



POST EDIT. ADDED PROOFREAD. ADDED PP1

Amazon Connect



Amazon Connect: POST EDIT. ADDED PROOFREAD. ADDED PP1

Copyright © 2024 Amazon Web Services, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

Die Handelsmarken und Handelsaufmachung von Amazon dürfen nicht in einer Weise in Verbindung mit nicht von Amazon stammenden Produkten oder Services verwendet werden, durch die Kunden irregeführt werden könnten oder Amazon in schlechtem Licht dargestellt oder diskreditiert werden könnte. Alle anderen Handelsmarken, die nicht Eigentum von Amazon sind, gehören den jeweiligen Besitzern, die möglicherweise zu Amazon gehören oder nicht, mit Amazon verbunden sind oder von Amazon gesponsert werden.

Table of Contents

Was ist Amazon Connect?	1
Funktionen von Amazon Connect	1
Amazon Connect Connect-Arbeitsbereich für Agenten	1
Chat und Nachrichtenübermittlung mit Amazon Connect	1
Amazon Connect Connect-Aufgaben	2
Amazon Connect Contact Lens	2
Amazon Q in Connect	3
Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminierung	3
Amazon Connect Voice ID	3
Amazon Connect Customer Profiles	3
Ausgehende Amazon Connect Connect-Kampagnen	4
Amazon Connect Cases	4
Berichterstellung	4
Erste Schritte	5
Preisgestaltung	5
Services zur Verwendung von mit Amazon Connect	5
Entwicklung	6
Speicher	7
Datenbank	7
Analysen	7
Machine Learning (ML) und künstliche Intelligenz (AI)	8
Messaging	8
Sicherheit	9
Verwaltung	9
Unterstützte Regionen	10
Amazon Connect	11
Arbeitsbereich und step-by-step Anleitungen für Agenten	12
Agent Workspace-Anwendungen von Drittanbietern	12
Amazon Q in Connect	13
AppIntegrations	13
Fälle	15
Chat-Nachrichten: SMS-Subtyp	16
Kommunikations-Widget	16
Contact Lens	17

Kundenprofile	21
Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminierung	22
Globale Resilienz	22
In-App-, Web- und Videoanruffunktionen	22
Live-Medien-Streaming	23
Ausgehende Kampagnen	23
Aufgaben	24
Sprach-ID	25
Unterstützte Browser	26
Mobile Browser	27
Unterstützte Browser und mobile Betriebssysteme für In-App-, Web- und Videoanruffunktionen	27
Problem mit Firefox	28
Einhaltung der Barrierefreiheit	28
Unterstützte Bildschirmleseprogramme	29
Unterstützte Sprachen	29
Contact Control Panel	29
Inhalt der Chatnachricht	30
Amazon Connect Admin-Website	30
Amazon Connect Cases	31
Amazon Connect Contact Lens	31
Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung mit Amazon Connect	35
Amazon Q in Connect	35
Amazon Lex	36
Amazon Polly	36
Servicekontingente	36
Wissenswertes	37
Amazon Connect Kontingente	38
AppIntegrations-Kontingente	43
Kontingente für Amazon Q in Connect	44
Fälle, Kontingente	45
Kontingente für Contact Lens	46
Kundenprofile	48
Kontingente für ausgehende Kampagnen	50
Sprach-ID-Kontingente	50
Wie werden Kontakte gezählt	51

Funktionsspezifikationen	53
Länder, die Sie standardmäßig anrufen können	65
API-Drosselungskontingente	68
Erste Schritte	77
Nächste Schritte	78
Nehmen Sie an einem kostenlosen Online-Kurs teil	78
Konzepte	78
Telefonie	79
Web- und Mobilnachrichten	83
Aufgaben	88
Unterbrechen und Fortsetzen von Aufgaben	98
Weiterleitungsprofile	113
Warteschlangen: Standard und Kundendienstmitarbeiter	115
Warteschlangen: Priorität und Verzögerung	118
Warteschlangenbasierte Weiterleitung	121
Kanäle und Parallelität	122
Flows	123
Bewährte Methoden	126
Flows	126
Lambda	128
Chat und Amazon Lex	128
Contact Control Panel	129
Tutorials	129
Tutorial 1: Einrichten Ihrer Amazon Connect-Instance	130
Tutorial 2: Testen der Erfahrung der Sprach- und Chatbeispiele	141
Tutorial 3: Erstellen eines IT-Helpdesk	149
Design für niedrige Latenz	179
Hinweise zur Architektur	181
Workload-Ebenen in Amazon Connect	182
Szenarien und Bereitstellungsansätze	189
Operational Excellence	204
Sicherheit	222
Zuverlässigkeit	234
Leistungseffizienz	235
Kostenoptimierung	245
Planen der Identitätsverwaltung	248

Verwenden eines vorhandenen Verzeichnisses für die Identitätsverwaltung	249
SAML mit IAM für Amazon Connect konfigurieren	250
Problembhebung bei SAML mit Amazon Connect	262
Weitere Ressourcen	265
Amazon Connect API-Referenz	266
Amazon Connect Participant Service API Reference	266
Amazon AppIntegrations Service API Reference	266
Contact Lens für Amazon Connect API Reference	266
Amazon Connect Customer Profiles API	266
Amazon Connect Voice ID API Reference	267
Amazon-Q-in-Connect-API-Referenz	267
Amazon-Connect-Streams	267
Beispiele für die Amazon Connect Chat-Benutzeroberfläche	267
Administrative Unterstützung	267
Einrichten Ihres Kontaktcenters	269
Erstellen einer Amazon Connect-Instance	270
Dinge, die Sie wissen müssen, bevor Sie beginnen	270
Schritt 1: Festlegen der Identität	270
Schritt 2: Administrator hinzufügen	271
Schritt 3: Einrichten der Telefonie	272
Schritt 4: Datenspeicherung	273
Schritt 5: Überprüfen und Erstellen	274
Nächste Schritte	275
Erstellen einer Test-Instance	275
Suchen Ihrer Instance-ID	276
Finden Sie Ihren Instancenamen/Alias	277
Aktualisieren von Instance-Einstellungen	277
Aktivieren Sie Anlagen, um Dateien gemeinsam zu nutzen	281
Einrichten des Scannens von Anhängen	286
Aktivieren des Daten-Streaming	289
Notfall-Administratoranmeldung	293
Löschen Ihrer Instance	295
Tagging einer Instance	297
Einrichten detaillierter Abrechnungen	305
Testen Sie Sprach-, Chat- und Aufgabenerlebnisse	315
Testen Sie die Stimme	315

Testen des Chats	316
Testen von Aufgaben	318
Anzeigen von -Metriken für die Testerlebnisse	324
Einrichten Ihrer Telefonnummern	325
Portieren der aktuellen Telefonnummer	326
Fordere deine Telefonnummern an und verwalte sie	347
Verwenden Sie die Anruferidentifikation, um die Kundeninteraktion zu personalisieren	360
Nummern von Drittanbietern	364
UIFN-Dienst — Nur eingehend	365
Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern	376
Richten Sie ausgehende Anrufe ein	522
Einrichten der ausgehenden Anrufer-ID	523
Einrichten des US-Notrufs	530
Aktivieren ausgehender Anrufe	540
Einschränkungen für ausgehende Anrufe	541
Optimieren Ihrer Reputation für ausgehende Anrufe	544
Richten Sie ausgehende Kampagnen ein	547
Bevor Sie beginnen	548
Erstellen Sie einen AWS KMS Schlüssel	548
Konfigurieren ausgehender Kampagnen	549
Erstellen einer ausgehenden Kampagne	551
Deaktivieren ausgehender Kampagnen	555
Zuweisen von Berechtigungen	555
Bewährte Methoden für ausgehende Kampagnen	556
Bewährte Methoden für die Dauer des Anrufs und die Anrufer-ID	579
Hinzufügen von Benutzern	579
Hinzufügen von Benutzern	580
Bearbeiten mehrerer Benutzer in großen Mengen	585
Anzeigen von historischen Änderungen	591
Herunterladen von Benutzern	593
Löschen von Benutzern	593
Zurücksetzen von Passwörtern	597
Sicherheitsprofile	598
Einrichten der Weiterleitung	659
Funktionsweise der Weiterleitung	660
Erstellen einer Warteschlange	662

Deaktivieren einer Warteschlange	664
Löschen einer Warteschlange	666
Festlegen der Warteschlangenkapazität	666
Festlegen der Geschäftszeiten	670
Erstellen eines Weiterleitungsprofils	675
Löschen eines Weiterleitungsprofils	683
Einrichten einer warteschlangenbasierten Weiterleitung	684
Weiterleitung anhand der Kompetenzen von Kundendienstmitarbeitern	684
Einrichten von Kundendienstmitarbeitern	693
Einrichten von Kundendienstmitarbeiter-Hierarchien	693
Anpassen des Kundendienstmitarbeiter-Status	696
Konfigurieren von Kundendienstmitarbeiter-Einstellungen	697
Vordefinierte Attribute	700
Zuweisen von Kompetenzen zu Kundendienstmitarbeitern	704
Aktivieren des automatischen Annehmens von Anrufen	706
CCPv1: Einrichten der automatischen Kundendienstmitarbeiterabmeldung	709
Einrichten von Kundendienstmitarbeiter auf eine Weise, dass sie sich selbst Aufgaben zuweisen können	711
Aufgaben einrichten	713
Erstellen von Aufgabenvorlagen	715
Berechtigungen für die Erstellung von Aufgabenvorlagen zuweisen	721
Kundendienstmitarbeitern die Berechtigung zur Erstellung von Aufgaben entziehen	721
Anwendungen für die Aufgabenerstellung einrichten	722
Erstellen von Regeln	743
Einrichten von In-App-, Web- und Videoanruffunktionen	746
Kommunikations-Widget	746
So richten Sie In-App-, Web- und Videoanrufe ein	747
Option 1: Konfigurieren Sie ein out-of-the-box Kommunikations-Widget	748
Option 2: Native Integration von In-App-, Web- und Videoanrufen in Ihre mobile Anwendung	754
Übergabe von Attributen	757
Integrieren von Videoanrufen in Ihren benutzerdefinierten Desktop für Kundendienstmitarbeiter	763
Richten Sie das Chat-Erlebnis Ihres Kunden ein	766
Weitere -Quellen	767
Hinzufügen eine Chat-Benutzeroberfläche zu einer Website	767

Chat in eine mobile Anwendung integrieren	820
Erstellen von Schnellantworten	831
Aktivieren der Textformatierung	845
Aktivieren Sie Empfangsbestätigungen und Lesebestätigungen	852
Einrichten von Chat-Timeouts	853
Aktivieren von dauerhaftem Chat	858
Aktivieren von Apple Messages for Business	865
Aktivieren des Echtzeit-Streamings von Nachrichten	897
Passen Sie die Chat-Flow-Erlebnisse an	906
SMS-Messaging einrichten	909
Schritt 1: Eine Nummer in Amazon Pinpoint SMS anfordern	910
Schritt 2: Aktivieren bidirektionaler SMS für die Telefonnummer	912
Schritt 3: Aktualisieren der Datenströme, um SMS-Kontakte zu verzweigen	915
Schritt 2: Testen des Sendens und Empfangens von SMS-Nachrichten	917
Nächste Schritte	918
Upgrade auf das neueste CCP	918
Upgrade nach Ihrem eigenen Zeitplan vor dem Datum des automatischen Upgrades	919
Upgrade später, automatisch	919
Meine CCP-URL endet mit /ccp#	920
Ich verwende die Amazon-Connect-Streams API	933
Stellen Sie den Zugriff auf das CCP bereit	935
Schritte, um sicherzustellen, dass Kundendienstmitarbeiter auf das CCP zugreifen können	936
Kundendienstmitarbeiteranwendung: Alles an einem Ort	937
Gewähren des Mikrofonzugriffs in Chrome, Firefox oder Edge	937
So fordern Sie Hilfe bei CCP-Problemen an	938
Anforderungen an die Workstation und das Headset	938
Anrufer:in nicht hörbar oder Anrufer:in kann Kundendienstmitarbeiter:in nicht hören?	940
Kundendienstmitarbeiter hören keinen Hinweis bei eingehendem Chat?	942
Ein benutzerdefiniertes CCP integrieren	942
Verwenden von Amazon Connect mit Drittanbieter-Cookies	942
CCP in Salesforce einbetten	943
CCP in Zendesk einbetten	944
Einrichten von Amazon Connect – Globale Ausfallsicherheit	945
Globale Resilienzanforderungen	946
Erste Schritte	947

So richten Sie Amazon Connect – Globale Ausfallsicherheit ein	948
Erstellen Sie ein Replikat Ihrer bestehenden Amazon-Connect-Instance	948
Erstellen von Datenverkehr-Verteilerguppen	954
Anfordern von Telefonnummern für Datenverkehr-Verteilerguppen	956
Zuweisen beanspruchter Telefonnummern zu Datenverkehr-Verteilerguppen	960
Aktualisieren Sie die Verteilung des Telefonverkehrs auf AWS-Regionen	962
Einrichten der Umgebung Ihrer Kundendienstmitarbeiter	963
Verwalten von Datenverkehr-Verteilerguppen	975
Auflisten von Datenverkehr-Verteilerguppen	975
Löschen von Datenverkehr-Verteilerguppen	975
Regionsübergreifende Verwaltung von Telefonnummern	976
Fordere Telefonnummern für mehrere Instanzen an AWS-Regionen	976
Eine beanspruchte Telefonnummer auf mehrere Instanzen verschieben AWS-Regionen	977
Versionsnummern von Datenverkehr-Verteilerguppen	978
Chats regionsübergreifend verwalten	978
Konfigurieren Sie das Kommunikations-Widget in der Replikatinstanz	979
Option für mehr Nahtlosigkeit	980
Einrichten Ihres Netzwerks	981
Option 1 (empfohlen): Ersetzen Sie die Amazon EC2- und CloudFront IP- Bereichsanforderungen durch eine Domain-Zulassungsliste	982
NLB-Endpunkte	991
Option 2 (nicht empfohlen): Zulassen von IP-Adressbereichen	993
Über Amazon Connect-IP-Adressbereiche	995
Zustandslose Firewalls	996
Erlauben Sie das Hochladen von Urlaubsguthaben und Freibeträgen in der Terminplanung Amazon Connect	996
Zulassen einer DNS-Auflösung für Softphones	997
Überlegungen zu Port und Protokoll	997
Überlegungen zur Auswahl einer Region	998
Kundendienstmitarbeiter, die Amazon Connect remote verwenden	999
Umleiten von Audio	999
Verwenden AWS Direct Connect	1000
Netzwerkanforderungen der Kundendienstmitarbeiter-Workstation für Webanrufe (Sprache und Video)	1000
Detaillierte Netzwerkpfade	1001
Sprachanrufe	1001

Authentifizierung	1003
Verwenden Sie Amazon Connect in einer VDI-Umgebung	1003
Verwenden Sie ein geteiltes CCP-Modell	1004
Citrix Cloud-Desktops	1005
Dinge, die Sie beim Entwerfen Ihrer VDI-Umgebung beachten sollten	1005
step-by-step Leitfaden zur Amazon Connect Connect-Audiooptimierung für Citrix Cloud-Desktops	1006
CCP-Anbindung	1010
Verwenden einer Zulassungsliste für integrierte Anwendungen	1012
Aktualisieren Sie Ihre Domain	1013
Benutzerdefinierter Code und Integrationen	1014
Liste der zugelassenen Firewalls	1016
Über die Amazon Connect Connect-Zugriffs-URL und die Notfallanmeldung	1017
Persönliche Einstellungen	1018
Transport Layer Security (TLS)	1018
Flows erstellen	1019
Erforderliche Berechtigungen	1020
Standard-Flows	1020
Ändern eines Standard-Flows	1021
Standard-WarteFlow für Kundendienstmitarbeiter	1025
Standard-Weiterleitung für den Kundendienstmitarbeiter	1027
Standard-Warteschlange für den Kunden	1028
Standard-Whisper für den Kunden	1032
Standard-Whisper für den Kundendienstmitarbeiter	1032
Festlegen eines standardmäßigen Whisper-Flows für Chat	1033
Standard-WarteFlow für Kunden	1035
Standard für ausgehende Anrufe	1035
Standard-Weiterleitung an Warteschlange	1036
Standard-Prompts von Amazon Lex	1036
StichprobenFlows	1037
Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen	1038
Beispiel-AB-Test	1039
Beispiel-Warteschlangenpriorität für Kunden	1040
Beispiel-VerbindungstrennungsFlow	1041
Beispiel-Warteschlangenkonfigurationen	1042
Beispiel-Warteschlange für Kunden	1047

Beispielrückruf in der Warteschlange	1047
Beispiel für einen unterbrechbaren WarteschlangenFlow mit Rückruf	1048
Beispiel-Flow „Lambda-Integration“	1049
Beispiel-Aufzeichnungsverhalten	1050
Beispielhinweis für Screenpop	1051
Beispiel für eine sichere Eingabe mit Kundendienstmitarbeiter	1051
Beispiel für eine sichere Eingabe ohne Kundendienstmitarbeiter	1053
Definitionen für Flow-Blöcke	1053
Unterstützte Kanäle für Flow-Blöcke	1060
Amazon Q in Connect	1065
Call phone number (Telefonnummer anrufen)	1068
Support-Fälle	1072
Change routing priority / age (Priorität/Alter der Weiterleitung ändern)	1086
Anruffortschritt prüfen	1090
Check contact attributes (Kontaktattribute prüfen)	1092
Check hours of operation (Betriebsstunden prüfen)	1097
Check queue status (Warteschlangenstatus prüfen)	1099
„Voice-ID prüfen“	1102
Check staffing (Personalbesetzung prüfen)	1106
Kontakt-Tags	1109
So erstellen Sie eine persistente Kontaktzuordnung	1113
Aufgabe erstellen	1116
„Kundenprofile“	1121
Disconnect / hang up (Trennen/auflegen)	1144
Distribute by percentage (Nach Prozentsatz verteilen)	1145
Beenden/Fortsetzen	1148
Kundeneingabe abrufen	1150
Get queue metrics (Warteschlangen-Metriken abrufen)	1169
Hold customer or agent (Kunde oder Kundendienstmitarbeiter in Warteschleife stellen)	1174
Aufrufen einer AWS Lambda -Funktion	1176
„Modul aufrufen“	1178
Loop	1180
Loop prompts (Telefonansagen in Schleife schalten)	1182
Play prompt (Telefonansage wiedergeben)	1185
Kontakt fortsetzen	1197
Rückkehr (vom Modul)	1199

Set callback number (Rückrufnummer festlegen)	1203
Set contact attributes (Kontaktattribute festlegen)	1205
Set customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow festlegen)	1211
Set disconnect flow (TrennungsFlow festlegen)	1213
„EreignisFlow festlegen“	1215
Set hold flow (WarteFlow festlegen)	1219
Protokollierungsverhalten festlegen	1221
Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen	1222
Festlegen von Weiterleitungskriterien	1227
Sprach-ID einrichten	1234
Stimme festlegen	1240
Set whisper flow (Whisper-Flow einstellen)	1243
Set working queue (Arbeitswarteschlange festlegen)	1247
Ansicht anzeigen	1249
Medien-Streaming starten	1266
Stop media streaming (Medien-Streaming stoppen)	1268
Store customer input (Kundeneingabe speichern)	1270
„An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“ (Beta)	1275
Transfer to flow (Weiterleitung an Flow)	1277
Transfer to phone number (Weiterleitung zu Telefonnummer)	1279
Transfer to queue (An Warteschlange weiterleiten)	1284
Wait	1294
Einen Flow erstellen	1298
Bevor Sie beginnen: Entwickeln einer Namenskonvention	1299
Die Wahl des Flow-Typs	1299
Erstellen eines Inbound-Flows	1303
Tag-Flows und Flow-Module	1305
Verwenden Sie die Minikarte, um in einem Flow zu navigieren	1308
Zuweisung eines benutzerdefinierten Block-Namens	1309
Verlauf rückgängig machen und wiederherstellen	1311
Einem Block Notizen hinzufügen	1312
„Kopieren und Einfügen“-Flows	1314
Flows archivieren, löschen und wiederherstellen	1316
Generieren von Protokollen	1320
Rollback eines Flows	1320
Methoden und Flowarten der Kontaktinitiierung	1322

So ordnen Sie einem Flow eine Telefonnummer zu	1328
Flow-Module	1329
Wo Sie Module verwenden können	1330
Einschränkungen	1330
Sicherheitsprofilberechtigungen für Module	1330
Ein Modul erstellen	1331
Ein Modul zu einem Flow hinzufügen	1331
Beispielmodul	1331
Erstellen von Ansagen	1332
So erstellen Sie einen Prompt	1333
Unterstützte Dateitypen	1335
Maximale Länge für Telefonansagen	1335
Massenuploads von Prompts werden in UI, API oder CLI nicht unterstützt	1335
Zu text-to-speech den Eingabeaufforderungen hinzufügen	1335
Dynamische Textzeichenfolgen in Play-Prompt-Blöcken erstellen	1338
Dynamische Auswahl der abzuspielenden Prompts	1339
So richten Sie Prompts ein, um sie von einem S3-Bucket aus abzuspielen	1342
Auswählen der Stimme für Audio-Telefonansagen	1344
Verwenden Sie SSML-Tags zur Personalisierung text-to-speech	1345
SSML-Tags werden in Chats nicht interpretiert	1346
Von Amazon Connect unterstützte SSML-Tags	1346
Einrichten von Kontaktübertragungen	1348
Übersicht über die Schritte	1349
Erstellen von Schnellverbindungen	1349
Löschen von Schnellverbindungen	1354
Funktionsweise von Schnellverbindungen	1355
Einrichtung von Weiterleitungen zwischen Kundendienstmitarbeitern	1359
Fortsetzen eines Flows nach der Weiterleitung	1362
Verwalten von Kontakten in einer Warteschlange	1364
Weiterleiten von Kontakten an einen Kundendienstmitarbeiter-Warteschlange	1367
Einrichten des Aufzeichnungsverhaltens	1370
Wann wird eine Unterhaltung aufgezeichnet?	1370
Wo werden Aufzeichnungen gespeichert?	1371
Wann sind Aufzeichnungen verfügbar?	1372
Verhindern, dass Kundendienstmitarbeiter auf Aufzeichnungen zugreifen	1373
Anforderungen an das Headset	1373

Einrichten des Aufzeichnungsverhaltens	1373
So richten Sie Benutzer ein	1375
So richten Sie eine S3-Objektsperre für unveränderliche Anrufaufzeichnungen ein	1376
Einrichten eines Rückrufs in der Warteschlange	1379
So behalten Rückrufe ihren Platz in der Warteschlange	1379
Schritte zum Einrichten eines Rückrufs in der Warteschlange	1379
Der Weiterleitungsprozess	1380
Die Auswirkung von Rückrufen in der Warteschlange auf Warteschlangenlimits	1381
Erstellen eines Flows für Rückrufe in der Warteschlange	1381
Weitere Informationen zu Rückrufen in Warteschlangen	1387
Import-/Exportflüsse	1387
Exportbeschränkungen	1388
Flows werden in JSON-Dateien exportiert	1388
So importieren oder exportieren Sie Flows:	1389
Auflösen von Ressourcen in importierten GesprächsFlowsn	1389
Einen Amazon-Lex-Bot hinzufügen	1390
Erstellen Sie einen Amazon-Lex-Bot	1391
Den Amazon-Lex-Bot konfigurieren	1393
Erstellen und testen Sie den Amazon-Lex-Bot	1398
Erstellen Sie eine Bot-Version (optional)	1401
Erstellen eines Alias für den Bot	1402
Fügen Sie den Amazon-Lex-Bot zu Ihrer Amazon Connect-Instance hinzu	1403
Erstellen Sie einen Flow und fügen Sie Ihren Amazon-Lex-Bot hinzu	1406
Zuweisen des Flows zu einer Telefonnummer	1410
Versuchen Sie es!	1411
Interaktive Nachrichten zum Chat hinzufügen	1411
Aufrufen von Lambda-Funktionen	1467
Erstellen einer Lambda-Funktion	1468
Hinzufügen einer Funktion zu Ihrer Instance	1468
Aufrufen einer Lambda-Funktion aus einem Flow	1469
Konfigurieren Ihrer Funktion zum Parsen des Ereignisses	1474
Überprüfen der Funktionsantwort	1475
Verarbeiten der Antwort	1478
Tutorial: Eine Lambda-Funktion erstellen und in einem Flow aufrufen	1482
Einrichten von Live-Medien-Streaming	1494
Planen des Live-Medien-Streamings	1495

Aktivieren des Streamings von Live-Medien	1496
Greifen Sie auf Kinesis Video Streams-Daten zu	1497
Testen des Live-Medien-Streamings	1497
Kontaktattribute für Live-Medien-Streaming	1499
Verschlüsseln der Kundeneingabe	1500
Verfahrensweise zum Entschlüsseln der von Amazon Connect verschlüsselten Daten	1501
Verfolgen von Ereignissen in Flows	1503
Speicherort für Flow-Protokolle	1504
Aktivieren von Flow-Protokollen	1505
Flow-Protokolle durchsuchen	1506
Daten in Flow-Protokollen	1509
Kunden von einem Flow zum Nächsten verfolgen	1510
Erstellen von Warnungen für Flow-Protokollereignisse	1511
Verwenden von Kontaktattributen	1511
Was ist ein Kontaktattribut?	1511
Liste der Attribute und ihrer JSONPath-Referenz	1515
Referenzieren von Kontaktattributen	1562
Kontaktinformationen für den Kundendienstmitarbeiter anzeigen	1564
Weiterleitung entsprechend der Anzahl von Kontakten in einer Warteschlange	1564
Weiterleitung auf Basis des Kanals des Kontakts	1569
Amazon Lex und Attribute verwenden	1570
Lambda-Funktionen und -Attribute	1576
Flows migrieren	1578
Echtzeit- und historische Metriken, Dashboards und Berichte	1579
Dashboards	1580
Contact Lens – Dashboard für Konversationsanalysen	1581
Dashboard zur Leistung von Flows	1591
Auftragsperformance-Dashboard	1599
Zuweisen von Sicherheitsprofilberechtigungen	1605
Echtzeitmetrikenberichte	1606
Definitionen für Echtzeitmetriken	1607
Erforderliche Berechtigungen	1625
Tag-basierte Zugriffskontrolle mit Echtzeit-Metriken	1626
Aktualisierungsfrequenz der Echtzeitmetriken	1632
Verwenden Sie Drilldowns mit einem Klick	1633
Visualisieren: Warteschlangen-Dashboard	1637

Anzeigen der Kontakte in der Warteschlange	1638
Erstellen von Echtzeitmetrikenberichten	1642
Keine Metriken oder zu wenige Zeilen?	1643
Auflisten von Warteschlangen nach Weiterleitungsprofil	1645
Auflisten von Kundendienstmitarbeitern nach Weiterleitungsprofil	1645
Sortieren von Kundendienstmitarbeitern nach Aktivität	1646
Ändern des Aktivitätsstatus eines Kundendienstmitarbeiters	1647
Herunterladen von Echtzeitmetrikenberichts	1650
Verlaufsmetrikenberichte	1651
Definitionen von Verlaufsmetriken	1653
Erforderliche Berechtigungen	1697
Tag-basierte Zugriffskontrolle	1698
Erstellen von Verlaufsmetrikenberichten	1700
Berichtslimits	1703
Planen von Verlaufsmetrikenberichten	1705
Aktualisieren von Verlaufsmetrikenberichten	1708
Herunterladen von Verlaufsmetrikenberichten	1708
Kundendienstmitarbeitern-Warteschlangen in einer Warteschlangen-Tabelle anzeigen	1710
Wie viele Kontakte in der Warteschlange an einem bestimmten Datum	1712
Bericht zur Prüfung der Kundendienstmitarbeiteraktivität	1712
Anmelde-/Abmeldeberichte	1718
Berichtslimits	1718
Erforderliche Berechtigungen	1719
Generieren Sie einen Login/Logout-Bericht	1719
Bearbeiten eines gespeicherten Anmelde/Abmeldeberichts	1721
Laden Sie einen Login/Logout-Bericht als CSV-Datei herunter	1721
Teilen Sie einen Login/Logout-Bericht	1722
Planen Sie einen Login/Logout-Bericht	1722
Gespeicherten Login/Logout-Bericht löschen	1724
Tag-basierte Zugriffskontrolle	1724
Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams	1724
Aktivieren von Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams	1725
Beispiel für einen Kundendienstmitarbeiterereignis-Stream	1726
Bestimmen, wie viel Zeit ein Kundendienstmitarbeiter mit ACW verbringt	1730
Datenmodell für Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams	1737
Kontaktereignisse	1748

Kontaktereignisse in Amazon Connect abonnieren	1749
Datenmodell für Kontaktereignisse	1752
Kontakt-Zeitstempel	1762
Beispiel für das Beenden des Streamings eines Ereignistyps	1763
Beispiel für ein Kontaktereignis, wenn ein Sprachanruf mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden wird	1764
Beispiel eines Kontaktereignisses, wenn ein Sprachanruf unterbrochen wird	1765
Beispiel eines „Kontaktdaten aktualisiert“-Ereignisses	1767
Beispiel für ein Kontaktereignis, wenn ein Sprachanruf mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden wird	1769
Beispielereignis für den Fall, dass der Routing-Schritt für einen Kontakt abläuft	1771
Datenmodell für Kontaktdatensätze	1773
Wissenswertes	1773
Agent	1774
AgentHierarchyGroup	1776
AgentHierarchyGroups	1777
AttributeCondition	1778
ContactDetails	1778
ContactTraceRecord	1779
DeviceInfo	1789
DisconnectDetails	1789
Endpoint	1790
Expiry	1790
Expression	1791
ExternalThirdParty	1791
MediaStream	1792
QualityMetrics	1792
QueueInfo	1792
RecordingInfo	1793
RecordingsInfo	1794
References	1796
RoutingCriteria	1796
RoutingProfile	1797
StateTransitions	1797
Steps	1798
VoiceldResult	1798

WisdomInfo	1799
Authentication	1799
FraudDetection	1800
Verfahrensweise zum Identifizieren abgebrochene Kontakte	1802
Einen Kontaktdatensatz in der Benutzeroberfläche anzeigen	1802
Informationen zum Kundendienstmitarbeiterstatus	1803
Erläuterungen zu Kundendienstmitarbeiter-Statusübersichten	1804
Informationen zu ACW (After Contact Work, Kontaktnachbearbeitungszeit)	1804
Wie erkenne ich, ob ein Kundendienstmitarbeiter einen weiteren Kontakt bearbeiten kann?	1805
Was wird im Bericht der Echtzeitmetriken angezeigt?	1805
Was wird im Kundendienstmitarbeiterereignis-Stream angezeigt?	1805
„Wir konnten diesen Kundendienstmitarbeitern nicht finden. Verwenden Sie den Benutzernamen des Kundendienstmitarbeitern, um ihn zu identifizieren.“	1806
Informationen zu Kontaktstatus	1807
Kontaktstatus im Kundendienstmitarbeiterereignis-Stream	1807
Ereignisse im Kontaktdatensatz	1808
Informationen zu Rückrufen in der Warteschlange	1809
Auswirkungen von Eigenschaften im „An Warteschlange weiterleiten“-Block auf diesen Flow	1286
„Geplant“ und „In Warteschlange“	1812
Fehlgeschlagene Rückrufversuche	1813
Beispiel: Metriken für einen Rückruf in der Warteschlange	1814
Speichern der benutzerdefinierten Berichte	1818
Persönliche gespeicherte Berichte werden dem Kontingent angerechnet	1818
Erstellen einer Namenskonvention	1818
Verfahrensweise zum Speichern von Berichten	1819
So löschen Sie gespeicherte Berichte	1820
Freigeben der benutzerdefinierten Berichte	1820
Anzeigen eines freigegebenen Berichts	1822
Tipps zum Anzeigen eines freigegebenen Berichts	1823
Veröffentlichen der Berichte	1823
Anzeigen der veröffentlichten Berichte	1825
Gespeicherte Berichte verwalten (Admin)	1826
Berichte anzeigen und löschen	1826
Überwachen von CloudWatch Metriken	1827

An gesendete Amazon Connect-Metriken CloudWatch	1828
Dimensionen von Amazon Connect CloudWatch -Metriken	1841
An gesendete Amazon Connect Voice ID-Metriken CloudWatch	1843
Service-ID-Metrikdimensionen für Amazon Connect Voice ID	1845
An gesendete Amazon- AppIntegrations Metriken CloudWatch	1845
Amazon- AppIntegrations Metrikdimensionen	1848
Metriken von Amazon Connect Customer Profiles	1848
Metrische Dimensionen von Amazon Connect Customer Profiles	1849
Verwenden von CloudWatch Metriken zur Berechnung des Kontingents für gleichzeitige Anrufe	1849
Verwenden Sie CloudWatch Metriken, um das Kontingent für gleichzeitige aktive Chats zu berechnen	1850
Verwenden von CloudWatch Metriken zum Berechnen des Kontingents für gleichzeitige Aufgaben	1850
Protokollieren von Service-API-Aufrufen	1850
Amazon Connect-Informationen in CloudTrail	1851
Beispiel: Einträge in der Protokolldatei von Amazon Connect	1852
Beispiel: Einträge in der Protokolldatei von Amazon Connect Voice ID	1854
EventBridge-Ereignisse, die von Amazon Connect ausgegeben werden	1855
Analytics Data Lake	1856
Zugriff auf Analytics Data Lake	1856
Zuordnen von Tabellen für Analytics Data Lake	1859
Verwalten den Zugriff auf Resource-Link-Tabellen	1862
Definitionen von Datentypen	1867
Datenaufbewahrung	1931
Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter	1933
Schrittweise Anleitungen	1936
Übersicht	1936
Unterstützung für komplexe JSON-Objekte	1936
step-by-stepLeitfäden aktivieren	1937
Ansichtsressource	1938
Benutzerdefinierte Ansichten	1939
AWS verwaltete Ansichten	1943
HTML- und JSX-Unterstützung	1963
UI-Builder ohne Code	1964
Zugriff auf den UI-Builder ohne Code	1965

UI-Komponentenbibliothek	1965
„Anpassen“-Bedienfeld	1968
Einrichten von Aktionen, die in Datenflüssen angezeigt werden	1979
Speichern und Veröffentlichen von Ansichtsversionen	1981
Vorlagen für den schnellen Einstieg	1981
Popup-Anwendungen auf dem Bildschirm	1983
Beispieldaten	1985
So rufen Sie eine Anleitung zu Beginn eines Kontakts auf	1986
Wie setzt man step-by-step Leitfäden in Chats ein	1988
step-by-step Guides in Amazon Connect Connect-Chats aktivieren	1988
Anzeigen von Kontaktattributen im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter	1990
Dispositionscodes	1991
PII-Schwärzung	1992
Anwendungen von Drittanbietern	1993
Onboarding von Drittanbieter-Anwendungen	1993
Zuweisen von Berechtigungen	2001
Ereignisse und Anforderungen	2002
Zugriff auf Anwendungen von Drittanbietern im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter	2004
Einrichtung eines SSO-Verbunds für Drittanbieter-Anwendungen	2008
Amazon Q in Connect	2009
Aktivieren von Amazon Q in Connect	2010
Unterstützte Inhaltstypen	2011
Überblick über die Integration	2012
Bevor Sie beginnen	2012
Schritt 1: Erstellen Sie eine Amazon Q in Connect-Domain	2014
Schritt 2: Verschlüsseln Sie die Domain	2015
Schritt 3: Erstellen Sie eine Integration (Wissensdatenbank)	2020
Schritt 4: Konfigurieren Ihres Flows für Amazon Q in Connect	2028
Wann wurde Ihre Wissensdatenbank zuletzt aktualisiert?	2029
Zuweisen von Berechtigungen	2029
Zugriff auf Amazon Q in Connect in der Kundendienstmitarbeiter-Anwendung	2029
Fälle	2031
Erste Schritte mit Fällen	2031
Aktivieren von Fällen	2032
Voraussetzungen	2032

Sie aktivieren Sie Cases	2033
Nächste Schritte	2034
Zuweisen von Berechtigungen	2034
Erforderliche Berechtigungen für Cases	2034
Erforderliche Berechtigungen für Customer Profiles	2035
Erforderliche Berechtigungen für Warteschlangen, Schnellverbindungen und Benutzeransicht	2035
Beschreibung der Berechtigungen für Cases	2036
Erforderliche Berechtigungen für benutzerdefinierte IAM-Richtlinien	2038
Anzeigen von Cases-Domainedetails	2038
Onboarding zu Cases	2040
Fallfelder erstellen	2043
So erstellen Sie Fallfelder	2044
Systemfelder für Fälle	2045
Benutzerdefinierte Fallfelder	2049
Fallvorlagen erstellen	2051
So sehen Fallvorlagen in der Kundendienstmitarbeiteranwendung aus	2051
So erstellen Sie eine Vorlage	2053
Falldesigns	2054
Einrichten der Fallzuweisung	2055
Richten Sie Kundendienstmitarbeiter und Flows ein	2056
So weisen Kundendienstmitarbeiter die Falleigentümerschaft zu	2057
So konfigurieren Sie den Cases-Block, um die Falleigentümerschaft in einem Flow zuzuweisen	2060
Zugriff auf Wisdom in der Kundendienstmitarbeiteranwendung	2061
Option 1: Anwendungsfälle mit dem CCP out-of-the-box	2062
Option 2: einbetten von Cases in eine benutzerdefinierte Kundendienstmitarbeiteranwendung	2062
Fallereignis-Streams	2063
Einrichten von Streams zu Fallereignissen	2063
Payload und Schema für Fallereignisse	2067
Contact Lens	2071
Analysieren von Konversationen mithilfe von Konversationsanalysen	2072
Beispiel für die Seite „Kontaktdaten“ für einen Anruf	2073
Beispiel für eine Kontaktdetailseite für Echtzeit-Chat-Analysen	2075
Beispiel für eine Kontaktdetailseite für Analysen nach dem Chat	2075

Aktivieren von Contact Lens	2077
Zuweisen von Berechtigungen	2092
Benachrichtigungstypen in Contact Lens	2097
Hinzufügen von benutzerdefinierten Vokabularen	2099
Erstellen von Regeln mit Contact Lens	2102
Amazon-Connect-Supportfälle – Einführung in die Integration von Regeln	2169
Erstellen von Benachrichtigungen zu Echtzeitmetriken	2172
Fälle überwachen und aktualisieren	2177
Suchen von Unterhaltungen	2182
Überprüfen analysierter Konversationen	2190
Schnelles Navigieren in Transkripten und Audiodateien	2192
Generative KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt anzeigen	2196
Anzeigen der wichtigsten Highlights	2201
Verwenden der Themenerkennung, um Probleme zu finden	2202
Untersuchen von Stimmungswerten	2205
Untersuchen sprechfreier Zeit	2207
Untersuchen der Reaktionszeit	2209
Untersuchen der Lautstärkewerte	2211
Verwenden des Redigierens sensibler Daten	2211
Verwenden der API für Anruf- und Chatanalysen in Echtzeit	2213
Verwenden von Streaming zur Kontaktanalyse in Echtzeit	2214
Speicherorte von Ausgabedateien	2237
Anruf: Beispiele für Contact-Lens-Ausgabedateien	2238
Chat: Beispiel für Contact-Lens-Ausgabedateien	2254
Fehlerbehebung	2298
Bewerten der Leistung von Kundendienstmitarbeitern	2299
Erstellen eines Bewertungsformulars	2301
Ansehen eines Bewertungsformular-Audit-Trails	2314
Bewerten Sie die Leistung mithilfe generativer KI (Vorschau)	2315
So funktionieren Punktzahlen und Gewichtungen	2318
Erstellen von Benachrichtigungen für Supervisoren über die Leistung von Kundendienstmitarbeitern	2321
Suche nach Bewertungsformularen	2325
Verwenden der Referenz-ID für Fragen	2326
Beispiel für die Ausgabe eines Bewertungsformulars	2326
Zuweisen von Berechtigungen für Bewertungsformulare	2336

Einrichten und Ansehen von Bildschirmaufzeichnungen für Kundendienstmitarbeiter	2337
Amazon Connect Client-Anwendung	2340
Aktivieren der Bildschirmaufzeichnung	2341
Herunterladen von Protokolldateien für die App zur Bildschirmaufzeichnung	2347
Zuweisen von Berechtigungen	2348
Ansehen von Bildschirmaufzeichnungen für Kundendienstmitarbeiter	2349
Häufig gestellte Fragen zu Bildschirmaufzeichnungsfunktionen	2352
Suche nach Kontakten	2355
Wissenswertes	2355
Hauptfunktionen der Suche	2356
Erforderliche Berechtigungen	2358
So suchen Sie nach einem Kontakt	2361
Zusätzliche Felder: Hinzufügen von Spalten zu Suchergebnissen	2362
Herunterladen von Suchergebnissen	2362
Suche nach Kontakten, die gerade bearbeitet werden	2362
Suche nach benutzerdefinierten Kontaktattributen	2366
Überwachen von Live- und aufgezeichneten Gesprächen	2369
Einrichten der Live-Überwachung für Sprache und/oder Chat	2370
Zuweisen von Berechtigungen	2373
Überwachen von Live-Unterhaltungen	2374
Einsteigen in Live-Sprach- und Chat-Unterhaltungen	2376
Überprüfen aufgezeichneter Unterhaltungen	2382
Fehlerbehebung bei Überwachung	2393
Verwalten von Kontakten auf der Seite „Kontaktdaten“	2404
Weiterleitung von Kontakten	2404
Verschieben von Kontakten	2406
Beenden von Kontakten	2408
Customer Profiles	2411
Was ist ein Kundenprofil?	2412
Datenspeicherung	2412
Aktivieren von Customer Profiles für Ihre Instance	2413
Bevor Sie beginnen	2413
Aktivierung von Customer Profiles und Angabe einer Warteschlange für unzustellbare Nachrichten sowie eines KMS-Schlüssels	2417
Nächste Schritte	2427
Zugriff auf Customer Profiles im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter	2427

Option 1: Verwenden Sie Kundenprofile mit dem CCP out-of-the-box	2427
Option 2: Customer Profiles in einen benutzerdefinierten Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter integrieren	2429
Verwenden von Kontaktattributen zum automatischen Ausfüllen von Kundenprofilen	2430
Automatische Zuordnung eines Kontakts zu einem Kundenprofil	2432
Zuweisen von Berechtigungen	2432
So aktualisieren Sie die Berechtigungen für Kundendienstmitarbeiter	2432
So aktualisieren Sie Berechtigungen für Datenflüsse	2433
So aktualisieren Sie die Berechtigungen für berechnete Attribute	2434
Problem mit Berechtigungen: So weisen Sie neue Berechtigungen zu	2435
Verwendung von Identity Resolution zur Konsolidierung ähnlicher Profile	2437
Aktivierung der Identity Resolution	2438
Machine Learning für die Identitätsauflösung	2441
Regelbasierter Abgleich für die Identitätsauflösung	2453
Metriken für die Identitätsauflösung	2466
Deaktivierung der Identity Resolution	2468
Integrieren externer Anwendungen	2468
Integrationen einrichten	2469
Integration für Anwendungen in Amazon Connect einrichten	2469
Richten Sie die Integration für externe Anwendungen mithilfe von Amazon ein AppFlow ...	2496
Customer-Profile-Integrationen löschen/beenden	2511
Die Objekttypen-Zuweisung	2512
Konzepte und Terminologie für die Zuordnung von benutzerdefinierten Objekttypen	2512
Erstellen einer Objekttypenzuweisung	2513
Einzelheiten zur Definition der Objekttypenzuordnung	2523
Zusätzliche Eigenschaften von Objekttypen	2586
Abgeleitete Profile	2587
Vorlagen für Kontaktdatensätze	2587
Automatische Zuordnung des Kontaktdatensatzes bei Auffindung eines einzigen Profils mithilfe des Schlüssels „_phone“	2593
Beispiele für Objekttypenzuordnungen	2594
Implizite Profilobjekttypen	2598
Durch generative KI gestützte Datenzuordnung	2598
Daten mit Amazon S3 erstellen und aufnehmen	2604
Einrichten des Echtzeit-Exports	2605
Echtzeit-Export aktivieren	2605

Echtzeit-Export aktivieren	2606
Echtzeit-Export der Kinesis-Nutzlast	2607
Echtzeit-Exportfehlerbehebung	2609
Löschen der Domain Customer Profiles	2611
Berechnete Attribute in Customer Profiles	2613
APIs für berechnete Attribute	2614
Erstellen eine benutzerdefinierten Definition für berechnete Attribute	2630
Validieren von berechneten Attributwerten mithilfe der API	2632
Berechnete Standardattribute	2634
Fehlerstatus und Problembehandlung	2639
Amazon Connect Admin-Webseite	2640
Erstellen berechneter Attribute	2640
Wie Sie berechnete Attribute anzeigen können	2644
Wie Sie berechnete Attribute bearbeiten können	2645
Wie Sie berechnete Attribute löschen können	2647
Verwenden der Customer-Profiles-API	2647
Beispiel: Integration mit S3	2648
Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminierung	2651
Erste Schritte	2652
Aktivieren von Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminierung	2653
Zuweisen von Berechtigungen	2655
Fehlerbehebung bei Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminierung	2657
Prognosen	2667
Erste Schritte mit Prognosen	2668
Legen Sie das Prognose- und Planungsintervall fest	2669
Stellen Sie die Prognosezeitzone ein	2670
Prognosegruppen erstellen	2673
Importieren von historischen Daten	2676
Datenanforderungen für Prognosen	2681
Erstellen von Prognosen	2682
Prognose überprüfen	2684
Prognose herunterladen	2685
Überschreiben einer Prognose	2686
Prognose veröffentlichen	2689
Kapazitätsplanung	2690
Erste Schritte	2691

Erstellen Sie Kapazitätsplanungsszenarien	2691
Voraussichtlicher future Importrückgang und verfügbare Vollzeitbeschäftigte	2694
Erstellen Sie Kapazitätspläne mithilfe von Prognosen und Szenarien	2696
Überprüfung der Ergebnisse des Kapazitätsplans	2697
Einen Kapazitätsplan überschreiben	2699
Führen Sie einen Kapazitätsplan erneut aus	2701
Laden Sie einen Kapazitätsplan herunter	2702
Veröffentlichen eines Kapazitätsplans	2703
Planung	2703
Erste Schritte	2704
Rollen planen: Wer macht was	2705
Terminologie	2705
Erstellen von Personalregeln	2707
Schichtaktivitäten erstellen	2710
Schichtprofile erstellen	2712
Erstellen von Personalgruppen und -Regeln	2715
Generieren, überprüfen und veröffentlichen Sie einen Zeitplan	2718
Wie Vorgesetzte die veröffentlichten Zeitpläne sehen	2725
Wie Kundendienstmitarbeiter ihren Zeitplan sehen	2728
Hinzufügen von Schichtaktivitäten im Entwurf oder in veröffentlichten Zeitplänen	2729
Verwaltung von Freizeit	2733
Verwaltung der Überstunden	2746
Verwaltung der freiwilligen Auszeiten	2750
Einhaltung des Zeitplans	2753
Private Optimierungs-APIs	2759
Sprach-ID	2760
So funktioniert Sprach-ID	2760
Kundenregistrierung	2760
Kundenauthentifizierung	2761
Wie viel Spracheingabe ist für die Registrierung und Authentifizierung erforderlich	2761
Batch-Registrierung	2762
Bekannte Betrügererkennung	2762
Standard-Watchlist	2762
Erkennung von Sprach-Spoofing	2763
Welche Daten werden gespeichert?	2763
Sprach-ID	2763

Registrierungsstatus	2765
Abgelaufene Sprecher	2766
Identifikatoren für Sprecher und Betrüger	2766
Sprach-ID aktivieren	2767
Bevor Sie beginnen	2767
Schritt 1: Die BIPA-Einwilligungsbestätigung lesen	2768
Schritt 2: Erstellen einer neuen Sprach-ID-Domain und eines neuen Verschlüsselungsschlüssels	2769
Schritt 3: Konfigurieren von Sprach-ID in Ihrem Flow	2772
Zuweisen von Berechtigungen	2774
Suchen und überprüfen Sie die Sprach-ID-Ergebnisse	2775
Sprach-ID führt zu einem Kontaktdatensatz	2776
Verwenden Sie die Sprach-ID-APIs	2777
Sprach-ID Domain	2777
APIs der Amazon Connect-Integrationsvereinigung	2778
APIs zur Verwaltung von Sprechern, Watchlists und Betrügern	2779
Batch-Registrierung mit Audiodaten aus früheren Anrufen	2781
Dateischema für den Speaker Enrollment Job	2783
Erstellen und Bearbeiten einer Betrüger-Watchlist	2786
Dateischema für den Job zur Registrierung von Betrügern	2788
Sprach-ID-APIs für Amazon-Connect-Streams	2791
Sprach-ID-Ereignisschema	2791
Allgemeine Felder in der Veranstaltung	2792
Sitzungsaktion starten	2792
Aktion „Sitzung aktualisieren“	2793
Bewerten der Sitzungsaktion	2794
Aktion des Sprechers	2795
Aktion eines Betrügers	2796
EnrollBySitzung	2797
StartSpeakerEnrollmentJob	2797
StartFraudsterRegistrationJob	2798
Sicherheit	2800
Datenschutz	2801
Von Amazon Connect verarbeitete Daten	2802
Verschlüsselung im Ruhezustand	2808
Verschlüsselung während der Übertragung	2822

Schlüsselverwaltung	2822
VPC-Endpunkte (AWS PrivateLink)	2823
Abmeldung von der Verwendung Ihrer Daten zur Serviceverbesserung	2826
Identity and Access Management	2827
Zielgruppe	2828
Authentifizierung mit Identitäten	2828
Verwalten des Zugriffs mit Richtlinien	2832
Erforderliche Berechtigungen für benutzerdefinierte IAM-Richtlinien	2835
AWS Ressourcen einschränken, die mit Amazon Connect verknüpft werden können	2866
Funktionsweise von Amazon Connect mit IAM	2870
Beispiele für identitätsbasierte Richtlinien	2876
Beispiele für eine Ressourcenrichtlinie	2887
AWS verwaltete Richtlinien	2897
Fehlerbehebung	2931
Serviceverknüpfte Rollen verwenden	2932
Verwendung von serviceverknüpften Rollen für ausgehende Kampagnen	2939
Verwenden von serviceverknüpften Rollen für Amazon AppIntegrations	2941
Verwendung von serviceverknüpften Rollen für Amazon Connect Customer Profiles	2948
Verwendung von serviceverknüpften Rollen für Amazon Connect Managed Synchronization	2951
Protokollierung und Überwachung	2956
Markieren von Ressourcen	2957
Tag-basierte Zugriffskontrolle	2960
Compliance-Validierung	2960
Bewährte Methoden für PII-Compliance	2961
Bewährte Methoden für PCI-Compliance	2962
Bewährte Methoden für HIPAA-Compliance	2963
Ausfallsicherheit	2963
Telefonie und Softphone-Architektur mit einer einzigen Region	2964
Weitere -Quellen	2965
Sicherheit der Infrastruktur	2965
Unterstützte Versionen von TLS	2966
Weitere Voraussetzungen	2966
Serviceübergreifende Confused-Deputy-Prävention	2966
Amazon Connect Customer Profiles	2967
Amazon Connect Voice ID	2970

Vermeidung des dienstübergreifenden Confused-Deputy-Problems für Amazon Connect	
Chatnachrichten-Streaming	2970
Bewährte Methoden für die Sicherheit	2971
Bewährte Methoden zur präventiven Sicherheit bei Amazon Connect	2971
Bewährte Methoden für die Sicherheit von Amazon Connect für Detektive	2973
Bewährte Sicherheitsmethoden für Amazon Connect Chat	2974
Schulungsleitfaden für Kundendienstmitarbeiter	2975
Schulungsvideo	2979
Starten des CCP	2979
An- und Abmelden beim CCP	2980
Probleme beim Einloggen?	2983
Abmelden vom CCP	2983
Zugriff auf Cookies zulassen	2984
Was passiert, wenn Sie nicht die Option „Zugriff gewähren“ wählen, wenn Sie dazu aufgefordert werden?	2985
Ändern der Einstellungen eines Audiogeräts	2986
Ändern der Audiogeräteeinstellungen im CCP	2987
Voraussetzung: Erlauben Sie Ihrem Browser den Zugriff auf Ihr Mikrofon	2988
Einschränkungen von Firefox	2989
Das sollten Sie überprüfen, wenn ein Audiogerät nicht wie erwartet funktioniert	2989
Anrufe an ein Mobilgerät weiterleiten	2989
Anzeigen Ihres Zeitplans	2990
Festlegen des Status auf „Verfügbar“	2991
Einstellen des „Nächsten Status“	2992
So entfernen Sie den Status „Nächster Status“	2993
Der Status „Nächster Status“ wird festgelegt während Sie nur ACW-Kontakte bearbeiten ..	2994
Beispiel 2: Einstellen des Status „Nächster Status“ bei der Verwaltung einiger Kontakt-Chats und anderer Chats in ACW	2995
Arbeiten mit Anrufen im CCP	2995
Annehmen eingehender Anrufe	2996
Übertragen von Anrufen	2997
Anrufe mit mehreren Teilnehmern tätigen	3004
Ausgehende Anrufe tätigen	3009
Anzeigen eines Anruftranskripts während ACW	3011
Arbeiten mit Chats	3012
So benutzen Sie das CCP, um mit Kontakten zu chatten	3012

Suchen nach Schnellantworten in CCP	3018
Übertragen von Chats in eine andere Warteschlange	3020
So benutzen Sie das CCP, um während eines Chats einen Anruf zu tätigen	3021
Arbeiten mit Aufgaben	3026
Eine Aufgabe akzeptieren	3026
Erstellen einer neuen Aufgabe	3029
Übertragung einer Aufgabe	3033
Verwenden von Customer Profiles	3035
Akzeptieren eingehender Kontakte mit Customer Profiles	3037
Erstellen Sie ein neues Kundenprofil im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter	3046
Suchen im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter nach einem Kundenprofil	3049
Anwendungsfälle	3051
Suchen und Anzeigen von Fällen	3052
Hinzufügen von Kommentaren zu einem Fall	3055
Erstellen eines Falls	3055
Zuordnen eines Kontakts zu einem Fall	3060
Bearbeiten eines Falls	3061
Erstellen einer Aufgabe aus einem Fall	3062
Verwenden von Amazon Q in Connect	3063
Suchen nach Inhalten	3065
Verwendung von Echtzeitempfehlungen	3067
Verwendung von Voice ID	3068
Registrieren von Anrufern bei Voice ID	3069
Überprüfung registrierter Anrufer	3069
Die anrufende Person hat sich abgemeldet	3070
Authentifizierungsstatus = Nicht authentifiziert	3070
Authentifizierungsstatus: Nicht eindeutig	3071
Fehlerbehebung	3073
Verwenden Sie das Endpoint Test Utility	3073
Parameter zur Anpassung des Endpoint Test Utility	3074
Häufige Probleme mit dem Contact Control Panel (CCP)	3075
Laden Sie die CCP-Protokolle herunter	3077
Tools und Informationen zur Fehlerbehebung	3078
Erhalten von hilfreichen Informationen mithilfe der Streams-API	3079
Analysieren der Daten	3080
Validierungstest	3081

Mobile Geräte werden nicht unterstützt	3085
Es können keine ausgehenden Anrufe getätigt werden	3085
Anhänge werden nicht angezeigt	3086
Interne Firewall-Einstellungen verhindern den Zugriff	3086
Die Anlagen sind zu groß, zu viele oder erfüllen nicht die Anforderungen an den Dateityp ..	3086
Brummendes Geräusch im Headset	3086
Überprüfen Sie die Firefox-Samplerate	3087
Überprüfen Sie die Chrome-Samplerate	3087
Einwegaudio von Kunden?	3089
Versionshinweise	3090
Updates vom Juni 2024	3090
Aktualisiertes Erscheinungsbild für den Amazon Connect Connect-Arbeitsbereich für Agenten	3090
Updates vom Mai 2024	3090
Amazon Connect unterstützt mehrere Funktionen in Apple Messages for Business	3090
Lege die Zeitzone für die Prognose fest	3090
Aktualisierte mit AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy serviceverknüpfte, rollenverwaltete Richtlinie	3091
Neue Flow- und Flow-Modulanalysen	3091
Erstellen Sie Regeln für die Überwachung von Flow-Metriken	3091
Neue APIs für Amazon Connect Connect-Fälle	3092
Amazon Connect Contact Lens bietet generative KI-gestützte Leistungsbeurteilungen für Agenten (Vorversion)	3092
Neue Messwerte sind auf der Seite Historische Kennzahlen verfügbar	3092
Aktualisierungen vom April 2024	3093
Neue Definitionen für NextContactId und PreviousContactId	3093
Verwenden Sie die Bildschirmaufzeichnung, wenn sich mehrere Agenten mit demselben Desktop in Ihrer Umgebung verbinden	3093
Von einem Agenten abgelehnte Sprachkontakte haben den Status REJECTED	3094
Updates vom März 2024	3094
Mit Contact Lens können Sie Bewertungen automatisch ausfüllen und einreichen	3094
Mit Amazon Connect können Sie mithilfe von step-by-step Leitfäden umfangreiche, interaktive Chat-Erlebnisse für Kunden erstellen	3094
Amazon Connect Agent Workspace unterstützt Drittanbieteranwendungen in allgemeiner Verfügbarkeit	3094
GA für generative, KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt	3095

Hierarchiebasierte Zugriffskontrolle (Vorschau)	3095
Updates vom Februar 2024	3096
Amazon Connect bietet Kennzahlen zur Fallverwaltung	3096
Amazon Connect Cases bietet einen Auditverlauf zu Fällen	3096
Aktualisierungen vom Januar 2024	3096
Sprachanruf-API für GA für ausgehende Amazon-Connect-Kampagnen	3096
Barge for Chat: Manager können an laufenden Chats zwischen Kundendienstmitarbeitern und Kunden teilnehmen	3097
GetRecommendations und QueryAssistant APIs werden ab dem 1. Juni 2024 eingestellt ..	3097
Hochwertiger Sprachkomfort für Kundendienstmitarbeiter, die Citrix-Virtual-Desktop- Infrastructure (VDI)-Umgebungen verwenden.	3097
Detaillierte Zugriffskontrollen mithilfe von Ressourcen-Tags für historische Metrikberichte .	3097
Aktualisierungen vom Dezember 2023	3098
Vorschau zu Aktualisierungen von Anwendungen von Drittanbietern	3098
Amazon Connect bietet detaillierte Zugriffskontrollen mithilfe von Ressourcen-Tags, die für Betriebszeiten konfiguriert sind, und Eingabeaufforderungen auf der Admin-Website Amazon Connect	3098
Amazon Connect bietet eine API zur programmgesteuerten Aktualisierung der Priorität von Kontakten	3098
Weiterleiten von Kontakten anhand der Kompetenzen von Kundendienstmitarbeitern	3099
Amazon-Connect-Cloudformation-Ressourcen hinzugefügt	3099
Amazon Connect Contact Lens bietet eine API für die programmgesteuerte Suche nach Kontakten	3099
Unterbrechen und Fortsetzen von Aufgaben	3099
Verwalten Sie Ihre Fälle und richten Sie Eskalationsworkflows mithilfe des Regeldesigners in der Amazon-Connect-Benutzeroberfläche ein	3099
Erhalten eines detaillierteren Überblicks über Ihre Amazon-Connect-Rechnung und - Nutzung	3100
Von Customer Profiles berechnete Attribute, die Kundendaten in umsetzbare Erkenntnisse umwandeln	3100
In X beantwortete/abgebrochene Kontakte	3100
Aktualisierungen vom November 2023	3101
Customer Profiles bietet eine von generativer KI gestützte Funktion zur Zuordnung von Kundendaten	3101
UI-Builder ohne Code für Anleitungen step-by-step	3101
Amazon Q in Connect hinzugefügt	3101

Amazon Connect Contact Lens bietet Konversationsanalysen für Chats in Echtzeit	3102
Amazon Connect Contact Lens bietet generative KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt (Vorschau)	3102
Amazon Connect unterstützt In-App-, Web- und Videoanrufe	3102
Amazon Connect unterstützt bidirektionale SMS	3103
Analytics Data Lake (Vorschau)	3103
Der GetMetricDataV2-Aktion wurden Metriken hinzugefügt	3104
Customer-Profiles-Block-Erweiterungen	3104
Verwendete Servicekontingente für Amazon Connect mithilfe von AWS Service Quotas anzeigen und verwalten	3105
Es wurde eine Aktion zu AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy hinzugefügt	3105
Amazon Connect bietet ein Dashboard für Konversationsanalysen von Contact Lens	3105
Amazon Connect bietet ein vorgefertigtes Dashboard zur Warteschlangenleistung	3105
Amazon Connect Zeigt die Konfigurationsseite an, die alle Informationen abdeckt CloudTrail	3106
Amazon Connect ermöglicht die Integration mit Ihrer bevorzugten Anwendung zum Scannen von Dateien zur Erkennung von Malware	3106
Amazon Connect Sprachwahl-API für ausgehende Kampagnen	3106
Amazon Connect Cases unterstützt den Namen des Autors in Kommentaren	3106
Aktualisierte mit AmazonConnectCampaignsServiceLinkedRolePolicy serviceverknüpfte, rollenverwaltete Richtlinie	3106
Flussblock „Persistenten Chat erstellen“ und API hinzugefügt CreatePersistentContactAssociation	3107
Optimierung der Art und Weise, wie der CCP veraltete Verbindungen erkennt und behandelt WebSocket	3107
Neue Richtlinie für serviceverknüpfte Rollen und serviceverknüpfte Rollen hinzugefügt	3107
Der GetMetricData V2-API wurden Messwerte für die Konversationsanalyse von Contact Lens hinzugefügt	3108
AWS-Regionen Für Amazon Connect Kunden von Global Resiliency wurde Konfigurationsmanagement hinzugefügt	3108
Aktualisierungen vom Oktober 2023	3109
Aktionen wurden hinzugefügt zu AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy	3109
Vorschau von Anwendungen von Drittanbietern	3109
Aktionen wurden hinzugefügt zu AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy	3109
Die UpdatePhoneNumberMetadata API wurde hinzugefügt	3109
Fügen Sie einem einzigen Sicherheitsprofil bis zu vier Zugriffskontroll-Tags hinzu	3110

Aktionen wurden hinzugefügt zu AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy	3110
CTI Adapter-Upgrade für Drittanbieter-Cookies	3110
Erstellen und Anpassen von bis zu 15 Kommunikations-Widgets	3110
Greifen Sie auf die historischen Kundendienstmitarbeiter- und Kontaktkennzahlen der letzten 90 Tage zu	3110
Aktionen wurden hinzugefügt zu AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy	3111
Aktualisierungen vom September 2023	3111
Amazon-Connect-Client-Anwendung v1.0.2.38 veröffentlicht	3111
Die Berechtigung „Meine Kontakte anzeigen“ wurde hinzugefügt	3111
Streams-API-Upgrade für Drittanbieter-Cookies	3112
Erstellen von Benachrichtigungen zu Echtzeitmetriken	3112
„Maximale Anzahl an Kontakten in der Warteschlange“ umfasst alle Kanäle	3112
Verwalten von Kontakten auf der Seite „Kontaktdaten“	3112
Laden Sie Dateianhänge zu Kundenvorgängen hoch	3113
Suche nach Kontakten, die gerade bearbeitet werden	3113
Abonnieren Sie das Ereignis „Kontaktdaten aktualisiert“ im Kontaktereignisstream	3113
APIs zur programmgesteuerten Konfiguration von Ansichten in Handbüchern step-by-step	3113
Support für UIFN in mehr als 60 Ländern	3113
Aktualisierungen vom August 2023	3114
Sprachwahl für ausgehende Kampagnen, keine Kundendienstmitarbeiter erforderlich	3114
Amazon Connect Cases unterstützt neun weitere Sprachen	3114
Detaillierte Zugriffskontrollen mithilfe von Ressourcen-Tags für den Auditbericht zur Kundendienstmitarbeiteraktivität	3114
Verbesserte Massenbearbeitung für Benutzer	3114
Amazon Connect Scheduling unterstützt Aktivitäten für Kundendienstmitarbeitergruppen ..	3115
GA für globale Anmelde- und Vertriebsfunktionen für Kundendienstmitarbeiter	3115
100 Zeilen in Tabellen mit Echtzeit-Metriken	3116
Sortierung nach Namen der Spaltenüberschriften	3116
Die Route basiert auf der Zeit seit dem letzten eingehenden Kontakt	3116
Aktualisierungen vom Juli 2023	3116
Passen Sie die Namen der Flow-Blöcke an	3116
Archivieren, Wiederherstellen und Löschen von Flows und Modulen	3117
Aktionen im Flow-Designer rückgängig machen und wiederholen	3117
Fügen Sie einem Flow-Block Notizen hinzu	3117
Verwenden Sie die Minikarte, um in einem Flow zu navigieren	3118
Beschränken Sie Attribute auf bestimmte Flows	3119

Import time off balances (Salden für arbeitsfreie Zeit importieren)	3119
Planen Sie flexible Tage und Schichtaktivitäten auf der Grundlage der Schichtdauer	3119
Amazon Connect Customer Profiles unterstützen den regelbasierten Abgleich und die Zusammenführung	3120
Die Amazon Connect Client-Anwendung v1.0.1.33 wurde veröffentlicht	3120
Amazon Connect Cases bietet Fallzuweisung	3120
Contact Lens Conversational Analytics-Metriken in der API	3121
Amazon Connect Wisdom unterstützt Empfehlungen für Chat-Unterhaltungen in Echtzeit .	3121
Löschen Sie Warteschlangen und Weiterleitungsprofile programmgesteuert	3121
Aktualisierungen vom Juni 2023	3122
Kundendienstmitarbeiter können ihre Audiogeräteeinstellungen im CCP und im Kundendienstmitarbeiter-Workspace ändern	3122
Amazon Connect Chat: Neue interaktive Nachrichtentypen	3122
GetMetricDataV2-API: Verfügbarkeit in Regionen und neue Funktionen	3122
Suchen Sie innerhalb einer Amazon Connect-Instance nach vorhandenen Tags	3123
Funktionen zur Bildschirmaufnahme wurden zu Contact Lens hinzugefügt	3123
Mit Amazon Connect Scheduling können Kundendienstmitarbeiter Anträge auf arbeitsfreie Zeit verwalten	3123
Datenexport einheitlicher Kundenprofile in Echtzeit in einen Amazon Kinesis Data Stream	3123
Aktualisierungen vom Mai 2023	3124
Die Themenerkennung wurde zu Contact Lens hinzugefügt	3124
Neue APIs für die Verwaltung von Eingabeaufforderungen	3124
Supervisor-Benachrichtigungen zur Kundendienstmitarbeiterleistung hinzugefügt	3124
Interaktive Nachrichten: Umfangreiche Formatierung von Chat-Titeln und Untertiteln	3124
Aktualisierungen vom April 2023	3125
Evaluierungsfunktionen von GA für Amazon Connect	3125
Neue API: Wird zum Anpassen von CreateParticipant Chat-Flow-Erlebnissen verwendet	3125
In Kundenprofilen werden Fallinformationen im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter angezeigt	3125
Kanalübergreifende Parallelität hinzugefügt	3126
Der Sprach-ID-Block unterstützt die ID der Betrugsüberwachungsliste	3126
Suchen, sortieren und filtern Sie veröffentlichte Kundendienstmitarbeiterpläne	3126
Aktualisierungen vom März 2023	3126
Wisdom-Unterstützung für Microsoft SharePoint Online hinzugefügt	3126
Erstellen Sie step-by-step Leitfäden für Ihre Agenten	3127

Unterstützung für verschachteltes JSON im Funktionsflussblock Invoke AWS Lambda hinzugefügt	3127
Der Flowblock „Zeige anzeigen“ wurde hinzugefügt	3127
Schichtprofil auf Mitarbeitererebene hinzugefügt	3127
Unterstützung für mehrere Überwachungslisten für Betrüger hinzugefügt	3127
Suchen und sortieren Sie Zeitpläne im Schedule Manager	3128
Es wurde die Möglichkeit hinzugefügt, mehrere IAM-Rollen zu konfigurieren, die einem einzelnen Benutzer zugewiesen werden können, wenn SAML 2.0 verwendet wird	3128
Panel-Vorlage für interaktive Chat-Nachrichten hinzugefügt	3128
GetMetricDataV2-API hinzugefügt	3128
Aktualisierungen vom Februar 2023	3129
Es wurde ein neuer Attributtyp ENHANCED_CONTACT_MONITORING für die APIs zum Beschreiben, Auflisten und Aktualisieren von Instance-Attributen hinzugefügt	3129
Die DeleteDomain-API für Fälle wurde hinzugefügt	3129
RelatedContactId wurde zur StartTaskContact-API hinzugefügt	3129
Amazon Connect Cases lässt sich integrieren mit AWS PrivateLink	3129
Unterstützung für detailliertere Zugriffskontrollen (mithilfe von Ressourcen-Tags) zur Anzeige von Echtzeit-Metriken für Kundendienstmitarbeiter, Warteschlangen und Weiterleitungsprofile hinzugefügt	3129
Unterstützung hinzugefügt, um detailliertere Berechtigungen für Metrikberichte bereitzustellen, einschließlich neuer Berechtigungen für Echtzeitmetriken, historische Metriken und die Prüfung von Kundendienstmitarbeiteraktivitäten	3130
Unterstützung hinzugefügt, um Einblick in die nächsten Aktivitäten eines Kundendienstmitarbeiter zu erhalten	3130
Wenden Sie S3 Object Lock für den Bucket für Anrufaufzeichnungen an	3130
CloudFormation Vorlagen für die Instanzverwaltung	3130
Aktualisierungen vom Januar 2023	3131
Es wurden lang anhaltende, beständige Chat-Erlebnisse hinzugefügt	3131
Aktualisierungen vom Dezember 2022	3131
Funktion zum Empfang von Nachrichten für Chat-Nachrichten hinzugefügt	3131
Aktualisierungen für GetCurrentMetricData und GetCurrentUserData	3131
Chat-Timeouts für Chat-Teilnehmer hinzugefügt	3131
Unterstützung für Microsoft Edge Chromium	3132
Amazon Connect unterstützt JSON als Inhaltstyp für Chat-Nachrichten	3132
Es wurde ein Thema zur Amazon Connect Verfügbarkeit nach Regionen hinzugefügt	3132
Granulare Datenredaktion von Contact Lens	3132

Zusätzliche Sprachunterstützung für Contact Lens und regionale Verfügbarkeit	3132
Barge wurde veröffentlicht, um es Managern von Kontaktzentren zu ermöglichen, an laufenden Anrufen teilzunehmen	3133
Benutzerhierarchie zum Bulk-Upload von Benutzern hinzugefügt	3133
Granulare Zugriffskontrollen mithilfe von Ressourcen-Tags für Benutzer, Sicherheitsprofile, Weiterleitungsprofile und Warteschlangen	3133
Der Massenimport von Benutzern umfasst jetzt die Kundendienstmitarbeiterhierarchie und Tags	3133
Sprache der Funktion „Regeln“ veröffentlicht	3133
GA für Regel-APIs	3134
Die Suche nach Kontakten nach dem Vor- oder Nachnamen des Agenten ist verfügbar in AWS GovCloud	3134
Aktualisierungen vom November 2022	3134
Erstellen Sie step-by-step Leitfäden für Ihre Agenten	3134
GA für Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung	3134
Bewertungsformulare für Contact Lens als Vorschau veröffentlicht	3135
Funktionen zur Konversationsanalyse von Contact Lens für den Amazon Connect-Chat veröffentlicht	3135
Konfigurierbare Lex-Timeouts im Chat hinzugefügt	3135
Erstellen Sie Regeln, die E-Mail-Benachrichtigungen versenden	3135
API hinzugefügt MonitorContact	3135
Gespeicherte Berichte verwalten (Admin)	3135
Suchen Sie mit mehreren Suchschlüsseln nach Profilen	3136
Löschen Sie Schnellverbindungen mit der Amazon Connect-Konsole	3136
DismissUserContact API hinzugefügt	3136
Aktualisierungen vom Oktober 2022	3136
Fügen Sie Benutzerkonten eine sekundäre E-Mail-Adresse und eine Handynummer hinzu	3136
Emojis für Chatnachrichten	3136
Unterstützung für Enhanced 911 (E911) veröffentlicht	3137
GA für Amazon Connect – Globale Resilienz	3137
Strg+Shift+F wurde zur Suche nach Flowblock-Titeln und Metadaten hinzugefügt	3137
Amazon Connect-Fälle jetzt allgemein verfügbar	3138
Aktualisierungen vom September 2022	3138
Sie suchen einen Kontakt? Wählen Sie aus einer Liste von Kategorien	3138
Der Flow-Designer wurde aktualisiert	3139

Suchen nach Amazon Connect -Benutzern nach Vornamen, Nachnamen, Anmeldenamen und mehr	3145
Warteschlangen-Dashboard	3146
Aktualisierungen vom August 2022	3146
Kontaktsuche: Wenden Sie bei der Suche nach Contact-Lens-Kategorien „Mit allen übereinstimmen“ oder „Mit allen übereinstimmen“ an	3146
Evaluieren Sie Anrufe im Hinblick auf Sprachfälschung	3146
.....	3146
.....	3146
Aktualisierungen vom Juli 2022	3147
.....	3147
Updates für das Rendern im Rich-Text-Format veröffentlicht	3149
Anrufprotokoll in CCP oder in der Kundendienstmitarbeiteranwendung anzeigen	3149
Aktualisierung vom Juni 2022	3149
Support für Lex Intent Confidence Scores und Stimmungsanalysen	3149
Aktualisierte Metriken	3150
.....	3150
Der neue Kontakt hat verwandte Messwerte übertragen	3151
Änderungen an den Kundendienstmitarbeitertabellen für Echtzeit-Metriken	3151
Schnellere Ladezeiten für die Seite mit Echtzeit-Metriken	3152
Veröffentlichte Amazon Connect-Fälle (Vorschau)	3152
GA für Amazon Connect Outbound Campaigns	3152
Veröffentlichte GetCurrentUserData API	3152
Veröffentlichte Aufgabenvorlagen	3152
Neue API zum Übertragen von Kontakten	3153
Aktualisierungen vom Mai 2022	3153
Der ArbeitsFlow für ausgehende Kampagnen wurde aktualisiert	3153
Sprach-ID läuft bei Lautsprechern ab	3153
Aktualisierungen vom April 2022	3153
Neue API zum Ändern des aktuellen Status eines Kundendienstmitarbeiters	3153
Neue API zur Suche nach Benutzern anhand von Namen, Kundendienstmitarbeiterhierarchien und Tags	3154
Neue APIs zur Beantragung und Konfiguration von Telefonnummern	3154
Anrufe mit mehreren Teilnehmern	3154
Spielen von Eingabeaufforderungen aus einem S3-Bucket	3157
CloudTrail Unterstützung für Warteschlangen und Routing-Profile	3157

Aktualisierungen vom März 2022	3158
Umfangreiches Messaging für den Chat	3158
Kundenprofile: Benutzeroberfläche der Objekttypzuordnung	3158
Aktualisierungen vom Februar 2022	3158
Massenaufnahme von Daten für Customer Profiles hinzugefügt	3158
Neue CloudWatch Metriken für den Chat	3158
Aktualisierungen vom Januar 2022	3158
Konfigurieren Sie die maximale Chatdauer von bis zu 7 Tagen	3158
Fügen Sie benutzerdefinierte Vokabeln zu Contact Lens hinzu	3159
Frühere Aktualisierungen	3159
Aktualisierungen vom Dezember 2021	3159
Aktualisierungen vom November 2021	3159
Aktualisierungen vom Oktober 2021	3162
Aktualisierungen vom September 2021	3162
Aktualisierungen vom August 2021	3164
Aktualisierungen vom Juli 2018	3164
Aktualisierungen vom Juni 2021	3168
Aktualisierungen vom Mai 2021	3169
Aktualisierungen vom April 2021	3171
Aktualisierungen vom März 2021	3172
Aktualisierungen vom Februar 2021	3174
Aktualisierungen vom Januar 2021	3180
Aktualisierungen vom Dezember 2020	3181
Aktualisierungen vom November 2020	3183
Aktualisierungen vom Oktober 2020	3184
Aktualisierungen vom September 2020	3185
Aktualisierungen vom August 2020	3186
Aktualisierungen vom Juli 2020	3187
Aktualisierungen vom Juni 2020	3188
Update im Mai 2020	3193
Update im April 2020	3194
Update März 2020	3194
Update Februar 2020	3195
Update Januar 2020	3195
Update Dezember 2019	3196
Update November 2019	3196

Update Oktober 2019	3204
Aktualisierung Juni 2019	3204
Updates Mai 2019	3205
Updates April 2019	3205
Update März 2019	3206
Aktualisierungen vom Februar 2019	3206
Aktualisierungen vom Januar 2019	3208
Aktualisierungen vom Dezember 2018	3208
Aktualisierungen vom November 2018	3209
Aktualisierungen vom Oktober 2018	3210
Aktualisierungen vom September 2018	3211
Aktualisierungen im August 2018	3212
Aktualisierungen im Juli 2018	3212
Aktualisierungen im Juni 2018	3214
Aktualisierungen im April und Mai 2018	3215
Dokumentverlauf	3217
Frühere Aktualisierungen	3350
Glossar	3361
Kanal	3361
Kontaktattribute	3361
Flow	3361
Instance	3361
Letter of Authorization (LOA)	3361
Quellbetreiber	3362
Einvernehmlich vereinbartes Datum und Uhrzeit	3362
Omnichannel	3362
Übertragbarkeit von Telefonnummern	3362
Warteschlange	3362
Zielbetreiber	3362
.....	mmcccclxiii

Was ist Amazon Connect?

Amazon Connect ist ein KI-gestütztes Cloud-Kontaktzentrum. Es erkennt automatisch Kundenprobleme und stellt Mitarbeitern kontextbezogene Kundeninformationen sowie Vorschläge für Antworten und Maßnahmen zur schnelleren Lösung von Problemen zur Verfügung.

Sie können mit wenigen Schritten ein [Contact Center einrichten](#), Kundendienstmitarbeiter von überall her hinzufügen und sofort mit den Kunden interagieren. Amazon Connect unterstützt die folgenden Kommunikationskanäle:

- Sprache (Telefon)
- Chat/SMS
- Internetanrufe/Video
- Aufgaben

Funktionen von Amazon Connect

Amazon Connect Connect-Arbeitsbereich für Agenten

Der sofort einsatzbereite [Arbeitsbereich für Agenten](#) integriert all Ihre Funktionen für Agenten auf einer Seite. Wenn ein Agent beispielsweise einen Anruf, einen Chat oder eine Aufgabe annimmt, erhält er die erforderlichen Informationen über den Fall und den Kunden sowie Empfehlungen in Echtzeit.

Sie können den Arbeitsbereich für Agenten individuell anpassen, indem Sie [schrittweise Anleitungen](#) erstellen, die den Agenten vorschlagen, was zu einem bestimmten Zeitpunkt während einer Kundeninteraktion zu tun ist.

Chat und Nachrichtenübermittlung mit Amazon Connect

Sie können Kunden über textbasierte Kommunikationskanäle wie Web-Chat, mobilen Chat, SMS und Messaging-Apps von Drittanbietern wie WhatsApp Facebook Messenger helfen. Mithilfe der [Chat- und Messaging-Funktionen von Amazon Connect](#) können Sie KI-gestützte Chatbots und step-by-step Leitfäden einrichten, sodass Kunden sich selbst bedienen können. Wenn Kunden Unterstützung benötigen, erhalten die Agenten den gesamten vorherigen Kontext aus den Self-Service-Interaktionen, um einen reibungslosen Übergang zu gewährleisten.

Amazon Connect Connect-Aufgaben

Verwenden Sie [Aufgaben](#), um sicherzustellen, dass Kundenprobleme schnell gelöst werden, priorisieren, nachverfolgen, weiterleiten und automatisieren. Ihre Agenten können Aufgaben in derselben Benutzeroberfläche erstellen und erledigen, auf der sie Anrufe und Chats entgegennehmen. Manager können Workflows auch verwenden, um Aufgaben zu automatisieren, für die keine Interaktion mit Agenten erforderlich ist.

Amazon Connect Contact Lens

Sie verwenden Kontaktlinsen, um die Kontaktqualität und die Leistung der Agenten zu überwachen, zu messen und kontinuierlich zu verbessern. Sie verwenden es, um die folgenden Aufgaben auszuführen:

- [Analysieren von Konversationen mithilfe von Konversationsanalysen](#). Sie können Trends erkennen und den Kundenservice verbessern, indem Sie die Stimmung, Gesprächsmerkmale, aufkommende Kontaktthemen und die Compliance-Risiken für Kundendienstmitarbeiter verstehen.
- [Bewerten der Leistung von Kundendienstmitarbeitern](#). Sie können Gespräche zusammen mit Kontaktdaten, Aufzeichnungen, Transkripten und Zusammenfassungen überprüfen, ohne zwischen Anwendungen wechseln zu müssen. Sie können Leistungskriterien für Kundendienstmitarbeiter definieren und bewerten (z. B. die Einhaltung von Skripten, die Erhebung sensibler Daten und Kundengrüße) und Bewertungsformulare automatisch vorab ausfüllen lassen.
- [Einrichten und Ansehen von Bildschirmaufzeichnungen für Kundendienstmitarbeiter](#). Sie können durch das Ansehen von Bildschirmaufzeichnungen die Aktionen von Kundendienstmitarbeitern bei der Betreuung von Kundenkontakten überprüfen. Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass Qualitätsstandards, Compliance-Anforderungen und bewährte Methoden eingehalten werden. Außerdem hilft dies Ihnen dabei, Trainingsmöglichkeiten und Engpässe zu identifizieren, sodass Sie Workflows optimieren können.
- [Suche nach Kontakten](#). Sie können nach Kontakten aus den letzten zwei Jahren suchen.
- [Überwachen von Live- und aufgezeichneten Gesprächen](#). Sie können Live-Sprach- und Chat-Konversationen überwachen und Live-Sprachgespräche führen. Dies ist besonders für Kundendienstmitarbeiter hilfreich, die sich in der Ausbildung befinden.
- Sie können in Bearbeitung befindliche Kontakte [weiterleiten](#), [verschieben](#) oder beenden. Auf der Seite Kontaktdaten können Sie in Bearbeitung befindliche Kontakte verwalten.

Amazon Q in Connect

Sie können [Amazon Q in Connect](#) verwenden, um Kundenabsichten bei Anrufen und Chats automatisch zu erkennen.

Amazon Q in Connect verwendet die Konversation mit dem Kunden in Echtzeit zusammen mit relevanten Unternehmensinhalten, um automatisch zu empfehlen, was er sagen soll oder welche Maßnahmen ein Mitarbeiter ergreifen sollte, um dem Kunden besser zu helfen. Agenten können auch natürliche Sprache verwenden, um in vernetzten Wissensquellen zu suchen, um generierte Antworten, Handlungsempfehlungen und Links zu weiteren Informationen zu erhalten.

Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminierung

[???](#)sind Funktionen, die auf maschinellem Lernen (ML) basieren und Ihnen helfen, vorherzusagen, zuzuweisen und zu überprüfen, ob die richtige Anzahl von Agenten zur richtigen Zeit eingeplant ist. Auf diese Weise können Sie Ihre betrieblichen Ziele mit minimalem Personalüberschuss erreichen. Sie können das Kontaktvolumen und die Ankunftsraten antizipieren, Prognosen in prognostizierten Personalbedarf umwandeln und Tagesschichten der richtigen Anzahl von Mitarbeitern zuweisen.

Amazon Connect Voice ID

Sie verwenden [Amazon Connect Voice ID](#) für die Anruferauthentifizierung in Echtzeit und die Erkennung von Betrugsrisiken, um Sprachinteraktionen schneller und sicherer zu gestalten.

Voice ID analysiert die einzigartige Sprachcharakteristik eines Anrufers, um Agenten und Self-Service-IVR-Systemen (Interactive Voice Response) eine Echtzeitentscheidung über die Identität des Anrufers zu ermöglichen. Außerdem wird anhand der benutzerdefinierten Beobachtungsliste Ihres Kontaktzentrums in Echtzeit nach betrügerischen Akteuren gesucht, wodurch potenzielle Verluste durch betrügerische Angriffe reduziert werden.

Amazon Connect Customer Profiles

Sie verwenden [Amazon Connect-Kundenprofile](#), um Informationen aus externen Anwendungen mit der Kontakthistorie von Amazon Connect zu kombinieren. Sie können beispielsweise Kontakte mit Informationen aus Salesforce, Zendesk oder anderen Produkten für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM) kombinieren ServiceNow, um Kundenprofile zu erstellen, die alle Informationen, die Agenten bei Kundeninteraktionen benötigen, an einem einzigen Ort enthalten.

Mit einer zentralen Ansicht der Kundeninformationen, einschließlich Produkt-, Fall- und Kontakthistorie, können Agenten die Identität des Kunden schnell überprüfen und den Grund für den Anruf oder Chat ermitteln.

Ausgehende Amazon Connect Connect-Kampagnen

Sie können umfangreiche ML-gestützte [ausgehende Kampagnen](#) erstellen, um täglich bis zu Millionen von Kunden zu kontaktieren, um Terminerinnerungen, Marketingaktionen, Lieferungen und Rechnungserinnerungen zu bearbeiten. Sie können die Kontaktliste, den Kanal, die Nachricht und sogar die zuvor aufgezeichneten Audiodateien angeben, die abgespielt werden sollen, bevor Sie Kunden mit Agenten für den Live-Service verbinden.

Zu den ausgehenden Kampagnen gehören ein Predictive Dialer und die Erkennung von Anrufbeantwortern mit maschinellem Lernen (ML). Diese Funktionen können Ihnen helfen, die Produktivität Ihrer Agenten zu optimieren und die Verbindungen zu Live-Teilnehmern zu erhöhen, indem Sie die Zeit Ihrer Mitarbeiter nicht mit unbeantworteten Anrufen verschwenden.

Amazon Connect Cases

Agenten verwenden [Amazon Connect Cases](#), um Kundenprobleme zu verfolgen und zu verwalten, die mehrere Interaktionen, Folgeaufgaben oder Teams in Ihrem Kontaktzentrum erfordern. Sie können Kundenprobleme mit allen relevanten Falldetails wie Datum und Uhrzeit der Eröffnung, Problemzusammenfassung, Kundeninformationen und Status in einer einzigen, einheitlichen Ansicht dokumentieren.

Berichterstellung

Ein möglichst detailliertes Verständnis Ihres Kontaktzentrums ist der Schlüssel zur Leistungssteigerung und Kostensenkung. Amazon Connect bietet leistungsstarke Analysetools, darunter ein visuelles [Dashboard](#) mit anpassbaren Echtzeit- und historischen Kennzahlen.

Sie können Ihre detailliertesten Kontaktmetriken an den Data Lake Ihrer Wahl streamen, wo Sie sie mit anderen Daten wie Konversionsraten oder Kundenzufriedenheit analysieren können. Auf diese Weise können Sie datengestützte Entscheidungen treffen, die die Produktivität Ihrer Mitarbeiter erhöhen und die Wartezeiten der Kunden reduzieren. Historische Kennzahlen bieten auch längerfristige Einblicke, um gemeinsame Trends bei Kundenproblemen und der allgemeinen betrieblichen Leistung zu identifizieren.

Sie können die folgenden out-of-the-box Berichte überprüfen und sie anpassen, um weitere Echtzeit- und historische Kennzahlen hinzuzufügen:

- [Berichte über Kennzahlen in Echtzeit](#)
- [Berichte über historische Kennzahlen](#)
- [Berichte zur Anmeldung/Abmeldung](#)
- [Bericht zur Prüfung der Agentenaktivität](#)

Erste Schritte

Wenn Sie zum ersten Mal Amazon Connect verwenden, empfehlen wir Folgendes:

- Erkunden Sie Amazon Connect mit unseren [Tutorials](#)
- Lesen Sie die [Architekturleitlinien](#)
- [Einrichten Ihres Kontaktcenters](#)

Preisgestaltung

Mit Amazon Connect zahlen Sie nur für das, was Sie tatsächlich nutzen. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect – Preise](#).

Die Leistung von AWS mit Amazon Connect

Um ein besseres Contact Center bereitzustellen, können Sie Amazon Connect mit den folgenden AWS -Services verwenden.



Entwicklung

Sie können AWS Lambda Funktionen verwenden, um Daten entweder nachzuschlagen oder Daten an Quellen außerhalb von Amazon Connect zu senden. Sie können beispielsweise nach einem eingehenden Anrufer in Salesforce basierend auf der Telefonnummer des Kunden suchen. Über die Funktion können Ergebnisse wie der Kundenname, die Mitgliedsstufe (z. B. Vielflieger), die letzte Bestellung, der Bestellstatus usw. zurückgegeben werden. Anhand dieser Informationen kann der Anruf dann an einen Amazon-Lex-Bot oder einen Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet werden.

Sie können Lambda auch mit AWS Datenbanken wie DynamoDB verwenden, um dynamische Routing-Funktionen zu erstellen. Sie können beispielsweise eine Eingabeaufforderung in einer bestimmten Sprache abrufen, basierend auf den Eingaben des Kunden.

API Gateway und Step Functions erweitern die Möglichkeiten von Lambda zusätzlich.

Weitere Informationen finden Sie hier:

- [Aufrufen von AWS Lambda-Funktionen](#)

Speicher

Amazon Connect verwendet Amazon Simple Storage Service (Amazon S3), um aufgezeichnete Unterhaltungen und exportierte Berichte zu speichern. Beim Einrichten von Amazon Connect werden Standard-Buckets für diese Anforderungen erstellt, alternativ kann auf eine vorhandene Amazon S3-Infrastruktur verwiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Schritt 4: Datenspeicherung in Erstellen einer Amazon Connect-Instance](#).

VPC-Endpunkte werden nicht unterstützt.

Darüber hinaus können Sie die Amazon S3-Richtlinien für das Verschieben von Daten nach Amazon S3 Glacier für eine kostengünstigere langfristige Speicherung verwalten. Dadurch wird in Amazon Connect jedoch die Verknüpfung im Kontaktdatensatz aufgehoben. Um dies zu beheben, verwenden Sie eine Lambda-Funktion zum Umbenennen des S3 Glacier-Objekts, damit es mit den Daten im Kontaktdatensatz übereinstimmt.

Datenbank

Sie können AWS Datenbanken aus verschiedenen Gründen mit Amazon Connect verwenden. Beispielsweise können Sie mit DynamoDB Schnelltabellen voller Daten erstellen.

Sie können auch Tabellen mit dynamischen Informationen für die Anrufweiterleitung erstellen. Beispielsweise können eingehende Anrufe über eine Lambda-Funktion in eine Tabelle geschrieben werden und die DynamoDB-Tabelle abgefragt werden, um zu sehen, ob andere Übereinstimmungen für die Telefonnummer vorhanden sind. Wenn dies der Fall ist, kann entschieden werden, den Anrufer in die gleiche Warteschlange wie zuvor zu schicken oder ihn als erneuten Anrufer zu kennzeichnen.

Weitere Informationen finden Sie hier:

- Blog-Beitrag: [Erstellen dynamischer, personalisierter Erlebnisse in Amazon Connect](#)

Analysen

Amazon Connect verfolgt alle Interaktionen anhand von [K Kontaktdatensätzen](#). Kontaktdatensätze werden für Echtzeitberichte und für Verlaufsberichte zu Metriken verwendet. Sie können Amazon Kinesis auch verwenden, um sie zur BI-Analyse in eine AWS Datenbank wie Amazon Redshift oder Amazon Athena zu streamen (Amazon QuickSight oder ein Drittanbieter wie Tableau). Es stehen

AWS CloudFormation -Vorlagen zur Verfügung, um diese Funktionen für Amazon Redshift und Athena einzurichten.

Um Ihre Flow-Logs zu analysieren, können Sie einen Amazon Kinesis Kinesis-Stream einrichten, um Ihre Flow-Protokolldaten von einem Data Warehouse-Service wie Amazon Redshift CloudWatch zu streamen. Sie können die Flowprotokolldaten mit anderen Amazon Connect-Daten in Ihrem Warehouse zusammenfassen oder Abfragen ausführen, um Trends oder häufige Probleme mit einem Flow zu identifizieren.

Weitere Informationen finden Sie hier:

- [So greifen Sie auf Kinesis Video Streams-Daten zu](#)
- Blog-Beitrag: [Wiederherstellen abgebrochener Anrufe mit Amazon Connect](#)

Machine Learning (ML) und künstliche Intelligenz (AI)

Amazon Connect verwendet die folgenden Services für ML/KI:

- Mit Amazon Lex können Sie einen Chatbot erstellen, der als Interaktive Sprachantwort (Interactive Voice Response, IVR) verwendet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter [Einen Amazon-Lex-Bot zu Amazon Connect hinzufügen](#).
- Amazon Polly — Bietet text-to-speech in allen Datenströmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Zu text-to-speech den Eingabeaufforderungen hinzufügen](#) und [Von Amazon Connect unterstützte SSML-Tags](#).
- Amazon Transcribe nimmt Gesprächsaufzeichnungen von Amazon S3 auf und transkribiert diese in Text, damit Sie sie durchsehen können.
- Amazon Comprehend übernimmt die Transkription von Aufzeichnungen und wendet maschinelles Sprachanalyse-Lernen auf den Aufruf an, um Stimmungen, Schlüsselwörter, die Einhaltung von Unternehmensrichtlinien und mehr zu identifizieren.

Messaging

Amazon Connect verwendet die folgenden Services für das Messaging:

- Amazon Pinpoint – Wird als Auslöser für ausgehende Nachrichten für Ereignisse verwendet, z. B. für Massennachrichten (z. B. ausgehende Marketingkampagnen). Weitere Informationen finden

Sie in diesem Blogbeitrag: [Verwenden von Amazon Pinpoint zum Senden von Textnachrichten in Amazon Connect](#).

- Amazon Simple Notification Service (Amazon SNS) – Zum Senden und Empfangen von SMS und anderen Kanalbenachrichtigungen. Amazon SNS ist besonders nützlich für das Senden von Benachrichtigungen und Validierungen.
- Amazon Simple Email Service (Amazon SES) – Wird verwendet, um Bestätigungs-E-Mails zu versenden, z. B. wenn ein Bot zum Zurücksetzen des Passworts eine Bestätigung der Transaktion sendet.

Sicherheit

Amazon Connect verwendet für zusätzliche Sicherheit die folgenden Services:

- AWS Identity and Access Management (IAM) — Wird zur Verwaltung von Benutzerberechtigungen verwendet. Amazon Connect-Benutzer benötigen eine Genehmigung für Services. Weitere Informationen finden Sie unter [Identity and Access Management für Amazon Connect](#).
- AWS Directory Service—Amazon Connect unterstützt den Benutzerverbund über ein (in der Amazon Connect-Instance erstelltes) internes Verzeichnis mithilfe der Active Directory-Integration (MAD, ADFS) oder SAML 2.0.

Weitere Informationen finden Sie hier:

- [Planen der Identitätsverwaltung in Amazon Connect](#)
- Blogbeitrag: Den [Verbund mit AWS Single Sign-On und Amazon Connect aktivieren](#)

Verwaltung

Amazon Connect verwendet die folgenden Services zur Nutzungsüberwachung:

- Amazon CloudWatch — Sammelt Protokolle, Servicemetriken und Leistungskennzahlen für Amazon Connect. Weitere Informationen finden Sie unter [Überwachen Ihrer Instance mit CloudWatch](#).
- AWS CloudTrail– Stellt eine Aufzeichnung der Amazon Connect-API-Aufrufe bereit.

Weitere Informationen zu Amazon Connect und AWS CloudTrail finden Sie unter [Protokollieren von API-Aufrufen über Amazon-Connect mit AWS CloudTrail](#).

- [AWS CloudFormation](#)— Amazon Connect unterstützt die Verwendung AWS CloudFormation zum Initiieren einer Instance, bei der alle unterstützten Kanäle aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter. [AWS::Connect::Instance](#)

Verfügbarkeit von Amazon Connect Funktionen nach Regionen

In diesem Thema werden die AWS Regionen aufgeführt, in denen Amazon Connect Funktionen verfügbar sind.

Inhalt

- [Amazon Connect Verfügbarkeit nach Regionen](#)
- [Arbeitsbereich und step-by-step Anleitungen für Agenten](#)
- [Agent Workspace-Anwendungen von Drittanbietern](#)
- [Amazon Q in Connect](#)
- [AppIntegrations Verfügbarkeit nach Regionen](#)
- [Verfügbarkeit von Fällen nach Region](#)
- [Chat-Nachrichten: SMS-Subtyp](#)
- [Kommunikations-Widget](#)
- [Verfügbarkeit von Contact Lens nach Regionen](#)
- [Verfügbarkeit von Kundenprofilen nach Regionen](#)
- [Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminierung](#)
- [Verfügbarkeit globaler Resilienz nach Regionen](#)
- [In-App-, Web- und Videoanruffunktionen](#)
- [Live-Medien-Streaming](#)
- [Ausgehende Kampagnen](#)
- [Aufgaben](#)
- [Verfügbarkeit von Sprach-ID nach Regionen](#)

Amazon Connect Verfügbarkeit nach Regionen

Name der Region	Region	Endpunkt	Protocol (Protokoll)
USA Ost (Nord-Virginia)	us-east-1	connect.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS
		connect-fips.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS
USA West (Oregon)	us-west-2	connect.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS
		connect-fips.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS
Afrika (Kapstadt)	af-south-1	connect.af-south-1.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Seoul)	ap-northeast-2	connect.ap-northeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Singapur)	ap-southeast-1	connect.ap-southeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Sydney)	ap-southeast-2	connect.ap-southeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Tokio)	ap-northeast-1	connect.ap-northeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Kanada (Zentral)	ca-central-1	connect.ca-central-1.amazonaws.com	HTTPS

Name der Region	Region	Endpoint	Protocol (Protokol l)
Europa (Frankfurt)	eu-central-1	connect.eu-central-1.amazonaws.com	HTTPS
Europa (London)	eu-west-2	connect.eu-west-2.amazonaws.com	HTTPS
AWS GovCloud (US-West)	us-gov-west-1	connect.us-gov-west-1.amazonaws.com	HTTPS

Arbeitsbereich und step-by-step Anleitungen für Agenten

- USA Ost (Nord-Virginia)
- USA West (Oregon)
- Afrika (Kapstadt)
- Asien-Pazifik (Seoul)
- Asien-Pazifik (Singapur)
- Asien-Pazifik (Sydney)
- Asien-Pazifik (Tokio)
- Canada (Central)
- Europa (Frankfurt)
- Europa (London)
- AWS GovCloud (USA West)

Agent Workspace-Anwendungen von Drittanbietern

- USA Ost (Nord-Virginia)
- USA West (Oregon)

- Afrika (Kapstadt)
- Asien-Pazifik (Seoul)
- Asien-Pazifik (Singapur)
- Asien-Pazifik (Sydney)
- Asien-Pazifik (Tokio)
- Canada (Central)
- Europa (Frankfurt)
- Europa (London)

Amazon Q in Connect

- USA Ost (Nord-Virginia)
- USA West (Oregon)
- Asien-Pazifik (Seoul)
- Asien-Pazifik (Singapur)
- Asien-Pazifik (Sydney)
- Asien-Pazifik (Tokio)
- Canada (Central)
- Europa (Frankfurt)
- Europa (London)

AppIntegrations Verfügbarkeit nach Regionen

Name der Region	Region	Endpunkt	Protocol (Protokol l)
USA Ost (Nord-Virginia)	us-east-1	app-integrations.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS
		app-integrations-fips.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS

Name der Region	Region	Endpunkt	Protocol (Protokol l)
USA West (Oregon)	us-west-2	app-integrations.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS
		app-integrations-fips.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS
Afrika (Kapstadt)	af-south-1	app-integrations.af-south-1.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Seoul)	ap-northeast-2	app-integrations.ap-northeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Singapur)	ap-southeast-1	app-integrations.ap-southeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Sydney)	ap-southeast-2	app-integrations.ap-southeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Tokio)	ap-northeast-1	app-integrations.ap-northeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Kanada (Zentral)	ca-central-1	app-integrations.ca-central-1.amazonaws.com	HTTPS
		app-integrations-fips.ca-central-1.amazonaws.com	HTTPS
Europa (Frankfurt)	eu-central-1	app-integrations.eu-central-1.amazonaws.com	HTTPS

Name der Region	Region	Endpoint	Protocol (Protokol I)
Europa (London)	eu-west-2	app-integrations.eu-west-2.amazonaws.com	HTTPS

Verfügbarkeit von Fällen nach Region

Name der Region	Region	Endpoint	Protocol (Protokol I)
USA Ost (Nord-Virginia)	us-east-1	cases.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS
		cases-fips.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS
USA West (Oregon)	us-west-2	cases.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS
		cases-fips.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Seoul)	ap-northeast-2	cases.ap-northeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Singapur)	ap-southeast-1	cases.ap-southeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Sydney)	ap-southeast-2	cases.ap-southeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Tokio)	ap-northeast-1	cases.ap-northeast-1.amazonaws.com	HTTPS

Name der Region	Region	Endpoint	Protocol (Protokol l)
Kanada (Zentral)	ca-central-1	cases.ca-central-1.amazonaws.com	HTTPS
Europa (Frankfurt)	eu-central-1	cases.eu-central-1.amazonaws.com	HTTPS
Europa (London)	eu-west-2	cases.eu-west-2.amazonaws.com	HTTPS

Chat-Nachrichten: SMS-Subtyp

- USA Ost (Nord-Virginia)
- USA West (Oregon)
- Asien-Pazifik (Seoul)
- Asien-Pazifik (Singapur)
- Asien-Pazifik (Sydney)
- Asien-Pazifik (Tokio)
- Canada (Central)
- Europa (Frankfurt)
- Europa (London)

Kommunikations-Widget

- USA Ost (Nord-Virginia)
- USA West (Oregon)
- Asien-Pazifik (Seoul)
- Asien-Pazifik (Singapur)
- Asien-Pazifik (Sydney)

- Asien-Pazifik (Tokio)
- Canada (Central)
- Europa (Frankfurt)
- Europa (London)

Verfügbarkeit von Contact Lens nach Regionen

Name der Region	Region	Endpunkt	Protokoll
USA Ost (Nord-Virginia)	us-east-1	contact-lens.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS
USA West (Oregon)	us-west-2	contact-lens.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Seoul)	ap-northeast-2	contact-lens.ap-northeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Singapur)	ap-southeast-1	contact-lens.ap-southeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Sydney)	ap-southeast-2	contact-lens.ap-southeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Tokio)	ap-northeast-1	contact-lens.ap-northeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Kanada (Zentral)	ca-central-1	contact-lens.ca-central-1.amazonaws.com	HTTPS

Name der Region	Region	Endpoint	Protokoll
Europa (Frankfurt)	eu-central-1	contact-lens.eu-central-1.amazonaws.com	HTTPS
Europa (London)	eu-west-2	contact-lens.eu-west-2.amazonaws.com	HTTPS

Contact-Lens-Features nach Region

Analysefunktionen

Region	Generative, KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt	Analytik nach dem Anruf	Analytik nach dem Chat	Echtzeit-Anrufanalyse	Erkennung von Themen	Erweiterte Sprachunterstützung
USA Ost (Nord-Virginia)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
USA West (Oregon)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Afrika (Kapstadt)	-	Ja	Ja	-	-	Ja
Asien-Pazifik (Seoul)	-	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Asien-Pazifik	-	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Region	Generative, KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt	Analytik nach dem Anruf	Analytik nach dem Chat	Echtzeit-Anrufanalyse	Erkennung von Themen	Erweiterte Sprachunterstützung
(Singapore)						
Asien-Pazifik (Sydney)	-	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Asien-Pazifik (Tokyo)	-	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Kanada (Zentral)	-	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Europa (Frankfurt)	-	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Europa (London)	-	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
AWS GovCloud (USA West)	-	-	-	-	-	-

Funktionen zur Kontaktsuche, Bildschirmaufzeichnung und Auswertung

Region	Kontaktsuche	Bildschirmaufzeichnung	Evaluierungsfunktionen
USA Ost (Nord-Virginia)	Ja	Ja	Ja
USA West (Oregon)	Ja	Ja	Ja
Afrika (Kapstadt)	Ja	Ja	Ja
Asien-Pazifik (Seoul)	Ja	Ja	Ja
Asien-Pazifik (Singapore)	Ja	Ja	Ja
Asien-Pazifik (Sydney)	Ja	Ja	Ja
Asien-Pazifik (Tokyo)	Ja	Ja	Ja
Kanada (Zentral)	Ja	Ja	Ja
Europa (Frankfurt)	Ja	Ja	Ja
Europa (London)	Ja	Ja	Ja
AWS GovCloud (USA West)	Ja	-	-

Verfügbarkeit von Kundenprofilen nach Regionen

Name der Region	Region	Endpunkt	Protocol (Protokoll)
USA Ost (Nord-Virginia)	us-east-1	profile.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS
		profile-fips.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS
USA West (Oregon)	us-west-2	profile.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS
		profile-fips.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS
Afrika (Kapstadt)	af-south-1	profile.af-south-1.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Seoul)	ap-northeast-2	profile.ap-northeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Singapur)	ap-southeast-1	profile.ap-southeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Sydney)	ap-southeast-2	profile.ap-southeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Tokio)	ap-northeast-1	profile.ap-northeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Kanada (Zentral)	ca-central-1	profile.ca-central-1.amazonaws.com	HTTPS
		profile-fips.ca-central-1.amazonaws.com	HTTPS

Name der Region	Region	Endpunkt	Protocol (Protokol I)
Europa (Frankfurt)	eu-central-1	profile.eu-central-1.amazonaws.com	HTTPS
Europa (London)	eu-west-2	profile.eu-west-2.amazonaws.com	HTTPS

Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminierung

- USA Ost (Nord-Virginia)
- USA West (Oregon)
- Kanada (Zentral)
- Asien-Pazifik (Sydney)
- Europa (London)
- Asien-Pazifik (Singapur)
- Europa (Frankfurt)
- Asien-Pazifik (Tokio)
- Asien-Pazifik (Seoul)

Verfügbarkeit globaler Resilienz nach Regionen

- USA Ost (Nord-Virginia)
- USA West (Oregon)
- Europa (Frankfurt)
- Europa (London)

In-App-, Web- und Videoanruffunktionen

- USA Ost (Nord-Virginia)

- USA West (Oregon)
- Asien-Pazifik (Seoul)
- Asien-Pazifik (Singapur)
- Asien-Pazifik (Sydney)
- Asien-Pazifik (Tokio)
- Canada (Central)
- Europa (Frankfurt)
- Europa (London)

Live-Medien-Streaming

- USA Ost (Nord-Virginia)
- USA West (Oregon)
- Asien-Pazifik (Seoul)
- Asien-Pazifik (Singapur)
- Asien-Pazifik (Sydney)
- Asien-Pazifik (Tokio)
- Canada (Central)
- Europa (Frankfurt)
- Europa (London)

Ausgehende Kampagnen

- USA Ost (Nord-Virginia)
- USA West (Oregon)
- Asien-Pazifik (Sydney)
- Kanada (Zentral)
- Europa (Frankfurt)
- Europa (London)

Die Telefonnummern, die ausgehende Kampagnen anrufen können, hängen von der AWS-Region ab, wo Ihre Amazon Connect-Instance erstellt wurde.

- Von Instances aus, die in USA Ost (N. Virginia) oder USA West (Oregon) erstellt wurden, können Sie alle in den USA ansässigen Telefonnummern anrufen.
- Von in Kanada (Central) erstellten Instances aus können Sie alle in Kanada ansässigen Telefonnummern anrufen.
- Von Instances aus, die im asiatisch-pazifischen Raum (Sydney) erstellt wurden, können Sie Telefonnummern mit Sitz in Australien und Neuseeland anrufen. Es gibt einige spezifische Einschränkungen, die unter [Vorausschauende und progressive Anrufe mit ausgehenden Amazon Connect-Kampagnen](#) erklärt werden.
- Von Instances aus, die in Europa (Frankfurt) oder Europa (London) erstellt wurden, können Sie alle Telefonnummern mit Sitz in Großbritannien, Italien oder Spanien anrufen.
- Es werden keine anderen Kombinationen unterstützt. Sie können beispielsweise keine Kampagnenanrufe von Europa (London) an US-Telefonnummern oder von Europa (Frankfurt) an neuseeländische Telefonnummern tätigen.

Aufgaben

- USA Ost (Nord-Virginia)
- USA West (Oregon)
- Afrika (Kapstadt)
- Asien-Pazifik (Seoul)
- Asien-Pazifik (Singapur)
- Asien-Pazifik (Sydney)
- Asien-Pazifik (Tokio)
- Canada (Central)
- Europa (Frankfurt)
- Europa (London)
- AWS GovCloud (USA, Westen)

Verfügbarkeit von Sprach-ID nach Regionen

Name der Region	Region	Endpunkt	Protocol (Protokol l)
USA Ost (Nord-Virginia)	us-east-1	voiceid.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS
		voiceid-fips.us-east-1.amazonaws.com	HTTPS
USA West (Oregon)	us-west-2	voiceid.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS
		voiceid-fips.us-west-2.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Singapur)	ap-southeast-1	voiceid.ap-southeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Sydney)	ap-southeast-2	voiceid.ap-southeast-2.amazonaws.com	HTTPS
Asien-Pazifik (Tokio)	ap-northeast-1	voiceid.ap-northeast-1.amazonaws.com	HTTPS
Kanada (Zentral)	ca-central-1	voiceid.ca-central-1.amazonaws.com	HTTPS
		voiceid-fips.ca-central-1.amazonaws.com	HTTPS
Europa (Frankfurt)	eu-central-1	voiceid.eu-central-1.amazonaws.com	HTTPS
Europa (London)	eu-west-2	voiceid.eu-west-2.amazonaws.com	HTTPS

Von Amazon Connect unterstützte Browser

Important

Versuchen Sie, den Amazon-Support zu kontaktieren? Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon-Kundenservice](#) (Amazon-Bestellungen und -Lieferungen) oder [AWS Support](#) (Amazon Web Services).

Bevor Sie Amazon Connect verwenden, prüfen Sie anhand der folgenden Tabelle, ob Ihr Browser unterstützt wird.

Browser	Version	So ermitteln Sie Ihre Version
Google Chrome	Letzte drei Versionen	Öffnen Sie Chrome und geben Sie in der Adresszeile <code>chrome://version</code> ein. Die Version wird im Feld Google Chrome oben in den Ergebnissen angezeigt.
Microsoft Edge Chromium	Letzte drei Versionen	Öffnen Sie Edge. Wählen Sie im Menü Hilfe und Feedback und dann Über Microsoft Edge aus. Die Versionsnummer ist im Abschnitt Über uns aufgeführt.
Mozilla Firefox	Letzte drei Versionen	Öffnen Sie Firefox. Klicken Sie im Menü auf das Hilfesymbol und anschließend auf Info zu Firefox. Die Versionsnummer wird unterhalb des Namens Firefox angezeigt.

Browser	Version	So ermitteln Sie Ihre Version
		Weitere Informationen finden Sie unter Problem mit Firefox Version 86 .
Mozilla Firefox ESR	Versionen werden bis zu ihrem end-of-life Firefox-Datum unterstützt. Einzelheiten finden Sie im Firefox ESR-Veröffentlichungskalender .	Öffnen Sie Firefox. Klicken Sie im Menü auf das Hilfesymbol und anschließend auf Info zu Firefox. Die Versionsnummer wird unterhalb des Namens Firefox angezeigt.

Weitere Anforderungen finden Sie unter [Anforderungen an die Workstation und das Headset des Kundendienstmitarbeiters für das CCP](#).

Browser auf mobilen Geräten

Die Amazon Connect-Konsole, das Contact Control Panel (CCP) und der Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter unterstützen keine mobilen Browser. Ihre Kundendienstmitarbeiter können den Audioteil des Anrufs jedoch an ihr Mobilgerät weiterleiten. Anweisungen finden Sie unter [Anrufe an ein Mobilgerät weiterleiten \(iPhone, Android\)](#).

Unterstützte Browser und mobile Betriebssysteme für In-App-, Web- und Videoanruffunktionen

- Amazon Chime SDK for iOS und Android:
 - iOS Version 13 und höher
 - Android OS Version 8.1 und höher, ARM- und ARM64-Architektur
- Webbrowser für out-of-the-box Kommunikations-Widget und JS-SDK
 - Die neuesten drei Versionen von Google Chrome, Firefox, Safari und Microsoft Edge Chromium auf MacOS, Windows, iOS und Android.

Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von In-App-, Web- und Videoanruffunktionen](#).

Das Kommunikations-Widget unterstützt Browser-Benachrichtigungen für Desktop-Geräte. Weitere Informationen finden Sie unter [Browser-Benachrichtigungen](#).

Problem mit Firefox Version 86

Das folgende Problem kann auftreten, wenn Sie das Amazon Connect Contact Control Panel (CCP) in Ihre Kundendienstmitarbeiteranwendung einbetten und Ihre Benutzer über den Firefox-Webbrowser mit der Browsereinstellung Enhanced Tracking Protection auf Strict auf Amazon Connect CCP zugreifen.

Ein Upgrade auf Firefox, insbesondere Firefox-Version 86, die am 23. Februar 2021 veröffentlicht wurde, führte [Total Cookie Protection](#) ein, wodurch das Verhalten beim Teilen von Cookies auf allen Websites für Benutzer geändert wurde, für die der erweiterte Tracking-Schutz auf Strict gesetzt war (Firefox ist standardmäßig auf Standard eingestellt). Benutzer mit dieser speziellen Kombination aus Browsereinstellungen und Version können möglicherweise nicht auf Amazon Connect CCP zugreifen, wenn sie in eine andere Anwendung eingebettet sind, wodurch sie daran gehindert werden, Kontakte zu bearbeiten.

Um Auswirkungen auf Ihre Benutzer (Kundendienstmitarbeiter) zu vermeiden, empfehlen wir Ihren Benutzern, einen der folgenden Schritte durchzuführen:

- Bestätigen Sie den erweiterten Tracking-Schutz in ihren Browsereinstellungen als Standard (oder setzen Sie ihn fest). Benutzer können dies tun, indem sie den [hier](#) dokumentierten Anweisungen folgen.
- Aktualisieren Sie ihre Firefox-Browserversion nicht auf Version 86 oder höher.
- Verwenden Sie Google Chrome oder Microsoft Edge, um auf das Amazon Connect CCP zuzugreifen.

Einhaltung der Barrierefreiheit

Wir bemühen uns, eine barrierefreie Benutzeroberfläche für Amazon Connect bereitzustellen.

Lesen Sie die Berichte zur Einhaltung der Barrierefreiheit (ACR), die regelmäßig in [AWS Artifact](#) veröffentlicht werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Erste Schritte mit AWS Artifact](#)

Informationen zu AWS Compliance-Programmen finden Sie unter [Überprüfung der Einhaltung von Vorschriften in Amazon Connect](#).

Unterstützte Bildschirmleseprogramme

Sie können die folgenden Screenreader mit der neuesten Version des Amazon Connect Contact Control Panels verwenden (die CCP-URL endet mit /ccp-v2):

- JAWS
- NVDA
- VoiceOver

Von Amazon Connect unterstützte Sprachen

In diesem Thema werden die Funktionen von Amazon Connect und die von ihnen unterstützten Sprachen aufgeführt.

Inhalt

- [Contact Control Panel](#)
- [Inhalt der Chatnachricht](#)
- [Amazon Connect Admin-Website](#)
- [Amazon Connect Cases](#)
- [Amazon Connect Contact Lens](#)
- [Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung mit Amazon Connect](#)
- [Amazon Q in Connect](#)
- [Amazon Lex](#)
- [Amazon Polly](#)

Contact Control Panel

CCP	Unterstützte Sprachen
Contact Control Panel – neueste Version	<ul style="list-style-type: none"> • Chinesisch (vereinfacht) • Chinesisch (traditionell) • Englisch • Französisch

CCP	Unterstützte Sprachen
	<ul style="list-style-type: none">• Deutsch• Italienisch• Japanisch• Koreanisch• Portugiesisch (brasilianisch)• Spanisch
Contact Control Panel – frühere Version	<ul style="list-style-type: none">• Englisch• Französisch• Deutsch• Italienisch• Japanisch• Koreanisch• Portugiesisch (brasilianisch)• Spanisch

Inhalt der Chatnachricht

Amazon Connect bietet vollständige Unicode-Unterstützung. Sie können mit Kunden in jeder Sprache Ihrer Wahl chatten.

Amazon Connect Admin-Website

- Chinesisch (vereinfacht)
- Chinesisch (traditionell)
- Englisch
- Französisch
- Deutsch
- Italienisch
- Japanisch
- Koreanisch

- Portugiesisch (brasilianisch)
- Spanisch

Amazon Connect Cases

- Chinesisch (vereinfacht)
- Chinesisch (traditionell)
- Englisch
- Französisch
- Deutsch
- Italienisch
- Japanisch
- Koreanisch
- Portugiesisch (brasilianisch)
- Spanisch

Amazon Connect Contact Lens

Dieser Abschnitt enthält die unterstützten Sprachen für die folgenden Funktionen:

- [Analytik nach dem Anruf/Chat sowie Analyse und Redaktion von Anrufen in Echtzeit](#)
- [Generative KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt](#)
- [Wichtigste Highlights](#)
- [Mustervergleichssprachen](#)
- [Erkennung von Themen](#)

Analytik nach dem Anruf/Chat sowie Analyse und Redaktion von Anrufen in Echtzeit

Sprachen	Analytik nach dem Anruf/Chat	Redaktion nach dem Anruf/Chat	Echtzeit-Anrufanalyse	Echtzeit-Bearbeitung
Arabisch (Golfstaaten)	✓			

Sprachen	Analytik nach dem Anruf/Chat	Redaktion nach dem Anruf/Chat	Echtzeit-Anrufanalyse	Echtzeit-Bearbeitung
Englisch (Australien)	✓	✓	✓	✓
Englisch (Großbritannien)	✓	✓	✓	✓
Englisch (Neuseeland)	✓	✓		
Englisch (Südafrika)	✓	✓		
Englisch (USA)	✓	✓	✓	✓
Englisch (Indien)	✓	✓		
Englisch (Irland)	✓	✓		
Englisch (Schottland)	✓	✓		
Englisch (Wales)	✓	✓		
Französisch (Kanada)	✓		✓	
Französisch (Frankreich)	✓		✓	
Deutsch (Deutschland)	✓		✓	
Deutsch (Schweiz)	✓			
Hindi (Indien)	✓			

Sprachen	Analytik nach dem Anruf/Chat	Redaktion nach dem Anruf/Chat	Echtzeit-Anrufanalyse	Echtzeit-Bearbeitung
Italienisch (Italien)	✓		✓	
Japanisch (Japan)	✓		✓	
Koreanisch (Südkorea)	✓		✓	
Mandarin (Festlandchina)	✓		✓	
Portugiesisch (Brasilien)	✓		✓	
Portugiesisch (Portugal)	✓			
Spanisch (Spanien)	✓			
Spanisch (Vereinigte Staaten)	✓	✓	✓	✓

Generative KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt

- Englisch (Australien)
- Englisch (Großbritannien)
- Englisch (Neuseeland)
- Englisch (Südafrika)
- Englisch (USA)
- Englisch (Indien)
- Englisch (Irland)

- Englisch (Schottland)
- Englisch (Wales)

Wichtigste Highlights

- Englisch (Australien)
- Englisch (Großbritannien)
- Englisch (Neuseeland)
- Englisch (Südafrika)
- Englisch (USA)
- Englisch (Indien)
- Englisch (Irland)
- Englisch (Schottland)
- Englisch (Wales)

Mustervergleichssprachen

- Englisch (USA)
- Arabisch (Golfstaaten)
- Chinesisch
- Deutsch (Deutschland)
- Französisch (Frankreich)
- Hindi (Indisch)
- Italienisch
- Japanisch
- Koreanisch
- Portugiesisch
- Spanisch (Spanien)

Erkennung von Themen

- Englisch (Australien)

- Englisch (Großbritannien)
- Englisch (Neuseeland)
- Englisch (Südafrika)
- Englisch (USA)
- Englisch (Indien)
- Englisch (Irland)
- Englisch (Schottland)
- Englisch (Wales)

Generative KI-gestützte Leistungsbewertungen

- Englisch (Australien)
- Englisch (Großbritannien)
- Englisch (Neuseeland)
- Englisch (Südafrika)
- Englisch (USA)
- Englisch (Indien)
- Englisch (Irland)
- Englisch (Schottland)
- Englisch (Wales)

Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung mit Amazon Connect

- Englisch (USA)

Amazon Q in Connect

- Englisch (Australien)
- Englisch (Großbritannien)
- Englisch (USA)

Amazon Lex

Weitere Informationen [zu den von Amazon Lex V2 unterstützten Sprachen und Gebietsschemas](#) finden Sie im Amazon Lex V2 Developer's Guide.

Amazon Polly

Weitere Informationen finden Sie unter [Voices in Amazon Polly](#) im Amazon Polly Entwicklerhandbuch.

Amazon Connect Servicekontingente

Sofern nicht anders angegeben, können alle Servicekontingente angepasst/erhöht werden.

Ihr AWS Konto verfügt über Standardkontingente, die früher als Limits bezeichnet wurden, für jeden AWS Service.

Informationen zur Erhöhung eines Kontingents finden Sie unter [Anfordern einer Kontingenterhöhung](#) im Service-Quotas-Benutzerhandbuch. Wenn das Kontingent in Servicekontingente noch nicht in verfügbar ist, verwenden Sie das [Amazon Connect Formular zur Erhöhung der Servicekontingente](#). Sie müssen mit Ihrem AWS Konto angemeldet sein, um auf das Formular zugreifen zu können.

Inhalt

- [Wissenswertes](#)
- [Amazon Connect Kontingente](#)
- [Amazon Connect AppIntegrations Dienstkontingente](#)
- [Servicekontingente für Amazon Q in Connect](#)
- [Servicekontingente für Amazon-Connect-Supportfälle](#)
- [Service Quotas für Contact Lens](#)
- [Amazon Connect Kundenprofile und Servicekontingente](#)
- [Amazon Connect Outbound Campaigns Servicekontingente](#)
- [Amazon Connect Kontingente für den Voice ID-Dienst](#)
- [Wie werden Kontakte gezählt](#)
- [Amazon Connect Spezifikationen der Funktionen](#)

- [Länder, die Sie standardmäßig anrufen können](#)
- [API-Drosselungskontingente](#)

Wissenswertes

- Sie müssen Ihre Instance erstellen, bevor Sie eine Erhöhung des Servicekontingents beantragen können.
- Wir prüfen jeden Antrag auf eine Kontingenterhöhung. Kleinere Erhöhungsanträge können wir innerhalb von Stunden genehmigen. Größere Anträge auf Erhöhung nehmen Zeit in Anspruch, um sie zu prüfen, zu bearbeiten, zu genehmigen und bereitzustellen. Abhängig von Ihrer spezifischen Implementierung, Ihren Ressourcen und der Größe des gewünschten Kontingents kann eine Anfrage bis zu 3 Wochen dauern. Ein besonders starker weltweiter Anstieg kann möglicherweise Monate dauern. Wenn Sie Ihre Kontingente im Rahmen eines größeren Projekts erhöhen, behalten Sie diese Informationen im Hinterkopf und planen Sie entsprechend.
- Verwenden Sie das gleiche Formular, um einen Antrag auf Übernahme Ihrer US-Telefonnummer von Ihrem derzeitigen Betreiber an Amazon Connect einzureichen. Weitere Informationen zum Portieren von Telefonnummern finden Sie unter [Portieren Sie Ihre aktuelle Telefonnummer auf Amazon Connect](#).
- Die Kontingente gelten pro [AWS Region](#). Sie können in jeder Region mehrere Amazon Connect Instanzen haben. Es ist möglich, die Kontingente für alle Instances in einer Region zu erhöhen.
- Die Standardkontingentwerte in dieser Dokumentation gelten speziell für neue Konten. Da die Standardkontingentwerte im Laufe der Zeit angepasst wurden, sind die Standardwerte und die angewendeten Kontingentwerte für Ihr Konto möglicherweise niedriger als die in diesem Thema beschriebenen Standardwerte.
- Nicht alle Kontingente können angepasst werden.
- Es gibt zwei Arten der Anpassung von Kontingenten: auf Kontoebene und auf Ressourcenebene.
 - Kontingente auf Kontoebene gelten, sofern sie angepasst werden, für alle Amazon Connect -Instances in diesem Konto und dieser Region. Zum Beispiel die maximale Anzahl von Transaktionen pro Sekunde (TPS) für eine bestimmte API.
 - Kontingente auf Ressourcenebene gelten, sofern sie angepasst werden, nur für Ressourcen innerhalb einer bestimmten Amazon Connect Instanz. Zum Beispiel die maximale Anzahl von Benutzern pro Instance. Kontingente auf Ressourcenebene können nicht auf Kontoebene angepasst werden.

⚠ Important

Sie benötigen die AWS CLI-Version 2.13.20 oder höher, um Kontingente auf Ressourcenebene wie Telefonnummern pro Instanz für anzuzeigen und zu verwalten.
Amazon Connect

Amazon Connect Kontingente

Name	Standard	Anpassbar	Anpassbarkeit
AWS Lambda Funktionen pro Instanz	50	Ja	Ressourcenebene
Agentenstatus pro Instance	50	Nein	Nicht anpassbar
Amazon Connect Instanzen pro Konto	2	Ja	Kontoebene
Amazon-Lex-Bots pro Instance	70	Nein	Ressourcenebene
Amazon-Lex-V2-Bot-Aliase pro Instance	100	Ja	Ressourcenebene
Gleichzeitig aktive Anrufe pro Instance	10 Weitere Informationen finden Sie unter the section called "Wie werden Kontakte gezählt" .	Ja	Ressourcenebene

Name	Standard	Anpassbar	Anpassbarkeit
Gleichzeitig aktive Chats pro Instance	100 Dies schließt wartende Chats und SMS ein. Wenn dieses Kontingent überschritten wird, schlägt der API-Aufruf wegen eines Kontingen tüberschreitungsfehlers fehl.	Ja	Ressource nebene
Gleichzeitig aktive Aufgaben pro Instance	2500 gleichzeitig aktive Aufgaben Alle Aufgaben, die noch nicht beendet wurden, gelten als aktiv und werden als gleichzeitige Aufgaben gezählt: Aufgaben, die in Flows weitergeleitet werden, in einer Warteschlange auf einen Kundendienstmitarbeiter warten, von Kundendienstmitarbeiter bearbeitet werden oder die in After Contact Work (ACW) ausgeführt werden.	Ja	Ressource nebene
Flows pro Instance	100	Ja	Ressource nebene
Betriebss tunden pro Instance	100	Ja	Ressource nebene
Maximale Dauer, für die eine Aufgabe in der future geplant werden kann	6 Tage	Nein	Nicht anpassbar

Name	Standard	Anpassbar	Anpassbarkeit
Höchstzulässige Anzahl von Terminverschiebungen für eine Aufgabe, die für einen future Zeitpunkt geplant ist	20	Nein	Nicht anpassbar
Module pro Instance	200	Nein	Nicht anpassbar
Telefonnummern pro Instance	5 Es ist möglich, dass die Fehlermeldung „Sie haben das Limit an Telefonnummern erreicht“ angezeigt wird, auch wenn Sie zum ersten Mal eine Telefonnummer beansprucht haben. Für alle Probleme, die zu dieser Fehlermeldung führen, ist AWS Support die Hilfe von erforderlichlich.	Ja	Ressourcenebene
Vordefinierte Attribute pro Instance	25	Ja	Ressourcenebene
Kompetenzen pro Kundendienstmitarbeiter	10	Ja	Ressourcenebene

Name	Standard	Anpassbar	Anpassbarkeit
Aufforderungen pro Instance	500	Ja	Ressourcenebene
Warteschlangen pro Instance	100	Ja	Ressourcenebene
Warteschlangen pro Weiterleitungsprofil pro Instance	50 Dieses Kontingent bezieht sich auf die Anzahl der Warteschlangen-/Kanalkombinationen pro Weiterleitungsprofil. In der folgenden Abbildung gibt es beispielsweise zwei Warteschlangen, aber es gibt drei Kombinationen aus Warteschlange und Kanal: Eskalationswarteschlange Voice, Eskalationswarteschlange Chat und Voice. BasicQueue Damit werden drei auf das Servicelimit von 50 angerechnet.	Ja	Ressourcenebene
			
Schnellverbindungen pro Instance	100	Ja	Ressourcenebene
Rate der API-Anforderungen	Siehe Amazon Connect Kontingente zur API-Drosselung .	Ja	Kontoebene

Name	Standard	Anpassbar	Anpassbarkeit
Berichte pro Instance	<p>2000</p> <p>Private gespeicherte Berichte werden den Berichten pro Instance angerechnet. Wenn beispielsweise einer Ihrer Vorgesetzten täglich einen Bericht speichert, wird dieser auf die Gesamtzahl der gespeicherten Berichte pro Instance angerechnet.</p> <p>Als bewährte Methode empfehlen wir, Richtlinien zu implementieren, damit sich Berichte nicht stapeln.</p>	Ja	Ressourcenebene
Weiterleitungsprofile pro Instance	500	Ja	Ressourcenebene
Geplante Berichte pro Instance	100	Ja	Ressourcenebene
Sicherheitsprofile pro Instance	100	Ja	Ressourcenebene
Aufgaben vorlagen pro Instance	50	Nein	Nicht anpassbar
Benutzerdefinierte Felder für Aufgaben vorlagen pro Instance	50	Nein	Nicht anpassbar

Name	Standard	Anpassbar	Anpassbarkeit
Berichte zur Themenerkennung werden innerhalb von 30 Minuten pro Instance generiert	6	Nein	Ressourcenebene
Benutzerhierarchien pro Instance	500 Dieses Kontingent gilt für die Gesamtzahl Ihrer Hierarchien auf allen Ebenen. Es gibt keine Funktionsbeschränkung für die Anzahl der Hierarchien, die Sie für jede Ebene haben können. Eine Ebene könnte beispielsweise 500 Hierarchien haben, was das Kontingent für Ihre Instance erreichen würde.	Ja	Ressourcenebene
Benutzer pro Instance	500	Ja	Ressourcenebene

Amazon Connect AppIntegrations Dienstkontingente

Name	Standard	Anpassbar
Datenintegrationsanordnungen pro Datenintegration	10	Ja

Name	Standard	Anpassbar
Datenintegrationen pro Region	10	Ja
Zuordnungen zur Veranstaltungsintegration pro Ereignisintegration	10	Ja
Eventintegrationen pro Region	10	Ja
Anwendung pro Region (Drittanbieteranwendung)	25	Nein

Servicekontingente für Amazon Q in Connect

Item	Standardkontingente	Einstellbar
Assistenten	5	Nein
Wissensdatenbanken	10	Nein
Assistentenzuordnungen	1	Nein
Maximale Größe einer Wissensdatenbank	5 GB pro Wissensdatenbank	Nein
Schnellantworten pro Wissensdatenbank	1.000	Nein
Inhalt pro Wissensdatenbank	5,000	Nein

Item	Standardkontingente	Einstellbar
	Beispiele für Inhalte sind häufig gestellte Fragen (FAQs), Wikis, Artikel und step-by-step Anleitungen zur Behandlung verschiedener Kundenprobleme.	
Maximale Größe pro Dokument	1 MB	Nein
RateLimit für alle APIs	10TPS Das Ratenlimit für DeleteQuickResponse und SearchQuickResponses liegt bei 20 TPS	Nein

Servicekontingente für Amazon-Connect-Supportfälle

Name	Standard	Anpassbar
Domains für Supportfälle pro AWS-Konto	5	Ja
Felder in einer Domain für Supportfälle	500	Ja
Feldoptionen für ein einzelnes ausgewähltes Feld in der Domain für Supportfälle	500	Ja

Name	Standard	Anpassbar
Layouts in einer Domain für Supportfälle	100	Ja
Vorlagen in einer Domain für Supportfälle	100	Ja
Verwandte Elemente, die einem Supportfall angehängt werden können	200	Ja
Dateien, die an einen Fall angehängt werden können	50	Ja
Supportfallfelder pro Supportfalllayout	100	Ja

Service Quotas für Contact Lens

Name	Standard	Anpassbar
Gleichzeitige Anrufe in Echtzeit mit Analysen	50 100 für USA Ost (Nord-Virginia)	Ja
Gleichzeitige Analyseaufträge nach dem Anruf	200	Ja

Name	Standard	Anpassbar
	Siehe Leiten Sie anhand Ihres Anrufvolumens gleichzeitige Analyseaufträge nach dem Anruf ab Amazon Connect.	
Gleichzeitige Analyseaufträge nach dem Chat	200	Ja
Gleichzeitige Übersichtsjobs nach dem Kontakt (das Limit gilt für alle unterstützten Kanäle — Sprache, Chat)	10	Ja

Leiten Sie anhand Ihres Anrufvolumens gleichzeitige Analyseaufträge nach dem Anruf ab Amazon Connect

Ein Analyseauftrag nach dem Anruf wird nach Abschluss jedes Kontakts mit aktiviertem Contact Lens gestartet. Die Zeit für die Durchführung eines Analyseauftrags nach dem Anruf kann variieren, aber zu Planungszwecken können Sie davon ausgehen, dass er in der Regel etwa 40% der Gesprächsdauer in Anspruch nimmt. Wenn Sie für Ihre Schätzung 40% wählen, würden Sie zur Berechnung gleichzeitiger Analyseaufträge nach dem Anruf die folgende Formel verwenden:

$$(\text{average call duration in minutes}) * (0.4) * (\text{calls per hour}) / (60)$$

Die folgende Tabelle zeigt einige Beispiele für die ungefähre Anzahl gleichzeitiger Jobs nach dem Anruf, wenn Sie davon ausgehen, dass die Analyse bis zum Abschluss der Analyse 40% dauert.

Durchschnittliche Anrufdauer (in Minuten)	Anrufe pro Stunde*	Ungefähre Anzahl gleichzeitiger Aufträge nach dem Anruf
5	1000	33

Durchschnittliche Anrufdauer (in Minuten)	Anrufe pro Stunde*	Ungefähre Anzahl gleichzeitiger Aufträge nach dem Anruf
10	500	33
10	1000	67
10	3000	200

*Für die Beispielberechnungen in der obigen Tabelle gehen wir von einer ziemlich gleichmäßigen Verteilung der Anrufe während der Stunde aus. Wenn Sie komplexere Verkehrsmuster haben, [wenden Sie sich AWS Support](#) mit Einzelheiten zu Ihrem voraussichtlichen Verkehrsmuster an.

Amazon Connect Kundenprofile und Servicekontingente

Name	Standard	Anpassung	Beschreibung
Amazon Connect Anzahl der Domains von Kundenprofilen	Jede unterstützte Region: 100	Yes (Ja)	Die maximale Anzahl von Amazon Connect Kundenprofil-Domains, die Sie in diesem Konto in der aktuellen AWS Region erstellen können.
Schlüssel pro Objekttyp	Jede unterstützte Region: 10	Yes (Ja)	Die maximale Anzahl von Schlüsseln, die pro Objekttyp in der aktuellen AWS Region definiert werden können.
Maximale Flowzeit in Tagen	Jede unterstützte Region: 1 098	Ja	Der maximale Flowzeit in Tagen, die für ein Objekt oder Profil in der aktuellen AWS -Region definiert werden kann.
Maximale Anzahl berechneter Attribute pro Domain	Jede unterstützte Region: 50	Nein	Die maximale Anzahl berechneter Attribute pro

Name	Standard	Anpas	Beschreibung
			Domain in der aktuellen AWS Region.
Maximale Anzahl von Event-Streams pro Domain	Jede unterstützte Region: 1	Nein	Die maximale Anzahl von Event-Streams pro Domain in der aktuellen AWS Region.
Maximale Anzahl der Integrationen	Jede unterstützte Region: 50	Ja	Die maximale Anzahl von Integrationen pro Domain in der aktuellen AWS Region.
Maximale Größe aller Objekte für ein Profil	Jede unterstützte Region: 51 200 Kilobyte	Ja	Die Gesamtgröße eines Profils, einschließlich aller zugehörigen Objekte, in der aktuellen AWS Region.
Maximale Größe von Objekt und Profil	Jede unterstützte Region: 250 Kilobyte	Nein	Die maximale Größe eines einzelnen Profils oder Profilobjekts in der aktuellen AWS Region.
Objekttypen pro Domain	Jede unterstützte Region: 100	Yes (Ja)	Die maximale Anzahl von Objekttypen, die Sie pro Domäne in der aktuellen AWS Region definieren können.
Objekte pro Profil	Jede unterstützte Region: 1 000	Ja	Die maximale Anzahl von Objekten, die an ein einzelnes Profil in der aktuellen AWS Region angehängt werden können.

Amazon Connect Outbound Campaigns Servicekontingente

Name	Standard	Anpassbar	Anpassbarkeit
Kampagnen	25 Dies ist die maximale Anzahl von Kampagnen, die ein AWS Konto konfigurieren kann.	Ja	Ressourcenebene

Amazon Connect Kontingente für den Voice ID-Dienst

Item	Standardkontingente
Domains	3 Dieses Kontingent gilt pro Konto.
Gleichzeitige aktive Sitzungen pro Domain	50 In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen dazu, wie Sie Ihr Kontingent für gleichzeitige aktive Sitzungen auf der Grundlage Ihres Amazon Connect Anrufvolumens ableiten können.
Maximale Anzahl von Betrügern pro Watchlist	500
Maximale Anzahl von Watchlisten pro Domain	3, einschließlich der Standard-Watchlist einer Domain
Maximale Anzahl der Sprecher pro Domain	100 000
Active Batch Speaker Enrollment Jobs pro Domain	1
Aktive Batch-Fraudster-Registrierungsjobs pro Domain	1

Item	Standardkontingente
Sprecher pro Batch-Auftrag zur Lautsprecherregistrierung	10.000
Betrüger pro Batch-Auftrag zur Registrierung von Betrügern	500

Leiten Sie gleichzeitige aktive Sitzungen auf der Grundlage Ihres Anrufvolumens ab Amazon Connect

Verwenden Sie die Informationen in der folgenden Tabelle, um Ihr Kontingent für gleichzeitige aktive Sprach-ID-Sitzungen pro Domain abzuleiten. Basieren Sie Ihr Kontingent auf der Anzahl der Sprachanrufe, die von Ihrem Amazon Connect Contact Center bearbeitet werden, in dem Voice ID aktiviert ist.

Amazon Connect Sprachkontakte (Anrufe) / Stunde*	Sprach-ID Gleichzeitige aktive Sitzungen
1.000	50
5,000	250
10.000	500
20 000	1.000
50 000	2.500

*Für die Berechnungen in der obigen Tabelle gehen wir von einer ziemlich gleichmäßigen Verteilung der Anrufe während der Stunde aus. Wenn Sie komplexere Verkehrsmuster haben, [wenden Sie sich AWS Support](#) mit Einzelheiten zu Ihrem voraussichtlichen Verkehrsmuster an.

Wie werden Kontakte gezählt

Die folgenden Kontakte werden bei gleichzeitigen aktiven Anrufen pro Instance gezählt:

- Wird von einem Flow verarbeitet

- Wartet in der Warteschlange
- Wird von einem Kundendienstmitarbeiter bearbeitet
- Ausgehender Anruf

Die folgenden Kontakte werden nicht gezählt:

- Rückrufe, die in einer Rückrufwarteschleife warten, werden erst gezählt, wenn der Rückruf einem verfügbaren Kundendienstmitarbeiter angeboten wird.
- Externe Übertragungen

Wenn die Quote für gleichzeitige aktive Anrufe pro Instance überschritten wird, erhalten die Kontakte einen Nachbestellungston (auch als schneller Besetztton bekannt), der anzeigt, dass es keinen verfügbaren Übertragungsweg zur angerufenen Nummer gibt.

Sie können Ihr konfiguriertes Kontingent anhand CloudWatch von Metriken berechnen. Anweisungen finden Sie unter [Verwenden von CloudWatch Metriken zur Berechnung des Kontingents für gleichzeitige Anrufe](#).

Wenn Sie nur Anrufe entgegennehmen, können Sie auch Ihr Kontingent für gleichzeitige aktive Anrufe pro Instance ermitteln, indem Sie wie folgt vorgehen:

1. Navigieren Sie zur Seite „Warteschlange bearbeiten“: Wählen Sie Routing, Warteschlangen und wählen Sie eine Warteschleife aus.
2. Wähle „Ein Limit für alle Kanäle festlegen“.
3. Geben Sie im Feld Maximale Anzahl an Kontakten in der Warteschlange für das Kontaktlimit eine außergewöhnlich große Anzahl an Kontakten ein.

In der daraufhin angezeigten Fehlermeldung wird angezeigt, dass Ihr Kontingent geringer ist als die Summe der folgenden Kontingente zusammen: Gleichzeitige Anrufe pro Instance + Gleichzeitige aktive Chats pro Instance + Gleichzeitige aktive Aufgaben pro Instance.

In der folgenden Abbildung von der Seite Warteschlangen bearbeiten fügen Sie beispielsweise 1 zur Fehlermeldung hinzu, um Gleichzeitige Anrufe pro Instance + Gleichzeitige aktive Chats pro Instance + Gleichzeitige aktive Aufgaben pro Instance zu erhalten Kontingent = 3010.

Maximum contacts in queue

Set the maximum contacts allowed to be in the queue at the same time.

Set a limit across all channels

Maximum contacts in queue

1000000

You cannot have more contacts in the queue than your total queued contacts per instance quota, which is currently 3009.

The quota for **Current active calls per instance + Concurrent active chats per instance + Current active tasks per instance: 3009 + 1 = 3010**

In der Fehlermeldung wird 3009 angezeigt, da Sie die Einstellung „Maximale Anzahl an Kontakten in der Warteschlange“ auf eine Zahl setzen müssen, die mindestens 1 kleiner ist als Ihr kombiniertes Kontingent (das Standardlimit).

Amazon Connect Spezifikationen der Funktionen

Note

Die Funktionsspezifikationen können nicht erhöht werden.

In der folgenden Tabelle sind die Amazon Connect Funktionsspezifikationen aufgeführt.

Item	Funktionsspezifikation
Aufbewahrung von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten	24 Monate ab dem Zeitpunkt, an dem das Ereignis eingetreten ist

Item	Funktionsspezifikation
Unterstützte Dateitypen für Anlagen zu Kundenvorgängen oder Chats	.csv, .doc, .docx, .heic, .jif, .jpeg, .jpg, .mov, .mp4, .pdf,
Maximale Dateigröße für einen Anhang zu einem Fall oder einem Chat	20 MB
Maximales Timeout für einen Anhangsscanner	60 Sekunden
Maximale Größe eines Echtzeit-Metrikberichts	200 KB
<p>Wenn die Funktion Mehrparteianrufe und erweiterte Überwachung für Sprache auf Ihrer Instance nicht aktiviert ist, wird die Anzahl der Personen angezeigt, die denselben Kundendienstmitarbeiteranruf gleichzeitig abhören können</p>	<p>5</p> <p>Sie können beispielsweise festlegen, dass eine Gruppe von 5 Personen gleichzeitig einen Anruf abhört und dann eine andere Gruppe von 5 Personen gleichzeitig einen anderen Anruf abhört usw.</p> <p>Die Gesamtzahl der Teilnehmer an einem Anruf würde so aussehen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Customer 2. Kundendienstmitarbeiter 3. Supervisor, der zuhören, aber nicht in den Anruf eingreifen kann 4. Supervisor, der zuhören, aber nicht in den Anruf eingreifen kann 5. Supervisor, der zuhören, aber nicht in den Anruf eingreifen kann 6. Supervisor, der zuhören, aber nicht in den Anruf eingreifen kann 7. Supervisor, der zuhören, aber nicht in den Anruf eingreifen kann

Item	Funktionsspezifikation
<p>Wenn die Funktion Mehrparteianrufe und erweiterte Überwachung für Sprache auf Ihrer Instance aktiviert ist, wird die Anzahl der Personen angezeigt, die an demselben Kundendienstmitarbeiteranruf gleichzeitig teilnehmen können</p>	<p>2</p> <p>Insgesamt kann es vier Teilnehmer geben:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Customer 2. Kundendienstmitarbeiter 3. Supervisor, der in den Anruf eingreifen kann 4. Supervisor, der zuhören, aber nicht in den Anruf eingreifen kann
<p>Schnellverbindungen, die Sie einer Warteschleife zuweisen können</p>	<p>700</p>
<p>Teilnehmer einer Telefonkonferenz</p>	<p>6</p> <p>Bei den Teilnehmern handelt es sich um den Kunden, den Kundendienstmitarbeiter und andere Personen, bei denen es sich um Kundendienstmitarbeiter oder externe Dritte handeln kann.</p>
<p>Aufbewahrung von Kontaktaufzeichnungen</p>	<p>24 Monate ab dem Zeitpunkt, zu dem der zugehörige Kontakt initiiert wurde.</p> <p>Sie können Kontaktdatensätze an Kinesis streamen, damit Sie die Aufbewahrung verwalten und erweiterte Analysen durchführen können.</p>
<p>Maximale Größe des Abschnitts mit den Attributen von Kontaktdatensätzen</p>	<p>32KB</p>
<p>Maximale Größe der zurückgegebenen Daten in einer Lambda-Funktion</p>	<p>Weniger als 32 KB an UTF-8-Daten</p>

Item	Funktionsspezifikation
Beschränkung beim Erstellen und Löschen von Instances	<p>100 Instances können innerhalb von 30 Tagen erstellt oder gelöscht werden</p> <p>Amazon Connect erzwingt ein Limit für die Gesamtzahl der Instanzen, die Sie innerhalb von 30 Tagen erstellen und löschen können. Wenn Sie dieses Limit überschreiten, erhalten Sie eine Fehlermeldung, dass zu viele Versuche unternommen wurden, Instances zu erstellen oder zu löschen. Sie müssen 30 Tage warten, bevor Sie die Erstellung und Löschung von Instances in Ihrem Konto wieder aufnehmen können.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise 80 Instances erstellen und 20 innerhalb von 30 Tagen löschen, müssen Sie weitere 30 Tage warten, bevor Sie weitere Instances erstellen oder löschen können. Wenn Sie dieselbe Instance innerhalb von 30 Tagen 100 Mal erstellen und löschen, gilt das Limit ebenfalls.</p>
Durchsuchbare benutzerdefinierte Kontakttribute	50
Replikatinstanzen (mithilfe der Replicate Instance API erstellt)	5 pro -Konto
Verteilerguppen für den Datenverkehr	8 pro replizierter Instance

Chat-Funktionsspezifikationen

Item	Funktionsspezifikation
Anhänge pro Chatunterhaltung	35

Item	Funktionsspezifikation
Aktive Chats pro Kundendienstmitarbeiter	10
Anzahl der benutzerdefinierten Teilnehmer an einem Kontakt	1
Anzahl der Chat-Kontakte, die ein Supervisor gleichzeitig überwachen kann	Hängt vom Limit für die Anzahl gleichzeitiger Chats ab, das im Weiterleitungsprofil des Supervisors festgelegt ist
Anzahl der Personen, die denselben Kundendienstmitarbeiter-Chat gleichzeitig überwachen können, unabhängig davon, ob die Funktionen Barge und erweiterte Überwachung für Chat für eine Instance aktiviert ist	<p>5</p> <p>Sie können beispielsweise festlegen, dass eine Gruppe von fünf Personen gleichzeitig einen Chat überwacht und dann eine andere Gruppe von fünf Personen gleichzeitig einen anderen Chat überwacht usw.</p> <p>Die Gesamtzahl der Teilnehmer an dem Chat würde so aussehen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Customer 2. Kundendienstmitarbeiter 3. Supervisor, der den Chat überwachen, aber nicht eingreifen kann 4. Supervisor, der den Chat überwachen, aber nicht eingreifen kann 5. Supervisor, der den Chat überwachen, aber nicht eingreifen kann 6. Supervisor, der den Chat überwachen, aber nicht eingreifen kann 7. Supervisor, der den Chat überwachen, aber nicht eingreifen kann

Item	Funktionsspezifikation
Anzahl der Supervisoren, die an einem Chat zwischen einem Kundendienstmitarbeiter und einem Kunden teilnehmen können, wenn die Funktionen Barge und erweiterte Überwachung für Chat für eine Instance aktiviert ist	1 Für einen bestimmten Chat kann sich nur ein Supervisor im Barged-in-Modus befinden.
Anzahl der Anrufe, die ein Supervisor gleichzeitig abhören kann	1
Gesamtdauer pro Chat	Bis zu 7 Tage, einschließlich Wartezeit <ul style="list-style-type: none"> Die Standardeinstellung ist 25 Stunden. Sie konfigurieren die Chatdauer mithilfe der StartChatKontakt-API und fügen den <code>ChatDurationInMinutes</code> Parameter hinzu. Die konfigurierbare Minstdauer für den Chat beträgt 1 Stunde (60 Minuten). Die konfigurierbare maximale Chatdauer beträgt 7 Tage (10.080 Minuten).
Zeichen pro Chat-Nachricht	1024
Öffnen Sie Websocket-Verbindungen pro Chat-Teilnehmer	5
Zeitlimit für die Chat-Botintegration Amazon-Lex-Bot	10 Sekunden Die maximale Zeit, innerhalb der der Amazon-Lex-Bot auf die Aufforderung des Chat-Kunden antworten muss.
Dateigröße des letzten Chatprotokolls. Dies gilt für dauerhaften Chat.	5 MB

Item	Funktionsspezifikation
Anzahl früherer Kontakte, die im Chat abgerufen werden Amazon Connect können. Dies gilt für dauerhaften Chat.	100
Kommunikations-Widgets, die pro Instance erstellt und angepasst werden können	20

Aufgaben-Funktionsspezifikationen

Item	Funktionsspezifikation
Aufgabenvorlagen pro Instance	50
Benutzerdefinierte Felder für Aufgabenvorlagen pro Instance	50
Maximale Dauer einer Aufgabe	7 Tage
Maximale Anzahl von Übertragungen für eine Aufgabe	11 Übertragungen
Maximale Anzahl verknüpfter Aufgaben für einen vorhandenen Kontakt	11

Spezifikationen der Funktionen für Prognose, Kapazitätsplanung und Terminplanung

Item	Funktionsspezifikation
Kundendienstmitarbeiter pro Zeitplangenerierung	800
Kundendienstmitarbeiter pro Personalgruppe	80
Kapazitätspläne pro Instance	500

Item	Funktionsspezifikation
Kapazitätsszenarien pro Instance	500
Uploads von Kapazitätsplan-Benutzerdaten pro Instance	500
Uploads von Kapazitätsplanüberschreibungen pro Instance	5000
Gleichzeitige Uploads pro Instance	20
Dateigröße pro Upload von Supportfalldaten	1 GB
Dateigröße pro Upload von Urlaubsfalldaten	1 GB Die CSV-Datei kann bis zu 13 Monate umfassen.
Dateigröße pro Upload von Kapazitätsplan-Benutzerdaten	1 GB
Dateigröße pro Upload von Kapazitätsplanüberschreibungen	250 MB
Dateigröße pro Upload von Prognoseüberschreibungen	250 MB
Dateigröße pro Upload historischer Werte	1 GB
Prognosegruppen pro Instance	500
Prognostizierte Überschreibungs-Uploads pro Instance	500
Uploads historischer Werte pro Instance	50
Warteschlangen pro Prognosegruppe	200
Zeitpläne pro Instance	600

Item	Funktionsspezifikation
Verschiebungsaktivitäten pro Instance	300
Verschiebungsaktivitäten pro Schichtprofil	10
Schichtprofile pro Instance	1300
Personalgruppen pro Prognosegruppe	100
Personalgruppen pro Instance	1300
Personalgruppen pro Supervisor/Manager	45
Manager pro Personalgruppe	40

Spezifikationen der Funktionen der Ressourcen für die Integrationsassoziation

In der folgenden Tabelle sind die Funktionsspezifikationen für die Integrationszuordnungsressource aufgeführt. Es wird aufgeführt, wie viele Ressourcen jeder Art von Integrationszuordnungsressource aufgenommen werden können.

Item	Funktionsspezifikation
Scanner für Anlagen	1
Sprach-ID	1
Amazon-Pinpoint-App	1
Ereignis	10 Die Event-Integrationsressource wird für Task-Trigger verwendet.
Amazon-Q-in-Connect-Assistent	1
Amazon-Q in-Connect-Wissensdatenbank	10
Domain „Fälle“	1

Funktionsspezifikationen von Amazon Connect Contact Lens

Item	Funktionsspezifikation
Benutzerdefinierte Vokabulare	20
Regeln für Contact Lens nach dem Telefongespräch	500
Regeln für Contact Lens nach dem Chat	500
Contact-Lens-Regeln für Echtzeit	500

Bewertungsformulare, Funktionsspezifikationen

Item	Funktionsspezifikation
Maximale Anzahl von Bewertungsformularen pro Instance	50
Historische Versionen werden nicht gezählt, nur Formularnamen werden gezählt.	
Maximale Anzahl von Versionen pro Formular	50
Maximale Anzahl der Abschnitte pro Formular	100
Maximale Anzahl der Fragen pro Formular	100
Maximale Verschachtelungsebene von Abschnitten	2 (Abschnitte können Unterabschnitte haben, Unterabschnitte jedoch nicht) sub-sub-sections
Maximale Anzahl von	2 (Abschnitte können Unterabschnitte haben, Unterabschnitte jedoch nicht) sub-sub-sections
Länge des Definitionstitels	1-128 Zeichen
Länge des Abschnittstitels	1-128 Zeichen

Item	Funktionsspezifikation
Länge des Titels der Frage	1-350 Zeichen
Länge der Abschnittsanweisungen	bis zu 1024 Zeichen
Anzahl der Antwortoptionen für Single-Select-Fragen	2-256 Antwortoptionen
Textlänge der Antwortoption für Einzelauswahlfragen	1-128 Zeichen

Amazon Connect Regeln, Funktionen, Spezifikationen

In der folgenden Tabelle sind die Funktionsspezifikationen für Amazon Connect -Regeln aufgeführt.

Item	Funktionsspezifikation
Bedingungen in einer Regel	20
Regeln pro Ereignisquellentyp	500

Bedingungstyp	Anzahl der Einträge oder Auswahlen	Nach dem Anruf	Nach dem Chat	Echtzeit
Bewertung – Punktestand	20	N/A	–	N/A
Bewertung – Punktestand der einzelnen Abschnitte	20	N/A	–	N/A
Bewertung – Punktzahl der Frage	20	N/A	–	N/A

Bedingungstyp	Anzahl der Einträge oder Auswahlen	Nach dem Anruf	Nach dem Chat	Echtzeit
Bewertung – Ergebnisse verfügbar	20	N/A	–	N/A
Wörter oder Ausdrücke – Exakte Übereinstimmung	100	Ja	Ja	Ja
Wörter oder Phrasen – Semantische Übereinstimmung	4	Ja	Ja	Nicht unterstützt
Wörter oder Phrasen – Musterübereinstimmung	100	Ja	Ja	Ja
Zustand der Warteschlange	100	Ja	Ja	Ja
Zustand des Kundendienstmitarbeiter	100	Ja	Ja	Ja
Custom attributes (Benutzerdefinierte Attribute)	5	Ja	Ja	Ja
Stimmung – Zeitraum	5	Ja	Ja	Ja

Bedingungstyp	Anzahl der Einträge oder Auswahlen	Nach dem Anruf	Nach dem Chat	Echtzeit
Stimmung – Gesamter Kontakt	5	Ja	Ja	Nicht unterstützt
Unterbrechungen	5	Ja	Ja	Nicht unterstützt
Reaktionszeit	4 Stunden	Nicht unterstützt	Ja	Nicht unterstützt
Nicht-Sprechzeit	5 Stunden	Ja	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt

Länder, die Sie standardmäßig anrufen können

Die Region, in der Ihre Instance erstellt wird, bestimmt, welche Länder Sie standardmäßig anrufen können.

Eine Liste aller Länder, die für ausgehende Anrufe verfügbar sind, finden Sie unter [Preise für Amazon Connect](#).

Wenn Sie bereits über eine Instance verfügen, können die Länder, die angerufen werden können, von denen in den folgenden Abschnitten abweichen, da die Servicekontingente im Lauf der Zeit geändert wurden.

Präfixe, die standardmäßig nicht zulässig sind

Britische Handynummern mit dem folgenden Präfix sind standardmäßig nicht zulässig:

- +447

Bevor Sie diese britischen Mobilfunknummern wählen können, müssen Sie eine Erhöhung des Servicekontingents beantragen.

Japanische Handynummern mit den folgenden Präfixen sind standardmäßig nicht zulässig:

- +8170, 8180 und 8190

Bevor Sie diese japanischen Mobilfunknummern wählen können, müssen Sie eine Erhöhung des Servicekontingents beantragen.

Wie erlaube ich Anrufe in weitere Länder

Verwenden Sie die folgenden Anweisungen, um Anrufe in weitere Länder zuzulassen oder die Anzahl der Länder einzuschränken, aus denen Sie anrufen können.

1. Wählen Sie [Konto und Fakturierung](#) aus, um das vorausgefüllte Formular in der AWS Support-Konsole aufzurufen. Sie müssen in Ihrem AWS Konto angemeldet sein, um auf das Formular zugreifen zu können.
2. Für Service sollte Connect (Nummernverwaltung) ausgewählt sein.
3. Für Kategorie sollte die Länderfreigabe für ausgehende Anrufe ausgewählt werden.
4. Wählen Sie den erforderlichen Schweregrad aus.
5. Klicken Sie auf Next step (Nächster Schritt): Additional information (Zusätzliche Informationen)
6. Führen Sie auf der Seite Weitere Informationen folgende Schritte aus:
 - a. Geben Sie den Betreff ein.
 - b. Geben Sie unter Beschreibung an, in welche Länder Sie Anrufe zulassen oder aus denen Sie Anrufe einschränken möchten.
7. Klicken Sie auf Next step: Solve now or contact us () (Nächster Schritt): Jetzt lösen oder Support kontaktieren).
8. Gehen Sie auf der Seite Jetzt lösen oder uns kontaktieren wie folgt vor:
 - Wählen Sie die Registerkarte Kontaktieren Sie uns und dann Ihre bevorzugte Kontaktsprache und Ihre bevorzugte Kontaktmethode aus.
9. Wählen Sie Absenden aus.
10. Das Amazon Connect Team wird Ihr Ticket überprüfen und sich mit Ihnen in Verbindung setzen.

Instanzen, die in den USA Ost, USA West, Kanada (Zentral) und AWS GovCloud (USA West) erstellt wurden

Sie können die folgenden Länder standardmäßig anrufen:

- Vereinigte Staaten
- Kanada

- Mexiko
- Puerto Rico
- Großbritannien: Siehe [Präfixe, die standardmäßig nicht zulässig sind](#)

In Afrika (Kapstadt)

Sie können die folgenden Länder standardmäßig anrufen:

- Südafrika
- Großbritannien und Nordirland
- Vereinigte Staaten

Instances, die im asien-Pazifik (Seoul)

Sie können die folgenden Länder standardmäßig anrufen:

- Südkorea
- Großbritannien und Nordirland
- Vereinigte Staaten

Instances, die im asien-Pazifik (Singapur)

Sie können die folgenden Länder standardmäßig anrufen:

- Singapur
- Australien
- Hong Kong
- Vereinigte Staaten
- Großbritannien: Siehe [Präfixe, die standardmäßig nicht zulässig sind](#)

Instances, die im asien-Pazifik (Sydney)

Sie können die folgenden Länder standardmäßig anrufen:

- Australien

- Neuseeland
- Vereinigte Staaten

Instances, die im asien-Pazifik (Tokio)

Sie können die folgenden Länder standardmäßig anrufen:

- Japan: Siehe [Präfixe, die standardmäßig nicht zulässig sind](#)
- Vietnam
- Vereinigte Staaten

In der EU (Frankfurt) und der EU (London) erstellte Instances

Sie können die folgenden Länder standardmäßig anrufen:

- Großbritannien: Siehe [Präfixe, die standardmäßig nicht zulässig sind](#)
- Italien
- Frankreich
- Irland
- Vereinigte Staaten

API-Drosselungskontingente


Amazon Connect Kontingente zur API-Drosselung

Amazon Connect Die Drosselungsquoten werden pro Konto und pro Region, nicht nach Benutzer und nicht nach Instanz berechnet. Beispielsweise:

- Wenn verschiedene Benutzer desselben Kontos Anfragen stellen, verwenden sie gemeinsam einen Drossel-Bucket.
- Wenn mehrere Anfragen von verschiedenen Instances desselben Kontos gesendet werden, wird auch hierfür ein gemeinsamer Drossel-Bucket verwendet.

Wenn Sie die [Amazon Connect Service-API](#) verwenden, haben alle Operationen eine Anzahl RateLimit von 2 Anfragen pro Sekunde und eine BurstLimit von 5 Anfragen pro Sekunde, mit den folgenden Ausnahmen:

Operation	Ratenlimit	Burst-Limit
Für alle Evaluierungsaktionen	1 Anfrage pro Sekunde	
GetMetricDaten	5	8
* GetCurrentMetricData	5	8
StartContactStreamen	5	8
StartChatKontakt	5	8
StopContactStreamen	5	8
CreateParticipant	5	8
GetContactAttribute	10	15
UpdateContactAttributes	10	15
DescribeContact	10	15
StopContact	10	15
UpdateContact	10	15
ListContactReferences	10	15
BatchPutContact	10	15
TagContact	20	25
UntagContact	20	25
UpdateContactRoutingData	20	20

 **Important**

* [GetCurrentMetricData](#) sowie [GetCurrentUserData](#) und [GetMetricDataV2](#) zeigen in der Service Quotas Quotas-Konsole möglicherweise fälschlicherweise 200 als

Drosselungskontingent an. Wir empfehlen Ihnen, das angegebene Standardkontingent als Limit zu verwenden oder ein Ticket zu eröffnen.

Amazon Connect Cases API-Drosselung

API	Standardmäßige TPS-Drosselungsgrenzwerte
CreateCase, SearchCases, UpdateCase, AssociateContact, ListTemplates, CreateRelatedItem, SearchRelatedItems	10
CreateField, ListFields, CreateDomain, GetDomain, CreateTemplate, BatchPutFieldOptions, CreateLayout, UpdateLayout, UpdateTemplate, UpdateField	5
BatchGetFeld	25
GetCase	15
GetTemplate, GetLayout	20
ListFieldOptionen	15

Amazon Connect Drosselung der Kontingente durch die Contact Lens Service API

Amazon Connect Die Drosselungsquoten für Contact Lens gelten nach Konto, nicht nach Benutzern und nicht nach Instanz. Beispielsweise:

- Wenn verschiedene Benutzer desselben Kontos Anfragen stellen, verwenden sie gemeinsam einen Drossel-Bucket.
- Wenn mehrere Anfragen von verschiedenen Instances desselben Kontos gesendet werden, wird auch hierfür ein gemeinsamer Drossel-Bucket verwendet.

Wenn Sie die [Amazon Connect Contact-Lens-API](#) verwenden, ist die Anzahl der Anfragen pro Sekunde auf Folgendes beschränkt:

- [ListRealtimeContactAnalysisSegmente](#): a RateLimit von 1 Anfrage pro Sekunde und a BurstLimit von 2 Anfragen pro Sekunde.

Amazon Connect Kundenprofile: API-Drosselung der Kontingente

API	Standardmäßige TPS-Drosselungsgrenzwerte
ListDomains	5
GetDomain	5
CreateDomain	1
UpdateDomain	1
DeleteDomain	1
ListProfileObjectTypes	5
GetProfileObjectType	10
PutProfileObjectType	1
DeleteProfileObjectType	1
ListProfileObjectTypeVorlagen	5
GetProfileObjectTypeVorlage	5
ListIntegrations	5
GetIntegration	5
PutIntegration	1
DeleteIntegration	1
ListIdentityResolutionJobs	5
GetIdentityResolutionJob	5

API	Standardmäßige TPS-Drosselungsgrenzwerte
GetAutoMergingPreview	1
CreateEventStreamen	1
ListEventStröme	5
DeleteEventStreamen	5
GetEventStreamen	5
CreateCalculatedAttributeDefinition	1
GetCalculatedAttributeDefinition	5
UpdateCalculatedAttributeDefinition	1
DeleteCalculatedAttributeDefinition	5
ListCalculatedAttributeDefinitions	5
CreateIntegrationArbeitsablauf	5
DeleteWorkflow	5
ListWorkflows	5
GetWorkflow	5
GetWorkflowSchritte	5
SearchProfiles	100
ListProfileObjekte	100
GetMatches	100
GetSimilarProfile	100
ListRuleBasedMatches	5

API	Standardmäßige TPS-Drosselungsgrenzwerte
GetCalculatedAttributeForProfil	100
ListCalculatedAttributesForProfil	100
CreateProfile	100
UpdateProfile	100
PutProfileObjekt	100
AddProfileSchlüssel	100
DeleteProfile	100
DeleteProfileObjekt	100
DeleteProfileSchlüssel	100
MergeProfiles	100
TagResource	5
UntagResource	5
ListTagsForResource	5
ListAccountIntegrationen	100

Amazon Connect Drosselung der Kontingente durch die Service-API für ausgehende Kampagnen

Drosselungskontingente für ausgehende Kampagnen gelten pro Konto und Region, nicht pro Benutzer und nicht pro Instance. Beispielsweise:

- Wenn verschiedene Benutzer desselben Kontos Anfragen stellen, verwenden sie gemeinsam einen Drossel-Bucket.
- Wenn mehrere Anfragen von verschiedenen Instances desselben Kontos gesendet werden, wird auch hierfür ein gemeinsamer Drossel-Bucket verwendet.

Wenn Sie die [Amazon Connect -Outbound-Campaigns-Service-API](#) verwenden, ist die Anzahl der Anforderungen pro Sekunde folgendermaßen limitiert:

- Die folgenden APIs haben eine Anzahl RateLimit von 1 Anfragen pro Sekunde und eine BurstLimit von 2 Anfragen pro Sekunde:
 - [CreateCampaign](#)
 - [DeleteCampaign](#)
 - [PauseCampaign](#)
 - [ResumeCampaign](#)
 - [StartCampaign](#)
 - [StopCampaign](#)
 - [UpdateCampaignDialerConfig](#)
 - [UpdateCampaignName](#)
 - [UpdateCampaignOutboundCallConfig](#)
 - [ListTagsForResource](#)
 - [TagResource](#)
 - [UntagResource](#)
- Die folgenden APIs haben eine RateLimit Anzahl von 5 Anfragen pro Sekunde und eine BurstLimit von 10 Anfragen pro Sekunde:
 - [GetCampaignBundesland](#)
 - [GetCampaignStateBatch](#)
 - [ListCampaigns](#)
- Für [PutDialRequestBatch](#)API beträgt das Drosselungskontingent 10 Anfragen pro Sekunde.
- Für die [DescribeCampaign](#)API sind es 25 Anfragen pro Sekunde und 35 Anfragen pro Sekunde.
RateLimit BurstLimit
- Für alle anderen Operationen a RateLimit von 2 Anfragen pro Sekunde und a BurstLimit von 5 Anfragen pro Sekunde.

Amazon Connect Drosselung der Kontingente durch die Teilnehmerdienst-API

Für den Amazon Connect Teilnehmerservice gelten die Kontingente pro Instanz.

Wenn Sie die [Amazon Connect Participant Service-API](#) verwenden, ist die Anzahl der Anforderungen pro Sekunde auf Folgendes beschränkt:

- [CompleteAttachmentUpload](#): a RateLimit von 2 Anfragen pro Sekunde und a BurstLimit von 5 Anfragen pro Sekunde.
- [CreateParticipantVerbindung](#): a RateLimit von 6 Anfragen pro Sekunde und a BurstLimit von 9 Anfragen pro Sekunde.
- [DisconnectParticipant](#): a RateLimit von 3 Anfragen pro Sekunde und a BurstLimit von 5 Anfragen pro Sekunde.
- [GetAttachment](#): a RateLimit von 8 Anfragen pro Sekunde und a BurstLimit von 12 Anfragen pro Sekunde.
- [GetTranscript](#): a RateLimit von 8 Anfragen pro Sekunde und a BurstLimit von 12 Anfragen pro Sekunde.
- [SendEvent](#) und [SendMessage](#): a RateLimit von 10 Anfragen pro Sekunde und a BurstLimit von 15 Anfragen pro Sekunde.
- [StartAttachmentUpload](#): a RateLimit von 2 Anfragen pro Sekunde und a BurstLimit von 5 Anfragen pro Sekunde.

Drosselung von Quotas für Amazon Connect Voice ID Service

API	Standardmäßige TPS-Drosselungsgrenzwerte
EvaluateSession	60
Domain-APIs: CreateDomain, DescribeDomain, UpdateDomain, DeleteDomain, ListDomains Batch-APIs: StartSpeakerEnrollmentJob DescribeSpeakerEnrollmentJob ListSpeakerEnrollmentJobs, StartFraudsterRegistrationJob, DescribeFraudsterRegistrationJob, ListFraudsterRegistrationJobs	2
ListSpeakers	5

API	Standardmäßige TPS-Drosselungsgrenzwerte
DescribeSpeaker, OptOutSpeaker, DeleteSpeaker, DescribeFraudster, DeleteFraudster	10
CreateIntegrationVerband, DeleteIntegrationAssociation, ListIntegrationAssociation	2
TagResource, UnTagResource, ListTagsForResource	2

Erste Schritte mit Amazon Connect

Richten Sie das Kontaktzentrum mit diesen Schritten ein.

1. [Erstellen einer Amazon Connect-Instance](#). Verwenden Sie eine Instance, die alle Ressourcen und Einstellungen für das Kontaktzentrum aufnimmt. Sie geben an, wie Sie Benutzerkonten verwalten möchten, ob Ihr Kontaktzentrum eingehende Anrufe annimmt und ausgehende Anrufe tätigt, und überprüfen den Ort, an dem Daten in Ihrem Amazon-S3-Bucket gespeichert werden.
2. [Rufnummern für die Nutzung des Amazon Connect-Service einrichten](#). Wenn Sie Sprache verwenden, können Sie eine von AWS bereitgestellte Telefonnummer beantragen oder Ihre aktuelle Telefonnummer nach Amazon Connect portieren. Wenn Sie Nummern portieren lassen, empfehlen wir, eine Nummer zu beantragen, mit der sie Amazon Connect testen und das Kontaktzentrum erstellen können, während Sie auf die Portierung der Nummern warten.
3. [Einrichten der Weiterleitung](#). Erstellen Sie Warteschlangen und Weiterleitungsprofile und legen Sie die Betriebsstunden fest. Geben Sie in den Weiterleitungsprofilen die Kanäle an, die Kundendienstmitarbeiter verwenden sollen: Stimme, Chat, Aufgaben oder alle drei. Geben Sie außerdem an, wie viele Chats und Aufgaben ein Kundendienstmitarbeiter gleichzeitig bearbeiten kann.
4. [Amazon Connect-Flows erstellen](#). Richten Sie einen Flow ein, um die Kundenerfahrung im Kontaktzentrum von Anfang bis Ende zu definieren. Ein einzelner Flow funktioniert sowohl für Sprache als auch für Aufgaben. Das macht Ihr Design effizienter. Wenn Sie Flows erstellen und die Blöcke konfigurieren, geben Sie an, wie der Flow für Sprache, Aufgaben oder beides funktionieren soll.
5. Fügen Sie Benutzer hinzu, bei denen es sich um Ihre Manager und Kundendienstmitarbeiter handelt, und konfigurieren Sie deren Einstellungen. Weisen Sie jedem Kundendienstmitarbeiter ein Weiterleitungsprofil zu, geben Sie an, ob er ein Softphone oder ein Tischtelefon verwendet, und legen Sie fest, wie viel Zeit er für die After contact work (Kundennachbearbeitung) erhält. Anweisungen finden Sie unter [Hinzufügen von Benutzern zu Amazon Connect](#) und [Einrichten von Kundendienstmitarbeitern](#).
6. Wenn Sie Chat verwenden, bieten wir verschiedene Tools, mit denen Sie Ihrer kundenorientierten App die Interaktion mit dem Amazon Connect Connect-Chat ermöglichen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Richten Sie das Chat-Erlebnis Ihres Kunden ein](#).

Nächste Schritte

Es gibt viele Dinge, die Sie im Kontaktzentrum optimieren können. Hier einige zusätzliche Schritte, die sich für Sie als nützlich erweisen können:

1. Überwachen Sie Live-Unterhaltungen und überprüfen Sie vergangene Unterhaltungen. Auf diese Weise können Manager Kundendienstmitarbeiter coachen und ihnen helfen, sich zu verbessern. Richten Sie für Sprach-Unterhaltungen die Aufzeichnung in den KontaktFlowsn ein. Richten Sie für Chat-Unterhaltungen die Aufzeichnung auf Instance-Ebene ein.

Informationen zum Überwachen von Unterhaltungen finden Sie unter [Einrichten der Live-Überwachung für Sprache und/oder Chat](#).

2. [Einen Amazon-Lex-Bot zu Amazon Connect hinzufügen](#). Verwenden Sie Amazon Lex im Kontaktzentrum, um die Belastung der Kundendienstmitarbeiter zu reduzieren. Ein Bot kann beispielsweise die anfängliche Interaktion handhaben, bevor der Chat an einen Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet wird. Der Bot kann dem Kunden außerdem häufig gestellte Fragen beantworten.

Nehmen Sie an einem kostenlosen Online-Kurs teil

Schauen Sie sich die folgenden kostenlosen Online-Kurse an:

- [Einführung in Amazon Connect und das Contact Control Panel \(CCP\)](#)
- [Amazon Connect: Einführung in die Administrationsoberfläche](#)
- [Amazon Connect: Amazon Connect Connect-Instances erstellen und verwalten](#)
- [Amazon Connect: Implementierung von Chat in Amazon Connect](#)
- [Amazon Connect: Implementieren von Aufgaben in Amazon Connect](#)

Amazon Connect – Konzepte

Amazon Connect ermöglicht das Erstellen eines Omnichannel-Kontaktcenters, also eines Kontaktcenters, das eine einheitliche Umgebung für mehrere Kommunikationskanäle (z. B. Sprache, Chat und SMS-Messaging) bietet.

- Sie verwenden dieselben Weiterleitungsprofile, Warteschlangen, Flows, Metriken und Berichte für alle Kanäle.

- Manager überwachen alle Kanäle mit einem Dashboard.
- Kundendienstmitarbeiter bearbeiten alle Kunden von nur einer Schnittstelle aus. Wenn eine Kundeninteraktion mit dem Chat beginnt und zu Sprache wechselt, verfügt der Kundendienstmitarbeiter, der den Sprachanruf bearbeitet, über das vollständige Chat-Transkript, sodass der Kontext erhalten bleibt.

Sie können für Kunden weitreichend personalisierte Erfahrungen mittels Kommunikation über mehrere Kanäle erstellen und die Kanäle bei Bedarf trennen. Sie können beispielsweise dynamisch Chat- und/oder Sprachkontakt anbieten, basierend auf Faktoren wie Kundenpräferenz, geschätzten Wartezeiten und Qualifikationen von Kundendienstmitarbeitern.

In diesem Abschnitt werden Konzepte erläutert, die Ihnen bei der Einrichtung eines Kontaktcenters mit Amazon Connect helfen, unabhängig davon, ob Sie einen Kanal oder mehrere verwenden.

Inhalt

- [Konzepte: Telefoniefunktionen in Amazon Connect](#)
- [Konzepte: Web- und Mobil-Messaging-Features in Amazon Connect](#)
- [Konzepte: Aufgaben in Amazon Connect](#)
- [Konzepte: Unterbrechen und Fortsetzen von Aufgaben](#)
- [Konzepte: Weiterleitungsprofile](#)
- [Konzepte: Standardwarteschlangen und Kundendienstmitarbeiterwarteschlangen](#)
- [Konzepte: Priorität und Verzögerung von Warteschlangen](#)
- [Konzepte: Warteschlangenbasierte Weiterleitung](#)
- [Konzepte: Kanäle und Parallelität](#)
- [Konzepte: Amazon Connect Flows](#)

Konzepte: Telefoniefunktionen in Amazon Connect

Important

Möchten Sie Amazon in Supportfragen kontaktieren? Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon-Kundenservice](#) (Amazon-Bestellungen und -Lieferungen) oder [AWS Support](#) (Amazon Web Services).

Amazon Connect stellt verschiedene Optionen bereit, mit deren Hilfe Ihr Unternehmen Telefonanrufe tätigen und empfangen kann. Einer der großen Vorteile von Amazon Connect ist die AWS Verwaltung der Telefoninfrastruktur für Sie: Mobilfunkanbieterverbindungen, Redundanz und Routing. Zudem ist die Lösung so konzipiert, dass sie skaliert werden kann.

In diesem Thema werden die Optionen vorgestellt, die Amazon Connect für Telefonie bereitstellt und mit denen Sie eine Lösung entwickeln können, die Ihren geschäftlichen Anforderungen entspricht.

Inhalt

- [Telefoniearchitektur](#)
- [Anwendungsfälle für unterschiedliche Konfigurationen](#)

Telefoniearchitektur

Amazon Connect bietet die Möglichkeit, sowohl gebührenfreie als auch Direktwahlnummern (DID) in allen von Amazon Connect unterstützten AWS Regionen zu hosten. Sie können beide Typen in einer einzigen Instance verwenden. Eine vollständige Liste der unterstützten Länder/Regionen und Kosten finden Sie auf der Seite [Amazon Connect – Preise](#).

AWS verwaltet die Konnektivität zu unserem Netzwerk von Mobilfunkanbietern, die verschiedene Verbindungen zu mehreren Mobilfunkanbietern in jeder von Amazon Connect unterstützten Region bieten. Wenn Amazon Connect in einer Region bereitgestellt wird, nutzen wir die integrierte Redundanz des AWS Availability Zone-Designs, um mehrere Schnittstellen für Telefongesellschaften in mehreren Rechenzentren bereitzustellen. Sie können [hier](#) sehen, wie das Design einer Region AWS verwaltet.

Der Service von Amazon Connect ist nicht nur über mehrere Availability Zones verteilt, AWS unterstützt auch mehrere Telefonieanbieter. Diese Anbieter verfügen über mehrere Verbindungen in die Rechenzentren in diesen Availability Zones. Dadurch wird sichergestellt, dass beim Fehlschlagen einzelner oder sogar mehrerer Verbindungen von einer Telefongesellschaft alternative Routen verfügbar sind, die sicherstellen, dass der Service verfügbar bleibt.

Weitere Informationen zur Architektur von Amazon Connect finden Sie unter [Hinweise zur Architektur für Amazon Connect](#).

- AWS verwaltet gebührenfreie Nummern als verantwortliche Organisation

Diese Nummern sind Telefonnummern mit speziellen Vorwahlnummern, die für die anrufende Person keine Kosten verursachen. Solche Nummern ermöglichen es Anrufern, Unternehmen und/oder Individuen anzurufen, ohne Ferngesprächsgebühren zahlen zu müssen.

In den USA veröffentlicht die [Federal Communications Commission](#) Regeln für Bezug und Verwendung gebührenfreier Telefonnummern. In anderen Ländern stellen ähnliche Regulierungsbehörden sicher, dass solche Telefonnummern nach Maßgabe der lokale Gesetzen verwaltet und verteilt werden.

Wenn Sie eine gebührenfreie US-Nummer beantragen oder in Amazon Connect portieren, registrieren wir diese Nummer bei [SOMOS](#). Nachdem die Nummer registriert ist, können wir mehrere Telefongesellschaften auswählen, um Redundanz sowohl hinsichtlich der Routen als auch der Telefongesellschaften bereitzustellen. Dies sorgt für höchste Verfügbarkeit und stellt sicher, dass die Nummer auch bei einem vollständigen Ausfall der Telefongesellschaft verfügbar bleibt. Für diesen Service fallen zusätzliche Kosten an, da diese Nummern teurer als DID-Nummern sind. Die Zuverlässigkeit des Services und die hervorragende Kundenerfahrung machen ihn aber zur attraktivsten Option.

- Lokal formatierte Nummern

Direct Inward Dialing (DID) oder (in Europa) Direct Dial-In (DDI) bezeichnet einen Telekommunikationsservice, den Telefongesellschaften ihren Kunden anbieten. DID-Nummern sind dem lokal üblichen Telefonnummernformat entsprechende Nummern, die dem Wählmuster eines lokalen Teilnehmers entsprechen können. Beispiel: In Seattle, Washington, USA, ist das lokale Wählmuster +1(206)-NXX-XXXX. Der Anbieter der DID-Nummer würde ein mit +1(206) gebildetes Muster bereitstellen, um dieser Konvention zu folgen.

In den USA werden DID-Nummern von State Public Utilities-Kommissionen reguliert. DID-Nummern werden von einer einzelnen Telefongesellschaft verwaltet. Obwohl sie portierbar sind, ist ein Lastausgleich über mehrere Telefongesellschaften hinweg nicht möglich. Dies macht sie weniger zuverlässig als gebührenfreie Nummern.

DID-Nummern bieten die Möglichkeit, ausgehende Anrufe mit einer lokalen Leitungskennung zu tätigen und für Anrufer als lokales Ziel zu erscheinen. Dies kann nützlich sein, um die Wahrscheinlichkeit zu erhöhen, dass ausgehende und in die Warteschlange gestellte Rückrufe von Kunden beantwortet werden. Zudem demonstriert es Kunden lokale/regionale Präsenz und reduziert die Anruferkosten im Vergleich zu Ferngesprächen, wenn Sie keine gebührenfreie Nummer veröffentlichen.

Da DID-Nummern an eine Telefongesellschaft gebunden sind, bietet Amazon Connect hinsichtlich der Telefongesellschaften bei DID-Nummern keine Redundanz. Wir bieten Verbindungsredundanz über mehrere Availability Zones hinweg, so dass eine Telefongesellschaft bei einem Verbindungsausfall weiterhin Anrufe vermitteln kann, wenn die Einrichtungen dieser Gesellschaft an einem anderen Ort weiter funktionsfähig sind. Für DID-Nummern gilt außerdem eine Kapazitätsbeschränkung hinsichtlich der Anzahl der Anrufe, die über eine einzelne Nummer möglich sind. Diese Beschränkung variiert regionsabhängig. Es ist wichtig, dass Sie mit Ihrem AWS Kontoteam zusammenarbeiten, um sicherzustellen, dass Sie mit der richtigen Art von DID-Nummern ordnungsgemäß aktiviert sind, wenn Sie DID-Nummern als primären eingehenden Kanal verwenden möchten und erwarten, dass Sie mehr als 100 gleichzeitige Anrufe pro Nummer haben.

DID-Nummern sind günstiger als gebührenfreie Rufnummern, bieten aber nicht deren Redundanz und geografische Abdeckung. Die Möglichkeit, lokal erscheinende Telefonnummern zu verwenden, kann gleichwohl für Unternehmen eine attraktive Option sein.

Anwendungsfälle für unterschiedliche Konfigurationen

Ein Neuanfang mit Amazon Connect

Wählen Sie in diesem Fall einfach neue Telefonnummern im Rahmen des Verfahrens zum Beantragen von Telefonnummern aus. Anweisungen finden Sie unter [So erhalten Sie eine Connect-Telefonnummer in Ihrem aktuellen Land](#).

Migration zu Amazon Connect von einem anderen Anbieter/einer anderen Plattform

Wenn Sie eine Migration zu Amazon Connect von einer anderen Plattform vornehmen, empfehlen wir Ihnen, mit einem Proof of Concept zu beginnen und dann im Zeitverlauf nach Amazon Connect zu migrieren.

- Eine bewährte Methode besteht darin, vorhandene Telefonnummern an die neuen Nummern weiterzuleiten, die in Amazon Connect beantragt wurden, bis die Konvertierung abgeschlossen ist.
- Nach Abschluss der Konvertierung können Sie die Telefonnummern mit dem [Portierungsverfahren](#) zu Amazon Connect migrieren.
- So bleibt ein Fallback möglich, wenn bei der Migration Probleme auftreten.

Pflegen zweier separater Plattformen

Gelegentlich werden Telefoniefunktionen nicht nur für eine Plattform für Kontaktzentren benötigt. Hier eine Übersicht zur Konfiguration:

- Wählen Sie die Plattform, die Anrufe zunächst bearbeiten und dann an die andere Plattform weiterleiten soll.
- Wenn Amazon Connect die primäre Plattform zur Bearbeitung von Anrufen ist, können Sie Telefonnummern portieren oder beantragen. Sie entwerfen Flows, um Anrufe unter Verwendung einer im Flow angegebenen Telefonnummer an die andere Plattform zu übertragen.
- Wenn die externe Plattform die primäre Anrufbearbeitung übernehmen soll, müssen Sie diese Plattform so konfigurieren, dass Anrufe an eine Nummer weitergeleitet werden, die Sie in Amazon Connect beantragen. Wählen Sie dazu entweder eine gebührenfreie Telefonnummer für bessere Redundanz und mehr Kapazität zu höheren Kosten oder einen Satz DID-Nummern für die Anrufübernahme in Amazon Connect.
- Für den Anwendungsfall empfehlen wir Ihnen, den Support für die AWS -Lösungsarchitektur zu nutzen, um sicherzustellen, dass Ihr Kontaktcenter gut aufgebaut ist, um die bestmöglichen Ergebnisse zu erzielen.

Konzepte: Web- und Mobil-Messaging-Features in Amazon Connect

Important

Versuchen Sie, Amazon zu kontaktieren, um Support zu erhalten? Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon-Kundenservice](#) (Amazon-Bestellungen und -Lieferungen) oder [AWS Support](#) (Amazon Web Services).

Mit Amazon Connect können Sie Chat-Messaging-Features – Mobil-Chat, Web-Chat, SMS und Messaging-Services von Drittanbietern – in Ihre Website und mobilen Apps integrieren. Das ermöglicht Kunden, von jeder Geschäftsanwendung aus, ob im Internet oder auf Mobilgeräten, mit Contact-Center-Mitarbeitern zu chatten.

Die Interaktionen sind asynchron, d. h. Ihre Kunden können einen Chat mit einem Kundendienstmitarbeiter oder einem Amazon-Lex-Bot beginnen, ihn verlassen und das Gespräch dann wieder aufnehmen. Sie können sogar das Gerät wechseln und den Chat fortsetzen.

Inhalt

- [Mehrere Kanäle, eine Umgebung](#)
- [Erste Schritte](#)
- [Beispiel für ein Chat-Szenario](#)
- [Wann enden Chats?](#)
- [Preisgestaltung](#)
- [Weitere Informationen](#)

Mehrere Kanäle, eine Umgebung

Kundendienstmitarbeiter haben eine einzige Benutzeroberfläche, über die sie Kunden bei der Nutzung von Sprachanrufen, Chat und Aufgaben unterstützen können. Dies reduziert die Anzahl der Tools, deren Umgang Kundendienstmitarbeiter erlernen müssen, und die Anzahl der Bildschirme, mit denen sie interagieren müssen.

Chat-Aktivitäten lassen sich in Ihre bestehenden Flows im Contact Center und in die Automatisierung integrieren, die Sie für Sprachanrufe entwickelt haben. Sie erstellen Ihre Flows einmal und verwenden sie dann in mehreren Kanälen wieder.

Die Erfassung von Metriken und die von Ihnen erstellten Dashboards profitieren automatisch von den vereinheitlichten Metriken für mehrere Kanäle.

Erste Schritte

Um Ihrem Amazon-Connect-Kontaktcenter Chat-Funktionen hinzuzufügen und Ihren Kundendienstmitarbeitern die Teilnahme an Chats zu ermöglichen, führen Sie die folgenden Schritte durch:

- Der Chat wird auf Instance-Ebene aktiviert, sobald [ein Amazon-S3-Bucket zum Speichern von Chat-Transkripten erstellt wird](#).
- [Fügen Sie „Chat“ zum Weiterleitungsprofil Ihres Kundendienstmitarbeiters](#) hinzu.
- Optional können Sie Chat-Untertypen wie etwa SMS-Nachrichten einrichten. Sie besorgen sich eine SMS-fähige Telefonnummer mithilfe von Amazon Pinpoint SMS, importieren sie in Amazon Connect und weisen sie dann Ihren Datenströmen zu. Weitere Informationen finden Sie hier:
 - [Anfordern einer SMS-fähigen Telefonnummer über Amazon Pinpoint SMS](#)
 - [SMS-Messaging einrichten](#)

Kundendienstmitarbeiter können ab dann Chats über das Contact Control Panel annehmen.

Sie können Echtzeit- und historische Metriken für den Chat-Messaging-Kanal (z. B. Eingangszeit, Bearbeitungszeit) als Teil der gesamten Chat-Kanal-Metriken in derselben Berichtsumgebung anzeigen, die für Anrufe/Chats/Aufgaben verwendet wird, um die Leistung und Produktivität der Kundendienstmitarbeiter zu bewerten.

Amazon Connect bietet verschiedene Ressourcen, mit denen Sie Ihrer Website einen Chat hinzufügen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Richten Sie das Chat-Erlebnis Ihres Kunden ein](#).

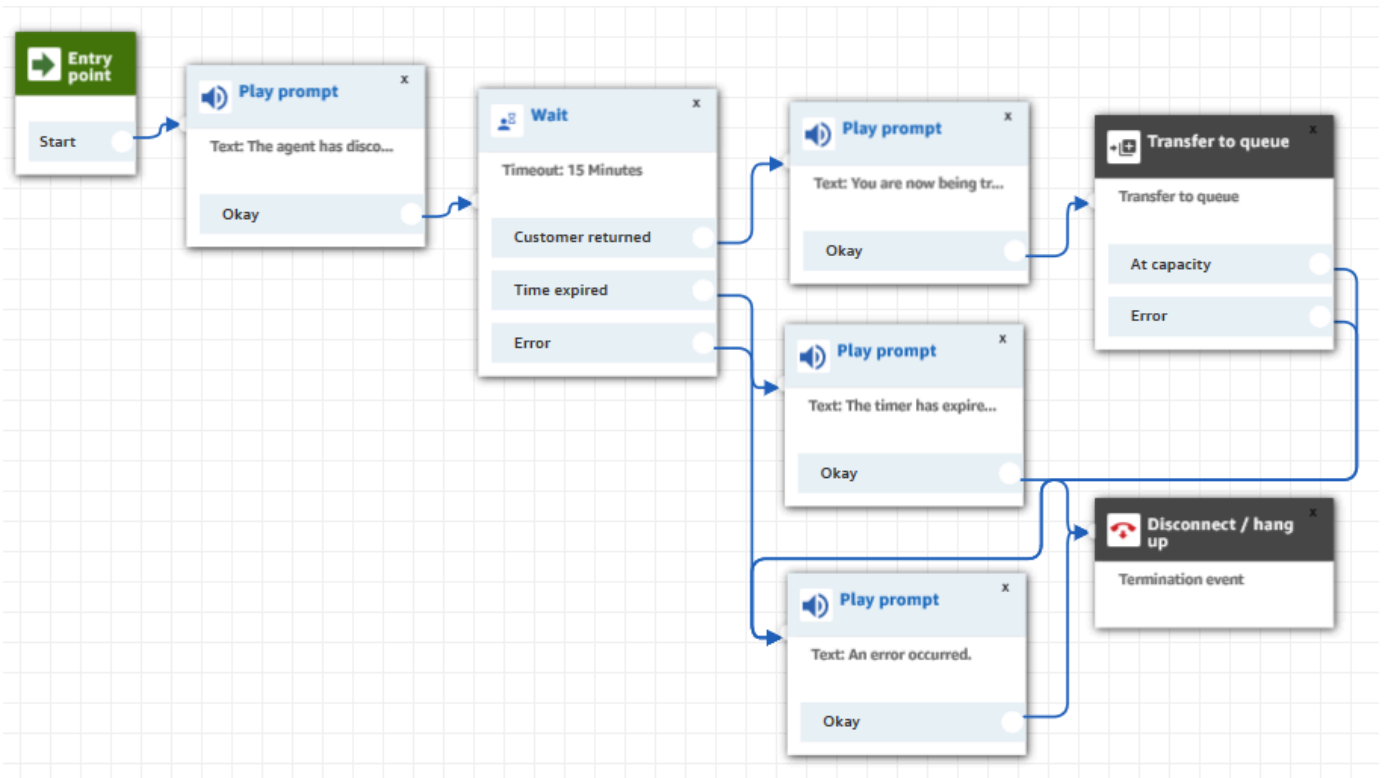
Beispiel für ein Chat-Szenario

Ein Kunde und ein Kundendienstmitarbeiter chatten gerade. Der Kunde reagiert nicht mehr auf den Kundendienstmitarbeiter. Der Kundendienstmitarbeiter fragt: „Sind Sie da?“ und erhält keine Antwort. Der Kundendienstmitarbeiter verlässt den Chat. Jetzt ist der Chat nicht mehr mit einem Kundendienstmitarbeiter verknüpft. Ihr Flow bestimmt, was als Nächstes passiert.

Wenn der Kunde beispielsweise eine weitere Nachricht sendet („Hallo, ich bin wieder da“), kann der Chat fortgesetzt werden. Abhängig von der im Flow definierten Logik kann der Chat dem ursprünglichen Kundendienstmitarbeiter oder einem anderen Kundendienstmitarbeiter bzw. einer anderen Warteschlange zugewiesen werden.

So erstellen Sie dieses Szenario:

1. Erstellen Sie einen TrennungsFlow. Die folgende Abbildung zeigt einen [Beispiel-VerbindungstrennungsFlow](#) im Flow-Designer. Dieser Flow umfasst die folgenden miteinander verbundenen Blöcke: Wiedergabeaufforderung, Warten, die zu drei Wiedergabeaufforderungen verzweigt (für Kunde ist zurückgekehrt, Zeit abgelaufen und Fehler), dann In die Warteschlange übertragen und Verbindung trennen.



2. Fügen Sie in den TrennungsFlow einen [Wait \(Warten\)](#)-Block ein. Der "Wait (Warten)"-Block enthält zwei Branches:

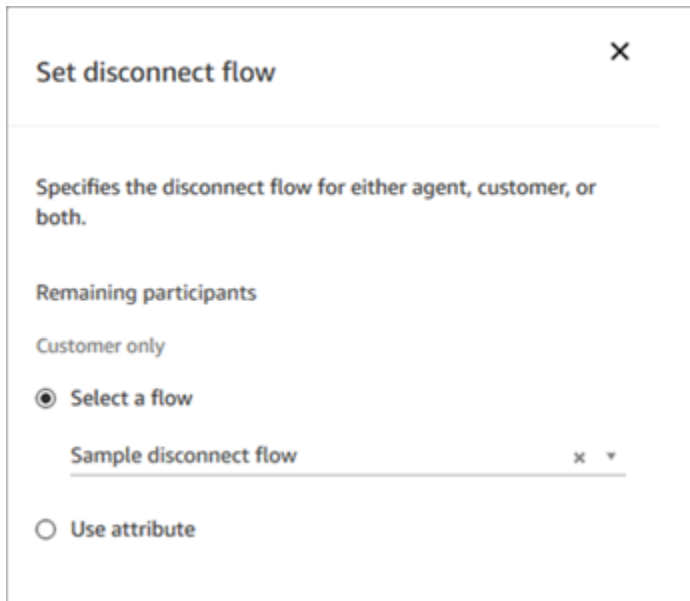
- Timeout (Zeitüberschreitung): Führen Sie diesen Branch aus, wenn der Kunde nach einer angegebenen Zeit keine Nachricht gesendet hat. Die Gesamtdauer des Chats darf – einschließlich mehrerer Wait (Warten)-Blöcke – 25 Stunden nicht überschreiten.

Sie können beispielsweise für diesen Zweig nur einen Disconnect (Trennen)-Block ausführen und den Chat beenden.

- Customer return (Kundenrückkehr): Führen Sie diesen Branch aus, wenn der Kunde zurückkehrt und eine Nachricht sendet. Mit diesem Branch können Sie den Kunden zum vorherigen Kundendienstmitarbeiter oder zur vorherigen Warteschlange leiten oder eine neue Arbeitswarteschlange bzw. einen neuen Kundendienstmitarbeiter zuweisen.

3. Fügen Sie dem Flow für eingehende Kontakte den Block [VerbindungstrennungsFlow festlegen](#) hinzu. Mit diesem Block geben Sie an, dass der VerbindungstrennungsFlow ausgeführt werden soll, wenn der Kundendienstmitarbeiter oder der Amazon-Lex-Bot die Verbindung zum Chat getrennt hat und nur der Kunde zurückbleibt.

Im folgenden Block haben wir beispielsweise angegeben, dass Sample disconnect flow (BeispieltrennungsFlow) ausgeführt werden soll.



The screenshot shows a dialog box titled "Set disconnect flow" with a close button (X) in the top right corner. Below the title, there is a descriptive text: "Specifies the disconnect flow for either agent, customer, or both." Underneath, the section "Remaining participants" is visible, with "Customer only" selected. Below that, there is a radio button labeled "Select a flow" which is currently selected. Under this radio button, there is a dropdown menu labeled "Sample disconnect flow" with a close button (X) and a downward arrow (v). At the bottom, there is another radio button labeled "Use attribute" which is not selected.

Ein Beispiel, in dem der Block Set Disconnect Flow (TrennungsFlow festlegen) verwendet werden soll, finden Sie unter [Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen](#).

Wann enden Chats?

Die Gesamtdauer einer Chat-Konversation, einschließlich der Wartezeit, während der der Kunde nicht aktiv ist, darf standardmäßig 25 Stunden nicht überschreiten. Sie können diese Standarddauer jedoch ändern und stattdessen eine benutzerdefinierte Chatdauer konfigurieren. Sie können die maximale Chatdauer auf einen Wert zwischen einer Stunde (60 Minuten) und bis zu 7 Tagen (10.080 Minuten) festlegen. Um eine benutzerdefinierte Chat-Dauer zu konfigurieren, rufen Sie die [StartChatContact](#) -API auf und fügen Sie den `ChatDurationInMinutes` Parameter hinzu.

Während einer laufenden Chat-Sitzung ist die Häufigkeit, mit der ein Kunde eine bestehende Chat-Sitzung verlassen und wieder beitreten kann, unbegrenzt. Verwenden Sie dazu den Block [Warten](#). Sie können beispielsweise zwölf Stunden als Zeit bis zur Rückkehr des Kunden in den Chat festlegen, bevor die Sitzung beendet wird. Wenn der Kunde versucht, den Chat nach Flow der zwölf Stunden fortzusetzen, können Sie im Flow einen Amazon-Lex-Bot fragen lassen, ob er Sie wegen des gleichen oder eines anderen Problems kontaktiert.

Indem Sie eine Wartezeit angeben, die deutlich kürzer als die Chatdauer ist, tragen Sie dazu bei, dass die Kunden ein gutes Erlebnis haben. Bei einem Chat mit einer Dauer von 25 Stunden ist es beispielsweise möglich, dass der Kunde den Chat nach 24 Stunden und 58 Minuten wieder aufnimmt und dann nach zwei Minuten unterbrochen wird, weil das Gespräch nach 25 Stunden endet.

i Tip

Wenn Sie Amazon Lex mit Chat nutzen, müssen Sie beachten, dass das Standard-Sitzungszeitlimit für eine Amazon Lex-Sitzung fünf Minuten beträgt. Die Gesamtdauer einer Sitzung darf 24 Stunden nicht überschreiten. Zum Ändern des Sitzungszeitlimits siehe [Festlegen von Sitzungs-Timeouts](#) im Amazon-Lex-Entwicklerhandbuch.

Preisgestaltung

Der Chat wird pro Nutzung abgerechnet. Es sind keine Vorauszahlungen, langfristigen Verpflichtungen oder monatlichen Mindestgebühren erforderlich. Sie zahlen pro Chat-Nachricht, unabhängig von der Anzahl der Kundendienstmitarbeiter oder Kunden, die sie versenden. Regional können abweichende Preise gelten. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect – Preise](#).

Weitere Informationen

Weitere Informationen zum Chat finden Sie in den folgenden Themen:

- [Testen Sie Sprach-, Chat- und Aufgabenerlebnisse](#)
- [Funktionsweise der Weiterleitung für mehrere Kanäle](#)
- [Erstellen eines Weiterleitungsprofils](#)
- [Amazon Connect – Chat SDK und Beispielimplementierungen](#)

Konzepte: Aufgaben in Amazon Connect

Mit Amazon Connect Aufgaben können Sie Aufgaben priorisieren, zuweisen, nachverfolgen und sogar automatisieren, und zwar über die verschiedenen Tools hinweg, mit denen Kundendienstmitarbeiter Kunden unterstützen. Mit Aufgaben können Sie beispielsweise:

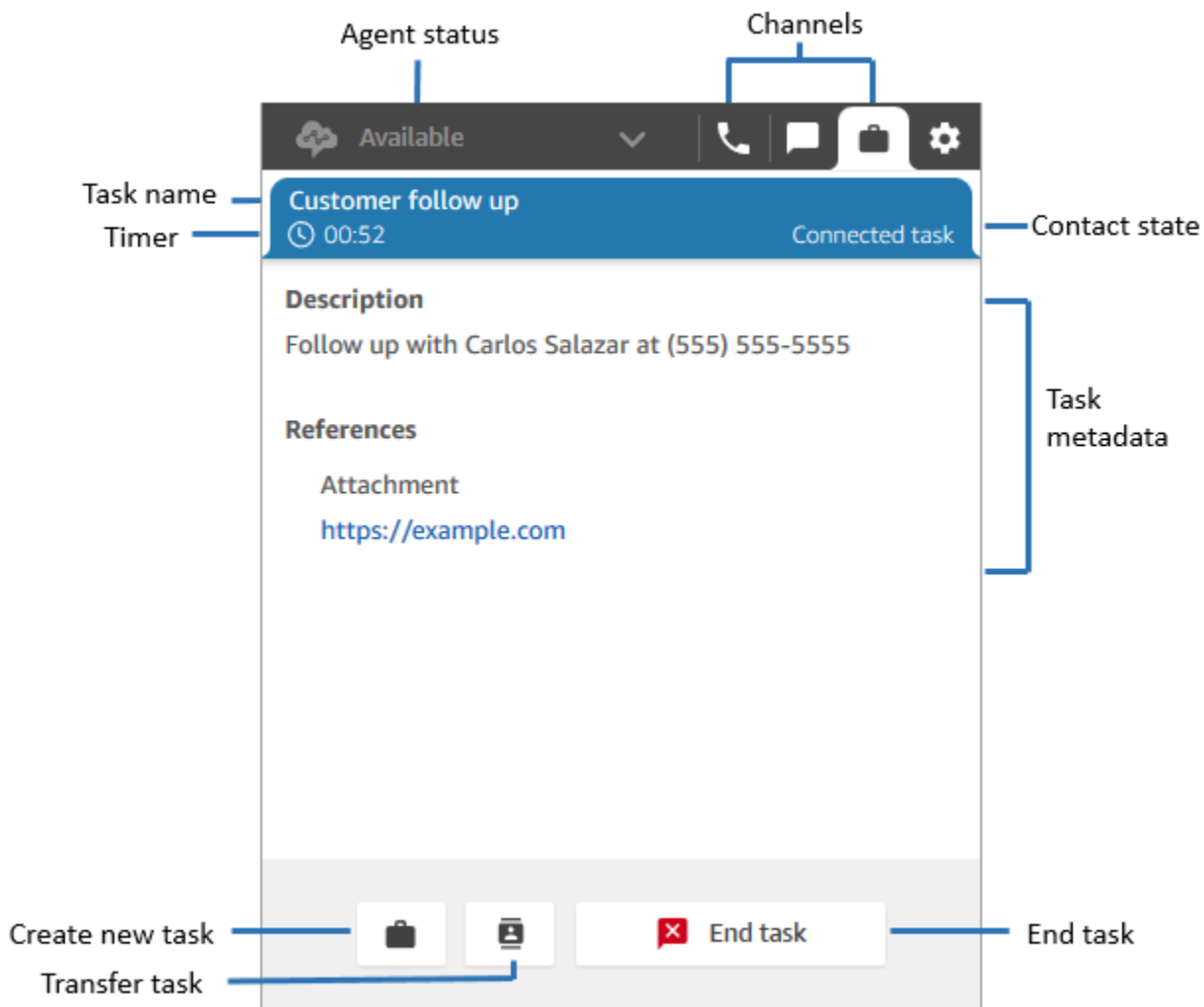
- Kundenproblemen nachverfolgen, die in einer CRM-Lösung (Customer Relationship Management) wie Salesforce aufgezeichnet wurden.
- Bei Kunden im Rahmen eines Telefonats nachfassen.
- Aktionen in einem unternehmensspezifischen System durchführen, z. B. die Bearbeitung eines Kundenanspruchs in einem Versicherungsantrag.

Derzeit kann Amazon Connect Tasks in Übereinstimmung mit der [DSGVO](#) verwendet werden und erfüllt die Vorgaben von SOC, PIC, HITRUST, ISO und HIPAA.

Was ist eine Aufgabe?

In einem Unternehmen ist eine Aufgabe eine Arbeitseinheit, die ein Kundendienstmitarbeiter erledigen muss. Dazu gehören Arbeiten, die möglicherweise ihren Ursprung in externen Anwendungen haben. In Amazon Connect ist diese Arbeitseinheit ein Kontakt. Er wird weitergeleitet, priorisiert, zugewiesen und nachverfolgt, genau wie ein Sprach- oder Chat-Kontakt. Alles, was für einen Sprach- oder Chat-Kontakt gilt, ist auch auf einen Aufgabenkontakt anwendbar.

Kundendienstmitarbeiter erledigen Aufgaben in ihrem Contact Control Panel (CCP), genau wie für jeden anderen Kontakt. Wenn Kundendienstmitarbeiter eine Aufgabe zugewiesen wird, erhalten sie eine Benachrichtigung mit einer Beschreibung der Aufgabe, Informationen zu den Aufgaben und Links zu allen Anwendungen, die sie möglicherweise für die Ausführung der Aufgabe benötigen. Die folgende Abbildung zeigt, wie das CCP eines Kundendienstmitarbeiters aussehen kann, wenn er Aufgaben verwaltet.



So erstellen Sie eine Aufgabe

Amazon Connect bietet Ihnen verschiedene Möglichkeiten, Aufgaben zu erstellen:

1. Sie können vorgefertigte Schnittstellen zu CRM-Anwendungen (z. B. Salesforce und Zendesk) verwenden, um Aufgaben automatisch auf der Grundlage einer Reihe von vordefinierten Bedingungen zu erstellen, ohne dass eine benutzerdefinierte Entwicklung erforderlich ist.

Sie können beispielsweise eine Regel in Amazon Connect so konfigurieren, dass automatisch eine Aufgabe erstellt wird, wenn ein neuer Fall in Salesforce erstellt wird.

Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungen für die Aufgabenerstellung einrichten](#) und [Erstellen von Regeln zur Aufgabengenerierung für Drittanbieterintegrationen](#).

2. Sie können Ihre selbst entwickelten oder unternehmensspezifischen Anwendungen integrieren, um Aufgaben mithilfe von Amazon-Connect-APIs zu erstellen.

Weitere Informationen finden Sie in der [StartTaskContact-API](#).

3. Sie können Ihren Flows den Block [Aufgabe erstellen](#) hinzufügen. Mit diesem Block können Sie Aufgaben direkt aus Flowsn erstellen und orchestrieren, die auf Kundeneingaben (DTMF-Eingaben) sowie Kontakt- und Aufgabeninformationen basieren.
4. Sie können es Ihren Kundendienstmitarbeitern ermöglichen, Aufgaben über das Contact Control Panel (CCP) zu erstellen, ohne dass Sie Entwicklungsarbeit leisten müssen.

Kundendienstmitarbeiter können beispielsweise Aufgaben erstellen, um sicherzustellen, dass Folgearbeiten nicht vergessen werden, z. B. einen Kunden zurückrufen, um ihn über den Status seines Problems zu informieren.

Weitere Informationen finden Sie unter [Testen Sie Sprach-, Chat- und Aufgabenerlebnisse](#).

Weitere Informationen zu den ersten Schritten mit Aufgaben finden Sie unter [Aufgaben einrichten](#).

Unterstützte Flowtypen

Sie können Aufgaben in den folgenden Flowtypen verwenden:

- Inbound-Flow
- Customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow)
- Agent whisper flow (Whisper-Flow für Kundendienstmitarbeiter)
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“
- Transfer to agent flow (Flow für Weiterleitung an Kundendienstmitarbeiter)

Unterstützte Kontaktblöcke

Sie können Aufgaben in den folgenden Flowblocks verwenden:

- Priorität/Alter der Weiterleitung ändern
- Check contact attributes (Kontaktattribute prüfen)
- Check hours of operation (Betriebsstunden prüfen)
- Check queue status (Warteschlangenstatus prüfen)
- Check staffing (Personalbesetzung prüfen)
- Aufgabe erstellen

- Disconnect / hang up (Trennen/auflegen)
- Distribute by percentage (Nach Prozentsatz verteilen)
- EndFlow/Fortsetzen
- Get queue metrics (Warteschlangen-Metriken abrufen)
- Aufrufen einer AWS Lambda-Funktion
- Loop
- Set contact attributes (Kontaktattribute festlegen)
- Set customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow festlegen)
- Set disconnect flow (TrennungsFlow festlegen)
- Set working queue (Arbeitswarteschlange festlegen)
- Transfer to flow (Weiterleitung an Flow)
- Transfer to queue (An Warteschlange weiterleiten)
- Wait

Verknüpfte Aufgaben

Wenn Sie Aufgaben mit der [StartTaskContact](#) API verwenden, kann ein neuer Kontakt über `PreviousContactID` oder einem vorhandenen Kontakt zugeordnet werden `RelatedContactId`. Dieser neue Kontakt enthält eine Kopie der [Kontaktattribute](#) des verknüpften Kontakts.

Der folgende Code zeigt die Anforderungssyntax, die `PreviousContactID` und `RelatedContactId` enthält.

```
PUT /contact/task HTTP/1.1
Content-type: application/json

{
  "Attributes": {
    "string" : "string"
  },
  "ClientToken": "string",
  "ContactFlowId": "string",
  "Description": "string",
  "InstanceId": "string",
  "Name": "string",
```

```
"PreviousContactId": "string",
"QuickConnectId": "string",
"References": {
  "string" : {
    "Type": "string",
    "Value": "string"
  }
},
"RelatedContactId": "string",
"ScheduledTime": number,
"TaskTemplateId": "string"
}
```

Beachten Sie Folgendes, wenn Sie PreviousContactID oder RelatedContactID zum Erstellen von Aufgaben verwenden:

- PreviousContactID: Wenn Kontakte mithilfe von PreviousContactID verknüpft werden, wirken sich Aktualisierungen, die zu einem beliebigen Zeitpunkt in der Kette an den Kontaktattributen vorgenommen werden, auf die gesamte Kette aus.
- RelatedContactID – Wenn Kontakte über die verknüpft werden RelatedContactID, werden Aktualisierungen, die an Kontaktattributen vorgenommen werden, nur auf die in der [UpdateContactAttributes](#) API referenzierte contactID angewendet.

Note

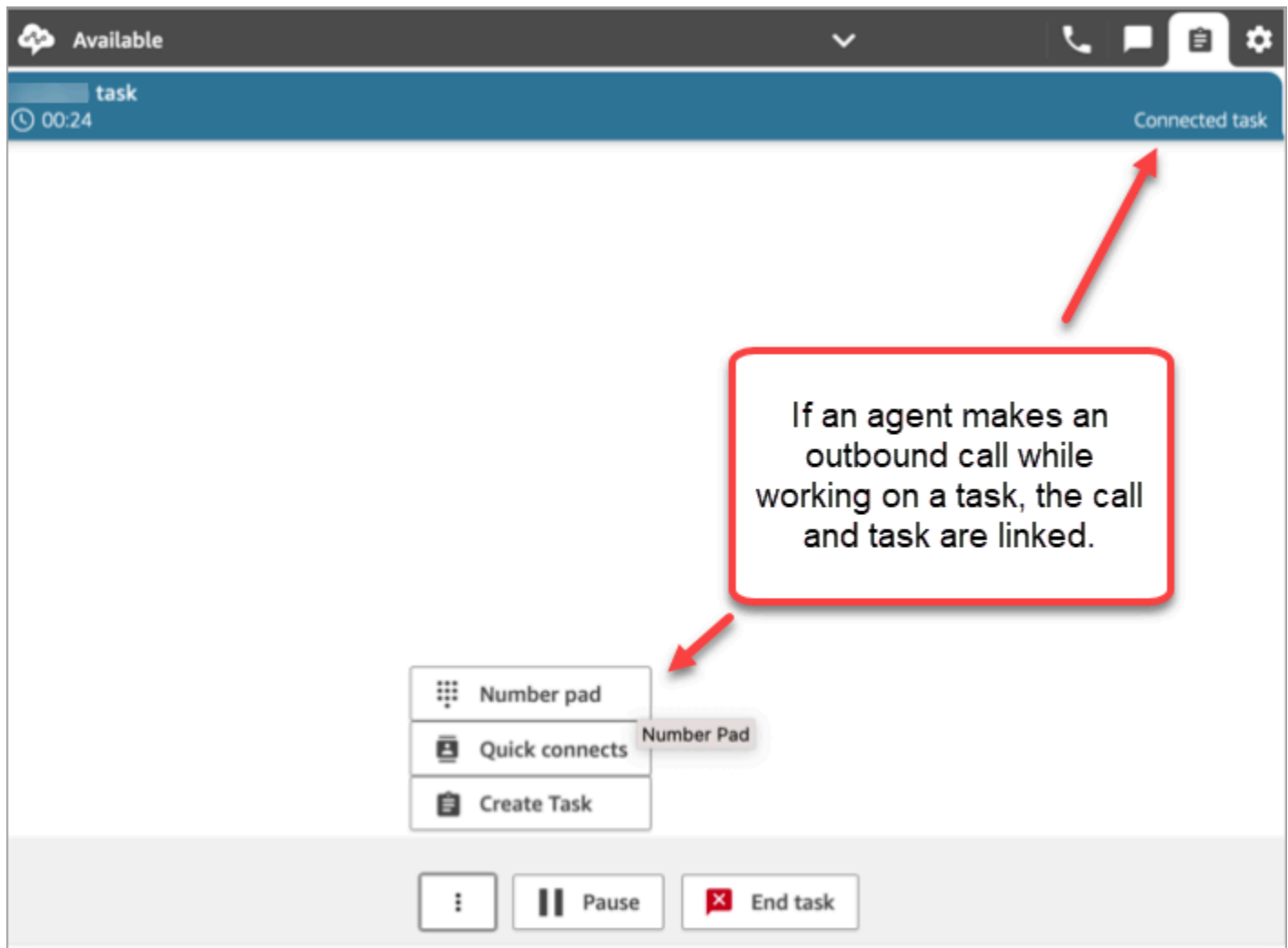
Sie können nur PreviousContactID oder RelatedContactID in einem Anforderungstext angeben, aber nicht beide. Wenn Sie beide angeben, gibt Amazon Connect den Fehler `InvalidRequestException` mit dem Statuscode 400 zurück.

Informationen darüber, wie PreviousContactID und RelatedContactId in Kontaktdatensätzen modelliert werden, finden Sie unter [ContactTraceRecord](#) im Datenmodell für Kontaktdatensätze.

Kundendienstmitarbeiter können Aufgaben mit ausgehenden Kontakten verknüpfen

Während Kundendienstmitarbeiter aktiv an einer Aufgabe arbeiten, erscheint im Contact Control Panel (CCP) der Ziffernblock. Wenn sie über den Ziffernblock einen ausgehenden Anruf tätigen, wird der Anruf automatisch mit der Aufgabe verknüpft. Amazon Connect verknüpft die Aufgabe und den ausgehenden Anruf mithilfe des relatedContactID-Parameters.

Die folgende Abbildung des CCP zeigt, dass der Ziffernblock verfügbar ist, während der Kundendienstmitarbeiter an einer Aufgabe arbeitet.



Verknüpfen von Aufgabe und Kontakt mithilfe des Blocks „Aufgabe erstellen“

Mit dem Block „Aufgabe erstellen“ können Sie die Aufgabe automatisch mit dem aktuellen Kontakt verknüpfen.

Die folgende Abbildung der Eigenschaftenseite des Blocks „Aufgabe erstellen“ zeigt die Option „Verknüpfung zum Kontakt“.

Create task

Creates a new task to run an assigned flow. [info](#)

Create manually

Flow
Select a flow to run this task.

Set manually

Flow

Set dynamically

Name

Set manually

Name

Set dynamically

Set description

Set references

Schedule task

Task attributes
Define and store key-value pairs as contact attributes.

Destination key

Set manually

Value

Set dynamically

Add task attributes

Use template

Link to contact

Cancel Save

Verwenden von IAM Hinzufügen von Aufgabenberechtigungen

Wenn Ihre Organisation benutzerdefinierte [IAM-Richtlinien](#) verwendet, um den Zugriff auf die Amazon Connect-Konsole zu verwalten, stellen Sie sicher, dass Benutzer über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, um Anwendungen für die Aufgabenerstellung einzurichten. Eine Liste der erforderlichen Berechtigungen finden Sie unter [Seite "Tasks" \(Aufgaben\)](#).

Note

Wenn Ihre Instance vor Oktober 2018 erstellt wurde, finden Sie Informationen zur Konfiguration Ihrer serviceverknüpften Rollen (SLR) unter [Für Instances, die vor Oktober 2018 erstellt wurden](#).

Nachverfolgen von Echtzeit- und Verlaufsmetriken in Berichten

Sie können den Status aller Aufgaben in Echtzeit- und Verlaufsmetrikberichten verfolgen, genau wie Sie Kontakte in anderen Kanälen verfolgen. Sie können beispielsweise verfolgen:

- Wie lange Kundendienstmitarbeiter an jeder Aufgabe gearbeitet haben ([Agent on contact time \(Kundendienstmitarbeiter in Kontaktzeit\)](#)).
- Die Gesamtzeit von der Erstellung einer Aufgabe bis zu ihrer Fertigstellung. ([Contact handle time \(Kontaktbearbeitungszeit\)](#)).

Es gibt Metriken, die nicht für Aufgaben gelten, sodass Sie im Bericht für sie den Wert 0 finden:

Echtzeitmetriken

- [Avg interaction and hold time \(Durchschnittliche Interaktions- und Haltezeit\)](#)
- [Avg hold time \(Durchschnittliche Haltezeit\)](#)

Verlaufsmetriken

- [Agent interaction and hold time \(Interaktions- und Wartezeit des Kundendienstmitarbeiters\)](#)
- [Agent interaction time \(Interaktionszeit des Kundendienstmitarbeiters\)](#)
- [Average agent interaction time \(Durchschnittliche Interaktionszeit des Kundendienstmitarbeiters\)](#)
- [Average customer hold time \(Durchschnittliche Haltezeit von Kunden\)](#)

Verwalten von Aufgaben mit benutzerdefinierten Serviceleveln (SL)

Während Sprach- und Chatdienste kurze, auf Sekunden oder Minuten basierende Service-Level-Zeiten haben können, betragen für einige Aufgaben die Servicelevel unter Umständen Stunden oder Tage. Sie können für jeden Ihrer Kanäle eine geeignete benutzerdefinierte Servicelevel-Dauer erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [benutzerdefinierte Servicelevels in Echtzeit](#) und [benutzerdefinierte Verlaufs-Servicelevels](#).

Wann enden Aufgaben?

Die Gesamtdauer einer Aufgabe kann bis zu 7 Tage betragen. Eine Aufgabe endet, wenn eines der folgenden Ereignisse eintritt:

- Ein Kundendienstmitarbeiter erledigt die Aufgabe.
- Ein Flow führt den Block [Disconnect / hang up \(Trennen/auflegen\)](#) aus, wodurch die Aufgabe beendet wird.
- Eine Aufgabe erreicht das Limit von 7 Tagen.
- Sie beenden die Aufgabe mit der [StopContact-API](#).

Suchen und Überprüfen abgeschlossener Aufgaben

Verwenden Sie die Seite [Kontaktsuche](#), um nach abgeschlossenen Aufgaben zu suchen und diese zu überprüfen.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel dafür, wie die Kontaktzusammenfassung und die Referenzen in einem Kontaktdatensatz für eine Aufgabe aussehen.

Contact Record

Contact Summary

Contact Id	[REDACTED]
Name	Customer follow up
Description	Follow up with Carlos Salazar at (555) 555-5555
Channel	Task
Initiation Method	API
Start and end time	Nov 20, 20, 01:44:15 am - 02:00:55 am
Duration	00:16:40
Agent	Doe Jane
Queue	BasicQueue
Last Updated	Nov 20, 20, 02:02:08 am

References

Attachment	https://example.com
------------	---

Die folgenden Daten werden an den Kontaktdatensatz angehängt, aber nicht zusammen gespeichert. Die Daten sind in einem Export enthalten.

- Flow-ID
- Mögliche Attribute:
 - [ContactDetails](#)
 - Name: Der Name der Aufgabe
 - Beschreibung: Eine Beschreibung der Aufgabe

- [References](#): Alle Links zu Formularen oder anderen Websites

Wenn die Aufgabe für ein zukünftiges Datum und eine zukünftige Uhrzeit geplant ist, wird in der Kontaktzusammenfassung auch die geplante Uhrzeit angezeigt.

Weitere Informationen

- [Amazon Connect Spezifikationen der Funktionen](#)
- [Eine Aufgabe akzeptieren](#)
- [Erstellen einer neuen Aufgabe](#)
- [Übertragung einer Aufgabe](#)

Konzepte: Unterbrechen und Fortsetzen von Aufgaben

Sie können alle Aufgaben, die nicht abgelaufen, getrennt oder für einen späteren Zeitpunkt geplant sind, unterbrechen und fortsetzen. Auf diese Weise können Kundendienstmitarbeiter einen aktiven Slot freigeben, so dass sie wichtigere Aufgaben annehmen können, wenn ihre aktuelle Aufgabe ins Stocken gerät, z. B. weil eine Genehmigung fehlt oder auf eine externe Eingabe gewartet wird.

Sie können auch vollautomatische Aufgaben unterbrechen, um Ereignissen höherer Gewalt (Naturkatastrophen, Infrastrukturausfälle, Invasionen) zu begegnen, bei denen Sie möglicherweise alle Geschäftsprozesse vorübergehend unterbrechen und dann fortsetzen müssen, wenn der Notfall vorüber ist.

Inhalt

- [So setzen Sie unterbrochene und wieder aufgenommene Aufgaben in die Warteschlange](#)
- [So unterbrechen Agenten Aufgaben und setzen sie fort](#)
- [Wie viele Aufgaben ein Agent unterbrechen kann](#)
- [Wann kann eine unterbrochene Aufgabe wieder fortgesetzt werden?](#)
- [Programmgesteuert Abbrechen und Fortsetzen von Aufgaben](#)
- [Konfigurieren eines Datenflusses, um Aufgaben zu unterbrechen und fortzusetzen](#)
- [Neue Ereignisse im Kontaktereignis-Stream und im Ereignisstream für Kundendienstmitarbeiter](#)
- [Unterbrechen und Fortsetzen von Aufgabenereignissen in Kontaktdatensätzen](#)
- [Metriken](#)

So setzen Sie unterbrochene und wieder aufgenommene Aufgaben in die Warteschlange

- Alle unterbrochenen Aufgaben, die sich in der Warteschlange befinden und noch keinem Kundendienstmitarbeiter zugewiesen sind, werden aus der Warteschlange entfernt. Auf diese Weise verbrauchen sie nicht die Warteschlangenlimits für Ihre Instance und ermöglichen stattdessen die Zuweisung anderer wichtigerer Kontakte zu Kundendienstmitarbeitern.
- Nachdem die Aufgabe fortgesetzt, wird sie erneut in die Warteschlange gestellt und der Datenstrom wird gemäß Ihrer Konfiguration weiter ausgeführt.
- Wenn Sie einen Datenstrom so entwerfen, dass nicht zugewiesene, unterbrochene Aufgaben, die aus der Warteschlange genommen wurden, fortgesetzt werden, müssen Sie dem Datenstrom unbedingt einen [Transfer to queue \(An Warteschlange weiterleiten\)](#)-Block hinzufügen, um die Aufgabe nach der Fortsetzung wieder in die Warteschlange zu stellen. Andernfalls verbleibt die Aufgabe im Status außerhalb der Warteschlange.

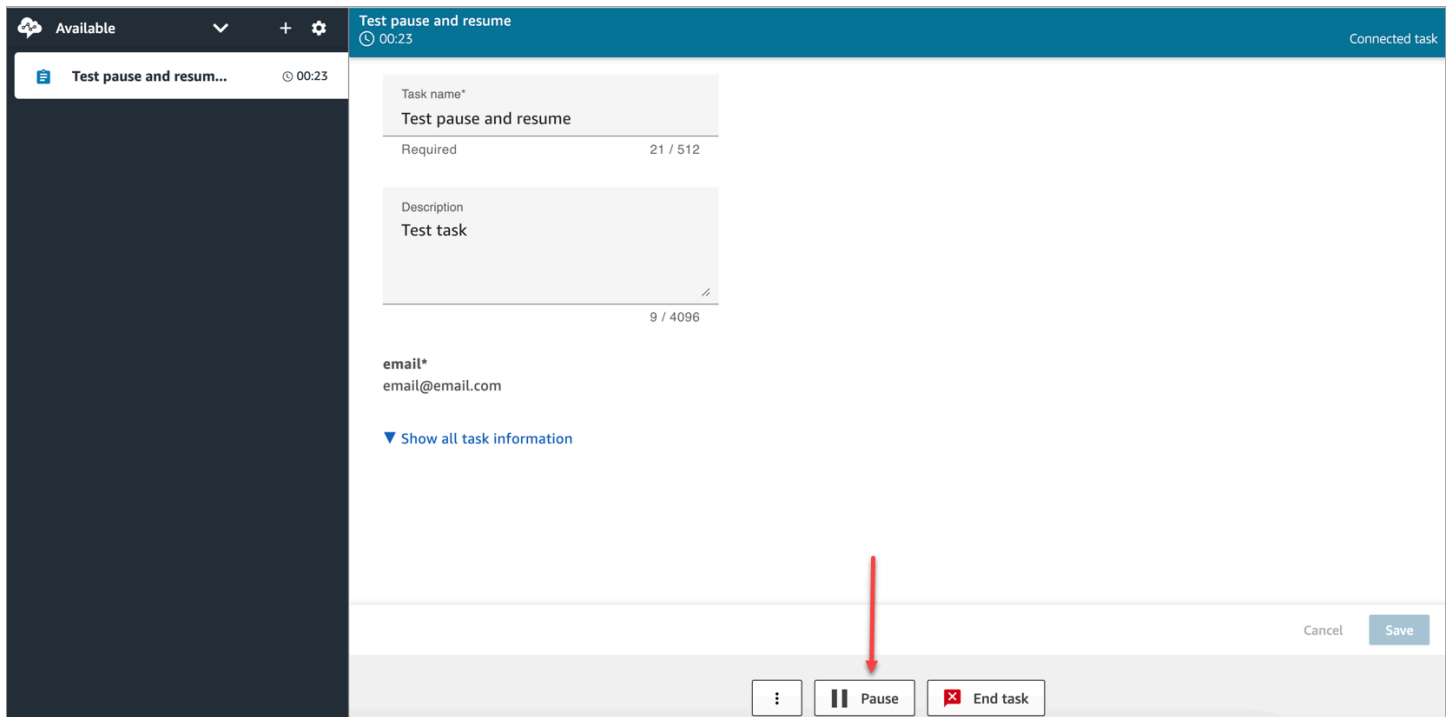
So unterbrechen Agenten Aufgaben und setzen sie fort

Kundendienstmitarbeiter können eine Aufgabe von ihrem Contact Control Panel (CCP) oder ihrem Workspace aus unterbrechen, indem sie die Schaltfläche Unterbrechen verwenden. Um die Aufgabe zu aktualisieren, muss der Kundendienstmitarbeiter Fortfahren wählen. Die einzigen Aktionen, die der Kundendienstmitarbeiter für eine Aufgabe ausführen kann, die sich im Status „Unterbrochen“ befindet, sind das Beenden oder Übertragen der Aufgabe.

Die folgende Abbildung zeigt die Schaltfläche Unterbrechen auf dem CCP.

The screenshot displays the Amazon Connect interface for managing a task. At the top, the status is 'Available' with a dropdown arrow, and icons for call, chat, and settings. The task title is 'Test pause and resume' with a timer at 02:25 and the label 'Connected task'. The task name field contains 'Test pause and resume' and shows '21 / 512' required. The description field contains 'Test task' and shows '9 / 4096' characters. An email field contains 'email@email.com'. A 'Show all task information' link is visible. At the bottom, there are 'Cancel' and 'Save' buttons, and a row of action buttons: a menu icon, a 'Pause' button (highlighted with a red arrow), and an 'End task' button.

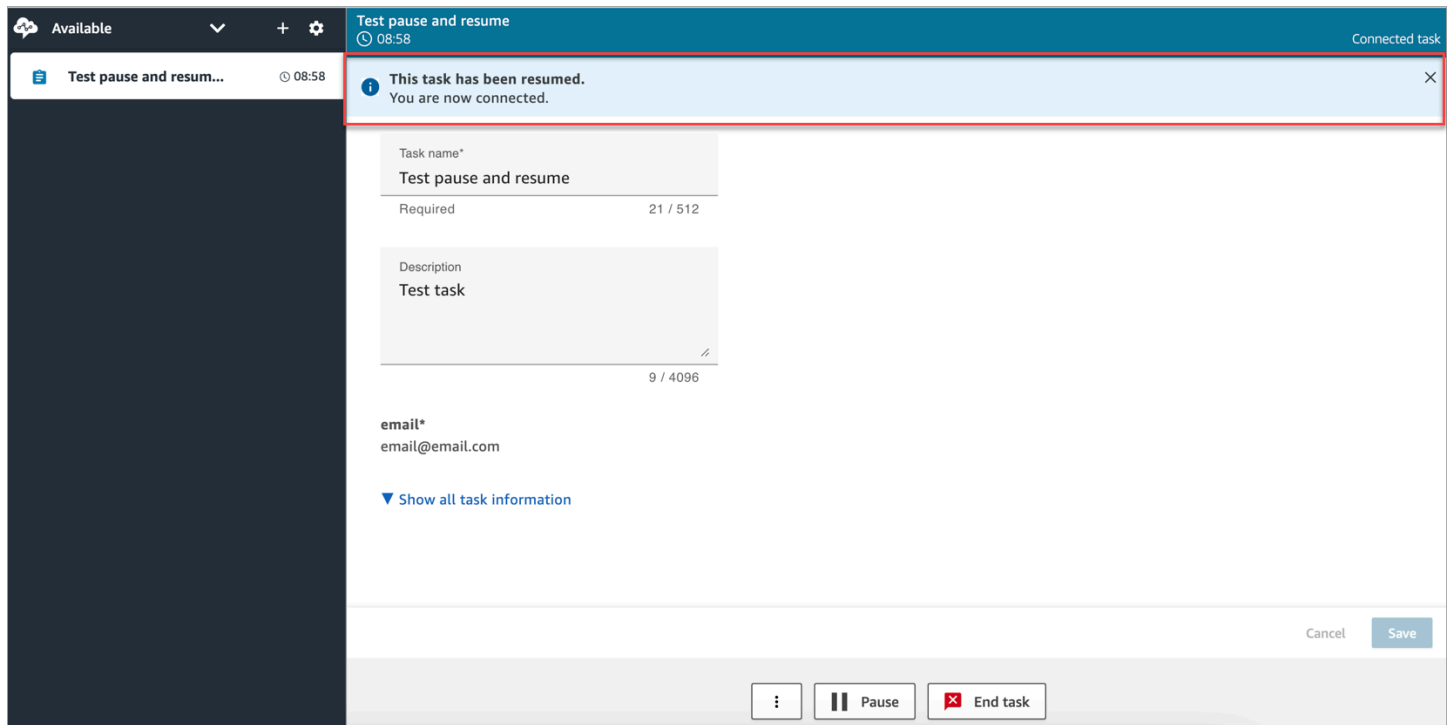
Die folgende Abbildung zeigt die Schaltfläche Unterbrechen im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter.



Nachdem ein Kundendienstmitarbeiter eine Aufgabe unterbrochen oder fortgesetzt hat, wird ein Banner angezeigt, das ihn über den aktuellen Status der Aufgabe informiert. Das folgende Bild des CCP zeigt das „Unterbrechung“-Banner.

The screenshot displays the Amazon Connect interface for a customer service agent. At the top, the status is 'Available'. A task titled 'Test pause and resume' is shown, which has been paused. A notification banner at the top of the task area states: 'This task has been paused. Please click the resume button to start working on it again.' Below the notification, the task details are visible: 'Task name*' is 'Test pause and resume', 'Required' is '21 / 512', 'Description' is 'Test task', and 'email*' is 'email@email.com' with 'Required' of '15 / 512'. At the bottom, there are three buttons: a menu icon, a 'Resume' button, and an 'End task' button.

Die folgende Abbildung des Arbeitsbereichs für Kundendienstmitarbeiter zeigt das Banner „Fortsetzen“ an.

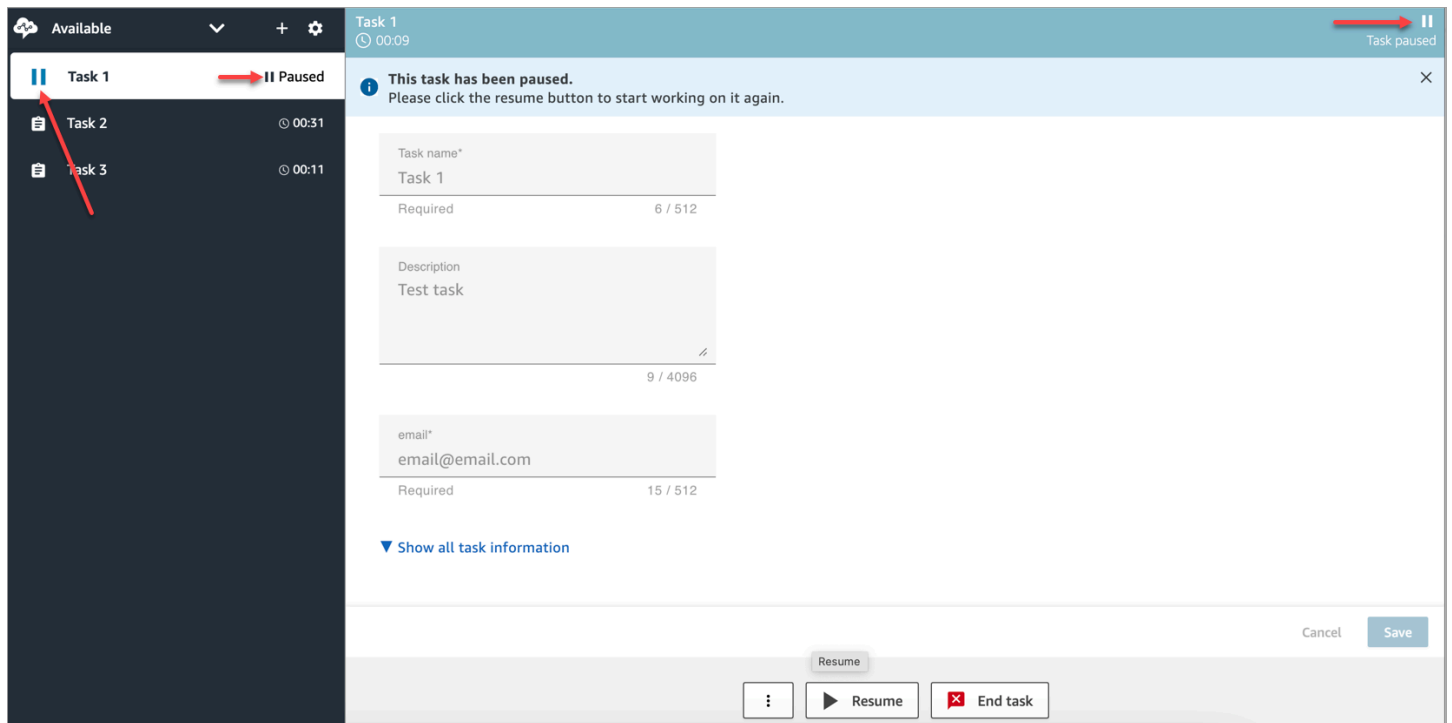


The screenshot shows the Amazon Connect interface with a task titled "Test pause and resume" in a "Connected task" state. A notification banner at the top states: "This task has been resumed. You are now connected." The task details include:

- Task name*: Test pause and resume
- Required: 21 / 512
- Description: Test task
- email*: email@email.com

At the bottom, there are buttons for "Pause" and "End task".

Wenn ein Kundendienstmitarbeiter mehrere Aufgaben geöffnet hat und er eine davon unterbricht, wird das Symbol in der Aufgabenliste aktualisiert und er über den Status der Aufgabe informiert. Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel eines „Unterbrochen“-Symbols.



The screenshot shows the Amazon Connect interface with a task titled "Task 1" in a "Task paused" state. A notification banner at the top states: "This task has been paused. Please click the resume button to start working on it again." The task details include:

- Task name*: Task 1
- Required: 6 / 512
- Description: Test task
- email*: email@email.com
- Required: 15 / 512

In the task list on the left, "Task 1" is shown with a "Paused" status and a red arrow pointing to the pause icon. At the bottom, there are buttons for "Resume" and "End task".

Wie viele Aufgaben ein Agent unterbrechen kann

Ein Kundendienstmitarbeiter kann die gleiche Anzahl von Aufgaben unterbrechen wie in der Einstellung Maximale Anzahl an Aufgaben pro Kundendienstmitarbeiter in seinem [Routing-Profil](#) angegeben.

Ein Kundendienstmitarbeiter verfügt beispielsweise über die Einstellung Maximale Anzahl an Aufgaben pro Kundendienstmitarbeiter, um 5 aktive Aufgaben gleichzeitig zu bearbeiten. Das bedeutet, dass er bis zu 5 Aufgaben unterbrechen kann, wodurch er seine aktiven Slots für neue, kritischere Aufgaben freigeben kann. Das bedeutet aber auch, dass Kundendienstmitarbeiter zu jedem Zeitpunkt die doppelte Anzahl an Aufgaben in ihrem Workspace haben können. In unserem Beispiel kann dieser Kundendienstmitarbeiter 10 Aufgaben in seinem Workspace haben: 5 unterbrochen und 5 aktiv.

Wann kann eine unterbrochene Aufgabe wieder fortgesetzt werden?

Eine unterbrochene Aufgabe kann jederzeit wieder fortgesetzt werden. Dadurch ist es für einen Kundendienstmitarbeiter möglich, vorübergehend das Doppelte seiner Anzahl an Aufgaben gleichzeitig zu bearbeiten.

Beispielsweise kann ein Kundendienstmitarbeiter 10 Aufgaben in seinem Workspace haben: 5 unterbrochen und 5 aktiv. Er setzt alle seine unterbrochenen Aufgaben gleichzeitig fort. Jetzt hat er 10 aktive Aufgaben. Es werden keine neuen Aufgaben an ihn weitergeleitet, bis die Anzahl der aktiven Aufgaben unter dem in seinem Weiterleitungsprofil angegebenen Grenzwert für maximale Aufgaben pro Kundendienstmitarbeiter liegt.

Programmgesteuert Abbrechen und Fortsetzen von Aufgaben

Sie können Aufgaben mithilfe der APIs und [ResumeContact](#) APIs programmgesteuert anhalten [PauseContact](#) und fortsetzen.

Beim Unterbrechen und Fortsetzen einer Aufgabe kann ein entsprechender Datenstrom so konfiguriert werden, dass er bei den Ereignissen „Unterbrechen“ und „Fortsetzen“ ausgeführt wird. Beispielsweise:

- Möglicherweise möchten Sie einen Datenstrom so entwerfen, dass unterbrochene Aufgaben nach einem bestimmten Zeitraum für die Mittagspausen der Kundendienstmitarbeiter automatisch fortgesetzt werden.

- Möglicherweise möchten Sie einen Datenstrom für die Fortsetzung erstellen, um Attribute der Aufgabe zu aktualisieren, die sich möglicherweise geändert haben, während die Aufgabe unterbrochen war.

Konfigurieren eines Datenflusses, um Aufgaben zu unterbrechen und fortzusetzen

Konfigurieren Sie einen „[EreignisFlow festlegen](#)“-Block, um Aufgaben zu unterbrechen und fortzusetzen. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Ereignisdatenstrom einrichten mit Konfiguration zum Unterbrechen eines Datenstroms.

The screenshot shows the configuration window for the 'Set event flow' block. It includes a 'Block Name' input field with a character count of 0 / 50. Below this is a descriptive text: 'Specify a flow to run when a contact event or interaction occurs, such as an agent accepting or disconnecting from a call or placing a customer on hold [Learn more](#)'. The 'Select event' section has a dropdown menu set to 'Flow at contact pause'. The 'Select a flow' section has two radio buttons: 'Set manually' (selected) and 'Set dynamically'. Below 'Set manually' is a dropdown menu set to 'Pause Flow with wait block'.

Im Folgenden finden Sie einige Szenarien, die Sie möglicherweise in Ihren Datenströmen konfigurieren möchten:

- Konfigurieren Sie Datenströme, die während der Kontaktunterbrechung ausgeführt werden, so, dass Supervisoren benachrichtigt werden, wenn eine Aufgabe unterbrochen wurde.

- Wenn Sie einen unterbrochenen Kontakt fortsetzen, konfigurieren Sie den Datenstrom so, dass die Kontaktattribute aktualisiert werden, um sicherzustellen, dass die Kundendienstmitarbeiter immer mit der neuesten Version der Attribute arbeiten.

Neue Ereignisse im Kontaktereignis-Stream und im Ereignisstream für Kundendienstmitarbeiter

Wenn Aufgaben unterbrochen und fortgesetzt werden, werden neue Ereignisse für PAUSED und RESUMED im Kontaktereignisstream und im Ereignisstream für Kundendienstmitarbeiter generiert.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für ein Ereignis mit dem Status PAUSED im Kontaktereignisstream.

```
{EventId: <>,} for event detail : {"eventType":"PAUSED","contactId":\
<>,"channel":"TASK","instanceArn":"arn:aws:connect:
<>","initiationMethod":"API","queueInfo":{"queueArn":\<>,"enqueueTimestamp":"2023-
11-03T21:54:01.113Z","queueType":"STANDARD"},"initiationTimestamp":"2023-11-
03T21:53:12.184Z","scheduledTimestamp":"2023-11-
03T21:54:00.000Z","connectedToSystemTimestamp":"2023-11-
03T21:54:00.741Z","lastPausedTimestamp":"2023-11-
03T21:54:14.997Z","totalPauseCount":1,"tags":{"aws:connect:instanceId":\
<>},"segmentAttributes":{"connect:Subtype":{"valueString":"connect:Task"}}}{EventId:
<>,} for event detail : {"eventType":"RESUMED","contactId":\
<>,"channel":"TASK","instanceArn":\<>,"initiationMethod":"API","queueInfo":
{"queueArn":\<>,"enqueueTimestamp":"2023-11-
03T22:20:10.837Z","queueType":"STANDARD"},"initiationTimestamp":"2023-11-
03T22:20:09.961Z","connectedToSystemTimestamp":"2023-11-
03T22:20:10.285Z","lastPausedTimestamp":"2023-11-
03T22:20:22.975Z","lastResumedTimestamp":"2023-11-
03T22:20:28.980Z","totalPauseCount":1,"tags":{"aws:connect:instanceId":\
<>},"segmentAttributes":{"connect:Subtype":{"valueString":"connect:Task"}}}
```

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für ein Ereignis mit dem Status RESUMED im Kontaktereignisstream.

```
{EventId: <>,} for event detail : {"eventType":"RESUMED","contactId":\
<>,"channel":"TASK","instanceArn":\<>,"initiationMethod":"API","queueInfo":
{"queueArn":\<>,"enqueueTimestamp":"2023-11-
03T22:20:10.837Z","queueType":"STANDARD"},"initiationTimestamp":"2023-11-
03T22:20:09.961Z","connectedToSystemTimestamp":"2023-11-
03T22:20:10.285Z","lastPausedTimestamp":"2023-11-
03T22:20:22.975Z","lastResumedTimestamp":"2023-11-
03T22:20:28.980Z","totalPauseCount":1,"tags":{"aws:connect:instanceId":\
<>},"segmentAttributes":{"connect:Subtype":{"valueString":"connect:Task"}}}
```

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für Aufgabens mit dem Status PAUSED im Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstream.

```
{
  "agentARN=<>,
  "instanceARN=<>,
  eventId=<>,
  "previousAgentSnapshot=(agentStatus=<name=Available",
  <>,
  "type=ROUTABLE",
  "startTimestamp=2023-10-11T17": "43":32.245Z>,
  "nextAgentStatus=<>",
  "contacts="[
    (contactId=<>,
    "state=PAUSED",
    "initialContactId=null",
    "channel=TASK",
    "channel=TASK",
    "connectedToAgentTimestamp=INBOUND",
    "stateStartTimestamp=2023-10-11T17": "44":23.262Z,
    "queueTimestamp=null)"
  ])",
  "currentAgentSnapshot=(agentStatus=<name=Available",
  "arn=arn"<>,
  "type=ROUTABLE",
  "startTimestamp=2023-10-11T17": "43":32.245Z>,
  "nextAgentStatus=<>",
  "contacts="[
    (contactId=<>,
    "state=PAUSED",
    "initialContactId=null",
    "channel=TASK",
    "channel=TASK",
    "connectedToAgentTimestamp=INBOUND",
    "stateStartTimestamp=2023-10-11T17": "44":23.637Z,
    "queueTimestamp=null)"
  ])",
  "eventType=STATE_CHANGE",
  version=2017-10-01,
  "eventTimestamp=2023-10-11T17": "44":23.639Z
}
```

Unterbrechen und Fortsetzen von Aufgabenereignissen in Kontaktdatensätzen

Die folgenden Ereignisse werden im [ContactTraceRecord](#)-Abschnitt des Datenmodells für Kontaktdatensätze erfasst. Sie können die [DescribeContact](#)-API verwenden, um Aufgabenereignisse zurückzugeben.

Name im Kontaktdatensatz	Von der DescribeContact API zurückgegebener Name		
TotalPauseDurationInSeconds	TOTAL_PAUSED_TIME		
TotalPauseCount	TOTAL_NUMBER_OF_PAUSES		
LastPauseTimestamp	LAST_PAUSED_TIMESTAMP		
LastResumedTimestamp	LAST_RESUMED_TIMESTAMP		

Die folgenden Werte sind nahezu in Echtzeit verfügbar, wenn Sie die [DescribeContact](#)-API verwenden oder die Seite Kontaktdaten für einen in Bearbeitung befindlichen Kontakt aufrufen.

- TotalPauseCount
- LastPausedTimestamp
- LastResumedTimestamp

Ein abgeschlossener Kontakt hat TotalPauseDurationInSeconds.

Metriken

Die folgenden Metriken zeigen die Zeit für „aktiv“, „unterbrochen“ und „fortgesetzt“ an.

Echtzeitmetriken	Beschreibung
[UI] Kundendienstmitarbeiter/Weiterleitungsprofile/Warteschlange → Leistung → Durchschnittliche aktive Zeit	$SUM(active_time)/Anzahl\ der\ Kontakte$
[UI] Kundendienstmitarbeiter/Weiterleitungsprofile/Warteschlange → Leistung → Durchschnittliche Pausenzeit des Kundenmitarbeiters	$SUM(agent_pause_time)/Anzahl\ der\ Kontakte,\ die\ unterbrochen\ wurden$
[UI] Kundendienstmitarbeiter → Kontakte → Kontaktstatus	Status „Unterbrochen“ eines Aufgabenkontakts
Historische Metriken	Beschreibung
[UI] Kundendienstmitarbeiter → Prüfung der Kundendienstmitarbeiteraktivitäten → Unterstützung des Status „PAUSED“	Zeigt den Status „Unterbrochen“ an, wenn sich der Kontakt für einen Kundendienstmitarbeiter im Status „Unterbrochen“ befindet
[GetMetricDataV2] Abfragedurchschnitt von AGENT_PAUSE_TIME für ein	$SUM(total_agent_pause_time)$ für alle Kontakte, die aus einer Warteschlange/einem Weiterleitungsprofil/einer Aufgabe unterbrochen wurden $AVG = SUM(total_agent_pause_time)/Anzahl\ der\ unterbrochenen\ Kontakte\ für\ eine\ Warteschlange/ein\ Weiterleitungsprofil/eine\ Aufgabe$

Historische Metriken	Beschreibung
Warteschlangen-/ Routing-Profil/eine Aufgabe	
[GetMetricDataV2] Abfragedurchschnitt von ACTIVE_TIME für ein Warteschlangen-/ Routing-Profil	SUM(total_handle_time - total_agent_pause_time) für alle Kontakte in Warteschlangen/Weiterleitungsprofilen/Aufgaben AVG = SUM(total_handle_time - total_agent_pause_time) / Gesamtzahl I der Kontakte für eine Warteschlange/ein Weiterleitungsprofil/eine Aufgabe
Seite „Kontaktdetails“	Beschreibung
[UI] Kontaktsuche → Kontaktdetails → Kontaktzusammenfas- sung → Uhrzeit der letzten Unterbrechung	Zeitpunkt der letzten Unterbrechung
[UI] Kontaktsuche → Kontaktdetails → Kontaktzusammenfas- sung → Uhrzeit der letzten Fortsetzung	Zeitpunkt der letzten Fortsetzung
[UI] Kontaktsuche → Kontaktdetails → Kontaktzusammenfas- sung → Anzahl der Unterbrechungen	Gesamtzahl der Pausen, einschließlich der Zeiten, in denen der Kontakt nicht verbunden war.
[UI] Kontaktsuche → Kontaktdetails → Kontaktzusammenfas	Gesamtdauer der Unterbrechungen, einschließlich vor und nach der Verbindung des Kundendienstmitarbeiters.

Seite „ Kontaktdetails“	Beschreibung
→ Gesamtdauer der Unterbrechungen	

Seite „Echtzeit-Metriken“

In der folgenden Abbildung der Seite Echtzeit-Metriken wird der Kontaktstatus der Aufgabe als Unterbrochen angezeigt.

Real-time Metrics

Last Update: Nov 7, 2023, 10:10:01 AM

Agents

Agent Login	Channels	Agent					Contacts				Performance	
		Activity	Next activity	Duration	Agent Hierarchy	Routing Profile	Capacity	Active	Availability	Contact State	Duration	Queue
njnku	All channels	On contact	-	00:00:09	level2	Basic Routing Profile	3	1	3	-	-	-
	Voice						1	0	1	-	-	-
	Chat total						3	0	3	-	-	-
	Task total						2	1	2	-	-	-
	Task									Paused	00:00:09	BasicQueue

Note: Only queues for which there was activity during the report time range are included in the report. Queues without any activity are not included in the displayed report.

Die folgende Abbildung der Seite Echtzeit-Metriken zeigt die Durchschnittliche aktive Zeit, die AHT und die durchschnittliche Unterbrechungszeit des Kundendienstmitarbeiters.

Real-time Metrics

Last Update: Nov 7, 2023, 10:14:30 AM

Agents

Agent Login	Channels	Performance											
		Rate	Duration	Queue	Avg ACW	Agent non-response	Handled in	Handled out	AHT	Occupancy	Average active time	Average agent pause time	Avg API connecting time
njnku	All channels	-	-	-	-	-	-	-	-	8.55%	-	-	-
	Voice	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Chat total	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	00:00:00	
	Task total	-	-	-	00:00:02	0	0	0	00:00:40	-	00:00:20	00:00:19	00:00:00

Note: Only queues for which there was activity during the report time range are included in the report. Queues without any activity are not included in the displayed report.

Bericht zur Prüfung der Kundendienstmitarbeiteraktivität

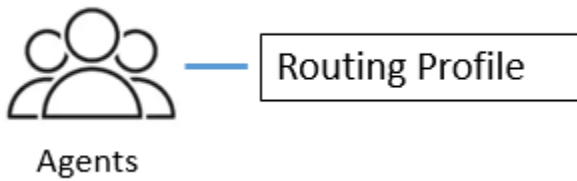
Die folgende Abbildung des Berichts zur Überprüfung der Kundendienstmitarbeiteraktivität zeigt den Status „Unterbrochen“, wenn ein Kontakt von dem Kundendienstmitarbeiter unterbrochen wird.

Time	Status	Event Data
Nov 07, 2023 12:17:35 am	Offline	-
Nov 07, 2023 06:09:21 pm	Available	Queues: [redacted], BasicQueue
Nov 07, 2023 06:09:34 pm	Connecting	Conversation Type: Task Contact ID: 8c892103- [redacted]
Nov 07, 2023 06:09:37 pm	Connected	Conversation Type: Task Contact ID: 8c892103- [redacted]
Nov 07, 2023 06:09:38 pm	Busy	Conversation Type: Task Contact ID: 8c892103- [redacted]
Nov 07, 2023 06:09:52 pm	Paused	Conversation Type: Task Contact ID: 8c892103- [redacted]
Nov 07, 2023 06:10:12 pm	Busy	Conversation Type: Task Contact ID: 8c892103- [redacted]
Nov 07, 2023 06:10:15 pm	Wrap Up	Conversation Type: Task Contact ID: 8c892103- [redacted]
Nov 07, 2023 06:10:18 pm	Available	Queues: njnku, BasicQueue

Konzepte: Weiterleitungsprofile

Ein Weiterleitungsprofil bestimmt, welche Arten von Kontakten ein Kundendienstmitarbeiter empfangen kann, sowie die Weiterleitungsriorität.

- Jeder Kundendienstmitarbeiter ist einem Weiterleitungsprofil zugeordnet.
- Einem Weiterleitungsprofil können mehrere Kundendienstmitarbeiter zugewiesen sein.



Amazon Connect verwendet Weiterleitungsprofile, mit denen Sie ein Kontaktcenter jeder Größenordnung verwalten können. Um schnell zu ändern, was eine Gruppe von Kundendienstmitarbeitern tut, müssen Sie nur eine Aktualisierung vornehmen: das Weiterleitungsprofil.

Standard-Weiterleitungsprofil: Grundlegendes Weiterleitungsprofil

Amazon Connect enthält ein Standard-Weiterleitungsprofil mit dem Namen Grundlegendes Weiterleitungsprofil. Zusammen mit den [Standard-Flowsn](#) und der Standardwarteschlange (mit dem Namen BasicQueue) wird Ihr Kontaktcenter betrieben, sodass Sie keine Anpassungen vornehmen müssen. So können Sie schnell loslegen.

Weiterleitungsprofil-Verknüpfungswarteschlangen und Kundendienstmitarbeiter

Wenn Sie ein Weiterleitungsprofil erstellen, geben Sie Folgendes an:

- Die Kanäle, die die Kundendienstmitarbeiter unterstützen.
- Die Kundenwarteschlangen, die die Kundendienstmitarbeiter bearbeiten. Sie können eine einzelne Warteschlange verwenden, um alle eingehenden Kontakte zu bearbeiten, oder Sie können mehrere Warteschlangen einrichten. Warteschlangen sind über ein Weiterleitungsprofil mit einem Kundendienstmitarbeiter verknüpft.
- Priorität und Verzögerung der Warteschlangen.

Die folgende Abbildung zeigt eine Gruppe von Kundendienstmitarbeitern, die einem Weiterleitungsprofil zugeordnet sind. Das Weiterleitungsprofil spezifiziert mehrere Kanäle und Warteschlangen für die Kundendienstmitarbeiter.



Agents

Routing Profile

- Channels: Voice, Chat, Task

- Queues
 - Queue 1: Voice, Chat
 - Queue 2: Chat
 - Queue 3: Task

Konzepte: Standardwarteschlangen und Kundendienstmitarbeiterwarteschlangen

Es gibt zwei Arten von Warteschlangen:

- Standard-Warteschlangen: Hier warten Kontakte, bevor sie an Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet und von diesen angenommen werden.
- Kundendienstmitarbeiter-Warteschlangen: Diese Warteschlangen werden automatisch erstellt, wenn Sie einen Kundendienstmitarbeiter zu Ihrem Kontaktcenter hinzufügen.

Kontakte werden nur dann an Kundendienstmitarbeiter-Warteschlangen weitergeleitet, wenn sie als Teil eines Flows explizit dorthin gesendet werden. Beispielsweise können Sie Kontakte an einen bestimmten Kundendienstmitarbeiter weiterleiten, der für bestimmte Kundenprobleme zuständig ist, z. B. für die Fakturierung oder den Premium-Support. Kundendienstmitarbeiter-Warteschlangen können auch für die Weiterleitung an die Voicemail eines Kundendienstmitarbeiters verwendet werden.

Kontakte, die in Kundendienstmitarbeiter-Warteschlangen warten, haben höhere Priorität als Kontakte, die in Standardwarteschlangen warten. Kontakte in Kundendienstmitarbeiter-Warteschlangen besitzen die höchste Priorität und werden nicht verzögert:

- **Höchste Priorität:** Wenn sich ein weiterer Kontakt in der Basis-Warteschlange befindet, entscheidet Amazon Connect, dem Kundendienstmitarbeiter zuerst den Kontakt aus der Kundendienstmitarbeiter-Warteschlange zuzuweisen.
- **Keine Verzögerung:** Ist der Kundendienstmitarbeiter verfügbar, wird der Kontakt sofort an ihn weitergeleitet.

Warteschlangen in Metrikberichten

In einem [Echtzeitmetrikenbericht](#) können Sie überwachen, wie viele Kontakte sich in den Standard- und Kundendienstmitarbeiter-Warteschlangen befinden. Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Echtzeitmetrikenbericht zu einer Warteschlange, bei dem eine Kundendienstmitarbeiter-Tabelle und eine Kundendienstmitarbeiter-Warteschlangen-Tabelle hinzugefügt wurden. Sie zeigt folgende Informationen an:

- **BasicQueue**, bei dem es sich um eine Standardwarteschlange handelt. Sie zeigt, dass ein Kundendienstmitarbeiter (John) online ist.
- Die **Tabelle Kundendienstmitarbeiter** zeigt, dass der Kundendienstmitarbeiter John seinen CCP auf Verfügbar gesetzt hat und bereit ist, Kontakte entgegenzunehmen. Ein Supervisor kann von hier aus den Status eines Kundendienstmitarbeiters ändern. Stellen Sie ihn beispielsweise auf Offline ein.
- **Tabelle mit Kundendienstmitarbeiter-Warteschlangen**, in der Johns Kundendienstmitarbeiter-Warteschlange angezeigt wird. Sie zeigt, dass John online ist und auch Kontakte aus dieser Warteschlange annehmen kann.

Real-time metrics

Last Update: Jan 31, 2020 10:45:3

Queues

Time range: trailing prev

Queues	Agents						Contacts	
	Online	On contact	NPT	ACW	Error	Available	Availability	Active
BasicQueue	1	0	0	0	1	0	0	

Note: Only queues for which there was activity during the report time range are included in the report. Queues without any activity are not included in the displayed r

Agents

Time range: trailir

Agent Login	Channels	Agent	Routing Profile	Capacity	
		Activity			
John	All channels	Available	-	Basic Routing Profile	2
	Voice				
	Chat total				

Note: Only agents for which there was activity during the report time range are included in the report. Agents without any activity are not included in the displayed r

Agent queues

Time range: trailing prev

Queues	Agents						Contacts	
	Online	On contact	NPT	ACW	Error	Available	Availability	Active
John	1	0	0	0	0	0	0	

Note: Only queues for which there was activity during the report time range are included in the report. Queues without any activity are not included in the displayed r

New table

Wenn ein Kundendienstmitarbeiter einen Kontakt aus einer Standard-Warteschlange erhält, wird der Kontakt nie in der Kundendienstmitarbeiter-Warteschlange angezeigt. Er wird einfach direkt an den Kundendienstmitarbeiter durchgestellt.

In einem [Verlaufsmetrik-Bericht](#) werden Kundendienstmitarbeiter-Warteschlangen standardmäßig nicht in der Warteschlangen-Tabelle angezeigt. Um sie anzuzeigen, wählen Sie das

Einstellungssymbol und anschließend die Option Kundendienstmitarbeiterwarteschlangen anzeigen aus.

Table Settings [X]

Interval & Time range Groupings **Filters** Metrics

Queues that match these filters will be displayed on the table

Show agent queues

Queue

- Agent queues**
- Routing profile
- Agent hierarchy
- Phone number

Agent queues

Show metrics only for contacts handled in these queues:

Q Search [Dropdown Arrow]

- John (John Doe)
- Jane (Jane Doe)

i Tip

Die APIs für Metriken unterstützen keine Kundendienstmitarbeiter-Warteschlangen.

Standardwarteschlange: BasicQueue

Amazon Connect enthält eine Standardwarteschlange mit dem Namen BasicQueue. Zusammen mit den [StandardgesprächsFlowsn](#) und dem Standard-Weiterleitungsprofil (mit dem Namen Grundlegendes Weiterleitungsprofil wird Ihr Kontaktcenter so unterstützt, dass Sie keine Anpassungen durchführen müssen. So können Sie schnell loslegen.

Konzepte: Priorität und Verzögerung von Warteschlangen

Priorität und Verzögerung sind leistungsstarke Funktionen, mit denen Sie die Kontakte zum Lastausgleich auf Kundendienstmitarbeitergruppen verteilen können.

Beispiel 1: Unterschiedliche Priorität, aber gleiche Verzögerung

Beispiel: Eine Gruppe von Kundendienstmitarbeitern wird einem Weiterleitungsprofil für den Vertrieb zugewiesen. Da der primäre Auftrag der Vertrieb ist, hat die Vertriebswarteschlange die Priorität 1 und den Verzögerungswert 0. Da die betreffenden Kundendienstmitarbeiter aber auch den Support unterstützen können, erhält die Warteschlange Priorität 2 und die Verzögerung den Wert 0. Dies wird in der folgenden Tabelle gezeigt:

Warteschlange	Priorität	Verzögerung (in Sekunden)
Vertrieb	1	0
Support	2	0

Wenn sich keine Kontakte in der Vertriebswarteschlange befinden, werden den Kundendienstmitarbeitern Kontakte aus der Support-Warteschlange vorgelegt.

Beispiel 2: Gleiche Priorität, aber unterschiedliche Verzögerung

Nehmen wir an, dass Sie der Support-Warteschlange die Priorität 1 und als Verzögerungswert 30 Sekunden zuweisen, wie in der folgenden Tabelle dargestellt:

Warteschlange	Priorität	Verzögerung (in Sekunden)
Vertrieb	1	0
Support	1	30

Diesen Kundendienstmitarbeitern werden immer zuerst Kontakte aus der Vertriebswarteschlange vorgelegt, da die Verzögerung 0 ist. Wenn sich jedoch ein Kontakt länger als 30 Sekunden in der Support-Warteschlange befindet, wird er auch als Priorität 1 behandelt. Den Kundendienstmitarbeitern wird dann der Kontakt aus der Support-Warteschlange vorgelegt.

Beispiel 3: Unterschiedliche Prioritäten und Verzögerungen

Hier ein komplexeres Beispiel für ein Support-Weiterleitungsprofil:

Warteschlange	Priorität	Verzögerung (in Sekunden)
Tier-1-Support	1	0
Tier-2-Support	1	0
Tier-3-Support	2	20
Tier-4-Support	3	80

Dieses Weiterleitungsprofil priorisiert die Warteschlangen für Tier-1-Support und Tier-2-Support gleichermaßen, da beide die Priorität 1 haben.

- Kundendienstmitarbeiter können Gespräche aus der Tier-3-Support-Warteschlange annehmen, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:
 - Kunden für Tier-3-Support warten bereits mindestens 20 Sekunden.
 - Es befinden sich keine Kontakte in den Warteschlangen für Tier-1-Support- oder Tier-2-Support.
- Kundendienstmitarbeiter können Gespräche aus der Tier-4-Support-Warteschlange annehmen, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:
 - Kunden in der Tier-4-Support-Warteschlange warten bereits mindestens 80 Sekunden.
 - Es befinden sich keine Kontakte in den Warteschlangen für Tier-1-Support, Tier-2-Support oder Tier-3-Support.

Priorität hat Vorrang. (Man könnten annehmen, dass Kundendienstmitarbeiter Kontakte aus dem Tier-4-Support annehmen, wenn Kontakte sich im Tier-1-Support, Tier-2-Support oder Tier-3-Support befinden und 20 Sekunden oder länger warten, aber das stimmt nicht.)

Beispiel 4: Gleiche Priorität und Verzögerung

In diesem Beispiel weist ein Weiterleitungsprofil nur zwei Warteschlangen mit derselben Priorität und Verzögerung auf:

Warteschlange	Priorität	Verzögerung (in Sekunden)
Vertrieb	1	0

Warteschlange	Priorität	Verzögerung (in Sekunden)
Support	1	0

Für dieses Weiterleitungsprofil wird zuerst der älteste Kontakt weitergeleitet. Er geht an den Kundendienstmitarbeiter, der sich die längste Zeit im Leerlauf befand.

Anweisungen zum Einstellen der Priorität und der Verzögerung für ein Weiterleitungsprofil finden Sie unter [Erstellen eines Weiterleitungsprofils](#).

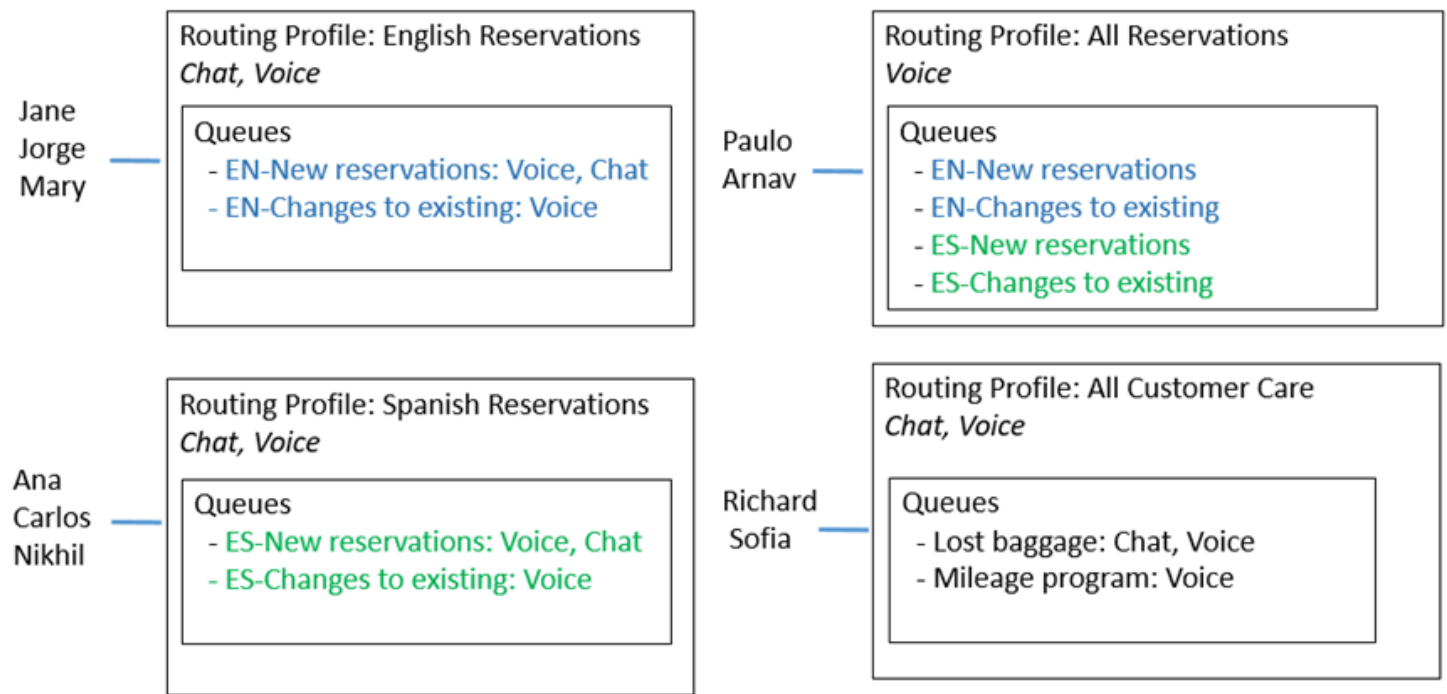
Konzepte: Warteschlangenbasierte Weiterleitung

Sie können Kunden basierend auf verschiedenen Kriterien, z. B. der Qualifikation der Kundendienstmitarbeiter, an bestimmte Kundendienstmitarbeiter weiterleiten. Dies wird als warteschlangenbasierte Weiterleitung oder auch als qualifikationsbasierte Weiterleitung bezeichnet.

Beispiel: Eine Fluggesellschaft hat Kundendienstmitarbeiter, die Reservierungen für englischsprachige Kunden bearbeiten, andere, die spanischsprachige Kunden bedienen, und eine dritte Gruppe, die Kunden beider Art bedient, jedoch nur telefonisch.

Die folgende Abbildung zeigt die Möglichkeiten:

- Mehreren Kundendienstmitarbeitern dasselbe Weiterleitungsprofile zuweisen
- Einem Weiterleitungsprofil mehrere Warteschlangen zuweisen
- Mehreren Weiterleitungsprofilen eine Warteschlange zuweisen



Eine Übersicht über die Schritte zum Einrichten der Warteschlangenbasierten Weiterleitung finden Sie unter [Einrichten einer Warteschlangenbasierten Weiterleitung](#).

Konzepte: Kanäle und Parallelität

Kundendienstmitarbeiter können Sprache, Chat und Aufgaben in Amazon Connect bearbeiten. Wenn Sie ein Weiterleitungsprofil für die Verarbeitung mehrerer Kanäle einrichten, haben Sie zwei Möglichkeiten:

- Option 1: Richten Sie Kundendienstmitarbeiter so ein, dass sie Kontakte bearbeiten können, während sie sich bereits auf einem anderen Kanal befinden. Dies wird als kanalübergreifende Parallelität bezeichnet.
- Option 2: Richten Sie Kundendienstmitarbeiter so ein, dass ihnen Sprach-, Chat- oder Aufgaben angeboten werden können, wenn sie völlig inaktiv sind, je nachdem, was sich in der Warteschlange befindet. Wenn Sie diese Option wählen, werden dem Kundendienstmitarbeiter, nachdem er mit der Arbeit an Kontakten aus einem Kanal begonnen hat, keine Kontakte aus anderen Kanälen mehr angeboten.

Bei Verwendung von kanalübergreifender Parallelität prüft Amazon Connect wie folgt, welcher Kontakt dem Kundendienstmitarbeiter angeboten werden soll:

1. Es prüft, welche Kontakte/Kanäle der Kundendienstmitarbeiter derzeit bearbeitet.

2. Auf der Grundlage der Kanäle, die sie gerade bearbeiten, und der kanalübergreifenden Konfiguration im Weiterleitungsprofil der Kundendienstmitarbeiter wird bestimmt, ob die Kundendienstmitarbeiter an den nächsten Kontakt weitergeleitet werden kann.
3. Amazon Connect priorisiert den Kontakt, der am längsten wartet, wenn Priorität und Verzögerung gleich sind. Auch wenn mehrere Kanäle gleichzeitig bewertet werden, gilt nach wie vor First-In First-Out.

Ein detailliertes Beispiel dafür, wie Amazon Connect Kontakte weiterleitet, wenn kanalübergreifende Parallelität eingerichtet ist, finden Sie unter [Beispiel dafür, wie ein Kontakt mit kanalübergreifender Parallelität weitergeleitet wird](#).

Weitere Informationen zur Nutzung des Contact Control Panel für mehrere Chats durch Kundendienstmitarbeiter finden Sie unter [So benutzen Sie das CCP zur Verwaltung von Chats](#).

Konzepte: Amazon Connect Flows

Ein Flow definiert die durchgängige Erfahrung von Kunden beim Zugriff auf das Kontaktcenter. Auf der grundlegendsten Ebene ermöglichen Flows die Anpassung eines IVR-Systems (Interactive Voice Response).

Sie können Kunden beispielsweise eine Reihe von Menüoptionen zur Verfügung stellen und die Kunden basierend auf ihrer Auswahl an Kundendienstmitarbeiter weiterleiten. Mit Amazon Connect sind Flows deutlich leistungsfähiger als diese: Sie können dynamische, personalisierte Flows erstellen, die mit anderen - AWS Services interagieren.

Standard-Flows

Wenn Sie eine Instance erstellen und eine Nummer beantragen, verfügen Sie in nur fünf Minuten automatisch über ein funktionierendes Kontaktcenter. Der Grund besteht darin, dass Amazon Connect eine Reihe von StandardFlowsn enthält, die bereits veröffentlicht wurden. Sie werden verwendet, um Ihr Kontaktcenter zu betreiben.

Wenn Sie das Kontaktcenter anpassen und neue Flows erstellen, ersetzen Sie die StandardFlows durch eigene.

Beispiel: Sie erstellen einen Flow, der die Möglichkeit enthält, den Kunden in eine Warteschlange zu stellen.

- Sie können eine Ansage erstellen, die abgespielt werden soll, wenn der Kunde sich in der Warteschleife befindet, zum Beispiel "Erledigen Sie Ihre Weihnachtseinkäufe in diesem Jahr frühzeitig. Im November ist der Versand kostenlos." Und dann wird etwas Musik gespielt.
- Wenn Sie keine Ansage erstellen, führt Amazon Connect automatisch den Flow Standardplatzierung des Kunden in der Warteschlange aus.

Um die Liste der StandardFlows in der Amazon Connect-Konsole anzuzeigen, gehen Sie zu Weiterleitung, Flows. Sie beginnen alle mit Standard im Namen.

Eine Liste aller StandardFlows und wozu sie dienen finden Sie unter [Standard-Flows](#).

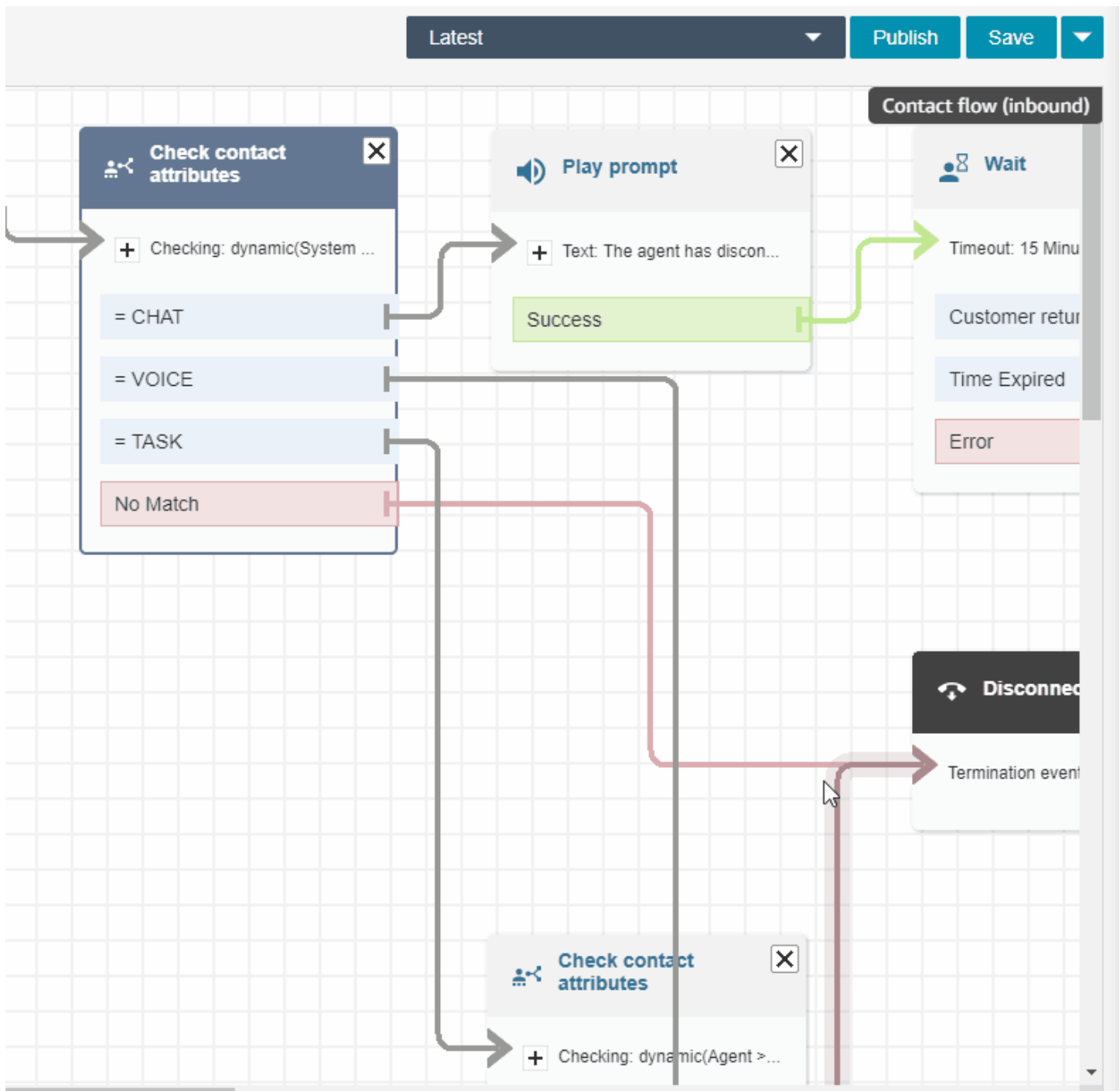
Flow-Designer

Um das Kontaktcenter anzupassen, verwenden Sie den Flow-Designer. Es handelt sich um eine drag-and-drop Schnittstelle, mit der Sie Ihr Kontaktcenter ohne Codierung anpassen können.

Flowblöcke

Flowblöcke sind die Bausteine von Flowsn. Jeder Block wurde für eine bestimmte Funktion entwickelt, die ein Unternehmen in einem Kontaktcenter bereitstellen möchte.

Sie konfigurieren einen Flowblock, indem Sie auf dessen Seite „Eigenschaften“ zugreifen, wie im folgenden GIF dargestellt. Nachdem Sie den Block in den Flow-Designer gezogen haben, klicken oder tippen Sie auf den Namen des Blocks, um die Seite „Eigenschaften“ aufzurufen.



Eine Liste der verfügbaren Flowblöcke und Beschreibungen zu ihrer Funktionsweise finden Sie unter [Definitionen für Flow-Blöcke](#).

BeispielFlows

Weitere Informationen zum Kombinieren von Flowblöcken, um unterschiedliche Flows zu erstellen, finden Sie unter [StichprobenFlows](#).

Bewährte Methoden für Amazon Connect

Diese Liste bewährter Methoden kann Ihnen helfen, maximalen Nutzen aus Amazon Connect zu ziehen. Diese bewährten Methoden gelten für Flows, Lambda, Chat, Amazon Lex und das Contact Control Panel (CCP).

Wir empfehlen auch, das Kapitel [Bewährte Methoden für die Sicherheit in Amazon Connect](#) zu lesen.

Flows

- Verwenden Sie konsistente Konventionen für Attributnamen über alle AWS-Services. Verwenden Sie die CamelCase-Notation für eigene Attributnamen, um Missverständnisse beim Übergeben und Referenzieren von Variablen zu vermeiden.
- Verwenden Sie Standardnamenskonventionen für Attributnamen. Verwenden Sie keine Leerzeichen oder Sonderzeichen, die sich auf nachgelagerte Berichtsprozesse wie AWS Glue-Crawler auswirken könnten.
- Erstellen Sie modulare Flows. Halten Sie die Flows so klein wie möglich und kombinieren Sie dann modulare Flows zu einem End-to-End-Gesprächserlebnis. So lassen sich die Flows einfach verwalten und Sie können auf zahlreiche Regressionstestzyklen verzichten.
- Wenn Sie User Defined (Benutzerdefiniert) oder External (Extern) in dynamischen Attributfeldern festlegen, dürfen Sie nur alphanumerische Zeichen (A – Z, 0 – 9) und Punkte verwenden. Andere Zeichen sind nicht zulässig.
- Stellen Sie sicher, dass alle Fehler-Branches an einen Block weitergeleitet werden, der den Fehler effektiv verarbeitet oder das Gespräch beendet.
- Verwenden Sie einen Set logging behavior (Protokollverhalten festlegen)-Block um die Protokollierung für Segmente des Flows zu aktivieren, in denen vertrauliche Daten erhoben werden, die nicht in CloudWatch gespeichert werden dürfen.
- Verwenden Sie einen Set recording behavior (Aufzeichnungsverhalten festlegen)-Block in Ihrem Flow, um Aufzeichnungen je nach Anwendungsfall zu deaktivieren und zu aktivieren. Beachten Sie, dass Amazon Connect nur Gespräche mit Kundendienstmitarbeitern aufzeichnet. IVR-Interaktionen werden nicht aufgezeichnet.
- Stellen Sie sicher, dass die im Flow verwendeten Attribute richtig festgelegt sind und referenziert werden. Wenn den Attributnamen Punkte vorangestellt sind, verwenden Sie wahrscheinlich das Format JSONPath (\$.), während Sie außerdem einen Variablentyp in der Auswahlliste auswählen. Zum Beispiel mit:

- Save text as attribute (Text als Attribut speichern) und der Wert `$.External.variableName` wie erwartet.
- Set dynamically und Wert `variableName` wie erwartet.
- Dynamisch festlegen und `$.External.variableName`-Ergebnisse in einem vorher festgelegten Zeitraum erzielen.
- Bevor Sie einen Anruf an den Kundendienstmitarbeiter übertragen und diesen Anruf in eine Warteschlange stellen, müssen Sie sicherstellen, dass die Blöcke Check hours of operation (Betriebsstunden prüfen) und Check staffing (Personalbesetzung prüfen) verwendet werden. Diese verifizieren, dass der Anruf innerhalb der Arbeitszeit erfolgt und Kundendienstmitarbeiter für die Beantwortung verfügbar sind.
- Stellen Sie mit Check queue status (Warteschlangenstatus prüfen) sicher, dass vor und nach der Warteschlangenübertragung Rückrufe angeboten werden. Fügen Sie eine Bedingung größer X für Queue capacity (Warteschlangenkapazität) hinzu. Dabei ist X eine Zahl, die die erwartete Warteschlangenkapazität angibt.
- Wenn die Warteschlangenkapazität die erwartete Kapazität überschreitet, verwenden Sie einen Get Customer Input (Kundeneingabe abrufen)-Block, um einen Rückruf anzubieten. Dadurch bleibt die Position des Anrufers in der Warteschlange erhalten und er wird zurückgerufen, sobald ein Kundendienstmitarbeiter verfügbar ist.
- Wählen Sie im Block Set callback number (Rückrufnummer festlegen) die Nummer aus, mit der der Kundenrückruf in CCP erfolgen soll. Verwenden Sie System und Customer Number (Kundennummer) oder eine neue Nummer, die mit einem Store Customer Input (Kundeneingabe speichern)-Block unter Verwendung von System und Stored customer input (Gespeicherte Kundeneingabe) erfasst wird.
- Fügen Sie abschließend einen Transfer to queue (An Warteschlange weiterleiten)-Block hinzu. Konfigurieren Sie ihn so, dass Transfer to callback queue (An Rückrufwarteschlange übertragen) ausgeführt wird. Konfigurieren Sie außerdem die Rückrufoptionen dem jeweiligen Anwendungsfall entsprechend.
- Verwenden Sie einen Loop prompts (Eingabeaufforderungsschleife)-Block im Flow der Kundenwarteschlange, um in regelmäßigen Abständen mit einem in die Warteschlange eingestellten Rückruf und einer externen Übertragungsoption zu unterbrechen.
- Stellen Sie sicher, dass alle Länder, die in externen Transfers referenziert oder für ausgehende Wähloperationen verwendet werden, dem Service-Kontingent für das Konto/die Instance hinzugefügt werden.

- Stellen Sie sicher, dass alle in externen Übertragungen referenzierten Nummern im E.164-Format vorliegen. Löschen Sie die nationale Verkehrsausscheidungsziffer, die für Inlandsanrufe verwendet wird. Dieses Präfix lautet für den Großteil Europas 0, für die USA dagegen 1. Das Präfix wird durch den Ländercode ersetzt. Die britische Mobilnummer 07911 123456 lautet im E.164-Format beispielsweise +44 7911 123456 (tel.:+447911123456) (+44 7911 123456 (Tel.: +447911123456)).
- Stellen Sie sicher, dass keine Endlosschleifen in der Flowlogik vorliegen. Stellen Sie außerdem sicher, dass der Flow jedes Anrufs den Anrufer mit einem Kundendienstmitarbeiter oder einem Bot verbindet oder für weitere Unterstützung extern übertragen wird.

Lambda

- Amazon Connect begrenzt die Dauer einer Sequenz von Lambda-Funktionen auf 20 Sekunden. Wenn die Gesamtausführungszeit diesen Schwellenwert überschreitet, kommt es zu einem Timeout mit einer Fehlermeldung. Da Kunden während der Ausführung einer Lambda-Funktion nichts hören, empfehlen wir, zwischen Funktionen einen Play prompt (Ansage abspielen)-Block einzufügen, damit sie in einer langen Interaktion beteiligt bleiben.

Durch Aufteilen einer Kette von Lambda-Funktionen mit dem Play prompt (Ansage abspielen)-Block können Sie mehrere Funktionen aufrufen, die länger als 20 Sekunden (Schwellenwert) dauern.

Chat und Amazon Lex

- Sie können für Sprach- und Chat-Kanal den gleichen Bot verwenden. Möglicherweise möchten Sie jedoch, dass der Bot kanalabhängig unterschiedlich reagiert. Beispiel: Sie möchten SSML für den Sprachkanal zurückgeben, damit eine Nummer als Telefonnummer gelesen wird, für den Chat soll aber normaler Text zurückgegeben werden. Dies ist möglich, indem Sie das Attribut Channel (Kanal) übergeben. Detaillierte Anweisungen finden Sie unter [Verwenden desselben Bots für Sprache und Chat](#).
- Für Sprache werden einige Wörter bestmöglich phonetisch geschrieben, um eine richtige Aussprache zu ermöglichen (z. B. bei Nachnamen). Wenn dies in Ihrem Szenario der Fall ist, berücksichtigen Sie es im Design des Bots. Sie können Sprach- und Chat-Bots auch getrennt halten.
- Informieren Sie die Kundendienstmitarbeiter über den Bot. Wenn ein Kontakt mit dem Kundendienstmitarbeiter verbunden wird, sieht der Kundendienstmitarbeiter das gesamte Transkript in seinem Fenster. Das Transkript enthält Text sowohl vom Kunden als auch vom Bot.

Contact Control Panel

- Wenn die Kundendienstmitarbeiter Google Chrome 71 bis Chrome 75 verwenden und den Chat und Aufgaben nutzen, fügen Sie die CCP-URL in die Genehmigungsliste in den Chrome-Einstellungen des Kundendienstmitarbeiters ein. Andernfalls hören sie das Audiosignal nicht, mit dem sie über einen eingehenden Chat oder eine Aufgabe benachrichtigt werden.

Anleitungen finden Sie in diesem [Google Chrome-Hilfeartikel](#).

Tutorials: Eine Einführung in Amazon Connect

Die Tutorials in diesem Abschnitt werden Ihnen dabei helfen, mit der Verwendung von Amazon Connect zu beginnen. Sie zeigen Ihnen, wie Sie Ihre erste Instance einrichten und ein Sprach- und Chatbeispiel testen. Als Nächstes zeigen sie, wie Sie ein IT-Helpdesk-Contact Center einrichten, das die Funktionen in Amazon Lex verwendet.

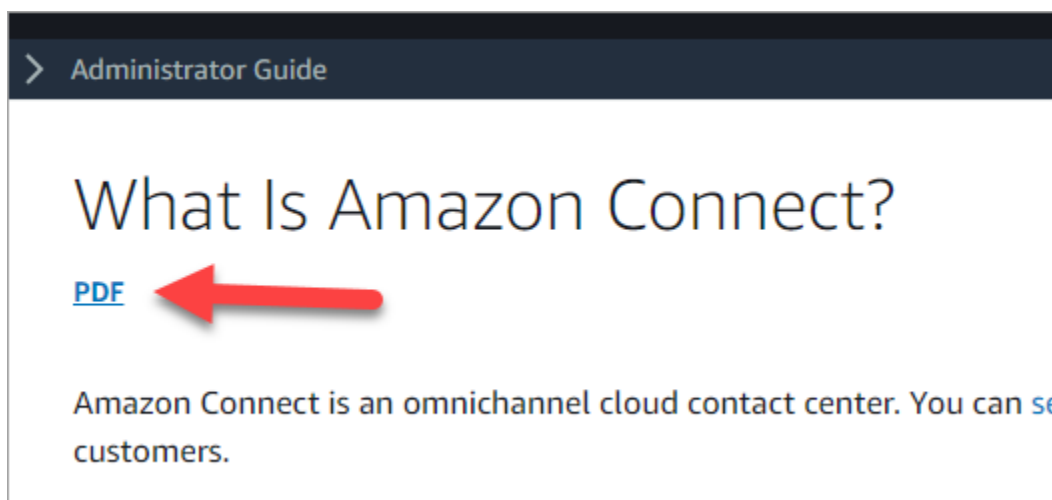
Diese Tutorials eignen sich sowohl für Wissensarbeiter als auch für Entwickler.

Voraussetzung

- Ein AWS-Konto. Wenn Sie noch kein Konto haben, erstellen Sie eins unter: aws.amazon.com.

Drucken der Tutorials

Wenn Sie die Tutorials drucken möchten, wählen Sie das PDF-Symbol oben auf einer beliebigen Seite aus, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



Eine PDF-Version der Dokumentation wird geöffnet. Drücken Sie Strg+Home, um zum Anfang der PDF-Datei zurückzukehren, und scrollen Sie dann nach unten zum Inhaltsverzeichnis. Wählen Sie aus, welche Seiten gedruckt werden sollen.

Inhalt

- [Tutorial 1: Einrichten Ihrer Amazon Connect-Instance](#)
- [Tutorial 2: Testen der Erfahrung der Sprach- und Chatbeispiele](#)
- [Tutorial 3: Erstellen eines IT-Helpdesk](#)

Tutorial 1: Einrichten Ihrer Amazon Connect-Instance

Es sind mehrere Instances von Amazon Connect möglich. Jede Instance enthält alle Ressourcen, die mit Ihrem Contact Center zusammenhängen, wie Telefonnummern, Agentenkonten und Warteschlangen.

In diesem Tutorial öffnen Sie Amazon Connect, erstellen eine Instance von Amazon Connect und melden eine Telefonnummer an, die Sie zum Testen verwenden können.

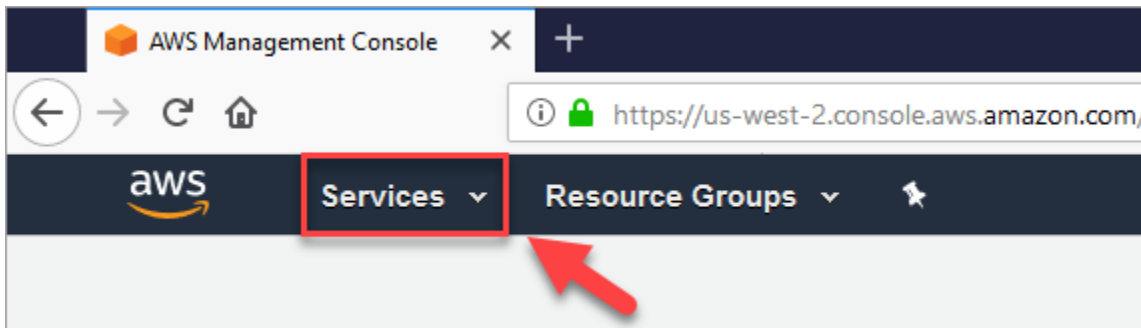
Inhalt

- [Schritt 1: Starten von Amazon Connect](#)
- [Schritt 2: Erstellen einer Instance](#)
- [Schritt 3: Beantragen einer Telefonnummer](#)

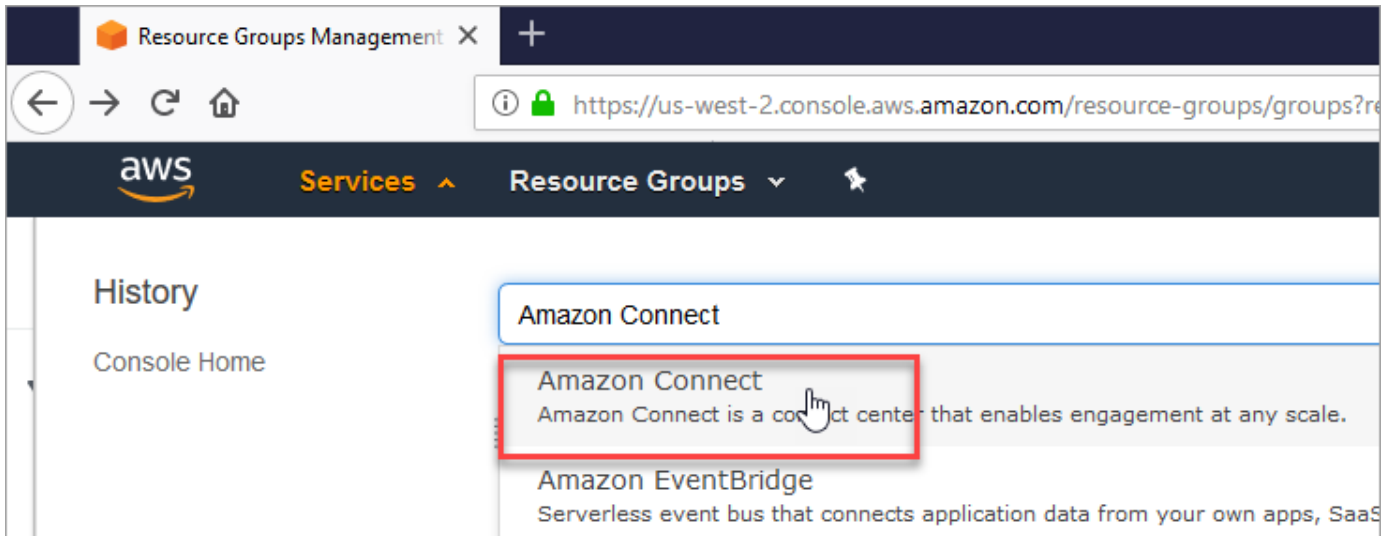
Schritt 1: Starten von Amazon Connect

Dieser Schritt führt Sie durch die Suche nach Amazon Connect in der AWS-Konsole und das Öffnen der Amazon Connect-Konsole.

1. Melden Sie sich mit Ihrem AWS-Konto bei der [AWS-Managementkonsole](https://console.aws.amazon.com/console) (https://console.aws.amazon.com/console) an.
2. Wählen Sie in der AWS-Managementkonsole oben auf der Seite das Dropdown-Menü Services aus.

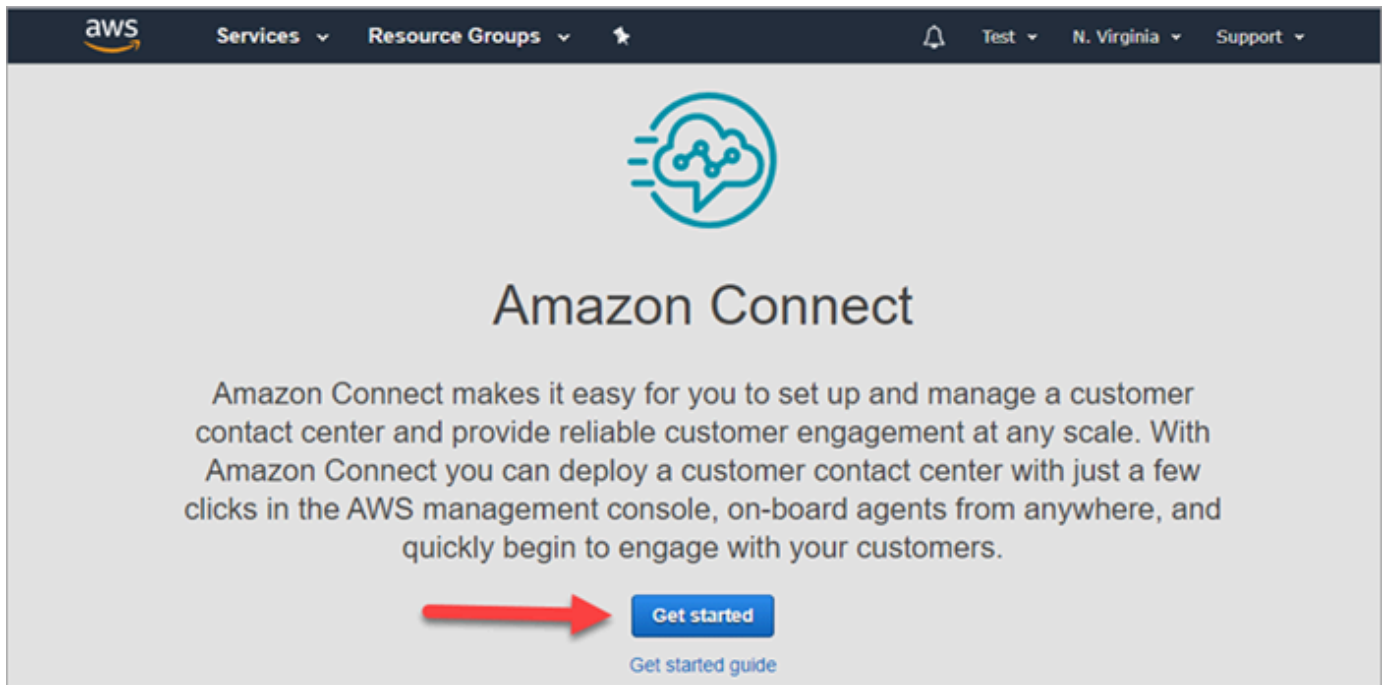


3. Geben Sie im Suchfeld Amazon Connect ein.



4. Wählen Sie Amazon Connect.

Wenn Sie die Amazon Connect-Konsole zum ersten Mal nutzen, wird die folgende Willkommensseite angezeigt.



5. Wählen Sie Erste Schritte aus.

Herzlichen Glückwunsch! Sie haben Amazon Connect gefunden und darauf zugegriffen. Sie können dieselben Schritte ausführen, um nach AWS-Services zu suchen und diese zu starten.

Wechseln Sie zu [Schritt 2: Erstellen einer Instance](#).

Schritt 2: Erstellen einer Instance

1. Wählen Sie auf der Seite Amazon Connect Virtual Contact Center-Instances die Option Instance hinzufügen aus.
2. Geben Sie auf der Seite Identität festlegen im Feld Zugriffs-URL einen eindeutigen Namen für Ihre Instance ein. Das folgende Bild zeigt beispielsweise mytest10089 als Namen. Wählen Sie einen anderen Namen für Ihre Instance. Wählen Sie anschließend Weiter.

Amazon Connect > Create Amazon Connect instance

Step 1
Set identity

Step 2
Add administrator

Step 3
Set telephony

Step 4
Data storage

Step 5
Review and create

Set identity

Identity management

- Store users in Amazon Connect**
Create and manage users in Amazon Connect. You cannot share users with other applications.
- Link to an existing directory**
Amazon Connect uses an existing directory. You create users in the directory, and then add and configure them in Amazon Connect. You can only associate a directory with only one Amazon Connect instance. [Learn more](#)
- SAML 2.0-based authentication**
AWS supports identity federation with Security Assertion Markup Language (SAML 2.0). This feature enables single sign-on (SSO) so users can log into the AWS Management Console or call the AWS APIs without you having to create an IAM user for everyone in your organization. [Learn more](#)

Access URL
Create a custom URL. Use this URL to log into this instance of Amazon Connect.

https:// mytest10089 .my.dev.us-west-2.nonprod.connect.aws.a2z.com

Choose a different name for your instance.

Cancel **Next**

3. Fügen Sie auf der Seite Administrator erstellen ein neues Administratorkonto für Amazon Connect hinzu. Verwenden Sie dieses Konto, um sich später mit der eindeutigen Zugriffs-URL bei Ihrer Instance anzumelden. Wählen Sie Weiter.

Amazon Connect > Create Amazon Connect instance

Step 1
Set identity

Step 2
Add administrator

Step 3
Set telephony

Step 4
Data storage

Step 5
Review and create

Add administrator

Add administrator

Administrator - optional

Specify an administrator
Specify an administrator for this instance of Amazon Connect. The administrator will have full permissions to access all of Amazon Connect.

No administrator

First name: Jane

Last name: Doe

Username: janedoe

Password: ●●●●●●

Password (verify): ●●●●●●

Email: [Redacted]

Cancel Previous Next

- a. Der Benutzername ist Ihr Amazon Connect-Login. Die Groß- und Kleinschreibung wird berücksichtigt.
 - b. Das Passwort muss zwischen 8 und 64 Zeichen lang sein und mindestens einen Großbuchstaben, einen Kleinbuchstaben und eine Zahl enthalten.
4. Akzeptieren Sie auf der Seite Telefonie einrichten die Standardeinstellungen, um eingehende und ausgehende Anrufe zuzulassen. Wählen Sie Weiter.

Amazon Connect > Create Amazon Connect instance

Step 1
Set identity

Step 2
Add administrator

Step 3
Set telephony

Step 4
Data storage

Step 5
Review and create

Set telephony

Telephony Options

Choose whether your contact center allows inbound calls, outbound calls, or both.

- Allow incoming calls
- Allow outgoing calls

Cancel Previous **Next**

5. Übernehmen Sie auf der Seite Datenspeicherung die Standardeinstellungen und wählen Sie Weiter aus.

Amazon Connect > Create Amazon Connect instance

Step 1
Set identity

Step 2
Add administrator

Step 3
Set telephony

Step 4
Data storage

Step 5
Review and create

Data storage

▼ Data storage

Call recordings, scheduled reports, and chat transcripts are stored in a S3 bucket that is created for you when you create an Amazon Connect instance. The stored data is encrypted by the AWS Key Management Service using a key specific to your Amazon Connect instance. Contact flow logs are stored in Amazon CloudWatch Logs in a log group created for you.

Amazon Connect permissions

By choosing Next, you are granting Amazon Connect permission to:

- Read and write to your S3 bucket.
- Read and write CloudWatch Logs.
- Encrypt your data.

Connect data
Your Connect data will be stored in this S3 bucket:

amazon-connect-.../connect/mytest Copy

Contact flow logs
Your contact flow logs will be stored here in CloudWatch:

/aws/connect/mytest Copy

Enable Customer Profiles
Customer Profiles uses your customer data, including Connect contact history, to identify and help personalize contact flows and your agent's interactions with contacts. You can further customize your Customer Profile domain later, including adding more data sources and changing data encryption settings. [Learn more](#)

Customize data storage (advanced)

Cancel Previous **Next**

6. Wählen Sie auf der Seite Überprüfen und erstellen die Option Instance erstellen aus.

Amazon Connect > Create Amazon Connect instance

Step 1
Set identity

Step 2
Add administrator

Step 3
Set telephony

Step 4
Data storage

Step 5
Review and create

Review and create

Identity management

Storing users within Amazon Connect
`https://mytest10089.my.dev.us-west-2.nonprod.connect.aws.a2z.com`

Edit

Add administrator

First name: Jane
Last name: Doe
Username: janedoe
Password: *****
Password (verify): *****
Email: dfaiigel@amazon.com

Edit

Telephony Options

Allow incoming calls
Your contact center can handle incoming calls.


Allow outgoing calls
Your contact center can make outbound calls.
You can set which users can place outbound calls in user permissions.

Edit

Data storage

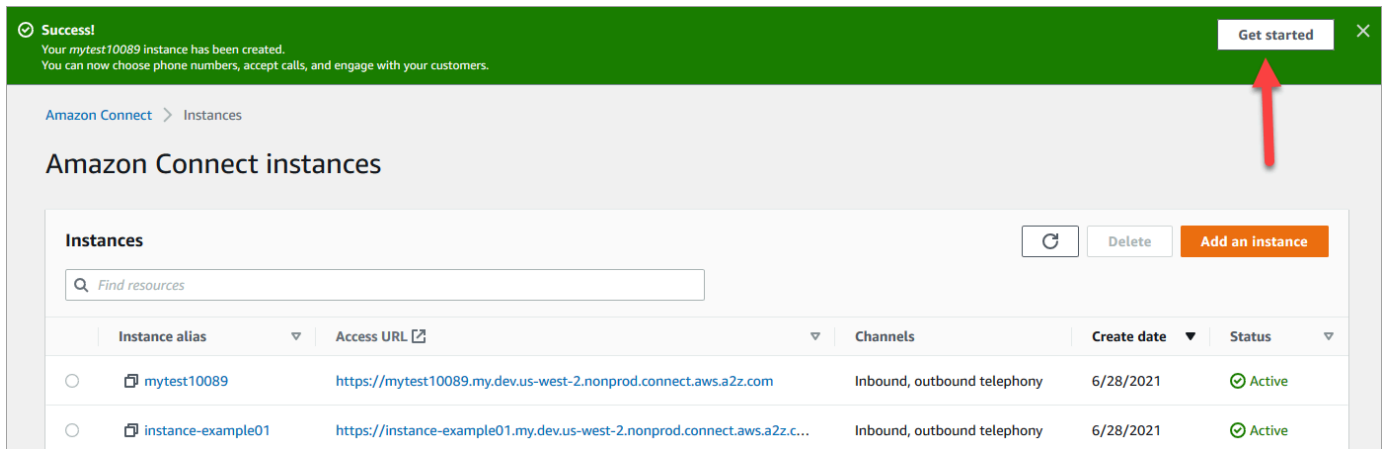
Data
Encrypted data will be stored here:
`amazon-connect-350b684a8bd5/connect/mytest10089`

Contact flow logs
Contact flow logs are stored here:
`/aws/connect/mytest10089`



Cancel Previous **Create instance**

7. Nachdem die Instance erstellt wurde, wählen Sie Get started (Erste Schritte) aus.



Success!
Your `mytest10089` instance has been created.
You can now choose phone numbers, accept calls, and engage with your customers.

Amazon Connect > Instances

Amazon Connect instances

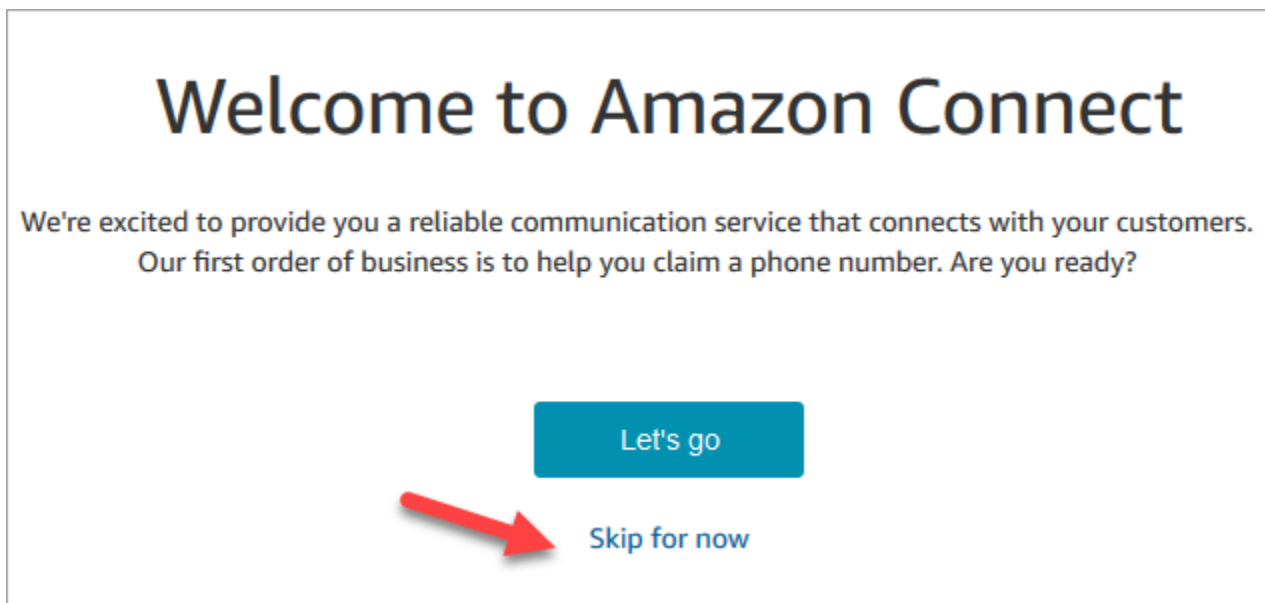
Instances Refresh Delete Add an instance

Find resources

	Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
<input type="radio"/>	mytest10089	https://mytest10089.my.dev.us-west-2.nonprod.connect.aws.a2z.com	Inbound, outbound telephony	6/28/2021	Active
<input type="radio"/>	instance-example01	https://instance-example01.my.dev.us-west-2.nonprod.connect.aws.a2z.c...	Inbound, outbound telephony	6/28/2021	Active

A red arrow points to the 'Get started' button in the top right corner of the success message banner.

8. Wählen Sie auf der Seite Willkommen bei Amazon Connect die Option Vorerst überspringen aus.



Welcome to Amazon Connect

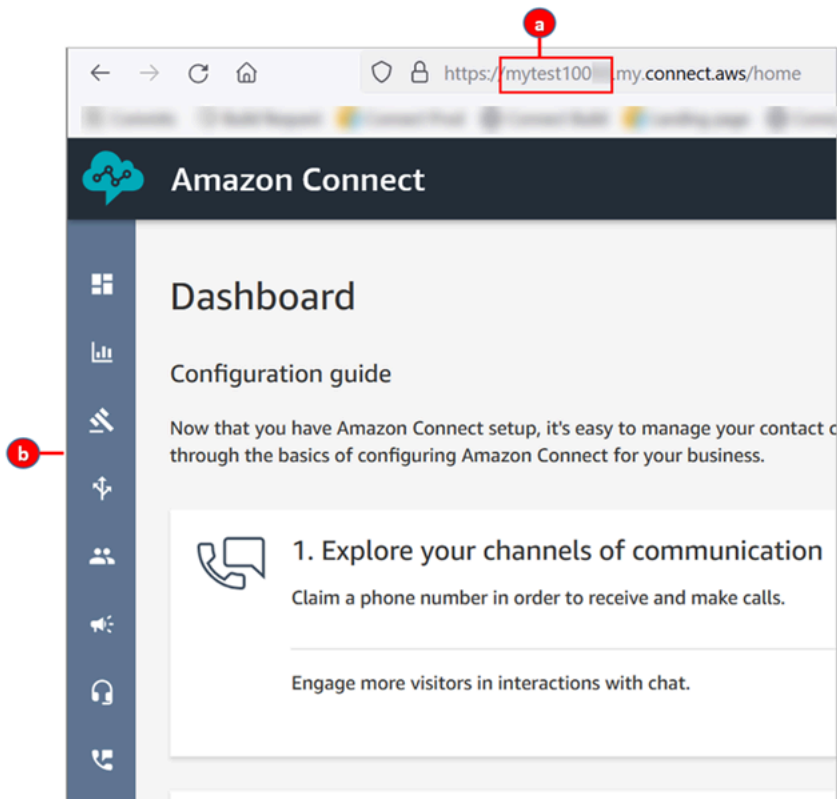
We're excited to provide you a reliable communication service that connects with your customers. Our first order of business is to help you claim a phone number. Are you ready?

[Let's go](#)

[Skip for now](#)

A red arrow points to the 'Skip for now' button.

9. Sie befinden sich jetzt im Amazon Connect-Dashboard. Ihr Instance-Name (auch Alias genannt) wird in der URL angezeigt. Auf der linken Seite befindet sich das Navigationsmenü.



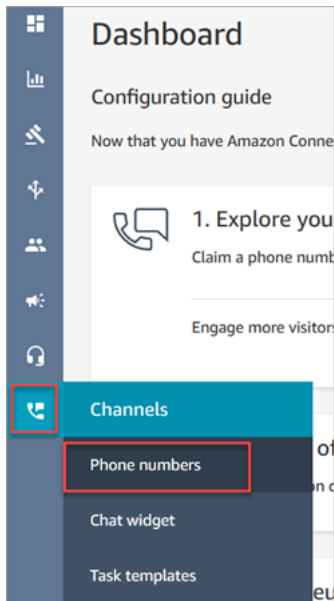
- a. Ihr Instance-Alias befindet sich im ersten Teil der URL.
- b. Das Navigationsmenü.

Herzlichen Glückwunsch! Sie haben Ihre Instance eingerichtet und befinden sich jetzt auf dem Amazon Connect-Dashboard. Wechseln Sie zu [Schritt 3: Beantragen einer Telefonnummer](#).

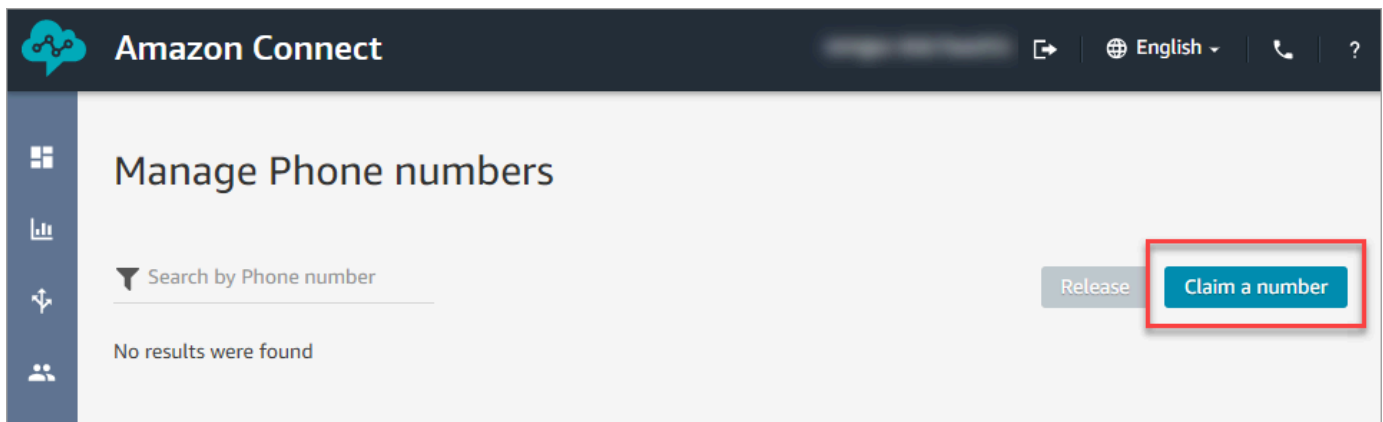
Schritt 3: Beantragen einer Telefonnummer

In diesem Schritt richten Sie eine Telefonnummer ein, mit der Sie mit Amazon Connect experimentieren können.

1. Wählen Sie im Navigationsmenü von Amazon Connect Kanäle, Telefonnummern aus.



2. Wählen Sie auf der rechten Seite Telefonnummern verwalten die Option Beantragen Sie eine Nummer.



3. Wählen Sie die Registerkarte DID (Direct Inward Dialing – Direktdurchwahlnummer) . Verwenden Sie den Dropdown-Pfeil, um Ihr Land/Ihre Region auszuwählen. Wenn Sie sich in den USA befinden, können Sie die gewünschte Vorwahl für Ihre Nummer angeben. Es werden dann nur verfügbare Nummern mit dieser Vorwahl angezeigt. Wenn Nummern zurückgegeben werden, wählen Sie eine aus.

Claim Phone number

Toll free **DID (Direct Inward Dialing)**

Country: +1 Prefix (optional): 425

+1 425- [red box]

+1 425-

+1 425-

4. Notieren Sie sich die Telefonnummer. Sie rufen sie später in diesem Tutorial an.
5. Geben Sie im Feld Description (Beschreibung) diesen Hinweis ein: Diese Nummer dient zum Testen.

Description

this number is for testing

224 of 250 characters remaining.

Contact flow / IVR

Sample inbound flow (first contact experience) [dropdown arrow]

Save Cancel

6. Wählen Sie im Feld Flow/IVR den Dropdown-Pfeil und dann Beispielhafter eingehender Flow (erste Kontakterfahrung)).
7. Wählen Sie Speichern.

Herzlichen Glückwunsch! Sie haben Ihre Instance eingerichtet und eine Telefonnummer angemeldet. Jetzt können Sie erfahren, wie Chat und Sprache in Amazon Connect funktionieren. Wechseln Sie zu [Tutorial 2: Testen der Erfahrung der Sprach- und Chatbeispiele](#).

Tutorial 2: Testen der Erfahrung der Sprach- und Chatbeispiele

Für ein besseres Verständnis der Funktionsweise von Sprach- und Chat-Erfahrungen für Kundendienstmitarbeiter und Kunden können Sie diese ohne Entwicklungsaufwand testen.

In diesem Tutorial erfahren Sie, wie Sie auf das [Contact Control Panel \(CCP\)](#) zugreifen und es verwenden. Das CCP ist eine Webseite, die Agenten verwenden, um Sprach- und Chat-Kontakte zu akzeptieren und zu verwalten.

Voraussetzungen

Dieses Tutorial ist Teil einer Serie. Wenn Sie Tutorial 1 durchgeführt haben, können Sie loslegen. Wenn nicht, finden Sie hier, was Sie brauchen:

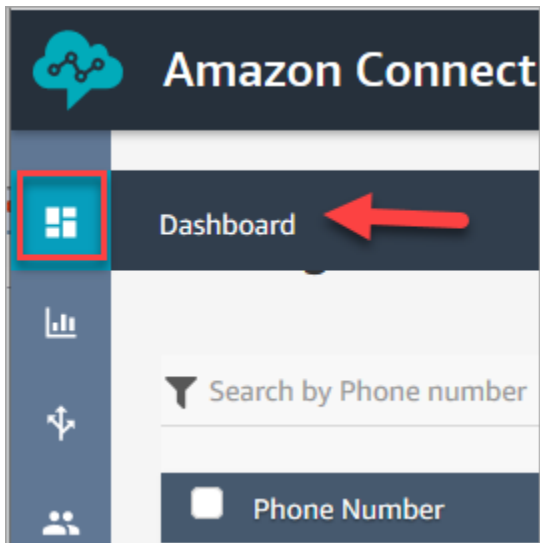
- Ein AWS-Konto
- Eine konfigurierte Amazon-Connect-Instance
- Ein Amazon Connect-Administratorkonto
- Eine angemeldete Telefonnummer

Inhalt

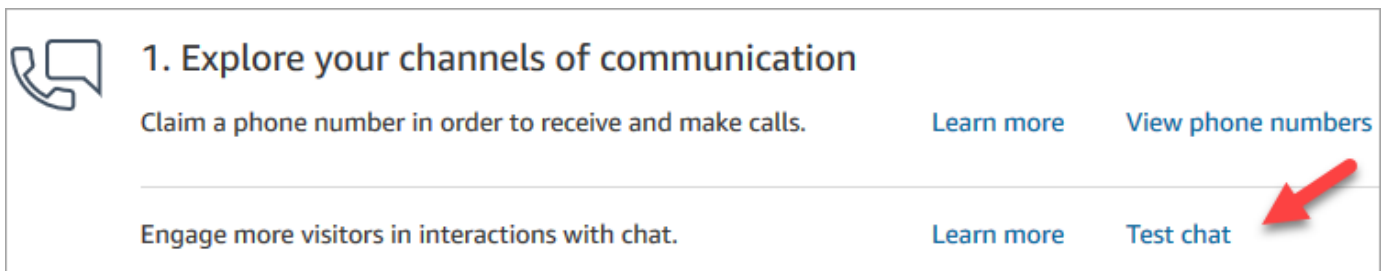
- [Schritt 1: Behandeln eines Sprachkontakts](#)
- [Schritt 2: Verwenden Sie das CCP, um einen Chat-Kontakt zu verwalten](#)

Schritt 1: Behandeln eines Sprachkontakts

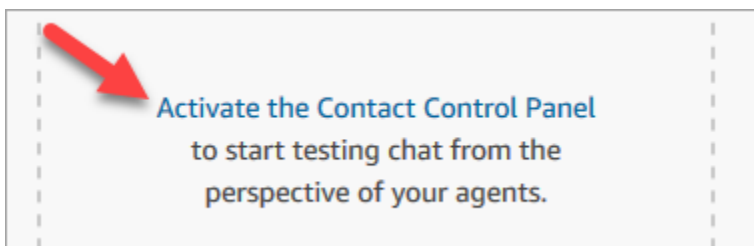
1. Wählen Sie im Navigationsmenü von Amazon Connect Dashboard aus.



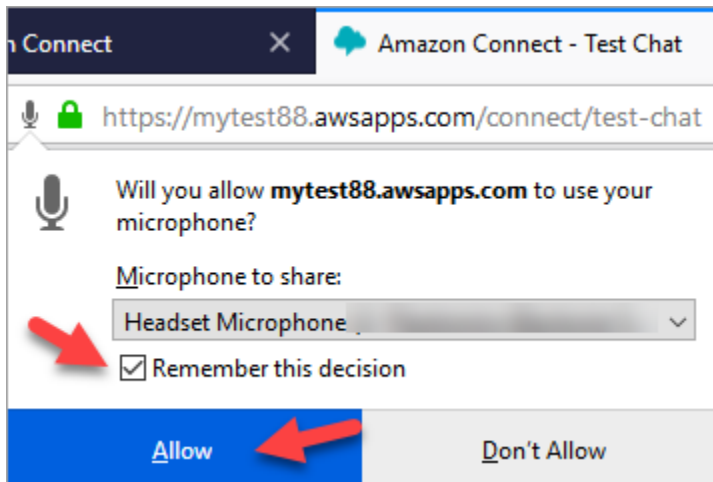
2. Wählen Sie auf der Seite Dashboard die Option Test chat (Test-Chat) aus.



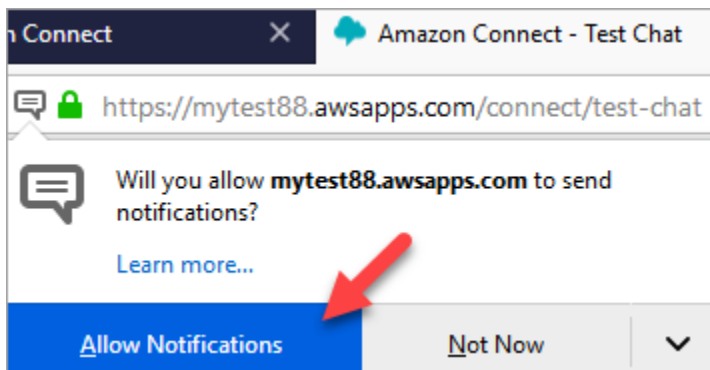
3. Wählen Sie auf der Seite Test-Chat die Option Contact Control Panel aktivieren.



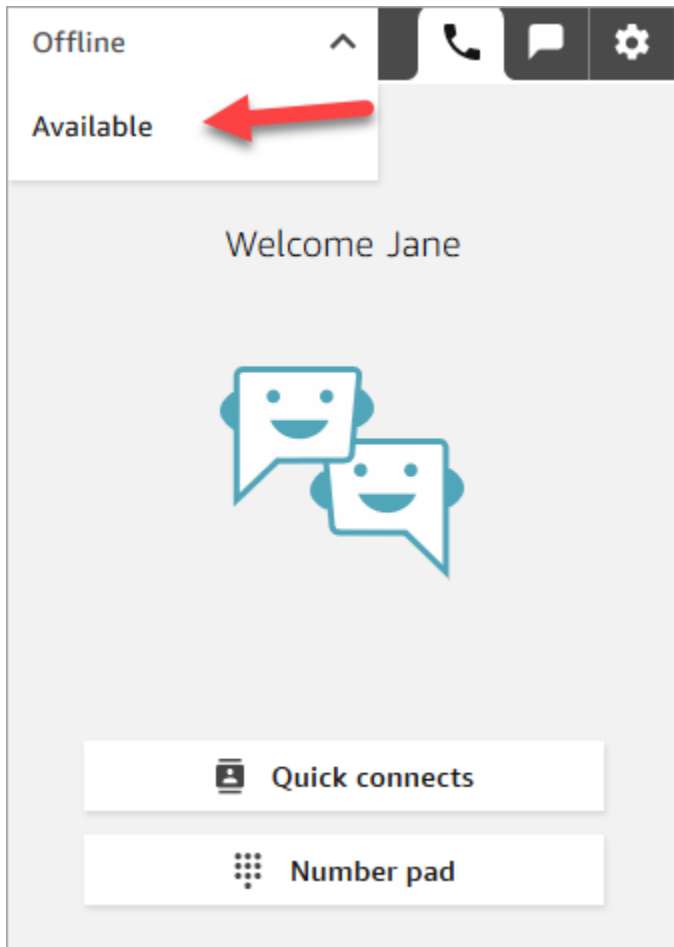
4. Wenn Ihr Browser Sie auffordert, Mikrofonzugriff zu gewähren, wählen Sie Allow (Zulassen) aus.



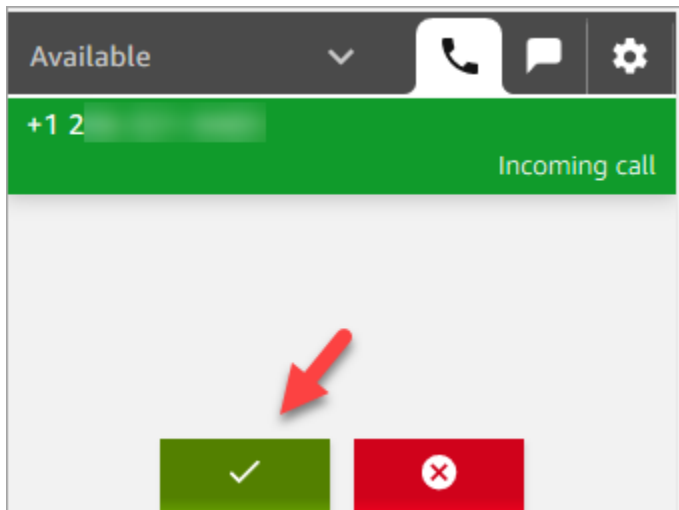
5. Wenn Ihr Browser Sie auffordert, Benachrichtigungen zuzulassen, wählen Sie Allow (Zulassen) aus.



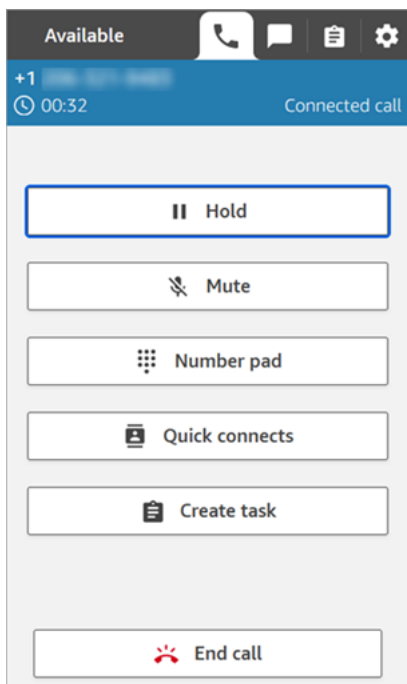
6. Legen Sie im Test-CCP Ihren Status auf Available (Verfügbar) fest.



7. Rufen Sie mit Ihrem Mobiltelefon die Rufnummer an, die Sie zuvor angemeldet haben. Wenn Sie die Nummer nicht aufgeschrieben haben, finden Sie sie, indem Sie unter Kanäle, Telefonnummern.
8. Wenn Ihr Anruf mit Amazon Connect verbunden wird, hören Sie „Drücken Sie 1, um in die Warteschleife für einen Kundendienstmitarbeiter gestellt zu werden, 2 bis...“ Dies ist [Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen](#) das, was Amazon Connect standardmäßig ausführt. Sie werden dies später im Tutorial ändern.
9. Sie können mit den verschiedenen Optionen im Beispiel für den eingehenden Flow herumspielen. Um eine Verbindung mit einem Agenten herzustellen, drücken Sie 1, 1,1.
10. Wählen Sie im CCP die Option Accept call (Anruf annehmen) aus.

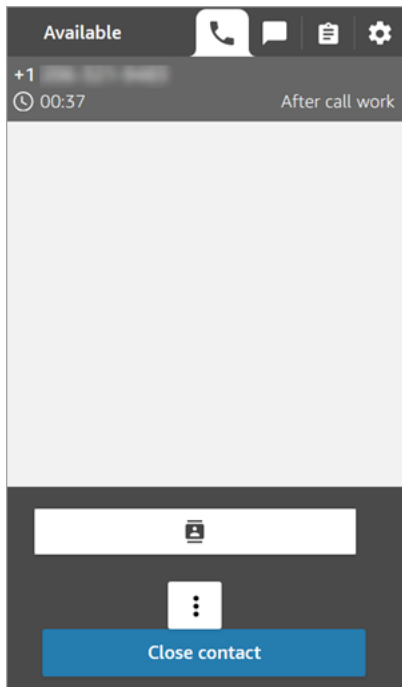


11. Sie sehen, wie das CCP aussieht, wenn ein Agent mit einem Kunden verbunden ist.



12. Wählen Sie End call (Anruf beenden) aus.

Jetzt befindet sich der Kontakt im Status „After Contact Work (ACW)“ (Nach Kontaktarbeit (ACW)). Zu diesem Zeitpunkt kann der Agent einige Notizen zum Kontakt eingeben.

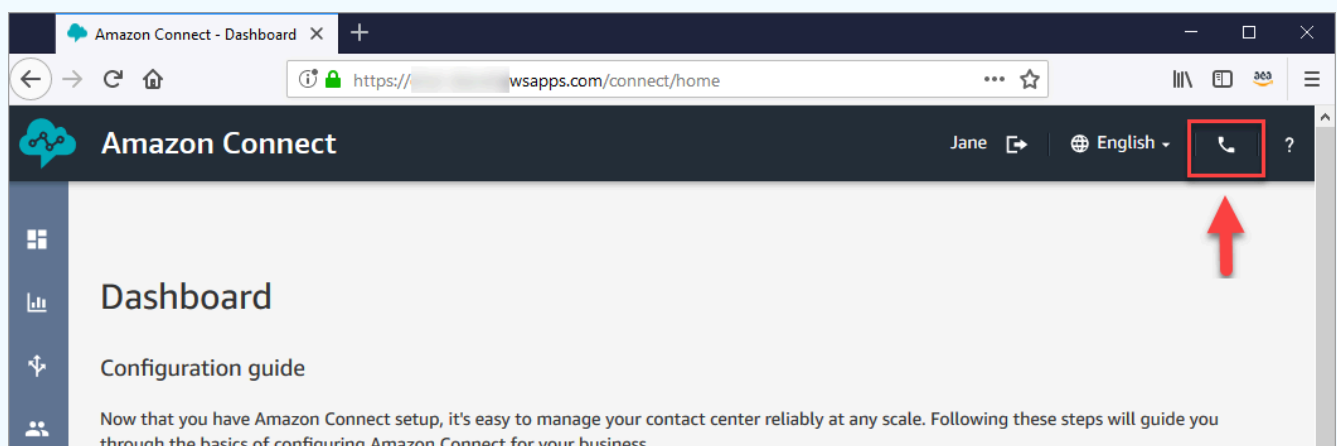


13. Wählen Sie Kontakt schließen. Dadurch wird der Kundendienstmitarbeiter frei für einen weiteren eingehenden Kontakt.

Gut gemacht! Sie haben Ihren ersten Sprachkontakt bearbeitet!

Tip

Als Administrator können Sie das CCP von überall aus der Amazon Connect-Konsole starten, indem Sie das Telefonsymbol oben auf der Seite auswählen.



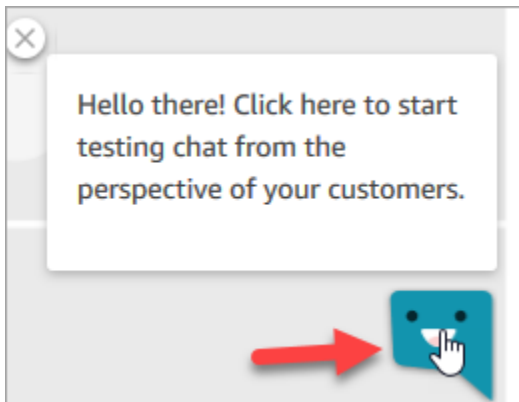
Nächster Schritt

Navigieren Sie zu [Schritt 2: Verwenden Sie das CCP, um einen Chat-Kontakt zu verwalten](#), um zu erfahren, wie Sie mit einem Chat-Kontakt umgehen.

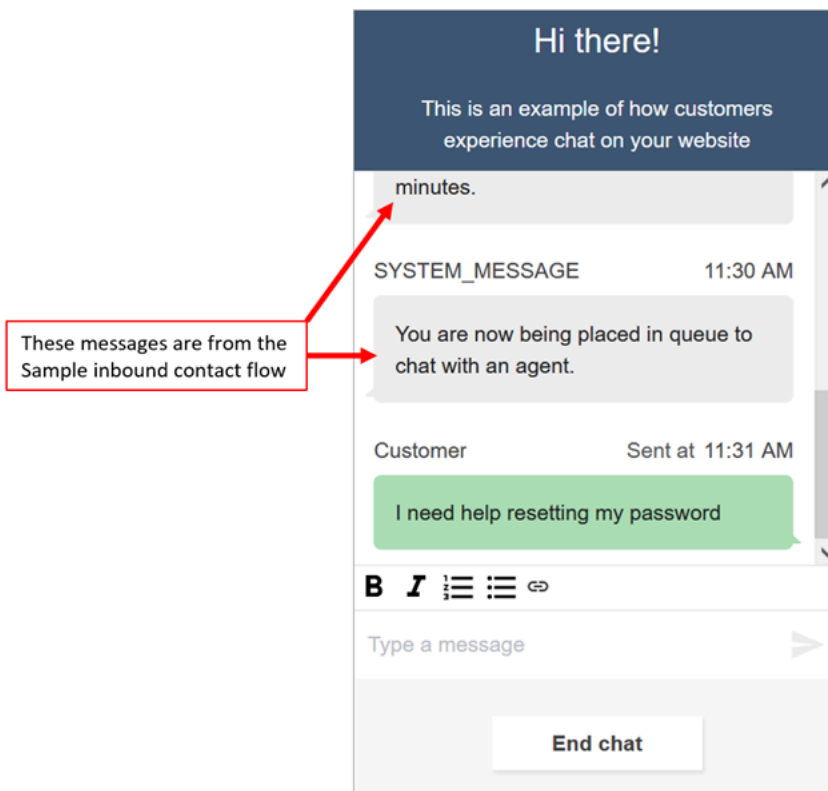
Schritt 2: Verwenden Sie das CCP, um einen Chat-Kontakt zu verwalten

In Schritt 1 haben Sie das Contact Control Panel (CCP) verwendet, um einen Sprachkontakt zu verwalten. In diesem Schritt erfahren Sie, wie Sie das CCP verwenden, um einen Chat-Kontakt zu verwalten.

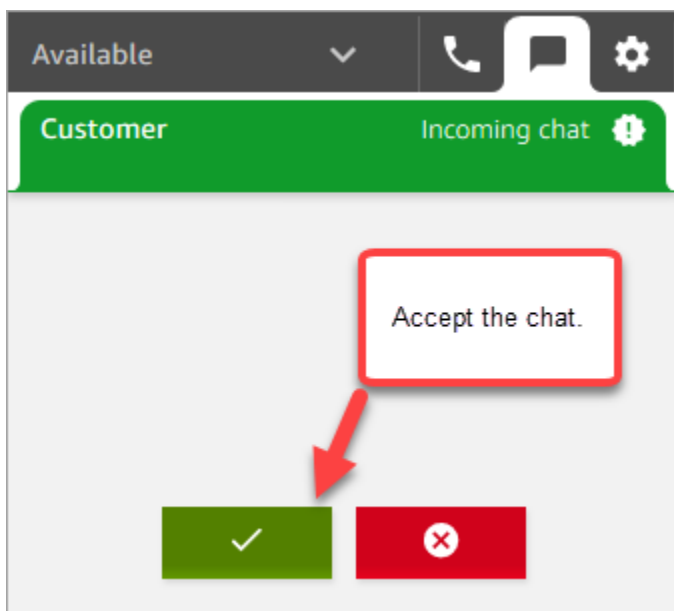
1. Bei diesem Verfahren wird davon ausgegangen, dass Sie [Schritt 1: Behandeln eines Sprachkontakts](#) abgeschlossen haben. Wenn Sie die Optionsliste noch nicht erstellt haben, holen Sie diesen Schritt jetzt nach.
2. Wählen Sie auf der Seite Chat testen die Chat-Blase aus, um einen Chat zu starten.



3. Der beispielhafte eingehende Flow überträgt automatisch eine Warteschlange an Sie. Sie können jedoch eine Nachricht als Kunde eingeben, die der Agent erhält. Zum Beispiel: Ich brauche Hilfe beim Zurücksetzen meines Passworts.



4. Akzeptieren Sie den eingehenden Chat im CCP.



5. Verwenden Sie das CCP, um Chat-Nachrichten an den Kunden zu senden.
6. Wenn Sie mit dem Chat fertig sind, wählen Sie End chat (Chat beenden). Wählen Sie dann im CCP Close contact (Kontakt schließen).

Herzlichen Glückwunsch! Sie haben das Chatten mit Amazon Connect erlebt.

Versuchen Sie Tutorial 3 als Nächstes, um einen IT-Helpdesk einzurichten. Es zeigt Ihnen, wie Sie das Routing einrichten, einen Flow erstellen und dann die benutzerdefinierte Sprach- und Chat-Erfahrung testen. Wechseln Sie zu [Tutorial 3: Erstellen eines IT-Helpdesk](#).

Tutorial 3: Erstellen eines IT-Helpdesk

In diesem Tutorial erfahren Sie, wie Sie einen IT-Helpdesk erstellen. Es zeigt, wie Sie einen Amazon-Lex-Bot erstellen, der herausfindet, warum der Kunde anruft. Anschließend erstellen Sie einen Flow, um die Eingabe des Kunden zur Weiterleitung an die richtige Warteschlange zu verwenden.

Voraussetzung

Dieses Tutorial ist Teil einer Serie. Wenn Sie Tutorial 1 durchgeführt haben, können Sie loslegen. Wenn nicht, finden Sie hier, was Sie brauchen:

- Ein AWS-Konto
- Eine konfigurierte Amazon-Connect-Instance
- Ein Amazon Connect-Administratorkonto
- Eine angemeldete Telefonnummer

Inhalt

- [Schritt 1: Erstellen Sie einen Amazon-Lex-Bot](#)
- [Schritt 2: Hinzufügen von Berechtigungen zum Amazon-Lex-Bot](#)
- [Schritt 3: Einrichten der Weiterleitung](#)
- [Schritt 4: Erstellen eines Flows](#)
- [Schritt 5: Zuweisen des GesprächsFlows zur Telefonnummer](#)
- [Schritt 6: Testen einer benutzerdefinierten Sprach- und Chat-Erfahrung](#)

Schritt 1: Erstellen Sie einen Amazon-Lex-Bot

Bots bieten eine effiziente Möglichkeit, sich wiederholende Aufgaben von Ihren Agenten zu entlasten. Dieses Tutorial zeigt, wie Sie den Bot verwenden, um herauszufinden, warum Kunden den IT-Helpdesk anrufen. Später verwenden wir die Antwort des Kunden, um ihn an die richtige Warteschlange weiterzuleiten.

In früheren Tutorials haben Sie die Amazon Connect-Konsole verwendet. In diesem Tutorial zur Einrichtung eines Bots verwenden Sie die Amazon Lex-Konsole.

Dieser Schritt besteht aus fünf Teilen.

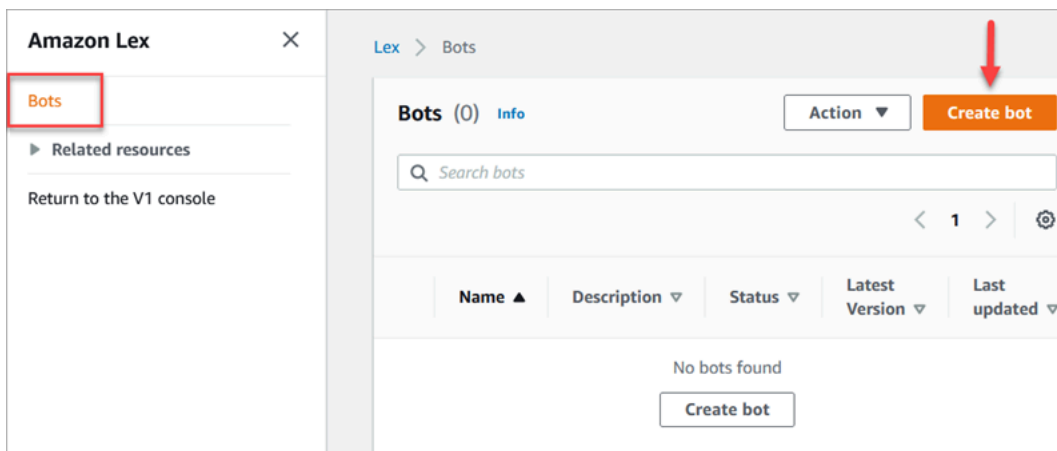
Inhalt

- [Teil 1: Erstellen eines Amazon-Lex-Bots](#)
- [Teil 2: Hinzufügen von Absichten zu Ihrem Amazon-Lex-Bot](#)
- [Teil 3: Erstellen und testen Sie den Amazon-Lex-Bot](#)

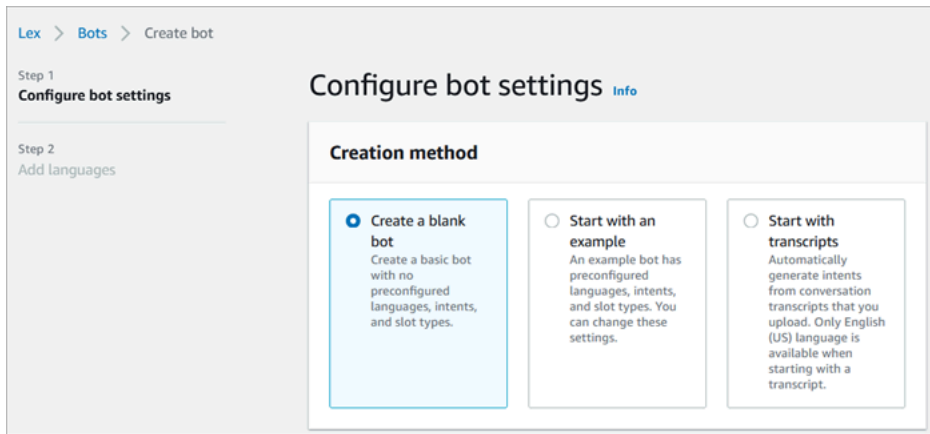
Teil 1: Erstellen eines Amazon-Lex-Bots

Bei diesem Schritt wird davon ausgegangen, dass Sie die Amazon Lex-Konsole zum ersten Mal geöffnet haben. Wenn Sie bereits einen Amazon-Lex-Bot erstellt haben, unterscheiden sich Ihre Schritte geringfügig von denen in diesem Abschnitt.

1. Wählen Sie den folgenden Link aus, um die Amazon Lex-Konsole zu öffnen, oder geben Sie die folgende URL in Ihrem Webbrowser ein: <https://console.aws.amazon.com/lex/>.
2. Wenn Sie zum ersten Mal einen Amazon-Lex-Bot erstellt haben, wählen Sie Erste Schritte aus. Andernfalls befinden Sie sich bereits im Amazon Lex-Dashboard.



3. Wählen Sie Leeren Bot erstellen.



4. Geben Sie die folgenden Informationen ein:

- Bot-Name – Geben Sie dem Bot für dieses Tutorial den Namen HelpDesk.

Bot configuration

Bot name

Maximum 100 characters. Valid characters: A-Z, a-z, 0-9, -, _

Description - *optional*

This description appears on bot list page. It can help you identify the purpose of your bot.

Maximum 200 characters.

- IAM-Berechtigungen: Wählen Sie Erstellen einer Rolle mit grundlegenden Amazon Lex-Berechtigungen.

IAM permissions [Info](#)
IAM permissions are used to access other services on your behalf.

Runtime role
Choose a role that defines permissions for your bot. To create a custom role, use the IAM console.

Create a role with basic Amazon Lex permissions.
 Use an existing role.

i Creating a role takes a few minutes. Don't delete the role or edit the trust or permissions policies in this role until we've finished creating it.

New role
Amazon Lex creates a runtime role with permission to upload to Amazon CloudWatch Logs.

AWSServiceRoleForLexV2Bots_

- COPPA— Wählen Sie, ob der Bot abhängig vom [Child Online Privacy Protection Act](#) ist.
 - Sitzungstimeout— Wählen Sie, wie lange der Bot warten soll, bis er Daten von einem Anrufer erhält, bevor die Sitzung beendet wird.
5. Wählen Sie Weiter.
 6. Wählen Sie auf der Seite Sprache zum Bot hinzufügen die Sprache und Stimme aus, die Ihr Bot verwenden soll, wenn er mit Anrufern spricht. Die standardmäßige Stimme für Amazon Connect ist Joana.

Add language to bot [Info](#)

▼ **Language: English (US)**

Select language
English (US) ▼

Description - optional

Maximum 200 characters.

Voice interaction
The text-to-speech voice that your bot uses to interact with users.
Joanna ▼

Voice sample
Hello, my name is Joanna. Let me know how I can :

Intent classification confidence score threshold
0.40
Min: 0.00, max: 1.00.

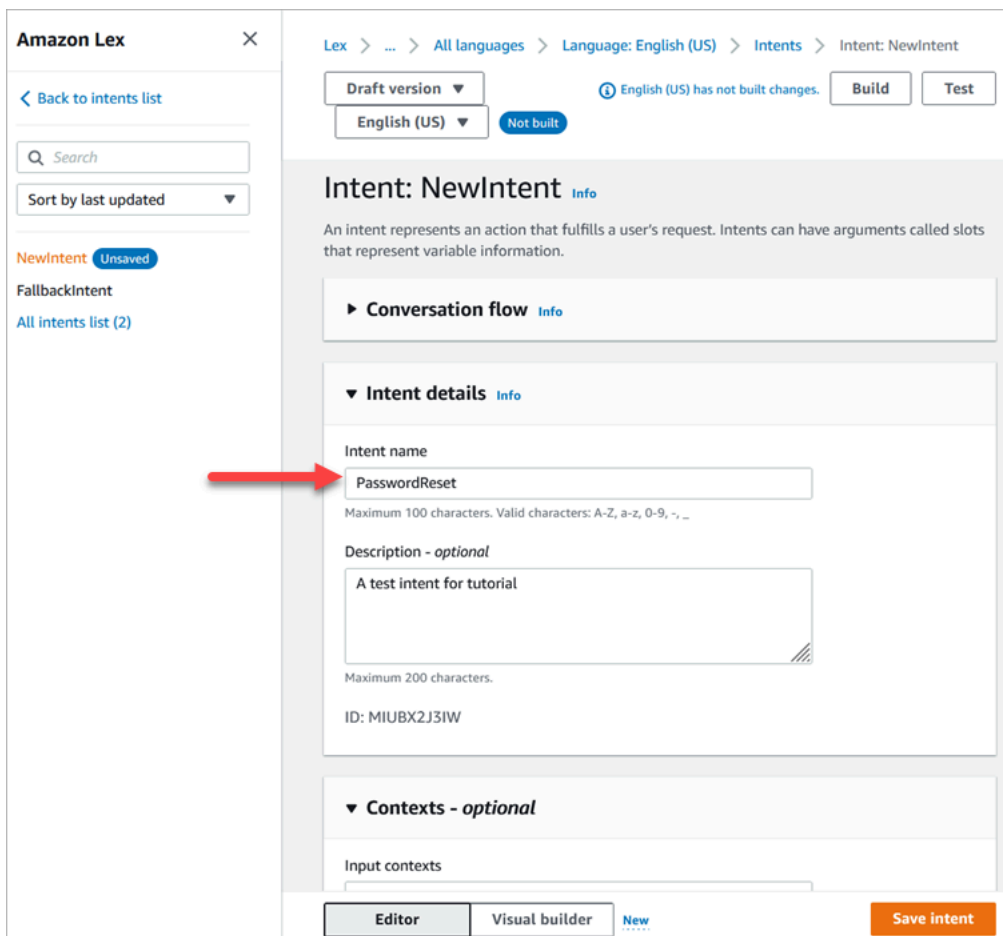
7. Wählen Sie Erledigt aus.

Wechseln Sie zu [Teil 2: Hinzufügen von Absichten zu Ihrem Amazon-Lex-Bot](#).

Teil 2: Hinzufügen von Absichten zu Ihrem Amazon-Lex-Bot

Eine Absicht ist die Aktion, die der Benutzer ausführen möchte. Fügen Sie in diesem Teil dem Bot zwei Absichten hinzu. Jede Absicht stellt einen Grund dar, warum Benutzer den Help Desk aufrufen: Zurücksetzen des Passworts und Netzwerkprobleme.

1. Geben Sie in der Amazon Lex-Konsole im Bereich Details zur Absicht PasswordReset als Namen Ihrer Absicht ein.



The screenshot shows the Amazon Lex console interface for configuring a new intent. The breadcrumb navigation at the top reads: Lex > ... > All languages > Language: English (US) > Intents > Intent: NewIntent. Below the navigation, there are buttons for 'Draft version', 'English (US)', 'Build', and 'Test'. A status indicator says 'English (US) has not built changes.' and 'Not built'. The main content area is titled 'Intent: NewIntent' and includes a description: 'An intent represents an action that fulfills a user's request. Intents can have arguments called slots that represent variable information.' There are three main sections: 'Conversation flow', 'Intent details', and 'Contexts - optional'. The 'Intent details' section is expanded and contains the following fields: 'Intent name' with the value 'PasswordReset' (highlighted by a red arrow), 'Description - optional' with the value 'A test intent for tutorial', and 'ID: MIUBX2J3IW'. At the bottom, there are buttons for 'Editor', 'Visual builder', and 'Save intent'.

2. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt Beispieläußerungen.

Sample utterances (2) [Info](#)

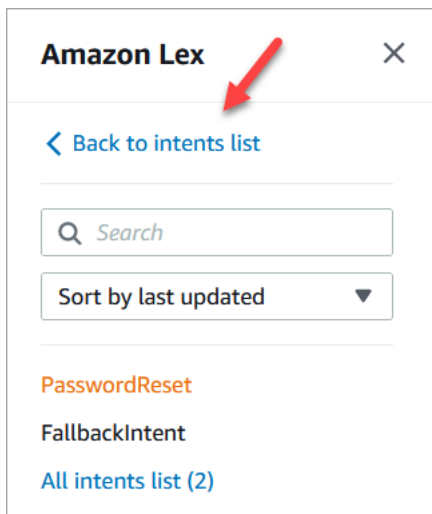
Representative phrases that you expect a user to speak or type to invoke this intent. Amazon Lex extrapolates based on the sample utterances to interpret any user input that may vary from the samples. The priority order of the sample utterances is not used to determine intent classification output.

I forgot my password

reset my password

Maximum 250 characters.

3. Geben Sie Ich habe mein Passwort vergessen ein, und wählen Sie dann Äußerung hinzufügen. Fügen Sie dann Mein Passwort zurücksetzen hinzu und wählen Sie erneut Äußerung hinzufügen.
4. Wählen Sie Absicht speichern.
5. Wählen Sie im linken Navigationsmenü auf Liste aller Absichten.
6. Wählen Sie im linken Navigationsmenü Zurück zur Absichtsliste.



7. Wählen Sie Absicht hinzufügen, Leere Absicht hinzufügen und weisen Sie den Namen NetworkIssue zu. Scrollen Sie auf der Seite nach unten und fügen Sie die folgenden Beispieläußerungen hinzu:

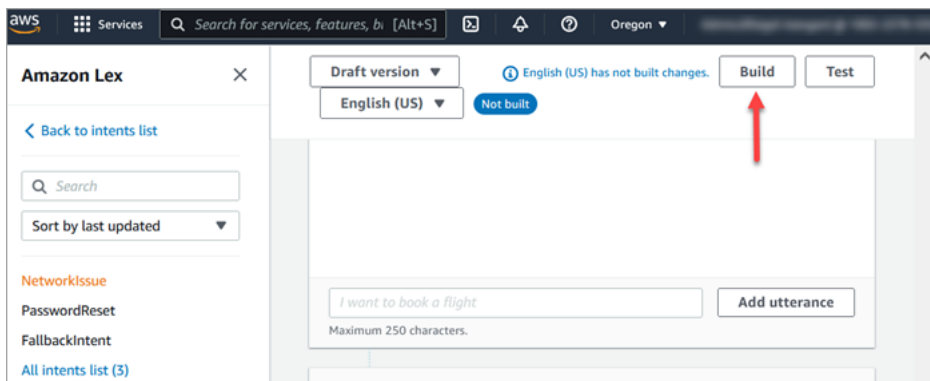
- Ich kann nicht auf das Internet zugreifen
- Meine E-Mail ist ausgefallen

Wenn Sie fertig sind, rufen Sie [Teil 3: Erstellen und testen Sie den Amazon-Lex-Bot](#) auf.

Teil 3: Erstellen und testen Sie den Amazon-Lex-Bot

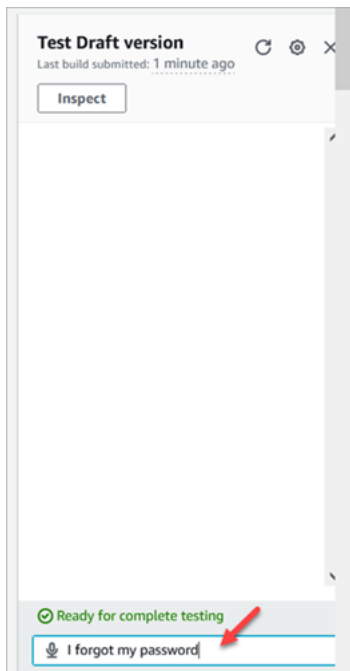
Erstellen und testen Sie Ihren Bot, um sicherzustellen, dass er wie beabsichtigt funktioniert, bevor Sie ihn veröffentlichen.

1. Wählen Sie in der Amazon Lex-Konsole Build aus. Die Erstellung kann ein oder zwei Minuten dauern.

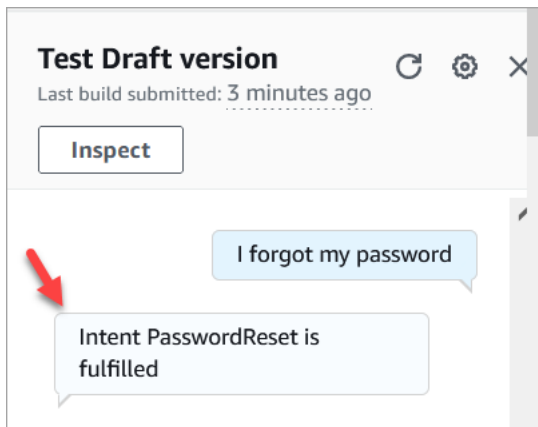


2. Wenn Sie mit dem Erstellen fertig sind, wählen Sie Testen.

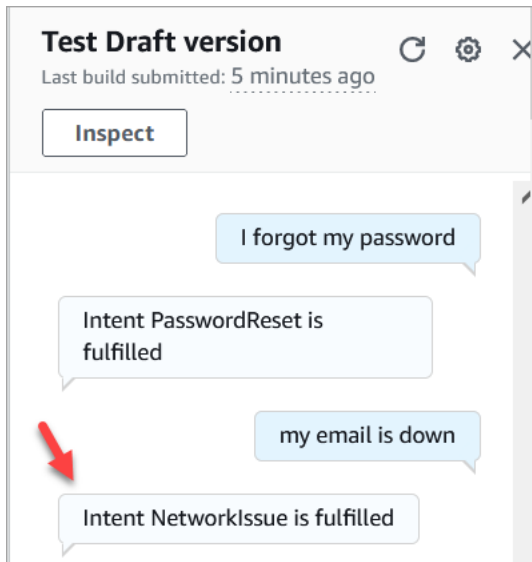
3. Testen Sie die Absicht PasswordReset . Geben Sie im Bereich Entwurfsversion Ich habe mein Passwort vergessen ein, und drücken Sie die Eingabetaste.



4. Die Verifizierung ähnelt dem folgenden Bild.



5. Um zu bestätigen, dass die Absicht NetworkIssue funktioniert, geben Sie Meine E-Mails funktionieren nicht ein. Die Verifizierung ähnelt dem folgenden Bild.

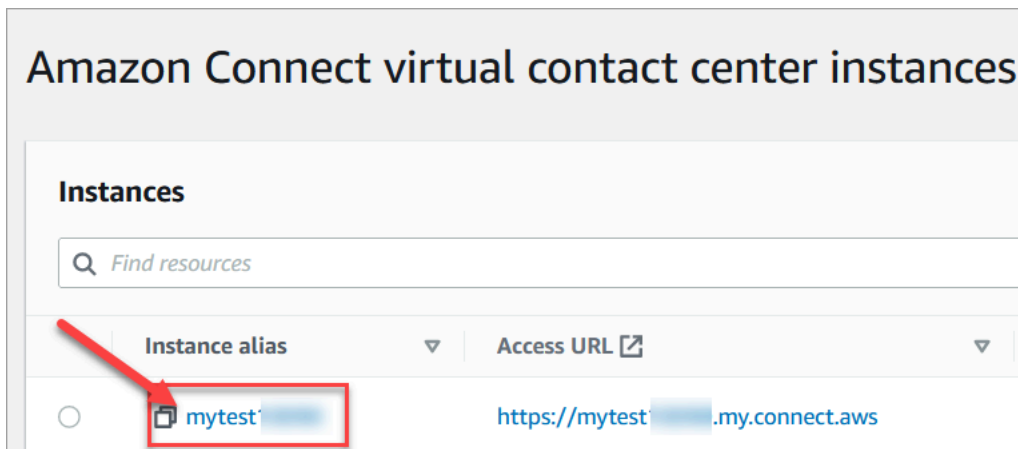


Wechseln Sie zu [Schritt 2: Hinzufügen von Berechtigungen zum Amazon-Lex-Bot](#).

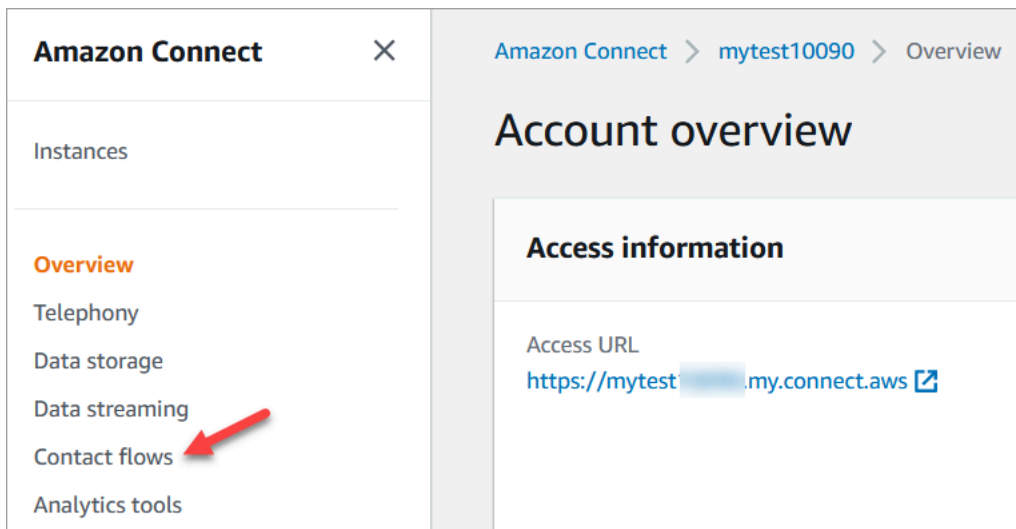
Schritt 2: Hinzufügen von Berechtigungen zum Amazon-Lex-Bot

Um einen Bot in Ihrem Flow zu verwenden, fügen Sie ihn Ihrer Amazon Connect-Instance hinzu.

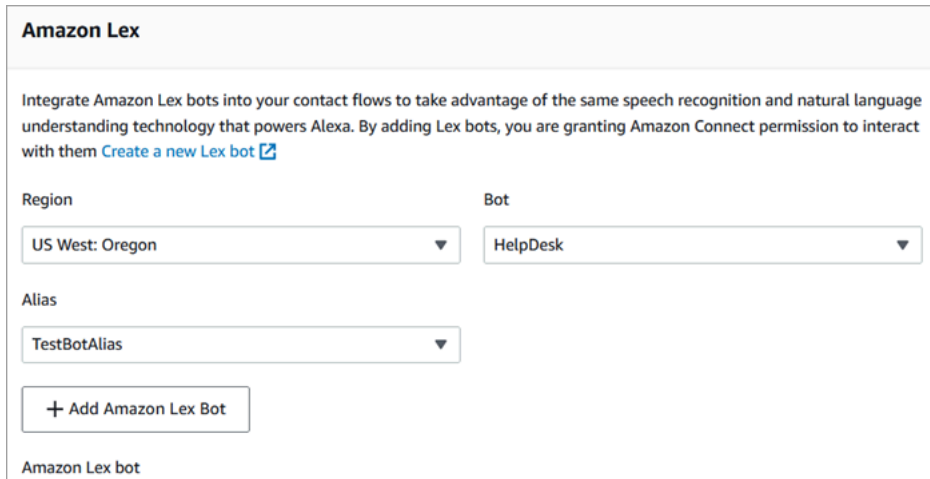
1. Öffnen Sie die [Amazon Connect-Konsole \(https://console.aws.amazon.com/connect/\)](https://console.aws.amazon.com/connect/).
2. Wählen Sie den Namen der Instance aus, die Sie erstellt haben.



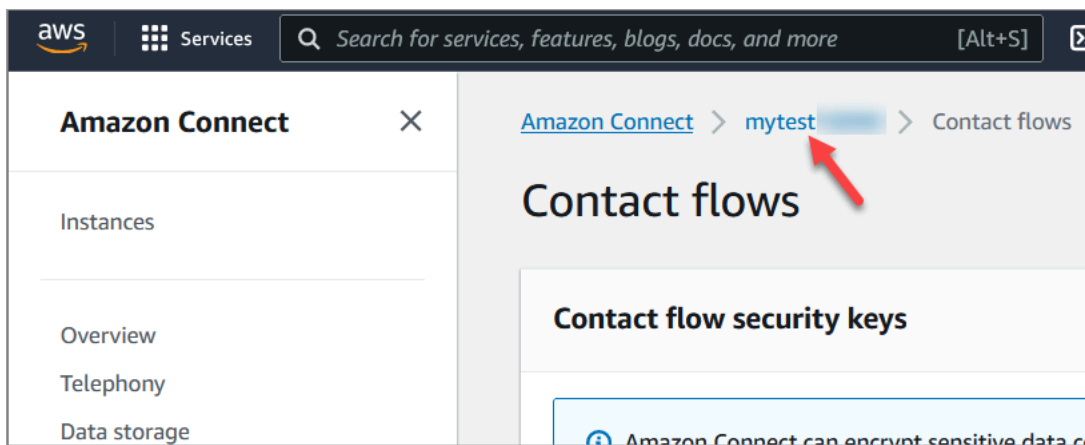
3. Melden Sie sich nicht auf der Namensseite an (diese Anmeldemethode dient nur dem Notzugriff). Wählen Sie stattdessen Flows.



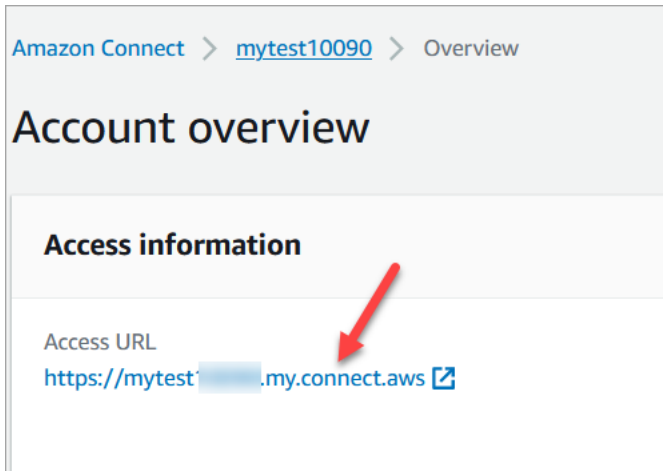
4. Verwenden Sie unter Amazon Lex den Dropdown-Pfeil, um HelpDesk auszuwählen. Wählen Sie unter Alias die Option TestBotAlias und dann + Add Lex Bot und dann Add Amazon Lex Bot aus.



5. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie Amazon Connect und navigieren Sie zurück zur Seite Instances.



6. Wählen Sie die Zugriffs-URL Ihrer Instance.

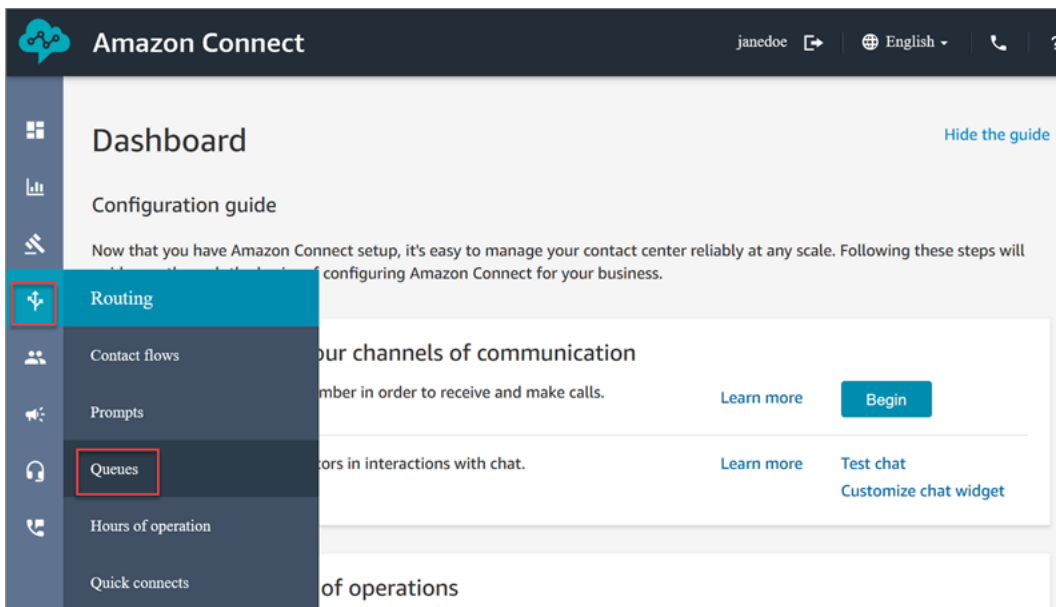


Die Zugriffs-URL führt Sie zurück zum Amazon Connect-Dashboard.

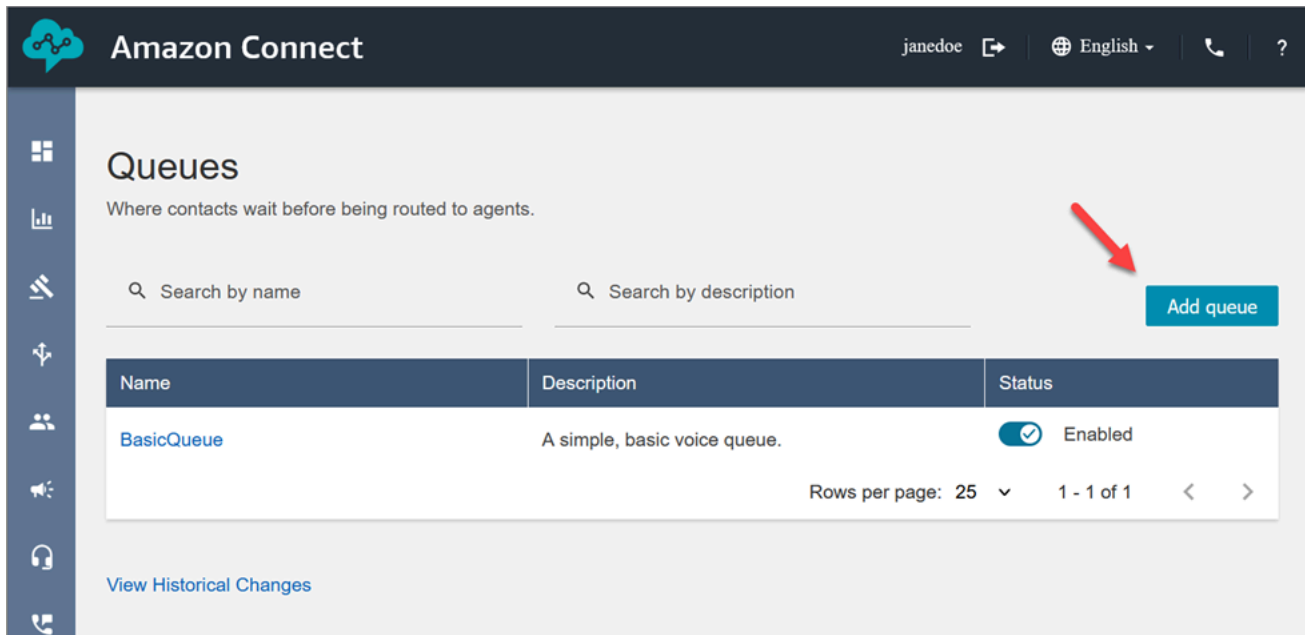
Schritt 3: Einrichten der Weiterleitung

In diesem Schritt starten Sie in der Amazon Connect-Konsole für Ihre Instance. Dieser Schritt zeigt, wie Sie Ihre Warteschlangen einrichten, ein Weiterleitungsprofil erstellen und dann Ihr Benutzerkonto dem Profil zuweisen.

1. Wechseln Sie im Navigationsmenü zu Routing, Warteschlangen.



2. Wählen Sie Add queue (Warteschlange hinzufügen) aus.



3. Füllen Sie die Seite Warteschlange hinzufügen aus, wie in der folgenden Abbildung gezeigt, um eine Warteschlange namens PasswordReset hinzuzufügen. Klicken Sie anschließend auf Speichern.

Die folgende Abbildung zeigt den Abschnitt Einstellungen auf der Seite Warteschlange hinzufügen. Fügen Sie Ihren Standard-Anrufer-ID-Namen und Ihre ausgehende Anrufer-ID-Nummer hinzu.

Settings

Outbound caller configuration

Set the default caller ID name that will display to customers. [Learn more](#).

Default caller ID name Outbound caller ID number Outbound whisper flow

12 / 255

X ▼

Lassen Sie für die Zwecke dieses Tutorials Folgendes leer: Ausgehender Whisper-Flow, Schnellverbindung und Maximale Kontaktanzahl in der Warteschlange.

- Fügen Sie eine Warteschlange namens NetworkIssue hinzu. Füllen Sie die Seite Warteschlange hinzu, wie Sie es für die Warteschlange PasswordReset getan haben.

Wenn Sie fertig sind, haben Sie drei Warteschlangen.

Queues

Where contacts wait before being routed to agents.

Add queue

Name	Description	Status
BasicQueue	A simple, basic voice queue.	<input checked="" type="checkbox"/> Enabled
NetworkIssue	Help customers with their network issues	<input checked="" type="checkbox"/> Enabled
PasswordReset	Help customers reset their password	<input checked="" type="checkbox"/> Enabled

Rows per page: 25 ▼ 1 - 3 of 3 < >

[View Historical Changes](#)

- Wechseln Sie im Navigationsmenü zu Users (Benutzer), Routing Profiles (Weiterleitungsprofile).

Amazon Connect

Where contacts wait before being routed to agents.

Search by name Search by description Add queue

Name	Description	Status
Users	A simple, basic voice queue.	Enabled
User management	Help customers with their network issues	Enabled
Routing profiles	Help customers reset their password	Enabled

Rows per page: 25 1 - 3 of 3

6. Wählen Sie Weiterleitungsprofil hinzufügen.

Amazon Connect

Use routing profiles to route specific types of contacts to agents with specific skill sets. [Learn more](#)

Search by name Search by description Add routing profile

Name	Description	Number of associated queues	Number of agents staffed
Basic Routing Profile	A simple routing profile.	1	1

Rows per page: 25 1 - 1 of 1

[View historical changes](#)

7. Weisen Sie dem neuen Profil einen Namen zu (z. B. Test-Weiterleitungsprofil). Geben Sie eine Beschreibung ein, wählen Sie Voice (Sprache), Chat und legen Sie Maximum chats (Maximale Chats) auf 1 fest.

Routing profile details

Name Test routing profile	Description Help customers with their IT issues
Required	Required

20 / 127

Settings

Set channels and concurrency

Specifies which channels that agents use in the CCP. Even if all channels are selected, agents have a time for inbound contacts. [Learn more](#)

Select a channel (Required)

Voice

Chat

Maximum chats per agent (Maximum of 10)

1

Required

8. Verwenden Sie im Abschnitt Warteschlangen den Dropdown-Pfeil, um nach den gerade erstellten Warteschlangen zu suchen. Wählen Sie NetworkIssue und dann Stimme and Chat aus. Wählen Sie Warteschlange aus.

Queues

Toggle these settings on and off to manage all queues that have been added to this profile - more information on copy. [Learn more](#)

[Delete Queue](#) [Add Queue](#)

<input type="checkbox"/>	Name	Channels	Priority	Delay (seconds)	Delete
<input type="checkbox"/>	NetworkIssue	<input checked="" type="checkbox"/> Voice <input checked="" type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Task	Priority	Delay (seconds)	

9. Fügen Sie die Warteschlange PasswordReset hinzu. Wählen Sie Sprache und Chat und dann Speichern.
10. Wählen Sie unter Default outbound queue (Ausgehende Standardwarteschlange) den Dropdown-Pfeil BasicQueue aus.

Queues


Toggle these settings on and off to manage all queues that have been added to this profile - more information on copy. [Learn more](#) [Delete Queue](#) [Add Queue](#)

<input type="checkbox"/>	Name	Channels	Priority	Delay (seconds)	Delete
<input type="checkbox"/>	BasicQueue <input type="text" value="x"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Voice <input checked="" type="checkbox"/> Chat <input checked="" type="checkbox"/> Task	1 <input type="text" value=""/>	0 <input type="text" value=""/>	
<input type="checkbox"/>	NetworkIssue <input type="text" value="x"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Voice <input checked="" type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Task	1 <input type="text" value=""/>	0 <input type="text" value=""/>	
<input type="checkbox"/>	PasswordReset <input type="text" value="x"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Voice <input checked="" type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Task	1 <input type="text" value=""/>	0 <input type="text" value=""/>	

Default outbound queue

Choose a queue to be associated with outbound calls placed by the agents.

Search for outbound queues



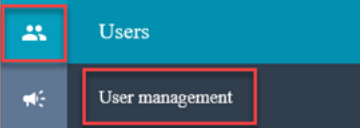
11. Wenn Sie fertig sind, scrollen Sie zum Seitenanfang und wählen Sie Speichern aus, um das Profil zu speichern.
12. Wählen Sie im Navigationsmenü die Option Users (Benutzer), User management (Benutzerverwaltung) aus.

Routing profiles

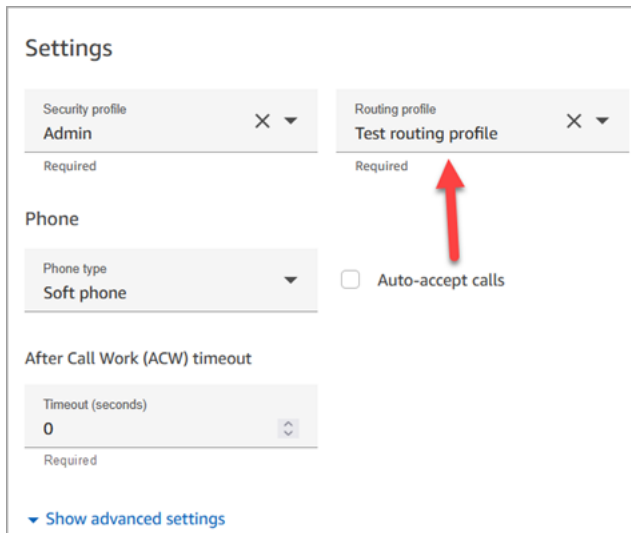
Use routing profiles to route specific types of contacts to

Search by name

	Description
Users	
User management	A simple
Routing profiles	Help cus
Agent status	
Security profiles	
Agent hierarchy	



13. Wählen Sie auf der Seite Benutzerverwaltung Ihren Anmeldenamen aus.
14. Wählen Sie auf der Seite Bearbeiten im Abschnitt Einstellungen im Dropdownmenü Weiterleitungsprofil das von Ihnen erstellte Weiterleitungsprofil aus, z. B. Weiterleitungsprofil testen. Wählen Sie Speichern.



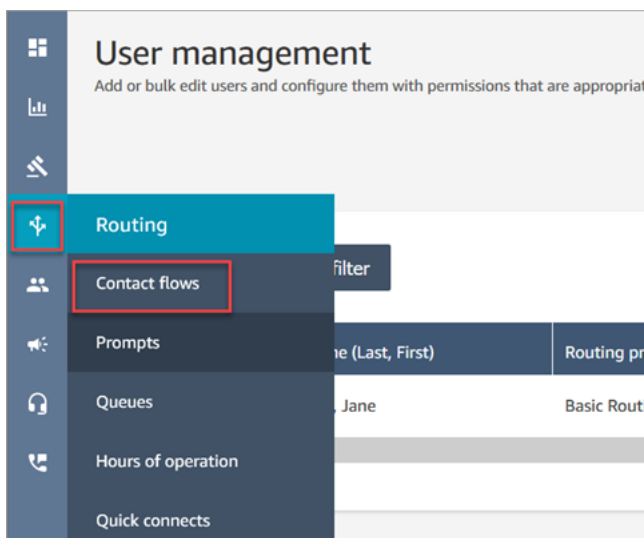
Routing ist eingerichtet und einsatzbereit.

Schritt 4: Erstellen eines Flows

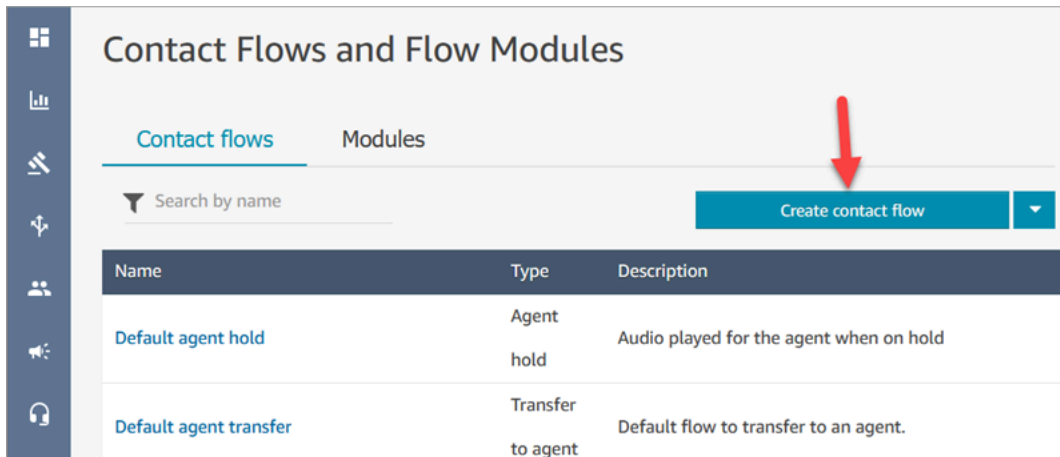
Obwohl Amazon Connect eine Reihe von [integrierten Flows](#) enthält, können Sie eigene Flows erstellen, um zu bestimmen, wie ein Kunde Ihr Contact Center erlebt. Die Flows enthalten die Aufforderungen, die Kunden hören oder sehen, und sie leiten sie unter anderem an die richtige Warteschlange oder den richtigen Kundendienstmitarbeiter weiter.

Erstellen Sie in diesem Schritt einen Flow speziell für das von Ihnen erstellte IT-Helpdesk-Erlebnis.

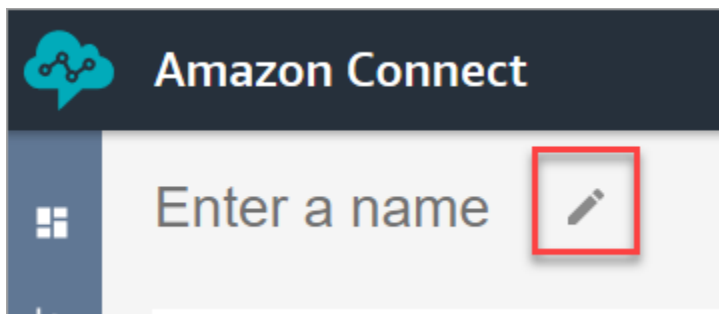
1. Wechseln Sie im Navigationsmenü von Amazon Connect zu Weiterleitung, Flows.



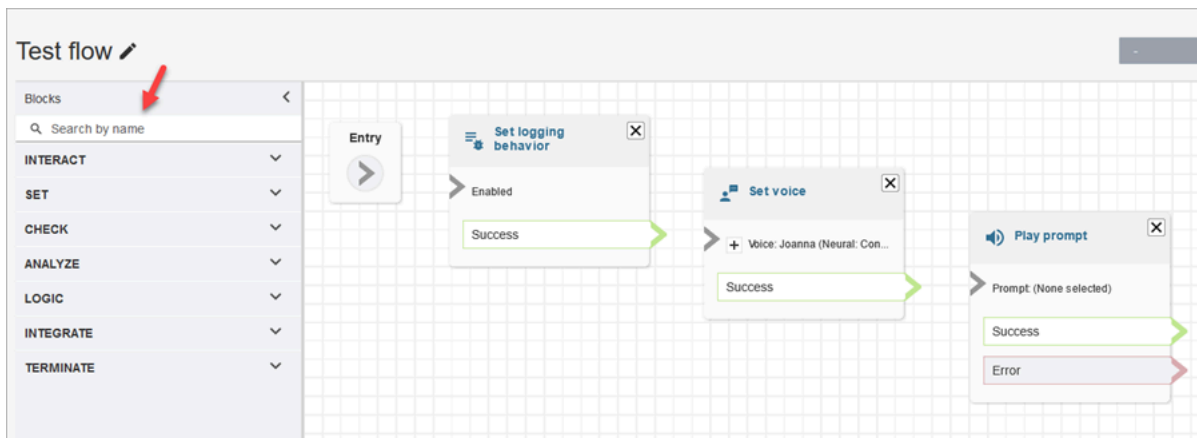
2. Wählen Sie Create Flow (Flow erstellen) aus.



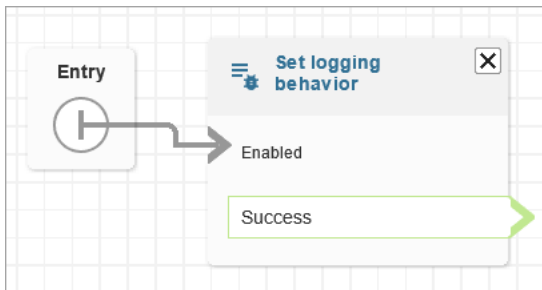
3. Der Flow-Designer wird geöffnet. Geben Sie einen Namen für den Flow ein, z. B. Test-Flow.



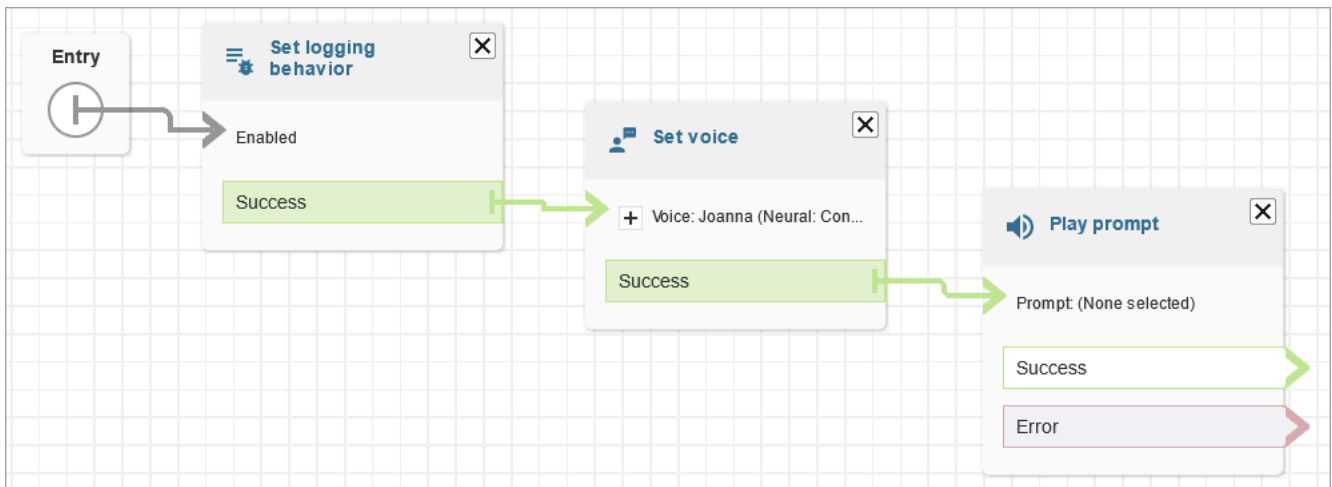
4. Verwenden Sie das Suchfeld, um nach dem folgenden Block zu suchen, und ziehen Sie ihn in das Raster: [Protokollierungsverhalten festlegen](#), [Stimme festlegen](#) und [Play prompt](#) ([Telefonansage wiedergeben](#)).



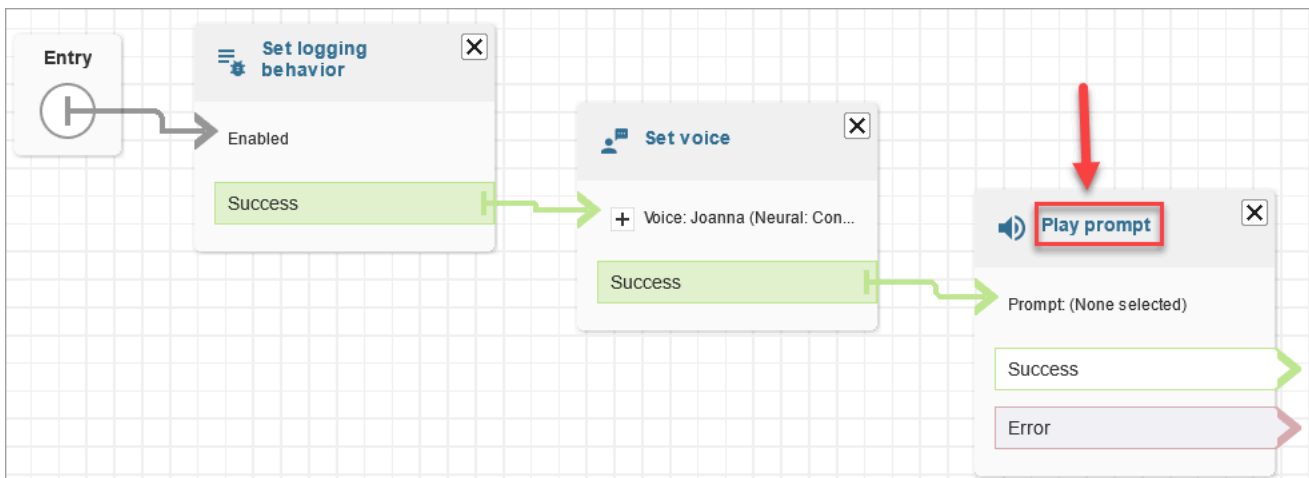
5. Ziehen Sie mit der Maus einen Pfeil aus dem Block Eingabe in den Block Protokollierungsverhalten festlegen.



6. Verbinden Sie die restlichen Blöcke, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



7. Wählen Sie den Titel der Play prompt (Wiedergabeaufforderung) aus, um die Seite „Eigenschaften“ zu öffnen.



8. Konfigurieren Sie den Block Play prompt (Eingabeaufforderung abspielen) wie in der folgenden Abbildung gezeigt, und wählen Sie dann Save (Speichern) aus. Wählen Sie Text-to-Speech oder Chat-Text, wählen Sie Manuell festlegen und geben Sie Willkommen beim IT-Helpdesk ein.

Play prompt

Delivers an audio or chat message. [Info](#)

Select from the prompt library (audio)

Specify an audio file from an S3 bucket

Text-to-speech or chat text

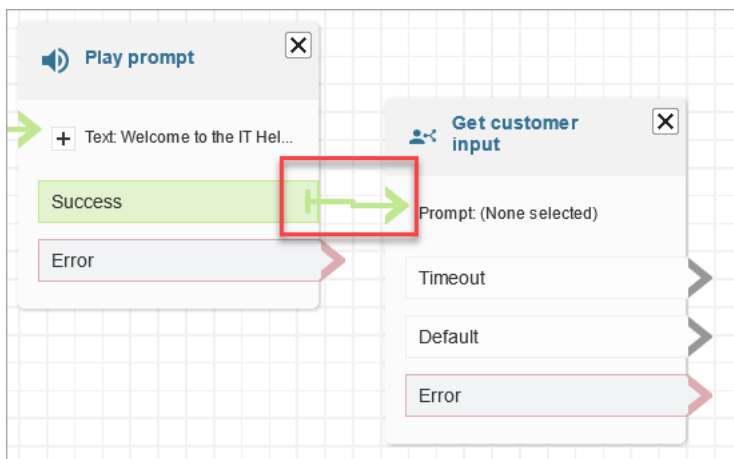
Set manually

Enter text to be spoken
Welcome to the IT Help desk.

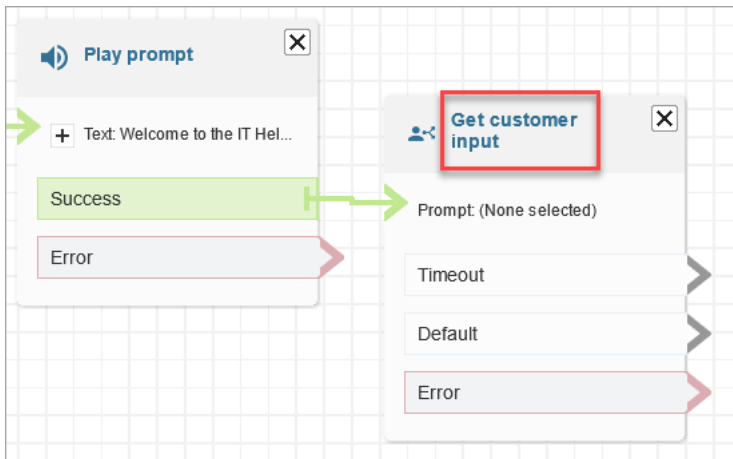
Set dynamically

Interpret as
Text

9. Fügen Sie einen [Kundeneingabe abrufen](#)-Block hinzu, und stellen Sie eine Verbindung zum Block Play prompt (Eingabeaufforderung abspielen) her.



10. Wählen Sie den Titel des [Kundeneingabe abrufen](#)-Blocks aus, um die Seite „Eigenschaften“ zu öffnen.



11. Konfigurieren Sie den Block Get customer input (Kundeneingabe abrufen) wie in den folgenden Bildern gezeigt. Wählen Sie Text-to-Speech oder Chat-Text, Manuell festlegen und geben Sie in das Textfeld Wie kann ich helfen ein. Stellen Sie das Dropdown-Feld Interpretieren als auf Text ein.

Get customer input
×

Delivers an audio or chat message to solicit customer input. Based on response, the contact flow branches. [Info](#)

Select from the prompt library (audio)
 Specify an audio file from an S3 bucket
 Text-to-speech or chat text

Set manually

Enter text to be spoken

How can I help?

Set dynamically

Interpret as


Text




Die folgende Abbildung zeigt die Registerkarte Amazon Lex. Wählen Sie den Namen Ihres Amazon-Lex-Bot aus der Dropdown-Liste. Geben Sie als Alias \$LATEST ein.

DTMF **Amazon Lex**


Plays an audio prompt and branches based on DTMF or Amazon Lex intents. The audio prompt is interruptible when using DTMF.

Lex bot

Name 

HelpDesk ()  

Alias


\$LATEST 

12. Wählen Sie im Block Get customer input (Kundeneingabe abrufen) die Option Add an intent (Absicht hinzufügen) aus.

Session attributes

[Add an attribute](#)

Intents


[Add an intent](#) 


Use sentiment override

Branch based on sentiment score, before the Lex intent. [Info](#)

13. Geben Sie die Namen der Absichten ein, die Sie im Amazon-Lex-Bot erstellt haben, z. B. PasswordReset und NetworkIssue. Dabei wird Groß- und Kleinschreibung beachtet.

Intents



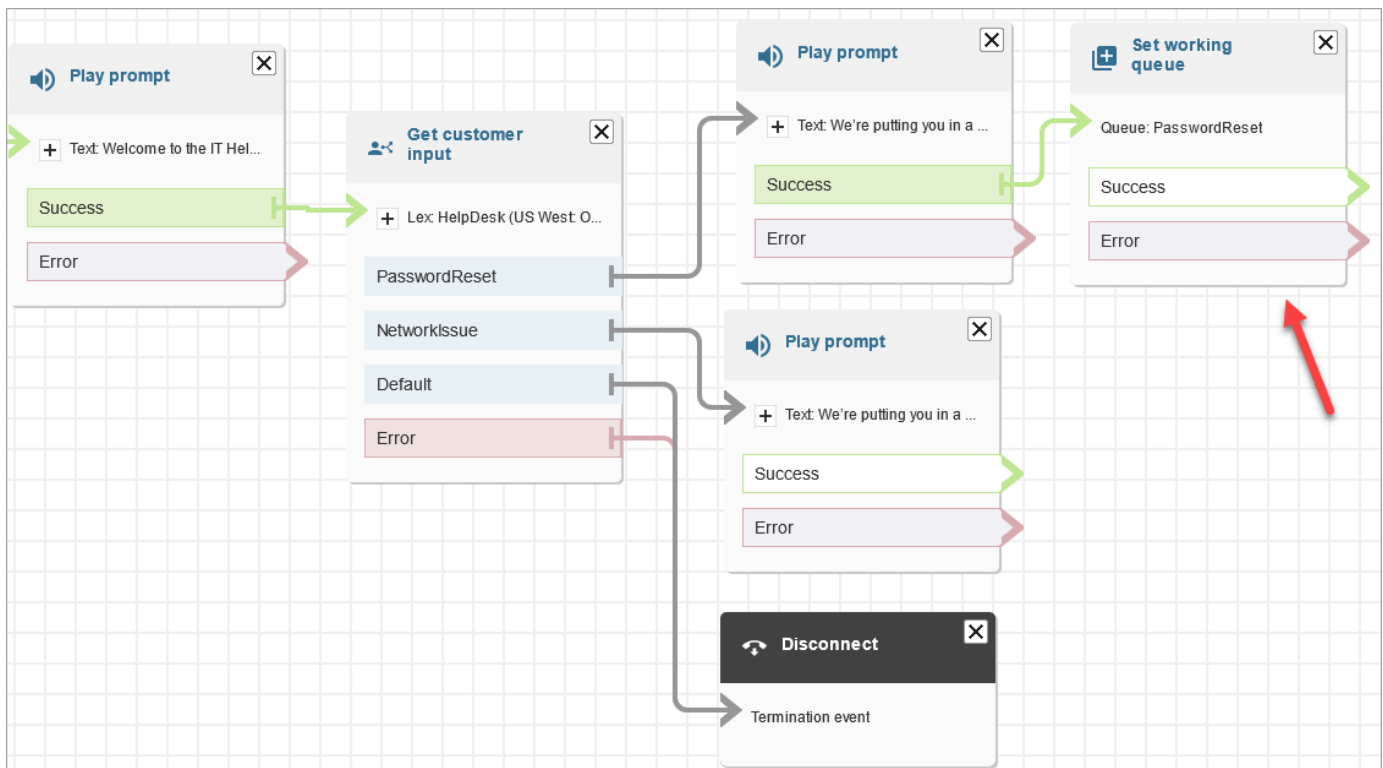


[Add an intent](#)

Use sentiment override

Branch based on sentiment score, before the Lex intent. [Info](#)

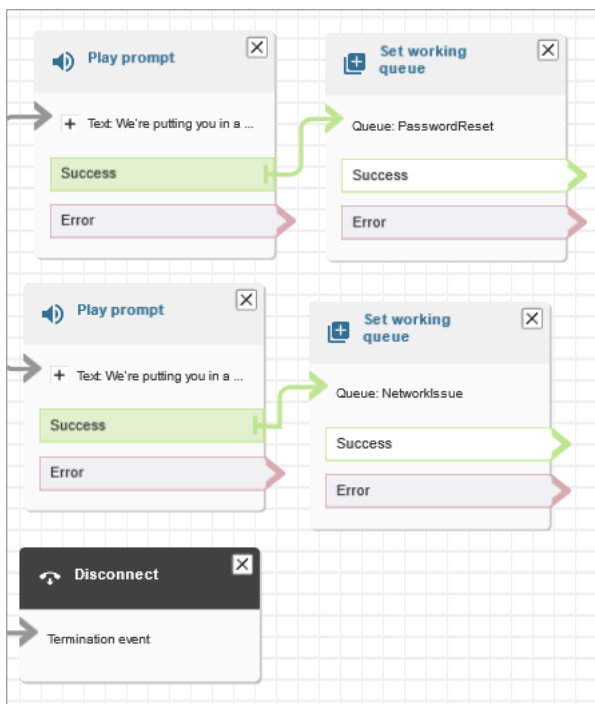
14. Wählen Sie Speichern.
15. Fügen Sie einen Block Eingabeaufforderung abspielen hinzu, und verbinden Sie ihn mit dem Zweig PasswordReset.
16. Wählen Sie den Titel der Play prompt (Wiedergabeaufforderung) aus, um die Seite „Eigenschaften“ zu öffnen. Konfigurieren Sie den Block Eingabeaufforderung abspielen mit der Meldung Reichen Sie in eine Warteschlange ein, um Ihnen beim Zurücksetzen des Passworts zu helfen. Wählen Sie Speichern.
17. Fügen Sie einen zweiten Block Play prompt (Eingabeaufforderung abspielen) hinzu, und verbinden Sie ihn mit dem Zweig NetworkIssue .
18. Wählen Sie den Titel der Play prompt (Wiedergabeaufforderung) aus, um die Seite „Eigenschaften“ zu öffnen. Konfigurieren Sie den BlockEingabeaufforderung abspielen mit der Meldung Wir reihen Sie in eine Warteschlange ein, um Ihnen bei Ihren Netzwerkproblemen zu helfen. Wählen Sie Speichern.
19. Fügt dem Raster einen [Disconnect / hang up \(Trennen/auflegen\)](#)-Block hinzu. Verbinden Sie die Zweige Default (Standard) und Error (Fehler) damit.
20. Fügt dem Raster einen [Set working queue \(Arbeitswarteschlange festlegen\)](#)-Block hinzu. Verbinden Sie den Block Eingabeaufforderung wiedergeben für PasswordReset.



21. Wählen Sie den Titel Set working queue (Arbeitswarteschlange festlegen) aus, um die Seite „Eigenschaften“ zu öffnen. Konfigurieren Sie den Block Set working queue (Arbeitswarteschlange

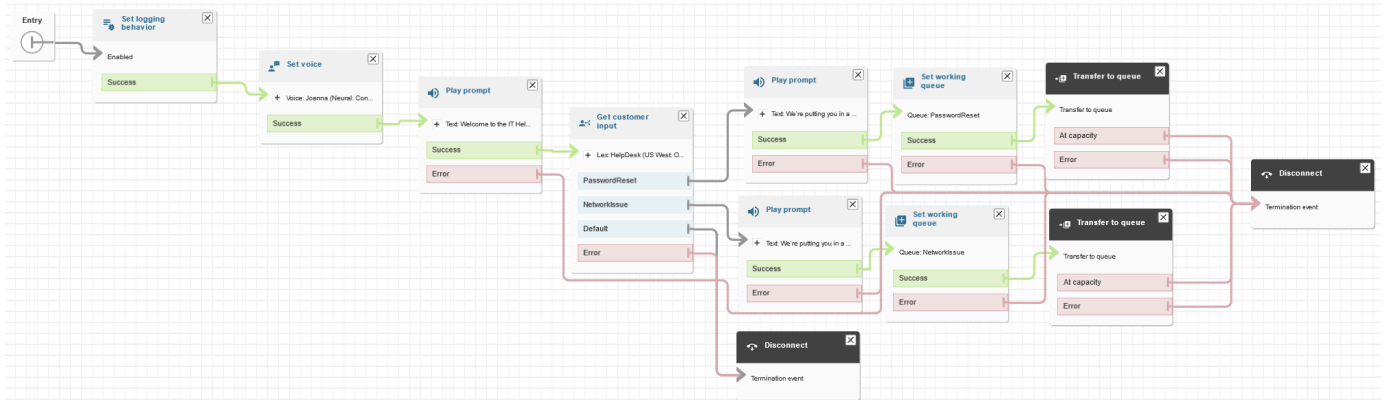
festlegen), indem Sie den Dropdown-Pfeil verwenden, um die Warteschlange PasswordReset auszuwählen. Wählen Sie Speichern.

22. Fügen Sie einen Block Set working queue (Arbeitswarteschlange festlegen) für „NetworkIssue“ hinzu, und konfigurieren Sie ihn mit der NetworkIssue-Warteschlange.

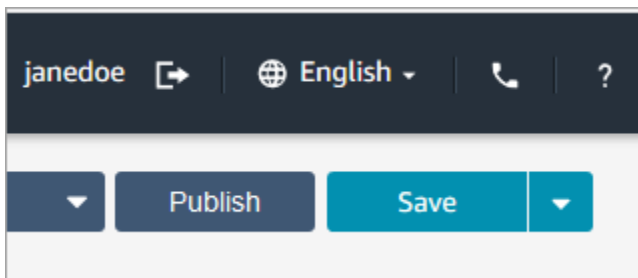


23. Ziehen Sie zwei Blöcke Transfer to queue (In Warteschlange weiterleiten) (aus der Gruppe Terminate/Transfer (Beenden/Weiterleiten)) in das Raster.
24. Verbinden Sie jeden der Blöcke Arbeitswarteschlange festlegen mit einem Block An Warteschlange weiterleiten.
25. Ziehen Sie einen anderen Block Disconnect/hang up (Trennen/Auflegen) auf das Raster. Verbinden Sie alle verbleibenden Zweige Error (Fehler) und At Capacity (Keine Kapazität) damit.

26. Der abgeschlossene Flow sieht ähnlich wie das folgende Bild aus.



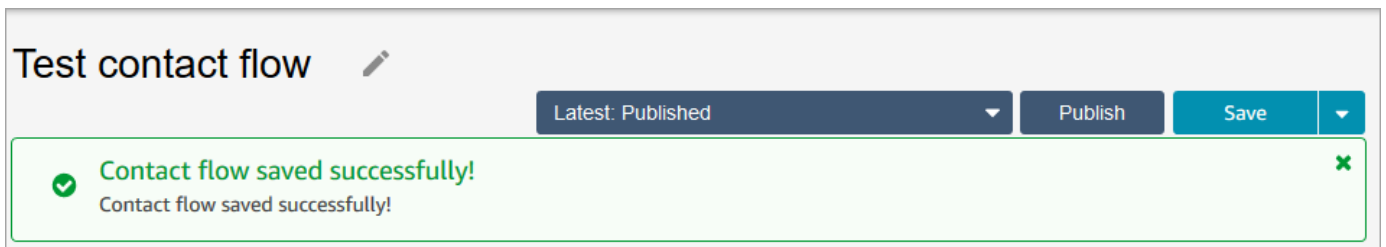
27. Wählen Sie Save (Speichern) und dann Publish (Veröffentlichen) aus.



Tip

Alle Blöcke, die nicht verbunden oder richtig konfiguriert sind, erzeugen einen Fehler. Überprüfen Sie in diesem Fall, ob alle Zweige verbunden sind.

28. Wenn der Flow veröffentlicht wird, wird eine Meldung über die erfolgreiche Speicherung angezeigt.



Wenn der Flow nicht gespeichert wird, überprüfen Sie, ob alle Zweige mit Blöcken verbunden sind. Dies ist der häufigste Grund, aus dem Flows nicht veröffentlicht werden.

Schritt 5: Zuweisen des GesprächsFlows zur Telefonnummer

1. Wechseln Sie im Navigationsmenü zu Kanäle, Telefonnummern.
2. Wählen Sie auf der Seite Telefonnummern verwalten Ihre Telefonnummer.



3. Verwenden Sie das Dropdown-Feld, um den Flow auszuwählen, den Sie gerade erstellt haben, und wählen Sie dann Speichern aus.

Edit Phone number

+1 [blurred]

Description

Phone number for testing

226 of 250 characters remaining.

Contact flow / IVR

Test contact flow

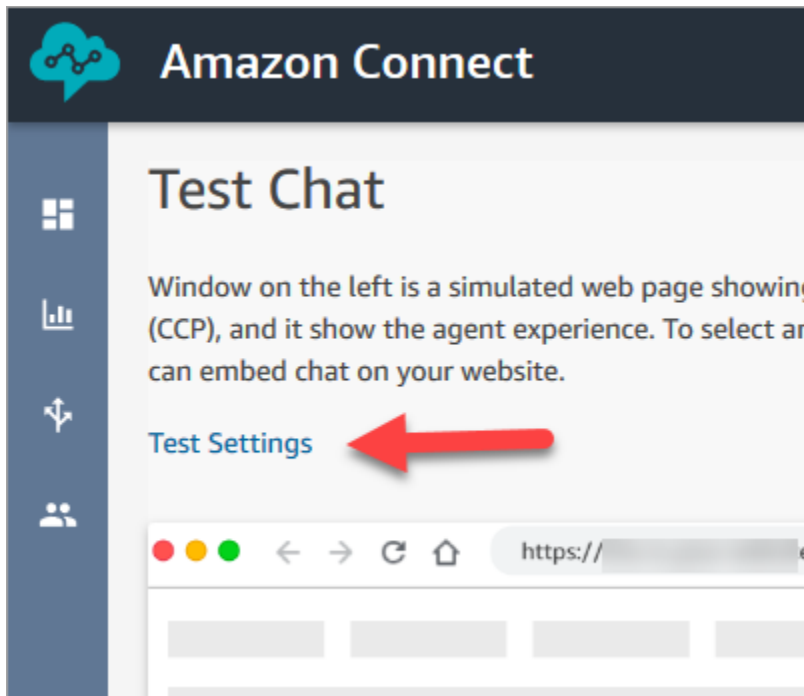
Save Cancel

Alles ist eingerichtet! Jetzt können Sie Ihren IT-Helpdesk testen. Fahren Sie mit [Schritt 6: Testen einer benutzerdefinierten Sprach- und Chat-Erfahrung](#) fort.

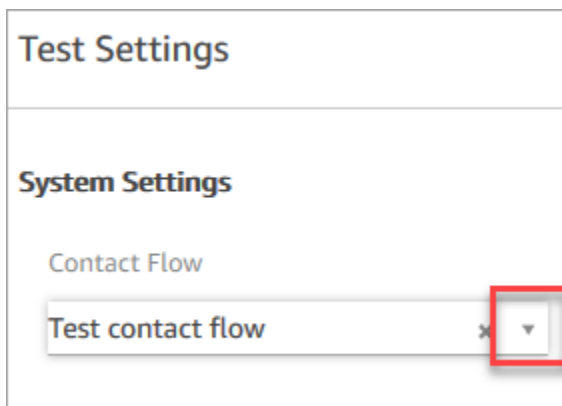
Schritt 6: Testen einer benutzerdefinierten Sprach- und Chat-Erfahrung

Sie können den Amazon-Lex-Bot, das Routing und den Flow testen. Der erste Schritt besteht darin, Amazon Connect mitzuteilen, welchen Flow Sie testen möchten.

1. Rufen Sie im Navigationsmenü Dashboard auf, und wählen Sie Test chat (Chat testen) aus.
2. Wählen Sie Test settings (Einstellungen testen) aus.

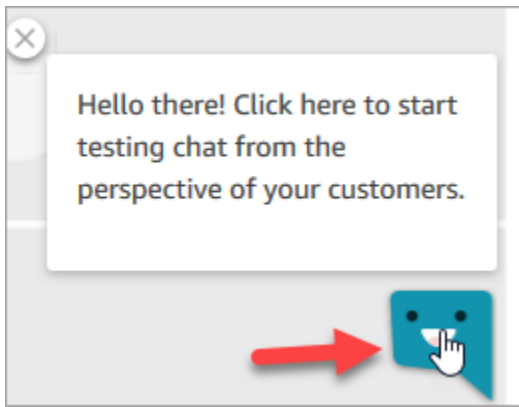


3. Verwenden Sie das Dropdown-Feld, um den von Ihnen erstellten Flow auszuwählen, z. B. Test-Flow. Wählen Sie Apply (Anwenden) aus.

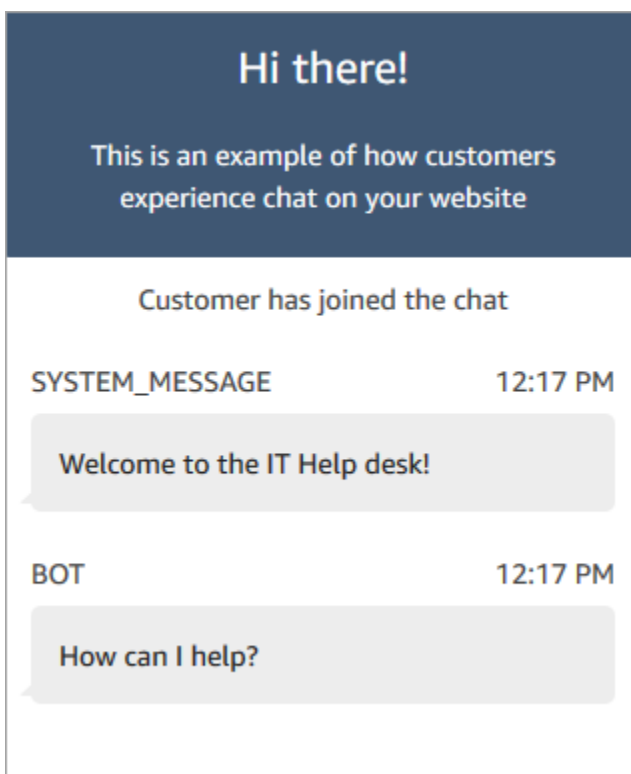


Testen eines benutzerdefinierten Chaterlebnisses

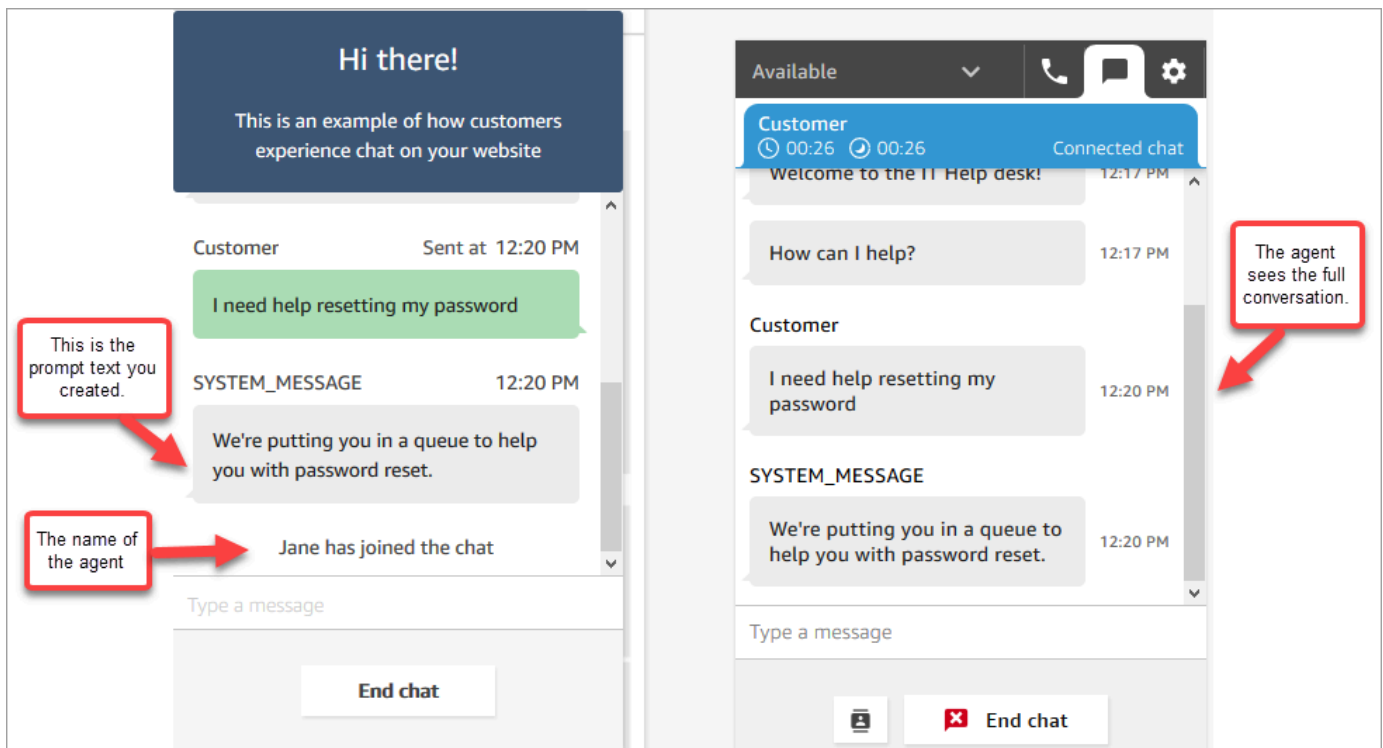
1. Wählen Sie bei Bedarf die Chat-Blase aus, um einen Chat zu starten.



2. Amazon Connect erkennt automatisch einen Kontakt und führt den von Ihnen erstellten Flow aus. Sie zeigt Nachrichten aus dem Flow an.



3. Geben Sie ein, dass Sie Hilfe beim Zurücksetzen eines Passworts benötigen. Dann akzeptieren Sie den eingehenden Chat. Das folgende Bild zeigt Ihnen bei Testen, wie die Chat- und Agent-Schnittstellen aussehen.



4. Klicken Sie im Kundenbereich auf der rechten Seite auf End chat (Chat beenden), um das Chat-Fenster zu schließen.
5. Wählen Sie im Test-CCP Close contact (Kontakt schließen) aus, um die Arbeit nach dem Kontakt (After Contact Work (ACW)) zu beenden.

Testen einer benutzerdefinierten Spracherfahrung

1. Wenn das Test-Chat-Fenster noch geöffnet ist, wählen Sie End chat (Chat beenden) aus, um es zu schließen. Dann können Sie die Spracherfahrung testen.
2. Rufen Sie Ihre Telefonnummer an.
3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, sagen Sie: „Ich habe Probleme beim Zugriff auf das Internet. Sie sollten die Nachricht hören, dass Sie in die NetworkIssue-Warteschlange eingereicht werden.“

Tip

Nachdem Sie eingereicht wurden, hören Sie diese Nachricht:
Danke für Ihren Anruf. Ihr Anruf ist uns sehr wichtig und wird in der Reihenfolge beantwortet, in der er empfangen wurde.

Diese Nachricht wird durch einen [Standard-Flow](#) mit dem Namen [Standard-Warteschlange für den Kunden](#) generiert.

4. Wechseln Sie zum Test-CCP, und nehmen Sie den eingehenden Anruf entgegen.
5. Nachdem Sie den Anruf angenommen haben, aber bevor Sie mit dem Kunden verbunden sind, hören Sie ein eingehendes Flüstern, das angibt, in welcher Warteschlange sich der Kontakt befindet, z. B. NetworkIssue. Damit wissen Sie, weshalb der Kunde anruft.

Das eingehende Flüstern wird durch einen [Standard-Flow](#) mit dem Namen „[Standard-Whisper für den Kundendienstmitarbeiter](#)“ generiert.

6. Wenn Sie fertig sind, beenden Sie den Anruf.
7. Wählen Sie im CCP Clear contact (Kontakt löschen) aus, um die Arbeit nach dem Kontakt (After Contact Work (ACW)) zu beenden.

Herzlichen Glückwunsch! Sie haben einen Omnichannel-IT-Helpdesk erstellt und getestet, der Amazon Lex nutzt sowie Kunden Chat und Sprache bietet.

Tip

Wenn Sie die Telefonnummer, die Sie zum Testen angemeldet haben, nicht behalten möchten, können Sie sie wieder in den Lagerbestand freigeben. Detaillierte Anweisungen finden Sie unter [Geben Sie eine Telefonnummer von Amazon Connect zurück in den Lagerbestand](#).

Stellen Sie die Anrufqualität sicher: Gestalten Sie Ihr Contact Center auf niedrige Latenz

Note


Seit Juli 2023 haben wir die Anforderungen für die Inanspruchnahme von Telefonnummern vereinfacht, die sich in Ländern außerhalb der AWS Region befinden, in der sich Ihre Amazon Connect-Instance befindet. Der Prozess wurde vereinfacht, sodass keine Opt-in-Genehmigung mehr erforderlich ist. Stattdessen bieten wir Designleitfäden mit bewährten Verfahren. Dies erleichtert es Ihnen, eine Amazon Connect-Instance zu verwenden, die beispielsweise in der Region USA-Ost erstellt wurde, und dann Nummern in Japan

anzufordern. Oder, wenn Ihre Instance im asiatisch-pazifischen Raum (Singapur) erstellt wurde, müssen Sie sich nicht an den AWS-Support wenden, um Telefonnummern mit Sitz in Europa oder den USA zu beantragen.

Wir erweitern die Unterstützung von Amazon Connect weiter, sodass Sie Telefonnummern in den Ländern, die Sie benötigen, anfordern können, wo immer Sie sie benötigen.

Wenn Sie Ihre Amazon Connect-Instance so konfigurieren, dass sie Telefonnummern außerhalb der AWS-Heimatregion Ihres Landes unterstützt, empfehlen wir die folgenden bewährten Methoden.

1. Verankern Sie entweder Ihre Telefonnummern oder Kundendienstmitarbeiter in derselben AWS-Region, in der sie sich geografisch befinden. Wenn sich Ihre Kundendienstmitarbeiter beispielsweise in einer Region der USA befinden, sollte Ihre Amazon Connect-Instance auch in einer AWS-Region in den USA erstellt werden. Oder, wenn sich Ihre Telefonnummern in einem EU-Land befinden, sollte Ihre Amazon Connect-Instance auch in einer EU AWS-Region erstellt werden.
 - a. Wenn sich sowohl Ihre Telefonnummern als auch Ihre Kundendienstmitarbeiter in einer AWS-Region befinden, die sich von der Region unterscheidet, in der Ihre Amazon Connect-Instance erstellt wurde, wird die Anruflatenz auf über 500 ms verlängert (WebRTC RTT). Diese Latenz kann zu Problemen mit der Anrufqualität führen.
2. Berechnen Sie Ihre Latenz, bevor Sie Ihr Amazon Connect-Kontaktzentrum in der Produktion einrichten. Führen Sie in einer Testumgebung die folgenden Schritte aus:
 - a. Verwenden Sie das [Amazon Connect Endpoint Test Utility](#), um die Latenz zu überprüfen.
 - b. Berechnen Sie die Latenz für die Weiterleitung der Telefonie vom Land zur AWS-Region mithilfe internetbasierter, externer Tools wie [WonderNetwork](#).
 - c. Für Anrufe mit der besten Anrufqualität empfehlen wir Konfigurationen mit einer durchgehenden Latenz von weniger als 500 ms.
 - d. Sie können festlegen, dass die Anrufqualität bei einer Latenz von bis zu 900 ms sowohl für die Netzwerk- als auch für die Telefonielatenz akzeptabel ist. (900 ms ist die Summe aus 500 ms Netzwerklatenz und 400 ms Netzbetreiberlatenz.) Wenn Sie jedoch ein Problem mit der Anrufqualität feststellen, das auf Latenz zurückzuführen sein kann, und andere mögliche Ursachen ausgeschlossen sind (z. B. werden weder Paketverlust noch Jitter erkannt), empfehlen wir, Ihre Amazon Connect-Instance oder Telefonie für eine geringere Latenz zu konfigurieren. Erstellen Sie beispielsweise Ihre Amazon Connect-Instance in derselben Region wie Ihre Telefonie oder Kundendienstmitarbeiter.

 **Important**

Wenn die Anruflatenz mehr als 900 ms für Netzwerk und Telefonie beträgt, führt dies zu einer erheblichen Verzögerung zwischen Kundendienstmitarbeiter und Kunden.

3. Vergewissern Sie sich, dass die Latenz Ihrem Design entspricht.

Nachdem Sie eine Nummer beansprucht haben, können Sie sie sofort anrufen, um zu erfahren, wie das Erlebnis für Ihre Kunden aussehen wird. Amazon Connect verwendet die [StandardFlows](#), um Ihre erste Erfahrung zu verbessern.

Um einen benutzerdefinierten GesprächsFlow zu testen, [weisen Sie eine Telefonnummer](#) zu und rufen diese an.

Hinweise zur Architektur für Amazon Connect

In diesem Artikel finden Sie Hinweise und bewährte Methoden für das Entwerfen und Aufbauen zuverlässiger, sicherer, effizienter und kostengünstiger Systeme für Ihre Kontakt-Center-Workloads in Amazon Connect. Diese Hinweise können Ihnen dabei helfen, stabile und effiziente Workloads aufzubauen, sodass Sie sich auf Innovationen konzentrieren, Kosten senken und die Kundenfreundlichkeit verbessern können.

Diese Inhalte richten sich an CTOs (Chief Technology Officers), Architekten, Entwickler und Mitglieder des Betriebsteams.

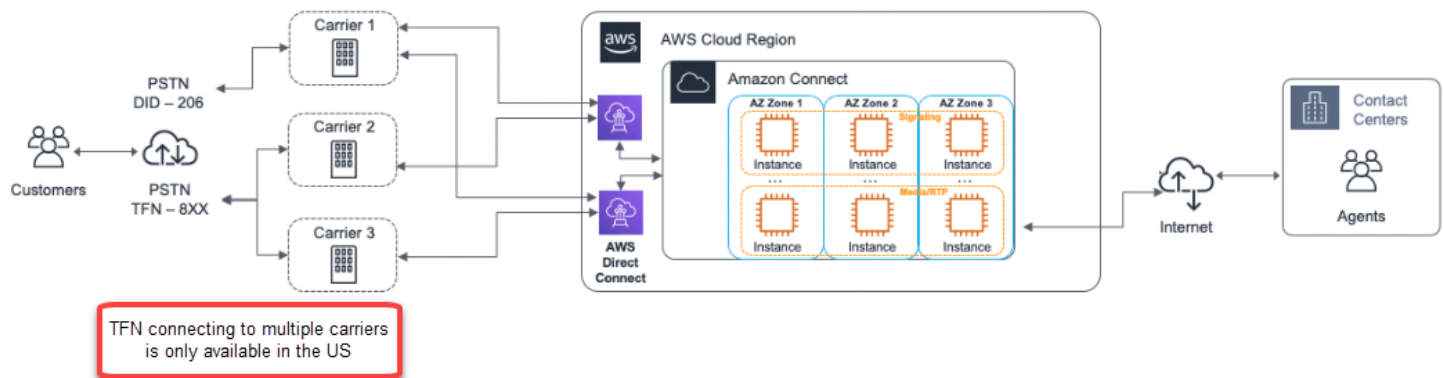
Inhalt

- [Workload-Ebenen in Amazon Connect](#)
- [Szenarien und Bereitstellungsansätze](#)
- [Operational Excellence](#)
- [Sicherheit: Entwurfsprinzipien für die Entwicklung eines sicheren Kontakt-Centers](#)
- [Zuverlässigkeit](#)
- [Leistungseffizienz](#)
- [Kostenoptimierung](#)

Workload-Ebenen in Amazon Connect

Sie können Amazon-Connect-Workloads in die folgenden Ebenen unterteilen: Telefonie, Amazon-Connect-Schnittstelle/-API, Flows/IVR, Kundendienstmitarbeiter-Workstation sowie Metrik und Berichte.

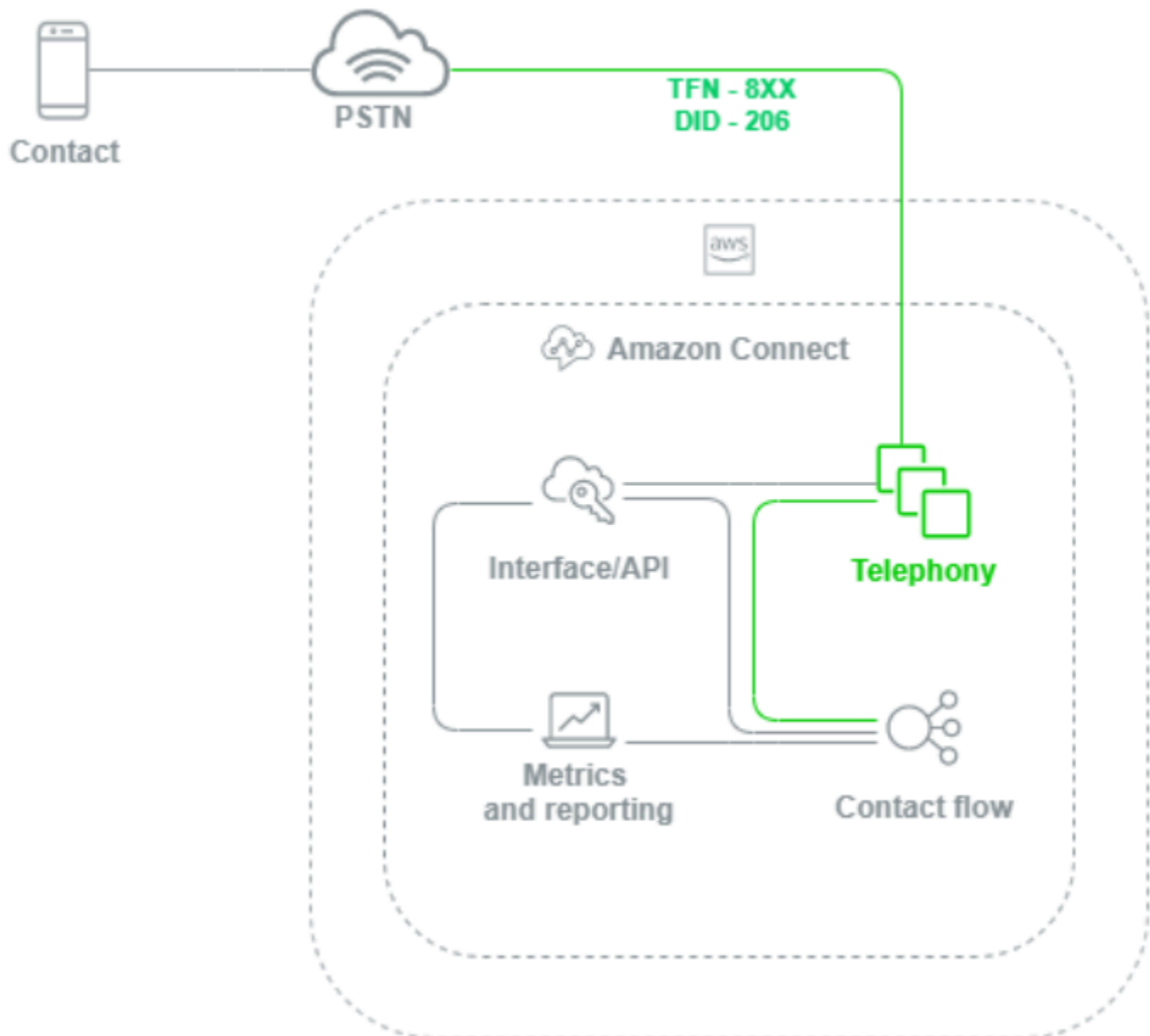
Telefonie



⚠ Important

TFN-Verbindungen zu mehreren Mobilfunkanbietern sind nur in den USA verfügbar.

Amazon Connect ist in mehrere Telefonieanbieter mit redundanten, dedizierten Netzwerkpfaden zu drei oder mehr Verfügbarkeitszonen in jeder Region integriert, in der der Dienst heute angeboten wird. Kapazität, Plattformausfallsicherheit und Skalierung werden als Teil des verwalteten Service gehandhabt, sodass Sie effizient von 10 auf über 10 000 Kundendienstmitarbeiter aufstocken können, ohne sich Gedanken über die Verwaltung oder Konfiguration der zugrunde liegenden Plattform- und Telefonie-Infrastruktur machen zu müssen. Die Workloads werden auf eine Flotte von Telefonie-Medienservern verteilt, sodass Ihnen neue Updates und Funktionen bereitgestellt werden können, ohne dass dafür Ausfallzeiten für Wartung oder Upgrades eingeplant werden müssen. Wenn eine bestimmte Komponente, ein Rechenzentrum oder eine gesamte Verfügbarkeitszone ausfällt, wird der betroffene Endpunkt aus der Rotation genommen, sodass Sie Ihre Kunden keine Einbußen bei der Servicequalität hinnehmen müssen.



Wenn ein Sprachanruf an eine Amazon-Connect-Instance erfolgt, ist die Telefonieebene für die Verwaltung des Endpunkts verantwortlich, den Ihre Kunden über seinen Mobilfunkanbieter, das PSTN und Amazon Connect anrufen. Diese Ebene stellt den Audiopfad dar, der zwischen Amazon Connect und Kunden hergestellt wurde. Über die Amazon-Connect-Schnittstellenebene können Sie Dinge wie die ID ausgehender Anrufer konfigurieren, Telefonnummern Flows/IVRs zuweisen, Live-Medienstreaming aktivieren, die Anrufaufzeichnung aktivieren und Telefonnummern beantragen – ganz ohne Kenntnisse oder Wissen über traditionelle Telefonie. Darüber hinaus haben Sie bei der Migration von Workloads zu Amazon Connect die Möglichkeit, Ihre vorhandenen Telefonnummern zu portieren, indem Sie in Ihrer AWS-Managementkonsole einen Supportfall öffnen. Sie können Ihre

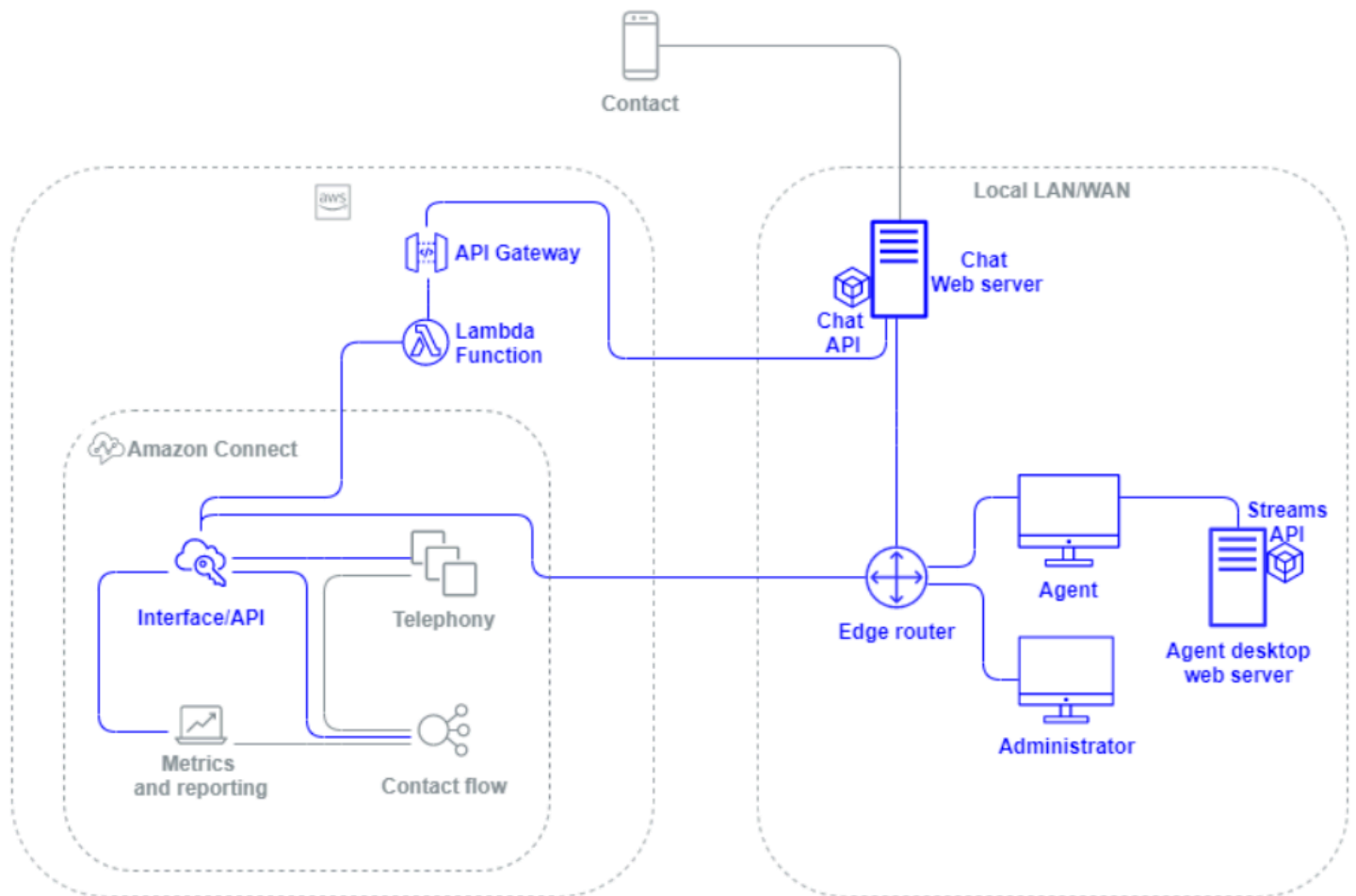
vorhandenen Telefonnummern auch an Nummern weiterleiten, die Sie in Ihrer Amazon-Connect-Instance beansprucht haben, bis die Migration vollständig abgeschlossen ist.

Amazon-Connect-Schnittstelle/-API

Die Amazon-Connect-Schnittstellenebene ist der Zugangspunkt, über den Ihre Kundendienstmitarbeiter sowie Kontakt-Center-Supervisoren und -Administratoren auf Amazon-Connect-Komponenten wie Berichte und Metriken, Benutzerkonfiguration, Anrufaufzeichnungen und das Contact Control Panel (CCP) zugreifen. Diese Ebene ist auch für Folgendes verantwortlich:

- Benutzerauthentifizierung über SSO-Integration (Single Sign-On)
- Mit der [Amazon-Connect-Streams-API](#) erstellte Benutzerdefinierte Desktopanwendungen, die zusätzliche Funktionen bieten können und/oder sich in bestehende CRM-Systeme (Customer Relationship Management) integrieren lassen, einschließlich des [Amazon Connect Salesforce CTI Adapters](#)
- Amazon-Connect-Chat-Oberfläche für Kontakte
- Chat-Webserver, auf dem die Amazon-Connect-Chat-API gehostet wird
- Alle Amazon-API-Gateway-Endpunkte und entsprechende Funktionen von AWS Lambda, die für die Weiterleitung von Chat-Kontakten an Amazon Connect erforderlich sind

Alles, was Ihre Kundendienstmitarbeiter, Manager, Supervisoren oder Kontakte verwenden, um über einen Webbrowser oder eine API auf Amazon-Connect-Komponenten zuzugreifen, diese zu konfigurieren oder zu verwalten, wird als Teil der Amazon-Connect-Schnittstellenebene betrachtet.



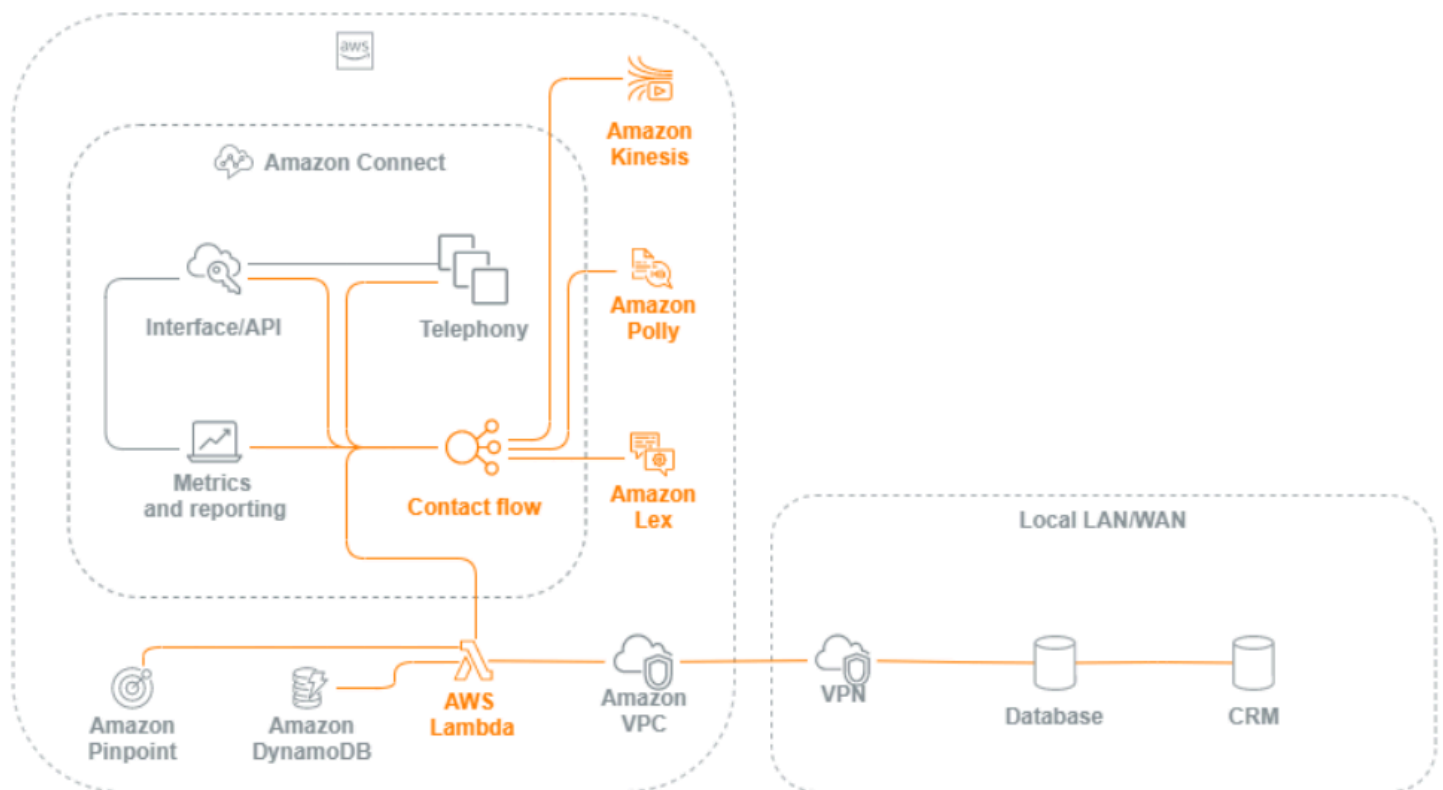
Flow/IVR

Die Flow-/IVR-Ebene ist das primäre architektonische Strukturelement für Amazon Connect und dient als Einstiegspunkt und erste Stelle für die Kommunikation mit Kunden, die Ihr Kontakt-Center kontaktieren. Nachdem Kunden Ihre Amazon-Connect-Instance kontaktiert haben, steuert ein Flow die Interaktion zwischen Amazon Connect, dem Kontakt und Kundendienstmitarbeitern, was Ihnen Folgendes ermöglicht:

- Dynamisches Aufrufen von Funktionen von AWS Lambda, um API-Aufrufe zu tätigen
- Senden von IVR- und Sprachdaten in Echtzeit über Amazon Kinesis an Endpunkte von Drittanbietern
- Zugriff auf Ressourcen innerhalb Ihrer VPC und hinter Ihrem VPN
- Aufrufen anderer AWS-Dienste wie Amazon Pinpoint, um SMS-Nachrichten von der IVR aus zu senden

- Durchführen von Datenabfragen in Datenbanken wie Amazon DynamoDB für die Betreuung Ihrer Kontakte
- Aufrufen von Amazon Lex direkt aus dem Flow, um einen Lex-Bot für NLU (Natural Language Understanding) und ASR (Automatic Speech Recognition) aufzurufen
- Führen Sie dynamische und natürliche Text-to-Speech über Amazon Polly aus und verwenden Sie SSML und Neural Text-to-Speech (NTTS), um die natürlichsten und menschenähnlichen text-to-speech Stimmen zu erreichen.

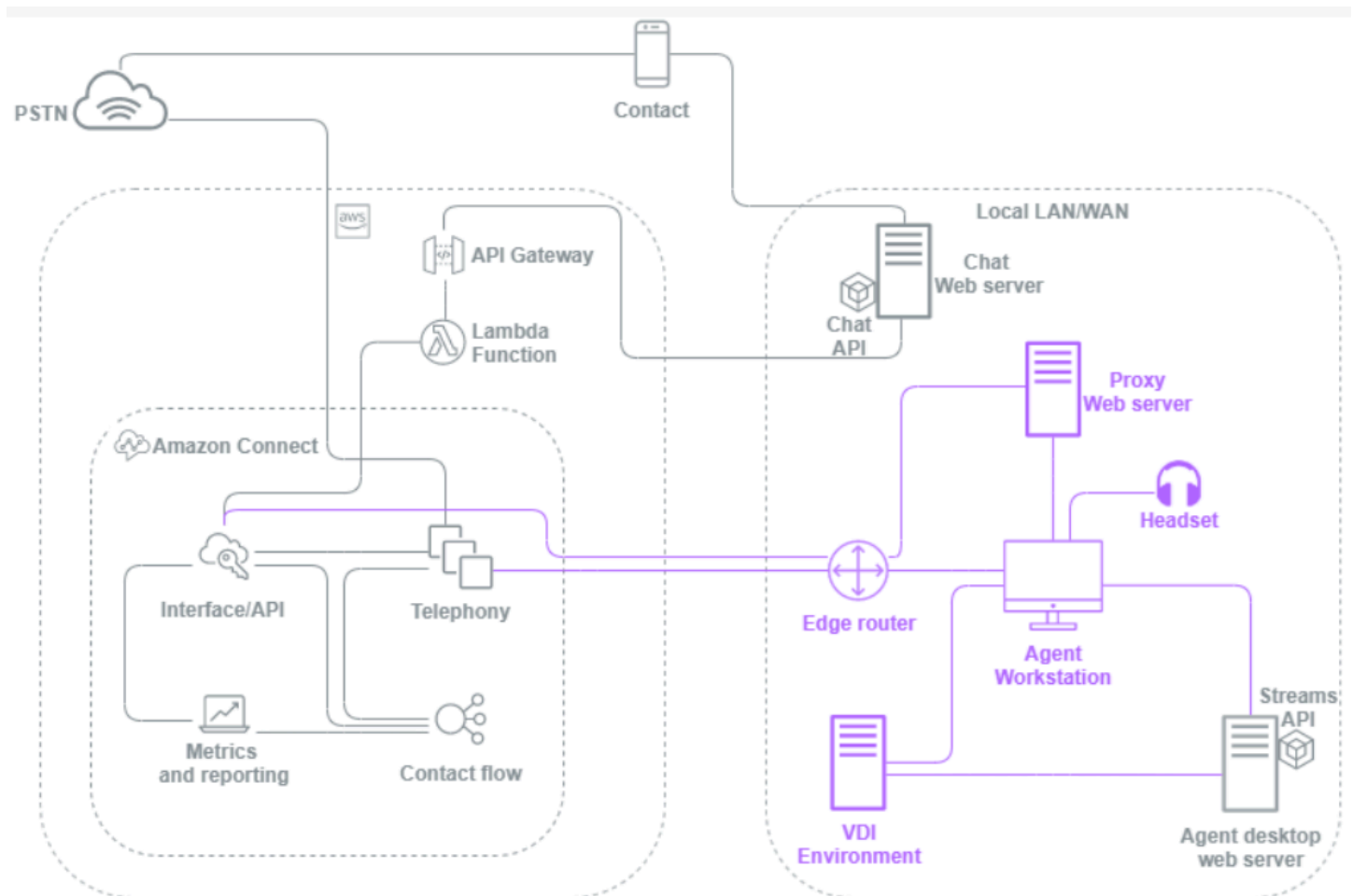
Mithilfe von Flowsn können Sie dynamisch Abfragen für Kontakte erstellen, Kontaktattribute erheben und speichern und diese entsprechend weiterleiten. Sie können einen Flow mehreren Telefonnummern zuweisen und ihn über Amazon Connect verwalten und konfigurieren.



Kundendienstmitarbeiter-Workstation

Die Ebene für die Kundendienstmitarbeiter-Workstation wird nicht von AWS verwaltet. Sie besteht aus beliebigen physischen Geräten und Technologien, Diensten und Endpunkten von Drittanbietern, die Ihren Kundendienstmitarbeitern die Sprach- und Datenübertragung sowie den Zugriff auf die Amazon-Connect-Schnittstellenebene ermöglichen. Die Komponenten auf der Ebene für die Kundendienstmitarbeiter-Workstation umfassen Folgendes:

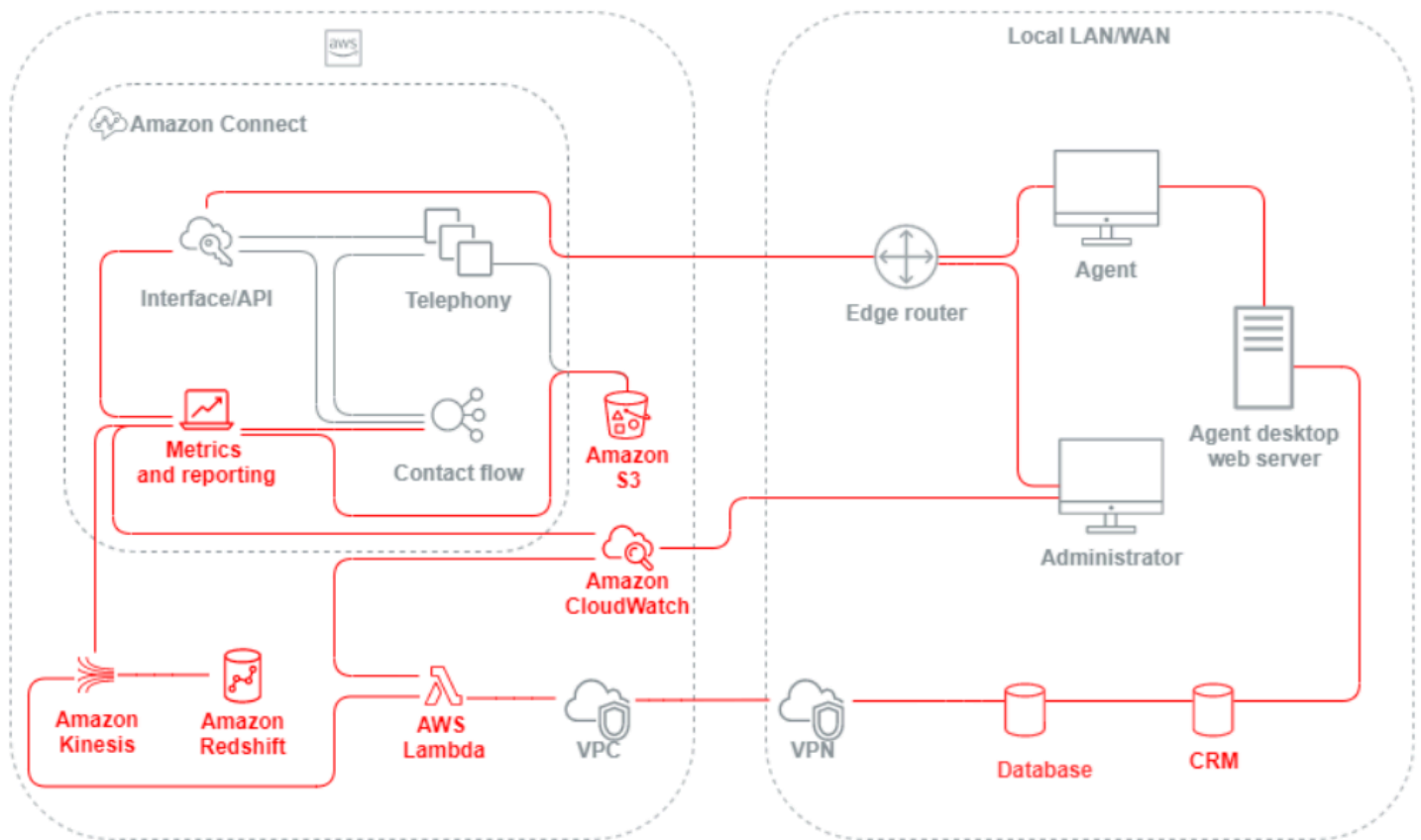
- Die CCP-Hardware (Contact Control Panel) der Kundendienstmitarbeiter
- Netzwerkpfad
- Das Headset oder Mobilteil der Kundendienstmitarbeiter
- VDI-Umgebung
- Betriebssystem und Webbrowser
- Endpunktsicherheit
- Jegliche Netzwerkkomponenten und -infrastruktur
- Internetdienstanbieter (ISP) oder dedizierter Netzwerkpfad von AWS Direct Connect zu AWS
- Alle anderen Aspekte der Betriebsumgebung Ihrer Kundendienstmitarbeiter, einschließlich Stromversorgung, Ausstattung, Sicherheit und Umgebungsgeräusche



Metriken und Berichte

Die Ebene für Metriken und Berichte umfasst die Komponenten, die für die Bereitstellung, Nutzung, Überwachung, Meldung oder Verarbeitung von Echtzeit- und Verlaufsmetriken für Ihre Kundendienstmitarbeiter, Kontakte und Ihr Kontakt-Center verantwortlich sind. Dazu gehören alle systemeigenen Komponenten und Komponenten von Drittanbietern, die die Verarbeitung, die Übertragung, die Speicherung, den Abruf und die Visualisierung von Echtzeit- oder Verlaufsmetriken des Kontakt-Centers, Aktivitätsprüfungen und Überwachungsdaten ermöglichen. Beispielsweise:

- In Amazon Simple Storage Service (Amazon S3) gespeicherte Anrufaufzeichnungen und geplante Berichte
- Kontaktdatensätze, die Sie mit Amazon Kinesis in AWS-Datenbankdienste wie Amazon Redshift oder Ihr eigenes On-Premises-Data-Warehouse exportieren können
- Echtzeit-Dashboards, die Sie mit Amazon OpenSearch Service und Kibana erstellen.
- Generierte Amazon- CloudWatch Metriken, mit denen Sie Alarme basierend auf statischen Schwellenwerten einrichten, Amazon SNS-Benachrichtigungen einrichten können, um Ihre Administratoren und Supervisoren zu benachrichtigen, oder AWS Lambda Funktionen als Reaktion auf das Ereignis starten können.



Szenarien und Bereitstellungsansätze

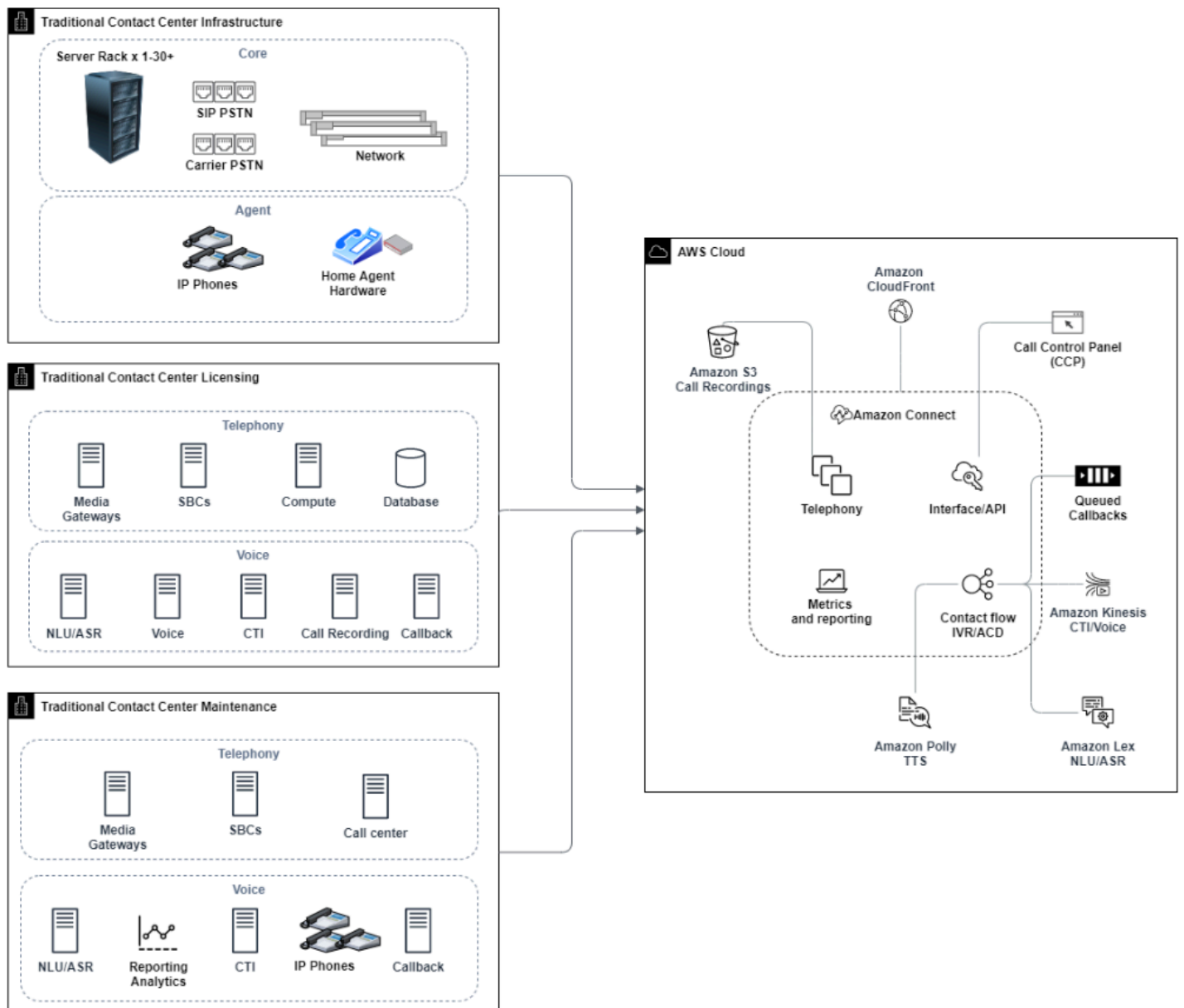
Amazon Connect ermöglicht die Self-Service-Konfiguration sowie eine dynamische, persönliche und natürliche Interaktion mit Kunden in einer beliebigen Größenordnung und mit einer Vielzahl von Migrations- und Integrationsoptionen. In diesem Abschnitt erläutern wir die folgenden Szenarien und Bereitstellungsansätze, die beim Entwerfen eines Workloads für Amazon Connect berücksichtigt werden sollten:

- Traditionelles Kontakt-Center
- Eingehend
- Ausgehend
- Hybrides Kontakt-Center
- Migration alter Kontakt-Center
- Virtual Desktop Infrastructure (VDI)

Traditionelles Kontakt-Center

Traditionelle Kontakt-Center setzen eine aufwändige Infrastruktur für Telefonie, Medien, Netzwerk, Datenbanken und Verarbeitung voraus, die mehrere Anbieter und Standorte für Rechenzentren bis hin zu Servicekontakten umfassen kann. Jede Lösung und jeder Anbieter kann eigene Anforderungen an die Hardware, die Software, das Netzwerk und die Architektur haben, die erfüllt werden müssen, während gleichzeitig eine Behebung von Konflikten bei der Versionierung, Kompatibilität und Lizenzierung erfolgen muss.

Es ist üblich, unterschiedliche Anbieter und Infrastrukturanforderungen zu haben für lokale und externe Kundendienstmitarbeiter-Hardware und VPN-Konnektivität, TTS (Text-To-Speech), ACD (Automatic Call Distribution), IVR (Interactive Voice Response), Sprachaudio und -daten, physische Tischtelefone, Sprachaufzeichnung, Sprachtranskriptionen, Chat, Berichterstellung, Datenbank, CTI (Computer Telephony Integration), ASR (Automatic Speech Recognition) und NLP (Natural Language Understanding). Ihre Kontakt-Center-Architektur und -Infrastruktur werden komplizierter, wenn Sie mehrstufige Entwicklungs-, Qualitätssicherungs- und Testumgebungen berücksichtigen.

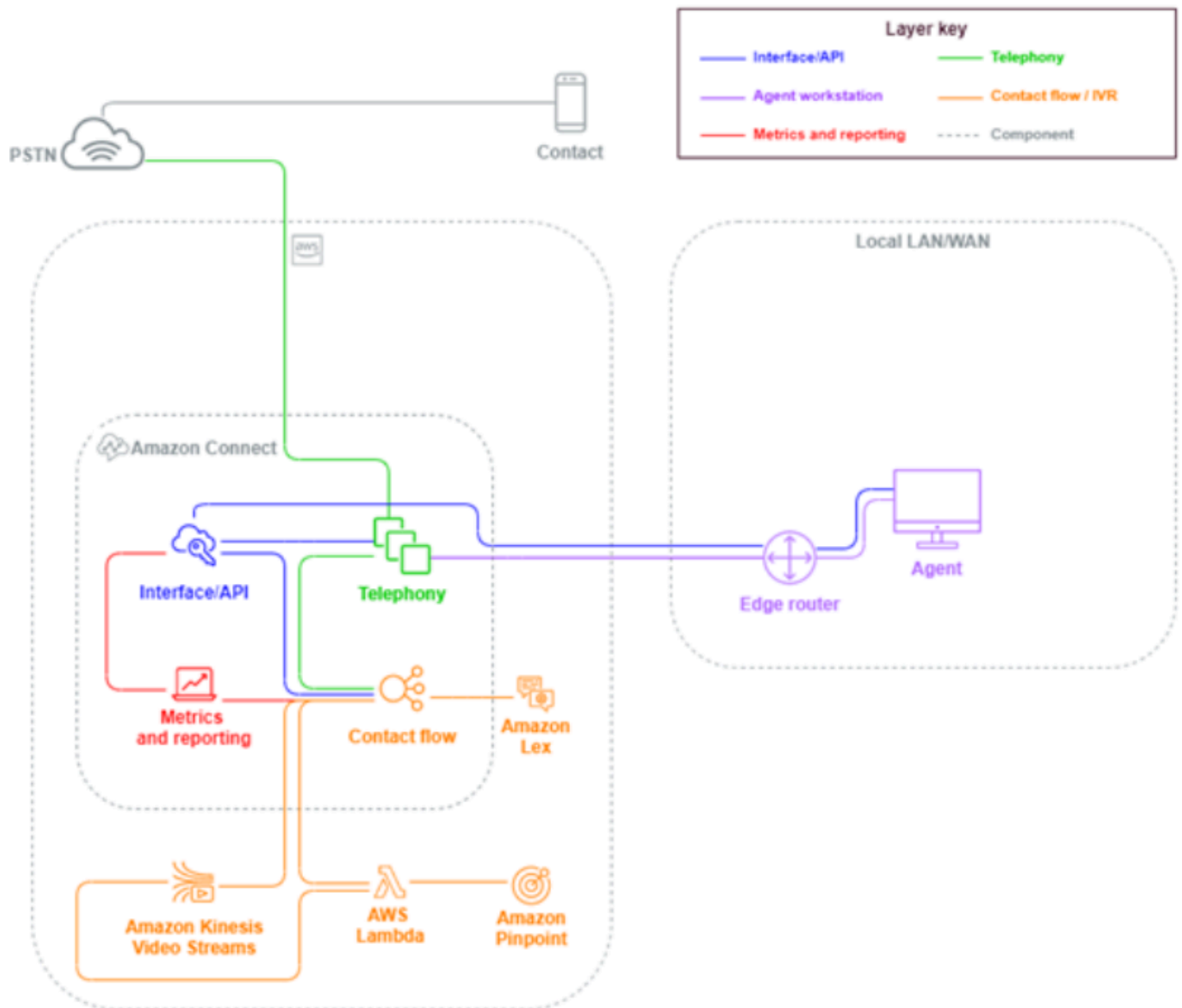


Eine typische Bereitstellung von Amazon Connect löst oder vereinfacht viele der Herausforderungen im Zusammenhang mit Versionierung, Kompatibilität, Lizenzierung, Telefonie-Infrastruktur im Kontakt-Center und Wartung. Sie bietet Ihnen die Flexibilität, innerhalb von Minuten Instances an neuen Standorten zu erstellen und Komponenten einzeln oder parallel zu migrieren, um Ihre individuellen Geschäftsziele bestmöglich zu erreichen. Sie können Flows für Ihre IVR/ACD verwenden, Sprachanrufe und Daten über einen unterstützten Webbrowser an das Softphone Ihrer Kundendienstmitarbeiter übertragen lassen, Ihre vorhandenen Telefonnummern portieren, Softphone-Audio an ein vorhandenes Tischtelefon umleiten, einen Amazon-Lex-Bot nativ in Ihrem Flow für ASR und NLP aufrufen und denselben Flow für Chat und Sprachanrufe verwenden. Sie

können Amazon Contact Lens verwenden, um automatisch Sprachtranskriptionen generieren, Schlüsselwörter identifizieren, Stimmungsanalysen durchführen und Kontakte kategorisieren zu lassen. Für Kundendienstmitarbeiter-CTI-Daten und -Echtzeit-Sprachstreaming stehen Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams in Amazon Connect und Kinesis Video Streams zur Verfügung. Sie können auch mehrstufige Entwicklungs-, Qualitätssicherungs- und Testumgebungen ohne zusätzliche Kosten einrichten und nur für das bezahlen, was Sie tatsächlich nutzen.

Eingehend

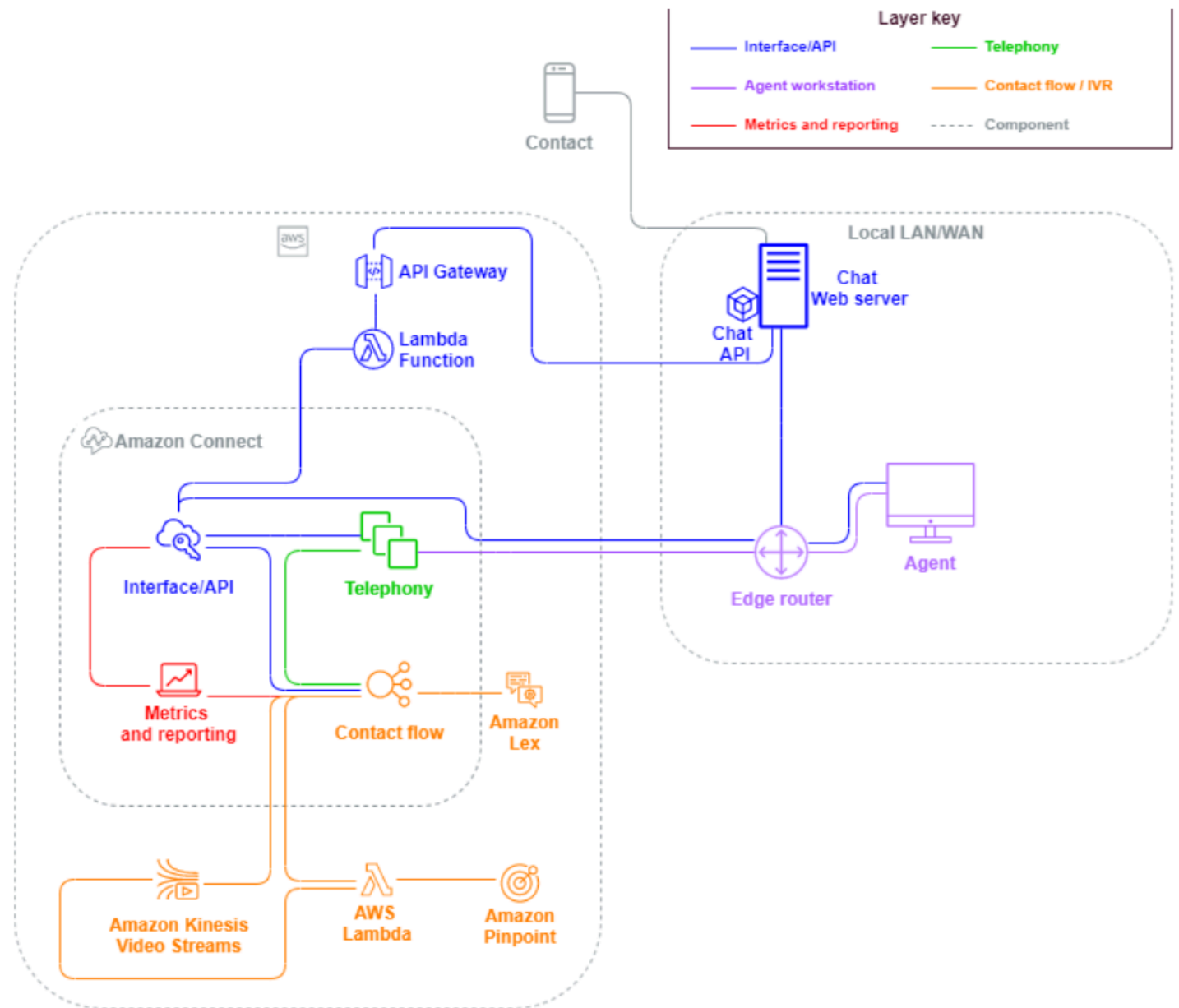
„Eingehend“ ist ein Begriff im Kontakt-Center, der verwendet wird, um eine Kommunikationsanfrage zu beschreiben, die von einem Kontakt initiiert wurde und an das Center gerichtet ist. Kontakte haben verschiedene Möglichkeiten, Ihre Amazon-Connect-Instance für eingehenden Self-Service, oder um live mit Kundendienstmitarbeitern zu sprechen, zu erreichen, z. B. per Sprachanruf oder Chat. Sprachkontakte gehen durch das PSTN ein und werden über die in Ihrer Instance beanspruchte Telefonnummer an den Telefonie-Einstiegspunkt der Amazon-Connect-Instance weitergeleitet. Sie können eine Telefonnummer direkt bei Amazon Connect reservieren, Ihre bestehende Telefonnummer portieren oder Sprachkontakte an Amazon Connect weiterleiten. Amazon Connect kann lokale und gebührenfreie Nummern in allen Regionen bereitstellen, in denen der Service unterstützt wird.



Wenn ein Telefonanruf an eine Nummer erfolgt, die in Ihrer Amazon-Connect-Instance beansprucht oder dorthin portiert wurde, wird der mit der angerufenen Nummer verknüpfte Flow aufgerufen. Sie können den Flow mithilfe von Flowblöcken definieren, die sich ohne Programmierkenntnisse konfigurieren lassen. Der Flow gibt vor, wie der Kontakt verarbeitet und weitergeleitet werden soll, und fordert den Kontakt optional zur Eingabe zusätzlicher Informationen auf, die bei der Entscheidung über die Weiterleitung helfen können. Diese Attribute werden in den Kontaktdaten gespeichert und der Kontakt wird bei Bedarf mit allen während des Gesprächs erhobenen Anruferdetails und Transkripten an Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet. Über den Flow können Sie Funktionen von AWS Lambda aufrufen, um Kundeninformationen abzufragen, andere AWS-Dienste wie Amazon Pinpoint aufrufen, um SMS-Textnachrichten zu senden, und native AWS-Serviceintegrationen wie

Amazon Lex für NLU/NLP und Kinesis Video Streams für das Echtzeitstreaming von Sprachanrufen verwenden.

Wenn ein eingehender Kontakt Kundendienstmitarbeiter erreichen muss, wird der Kontakt in eine Warteschlange platziert und an Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet, wenn diese ihren Status auf „Verfügbar“ ändern, entsprechend Ihrer Weiterleitungskonfiguration. Wenn die Kontakthanfrage manuell oder durch eine Konfiguration zur automatischen Annahme von verfügbaren Kundendienstmitarbeitern angenommen wird, verbindet Amazon Connect den Kontakt mit dem/der Kundendienstmitarbeiter:in.



Wenn ein eingehender Kontakt von einer Anfrage für eine Chat-Sitzung über einen Browser oder eine mobile App stammt, wird die Anfrage an einen Webservice oder Amazon-API-Gateway-Endpunkt weitergeleitet, der die Amazon-Connect-Chat-API aufruft, um den in Ihrer Anfrage konfigurierten Flow aufzurufen. Sie können dieselben Flows für Chats und Sprachanrufe verwenden, wobei die Nutzung auf Grundlage der im Flow definierten Logik dynamisch verwaltet und weitergeleitet wird.

Ausgehend

Amazon Connect bietet Ihnen die Möglichkeit, programmgesteuert ausgehende Kontaktversuche mit lokalen und internationalen Endpunkten zu unternehmen, die Einrichtungszeit für Kundendienstmitarbeiter zwischen Kontakten zu reduzieren und die Produktivität der Kundendienstmitarbeiter zu erhöhen. Mithilfe der [Amazon Connect Streams](#) API und können Sie Ihre eigene ausgehende Lösung entwickeln oder vorhandene Partnerintegrationen nutzen [StartOutboundVoiceContact](#), die mit Ihren CRM-Daten zusammenarbeiten, um dynamische, personalisierte Erlebnisse für Ihre Kontakte zu schaffen und Ihren Kundendienstmitarbeitern die Tools und Ressourcen zur Verfügung zu stellen, die sie für die Betreuung dieser Kontakte benötigen.

Für ausgehende Kampagnen werden in der Regel Kontaktdaten verwendet, die aus CRMs exportiert und in Kontaktlisten aufgeteilt werden. Diese Kontakte werden priorisiert und entweder nach einer Vorschauphase an die Kundendienstmitarbeiter zur Initiierung weitergeleitet oder programmgesteuert über die Amazon-Connect-Outbound-API kontaktiert, gestützt von Ihrer Flowlogik, und nach Bedarf mit Kundendienstmitarbeitern verbunden. Zu den typischen Anwendungsfällen von Kontakt-Centern mit ausgehenden Kontakten gehören Betrugs- und Servicemitteilungen, Erhebungen und Terminbestätigungen.

Hybrid

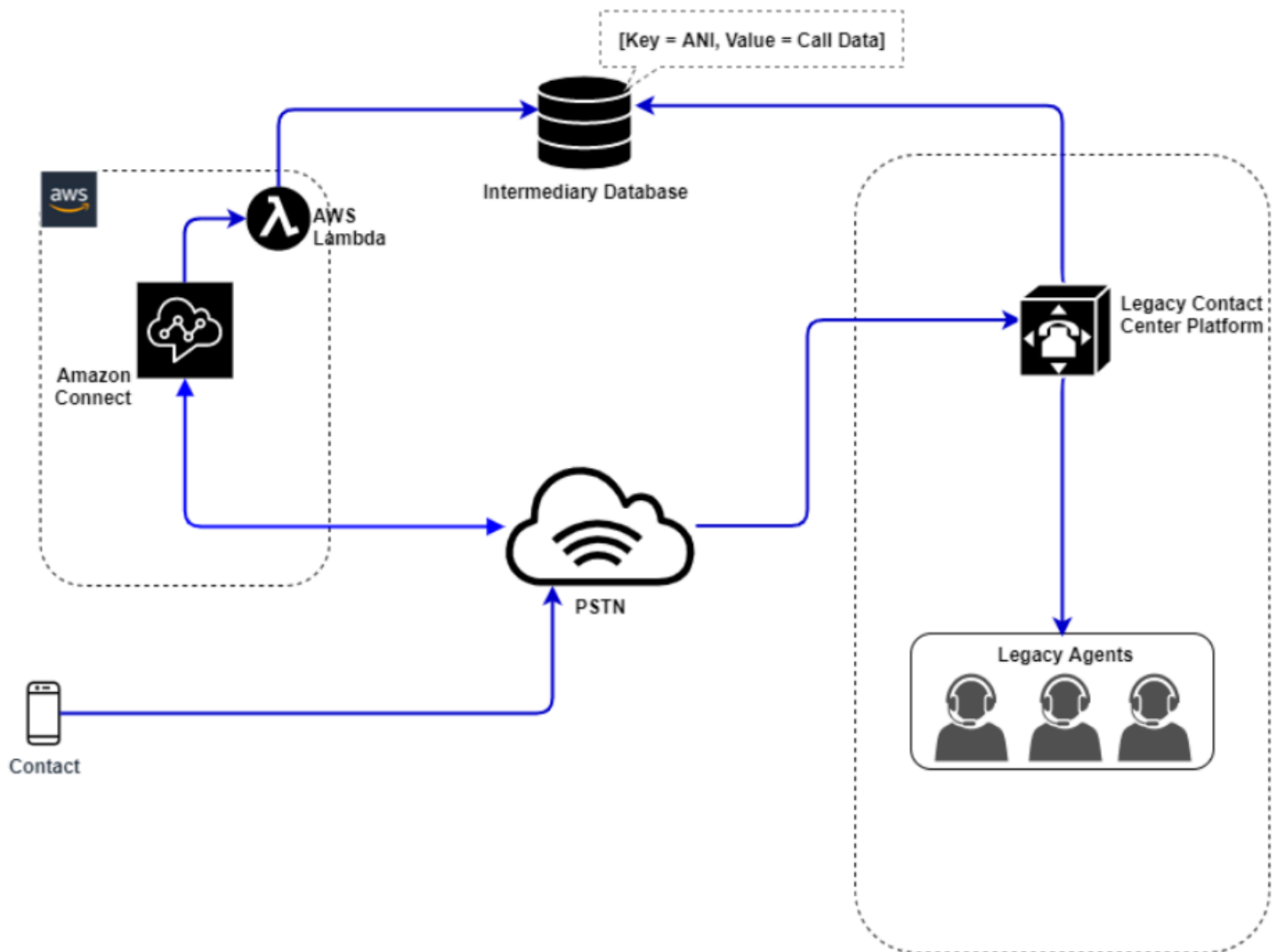
Wenn Sie Kontakte zwischen Amazon Connect und älteren Kontakt-Center-Technologien weiterleiten müssen, können Sie eine hybride Modellarchitektur nutzen, um Kontaktdaten bei der Übertragung weiterzuleiten. Dies kann beispielsweise passieren, wenn eine Geschäftseinheit für Vertrieb auf einer älteren Kontakt-Center-Plattform einen Anruf an die Geschäftseinheit für Service weiterleiten muss, die zu Amazon Connect migriert wurde. Ohne eine hybride Architektur gehen Anruferdetails verloren und der Kontakt muss die Informationen möglicherweise erneut durchgeben. Dies könnte die Bearbeitungszeiten erhöhen und dazu führen, dass der Kontakt zu demselben Zweck erneut anruft.

Hybride Architekturen setzen voraus, dass Sie so viele Telefonnummern beanspruchen, wie Sie gleichzeitige Kontakte erwarten, und außerdem eine zwischengeschaltete Statusdatenbank, auf die sowohl Amazon Connect als auch Ihre alte Kontakt-Center-Plattform zugreifen können. Wenn eine

Weiterleitung auf die andere Plattform erforderlich ist, verwenden Sie eine dieser Telefonnummern als eindeutige Kennung, kennzeichnen sie in Ihrer Zwischendatenbank als verwendet, fügen Ihre Kontaktdaten ein und verwenden diese Nummer als Ihre ANI- oder DNIS-Nummer, wenn Sie den Kontakt weiterleiten. Wenn der Kontakt auf der anderen Kontakt-Center-Plattform eingegangen ist, fragen Sie die Kontaktdaten auf Grundlage der eindeutigen ANI- oder DNIS-Nummer, die Sie verwendet haben, von der Zwischendatenbank ab. Hybride Architekturen kommen aufgrund der damit verbundenen zusätzlichen Kosten und Komplexität in der Regel als Zwischenschritt bei der Migration zum Einsatz.

Nur IVR

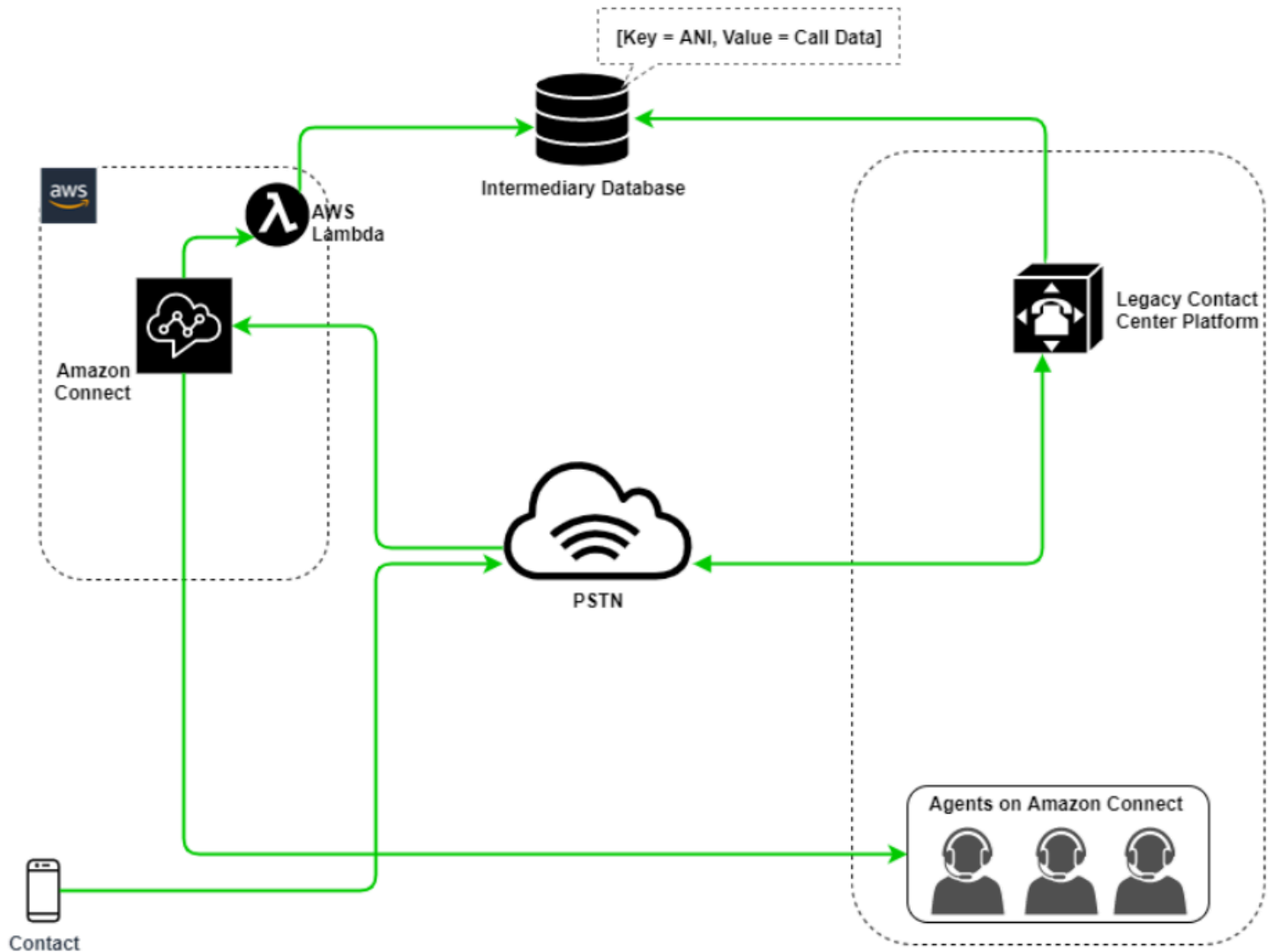
Sie können Amazon Connect verwenden, um das IVR-System für Kontakte zu verbessern, während Ihre Kundendienstmitarbeiter auf Ihrer alten Kontakt-Center-Plattform verbleiben. Mit diesem Ansatz können Sie Amazon-Connect-Flows verwenden, um damit die Self-Service- und Weiterleitungslogik zu steuern, und den Kontakt bei Bedarf zu Zielkundendienstmitarbeitern oder zur Kundendienstmitarbeiter-Warteschlange auf Ihrer alten Kontakt-Center-Plattform weiterleiten.



In diesem Diagramm wählt der Kontakt eine Telefonnummer, die in Ihrer Amazon-Connect-Instance zur Betreuung beansprucht wurde. Wenn er an Kundendienstmitarbeiter auf Ihrer alten Kontakt-Center-Plattform weitergeleitet werden muss, wird eine Funktion von AWS Lambda aufgerufen, um eine verfügbare eindeutige Telefonnummer abzufragen, sie als verwendet zu kennzeichnen und relevante Kontaktdaten in eine Zwischendatenbank zu schreiben. Der Kontakt wird dann mit der von der Lambda-Funktion zurückgegebenen Telefonnummer an die alte Kontakt-Center-Plattform weitergeleitet. Das alte Kontakt-Center fragt dann die Kontaktdaten von der Zwischendatenbank ab, nimmt eine entsprechende Weiterleitung vor und setzt die Kontaktdaten in der Zwischendatenbank zurück, sodass die Telefonnummer wieder verwendet werden kann.

Nur Kundendienstmitarbeiter

Bei diesem Ansatz steuert Ihr altes Kontakt-Center-IVR-System die IVR-Self-Service-Logik und -Weiterleitungslogik des Kontakts und überträgt den Kontakt bei Bedarf an Amazon Connect, damit er an Ihre Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet werden kann.

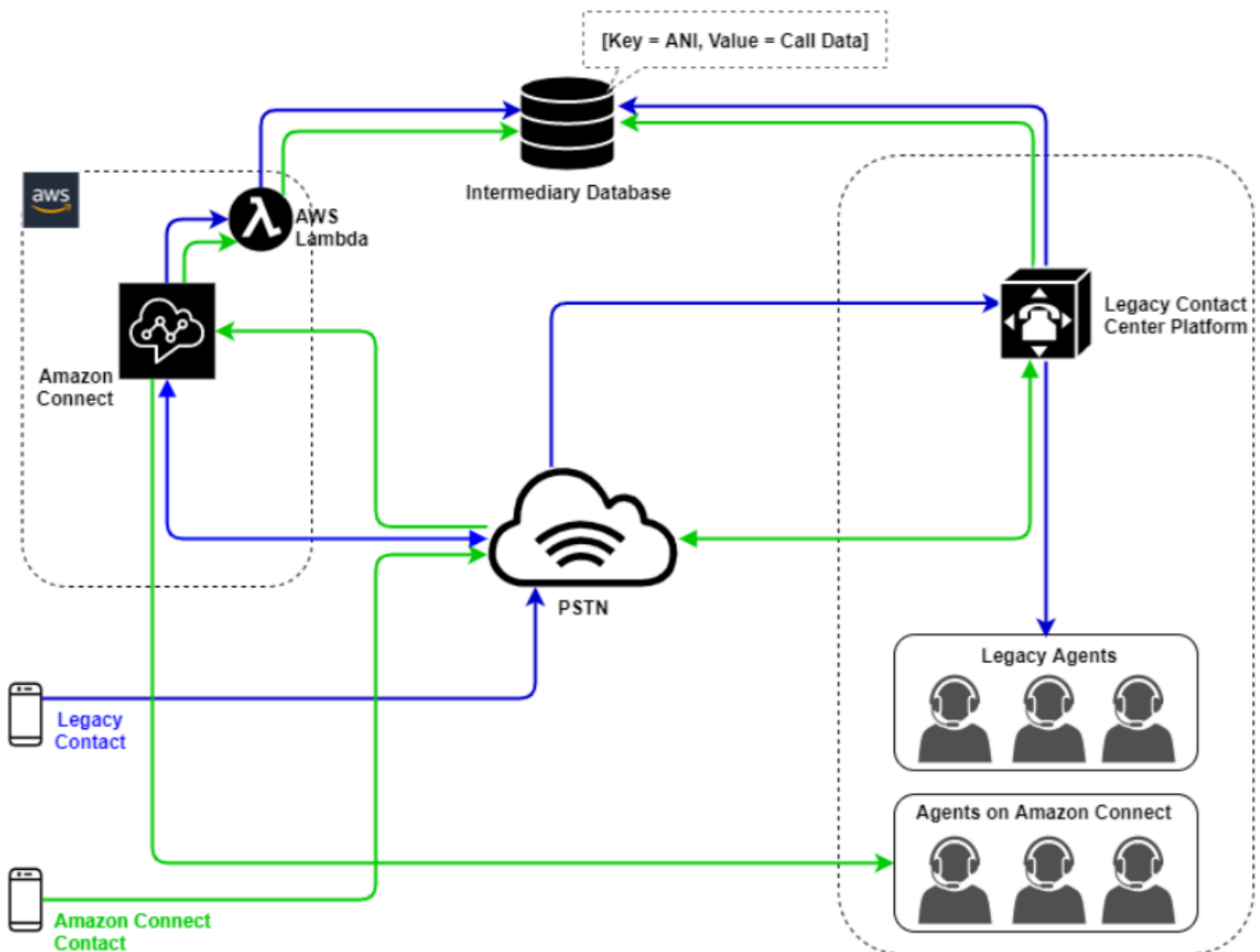


In diesem Diagramm wählt der Kontakt eine Telefonnummer, die mit Ihrer alten Kontakt-Center-Plattform beansprucht wurde. Wenn er an Kundendienstmitarbeiter bei Amazon Connect weitergeleitet werden muss, fragt die alte Kontakt-Center-Plattform eine verfügbare eindeutige Telefonnummer ab, kennzeichnet sie als verwendet und schreibt relevante Kontaktdaten in eine Zwischendatenbank. Der Kontakt wird dann mit der Telefonnummer, die auf die Abfrage des alten Kontakt-Centers zurückgegeben wurde, an Amazon Connect weitergeleitet. Amazon Connect fragt dann mit AWS Lambda die Kontaktdaten von der Zwischendatenbank ab, nimmt eine entsprechende

Weiterleitung vor und setzt die Kontaktdaten in der Zwischendatenbank zurück, sodass die Telefonnummer wieder verwendet werden kann.

Gemischt

In diesem Szenario können Sie Ihr IVR und Ihre Kundendienstmitarbeiter parallel auf Amazon Connect und Ihrer alten Kontaktcenter-Plattform arbeiten, um Standort, Kundendienstmitarbeitergruppe oder line-of-business Migrationen zu ermöglichen.



Migration alter Kontakt-Center

Wenn Sie Amazon Connect für neue oder bestehende Workloads evaluieren, gibt es mehrere Strategien, die Sie in Betracht ziehen können. In Szenarien, in denen Kontaktdaten enthalten sein müssen, wenn Kontakte zwischen Amazon Connect und Ihrer alten Kontakt-Center-Lösung weitergeleitet werden, ist eine hybride Modellarchitektur erforderlich, bis die Migration

abgeschlossen ist. Die in diesem Abschnitt beschriebenen Ansätze ermöglichen es Ihnen, bestimmte Geschäftsbereiche phasenweise zu migrieren, Trainings und Support zu verwalten und die mit Änderungen verbundenen Risiken zu minimieren.

Neuer Workload

Sie können das mit Änderungen an bestehenden Geschäftsbereichen verbundene Risiko verringern sowie die Flexibilität und das Potenzial digitaler Innovation erhöhen, indem Sie einen neuen Nettoworkload in Amazon Connect einführen. Neue Nettoworkloads, für die die Architektur des hybriden Modells nicht erforderlich ist, sind weniger komplex, werden nicht durch Änderungen des Geschäftsprozesses oder der Kundendienstmitarbeiterroutine beeinträchtigt und ermöglichen eine schnellere Markteinführung. Durch die Einführung eines neuen Net-Workloads können Sie die Vorteile der nutzungsbasierten pay-as-you-go Preisgestaltung nutzen. Ihre Kontakt-Center-Ressourcen sind verfügbar, um neue Nutzungsmöglichkeiten für ihre Endbenutzer zu schaffen, sie zu testen und zu implementieren, um die Plattform zu evaluieren, Vertrauen zu gewinnen und die Fähigkeiten und operativen Mechanismen aufzubauen, um sich auf eine größere Migration zwischen bestehenden Workloads vorzubereiten.

Priorisieren von IVR

Sie können Amazon Connect verwenden, um das IVR-System für Kontakte zu verbessern, während Ihre Kundendienstmitarbeiter auf Ihrer alten Kontakt-Center-Plattform verbleiben. Mit diesem Ansatz können Sie Amazon-Connect-Flows verwenden, um damit die Self-Service- und Weiterleitungslogik zu steuern, und den Kontakt bei Bedarf zu Zielkundendienstmitarbeitern oder zur Kundendienstmitarbeiter-Warteschlange auf Ihrer alten Kontakt-Center-Plattform weiterleiten.

IVR mit niedrigster Priorität

Bei diesem Ansatz steuert Ihr altes Kontakt-Center-IVR-System die IVR-Self-Service-Logik und -Weiterleitungslogik des Kontakts und überträgt den Kontakt bei Bedarf an Amazon Connect, damit er an Ihre Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet werden kann.

Segmentierung von Geschäftsbereichen

Wenn in Ihren Geschäftsbereichen separate IVR-Systeme verwendet werden oder keine Kontaktweiterleitung auf ältere Kontakt-Center-Plattformen erfordern, können Sie einen Ansatz zur Migration von Geschäftsbereichen in Betracht ziehen. So können Sie beispielsweise Ihren Service Desk für internen Support als ersten Geschäftsbereich für die Migration auswählen. Nachdem Sie das IVR-System Ihres Service Desk und Ihre Kundendienstmitarbeiter zu Amazon Connect migriert

haben, können Sie Ihren bestehenden Kontakt an Amazon Connect weiterleiten und den Endpunkt nach Abschluss der Tests und der Geschäftsvalidierung portieren.

Segmentierung von Standorten oder Kundendienstmitarbeitergruppen

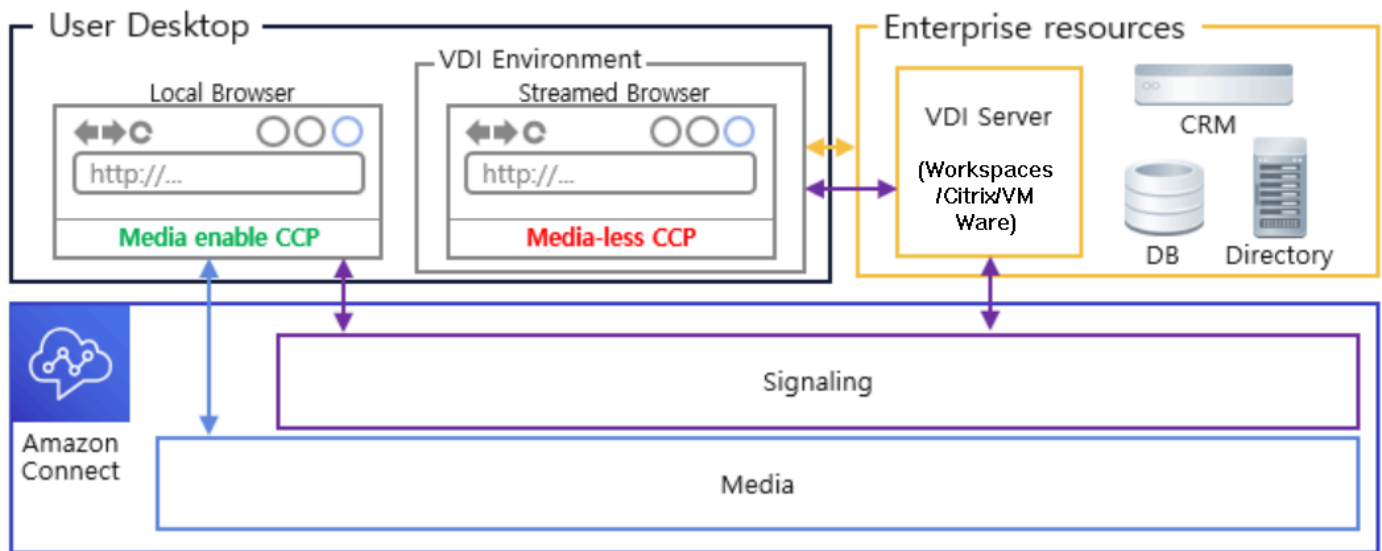
Wenn Ihr Kontakt-Center weltweit agiert, Kontakte aus mehreren Ländern betreut oder unabhängig von einer bestimmten Region oder einem Standort verwaltet wird, können Sie einen Migrationsansatz in Betracht ziehen, der auf einem physischen Standort oder einer geografischen Lage der Kundendienstmitarbeiter basiert. Alle Gruppen und/oder geografischen Standorte von Kundendienstmitarbeitern können ihre eigenen Anforderungen und Unwägbarkeiten mit sich bringen, die eventuell nicht weltweit gelten. Wenn Sie diesen Ansatz für Ihre Migration wählen, kann jeder Standort oder jede Gruppe von Kundendienstmitarbeitern die Fähigkeiten erwerben, die sie für einen unabhängigen Betrieb benötigen, bevor sie mit dem nächsten Standort oder der nächsten Gruppe fortfahren.

Virtual Desktop Infrastructure (VDI)

Sie können das Contact Control Panel (CCP) von Amazon Connect zwar in VDI-Umgebungen (Virtual Desktop Infrastructure) verwenden, es erhöht jedoch die Komplexität Ihrer Lösung, sodass es weitere PoC-Maßnahmen und Leistungstests zur Optimierung erforderlich macht. Die Konfiguration/Unterstützung/Optimierung wird idealerweise von Ihrem VDI-Supportteam vorgenommen. Die folgenden Bereitstellungsmodelle werden am häufigsten implementiert.

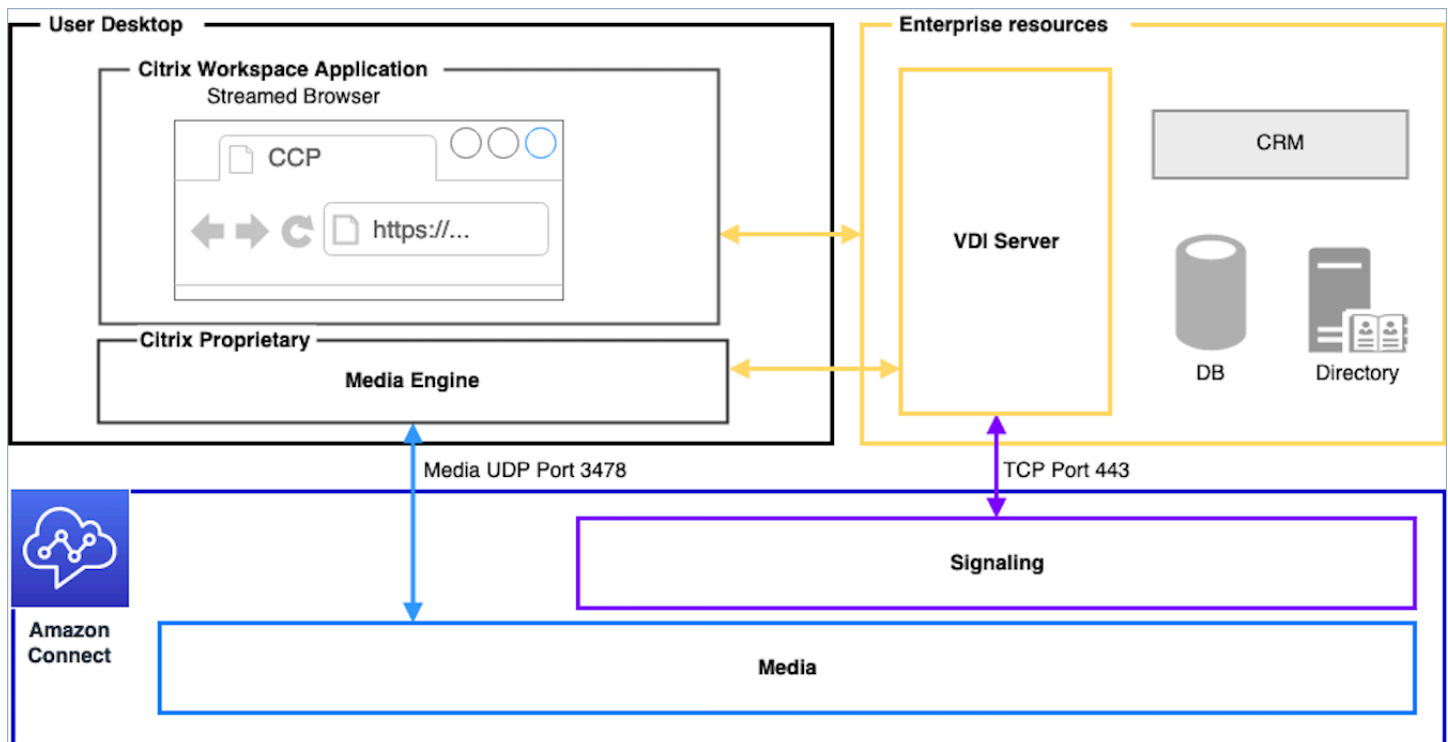
VDI-Client mit lokalem Browserzugriff

Sie können ein benutzerdefiniertes CCP mit der [Amazon-Connect-Streams-API](#) erstellen, indem Sie ein CCP ohne Medien für die Anrufsignalisierung erstellen. Auf diese Weise werden die Medien auf dem lokalen Desktop mithilfe des Standard-CCP und von Signalisierungs- und Anrufsteuerungen auf der entfernten Verbindung mit dem CCP ohne Medien verarbeitet. Dieser Ansatz wird auf dem folgenden Diagramm dargestellt:



Audiooptimierung für Citrix VDI mit Amazon Connect

Wenn Sie die Citrix Virtual Desktop Infrastructure (VDI)-Umgebung verwenden, können Sie ein benutzerdefiniertes CCP mit der Amazon Connect RTC- JavaScript Bibliothek erstellen, die in Citrix United Communications SDK (ucsdk) integriert ist und die Medien automatisch von Ihrem lokalen Desktop zu Amazon Connect umleitet. Auf diese Weise können Ihre Kundendienstmitarbeiter Citrix -DI-Clientanwendungen wie Citrix Workspaces verwenden, um eine Verbindung zu ihren benutzerdefinierten Kundendienstmitarbeiteranwendungen oder benutzerdefinierten CCPs herzustellen. Dadurch entfällt die Notwendigkeit, eine separate Kundendienstmitarbeiteranwendung wie Dual-CCPs für die Audiomedienumleitung für ihre Citrix-Umgebungen zu entwickeln und zu verwalten. Dieser Ansatz wird auf dem folgenden Diagramm dargestellt:

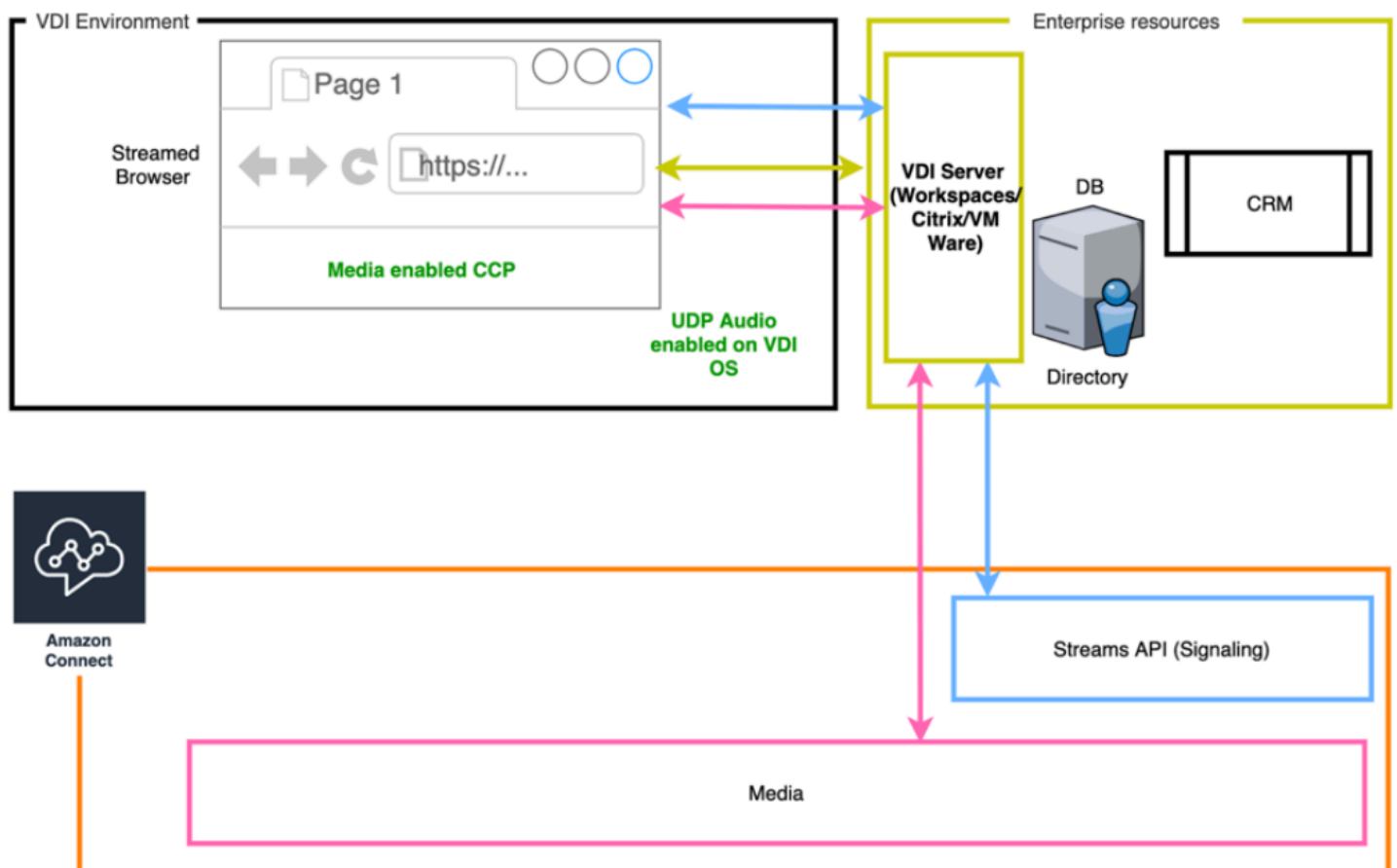


Note

Für diese Lösung müssen Sie den WebRTC-Signalverkehr zwischen Ihrem VDI-Server und Amazon Connect sowie die Medienverbindung zwischen dem Desktop des Kundendienstmitarbeiters und Amazon Connect zulassen. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu [Einrichten Ihres Netzwerks](#).

VDI-Client ohne lokalen Browserzugriff

Manchmal hat der VDI-Client keinen Zugriff auf einen lokalen Browser. In diesem Szenario können Sie eine einzelne CCP-Instance mit Medien erstellen, die vom VDI-Server ausgeführt wird und den Zugriff auf Unternehmensressourcen ermöglicht. Für dieses Bereitstellungsmodell ist im VDI-Betriebssystem normalerweise UDP-Audio aktiviert. Für dieses Bereitstellungsmodell sind umfangreiche Tests erforderlich, um die verschiedenen VDI-Serverparameter zu kalibrieren und so die Nutzung zu optimieren:



Operational Excellence

Operational Excellence umfasst die Fähigkeit, Systeme so zu betreiben und zu überwachen, dass ein geschäftlicher Mehrwert entsteht und unterstützende Prozesse und Verfahren kontinuierlich verbessert werden. Dieser Abschnitt besteht aus Entwurfsprinzipien, bewährten Methoden und Fragen zur Operational Excellence bei Amazon-Connect-Workloads.

Vorbereitung

Betrachten Sie zur Vorbereitung auf einen Amazon-Connect-Workload die folgenden Bereiche.

AWS-Konto

Mit AWS Organizations können Sie mehrere AWS-Konten für jede Ebene Ihrer Entwicklungs-, Staging- und Qualitätssicherungsumgebungen einrichten. Auf diese Weise können Sie Ihre Umgebung zentral verwalten, während Sie Ihre Workloads bei AWS vergrößern und skalieren. Ganz egal, ob Sie ein aufstrebendes Startup oder ein großes Unternehmen sind: Organizations unterstützt Sie dabei, die Abrechnung zentral zu verwalten, Zugriff, Compliance und Sicherheit zu kontrollieren

und Ressourcen in allen Ihren AWS-Konten zu nutzen. Dies ist der Ausgangspunkt für den Einsatz von AWS-Diensten zusammen mit einem Framework für die Einführung der Cloud.

Auswahl der Region

Die Auswahl der Amazon-Connect-Region hängt von den Anforderungen an die Datenüberwachung, dem Anwendungsfall, den in jeder Region verfügbaren Diensten, den Telefoniekosten in den einzelnen Regionen und der Latenzzeit in Bezug auf Ihre Kundendienstmitarbeiter, Kontakte und den geografischen Standort der externen Weiterleitungsendpunkte ab.

Telefonie

- Telefonnummern portieren: Reichen Sie so früh wie möglich vor Ihrem bevorstehenden Starttermin eine Portierungsanfrage ein.

Geben Sie bei der Portierung von Telefonnummern für kritische Workloads einige Monate vor dem Starttermin alle Anforderungen und Informationen zum Anwendungsfall für die beanspruchte/zuportierende Nummer an. Dazu gehören Anfragen für Live-Cutover-Support, Kommunikation vor, während und nach dem Cutover, Überwachung und alles andere, was für Ihren Anwendungsfall zu beachten ist.

Ausführliche Informationen zum Portieren Ihrer Telefonnummern finden Sie unter [Portieren Sie Ihre aktuelle Telefonnummer auf Amazon Connect](#).

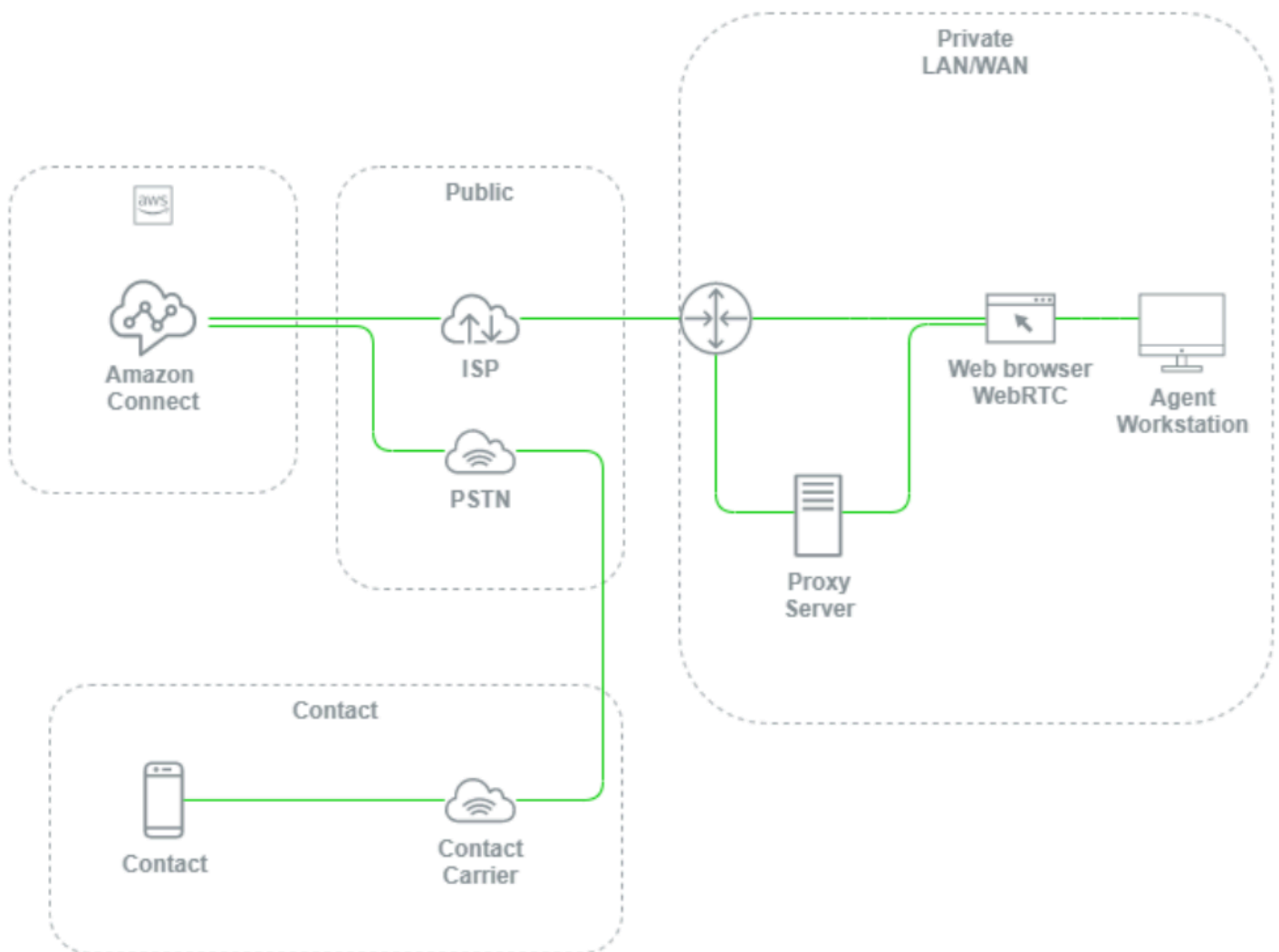
- Auswahl an Mobilfunkanbietern: In den USA sollten Sie die Telefoniedienste von Amazon Connect für gebührenfreie Nummern in den USA nutzen. Dies ermöglicht die Weiterleitung gebührenfreier Verbindungen über mehrere Anbieter nach dem Aktiv/Aktiv-Prinzip ohne zusätzliche Kosten. In Szenarien, in denen Sie eingehende Verbindungen an eine Amazon-Connect-Telefonnummer weiterleiten, sollten Sie redundante DID- oder gebührenfreie Nummern bei mehreren Telefonanbietern anfordern. Wenn Sie mehrere DID- oder gebührenfreie Nummern außerhalb der USA beanspruchen oder portieren, sollten aus Gründen der Ausfallsicherheit beantragen, dass diese bei unterschiedlichen Telefonanbietern beansprucht oder portiert werden.
- Internationale gebührenfreie DIDs mit hoher Parallelität: Wenn Sie einen bestehenden gebührenfreien nationalen Dienst nutzen, um eingehenden Verkehr an DIDs umzuleiten, sollten Sie DID-Telefonnummern bei mehreren Telefonanbietern anfordern. Eine allgemeine Empfehlung für diese Konfiguration lautet 100 Sitzungen pro DID. Ihr AWS Solutions Architect kann Ihnen bei der Kapazitätsberechnung und Einrichtung behilflich sein.
- Tests: Testen Sie alle Anwendungsfallszenarien gründlich und verwenden Sie dabei vorzugsweise dieselbe oder eine ähnliche Umgebung wie Ihre Kundendienstmitarbeiter und Kunden. Stellen

Sie sicher, dass Sie mehrere Szenarien mit eingehenden und ausgehenden Verbindungen auf die Qualität der Nutzung und die Anrufer-ID-Funktionalität testen und die Latenz messen, um zu gewährleisten, dass sich diese innerhalb des für Ihren Anwendungsfall akzeptablen Bereichs befindet. Alle Abweichungen von Ihren Zielumgebungen für Kundendienstmitarbeiter und Kunden müssen gemessen und berücksichtigt werden. Weitere Informationen, einschließlich Hinweisen und Kriterien für das Testen von Anwendungsfällen, finden Sie unter [Beheben von Problemen bei Verwendung des Contact Control Panel \(CCP\)](#).

Kundendienstmitarbeiter-Workstation

Das Call Control Panel (CCP) von Amazon Connect hat spezifische Netzwerk- und Hardwareanforderungen, die erfüllt werden müssen, um die höchste Servicequalität für Ihre Kundendienstmitarbeiter und Kontakte zu gewährleisten:

- Richten Sie Ihr Netzwerk für die Nutzung von CCP ein und stellen Sie sicher, dass die Hardware Ihrer Kundendienstmitarbeiter die Mindestanforderungen erfüllt.
- Stellen Sie sicher, dass Sie das Check Connectivity Tool von Amazon Connect im selben Netzwerksegment wie Ihre Kundendienstmitarbeiter verwendet haben, um zu bestätigen, dass Ihr Netzwerk und Ihre Umgebung für die Verwendung von CCP korrekt konfiguriert sind.
- Berechnen Sie die PSTN-Latenz für Anwendungsfälle, in denen es erforderlich ist, dass sich Kundendienstmitarbeiter und Kontakte an geografisch weit auseinanderliegenden Standorten befinden.
- Lesen Sie den Abschnitt [Beheben von Problemen bei Verwendung des Contact Control Panel \(CCP\)](#), um Runbooks und Playbooks zu erstellen, denen Ihre Kundendienstmitarbeiter und Supervisoren bei Problemen folgen können.
- Richten Sie die Überwachung für die Workstations Ihrer Kundendienstmitarbeiter ein und prüfen Sie Partnerlösungen für die Überwachung der Anrufqualität. Ihr Ziel bei der Überwachung der Workstations Ihrer Kundendienstmitarbeiter sollte sein, die Ursache potenzieller Netzwerk- und Ressourcenkonflikte zu identifizieren. Betrachten wir als Beispiel den Softphone-Netzwerkverbindungspfad eines/einer typischen Kundendienstmitarbeiter:in zu Amazon Connect:



Ohne die Einrichtung der Überwachung auf Ebene des lokalen LAN/WAN, des Pfads zu AWS und der Kundendienstmitarbeiter-Workstation ist es schwierig und oft unmöglich, festzustellen, ob ein Problem mit der Sprachqualität von der Workstation des/der Kundendienstmitarbeiter:in, seinem/ihrer privaten LAN/WAN, dem ISP, AWS oder dem Kontakt selbst verursacht wird. Die im Vorfeld vorgenommene Einrichtung von Protokollierungs- und Warnmechanismen ist entscheidend, um die Ursache zu ermitteln und Ihre Umgebung im Hinblick auf die Sprachqualität zu optimieren.

Konfigurieren Ihres vorhandenes Verzeichnisses

Wenn Sie bereits ein Verzeichnis des AWS Directory Service für die Verwaltung von Benutzern verwenden, können Sie dasselbe Verzeichnis auch zur Verwaltung von Benutzerkonten in Amazon Connect verwenden. Sie müssen dies entscheiden und konfigurieren, wenn Sie Ihre Amazon-Connect-Instance erstellen. Sie können die ausgewählte Identitätsoption nach dem Erstellen der

Instance nicht mehr ändern. Wenn Sie sich beispielsweise dafür entscheiden, das Verzeichnis zu ändern, das Sie ausgewählt haben, um Single Sign-On (SSO) für Ihre Instance zu aktivieren, können Sie die Instance löschen und eine neue erstellen. Wenn Sie eine Instance löschen, gehen alle ihre Konfigurationseinstellungen und Metrikdaten dafür verloren.

Service Quotas

Überprüfen Sie die Standard-Service-Quotas für jeden Service, der an Ihrem Workload beteiligt ist, sowie die Standard-Service-Quotas für Amazon Connect und fordern Sie gegebenenfalls Erhöhungen an. Wenn Sie eine Erhöhung für Amazon Connect anfordern, müssen Sie erwartete Werte angeben, ohne zusätzliche Reserven für Schwankungen. Solche Schwankungen werden automatisch mit einberechnet, wenn Sie Ihre Anfrage stellen.

AWS Enterprise Support

AWS Enterprise Support wird für Geschäfts- und/oder geschäftskritische Workloads bei AWS empfohlen. Sowohl Enterprise Support als auch Well Architected Review mit einem AWS Solutions Architect sind erforderlich, um die Anforderungen des Service Level Agreement von Amazon Connect zu erfüllen.

Prüfung im Hinblick auf AWS Well Architected

Folgen Sie vor jeder Migration oder Implementierung für Amazon Connect unseren bewährten Methoden, indem Sie das AWS-Well-Architected-Framework, Operational Excellence, verwenden. Das Framework bietet einen einheitlichen Ansatz für die Evaluierung von Architekturen und die Implementierung von Entwürfen, der im Zeitverlauf eine Skalierung ermöglicht, basierend auf fünf Säulen: Operational Excellence, Sicherheit, Zuverlässigkeit, Leistungseffizienz und Kostenoptimierung. Wir empfehlen außerdem, AWS Enterprise Support für Geschäfts- und geschäftskritische Workloads in AWS einzusetzen. Sowohl Enterprise Support als auch Well Architected Review mit Ihrem AWS Solutions Architect sind erforderlich, um die Anforderungen des Service Level Agreement von Amazon Connect zu erfüllen.

Betrieb

Betrachten Sie für den Betrieb eines Amazon-Connect-Workloads die folgenden Bereiche.

Protokollierung und Überwachung

Siehe [Überwachen Ihrer Instance mit CloudWatch](#) und [Protokollieren von API-Aufrufen über Amazon-Connect mit AWS CloudTrail](#).

Kontaktattribute

Mit Amazon Connect können Sie Kontaktattribute innerhalb von Flows dynamisch festlegen und referenzieren, um eine dynamische und personalisierte Nutzung für Ihre Kontakte zu schaffen, leistungsstarke Self-Service-Anwendungen, datengesteuerte IVR-Systeme und Integrationen mit anderen AWS-Diensten zu erstellen und die Verwaltung von Telefonnummern zu vereinfachen. Zudem ermöglicht die Lösung die Erstellung benutzerdefinierter Berichte und Analysen mit Echtzeit- und Verlaufsdaten. Im Folgenden finden Sie bewährte Methoden und Betrachtungen, denen Sie folgen können, um Komplexität zu reduzieren, Datenverlust zu verhindern und eine einheitliche Nutzungsqualität für Ihre Kontakte sicherzustellen.

Beachten Sie die folgenden Überlegungen:

- **Datengröße** – Damit verhindert wird, dass Einträge abgeschnitten werden, variiert die Größenbeschränkung für Kontaktattribute, die Sie im Block „Kontaktattribute festlegen“ festlegen können, je nach Zeichensatz, Kodierung und verwendeter Sprache. Diese reicht zwar in der Regel für einen kurzen Überblick für einen Kontakt aus, es ist jedoch möglich, diese Grenze zu überschreiten, wodurch alle Attribute über 32 KB abgeschnitten werden.
- **Datensensibilität** – Achten Sie darauf, ob die festgelegten, abgefragten und referenzierten Attribute sensibel sind oder unter gesetzliche Vorschriften fallen, und stellen Sie sicher, dass die Daten für Ihren Anwendungsfall entsprechend verarbeitet werden.
- **Datenpersistenz** – Alle Attribute, die mithilfe des Blocks „Kontaktattribute festlegen“ festgelegt wurden, werden in den Kontaktdatensatz für Ihren Kontakt aufgenommen und können über die Streams-API auf dem Desktop aller Kundendienstmitarbeiter in einem Bildschirm-Popupfenster angezeigt werden. Jedes Mal, wenn das Attribut in Ihrem Flow referenziert wird und die Protokollierung für den Flow aktiviert ist, werden der Name und der Wert des Attributs in Amazon protokolliert CloudWatch.

Bewährte Methoden

- **Überwachen der Nutzung** – Während Sie neue Funktionen implementieren, neue Geschäftsbereiche einbinden und Iterationen für bestehende Flows vornehmen, suchen Sie in der Kontaktsuche nach Ihrer aktuellen Attributnutzung, kopieren Sie die Attribute in einen Texteditor, fügen Sie die neuen Attribute hinzu und stellen Sie sicher, dass Sie die Größenbeschränkung von 32 KB nicht überschreiten. Achten Sie darauf, Felder mit variabler Länge wie „firstName“ und „lastName“ zu berücksichtigen, und stellen Sie sicher, dass Sie auch dann, wenn der gesamte Platz in einem Feld verwendet wird, immer noch unter der 32-KB-Beschränkung liegen.

- **Bereinigung** – Wenn Datenpersistenz nicht erforderlich ist, können Sie ein Attribut mit demselben Namen und einem leeren Wert festlegen, um zu verhindern, dass die Daten im Kontaktdatensatz gespeichert oder in einem Pop-upfenster über die [Amazon-Connect-Streams-API](#) an Kundendienstmitarbeiter übergeben werden. Dabei wird der Platz freigegeben, die die Daten ansonsten im Kontaktdatensatz belegt hätten.
- **Sensible Daten** – Verwenden Sie den Block Kundeneingabe speichern, um sensible DTMF-Eingaben von Ihren Kontakten zu erheben, und verwenden Sie die Umschlagverschlüsselung, um sowohl die Rohdaten als auch die zu ihrer Verschlüsselung verwendeten Datenschlüssel zu schützen. Speichern Sie sensible Daten in einer separaten Datenbank, in der Persistenz erforderlich ist. Verwenden Sie dann den Flowblock Protokollierungsverhalten festlegen, um die Protokollierung immer dann zu deaktivieren, wenn sensible Informationen referenziert werden, und entfernen, bereinigen oder verschleiern Sie sensible Daten mithilfe der zuvor beschriebenen Methode zur Bereinigung anhand des Blocks Kontaktattribute festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfung der Einhaltung von Vorschriften in Amazon Connect](#).

Telefonie

Verwenden Sie in den USA wann immer möglich gebührenfreie Telefonnummern, um einen Lastenausgleich zwischen mehreren Mobilfunkanbietern vorzunehmen und so für eine zusätzliche Redundanz bei Weiterleitungs- und Mobilfunkanbietern zu sorgen. Dies trägt im Vergleich zu DID-Telefonnummern, die von einem einzigen Mobilfunkanbieter verwaltet werden müssen, auch zur Verkürzung der Problemlösungszeit bei. In Situationen, in denen Sie DIDs verwenden, sollten Sie nach Möglichkeit einen Lastenausgleich zwischen Nummern mehrerer Netzbetreiber vornehmen, um die Zuverlässigkeit zu erhöhen. Stellen Sie sicher, dass Sie alle Fehlerpfade in Ihrem Flow auf geeignete Weise behandeln, und setzen Sie die bewährten Methoden, Anforderungen und Empfehlungen um, die unter [Beheben von Problemen bei Verwendung des Contact Control Panel \(CCP\)](#) beschrieben sind.

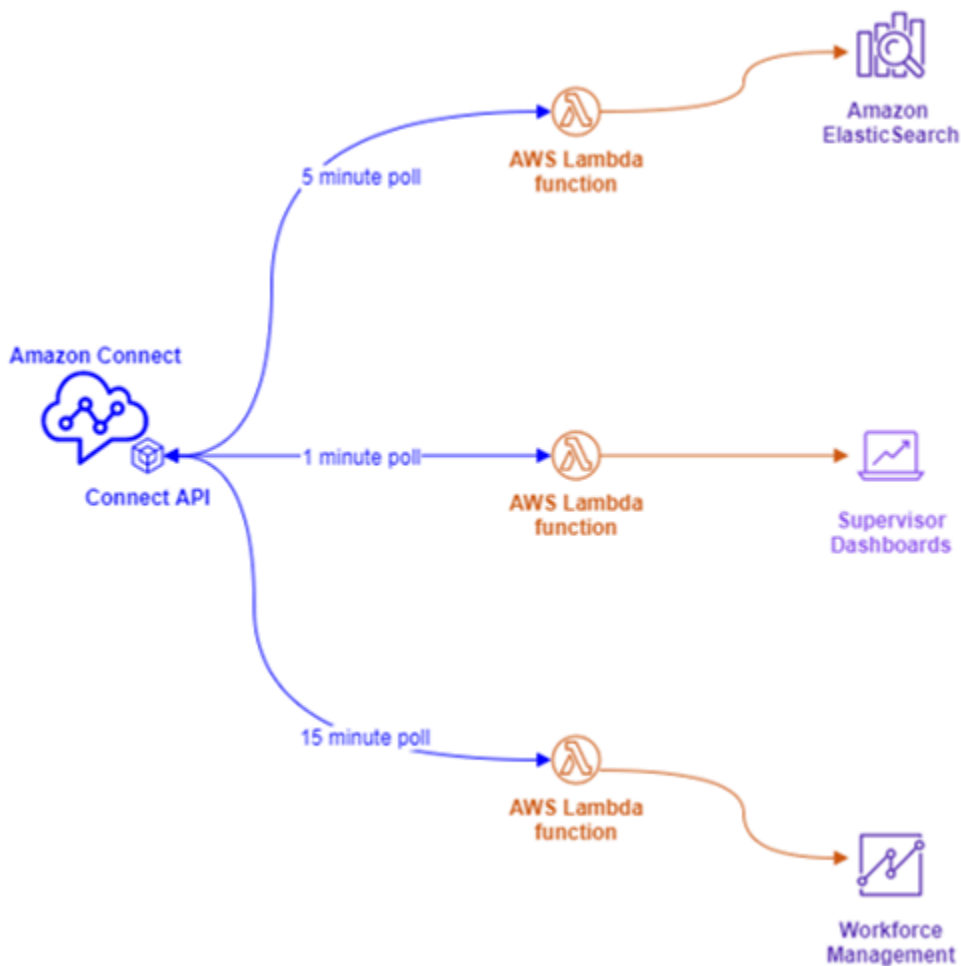
Wenn Sie die Telefonnummern Ihres bestehenden Telefonanbieters an Amazon Connect weiterleiten, achten Sie darauf, dass das Verfahren zur Änderung des Weiterleitungsziels auf eine alternative DID-/gebührenfreie Nummer oder zum anderweitigen Entfernen der Weiterleitung definiert und gut von Ihrem Betriebsteam verstanden wird. Stellen Sie sicher, dass Sie über Runbooks und Playbooks speziell für die Bewertung der Produktionsbereitschaft, die Portierung und Weiterleitung von Telefonnummern sowie für die Behebung von Audioproblemen verfügen, die beim Weiterleiten von Anrufen von Ihrem bestehenden Telefonanbieter auftreten können. Sie benötigen außerdem ein wiederholbares Verfahren, dem Ihr Betriebsteam folgen kann, wenn festgestellt werden soll, ob die Ursache dieser Audioprobleme Amazon Connect oder Ihr vorhandener Telefonieanbieter ist.

Amazon-Connect-APIs

Drosselungskontingente bei Amazon Connect gelten pro Konto, nicht pro Benutzer:in und nicht pro Instance. Bei der Arbeit mit Amazon-Connect-APIs sollten Sie die folgenden bewährten Methoden beachten:

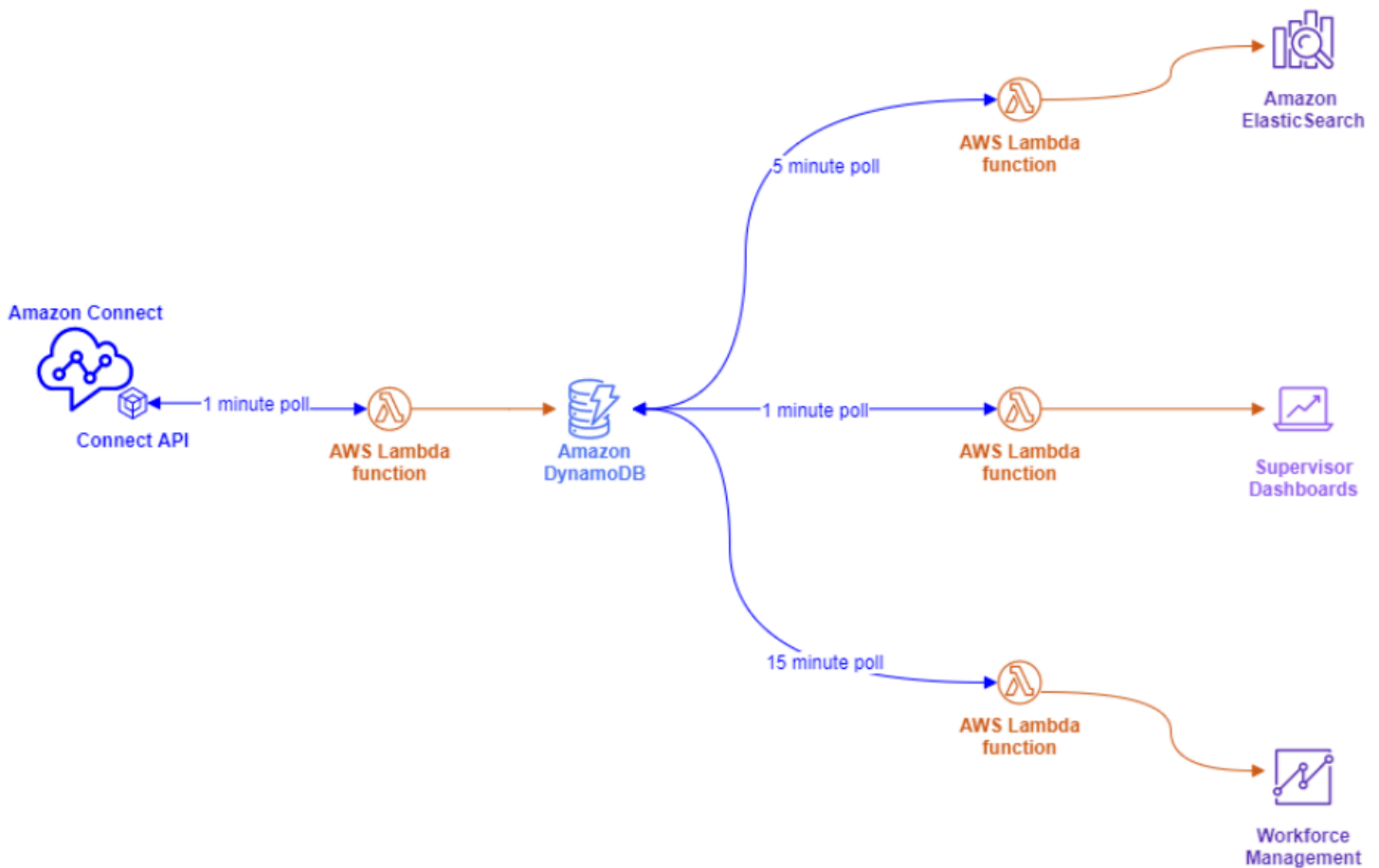
Implementieren einer Caching-/Warteschlangenlösung

Sie können die Kapazitätsanforderungen bei API-Datenabfragen verringern und Drosselungen vermeiden, indem Sie eine Zwischendatenbank wie Amazon DynamoDB verwenden, um API-Aufrufergebnisse zu speichern, anstatt die API von allen Endpunkten aus aufzurufen, die an den API-Daten interessiert sind. Das folgende Diagramm zeigt beispielsweise die Verwendung der Amazon-Connect-Metrik-API von mehreren Quellen, die diese Informationen verarbeiten müssen:



Anstatt separate Funktionen von AWS Lambda zu verwenden, von denen jede ihre eigenen Abrufanforderungen hat, können Sie mit einer einzigen Funktion von AWS Lambda alle relevanten Daten in Amazon DynamoDB schreiben lassen. Die einzelnen Endpunkte rufen die Daten dann nicht

direkt von der API ab. Stattdessen wird auf DynamoDB verwiesen, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen:



Diese Architektur ermöglicht es Ihnen, die Abfrageintervalle zu ändern und nach Bedarf Endpunkte hinzuzufügen, ohne dass Sie sich Gedanken über die Überschreitung von Service Quotas machen müssen. Sie können entsprechend der Anzahl der von Ihrer Datenbanklösung unterstützten gleichzeitigen Verbindungen skalieren. Sie können dasselbe Prinzip nutzen, um beliebige Echtzeit-Datenfeeds von Amazon Connect abzufragen. In Situationen, in denen Sie eine API-Aktion ausführen müssen, z. B. einen ausgehenden API-Aufruf, können Sie dasselbe Prinzip in Kombination mit Amazon Simple Queue Service nutzen, um API-Anfragen anhand von AWS Lambda mit SQS in eine Warteschlange zu platzieren.

Strategien für exponentielles Backoff und Wiederholen

Es können Situationen eintreten, in denen die Grenzwerte für die API-Drosselung überschritten werden. Dies kann passieren, wenn die API-Aufrufe fehlschlagen und mehrmals wiederholt oder direkt von mehreren gleichzeitig aktiven Endpunkten aus gemacht werden, ohne dass eine Caching- oder Warteschlangenlösung implementiert wurde. Damit Sie vermeiden, dass Ihre Service Quotas

überschritten und nachgelagerte Prozesse beeinträchtigt werden, sollten Sie den Einsatz von Strategien für das exponentielle Backoff und Wiederholen in Ihren Funktionen von AWS Lambda in Kombination mit Caching und Warteschlangen prüfen.

Änderungsmanagement

Zwei der Hauptgründe für die Migration von Workloads zu Amazon Connect sind Flexibilität und Schnelligkeit. Folgen Sie diesen bewährten Methoden, um die Operational Excellence ohne Beeinträchtigung der Agilität zu gewährleisten:

- **Modulare Flows:** Flows in Amazon Connect ähneln der modernen Anwendungsentwicklung, bei der im Gegensatz zur monolithischen Alternative kleinere, zweckorientiert entwickelte Komponenten mehr Flexibilität, mehr Kontrolle und eine einfachere Verwaltung bewirken. Sie können Ihre Flows klein und wiederverwendbar machen, indem Sie die modularen Flows zu einer end-to-end Erfahrung mit Flow-Blöcken übertragen. Mit diesem Ansatz lässt sich das Risiko bei der Implementierung von Änderungen reduzieren. Außerdem können so einzelne, kleinere Änderungen getestet werden, anstatt die gesamte Anwendung mit Regressionstests prüfen zu müssen, und es ist einfacher, Probleme mit Ihren Flows während der Tests zu identifizieren und zu beheben.
- **Repositorys:** Sie können alle Versionen Ihrer Flows in einem Repository Ihrer Wahl sichern, indem Sie den KontaktFlow „Import/Export“ als Teil Ihres Änderungsmanagements verwenden.
- **Nach Prozentsatz verteilen:** Zum Reduzieren des Risikos beim Änderungsmanagement und Experimentieren mit neuen Nutzungsmöglichkeiten für Ihre Kontakte können Sie den Block Nach Prozentsatz verteilen verwenden, um einen Teil Ihrer Zugriffe an neue Flows weiterzuleiten, während die restlichen Zugriffe im ursprünglichen Zustand belassen werden.
- **Ergebnisse messen:** Die datengestützte Entscheidungsfindung ist der Schlüssel zur erfolgreichen Umsetzung wirksamer Änderungen in Ihrem Unternehmen. Über eine wichtige Metrik zu verfügen, mit der sich solche Änderungen messen lassen, ist deshalb unabdingbar. Für alle Änderungen, die Sie umsetzen, müssen Sie auch einplanen, wie sich im Anschluss der Erfolg messen lässt. Wenn Sie beispielsweise Self-Service-Funktionen für Ihre Kontakte implementieren: Wie hoch müsste der Prozentsatz der Kontakte sein, die die Funktion im Anschluss nutzen, damit der Workload als erfolgreich betrachtet werden kann? Welche anderen Metriken messen Sie, um den Erfolg zu bestimmen?
- **Rollbacks:** Stellen Sie sicher, dass es ein klares, gut definiertes und allgemein bekanntes Verfahren gibt, mit dem alle Änderungen am vorherigen Zustand rückgängig gemacht werden können und das sich speziell auf die erfolgte Änderung bezieht. Wenn Sie beispielsweise eine neue Version eines Flows veröffentlichen, sollten Sie sicherstellen, dass in den

Änderungshinweisen dokumentiert ist, wie auf die vorherige Version des Flows zurückgestellt werden kann.

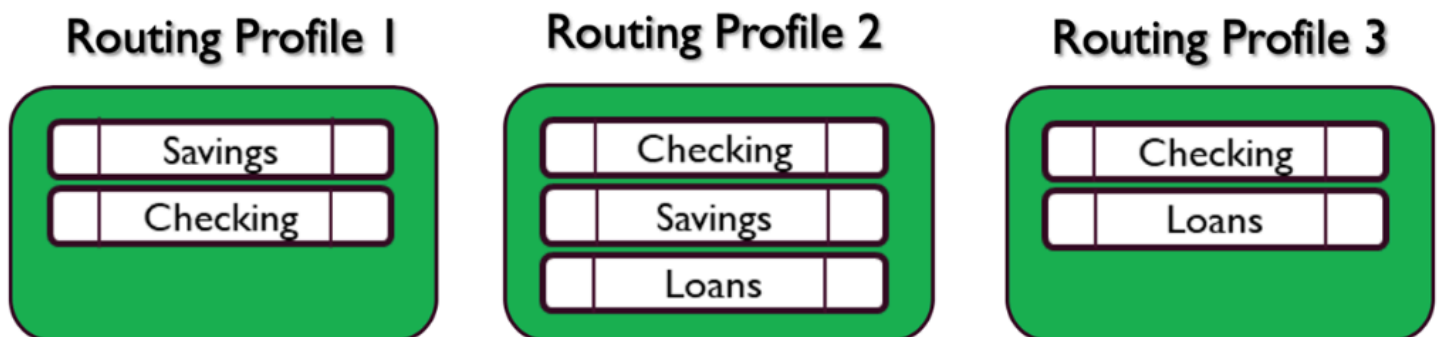
Weiterleitungsprofile

Zu verstehen, wie die Weiterleitung von Priorität, Verzögerung und Überlauf innerhalb von Amazon Connect funktioniert, ist entscheidend dafür, die Produktivität der Kundendienstmitarbeiter zu maximieren, Wartezeiten von Kontakten zu reduzieren und die bestmögliche Servicequalität für Ihre Kontakte zu sichern.

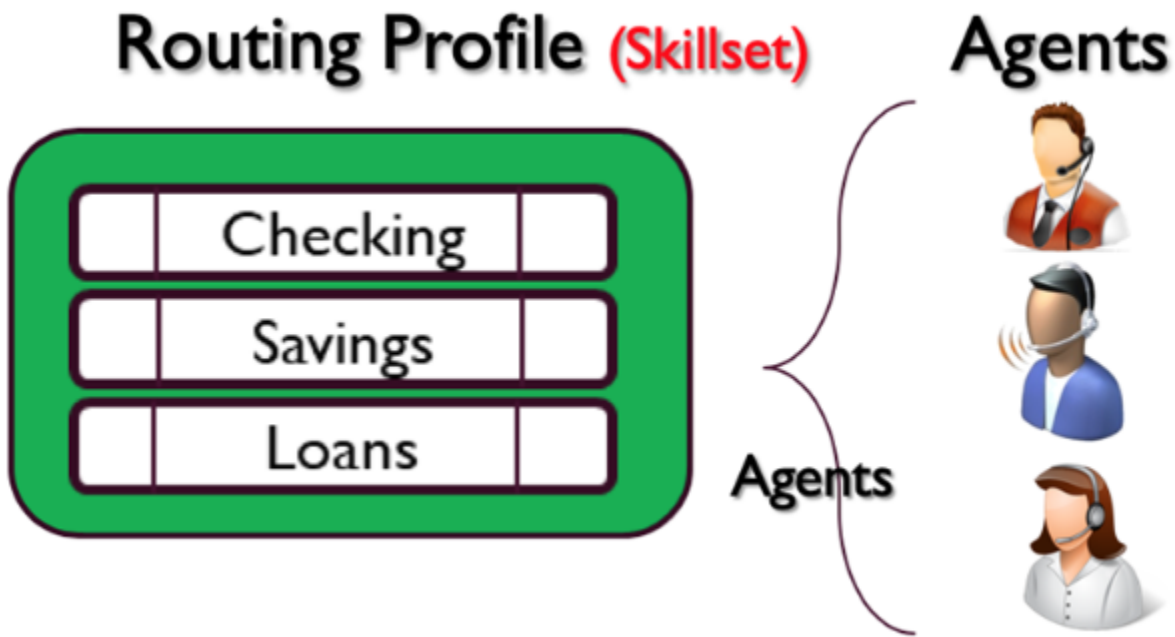
Routing in Amazon Connect

Das Routing von Kontakten in Amazon Connect erfolgt über einen Satz an Warteschlangen und Routing-Konfigurationen, die als Weiterleitungsprofil bezeichnet werden. Eine Warteschlange entspricht einer Fähigkeit oder Kompetenz, über die Mitarbeiter verfügen müssen, um Kontakte in dieser Warteschlange zu betreuen. Ein Weiterleitungsprofil kann als eine Reihe von Fähigkeiten angesehen werden, die Sie mit den Anforderungen eines Kontakts abgleichen können.

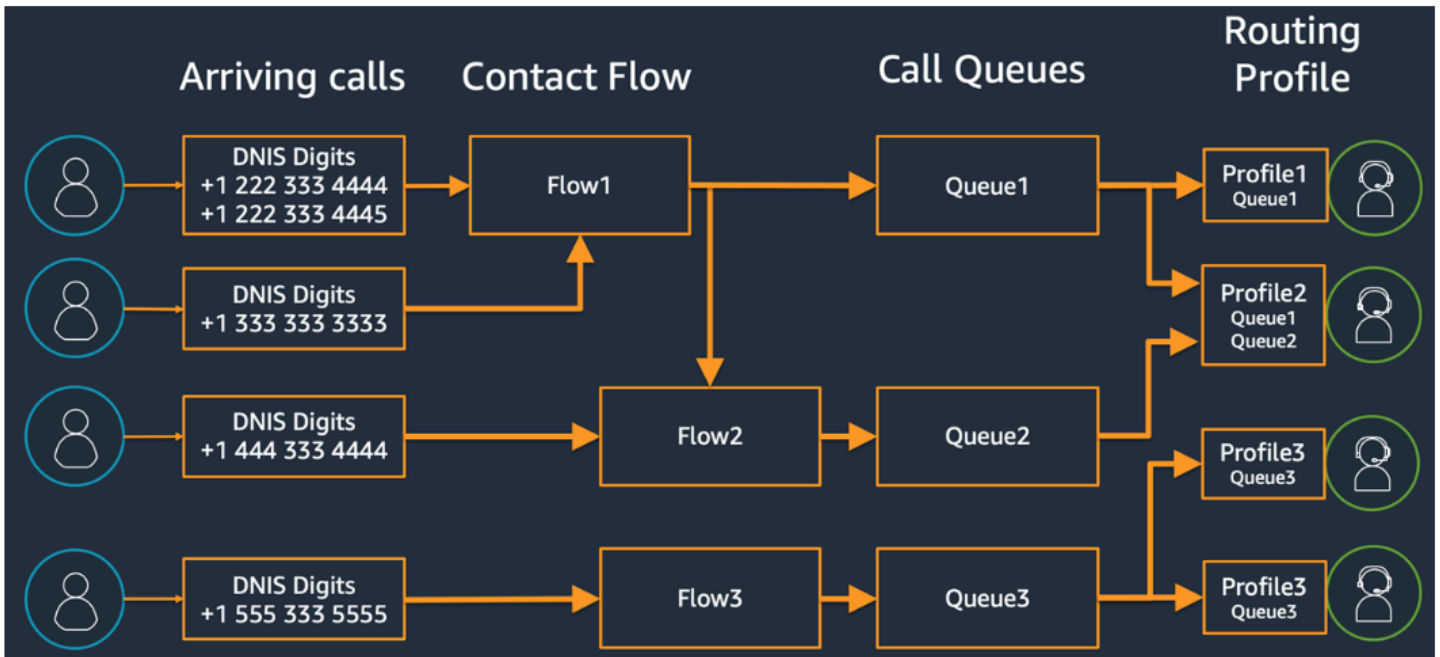
In Ihrem Flow können Sie zur Eingabe zusätzlicher Informationen auffordern. Falls Kundendienstmitarbeiter kontaktiert werden müssen, können Sie sie mithilfe der Flowkonfiguration in die passende Warteschlange platzieren. Im folgenden Beispiel handelt es sich bei Ersparnisse, Girokonto und Kredite um einzelne Warteschlangen oder Fähigkeiten, und die drei Weiterleitungsprofile sind spezifische Fähigkeitsätze oder Gruppen von Fähigkeiten:



Alle Kundendienstmitarbeiter werden auf Grundlage seines Fähigkeitsatzes nur einem Weiterleitungsprofil zugewiesen und mehrere Kundendienstmitarbeiter mit ähnlichen Fähigkeiten können dasselbe Weiterleitungsprofil haben:



Alle Telefonnummern oder Chat-Endpunkte werden einem Flow zugeordnet. Der Flow führt seine Logik aus, die darin bestehen kann, Kunden zur Eingabe von Informationen aufzufordern, die Bedürfnisse des Kontakts zu ermitteln und den Kontakt schließlich in eine passende Warteschleife zu platzieren. Das folgende Diagramm zeigt, wie Weiterleitungsprofil, Warteschlange und Flow zusammen für die Kundenbetreuung genutzt werden:



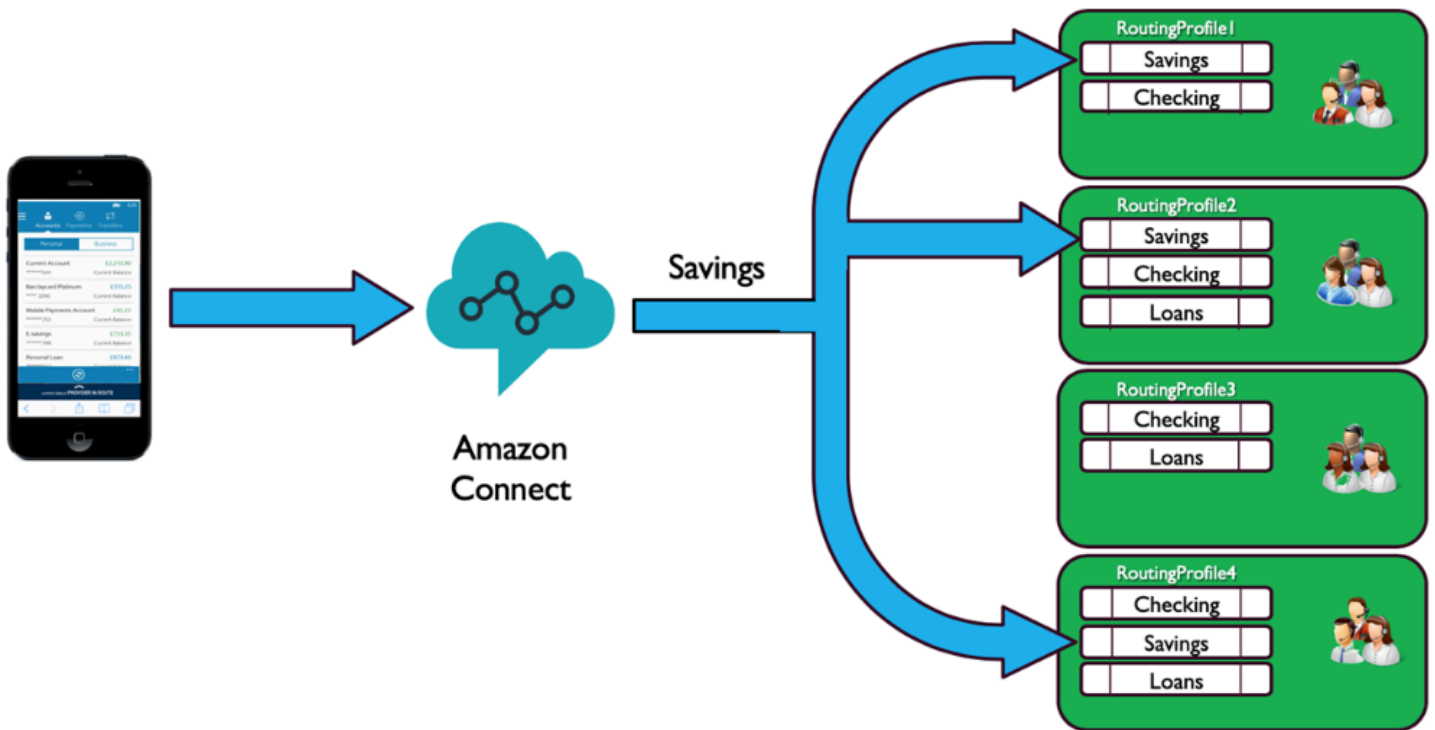
In der folgenden Tabelle wird veranschaulicht, wie verschiedene Warteschlangen, Weiterleitungsprofile und Kundendienstmitarbeiterzuweisungen in den Weiterleitungsprofilen ermittelt werden können:

Agent	Checking	Savings	Loans	Mortgages	Investments
John D.	✓	✓			
Sam J.	✓	✓			
Debbie E.	✓	✓			
Charles T.	✓	✓			
Jane D.	✓	✓	✓		
Connie E.	✓	✓	✓		
Steve L.	✓	✓	✓		
Chris A.	✓	✓	✓		
Joyce C.			✓		
Brian M.			✓		
Caleb S.				✓	✓
Travis F.				✓	✓
Robbie H.	✓	✓	✓		

 "Queues"
 "Routing Profile 1"

In der obersten Reihe haben Sie Ihre Fähigkeiten oder Warteschlangen identifiziert. In der linken Spalte haben Sie Ihre Kundendienstmitarbeiterliste geprüft und in der Mitte haben Sie die Fähigkeiten, für die die einzelnen Kundendienstmitarbeiter Unterstützung bieten. Sie können die Matrix nach den gemeinsamen Anforderungen an die Fähigkeiten Ihrer Kundendienstmitarbeiter gruppiert sortieren. Auf diese Weise können Sie die Weiterleitungsprofile als eines identifizieren, das im grünen Rahmen markiert ist (und aus zwei Warteschlangen besteht). Diesen können Sie Kundendienstmitarbeiter zuweisen. Als Ergebnis dieser Übung haben Sie vier Weiterleitungsprofile identifiziert und weisen ihnen Ihre 13 Kundendienstmitarbeiter entsprechend zu.

Auf Grundlage der vorherigen Tabelle könnte ein eingehender Anruf von einem Kontakt, für den die Fähigkeit „Ersparnisse“ erforderlich ist, von drei Gruppen von Kundendienstmitarbeitern in den drei Weiterleitungsprofilen 1, 2 und 4 betreut werden, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen:



Priorität und Verzögerung

Durch die Kombination von Priorität und Verzögerung in verschiedenen Weiterleitungsprofilen können Sie flexible Routing-Strategien erstellen.

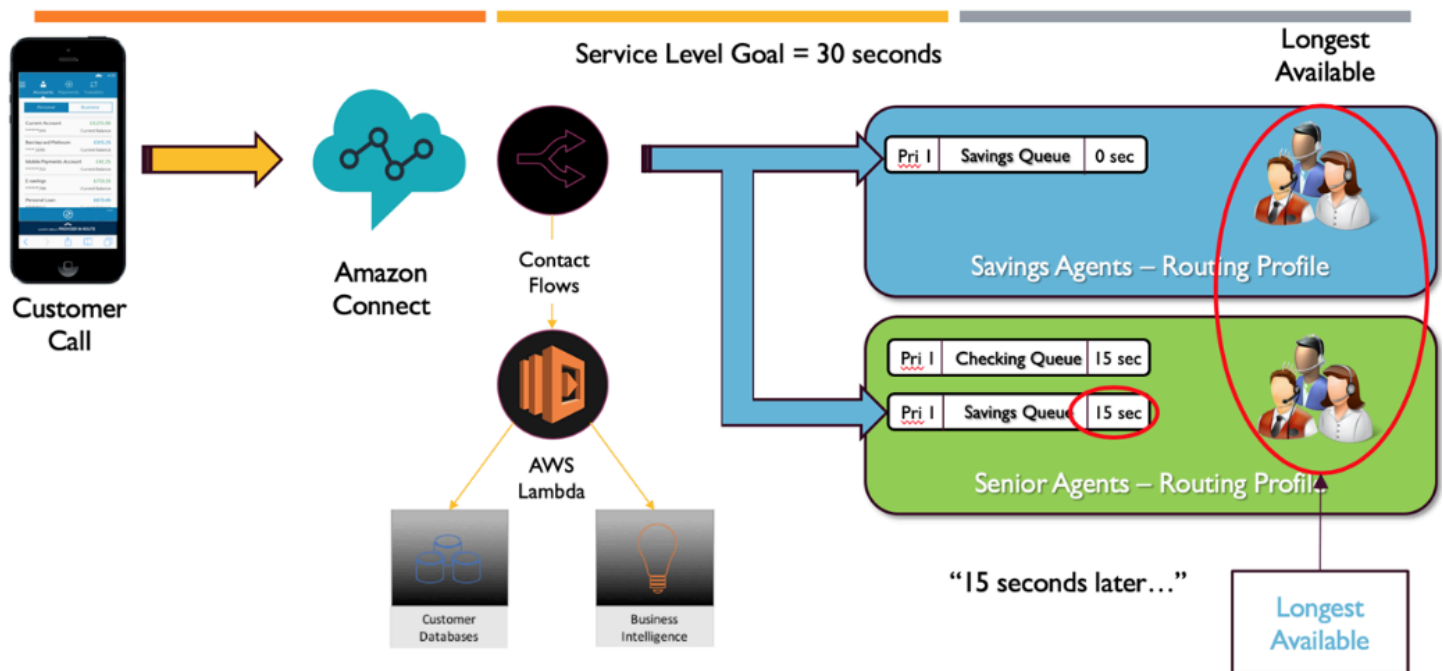
Priority	Queue	Delay (secs)
1	Savings	0
2	Checking	15
3	Loans	30

Routing Profile

Das vorherige Beispiel für ein Weiterleitungsprofil zeigt eine Reihe von Warteschlangen sowie deren jeweilige Priorität und Verzögerung. Je niedriger die Zahl, desto höher die Priorität. Alle Anrufe mit höherer Priorität müssen bearbeitet werden, bevor ein Anruf mit niedrigerer Priorität bearbeitet

wird. Dies ist ein Unterschied zu Systemen, in denen Anrufe mit niedrigerer Priorität irgendwann auf Grundlage eines Gewichtungsfaktors bearbeitet werden.

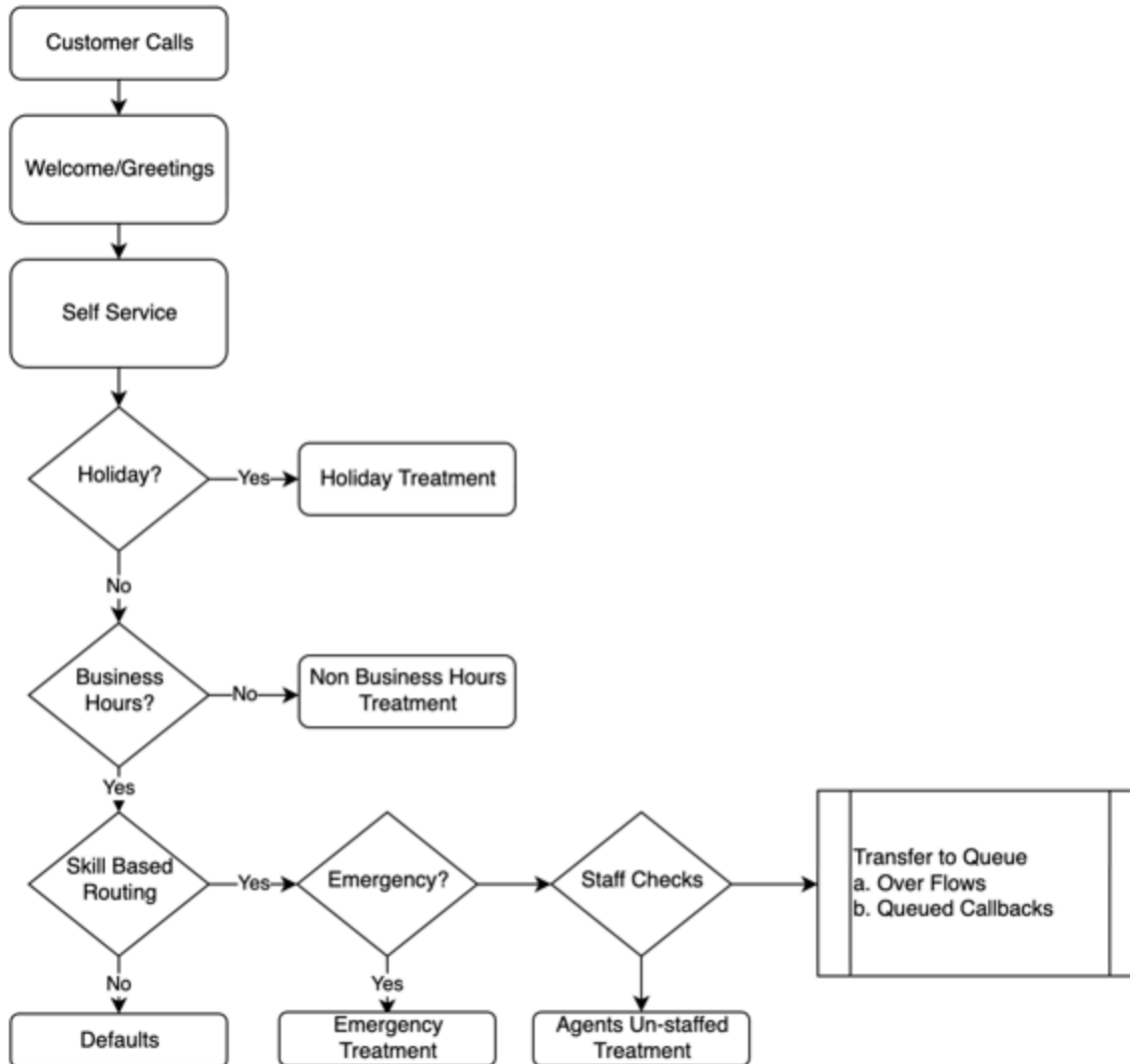
Sie können auch jeder Warteschlange in jedem der Weiterleitungsprofile eine Verzögerung hinzufügen. Jeder Anruf, der in die Warteschleife platziert wird, wird für den angegebenen Verzögerungszeitraum gehalten, der der angegebenen Warteschlange zugewiesen ist. Der Anruf wird für die Dauer der Verzögerung gehalten, auch wenn Kundendienstmitarbeiter verfügbar sind. Sie können dies in Situationen nutzen, in denen Sie eine Gruppe von Kundendienstmitarbeitern haben, die zwar für die Erfüllung Ihrer Service Level Agreements (SLAs) reserviert sind, ansonsten aber anderen Aufgaben oder Warteschlangen zugewiesen sind. Wenn ein Anruf nicht innerhalb eines bestimmten Zeitraums angenommen wird, werden diese Kundendienstmitarbeiter für die Annahme des Anrufs aus der angegebenen Warteschleife aktiviert. Betrachten wir beispielsweise das folgende Diagramm:



Dieses Diagramm zeigt ein SLA von 30 Sekunden. In der Warteschlange „Ersparnisse“ geht ein Anruf ein. Die Warteschlange „Ersparnisse“ sucht sofort nach Kundendienstmitarbeitern im Weiterleitungsprofil „Ersparnisse“, da im Profil für die Warteschlange eine Verzögerung von 0 konfiguriert wurde. Aufgrund der Konfiguration einer Verzögerung von 15 Sekunden für leitende Kundendienstmitarbeiter können sie erst nach 15 Sekunden mit dem Kontakt bezüglich „Ersparnisse“ verbunden werden. Nach Flow von 15 Sekunden wird der Kontakt für leitende Kundendienstmitarbeiter verfügbar und Amazon Connect sucht in beiden Weiterleitungsprofilen nach dem/der längsten verfügbaren Kundendienstmitarbeiter:in.

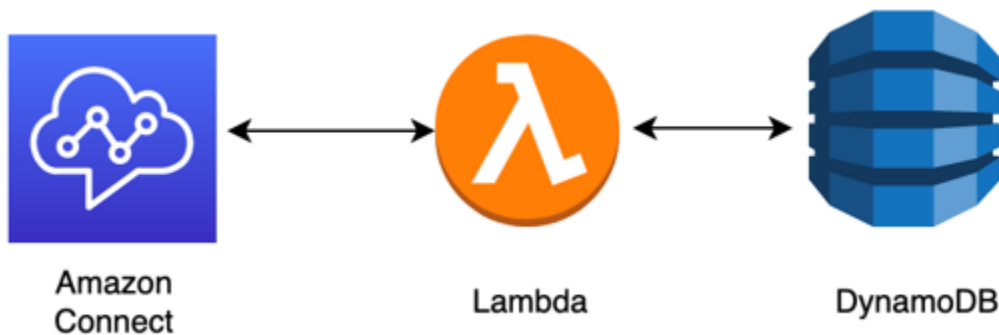
Weg zur Betreuung

Wenn Sie den Kundenweg in Amazon Connect gestalten, sollten Sie darauf achten, dass ein Weg zur Betreuung gewährleistet ist. Es gibt viele geplante und ungeplante Ereignisse, die sich auf den Weg von Kunden auswirken können, wenn sie Amazon-Connect-Flows durchlaufen. Das folgende Beispiel für einen Kundenweg enthält einige empfohlene Prüfungen, um dabei eine gleichbleibende Qualität für Ihre Kontakte zu gewährleisten:



Bei diesem Beispiel für einen Kundenweg werden geplante Ereignisse wie Feiertage und Geschäftszeiten sowie ungeplante Ereignisse berücksichtigt, z. B. wenn Kundendienstmitarbeiter während der Geschäftszeiten nicht verfügbar sind. Mit dieser Logik können Sie auch Notfallsituationen berücksichtigen, z. B. die Schließung von Kontakt-Centern aufgrund schlechten Wetters oder Dienstunterbrechungen. Betrachten Sie die folgenden Konzepte wie im Diagramm dargestellt:

- **Self-Service:** In einem typischen IVR-System können Sie Begrüßungen und Haftungsausschlüsse wie Ankündigungen zur Anrufaufzeichnung im Voraus schalten, worauf Self-Service-Optionen folgen können. Durch Self-Service werden Kosten und Leistung für Ihr Kontakt-Center optimiert und es ermöglicht Ihrem Unternehmen, Kunden rund um die Uhr zu betreuen, unabhängig von Feiertagen, Geschäftszeiten oder der Verfügbarkeit von Kundendienstmitarbeitern. Geben Sie immer einen Servicepfad an, falls Kunden nicht in der Lage sind, sich selbst zu bedienen und menschliche Hilfe benötigen. Wenn Sie beispielsweise Amazon-Lex-Bots für Self-Service verwenden, können Sie Fallback-Absichten nutzen, um Gespräche zu eskalieren und menschliche Unterstützung in Anspruch zu nehmen.
- **Feiertage:** Viele Unternehmenskunden haben ein zentrales Repository, in dem Firmenfeiertage gespeichert werden. Sie können eine Funktion von AWS Lambda nutzen, um eine Datenabfrage in diesem Repository vorzunehmen und Kunden eine Feiertagsbetreuung anzubieten. Darüber hinaus können Sie Firmenfeiertage auch zusammen mit einer benutzerdefinierten Nachricht für jeden Feiertag in DynamoDB speichern. Wenn Ihr Unternehmen beispielsweise am 25. Dezember wegen des Weihnachtsfeiertags geschlossen ist, könnten Sie eine Nachricht oder Sprachausgabe wie die Folgende verwenden: „Wir haben derzeit aufgrund der Weihnachtsfeiertage geschlossen. Bitte rufen Sie uns am 26. Dezember wieder an. Am diesem Tag sind wir wieder zu unseren normalen Geschäftszeiten erreichbar.“



- **Geschäftszeiten:** Nachdem die Feiertage bestätigt wurden, können Sie die Geschäftszeiten prüfen. Wenn gerade keine Geschäftszeiten sind, können Sie den Weg für Ihre Kontakte dynamisch ändern. Wenn der Kontakt während der Geschäftszeiten erfolgt, können Sie die Absicht von Kunden für Anrufe ermitteln und eine Zuordnung zu bestimmten Warteschlangen in Ihrem Kontakt-Center vornehmen. So erhöhen Sie die Wahrscheinlichkeit, dass richtige Kundendienstmitarbeiter erreicht werden, und verringern die Zeit, die Ihr Kontakt benötigt, um eine Betreuung zu erhalten. Es wird dringend empfohlen, Standardwerte zuzuordnen, da Kunden möglicherweise aus einem Grund anrufen, den Sie noch nicht berücksichtigt haben, oder auf unerwartete Weise reagieren.
- **Notfallnachrichten:** Nachdem Sie die Absicht der Kunden für den Anruf identifiziert haben, wird empfohlen, eine Notfallprüfung vorzunehmen. Für den Fall, dass eine Notsituation vorliegt,

die sich auf Ihr Kontakt-Center auswirkt, können Sie ein Notfallkennzeichen mit „true“ oder „false“ in einer Zwischendatenbank wie DynamoDB speichern. Damit Ihre Supervisoren und Administratoren die Möglichkeit haben, dieses Kennzeichen dynamisch und ohne Code zu setzen, können Sie ein separates IVR-System erstellen, das Ihre Amazon-Connect-Administratoren auf Grundlage der ANI und PIN für den internen Gebrauch authentifiziert. In Notfällen können Ihre Supervisoren diese Standleitung von ihren Telefonen aus anrufen und nach der Authentifizierung das Notfallkennzeichen auf „true“ setzen, wenn beispielsweise das Kontakt-Center am physischen Standort aufgrund schlechten Wetters oder eines ISP-Ausfalls geschlossen wurde.

- **Notfallnachricht-API:** Sie können auch in Betracht ziehen, einen AWS-API-Gateway mit einer Funktion von AWS Lambda am Backend einzurichten, um das Notfallkennzeichen in der Datenbank sicher auf „true“ oder „false“ zu setzen. Ihre Supervisoren können über das Internet sicher auf diese API zugreifen, um den Notfallmodus umzuschalten oder sie als Reaktion auf ein externes Ereignis dynamisch umzuschalten. In Ihrer Amazon-Connect-Instance verwendet jeder über den Flow eingehende Kontakt AWS Lambda, um dieses Notfallkennzeichen zu prüfen. Falls der Katastrophenmodus aktiv ist, können Sie dynamisch Mitteilungen machen und Kunden einen Weg zur Betreuung bieten. Dadurch werden die Geschäftskontinuität weiter gesichert und die Auswirkungen solcher Situationen auf Ihre Kunden verringert.
- **Prüfen der Kundendienstmitarbeiterverfügbarkeit:** Bevor Sie eine Weiterleitung in die Warteschlange in Ihrem Flow vornehmen, können Sie die Kundendienstmitarbeiterverfügbarkeit prüfen, um sicherzustellen, dass Kundendienstmitarbeiter angemeldet sind, um den Kontakt zu betreuen. Es könnte zum Beispiel sein, dass Sie Kundendienstmitarbeiter haben, die gerade einen anderen Kontakt betreuen und eventuell in den nächsten fünf Minuten verfügbar werden, vielleicht sind aber auch gar keine Kundendienstmitarbeiter im System angemeldet. In diesen Fällen werden Sie einen anderen Kundenweg bevorzugen, anstatt den Kontakt in der Warteschlange warten zu lassen, bis Kundendienstmitarbeiter verfügbar sind.
- **Weg zur Betreuung:** Wenn Sie den Anruf in die Warteschlange weiterleiten, können Sie mithilfe von Amazon-Connect-Weiterleitungsprofilen Rückrufe in der Warteschlange, Warteschleifenüberläufe oder gestaffeltes Routing anbieten, um Ihren Kontakten einen einheitlichen, qualitativ hochwertigen Weg zu bieten, der Ihre SLA-Anforderungen erfüllt.

Ressourcen

Dokumentation

- [DevOps und AWS](#)
- [Dokumentation für die Amazon-Connect-Service-API](#)

Blog

- [Handhabung unerwarteter Kontaktspitzen mit Amazon Connect](#)

Video

- [DevOps unter Amazon](#)

Sicherheit: Entwurfsprinzipien für die Entwicklung eines sicheren Kontakt-Centers

Zur Sicherheit gehört die Fähigkeit, Informationen, Systeme und Komponenten zu schützen und gleichzeitig durch Risikobewertungen und Strategien zur Risikovermeidung Unternehmenswert zu schaffen. Dieser Abschnitt bietet einen Überblick über Entwurfsprinzipien, bewährte Methoden und Fragen zur Sicherheit bei Amazon-Connect-Workloads.

Der Weg zur Sicherheit mit Amazon Connect

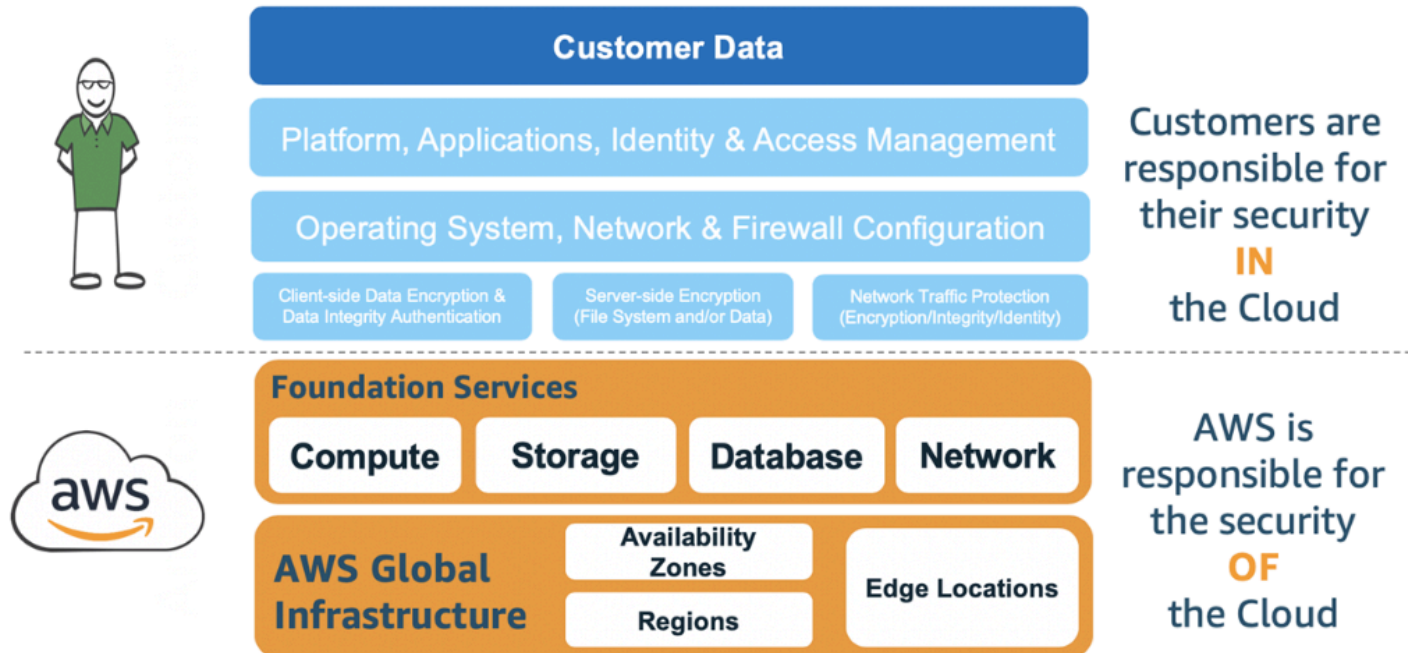
Nachdem Sie die Entscheidung getroffen haben, Ihren Workload zu Amazon Connect zu migrieren, sollten Sie sich mit dem Inhalt der Artikel [Sicherheit in Amazon Connect](#) und [Bewährte Methoden für die Sicherheit in Amazon Connect](#) vertraut machen und zusätzlich diesen Richtlinien und Schritten folgen, um Ihre Sicherheitsanforderungen in Bezug auf die folgenden zentralen Sicherheitsbereiche zu verstehen und umzusetzen:



Grundlagen des AWS-Sicherheitsmodells

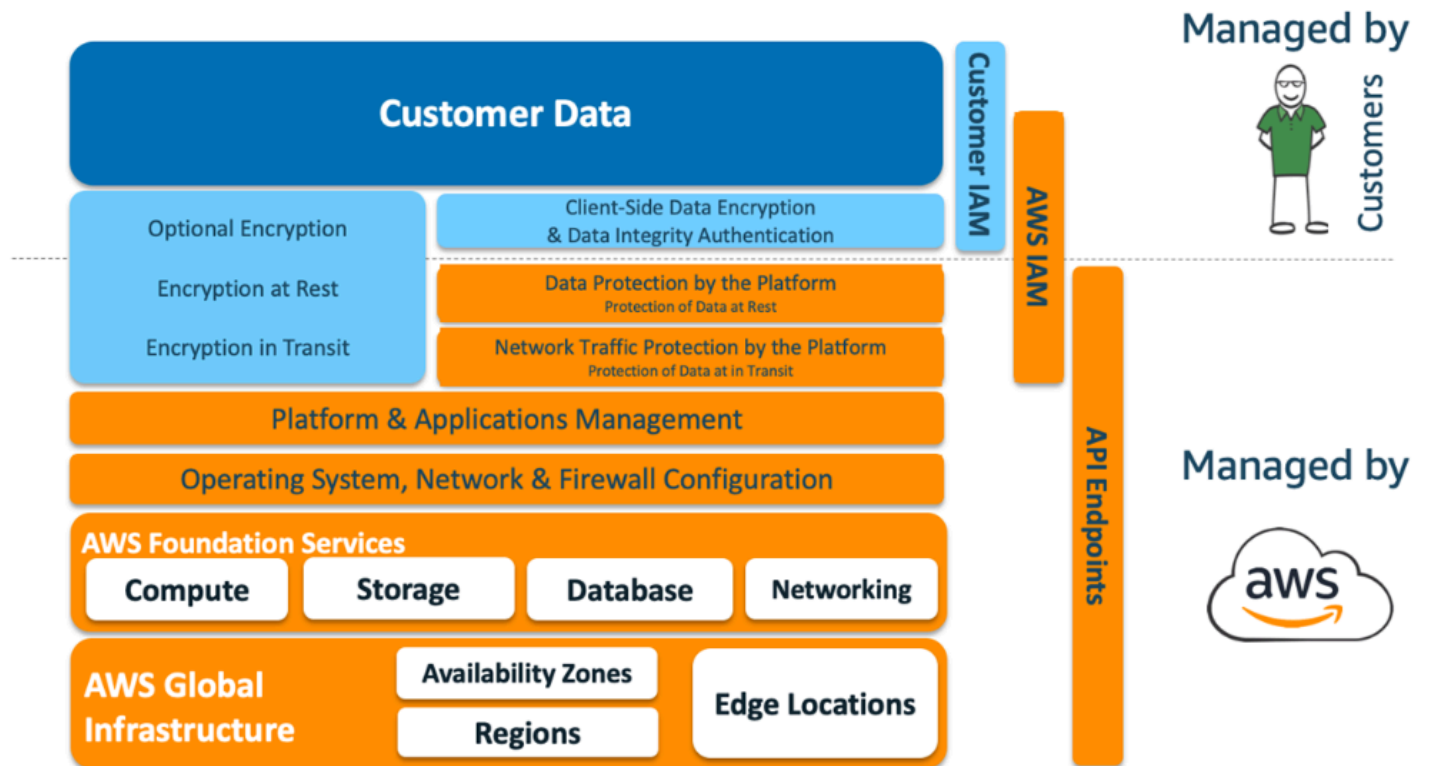
Wenn Sie Computersysteme und Daten in die Cloud verlagern, teilen Sie sich die Verantwortung für die Sicherheit mit AWS. AWS ist für die Sicherung der Infrastruktur verantwortlich, die der Cloud zugrunde liegt, und Sie sind für alles verantwortlich, was Sie in der Cloud speichern oder mit ihr verbinden.

AWS Shared Responsibility Model



Wie viel Arbeit Sie im Rahmen Ihrer Sicherheitsverantwortlichkeiten in die Konfiguration investieren müssen, hängt davon ab, welche AWS-Dienste Sie nutzen. Wenn Sie Amazon Connect verwenden, spiegelt bei umfassender Betrachtung das Modell der geteilten Verantwortung die Verantwortung von AWS und der Kunden wider, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen.

AWS Shared Responsibility Model for Amazon Connect



Compliance-Grundlagen

Externe Prüfer bewerten im Rahmen verschiedener AWS-Compliance-Programme die Sicherheit und Compliance von Amazon Connect. Dazu gehören [SOC](#), [PCI](#), [HIPAA](#), [C5 \(Frankfurt\)](#) und [HITRUST CSF](#).

Eine Liste der AWS-Services, die in den Geltungsbereich bestimmter Compliance-Programme fallen, finden Sie auf der Seite [AWS-Services in Scope nach Compliance-Programm](#). Allgemeine Informationen finden Sie unter [AWS-Services-Compliance-Programme](#).

Auswahl der Region

Die Auswahl der Region für das Hosten der Amazon-Connect-Instance hängt von Einschränkungen der Datenhoheit und dem Standort der Kontakte und Kundendienstmitarbeiter ab. Nachdem diese Entscheidung getroffen wurde, prüfen Sie die Netzwerkanforderungen für Amazon Connect sowie die Ports und Protokolle, die zugelassen werden müssen. Verwenden Sie zur Reduzierung des Explosionsradius außerdem die Domainzulassungsliste oder die zulässigen IP-Adressbereiche für Ihre Amazon-Connect-Instance.

Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten Ihres Netzwerks](#).

AWS-Dienstintegration

Wir empfehlen, jeden AWS-Dienst in Ihrer Lösung auf Konformität mit den Sicherheitsanforderungen Ihres Unternehmens zu überprüfen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Ressourcen:

- [Sicherheit in AWS Lambda](#)
- [Sicherheit und Compliance in DynamoDB](#)
- [Sicherheit in Amazon Lex](#)

Datensicherheit in Amazon Connect

Bei Ihrem Weg zur Sicherheit benötigen Ihre Sicherheitsteams möglicherweise ein tiefgreifenderes Verständnis dafür, wie Daten in Amazon Connect verarbeitet werden. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Ressourcen:

- [Detaillierte Netzwerkpfade für Amazon Connect](#)
- [Sicherheit der Infrastruktur in Amazon Connect](#)
- [Überprüfung der Einhaltung von Vorschriften in Amazon Connect](#)

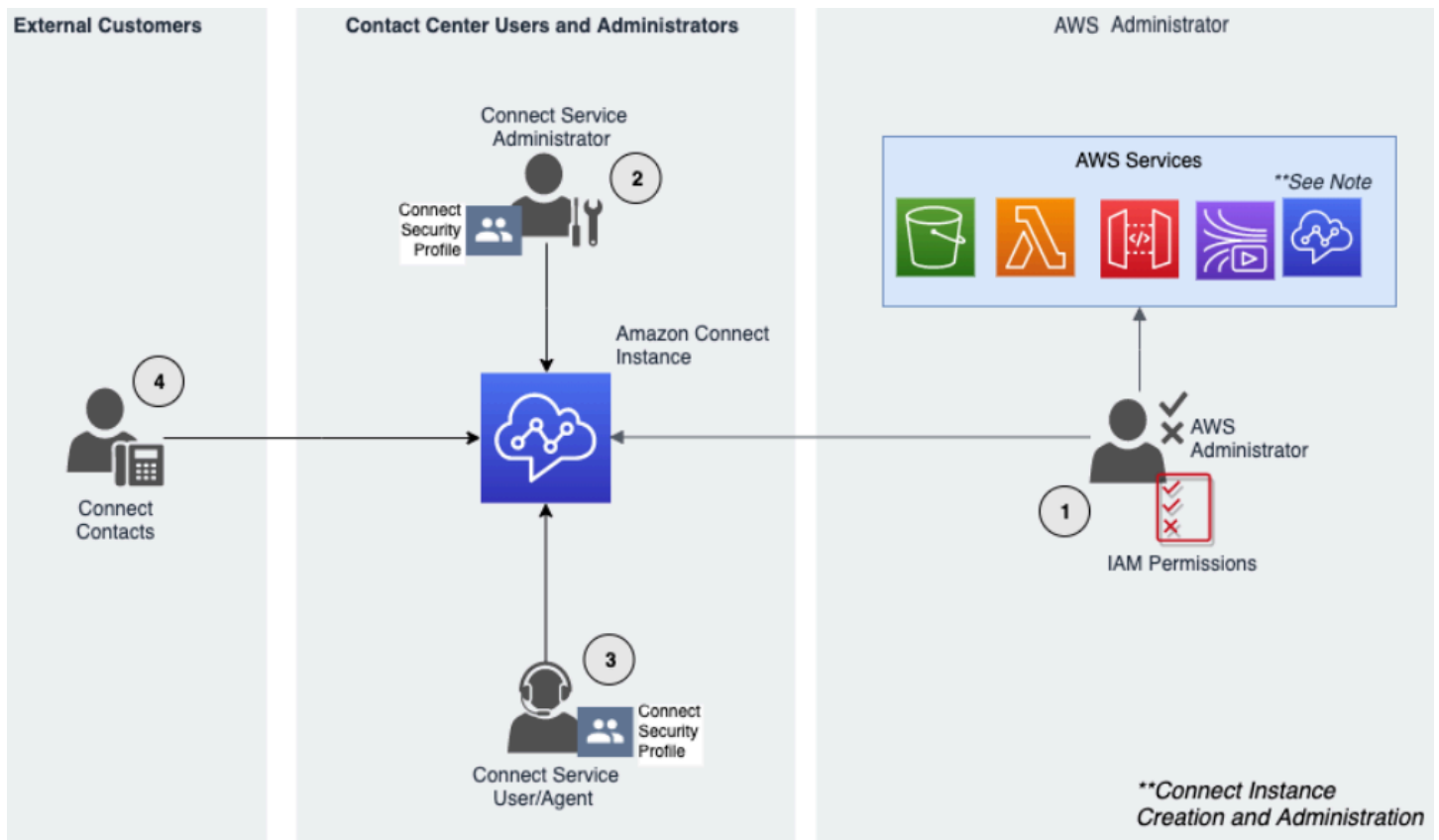
Workload-Diagramm

Prüfen Sie Ihr Workload-Diagramm und entwerfen Sie eine optimale Lösung für AWS. Dazu gehört die Analyse zusätzlicher AWS-Dienste und die Entscheidung darüber, welche davon in Ihrer Lösung enthalten sein sollten. Das Gleiche muss für alle Drittanbieter- und On-Premises-Anwendungen erfolgen, die integriert werden sollen.

AWS Identity and Access Management (IAM)

Typen von Amazon-Connect-Personas

Es gibt vier Typen von Amazon-Connect-Personas, basierend auf den Aktivitäten, die ausgeführt werden.



1. AWS-Administrator – AWS-Administratoren erstellen oder ändern Amazon-Connect-Ressourcen und können mithilfe des IAM-Dienstes (AWS Identity and Access Management) auch Administratorzugriff an andere Prinzipale delegieren. Die Rolle dieser Persona ist auf die Erstellung und Verwaltung Ihrer Amazon-Connect-Instance ausgelegt.
2. Amazon-Connect-Administrator – Serviceadministratoren legen fest, auf welche Amazon-Connect-Funktionen und -Ressourcen Mitarbeiter auf der Admin-Website von Amazon Connect zugreifen sollen. Der Serviceadministrator weist Sicherheitsprofile zu und gibt damit vor, wer auf die Admin-Website von Amazon Connect zugreifen kann und welche Aufgaben ausgeführt werden können. Die Rolle dieser Persona ist auf die Erstellung und Verwaltung Ihres Amazon-Connect-Kontakt-Centers ausgelegt.
3. Amazon-Connect-Kundendienstmitarbeiter – Kundendienstmitarbeiter interagieren mit Amazon Connect, um ihre Aufgaben zu erfüllen. Servicebenutzer können Kontakt-Center-Kundenservicemitarbeiter oder -Supervisoren sein.
4. Amazon-Connect-Servicekontakt – Kunden, die mit Ihrem Amazon-Connect-Kontakt-Center interagieren

Bewährte Methoden für IAM-Administratoren

Der Administratorzugriff auf IAM sollte auf autorisiertes Personal innerhalb Ihres Unternehmens beschränkt sein. IAM-Administratoren sollten sich auch darüber informieren, welche IAM-Funktionen für die Verwendung mit Amazon Connect verfügbar sind. Weitere Informationen zu bewährten Methoden für IAM finden Sie unter [Bewährte Methoden für die Sicherheit in IAM](#) und im IAM-Benutzerhandbuch. Lesen Sie auch [Beispiele für identitätsbasierte Richtlinien für Amazon Connect](#).

Bewährte Methoden für Amazon-Connect-Serviceadministratoren

Serviceadministratoren sind für die Verwaltung von Amazon-Connect-Benutzern verantwortlich. Dazu gehören das Hinzufügen von Benutzern zu Amazon Connect, die Übergabe ihrer Anmeldeinformationen und die Zuweisung entsprechender Berechtigungen, damit sie auf die Funktionen zugreifen können, die sie für ihre Arbeit benötigen. Administratoren sollten mit einem Mindestsatz von Berechtigungen beginnen und zusätzliche Berechtigungen nach Bedarf gewähren.

Mit [Sicherheitsprofile](#) können Sie festlegen, wer auf das Amazon-Connect-Dashboard und das Contact Control Panel zugreifen und wer bestimmte Aufgaben ausführen kann. Prüfen Sie die Berechtigungen genau, die in den standardmäßig verfügbaren Standardsicherheitsprofilen gewährt werden. Benutzerdefinierte Sicherheitsprofile können eingerichtet werden, um spezielle Anforderungen zu erfüllen. Ein Beispiel hierfür wären Kundendienstmitarbeiter mit Sonderrechten, die Anrufe entgegennehmen können, aber auch Zugriff auf Berichte haben. Sobald dies abgeschlossen ist, sollten die Benutzer den richtigen Sicherheitsprofilen zugewiesen werden.

Multi-Faktor-Authentifizierung

Für zusätzliche Sicherheit empfehlen wir die Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) für alle IAM-Benutzer in Ihrem Konto. Die MFA kann [über AWS IAM eingerichtet werden](#), oder über Ihren SAML-2.0-Identitätsanbieter oder RADIUS-Server, falls dies für den Anwendungsfall geeigneter ist. Nachdem die MFA eingerichtet wurde, wird für die Eingabe des zweiten Faktors ein drittes Textfeld auf der Amazon-Connect-Anmeldeseite angezeigt.

Identitätsverbund

Zusätzlich zur Speicherung von Benutzern in Amazon Connect können Sie mithilfe eines Identitätsverbunds [Single Sign-On \(SSO\) für Amazon Connect aktivieren](#). Ein Verbund ist eine empfohlene Methode, mit der es möglich wird, Ereignisse im Lebenszyklus von Mitarbeitern in Amazon Connect zu erfassen, wenn diese im zugrunde liegenden Identitätsanbieter erstellt werden.

Zugriff auf integrierte Anwendungen

Für Schritte innerhalb Ihrer Flows sind möglicherweise Anmeldeinformationen erforderlich, damit auf Informationen in externen Anwendungen und Systemen zugegriffen werden kann. Verwenden Sie IAM-Rollen, um Anmeldeinformationen für den sicheren Zugriff auf andere AWS-Dienste bereitzustellen. Eine IAM-Rolle ist eine Entität mit einem eigenen Satz von Berechtigungen, bei der es sich nicht um Benutzer oder Gruppen handelt. Rollen haben auch keine eigenen dauerhaften Anmeldeinformationen und werden automatisch rotiert.

Anmeldeinformationen wie API-Schlüssel sollten außerhalb des Codes Ihrer Flowanwendung gespeichert werden, wo sie programmgesteuert abgerufen werden können. Dazu können Sie AWS Secrets Manager oder eine geeignete Drittanbieterlösung verwenden. Mit Secrets Manager können Sie hartcodierte Anmeldeinformationen, einschließlich Passwörter, in Ihrem Code durch einen API-Aufruf an Secrets Manager ersetzen, um das Secret programmgesteuert abzurufen.

Detektivische Kontrollen

Protokollierung und Überwachung sind wichtig, um die Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und Leistung des Kontakt-Centers aufrechtzuerhalten. Sie sollten relevante Informationen von Amazon Connect Flows in Amazon protokollieren CloudWatch und Warnmeldungen und Benachrichtigungen basierend auf diesen erstellen.

Definieren Sie frühzeitig Protokollaufbewahrungsanforderungen und Lebenszyklusrichtlinien und planen Sie ein, Protokolldateien bei der ersten Gelegenheit an kosteneffiziente Speicherorte zu verschieben. Öffentliche Amazon-Connect-APIs speichern Protokolle bei AWS CloudTrail. Sie sollten die auf der Grundlage von CloudTrail Protokollen eingerichteten Aktionen überprüfen und automatisieren.

Amazon S3 ist die beste Wahl für die langfristige Aufbewahrung und Archivierung von Protokolldaten, insbesondere für Unternehmen mit Compliance-Programmen, die voraussetzen, dass Protokolldaten in ihrem nativen Format geprüft werden können. Sobald sich die Protokolldaten in einem S3-Bucket befinden, definieren Sie Lebenszyklusregeln, um Aufbewahrungsrichtlinien automatisch durchzusetzen, und verschieben Sie diese Objekte in andere, kostengünstige Speicherklassen wie Amazon S3 Standard – Infrequent Access (Standard – IA) oder Amazon S3 Glacier.

Die AWS-Cloud bietet eine flexible Infrastruktur und Tools zur Unterstützung sowohl komplexer Protokollierungslösungen, zusammen mit Angeboten, als auch solcher mit Zentralisierung und Selbstverwaltung. Dazu gehören Lösungen wie Amazon OpenSearch Service und Amazon CloudWatch Logs.

Betrugserkennung und -prävention für eingehende Kontakte können implementiert werden, indem Amazon-Connect-Flows an Kundenanforderungen angepasst werden. Beispielsweise können Kunden eingehende Kontakte mit früheren Kontaktaktivitäten in DynamoDB vergleichen und dann Maßnahmen ergreifen, etwa die Verbindung trennen, weil es sich um einen blockierten Kontakt handelt.

Schutz der Infrastruktur

Obwohl in Amazon Connect keine Infrastruktur verwaltet werden muss, kann es Szenarien geben, in denen Ihre Amazon-Connect-Instance mit anderen Komponenten oder Anwendungen interagieren muss, die in einer On-Premises-Infrastruktur bereitgestellt sind. Daher ist es wichtig, dass Netzwerkgrenzen unter dieser Annahme berücksichtigt werden. Prüfen und implementieren Sie spezifische Aspekte zur Sicherheit der Amazon-Connect-Infrastruktur. Prüfen Sie außerdem die Desktops oder VDI-Lösungen von Kundendienstmitarbeitern und Supervisoren im Kontakt-Center auf Sicherheitsaspekte.

Sie können eine Lambda-Funktion konfigurieren, um Verbindungen mit privaten Subnetzen in einer Virtual Private Cloud (VPC) in Ihrem Konto herzustellen. Verwenden Sie Amazon Virtual Private Cloud zum Erstellen eines privaten Netzwerks für Ressourcen wie z. B. Datenbanken, Cache-Instances oder interne Services. Verbinden Sie Ihre Funktion mit der VPC, um während der Ausführung auf private Ressourcen zuzugreifen.

Datenschutz

Kunden sollten die Daten analysieren, die durch die Kontakt-Center-Lösung übertragen werden und Teil von Interaktionen sind.

- Drittanbieterdaten und externe Daten
- On-Premises-Daten in hybriden Amazon-Connect-Architekturen

Nach der Analyse des Datenumfangs sollten Datenklassifizierungen durchgeführt werden, wobei auf die Identifizierung sensibler Daten zu achten ist. Amazon Connect entspricht dem Modell der gemeinsamen Verantwortung von AWS. Der [Datenschutz in Amazon Connect](#) umfasst bewährte Methoden wie die Verwendung von MFA und TLS sowie die Nutzung anderer AWS-Dienste, einschließlich Amazon Macie.

Amazon Connect [verarbeitet eine Vielzahl von Daten im Zusammenhang mit Kontakt-Centern](#). Dazu gehören Telefonanrufmedien, Anrufaufzeichnungen, Chat-Transkripte, Kontaktmetadaten

sowie Flows, Weiterleitungsprofile und Warteschlangen. Amazon Connect verarbeitet Daten im Ruhezustand, indem Daten nach Konto-ID und Instance-ID segmentiert werden. Alle Daten, die mit Amazon Connect ausgetauscht werden, sind während der Übertragung zwischen dem Webbrowser des Benutzers und Amazon Connect unter Verwendung der TLS-Verschlüsselung nach offenem Standard geschützt.

Sie können Schlüssel von AWS KMS angeben, die für die Verschlüsselung verwendet werden sollen, einschließlich BYOK (Bring Your Own Key). Darüber hinaus können Sie Schlüsselverwaltungsoptionen in Amazon S3 nutzen.

Schutz von Daten mithilfe clientseitiger Verschlüsselung

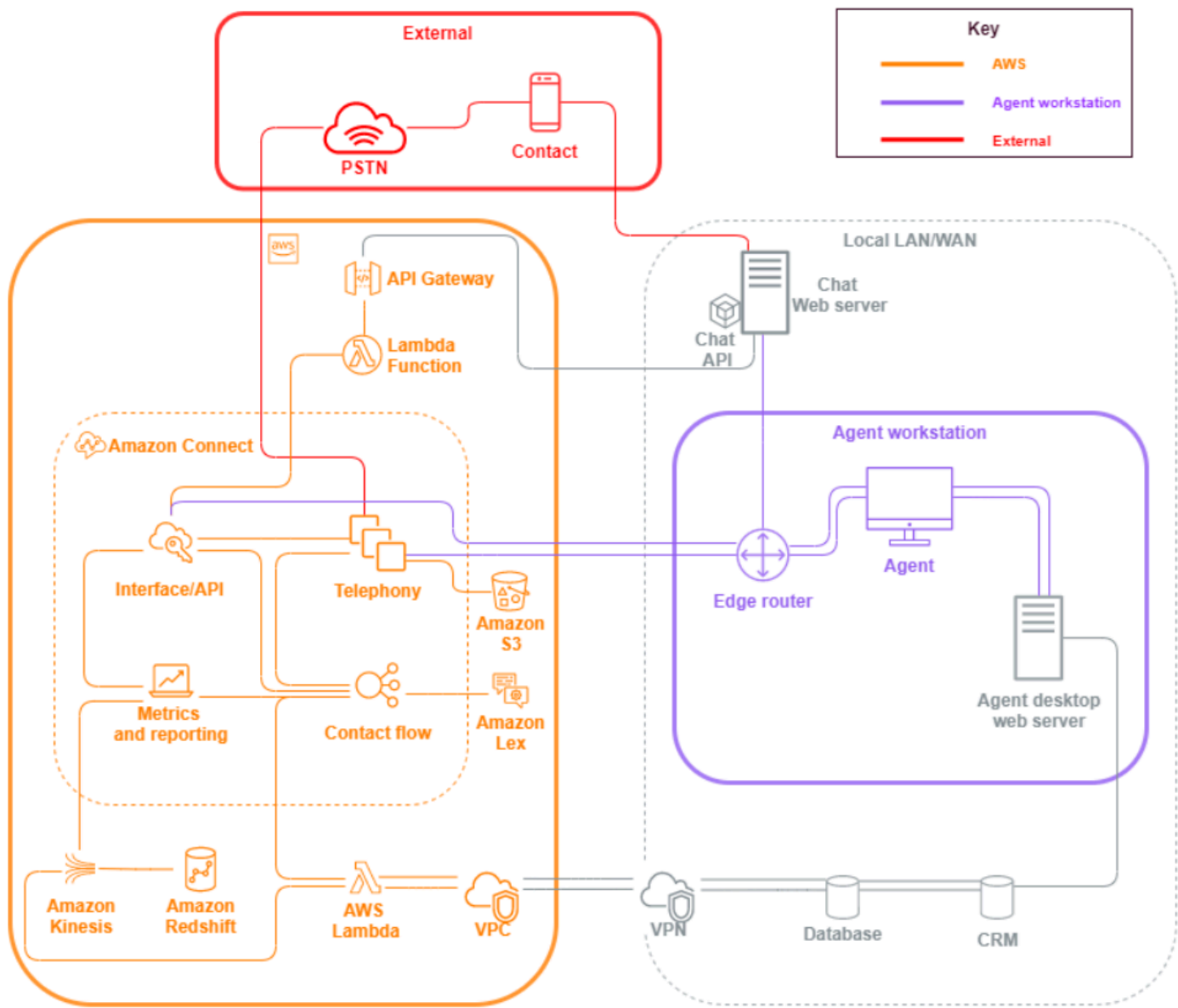
Ihr Anwendungsfall erfordert möglicherweise die Verschlüsselung sensibler Daten, die durch Flows erhoben werden. Entsprechende personenbezogene Daten können zum Beispiel erhoben werden, um den Kundenweg bei der Interaktion mit Ihrem IVR-System zu personalisieren. Dazu können Sie die asymmetrische Kryptografie mit dem [AWS-Verschlüsselungs-SDK](#) verwenden. Das AWS-Verschlüsselungs-SDK ist eine clientseitige Verschlüsselungsbibliothek, die darauf ausgelegt ist, das Verschlüsseln und Entschlüsseln von Daten unter Verwendung von offenen Standards und bewährten Methoden effizient zu gestalten.

Überprüfung von Eingaben

Führen Sie eine Überprüfung von Eingaben durch, um sicherzustellen, dass nur korrekt formatierte Daten in den Flow gelangen. Dies sollte so früh wie möglich im Flow geschehen. Wenn Kunden beispielsweise aufgefordert werden, mündlich eine Telefonnummer durchzugeben oder diese einzugeben, geben sie diese möglicherweise mit oder ohne Landesvorwahl an.

Amazon-Connect-Sicherheitsvektoren

Die Sicherheit in Amazon Connect kann in drei logische Ebenen unterteilt werden, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen:



1. Kundendienstmitarbeiter-Workstation Die Ebene der Kundendienstmitarbeiter-Workstation wird nicht von AWS verwaltet und besteht aus beliebigen physischen Geräten und Technologien, Diensten und Endpunkten von Drittanbietern, die Ihren Kundendienstmitarbeitern die Sprach- und Datenübertragung sowie den Zugriff auf die Amazon-Connect-Schnittstellenebene ermöglichen.

Folgen Sie den bewährten Methoden für Sicherheit für diese Ebene und achten Sie dabei besonders auf Folgendes:

- Planen Sie das Identitätsmanagement unter Berücksichtigung der bewährten Methoden unter [Bewährte Methoden für die Sicherheit in Amazon Connect](#).

- Reduzieren Sie interne Bedrohungen und Compliance-Risiken im Zusammenhang mit Workloads, in denen sensible Informationen verarbeitet werden, indem Sie eine sichere IVR-Lösung entwickeln, mit der Sie den Zugriff von Kundendienstmitarbeitern auf sensible Informationen umgehen können. Durch die Verschlüsselung der Kontakteingaben in Ihren Flowsn sind Sie in der Lage, Informationen sicher zu erheben, ohne sie Ihren Kundendienstmitarbeitern, ihren Workstations oder deren Betriebsumgebungen zugänglich zu machen. Weitere Informationen finden Sie unter [Verschlüsseln der Kundeneingabe](#).
 - Sie sind für die Pflege der Zulassungsliste mit AWS-IP-Adressen, -Ports und -Protokollen verantwortlich, die für die Verwendung von Amazon Connect erforderlich sind.
2. AWS: Die AWS-Ebene umfasst Amazon Connect und AWS-Integrationen wie AWS Lambda, Amazon DynamoDB, Amazon API Gateway, Amazon S3 und andere Dienste. Folgen Sie den Richtlinien der Sicherheitssäule für AWS-Dienste und achten Sie dabei insbesondere auf Folgendes:
- Planen Sie das Identitätsmanagement unter Berücksichtigung der bewährten Methoden unter [Bewährte Methoden für die Sicherheit in Amazon Connect](#).
 - Integrationen in andere AWS-Dienste: Identifizieren Sie jeden AWS-Dienst im Anwendungsfall sowie alle Integrationspunkte von Drittanbietern, die für diesen Anwendungsfall relevant sind.
 - Amazon Connect kann über die [VPC-Endpunkte für Lambda](#) in Funktionen von AWS Lambda integriert werden, die innerhalb einer Kunden-VPC ausgeführt werden.
3. Extern: Die externe Ebene umfasst Kontaktpunkte wie Chat, click-to-call Endpunkte und PSTN für Sprachanrufe, Integrationen, die Sie möglicherweise mit Legacy-Kontaktcenter-Lösungen in einer hybriden Kontaktcenter-Architektur haben, und Integrationen, die Sie möglicherweise mit anderen Drittanbieterlösungen haben. Jeder Ein- oder Ausstiegspunkt für einen Drittanbieter in Ihrem Workload wird als externe Ebene betrachtet.

Diese Ebene deckt auch Integrationen ab, die bei Kunden möglicherweise mit anderen Lösungen und Anwendungen von Drittanbietern wie CRM- und WFM-Systemen (Work Force Management) bestehen, sowie mit Tools und Anwendungen für Berichte und Visualisierungen wie Tableau und Kibana. Sie sollten Folgendes berücksichtigen, wenn Sie die externe Schicht sichern:

- Sie können [Kontaktfilter für wiederholte und betrügerische Kontakte erstellen](#), indem Sie verwenden AWS Lambda, um Kontaktdaten aus Ihrem Flow heraus in DynamoDB zu schreiben, einschließlich ANI, IP-Adresse für click-to-dial und Chat-Endpunkte sowie alle anderen identifizierenden Informationen, um zu verfolgen, wie viele Kontakthanfragen während eines bestimmten Zeitraums auftreten. Mit diesem Ansatz können Sie Kontakte abfragen und zu

Verweigerungslisten hinzufügen, wodurch Sie automatisch getrennt werden, wenn sie bestimmte Kriterien für negatives Verhalten erfüllen.

- ANI-Lösungen zur Betrugserkennung, die [Amazon-Connect-Telefonie-Metadaten](#) und [Partnerlösungen](#) verwenden, können zum Schutz vor Anrufer-ID-Spoofing eingesetzt werden.
- [Amazon Connect Voice ID](#) und andere Sprachbiometrie-Partnerlösungen können zur Verbesserung und Optimierung des Authentifizierungsvorgangs verwendet werden. Die Authentifizierung mit aktiver Sprachbiometrie ermöglicht Kontakten, bestimmte Wortgruppen zu sprechen und diese für die Sprachsignaturauthentifizierung zu nutzen. Die passive Sprachbiometrie gibt Kontakten die Möglichkeit, ihren individuellen Stimmabdruck zu registrieren und diesen dann zur Authentifizierung mit einer beliebigen Spracheingabe zu verwenden, die die für die Authentifizierung erforderlichen Längenanforderungen erfüllt.
- Nutzen Sie den Bereich [Anwendungsintegration](#) in der Amazon-Connect-Konsole, um Anwendungen oder Integrationspunkte von Drittanbietern zu Ihrer Zulassungsliste hinzufügen und ungenutzte Endpunkte zu entfernen.
- Senden Sie nur die Daten, die zur Erfüllung der Mindestanforderungen erforderlich sind, an externe Systeme, die sensible Daten verarbeiten. Wenn Sie beispielsweise nur eine Geschäftseinheit haben, die Ihre Analyselösung für die Anrufaufzeichnung verwendet, können Sie in Ihrem S3-Bucket einen Auslöser von AWS Lambda einrichten, um Kontaktdatensätze zu verarbeiten, nach den spezifischen Warteschlangen der Geschäftseinheit im Kontaktdatensatz suchen und, falls es sich um eine Warteschlange handelt, die zu der Einheit gehört, nur diese Anrufaufzeichnung an die externe Lösung senden. Mit diesem Ansatz senden Sie nur die erforderlichen Daten und vermeiden die Kosten und den Mehraufwand, der mit der Verarbeitung unnötiger Aufzeichnungen verbunden ist.

Eine Integration, bei der Amazon Connect mit Amazon Kinesis und Amazon Redshift kommunizieren darf, um das Streaming von Kontaktdatensätzen zu ermöglichen, finden Sie unter [Amazon-Connect-Integration: Datenströme](#).

Ressourcen

Dokumentation

- [AWS-Cloudsicherheit](#)
- [Sicherheit in Amazon Connect](#)
- [IAM Best Practices](#)
- [AWS-Compliance](#)

- [AWS-Blog zum Thema Sicherheit](#)

Artikel

- [Säule der Sicherheit](#)
- [Einführung in die AWS-Sicherheit](#)
- [Bewährte Methoden bei der AWS-Sicherheit](#)

Videos

- [Lage der AWS-Sicherheit](#)
- [AWSCompliance – Das Modell der geteilten Verantwortung](#)

Zuverlässigkeit

Zur Zuverlässigkeit gehört die Fähigkeit eines Systems, sich von Infrastruktur- oder Dienststörungen zu erholen, dynamisch Rechenressourcen zu beschaffen, um die Nachfrage zu decken, und Störungen wie Fehlkonfigurationen oder vorübergehende Netzwerkprobleme zu minimieren. Da die Ausfallsicherheit im Rahmen des Service gehandhabt wird, bestehen darüber hinaus, was unter [Operational Excellence](#) behandelt wird, keine bewährten Methoden, die speziell für Amazon Connect gelten. Verbindliche Leitlinien zur Implementierung finden Sie im Whitepaper [Säule der Zuverlässigkeit](#).

Ressourcen

Dokumentation

- [AWS-Service-Quotas](#)
- [Ausfallsicherheit bei Amazon Connect](#)
- [Amazon CloudWatch](#)

Whitepaper

- [Säule der Zuverlässigkeit](#)

Video

- [Aus Fehlern lernen: Fault Injection und Servicezuverlässigkeit](#)

Produkt

- [Trusted Advisor](#): Ein Online-Tool, das Sie in Echtzeit dabei unterstützt, Ihre Ressourcen gemäß den bewährten Methoden von AWS bereitzustellen.

Leistungseffizienz

Leistungseffizienz betrifft die Fähigkeit zur effizienten Nutzung von Computerressourcen, um die Systemanforderungen zu erfüllen, sowie die Möglichkeit zur Aufrechterhaltung dieser Effizienz bei Nachfrageänderungen und einer Weiterentwicklung der Technologien. Dieser Abschnitt bietet einen Überblick über Entwurfsprinzipien, bewährte Methoden und Fragen zur Leistungseffizienz bei Amazon-Connect-Workloads. Verbindliche Leitlinien zur Implementierung finden Sie im [Whitepaper Säule der Leistungseffizienz](#).

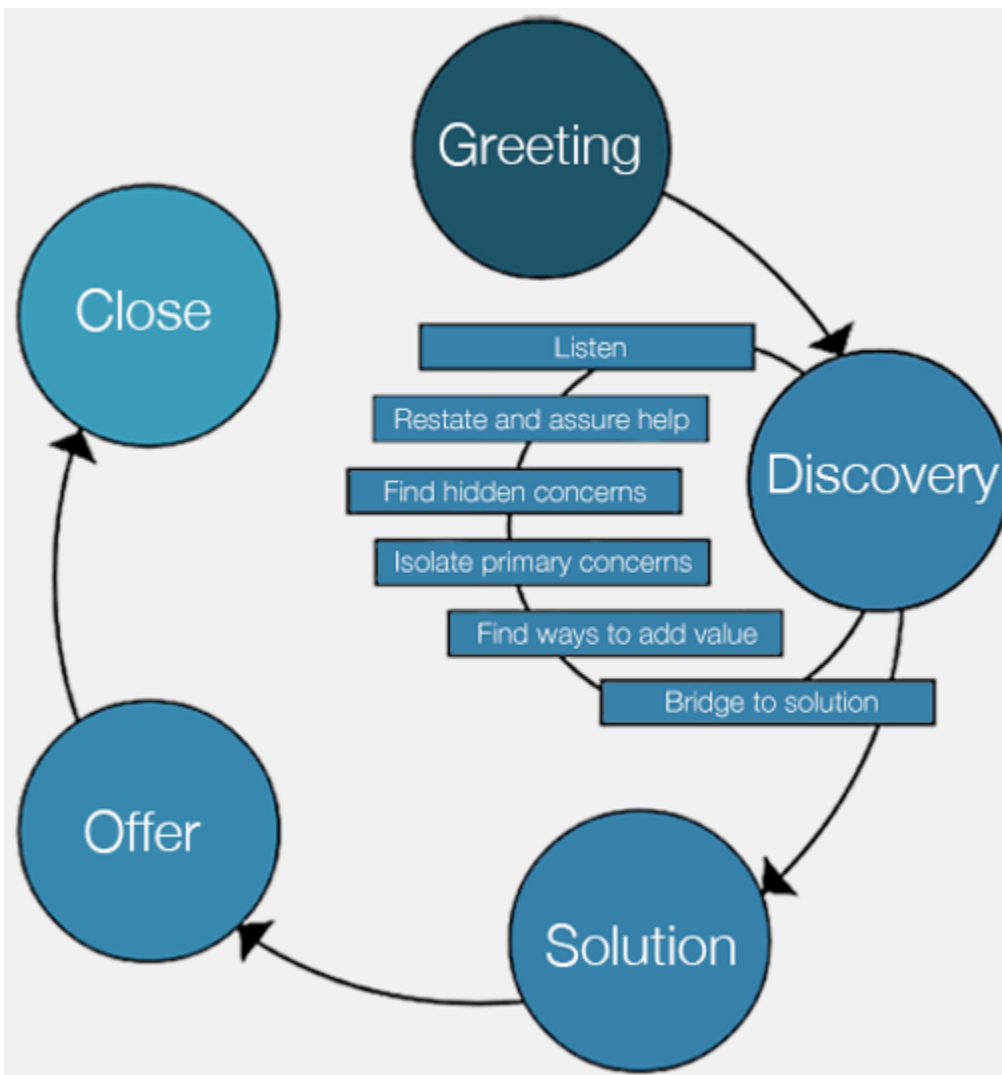
Architekturentwurf

Bei der Gestaltung von Kundenwegen für das Kontakt-Center können zwei grundlegende architektonische Gestaltungsprinzipien in Betracht gezogen werden:

- Der Reduktionismus ist ein philosophischer Grundsatz, der besagt, dass ein System tiefergehender betrachtet werden kann, wenn man es bis zu seinen letzten Bestandteilen analysiert.
- Im Gegensatz dazu besagt der Holismus, dass eine tiefgreifendere und vollständigere Betrachtung einer Situation entsteht, wenn das Gesamtbild berücksichtigt wird und nicht nur die einzelnen Bestandteile analysiert werden.

Der reduktionistische Ansatz betrachtet jede einzelne Komponente (IVR, ACD, Spracherkennung) für sich und führt häufig zu einem unzusammenhängenden Kundenweg, der, wenn einzeln bewertet, die Leistungsanforderungen für den jeweiligen Anwendungsfall erfüllen kann. Bei der Auswertung von end-to-end kann jedoch zu einer verringerten Erfahrungsqualität für Ihre Kontakte führen und gleichzeitig Entwicklungsbemühungen in betriebliche Silos treiben. Der Ansatz macht Regressionstests komplizierter, verlängert die Markteinführungszeit und schränkt die Entwicklung disziplinübergreifender Betriebsressourcen ein, die für den Erfolg Ihres Kontakt-Centers entscheidend sind.

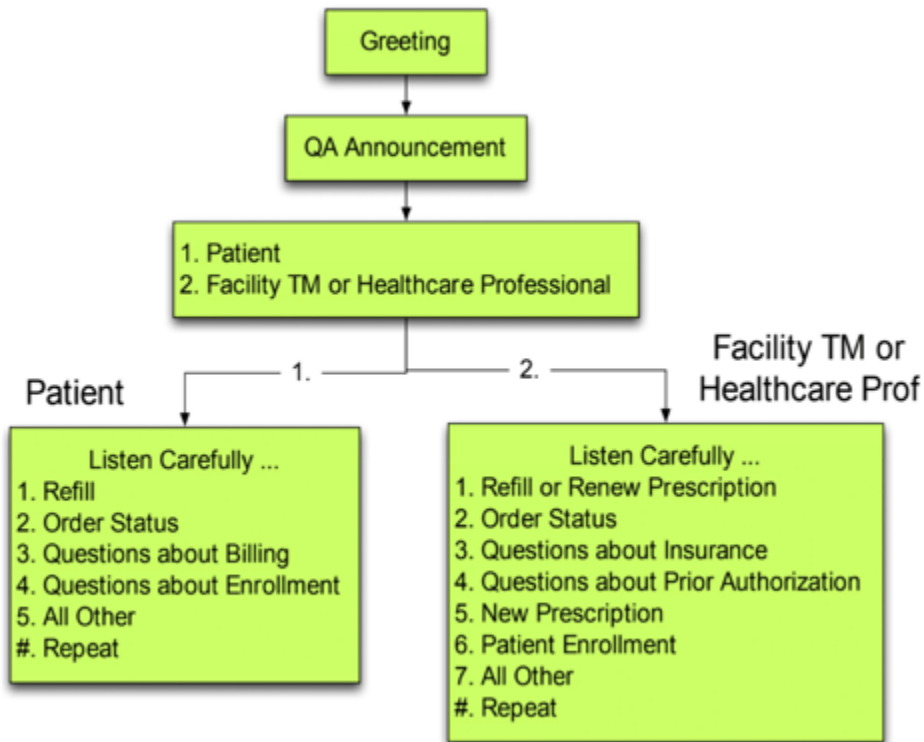
Das folgende Diagramm zeigt eine holistische Betrachtung des Kontakt-Centers:



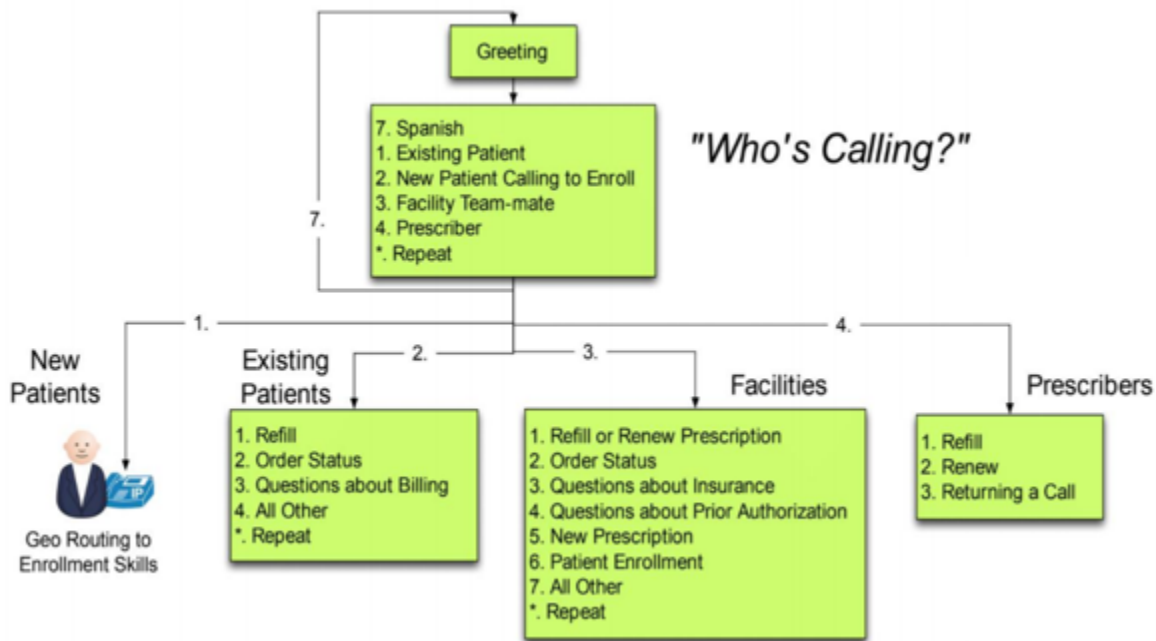
Bei den Ergebnissen des holistischen Ansatzes steht ein vollständigerer und einheitlicherer Kundenweg im Mittelpunkt und nicht, welche Technologie welchen Teil dieses Nutzungswegs darstellt.

Gehen Sie auf Ihre Kunden ein und richten Sie Ihre Bemühungen auf ihre Bedürfnisse aus. Die Kundenwege, die Sie für Ihre Kontakte erstellen, sollten nicht statisch oder ein Endzustand sein, sondern sollten als Ausgangspunkt dienen, für die fortlaufend und auf Grundlage von Kundenfeedback Iterationen erfolgen. Die regelmäßige Erfassung und Überprüfung von Betriebs- und Optimierungsdaten darüber, wie Ihre Kontakte während ihres gesamten Betreuungswegs interagieren und navigieren, sollte ebenfalls in diese Iteration einfließen. Ihr Ziel sollten dynamische und personalisierte Betreuungswege für Kontakte sein, die sich an Ihr Unternehmen wenden. Dies kann durch dynamisches, datengesteuertes Kontaktdesign und -Routing erreicht werden, was zu einem Kundenweg führt, der Ihrem Kontakt und seinen individuellen Bedürfnissen gerecht wird.

Sie können mit der Standardkonfiguration beginnen, Ihre Flows ausbauen, Ihren einzelnen Flow jedoch in zwei umarbeiten, um eine zukünftige Segmentierung zu ermöglichen:



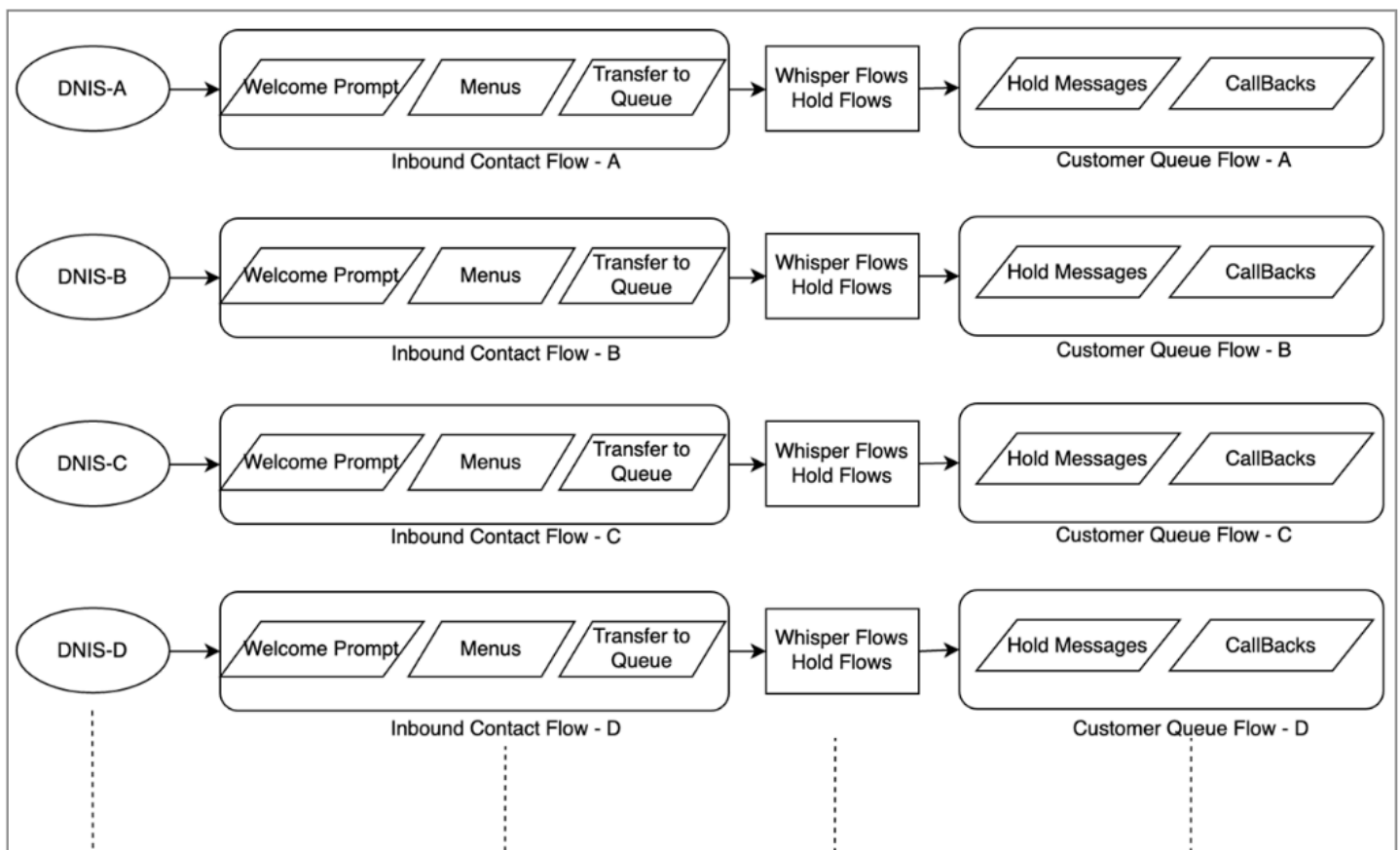
Identifizieren Sie in Ihrer nächsten Iteration zusätzliche Kundenwege, die Sie einplanen müssen, und erstellen Sie ein Routing und, falls erforderlich, Flows für beide. Beispielsweise möchten Sie vielleicht verschiedene Aufforderungen für einen Kontakt verwenden, dessen Rechnung überfällig ist oder der mehrere Kontaktversuche für denselben Zweck unternommen hat. Mit diesem Ansatz erarbeiten Sie personalisierte, dynamische Betreuungswege, die für Ihre Kontakte und den Grund für die Kontaktaufzeichnung relevant sind. Sie verbessern nicht nur die Betreuungsqualität für Ihre Kontakte und verkürzen die Bearbeitungszeiten, sondern fördern auch Self-Service bei Kontakten, indem Sie intelligentere und flexiblere Betreuungswege bieten. Ihre nächste Iteration könnte wie auf der folgenden Abbildung aussehen:



Flowentwurf

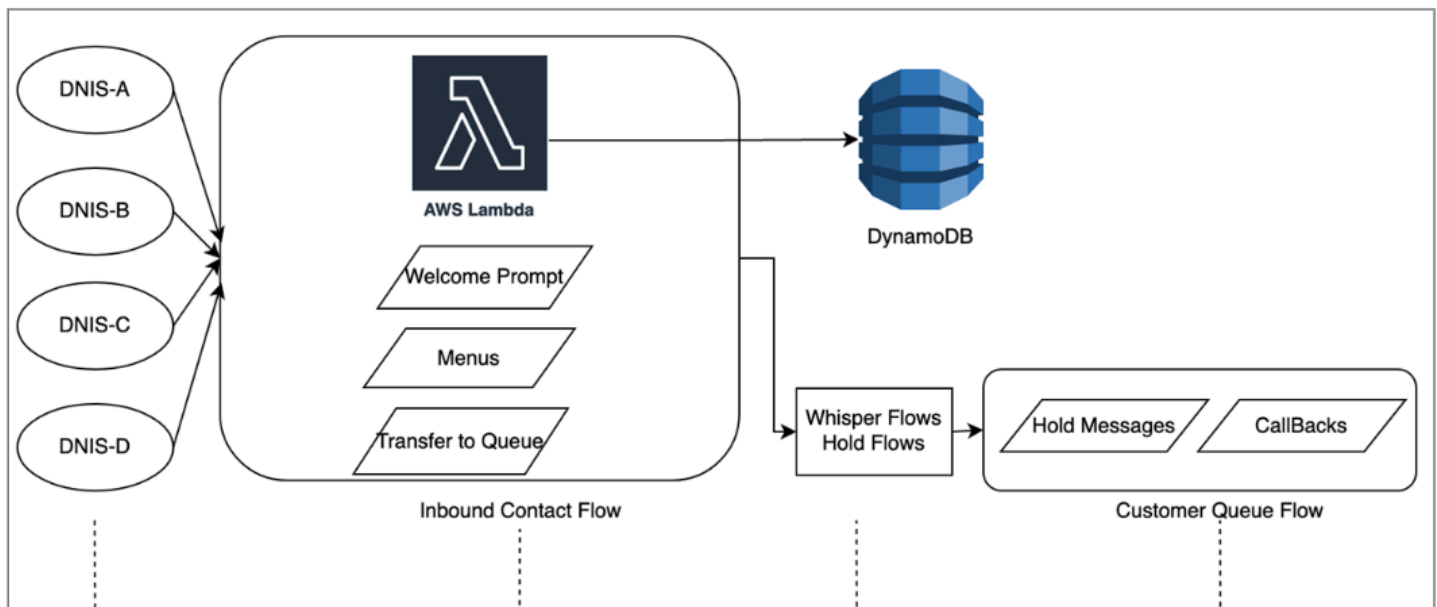
Ein Flow definiert den Betreuungsweg Ihrer Kunden in Ihrem Kontakt-Center von Anfang bis Ende. Ihre Flowkonfiguration kann sich direkt auf Leistung, Betriebseffizienz und Wartungsfreundlichkeit auswirken.

Viele große Unternehmen unterstützen mehrere Telefonnummern, Geschäftseinheiten, Ansagen, Warteschlangen und andere Amazon-Connect-Ressourcen. Obwohl es möglich ist, für jede Telefonnummer und jeden Geschäftsbereich eindeutige Flows zu haben, kann dies zu einer one-to-one Zuordnung von Telefonnummern und Flows führen. Dies verursacht unnötige Service-Quota-Anfragen und eine große Anzahl von Flows, die verwaltet und gepflegt werden müssen. In der folgenden Abbildung ist eine one-to-one Zuordnung der DNIS- und Flow-Implementierung dargestellt:



Alternativ sollten Sie einen Ansatz in Betracht ziehen, der in einer Zuordnung mehrerer DNIS zu einem oder einigen Flowsn resultiert, indem die dynamische Beschaffenheit von Amazon-Connect-Flowsn genutzt wird. Mit diesem Ansatz können Sie Konfigurationsinformationen wie Ansagen, Geschäftszeiten, Whisper-Ansagen/-Flows, Warteschlagen, Warteschlangenbehandlungen und Warteschlangennachrichten usw. in der NoSQL-Datenbank DynamoDB speichern. In Amazon Connect können Sie mehrere Telefonnummern demselben Flow zuordnen und die Lambda-Funktion verwenden, um nach Konfigurationen für diese Telefonnummer zu suchen. Auf diese Weise können Sie den Betreuungsweg des Kontakts dynamisch auf Grundlage der von DynamoDB zurückgegebenen Attribute definieren.

Sie können beispielsweise Ansagen abspielen oder TTS (Text-to-Speech) verwenden, um Anrufer auf Grundlage der Suchvorgänge in DynamoDB zu begrüßen oder Warteschlangen mithilfe dynamischer Attribute zuzuordnen, die in Flowblöcken unterstützt werden. Das Ergebnis dieses Ansatzes ist eine Flowimplementierung, die effizient erstellt, verwaltet und gepflegt werden kann:



Lasttest

Wenn Sie Last- oder Skalierungstests durchführen müssen, können Sie Lösungen von Drittanbietern oder Partnern verwenden, um Lasttests durchzuführen, oder Ihre eigene benutzerdefinierte Lösung mit der Amazon Connect [StartOutboundVoiceContact](#)-API entwickeln, um Aufrufe in Kombination mit Browser-Automatisierungsskripten zu generieren, um das Verhalten von Kundendienstmitarbeitern zu simulieren. Bevor Sie mit der Durchführung von Lasttests beginnen, lesen Sie die [Amazon-Connect-Richtlinie für Lasttests](#) und folgen Sie ihr.

Unterstützung von Kundendienstmitarbeitern

Amazon Connect bietet Kundendienstmitarbeitern ein jederzeit verfügbares browserbasiertes Contact Control Panel (CCP), über das sie mit Kundenkontakten interagieren können. Ihre Kundendienstmitarbeiter verwenden das CCP, um Kontakte anzunehmen, mit Kontakten zu chatten, sie an andere Kundendienstmitarbeiter weiterzuleiten, sie in die Warteschleife zu platzieren und andere wichtige Aufgaben auszuführen. Durch die Erstellung von benutzerdefinierten Desktoplösungen für Kundendienstmitarbeiter mithilfe der [Amazon-Connect-Streams-API](#) können Sie erhebliche Leistungseffizienz realisieren. Prüfen Sie die Verwendung der Streams-API, um die Leistungseffizienz in den folgenden Bereichen zu steigern:

- CRM-Integration – Mit der Streams-API können Sie den CCP in Ihre CRM-Anwendung einbetten, Ihre eigene Oberfläche erstellen oder eine Integration in andere AWS-Dienste und Partnerlösungen vornehmen, um Ihren Kundendienstmitarbeitern die Tools und Ressourcen zur Verfügung zu stellen, die sie für die Betreuung Ihrer Kontakte benötigen. Mit einem benutzerdefinierten Desktop

wie der Amazon-Connect- und [Salesforce-Integration](#) können sich Ihre Kundendienstmitarbeiter auf nur einer Oberfläche einen umfassenden Überblick über Kunden und Kontakte verschaffen, ohne mehrere Bildschirme und Oberflächen verwalten zu müssen.

- Authentifizierung – Sie können SAML für die Identitätsverwaltung in Amazon Connect konfigurieren und IAM Identity Center (SSO) verwenden, damit Ihre Kundendienstmitarbeiter dieselben Anmeldeinformationen verwenden können, die sie für den Zugriff auf Ihre anderen Systeme verwenden, und sie nicht mehrmals eingeben müssen.
- Kundendienstmitarbeiterautomatisierung – Sie können nicht nur die Nutzung für Ihre Kundendienstmitarbeiter optimieren, sondern auch häufig auftretende, wiederholbare Aufgaben automatisieren. Beispielsweise können Sie automatisch Fälle erstellen oder Webformulare vorab ausfüllen und Popupfenster mit relevanten Informationen anzeigen lassen, wenn ein Kontakt angeboten wird. Dies kann Bearbeitungszeiten verkürzen und die Nutzungsqualität für Ihre Kundendienstmitarbeiter und Kontakte verbessern.
- Erweiterte Funktionen – Sie können auch die Funktionalität des CCP um [Transkriptionen, Übersetzungen und Aktionsvorschläge in Echtzeit sowie Wissensdatenbankintegrationen](#) erweitern/ergänzen. Durch die Integration erweiterter Funktionen in den Desktop Ihres Kundendienstmitarbeiters können Mitarbeiter mit einschlägigen Fähigkeiten Kontakte effizienter betreuen und Mitarbeiter ohne bestimmte Fähigkeiten Betreuung anbieten, wenn Kundendienstmitarbeiter mit entsprechenden Fähigkeiten nicht verfügbar sind. Sie können diesen Ansatz beispielsweise verwenden, um die Kommunikation eines Chat-Kontakts für Kundendienstmitarbeiter, die die Sprache des Kontakt nicht beherrschen, automatisch übersetzen zu lassen. Wenn Kundendienstmitarbeiter antworten, können Sie den Text automatisch in die Sprache des Kontakts übersetzen lassen, was eine zweisprachige Kommunikation in Echtzeit ermöglicht.

Nutzung anderer AWS-Services

In diesem Abschnitt werden AWS-Dienste beschrieben, mit denen Sie die Leistung verbessern, Bereiche mit Geschäftschancen identifizieren und wertvolle Erkenntnisse aus Ihren Kontaktdaten gewinnen können.

AWS Lambda

Sie können AWS Lambda in Ihren Amazon-Connect-Flowsn verwenden, um Datenabfragen für Kundeninformationen durchzuführen, SMS-Nachrichten zu versenden und mit anderen Diensten wie Amazon S3 automatisch geplante Berichte zu versenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Bewährte Methoden für das Arbeiten mit Funktionen von AWS Lambda](#).

AWS Direct Connect

AWS Direct Connect ist eine Clouddienstlösung, die die Herstellung einer dedizierten Netzwerkverbindung von Ihrem Standort zu AWS effizienter macht. Die Lösung bietet eine belastbare, dauerhafte Verbindung und Sie müssen sich nicht darauf verlassen, dass Ihr ISP Anfragen dynamisch an AWS-Ressourcen weiterleitet. Sie können Ihren Edge-Router damit so konfigurieren, dass er AWS-Zugriffe über eine dedizierte Glasfaserleitung und nicht das öffentliche WAN umleitet, und eine private Verbindung zwischen AWS Ihrem Rechenzentrum, Ihrem Büro oder Ihrer Co-Location-Umgebung herstellen. In vielen Fällen kann dies Kosten für das Netzwerk reduzieren und den Bandbreitendurchsatz steigern. Außerdem entsteht dadurch eine konsistentere Netzwerkfunktionalität als mit internetbasierten Verbindungen.

Während mit AWS Direct Connect keine Probleme beseitigt werden, die spezifisch für die private LAN-/WAN-Durchquerung zu Ihrem Edge-Router sind, kann es helfen, Latenz- und Verbindungsprobleme zwischen Ihrem Edge-Router und AWS-Ressourcen zu beheben. Die Lösung kann auch helfen, Latenzzeiten und schlechte Anrufqualität zwischen Ihrem Edge-Router und AWS-Ressourcen zu vermeiden.

Je nach Ihrer VDI-Umgebung können Sie die Vorteile von AWS Direct Connect möglicherweise nicht nutzen, da Sie dafür Ihren Edge-Router so konfigurieren müssen, dass er AWS-Zugriffe über eine dedizierte Glasfaserleitung statt das öffentliche WAN umleitet. Wenn die VDI-Umgebung außerhalb Ihres lokalen DXC-fähigen Netzwerks gehostet wird, können Sie die Vorteile von AWS Direct Connect möglicherweise nicht im vollen Umfang nutzen.

Verwenden Sie AWS Direct Connect nicht für QoS oder erhöhte Sicherheit. AWS Direct Connect kann in Fällen, in denen die Latenz von der Kundendienstmitarbeiter-Workstation höher ist als der Pfad des ISPs zur Amazon-Connect-Instance, zu Leistungseinbußen führen. AWS Direct Connect bietet im Vergleich zu einem ISP keine zusätzliche Sicherheit, da Sprache und Daten bei Amazon Connect bereits verschlüsselt sind.

Amazon Polly

Amazon Connect bietet eine native Integration mit Amazon Polly, sodass Sie dynamische und natürliche Text-to-Speech (TTS) abspielen, Speech Synthesis Markup Language (SSML) verwenden und Neural Text-to-Speech (NTTS) nutzen können, um möglichst natürliche und menschliche text-to-speech Stimmen zu erreichen.

Amazon Lex

Der Weg Ihres Kontakts zur Betreuung kann eine Herausforderung für Sie sein, die den Erwartungen nicht immer gerecht wird. Kontakte müssen möglicherweise in der Warteschleife warten, Informationen wiederholen, weitergeleitet werden und letztendlich zu viel Zeit damit verbringen, um zu bekommen, was sie möchten. KI spielt eine Rolle bei der Verbesserung dieses Kundenwegs in Callcentern, indem es den Einsatz von Chat-Bots ermöglicht – intelligenten virtuellen Assistenten mit natürlicher Sprache. Diese Chat-Bots sind in der Lage, menschliche Sprache zu erkennen und die Absicht des Anrufers zu verstehen, ohne dass der Anrufer bestimmte Ausdrücke verwenden muss. Kontakte können so Aufgaben wie das Ändern eines Passworts, das Anfordern eines Kontoguthabens oder die Vereinbarung eines Termins erledigen, ohne mit Kundendienstmitarbeitern sprechen zu müssen.

Amazon Lex ist ein Dienst, mit dem Sie intelligente Chat-Bots für Gespräche erstellen können. Der Dienst ermöglicht Ihnen, die Flows in Ihrem Amazon-Connect-Kontakt-Center in natürliche Gespräche umzuwandeln, die Ihren Anrufern eine personalisierte Betreuung bieten. Amazon Lex basiert auf derselben Technologie wie Amazon Alexa und ein Amazon-Lex-Chat-Bot kann an Ihren Amazon-Connect-Flow angefügt werden, um die Absicht Ihres Anrufers zu erkennen, Folgefragen zu stellen und Antworten zu geben. Amazon Lex berücksichtigt den Kontext und verwaltet den Dialog, wobei der Dienst die Antworten dynamisch an die Gespräche anpasst, sodass Ihr Kontakt-Center häufige Aufgaben für Anrufer ausführen und viele Kundenanfragen im Rahmen von Self-Service-Interaktionen bearbeiten kann. Darüber hinaus unterstützen Amazon-Lex-Chat-Bots eine optimale Audioabtastrate (8 kHz) für Telefonie, um eine höhere Spracherkennungsgenauigkeit und -treue für Ihre Sprachinteraktionen im Kontakt-Center zu gewährleisten.

Zur Entwicklung eines effektiven Amazon-Lex-Bots müssen dem Bot einfache und realistische Äußerungen als Trainingssätze zur Verfügung gestellt, die Leistung des Bots regelmäßig überprüft, Ihr Äußerungssatz aktualisiert und der Bot auf Grundlage solcher Überprüfungen angepasst werden. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Ressourcen:

- [Überwachung in Amazon Lex](#)
- [Entwickeln besserer Bots mit Amazon Lex](#)

Amazon Kinesis

In Situationen, in denen Sie zusätzliche Erkenntnisse aus Ihren Kontaktmetriken und Echtzeitdaten von Amazon Connect benötigen, können Sie Folgendes tun:

- Exportieren Ihrer Daten im Kontaktdatensatz mit Amazon Kinesis zu Amazon Redshift
- Verwenden von Amazon Kinesis Video Stream (KVS) und AWS Lambda, um mit Amazon Transcribe Anrufaufzeichnungen oder Sprachkontakte in Echtzeit zu transkribieren und den resultierenden Text zur Stimmungsanalyse an Amazon Comprehend zu senden
- Nutzen des [Kinesis-Ereignisstreams für Kundendienstmitarbeiter in Amazon Connect](#) für eine CTI und Zeitplaneinhaltungsdaten für Kundendienstmitarbeiter in Echtzeit

Amazon OpenSearch Service und Kibana

Die Verwendung von Amazon OpenSearch Service und Kibana zur Verarbeitung von Amazon Connect-Echtzeitdaten bietet Ihnen eine flexible Möglichkeit, Amazon Connect-Daten in Echtzeit und in der Vergangenheit über native Berichtsfunktionen hinaus abzufragen und zu visualisieren.

Amazon Connect Contact Lens

Amazon Connect Contact Lens bietet eine Reihe von ML-Funktionen (Machine Learning), die in Amazon Connect integriert sind und es den Supervisoren von Kontakt-Centern ermöglichen, die Stimmung, Trends und Compliance-Risiken von Kundengesprächen besser zu verstehen, um Kundendienstmitarbeiter effektiv zu trainieren, erfolgreiche Interaktionen zu replizieren und wichtiges Unternehmens- und Produktfeedback zu identifizieren. Amazon Connect Contact Lens transkribiert Kontakt-Center-Anrufe, um ein vollständig durchsuchbares Archiv zu erstellen und wertvolle Erkenntnisse zu Kunden anzuzeigen.

Ressourcen

Dokumentation

- [Bewährte Methoden für Designmuster: Optimieren der Leistung von Amazon S3](#)
- [Leistung von Amazon EBS-Volumes auf Linux-Instances](#)

Whitepaper

- [Säule der Leistungseffizienz](#)

Video

- [AWS re:Invent 2016: Hochskalieren auf Ihre ersten 10 Millionen Benutzer \(ARC201\)](#)

- [AWS re:Invent 2017: Tiefe Einblicke in Amazon-EC2-Instances](#)

Kostenoptimierung

Zur Kostenoptimierung gehört die Fähigkeit, Systeme zu betreiben, um Unternehmenswert zum niedrigsten Preis zu liefern. Dieser Abschnitt bietet einen Überblick über Entwurfsprinzipien, bewährte Methoden und Fragen zur Kostenoptimierung bei Amazon-Connect-Workloads. Verbindliche Leitlinien zur Implementierung finden Sie im Whitepaper Säule der Kostenoptimierung.

Es gibt fünf Bereiche, die bei der Kostenoptimierung für Amazon-Connect-Workloads berücksichtigt werden sollten.

Auswahl der Region

Die Auswahl der Amazon-Connect-Region ist eine der ersten Entscheidungen, die Kunden treffen, wenn sie Amazon Connect für ihre Kontakt-Center-Workloads einsetzen. Latenz und Sprachqualität sind zwar wichtige Aspekte bei der Auswahl der Region, aber Sie sollten diese auch unter Kostengesichtspunkten bewerten. Die Telefoniepreise für beanspruchte Telefonnummern pro Tag und die eingehende Nutzung pro Minute können je nach AWS-Region, in der Sie Ihre Amazon-Connect-Instance instanzieren möchten, für Länder variieren. Die Telefoniepreise für einzelnen Regionen finden Sie auf der Seite [Amazon Connect – Preise](#).

Rückrufe

Sie können in Ihrem Flow einen Rückruf für Anrufer in Zeiten mit hohem Anrufaufkommen oder langen Wartezeiten einrichten. Rückrufe lassen sich nutzen, um Kosten zu senken und die Qualität der Kundenbetreuung für Ihre Kontakte zu verbessern. Wenn sich Ihr Kontakt den Rückruf bewilligt, behält Amazon Connect die Position in der Warteschlange bei und ermöglicht dem Anrufer, die Verbindung zu trennen. Wenn Mitarbeiter für die Betreuung des Kontakts verfügbar werden, tätigt Amazon Connect einen ausgehenden Anruf an die Nummer, die dafür konfiguriert ist, den Kontakt mit Ihren Kundendienstmitarbeitern zu verbinden. Bei der Erstellung ist in jeder Instance ein Beispiel für einen RückrufFlow enthalten. Sie können auch AWS Lambda und Amazon DynamoDB verwenden, um mehrfache Rückruffanfragen zu verhindern.

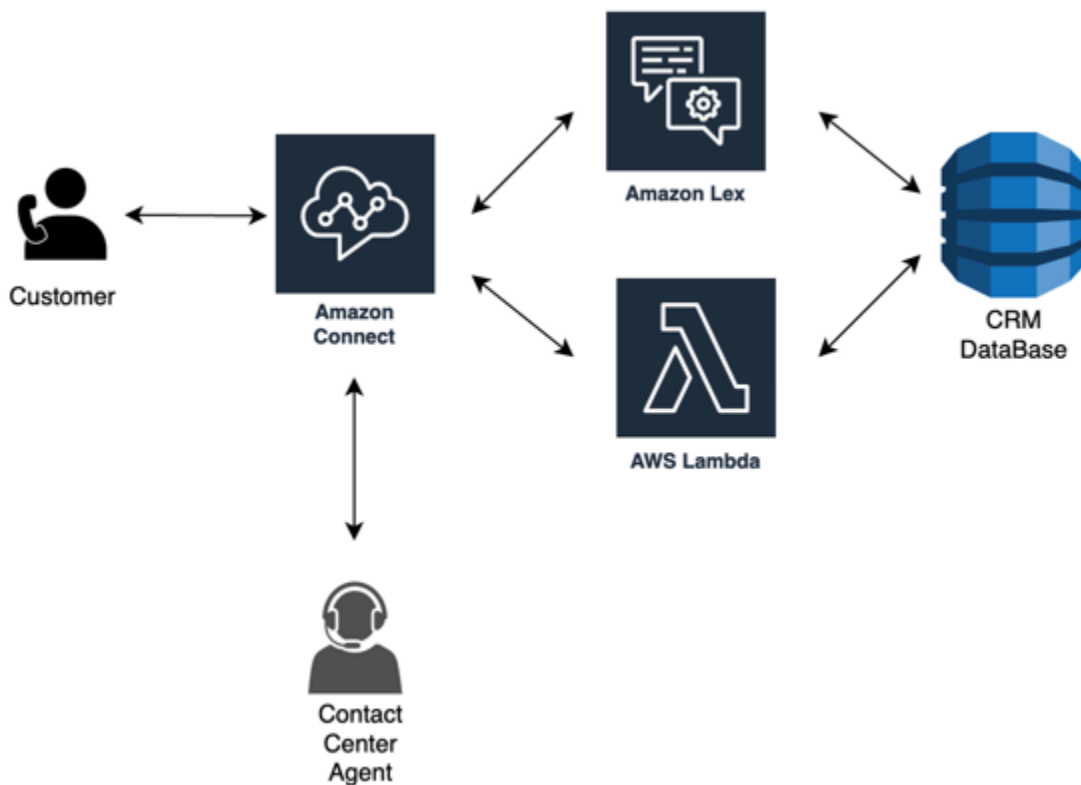
Speicher

Mit Amazon Connect können Sie Ihre Instance und Ihren Flow so konfigurieren, dass Anrufaufzeichnungen und Chat-Transkripte für Interaktionen mit Anrufern zu Compliance-Zwecken,

zur Qualitätsüberwachung und zu Trainingszwecken gespeichert werden. Sprachkontakte werden nicht aufgezeichnet, es sei denn, Kundendienstmitarbeiter sind mit Anrufern verbunden. Wenn mehrere Kundendienstmitarbeiter verbunden sind, ist jedem eine eigene Aufzeichnung des Anrufs oder Transkripts zugeordnet. Amazon Connect speichert Sprachaufzeichnungen in Amazon S3 gemäß Ihrer Richtlinienkonfiguration für Amazon S3 Lifecycle. Mit den in Amazon S3 gespeicherten Anrufaufzeichnungen können Sie Amazon-S3-Speicherstufen verwenden, um die Aufbewahrung zu verwalten und die Kosten zu optimieren. Beispielsweise können Sie eine Objektübertragung in Amazon S3 Lifecycle konfigurieren, um Anrufaufzeichnungen und Transkripte, die älter als drei Monate sind, nach S3 Glacier zu migrieren, wodurch Sie Speicherkosten senken.

Self-Service

Das pay-as-you-go Preismodell von Amazon Connect kann im Vergleich zu herkömmlichen lizenzbasierten Kontaktzentren zu niedrigeren Kosten führen. Die traditionelle Kontakt-Center-Infrastruktur, die Systeme für ACD (Automatic Call Distribution), IVR, Telefonie und WFM (Work Force Management) umfasst, verursacht jedoch einen verhältnismäßig geringen Teil der Gesamtkosten des Kontakt-Center-Betriebs. Die größten Kostentreiber beim Kontakt-Center sind häufig das Humankapital und die Büroräume, die zur Bereitstellung einer Betriebsumgebung für Ihre Kundendienstmitarbeiter erforderlich sind. Amazon-Connect-Flows können nativ mit Amazon Lex für NLU, NLP und ASR und Amazon Polly für realistisches TTS (Text-to-Speech) verwendet werden, um eine äußerst ansprechende Benutzerbetreuung und natürliche Gesprächsinteraktionen per Sprache und Text zu schaffen. Durch Verwendung eines Amazon-Lex-Chat-Bots in Ihrem Amazon-Connect-Callcenter können Anrufer Aufgaben wie das Ändern eines Passworts, das Anfordern eines Kontoguthabens oder die Vereinbarung eines Termins erledigen, ohne mit Kundendienstmitarbeitern sprechen zu müssen. Diese Self-Service-Optionen führen zu einer besseren Kundenbetreuung und senken Ihre Kosten pro Kontakt.



Click-to-call

Sie können click-to-call in Amazon Connect verwenden, um einen Sprachanruf mit der [StartOutboundVoiceContact](#) -API für die Authentifizierung über eine Web- oder mobile Anwendung zu initiieren, um die Bearbeitungszeiten von Anrufen zu reduzieren und die Qualität der Erfahrung zu verbessern. Mit diesem Ansatz können Sie Ihrem Kontakt die Möglichkeit bieten, die IVR-Authentifizierung zu umgehen, und Kontextinformationen wie URLs, aktuelle Web- und Mobilaktivitäten sowie Benutzerdaten an Ihre Flows übergeben, um eine dynamische, personalisierte Betreuung zu ermöglichen. Ein Beispiel hierfür wäre ein Kontakt, der Ihre Website besucht, um einen Artikel zu kaufen, oder ein Mitglied eines Finanzinstituts, der bereits in der mobilen App authentifiziert ist und mit einem/einer Kundendienstmitarbeiter:in über eine kürzliche Transaktion sprechen möchte.

Weiterleiten von Sprachkontakten zum Chat

Mit Amazon Connect können Sie Kundendienstmitarbeitern ermöglichen, mehrere Chats gleichzeitig zu führen, während derer sie nur ein Gespräch führen könnten. Wenn Ihnen für ein Gespräch keine Kundendienstmitarbeiter zur Verfügung stehen, können Sie Kunden eine SMS-Nachricht senden und ihnen so einen Link anbieten, über den sie direkt mit Kundendienstmitarbeitern chatten können.

Ressourcen

Dokumentation

- [Analysieren der Kosten mit Cost Explorer](#)
- [AWS Cloud Economics Center](#)
- [Was sind AWS-Kosten- und -Nutzungsberichte](#)

Whitepaper

- [Säule der Kostenoptimierung](#)

Planen der Identitätsverwaltung in Amazon Connect

Bevor Sie Ihre [Amazon Connect-Instance](#) einrichten, sollten Sie entscheiden, wie Sie Ihre Amazon Connect-Benutzer verwalten möchten. Ein Benutzer ist jeder, der ein Amazon Connect Connect-Konto benötigt: Agenten, Callcenter-Manager, Analysten und mehr.

Die Option, die Sie für die Identitätsverwaltung auswählen, können Sie nach dem Erstellen einer Instance nicht mehr ändern. Stattdessen müssen Sie die Instance löschen und einen neuen erstellen. Wenn Sie eine Instance löschen, gehen jedoch alle ihre Konfigurationseinstellungen und Metrikdaten verloren.

Wenn Sie Ihre Instance erstellen, können Sie eine der folgenden unterstützten Identitätsverwaltungslösungen zu wählen:

- Benutzer mit Amazon Connect speichern – Wählen Sie diese Option, wenn Sie Benutzerkonten in Amazon Connect erstellen und verwalten möchten.

Wenn Sie Benutzer in Amazon Connect verwalten, sind der Benutzername und das Passwort für jeden Benutzer für Amazon Connect spezifisch. Benutzer müssen sich einen separaten Benutzernamen und ein eigenes Passwort merken, um sich bei Amazon Connect anzumelden.

- Link zu einem vorhandenen Verzeichnis – Wählen Sie diese Option, um ein vorhandenes Active Directory zu verwenden. Benutzer melden sich bei Amazon Connect mit ihren Unternehmensanmeldeinformationen an.

Wenn Sie diese Option auswählen, muss das Verzeichnis mit Ihrem Konto verknüpft werden, in AWS Directory Service eingerichtet und in der gleichen Region aktiv sein, in der Sie Ihre Instance

erstellen. Wenn Sie diese Option wählen möchten, sollten Sie Ihr Verzeichnis vorbereiten, bevor Sie Ihre Amazon Connect-Instance erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden eines vorhandenen Verzeichnisses für die Identitätsverwaltung](#).

- **SAML 2.0-basierte Authentifizierung** – Wählen Sie diese Option, wenn Sie Ihren bestehenden Netzwerk-Identitätsanbieter verwenden möchten, um Benutzer mit Amazon Connect zu verbinden. Benutzer können sich bei Amazon Connect nur über den Link anmelden, der von Ihrem Identitätsanbieter konfiguriert wurde. Wenn Sie diese Option wählen möchten, sollten Sie Ihre Umgebung für SAML konfigurieren, bevor Sie Ihre Amazon Connect-Instance erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [SAML mit IAM für Amazon Connect konfigurieren](#).

Verwenden eines vorhandenen Verzeichnisses für die Identitätsverwaltung

Wenn Sie bereits ein AWS Directory Service-Verzeichnis für die Verwaltung von Benutzern verwenden, können Sie dasselbe Verzeichnis auch zur Verwaltung von Benutzerkonten in Amazon Connect verwenden. Sie können in AWS Directory Service auch ein neues Verzeichnis erstellen, das für Amazon Connect verwendet werden soll. Das von Ihnen gewählte Verzeichnis muss mit Ihrem AWS-Konto verknüpft sein und in der AWS-Region aktiv sein, in der Sie Ihre Instance erstellen. Sie können ein AWS Directory Service-Verzeichnis jeweils nur einer Amazon Connect-Instance gleichzeitig zuordnen. Um das Verzeichnis mit einer anderen Instance zu verwenden, müssen Sie die Instance löschen, mit der es bereits verknüpft wurde.

Die folgenden AWS Directory Service-Verzeichnisse werden in Amazon Connect unterstützt:

- [Microsoft Active Directory](#) – AWS Directory Service ermöglicht es Ihnen, Microsoft Active Directory als verwalteten Dienst auszuführen.
- [Active Directory Connector](#) – AD Connector ist ein Verzeichnismiddleware, mit dem Sie Verzeichnisanfragen an Ihr lokales Microsoft Active Directory umleiten können.
- [Simple Active Directory](#)—Simple AD ist ein eigenständig verwaltetes Verzeichnis auf einem Samba 4 Active Directory kompatiblen Server.

Sie können die ausgewählte Identitätsoption nach dem Erstellen der Instance nicht mehr ändern. Wenn Sie sich entscheiden, das von Ihnen ausgewählte Verzeichnis zu ändern, können Sie die Instance löschen und eine neue erstellen. Wenn Sie eine Instance löschen, gehen alle ihre Konfigurationseinstellungen und Metrikdaten verloren.

Es fallen keine zusätzlichen Kosten für die Nutzung eines vorhandenen oder proprietären Verzeichnisses in Amazon Connect an. Informationen über die Kosten, die mit der Nutzung von AWS Directory Service verbunden sind, finden Sie unter [Übersicht AWS Directory Service-Preise](#).

Die folgenden Einschränkungen gelten für alle neuen Verzeichnisse, die mittels AWS Directory Service erstellt werden:

- Verzeichnisse dürfen nur alphanumerische Namen haben. Es kann nur das Zeichen '.' verwendet werden.
- Die Verknüpfung von Verzeichnissen zu einer Amazon Connect-Instance kann nicht aufgehoben werden, nachdem sie verknüpft wurden.
- Einer Amazon Connect-Instance kann nur ein Verzeichnis hinzugefügt werden.
- Verzeichnisse können nicht über mehrere Amazon Connect-Instances hinweg freigegeben werden.

SAML mit IAM für Amazon Connect konfigurieren

Amazon Connect unterstützt den Identitätsverbund durch Konfigurieren von Security Assertion Markup Language (SAML) 2.0, um ein webbasiertes Single-Sign-On (SSO) von Ihrer Organisation an Ihrer Amazon Connect-Instance zu ermöglichen. Auf diese Weise können sich Ihre Benutzer bei einem Portal in Ihrer Organisation anmelden, das von einem SAML 2.0-kompatiblen Identitätsanbieter (IdP) gehostet wird, und sich mit einem Single-Sign-On-Erlebnis bei einer Amazon Connect-Instance anmelden, ohne separate Anmeldeinformationen für Amazon Connect angeben zu müssen.

Wichtige Hinweise

Bevor Sie beginnen, beachten Sie Folgendes:

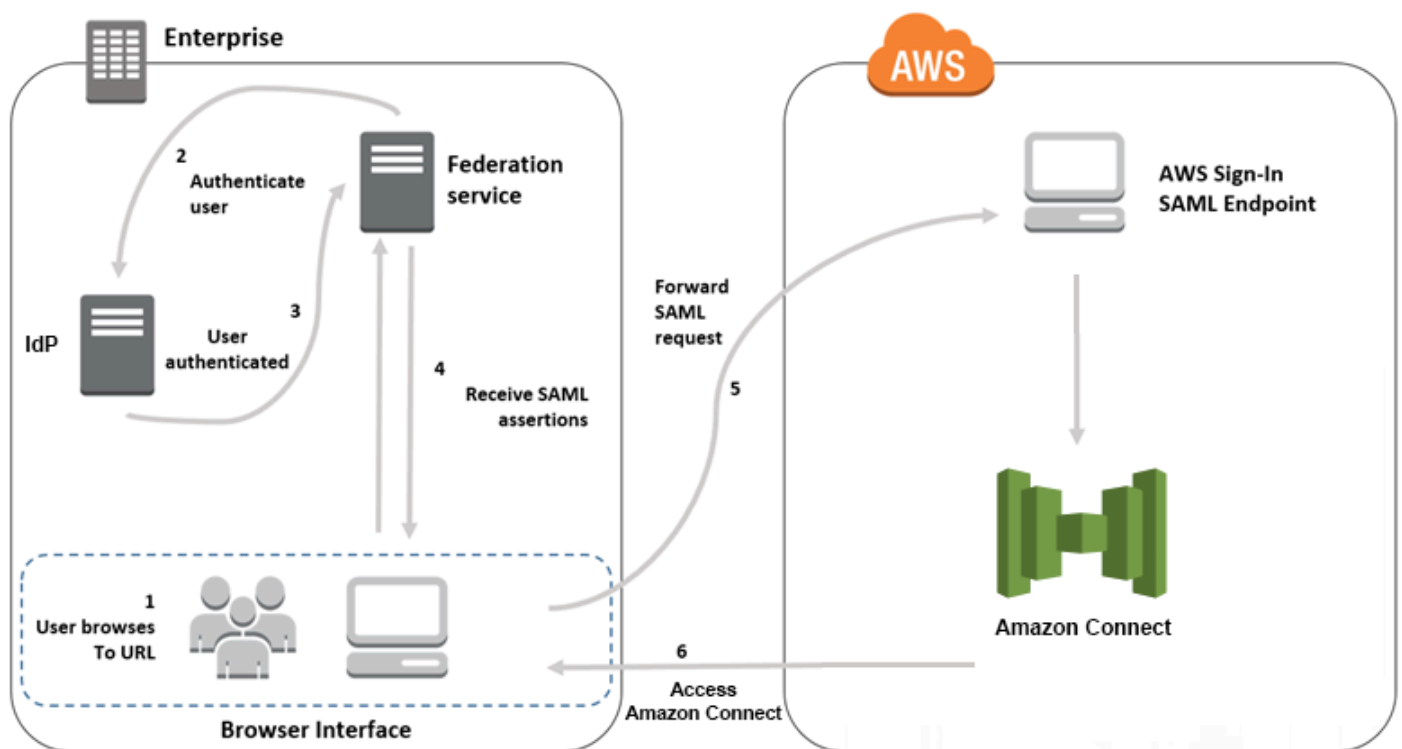
- Diese Anweisungen gelten nicht für Amazon Connect Global Resiliency-Bereitstellungen. Informationen zu Amazon Connect Global Resiliency finden Sie unter [Integrieren Ihres Identitätsanbieters \(IdP\) in einen SAML-Anmeldeendpunkt von Amazon Connect Global Resiliency](#).
- [Die Auswahl der SAML 2.0-basierten Authentifizierung als Identitätsverwaltungsmethode für Ihre Amazon Connect Instance erfordert die Konfiguration eines AWS Identity and Access Management Verbunds](#).
- Der Benutzername in Amazon Connect stimmt nicht mit dem RoleSessionName-SAML-Attribut überein, das in der vom Identitätsanbieter zurückgegebenen SAML-Antwort angegeben ist.
- Amazon Connect unterstützt Reverse Federation nicht. Das heißt, Sie können sich nicht direkt anmelden Amazon Connect. Wenn Sie es versuchen würden, würden Sie die Meldung „Sitzung

abgelaufen“ erhalten. Die Authentifizierung sollte vom Identity Provider (IdP) und nicht vom Service Provider (SP) (Amazon Connect) aus erfolgen.

- Die meisten Identitätsanbieter verwenden standardmäßig den globalen AWS Anmeldeendpunkt als Application Consumer Service (ACS), der in USA East (Nord-Virginia) gehostet wird. Wir empfehlen, diesen Wert zu überschreiben, um den regionalen Endpunkt zu verwenden, der dem Ort entspricht, AWS-Region an dem Ihre Instance erstellt wurde.
- Bei allen Amazon Connect Benutzernamen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, auch wenn SAML verwendet wird.
- Wenn Sie alte Amazon Connect Connect-Instances haben, die mit SAML eingerichtet wurden und Sie Ihre Amazon Connect Connect-Domain aktualisieren müssen, finden Sie weitere Informationen unter [Persönliche Einstellungen](#).

Überblick über die Verwendung von SAML mit Amazon Connect

Das folgende Diagramm zeigt die Reihenfolge der Schritte bei SAML-Anforderungen zur Authentifizierung von Benutzern und für den Verbund mit Amazon Connect. Es ist kein Flussdiagramm für ein Bedrohungsmodell.



SAML-Anfragen durchlaufen folgende Schritte:

1. Der Benutzer navigiert zu einem internen Portal, das einen Link für die Anmeldung bei Amazon Connect enthält. Der Link ist im Identitätsanbieter definiert.
2. Der Verbundservice fordert die Authentifizierung vom Identitätsspeicher der Organisation an.
3. Der Identitätsspeicher authentifiziert den Benutzer und gibt die Authentifizierungsantwort an den Verbundservice zurück.
4. Bei einer erfolgreichen Authentifizierung sendet der Verbundservice die SAML-Zusicherung an den Browser des Benutzers.
5. Der Browser des Benutzers sendet die SAML-Assertion an den AWS SAML-Anmelde-Endpunkt (<https://signin.aws.amazon.com/saml>). AWS Sign-in empfängt die SAML-Anforderung, verarbeitet sie, authentifiziert den Benutzer und leitet das Authentifizierungstoken an den Amazon-Connect-Endpunkt weiter.
6. Anhand des Authentifizierungstokens von AWS autorisiert Amazon Connect den Benutzer und öffnet Amazon Connect in dessen Browser.

Aktivieren der SAML-basierten Authentifizierung für Amazon Connect

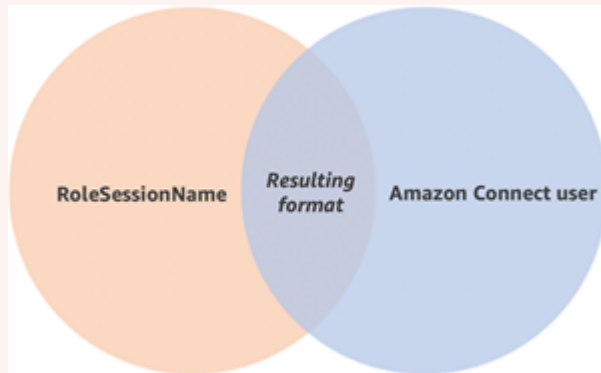
Die folgenden Schritte sind erforderlich, um die SAML-Authentifizierung für die Verwendung mit Ihrer Amazon Connect-Instance zu aktivieren und zu konfigurieren:

1. Erstellen Sie eine Amazon Connect-Instance und wählen Sie SAML-2.0-basierte Authentifizierung für die Identitätsverwaltung aus.
2. Aktivieren des SAML-Verbunds zwischen Ihrem Identitätsanbieter und AWS.
3. Fügen Sie Amazon Connect Connect-Benutzer zu Ihrer Amazon Connect Connect-Instance hinzu. Melden Sie sich bei Ihrer Instance mit dem Administratorkonto an, das Sie bei der Erstellung der Instance angelegt haben. Wechseln Sie zur Seite User Management (Benutzermanagement) und fügen Sie Benutzer hinzu.

Important

- Eine Liste der zulässigen Zeichen in Benutzernamen finden Sie in der Dokumentation für die `Username`-Eigenschaft in der [CreateUser](#)-Aktion.
- Aufgrund der Zuordnung eines Amazon Connect Connect-Benutzers und einer AWS IAM-Rolle muss der Benutzername genau mit dem `RoleSessionName` übereinstimmen, wie er mit Ihrer AWS IAM-Verbundintegration konfiguriert ist, was in der Regel der Benutzername in Ihrem Verzeichnis ist. Das Format des Benutzernamens sollte der

Schnittmenge der Formatbedingungen von [RoleSessionName](#) und einem [Amazon Connect Benutzer](#) entsprechen, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:



4. Konfigurieren Sie Ihren Identitätsanbieter für die SAML-Zusicherungen, die Authentifizierungsantwort und den RelayState. Die Benutzer melden sich bei Ihrem Identitätsanbieter an. Wenn sie sich erfolgreich angemeldet haben, werden sie zu Ihrer Amazon Connect-Instance umgeleitet. Die IAM-Rolle wird für den Verbund mit AWS verwendet, um AWS Zugriff auf Amazon Connect zu gewähren.

Auswahl der SAML-2.0-basierten Authentifizierung bei der Instance-Erstellung

Wenn Sie Ihre Amazon Connect-Instance erstellen, wählen Sie die SAML-2.0-basierte Authentifizierungsoption für die Identitätsverwaltung aus. Im zweiten Schritt, wenn Sie den Administrator für die Instance anlegen, muss der von Ihnen angegebene Benutzername genau mit einem Benutzernamen in Ihrem bestehenden Netzwerkverzeichnis übereinstimmen. Es gibt keine Option, ein Passwort für den Administrator anzugeben, da die Passwörter über Ihr bestehendes Verzeichnis verwaltet werden. Der Administrator wird in Amazon Connect angelegt und dem Sicherheitsprofil des Admin (Administrators) zugewiesen.

Sie können sich bei Ihrer Amazon Connect-Instance über Ihren Identitätsanbieter mit dem Administratorkonto anmelden, um weitere Benutzer hinzuzufügen.

Aktivieren des SAML-Verbunds zwischen Ihrem Identitätsanbieter und AWS

Um die SAML-basierte Authentifizierung für Amazon Connect zu aktivieren, müssen Sie in der - Konsole einen Identitätsanbieter anlegen. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren des Zugriffs auf die AWS-Managementkonsole durch SAML 2.0-basierte Verbundbenutzer](#).

Der Prozess zum Erstellen eines Identitätsanbieters für AWS ist der gleiche wie für Amazon Connect. Schritt 6 zeigt im vorherigen Flowdiagramm, wie der Client an Ihre Amazon Connect-Instance und nicht an die AWS Management Console gesendet wird.

Zu den für die Aktivierung des SAML-Verbundes in AWS notwendigen Schritten gehören:

1. Erstellen eines SAML-Anbieters in AWS. Weitere Informationen finden Sie unter [SAML-Identitätsanbieter anlegen](#).
2. Erstellen Sie eine -Rolle für den SAML 2.0-Verbund mit der AWS Management Console. Legen Sie nur eine Rolle für den Verbund an (es wird nur eine Rolle benötigt und für den Verbund verwendet). Die IAM-Rolle bestimmt, welche Berechtigungen die Benutzer, die sich über Ihren Identitätsanbieter anmelden, in AWS haben. In diesem Fall sind dies die Berechtigungen für den Zugriff auf Amazon Connect Sie können die Berechtigungen für Amazon Connect-Funktionen steuern, indem Sie in Amazon Connect Sicherheitsprofile verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Anlegen einer Rolle für den SAML 2.0-Verbund \(Konsole\)](#).

Wählen Sie im Schritt 5 die Option Allow programmatic and AWS Management Console access (Programmzugriff und Zugriff auf die AWS Management Console ermöglichen). Erstellen Sie die Vertrauensrichtlinie wie im Thema mit der Anleitung So erstellen Sie eine Rolle für den SAML 2.0-Verbund beschrieben. Erstellen Sie dann eine Richtlinie, um Berechtigungen zu Ihrer Amazon Connect-Instance zuzuweisen. Die Berechtigungen beginnen mit Schritt 9 der Anleitung So erstellen Sie eine Rolle für den SAML-basierten Verbund.

So erstellen Sie für den SAML-Verbund eine Richtlinie zur Zuweisung von Berechtigungen an die IAM-Rolle

1. Wählen Sie auf der Seite Attach permissions policy (Berechtigungsrichtlinie anfügen) Create policy (Richtlinie erstellen) aus.
2. Wählen Sie auf der Seite Create policy (Richtlinie erstellen) die Option JSON aus.
3. Kopieren Sie eine der folgenden Beispielrichtlinien und fügen Sie sie in den JSON-Richtlinienditor ein, indem Sie einen vorhandenen Text ersetzen. Sie können entweder eine Richtlinie verwenden, um den SAML-Verbund zu aktivieren, oder diese an Ihre spezifischen Anforderungen anpassen.

Verwenden Sie diese Richtlinie, um den Verbund für alle Benutzer einer bestimmten Amazon Connect-Instance zu aktivieren. Ersetzen Sie bei SAML-basierter Authentifizierung den Wert für die Resource durch den ARN für die von Ihnen erstellte Instance:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "Statement1",
      "Effect": "Allow",
      "Action": "connect:GetFederationToken",
      "Resource": [
        "arn:aws:connect:us-
east-1:361814831152:instance/2fb42df9-78a2-2e74-d572-c8af67ed289b/user/
${aws:userid}"
      ]
    }
  ]
}
```

Verwenden Sie diese Richtlinie, um den Verbund für eine bestimmte Amazon Connect-Instance zu aktivieren. Ersetzen Sie den Wert für die `connect:InstanceId` durch die Instance-ID Ihrer Instance.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "Statement2",
      "Effect": "Allow",
      "Action": "connect:GetFederationToken",
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "connect:InstanceId": "2fb42df9-78a2-2e74-d572-c8af67ed289b"
        }
      }
    }
  ]
}
```

Verwenden Sie diese Richtlinie, um den Verbund für eine bestimmte mehrere Instances zu aktivieren. Beachten Sie die Klammern um die aufgeführten Instance-IDs.

```
{
```



```
"Version": "2012-10-17",
"Statement": [
  {
    "Sid": "Statement2",
    "Effect": "Allow",
    "Action": "connect:GetFederationToken",
    "Resource": "*",
    "Condition": {
      "StringEquals": {
        "connect:InstanceId": [
          "2fb42df9-78a2-2e74-d572-c8af67ed289b",
          "1234567-78a2-2e74-d572-c8af67ed289b"]
      }
    }
  }
]
```

4. Nachdem Sie die Richtlinie erstellt haben, wählen Sie Next: Review (Weiter: Prüfen) aus. Kehren Sie dann im Thema Erstellen einer Rolle für den SAML 2.0-Verbund (Konsole) zu Schritt 10 in der Anleitung [So erstellen Sie eine Rolle für den SAML-basierten Verbund](#) zurück.
3. Konfigurieren des Netzwerks als SAML-Anbieter für AWS. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren des Zugriffs auf die AWS-Managementkonsole durch SAML 2.0-basierte Verbundbenutzer](#).
4. Konfigurieren von SAML-Zusicherungen für die Authentifizierungsantwort. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von SAML-Zusicherungen für die Authentifizierungsantwort](#).
5. Lassen Sie für Amazon Connect die Start-URL der Anwendung leer.
6. Überschreiben Sie die URL des Application Consumer Service (ACS) in Ihrem Identitätsanbieter, um den regionalen Endpunkt zu verwenden, AWS-Region der mit dem Ihrer Amazon Connect Connect-Instance übereinstimmt. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie den Identitätsanbieter für die Verwendung regionaler SAML-Endpunkte](#).
7. Konfigurieren Sie den RelayState Ihres Identitätsanbieters, um auf Ihre Amazon Connect-Instance zu verweisen. Die für den RelayState zu verwendende URL setzt sich wie folgt zusammen:

`https://region-id.console.aws.amazon.com/connect/federate/instance-id`

Ersetzen Sie die *region-id* (Regions-ID) durch den Regionsnamen, unter dem Sie Ihre Amazon Connect-Instance erstellt haben, z. B. us-east-1 für USA Ost (Nord-Virginia). Ersetzen Sie die *instance-id* (Instance-ID) durch die Instance-ID Ihrer Instance.

Für eine GovCloud-Instance lautet die URL <https://console.amazonaws-us-gov.com/>:

- <https://console.amazonaws-us-gov.com/connect/federate/instance-id>

Note

Die Instance-ID für Ihre Instance finden Sie, indem Sie den Instance-Alias in der Amazon Connect-Konsole wählen. Die Instance-ID besteht aus Zahlen und Buchstaben nach „/instance“ im Instance-ARN, der auf der Übersichtsseite angezeigt wird. Die Instance-ID im folgenden Instance-ARN ist beispielsweise 178c75e4-b3de-4839-a6aa-e321ab3f3770.
arn:aws:connect:us-east-1:450725743157:instance/178c75e4-b3de-4839-a6aa-e321ab3f3770

Konfigurieren Sie den Identitätsanbieter für die Verwendung regionaler SAML-Endpunkte

Um die beste Verfügbarkeit zu gewährleisten, empfehlen wir, anstelle des globalen Standardendpunkts den regionalen SAML-Endpunkt zu verwenden, der mit Ihrer Amazon Connect Instance übereinstimmt.

Die folgenden Schritte sind IdP-unabhängig; sie funktionieren für jeden SAML-IdP (z. B. Okta, Ping, OneLogin, Shibboleth, ADFS, AzureAD und mehr).

1. Aktualisieren (oder überschreiben) Sie die Assertionsverbraucherdienst-URL. Es gibt zwei Möglichkeiten, dies zu realisieren.
 - Option 1: Laden Sie die AWS-SAML-Metadaten herunter und aktualisieren Sie das Location-Attribut auf die Region Ihrer Wahl. Laden Sie diese neue Version der AWS-SAML-Metadaten in Ihren IdP.

Im Folgenden sehen Sie ein Beispiel einer Revision:

```
<AssertionConsumerService index="1" isDefault="true"  
Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST"  
Location="https://region-id.signin.aws.amazon.com/saml"/>
```

- Option 2: Überschreiben Sie die AssertionConsumerService (ACS) -URL in Ihrem IdP. Für IdPs wie Okta, die vorgefertigte AWS-Integrationen anbieten, können Sie die ACS-URL in der AWS-Admin-Konsole überschreiben. Verwenden Sie dasselbe Format, um zu einer Region Ihrer Wahl zu wechseln (z. B. [https://*region-id*.signin.aws.amazon.com/saml](https://<i>region-id</i>.signin.aws.amazon.com/saml)).
2. Aktualisieren Sie die zugehörige Vertrauensrichtlinie für eine Rolle:
 - a. Dieser Schritt muss für jede Rolle in jedem Konto ausgeführt werden, das dem angegebenen Identitätsanbieter vertraut.
 - b. Bearbeiten Sie die Vertrauensstellung und ersetzen Sie die singuläre SAML : aud-Bedingung durch eine mehrwertige Bedingung. Beispiel:
 - Standard: "SAML : aud": "<https://signin.aws.amazon.com/saml>".
 - Mit Änderungen: "SAML : aud": ["<https://signin.aws.amazon.com/saml>", "[https://*region-id*.signin.aws.amazon.com/saml](https://<i>region-id</i>.signin.aws.amazon.com/saml)"]
 - c. Nehmen Sie diese Änderungen an den Vertrauensbeziehungen im Voraus vor. Sie sollten nicht im Rahmen eines Plans während eines Vorfalls durchgeführt werden.
 3. Konfigurieren Sie einen Relay-Status für die regionsspezifische Konsolenseite.
 - a. Wenn Sie diesen letzten Schritt nicht ausführen, gibt es keine Garantie dafür, dass der Benutzer durch den regionsspezifischen SAML-Anmeldevorgang zur Konsolen-Anmeldeseite in derselben Region weitergeleitet wird. Dieser Schritt ist je nach Identitätsanbieter sehr unterschiedlich, es gibt jedoch Blogs (z. B. [How to Use SAML to Automatic Direct Federated Users to a Specific AWS Management Console Page](#)), in denen die Verwendung des Relay-Status zur Herstellung von Deep Linking beschrieben wird.
 - b. Stellen Sie mithilfe der für Ihren IdP geeigneten Technik/Parameter den Relay-Status auf den entsprechenden Konsolenendpunkt ein (z. B. [https://*region-id*.console.aws.amazon.com/connect/federate/*instance-id*](https://<i>region-id</i>.console.aws.amazon.com/connect/federate/<i>instance-id</i>)).

Note

- Stellen Sie sicher, dass STS in Ihren zusätzlichen Regionen nicht deaktiviert ist.

- Stellen Sie sicher, dass keine SCPs STS-Aktionen in Ihren zusätzlichen Regionen verhindern.

Verwenden eines Ziels in Ihrer RelayState-URL.

Wenn Sie den RelayState für Ihren Identitätsanbieter konfigurieren, können Sie das Argument "destination" in der URL verwenden, um Benutzer zu einer bestimmten Seite in Ihrer Amazon Connect-Instance zu leiten. Verwenden Sie z. B. einen Link zum Öffnen des CCP direkt beim Anmelden eines Kundendienstmitarbeiters. Dem Benutzer muss ein Sicherheitsprofil zugewiesen werden, das den Zugriff auf diese Seite in der Instance ermöglicht. Wenn Sie beispielsweise Kundendienstmitarbeiter zum CCP schicken möchten, können Sie eine ähnliche URL wie die folgende für den RelayState verwenden. Sie müssen die [URL-Verschlüsselung](#) für den in der URL verwendeten Zielwert verwenden:

- `https://us-east-1.console.aws.amazon.com/connect/federate/instance-id?destination=%2Fccp-v2%2Fchat&new_domain=true`

Ein anderes Beispiel für eine gültige URL ist:

- `https://us-east-1.console.aws.amazon.com/connect/federate/instance-id?destination=%2Fagent-app-v2`

Für eine GovCloud-Instance lautet die URL `https://console.amazonaws-us-gov.com/`. Die Adresse wäre also:

- `https://console.amazonaws-us-gov.com/connect/federate/instance-id?destination=%2Fccp-v2%2Fchat&new_domain=true`

Wenn Sie das Zielargument für eine URL außerhalb der Amazon Connect Connect-Instance konfigurieren möchten, z. B. für Ihre eigene benutzerdefinierte Website, fügen Sie diese externe Domain zunächst zu den genehmigten Ursprüngen des Kontos hinzu. Führen Sie z. B. die folgenden Schritte aus:

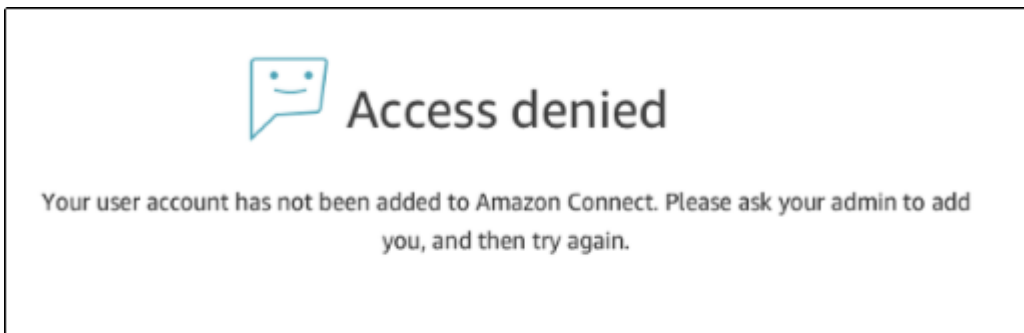
1. Fügen Sie in der Amazon Connect Connect-Konsole `https://your-custom-website.com` zu Ihren genehmigten Ursprüngen hinzu. Detaillierte Anweisungen finden Sie unter [Verwenden einer Zulassungsliste für integrierte Anwendungen](#).

2. Konfigurieren Sie den RelayState Ihres Identitätsanbieters auf `https://your-region.console.aws.amazon.com/connect/federate/instance-id?destination=https%3A%2F%2Fyour-custom-website.com`
3. Wenn sich Ihre Kundendienstmitarbeiter anmelden, werden sie direkt zu `https://your-custom-website.com` weitergeleitet.

Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrer Amazon Connect-Instance her.

Fügen Sie Benutzer zu Ihrer Connect-Instance hinzu und stellen Sie sicher, dass die Benutzernamen genau mit den Benutzernamen in Ihrem bestehenden Verzeichnis übereinstimmen. Wenn die Namen nicht übereinstimmen, können sich Benutzer beim Identitätsanbieter anmelden, aber nicht bei Amazon Connect, weil in Amazon Connect kein Benutzerkonto mit diesem Benutzernamen existiert. Sie können Benutzer auf der Seite User management (Benutzermanagement) manuell hinzufügen oder mit der CSV-Vorlage viele Benutzer gleichzeitig hochladen. Nachdem Sie die Benutzer in Amazon Connect hochgeladen haben, können Sie ihnen Sicherheitsprofile und andere Einstellungen zuweisen.

Wenn sich ein Benutzer beim Identitätsanbieter anmeldet, jedoch kein Konto mit demselben Benutzernamen in Amazon Connect gefunden wird, wird die folgende Meldung Access denied (Zugriff verweigert) angezeigt.



Hochladen von mehreren Benutzern mit der Vorlage

Sie können Ihre Benutzer importieren, indem Sie sie zu einer CSV-Datei hinzufügen. Anschließend können Sie die CSV-Datei in Ihre Instance importieren, die alle Benutzer in der Datei hinzufügt. Wenn Sie Benutzer durch Hochladen einer CSV-Datei hinzufügen, stellen Sie sicher, dass Sie die Vorlage für SAML-Benutzer verwenden. Sie finden sie auf der Seite User Management (Benutzermanagement) in Amazon Connect. Für die SAML-basierte Authentifizierung wird eine andere Vorlage verwendet. Wenn Sie zuvor die Vorlage heruntergeladen haben, sollten Sie nach dem Einrichten Ihrer Instance mit der SAML-basierten Authentifizierung die auf der Seite User

management (Benutzermanagement) verfügbare Version herunterladen. Die Vorlage sollte keine Spalte für E-Mail oder Passwort enthalten.

SAML-Benutzeranmeldung und Sitzungsdauer

Wenn Sie in Amazon Connect SAML verwenden, müssen sich die Benutzer bei Amazon Connect über Ihren Identitätsanbieter (IdP) anmelden. Der Identitätsanbieter ist so konfiguriert, dass er in AWS integriert ist. Nach der Authentifizierung wird für die Sitzung ein Token erstellt. Der Benutzer wird dann an Ihre Amazon Connect-Instance umgeleitet und automatisch bei über Single Sign-On angemeldet.

Als Methode hat sich auch bewährt, ein Verfahren festzulegen, bei dem sich Ihre -Benutzer nach Beendigung der Amazon Connect-Nutzung abmelden können. Sie sollten sich sowohl bei Amazon Connect als auch von bei Ihrem Identitätsanbieter abmelden. Andernfalls kann sich die nächste Person, die sich am gleichen Computer anmeldet, ohne Passwort bei Amazon Connect anmelden, da der Token für die vorherigen Sitzungen für die Dauer der Sitzung weiterhin gültig ist. Es ist 12 Stunden gültig.

Erläuterungen zum SitzungsFlow

Amazon Connect-Sitzungen laufen 12 Stunden nach der Anmeldung eines Benutzers ab. Nach 12 Stunden werden die Benutzer automatisch abgemeldet, auch wenn sie gerade telefonieren. Wenn Ihre Kundendienstmitarbeiter mehr als 12 Stunden angemeldet bleiben, müssen sie den Sitzungs-Token aktualisieren, bevor er abläuft. Um eine neue Sitzung zu erstellen, müssen sich die Kundendienstmitarbeiter von Amazon Connect und Ihrem Identitätsanbieter abmelden und sich erneut anmelden. Dadurch wird der auf dem Token eingestellte Sitzungs-Timer zurückgesetzt, sodass Kundendienstmitarbeiter bei einem aktiven Kontakt mit einem Kunden nicht abgemeldet werden. Läuft eine Sitzung ab, während ein Benutzer angemeldet ist, wird die folgende Meldung angezeigt. Um Amazon Connect erneut zu verwenden, muss sich der Benutzer bei Ihrem Identitätsanbieter anmelden.



Session expired

Your session has expired. Please log in again to continue. Sessions expire after 12 hours.

Note

Wenn Sie bei der Anmeldung die Meldung Sitzung abgelaufen sehen, müssen Sie wahrscheinlich nur das Sitzungstoken aktualisieren. Gehen Sie zu Ihrem Identitätsanbieter und melden Sie sich an. Aktualisieren Sie die Amazon-Connect-Seite. Wenn Sie diese Nachricht weiterhin erhalten, wenden Sie sich an Ihr IT-Team.

Problembhebung bei SAML mit Amazon Connect

In diesem Artikel wird erläutert, wie Sie einige der häufigsten Probleme erkennen und beheben können, die sich Kunden bei der Verwendung von SAML mit Amazon Connect stellen.

Wenn Sie Probleme bei der Integration mit anderen Identitätsanbietern wie Okta, PingIdentify, Azure AD und anderen beheben, finden Sie weitere Informationen im [Amazon Connect SSO Setup Workshop](#).

Fehlermeldung: Zugriff verweigert. Ihr Konto wurde authentifiziert, wurde jedoch nicht in diese Anwendung eingebaut.

Access denied

Your account has been authenticated, but has not been onboarded to this application. Contact your Administrator to onboard to Amazon Connect and try again.

Was bedeutet das?

Dieser Fehler bedeutet, dass sich der Benutzer erfolgreich über SAML beim AWS-SAML-Anmelde-Endpunkt authentifiziert hat. Der Benutzer konnte jedoch nicht in Amazon Connect gefunden werden. Dies weist normalerweise auf einen der folgenden Punkte hin:

- Der Benutzername in Amazon Connect stimmt nicht mit dem `RoleSessionName-SAML`-Attribut überein, das in der vom Identitätsanbieter zurückgegebenen SAML-Antwort angegeben ist.
- Der Benutzer existiert nicht in Amazon Connect.
- Dem Benutzer wurden zwei separate Profile mit SSO zugewiesen.

Auflösung

Gehen Sie wie folgt vor, um das in der vom Identitätsanbieter zurückgegebenen SAML-Antwort angegebene SAML-Attribut RoleSessionName zu überprüfen. Rufen Sie dann den Anmeldenamen ab und vergleichen Sie ihn mit dem Anmeldenamen in Amazon Connect.

1. Führen Sie eine HAR-Erfassung (HTTP ARchive) für den End-to-End-Anmeldevorgang durch. Dadurch werden die Netzwerkanforderungen von der Browserseite erfasst. Speichern Sie die HAR-Datei mit Ihrem bevorzugten Dateinamen, z. B. saml.har.

Anweisungen finden Sie unter [Wie erstelle ich eine HAR-Datei in meinem Browser für einen AWS-Support-Fall?](#)

2. Verwenden Sie einen Texteditor, um die SAMLResponse in der HAR-Datei zu finden. Oder führen Sie die folgenden Befehle aus:

```
$ grep -o "SAMLResponse=.*&" azuresaml.har | sed -E 's/SAMLResponse=(.*)&/\1/' > samlresponse.txt
```

- Dadurch wird die SAMLResponse in der HAR-Datei gesucht und in einer samlresponse.txt-Datei gespeichert.
- Die Antwort ist URL-kodiert und der Inhalt ist Base64-kodiert.

3. Dekodieren Sie die URL-Antwort und dekodieren Sie dann den Base64-Inhalt mit einem Drittanbieter-Tool oder einem einfachen Skript. Beispiel:

```
$ cat samlresponse.txt | python3 -c "import sys; from urllib.parse import unquote; print(unquote(sys.stdin.read()));" | base64 --decode > samlresponsedecoded.txt
```

Dieses Skript verwendet einen einfachen Python-Befehl, um die SAMLResponse aus ihrem ursprünglichen URL-kodierten Format zu dekodieren. Dann dekodiert es die Antwort von Base64 und gibt die SAML-Antwort im Nur-Text-Format aus.

4. Überprüfen Sie die dekodierte Antwort auf das benötigte Attribut. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise, wie Sie RoleSessionName überprüfen:

```
$ export username=`grep -Eo 'RoleSessionName.*?</AttributeValue>' samlresponsedecoded.txt | sed -E 's/.*<AttributeValue>(.*?)</AttributeValue>/\1/'`
```

5. Überprüfen Sie, ob der aus dem vorherigen Schritt zurückgegebene Benutzername als Benutzer in Ihrer Amazon Connect-Instance vorhanden ist:

Auflösung

1. Hängen Sie eine Richtlinie mit den Berechtigungen für `connect:GetFederationToken` an die in der Fehlermeldung gefundene Rolle an. Im Folgenden finden Sie eine Beispielrichtlinie:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [{
    "Sid": "Statement1",
    "Effect": "Allow",
    "Action": "connect:GetFederationToken",
    "Resource": [
      "arn:aws:connect:ap-southeast-2:xxxxxxxxxxxx:instance/aaaaaaaa-bbbb-
      cccc-dddd-eeeeeeeeeeeeee/user/${aws:userid}"
    ]
  }]
}
```

2. Verwenden Sie die IAM-Konsole, um die Richtlinie anzuhängen. Oder verwenden Sie die `attach-role-policy-API`, zum Beispiel:

```
$ aws iam attach-role-policy --role-name [ASSUMED_ROLE] --policy_arn
[POLICY_WITH_GETFEDERATIONTOKEN]
```

Fehlermeldung: Sitzung abgelaufen

Wenn Sie bei der Anmeldung die Meldung Sitzung abgelaufen sehen, müssen Sie wahrscheinlich nur das Sitzungstoken aktualisieren. Gehen Sie zu Ihrem Identitätsanbieter und melden Sie sich an. Aktualisieren Sie die Amazon-Connect-Seite. Wenn Sie diese Nachricht weiterhin erhalten, wenden Sie sich an Ihr IT-Team.

Weitere Ressourcen für Amazon Connect

Sie können nicht nur den Inhalt dieses Handbuchs nutzen, sondern auch über die folgenden Ressourcen mehr über Amazon Connect erfahren.

Ressourcen

- [Amazon Connect API-Referenz](#)
- [Amazon Connect Participant Service API Reference](#)

- [Amazon AppIntegrations Service API Reference](#)
- [Contact Lens für Amazon Connect API Reference](#)
- [Amazon Connect Customer Profiles API](#)
- [Amazon Connect Voice ID API Reference](#)
- [Amazon-Q-in-Connect-API-Referenz](#)
- [Amazon-Connect-Streams](#)
- [Beispiele für die Amazon Connect Chat-Benutzeroberfläche](#)

Amazon Connect API-Referenz

Die [Amazon Connect API Reference](#) beschreibt die API-Aktionen, die zur Einrichtung und Verwaltung Ihres Kontaktzentrums verwendet werden.

Amazon Connect Participant Service API Reference

Die [Amazon Connect Participant Service API Reference](#) beschreibt die API-Aktionen, die zur Verwaltung von Chat-Teilnehmern wie Kundendienstmitarbeitern und Kunden verwendet werden.

Amazon AppIntegrations Service API Reference

In der [Amazon AppIntegrations Service API Reference](#) werden die API-Aktionen beschrieben, mit denen Sie Verbindungen zu externen Anwendungen konfigurieren können.

Contact Lens für Amazon Connect API Reference

Die [Amazon Connect Contact Lens API Reference](#) beschreibt die API-Aktionen, mit denen Sie auf ein aktuelles Protokoll zugreifen können, zusammen mit allen zugehörigen Konversationsmerkmalen, während ein Anruf noch läuft. Dies trägt dazu bei, dass Kundendienstmitarbeiter weniger detaillierte Anrufzusammenfassungen verfassen müssen, und ermöglicht eine nahtlose Übergabe von einem Kundendienstmitarbeiter an einen anderen während einer Anrufweiterleitung.

Amazon Connect Customer Profiles API

Die [Amazon Connect Customer Profiles API Reference](#) beschreibt die API-Aktionen, die Sie zur Verwaltung von Domains und Profilen verwenden können.

Amazon Connect Voice ID API Reference

In der [Amazon Connect Voice ID API Reference](#) werden die API-Aktionen beschrieben, die eine Anruferauthentifizierung und Betrugsprüfung in Echtzeit ermöglichen.

Amazon-Q-in-Connect-API-Referenz

Die [Amazon-Q-in-Connect-API-Referenz](#) beschreibt die API-Aktionen, mit denen Kundendienstmitarbeiter Informationen erhalten, um sie bei der Lösung von Kundenproblemen zu unterstützen.

Amazon-Connect-Streams

In der [Amazon-Connect-Streams](#)-Dokumentation wird beschrieben, wie Sie Ihre vorhandenen Webanwendungen in Amazon Connect integrieren können. Streams geben Ihnen die Möglichkeit, die CCP (Contact Control Panel)-Benutzeroberflächenkomponenten in eine Seite einzubetten und/oder Kundendienstmitarbeiter- und Kontaktstatusereignisse direkt zu verarbeiten, um den Kundendienstmitarbeiter- und Kontaktstatus über eine objektorientierte ereignisgesteuerte Schnittstelle zu steuern. Sie können die integrierte Schnittstelle verwenden oder eine eigene Schnittstelle von Grund auf neu erstellen – mit Streams haben Sie die Wahl.

Beispiele für die Amazon Connect Chat-Benutzeroberfläche

Die [Amazon Connect Chat SDK and Sample Implementations](#) enthält Beispiele zum Aktivieren der App für Amazon Connect-Chat.

Holen Sie sich administrativen Support für Amazon Connect

Wenn Sie als Administrator den Support für Amazon Connect kontaktieren möchten, wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Wenn Sie bereits über ein AWS Support-Konto verfügen, wechseln Sie zu [Support-Center](#) und senden Sie ein Ticket.
- Öffnen Sie andernfalls die [AWS Management Console](#) und wählen Sie Amazon Connect, Support, Create case (Fall erstellen).

Es ist hilfreich, die folgenden Informationen anzugeben:

- Ihre Contact Center-Instance-ID/ARN. Informationen zum Suchen des Instance-ARN finden Sie unter [Finden Sie Ihre Amazon Connect-Instance-ID/ARN](#).
- Ihre Region.
- Eine ausführliche Beschreibung des Problems.

Einrichten Ihres Kontaktcenters

Mit Amazon Connect können Sie ein virtuelles Kontaktzentrum in der AWS Cloud einrichten. Erstellen Sie zunächst eine virtuelle Kontaktcenter-Instance. Weitere Informationen finden Sie unter [Erste Schritte mit Amazon Connect](#).

Nachdem Sie eine Instance erstellt haben, können Sie die Einstellungen bearbeiten, z. B. Telefonie, Datenspeicher und Daten-Streaming. Danach können Sie Ihrem Kontaktcenter eine Telefonnummer zuweisen oder Ihre eigene Telefonnummer importieren. Sie können Ihrem Contact Center Kundendienstmitarbeiter hinzufügen und ihnen Berechtigungen entsprechend ihrer Rolle zuweisen. Sie können eine einzelne Warteschlange für eingehende Kontakte einrichten oder mehrere Warteschlangen, um Kontakte an Kundendienstmitarbeiter mit spezifischen Kenntnissen weiterleiten.

Ein wichtiger Bestandteil der Einrichtung Ihres Kontaktcenters ist die Definition, wie Ihre Kunden dies erleben. Dies geschieht, indem Sie Flows erstellen.

Zuletzt müssen Sie Ihren Agenten Zugriff auf das Contact Control Panel (CCP) bereitstellen, mit dem sie mit den Kontakten interagieren.

Inhalt

- [Erstellen einer Amazon Connect-Instance](#)
- [Testen Sie Sprach-, Chat- und Aufgabenerlebnisse](#)
- [Rufnummern für die Nutzung des Amazon Connect-Service einrichten](#)
- [Ausgehende Anrufe einrichten](#)
- [Ausgehende Amazon Connect Connect-Kampagnen einrichten](#)
- [Verwalten von Benutzern in Amazon Connect](#)
- [Einrichten der Weiterleitung](#)
- [Einrichten von Kundendienstmitarbeitern](#)
- [Aufgaben einrichten](#)
- [Einrichten von In-App-, Web- und Videoanruffunktionen](#)
- [Richten Sie das Chat-Erlebnis Ihres Kunden ein](#)
- [SMS-Messaging einrichten](#)
- [Upgrade auf das neueste CCP](#)
- [Stellen Sie für Agenten den Zugriff auf das Contact Control Panel bereit](#)
- [So integrieren Sie ein benutzerdefiniertes Contact Control Panel \(CCP\)](#)

Erstellen einer Amazon Connect-Instance

Der erste Schritt bei der Einrichtung Ihres Amazon Connect-Kontaktcenters ist das Erstellen einer virtuellen Kontaktcenter-Instance. Jede Instance enthält alle Ressourcen und Einstellungen für Ihr Kontaktcenter.

Dinge, die Sie wissen müssen, bevor Sie beginnen

- Wenn Sie sich für Amazon Web Services (AWS) registrieren, wird Ihr AWS Konto automatisch für alle Dienste angemeldet AWS, einschließlich Amazon Connect. Berechnet werden Ihnen aber nur die Services, die Sie nutzen. Informationen zum Erstellen eines AWS Kontos finden Sie unter [Wie erstelle und aktiviere ich ein AWS Konto?](#)
- Damit ein Benutzer eine Instanz erstellen kann, stellen Sie sicher, dass er über die in der FullAccess Richtlinie AmazonConnect_ gewährten Berechtigungen verfügt.
- Eine Liste der IAM-Mindestberechtigungen, die zum Erstellen einer Instance erforderlich sind, finden Sie unter [Erforderliche Berechtigungen für die Verwendung benutzerdefinierter IAM-Richtlinien zur Verwaltung des Zugriffs auf die Amazon Connect Connect-Admin-Website.](#)
- Amazon Connect ist nicht für Kunden in Indien verfügbar, die Amazon Web Services über Amazon Internet Services Pvt. Ltd (AISPL) verwenden. Sie erhalten eine Fehlermeldung, wenn Sie versuchen, eine Instance in Amazon Connect zu erstellen.
- Beim Erstellen einer Instance müssen Sie festlegen, wie Sie Ihre Benutzer verwalten möchten. Sie können die Option für die Identitätsverwaltung nach der Erstellung der Instance nicht mehr bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Planen der Identitätsverwaltung in Amazon Connect.](#)

Schritt 1: Festlegen der Identität

Berechtigungen für den Zugriff auf Amazon Connect-Funktionen und -Ressourcen, die Benutzerkonten in Amazon Connect zugewiesen sind. Beim Erstellen einer Instance müssen Sie festlegen, wie Sie Ihre Benutzer verwalten möchten. Sie können die Option für die Identitätsverwaltung nach der Erstellung der Instance nicht mehr bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Planen der Identitätsverwaltung in Amazon Connect.](#)

So konfigurieren Sie die Identitätsverwaltung für Ihre Instance

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.

2. Wählen Sie Erste Schritte. Wenn Sie bereits eine Instance erstellt haben, wählen Sie Add an instance (Eine Instance hinzufügen) aus.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Store users in Amazon Connect – Verwenden Sie Amazon Connect, um Benutzerkonten zu erstellen und zu verwalten. Sie können Benutzer nicht mit anderen Anwendungen teilen.
 - Link to an existing directory (Mit einem vorhandenen Konto verknüpfen) – Verwenden Sie ein AWS Directory Service -Verzeichnis zum Verwalten Ihrer Benutzer. Sie können jedes Verzeichnis mit jeweils einer Amazon Connect-Instance gleichzeitig verwenden.
 - SAML 2.0-based authentication (SAML 2.0-basierte Authentifizierung) – Verwenden Sie einen vorhandenen Identitätsanbieter (Identity Provider, IdP), um Benutzer mit Amazon Connect zu verbinden.
4. Bei Auswahl von Store users within Amazon Connect (Benutzer innerhalb von Amazon Connect speichern) oder SAML 2.0-based authentication (SAML 2.0-basierte Authentifizierung) geben Sie die Bezeichnung für Access URL (Zugriffs-URL) an, die sich ganz links befindet. Diese Bezeichnung muss für alle Amazon Connect-Instances in allen Regionen eindeutig sein. Sie können die Zugriffs-URL nach der Erstellung einer Instance nicht mehr bearbeiten.
5. Wenn Sie Link to an existing directory ausgewählt haben, wählen Sie das AWS Directory Service -Verzeichnis für Directory aus. Der Verzeichnisname wird als die Bezeichnung für Access URL (Zugriffs-URL) verwendet, die sich ganz links befindet.
6. Wählen Sie Weiter.

Schritt 2: Administrator hinzufügen

Nachdem Sie den Benutzernamen des Administrators für die Amazon Connect-Instance angegeben haben, wird in Amazon Connect ein Benutzerkonto erstellt und dem Benutzer wird das Sicherheitsprofil Admin (Administrator) zugewiesen.

So geben Sie den Administrator für Ihre Instance an (Optional)

1. Führen Sie abhängig von der Option, die Sie im vorherigen Schritt ausgewählt haben, eine der folgenden Aktionen aus:
 - Bei Auswahl von Store users within Amazon Connect (Benutzer innerhalb von Amazon Connect speichern) wählen Sie Specify an administrator aus und geben in einen Namen, ein Passwort und eine E-Mail-Adresse für das Benutzerkonto in Amazon Connect an.

- Wenn Sie Link zu einem vorhandenen Verzeichnis ausgewählt haben, geben Sie für Benutzername den Namen eines vorhandenen Benutzers im AWS Directory Service Verzeichnis ein. Das Passwort für diesen Benutzer wird über das Verzeichnis verwaltet.
 - Bei Auswahl von SAML 2.0-based authentication wählen Sie Add a new admin (Einen neuen Administrator hinzufügen) aus und geben in einen Namen für das Benutzerkonto in Amazon Connect an. Das Passwort für diesen Benutzer wird über den IdP verwaltet.
2. Sie können auch Kein Administrator auswählen, wenn für Ihre Instance kein Administrator benötigt wird.
 3. (Optional) Fügen Sie Ihrer Instance Tags hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Tagging einer Amazon Connect -Instance](#).
 4. Wählen Sie Weiter aus.

Schritt 3: Einrichten der Telefonie

Verwenden Sie die Optionen in diesem Abschnitt, um festzulegen, ob Ihre Kundendienstmitarbeiter mit Anrufe von Kunden empfangen, ausgehende Anrufe tätigen und Medienaudio frühzeitig hören sollen.

Frühe Medien

Wenn Early Media Audio aktiviert ist, können Ihre Agenten bei ausgehenden Anrufen vor der Verbindung Audiosignale wie Besetztzeichen, failure-to-connect Fehler oder andere Informationsmeldungen von Telefonanbietern hören.

Note

Die Funktion frühe Medien (Early Media) wird nicht für Übertragungen unterstützt, die über den [Transfer to phone number \(Weiterleitung zu Telefonnummer\)](#)-Block in Flows gewählt werden.

Standardmäßig ist Early Media für Sie aktiviert. Beachten Sie die folgende Ausnahme:

- Ihre Instance wurde vor dem 17. April 2020 erstellt und Sie waren nicht für das Vorschauprogramm registriert. Sie müssen Early Media Audio aktivieren. Anweisungen finden Sie unter [Aktualisieren Sie die Telefonieoptionen](#).

So konfigurieren Sie die Telefonieoptionen für Ihre Instance

1. Um eingehende Anrufe an Ihr Contact Center zuzulassen, wählen Sie Allow incoming calls.
2. Um ausgehende Anrufe aus Ihrem Kontaktcenter zu unterstützen, wählen Sie Allow outgoing calls.
3. Um Anrufe mit mehreren Teilnehmern zu aktivieren, wählen Sie Enable up to six parties on a call.
4. Wählen Sie Weiter.

Schritt 4: Datenspeicherung

Note

Amazon Connect unterstützt Amazon S3 Object Lock im Compliance-Modus nicht, um Objekte mithilfe eines write-once-read-many (WORM) -Modells zu speichern.

Wenn Sie eine Instance erstellen, erstellen wir standardmäßig einen Amazon S3-Bucket. Daten, wie Berichte und Aufzeichnungen von Konversationen, werden mit dem Amazon S3-Bucket verschlüsselt AWS Key Management Service und dann im Amazon S3 S3-Bucket gespeichert.

Dieser Bucket und der Schlüssel werden für Aufzeichnungen von Unterhaltungen und exportierte Berichte verwendet. Alternativ können Sie separate Buckets und Schlüssel für Aufzeichnungen von Gesprächen und exportierte Berichte angeben. Anweisungen finden Sie unter [Aktualisieren von Instance-Einstellungen](#).

Standardmäßig erstellt Amazon Connect Buckets zum Speichern von Anrufaufzeichnungen, Chat-Transkripten, exportierten Berichten und Flowprotokollen.

- Wenn ein Bucket zum Speichern von Anrufaufzeichnungen erstellt wird, wird die Anrufaufzeichnung auf Instance-Ebene aktiviert. Der nächste Schritt zum Einrichten dieser Funktionalität besteht darin, [das Aufzeichnungsverhalten in einem KontaktFlow einzurichten](#).
- Wenn ein Bucket zum Speichern von Chat-Transkripten erstellt wird, wird die Chat-Transkription auf Instance-Ebene aktiviert. Jetzt werden alle Chat-Transkripte gespeichert. Nur wenn Sie Chat-Unterhaltungen überwachen möchten, müssen Sie das [Aufzeichnungsverhalten in einem KontaktFlow einrichten](#).
- Das Live-Medien-Streaming ist nicht standardmäßig aktiviert.

- Die Bildschirmaufnahme ist standardmäßig nicht aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren der Bildschirmaufzeichnung](#).

Standardmäßig erstellt Amazon Connect eine Customer-Profiles-Domain, in der Profile gespeichert werden, die den Kundenkontaktverlauf mit Kundeninformationen wie Kontonummer, Adresse, Rechnungsadresse und Geburtsdatum kombinieren. Daten werden verschlüsselt mit AWS Key Management Service. Sie können Kundenprofile so konfigurieren, dass nach der Einrichtung Ihrer Instance Ihr eigener, vom Kunden verwalteter Schlüssel verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen eines KMS-Schlüssel, der von Customer Profiles zum Verschlüsseln von Daten verwendet werden soll \(erforderlich\)](#).

Überprüfen und kopieren Sie den Speicherort des S3-Buckets, die Flow-Logs und ob Sie Kundenprofile aktivieren möchten.

1. Falls gewünscht, kopieren Sie den Speicherort des S3-Buckets, in dem Ihre Datenverschlüsselung gespeichert ist, und den Speicherort, an dem sich der Flow anmeldet CloudWatch.
2. Wählen Sie Weiter.

Schritt 5: Überprüfen und Erstellen

So erstellen Sie Ihre Instance

1. Zeigen Sie die Konfigurationsoptionen an. Denken Sie daran, dass Sie nach Erstellung der Instance die Identitätsverwaltungsoptionen nicht mehr ändern können.
2. (Optional) Um die Konfigurationsoptionen zu ändern, wählen Sie Edit aus.
3. (Optional) Fügen Sie Ihrer Instance Tags hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Tagging einer Amazon Connect -Instance](#).
4. Wählen Sie Create instance (Instance erstellen).
5. (Optional) Um Ihre Instance weiter zu konfigurieren, wählen Sie Get started (Erste Schritte) und anschließend Let's go (Beginnen) aus. Sie können auch auf Ihre Instance zugreifen und sie später konfigurieren, wenn Sie dies vorziehen. Weitere Informationen finden Sie unter [Nächste Schritte](#).

Wenn Sie Ihre Benutzer direkt in Amazon Connect oder über ein AWS Directory Service - Verzeichnis verwalten, können Sie über ihre Zugriffs-URL auf die Instance zugreifen. Wenn Sie

Ihre Benutzer über eine SAML-basierte Authentifizierung verwalten, können Sie über den IdP auf die Instance zugreifen.

Nächste Schritte

Nachdem Sie eine Instance erstellt haben, können Sie dem Kontaktzentrum eine Telefonnummer zuweisen oder eine eigene Telefonnummer importieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Rufnummern für die Nutzung des Amazon Connect-Service einrichten](#).

Erstellen einer Entwicklungs- (Sandbox-) oder Test- (QA-) Instance

Sie können mehrere Kontaktcenter-Instances erstellen, z. B. eine als Sandbox für die Entwicklung, eine weitere für die Qualitätssicherung und eine dritte für die Produktion.

Jede Instanz funktioniert nur in der AWS Region, in der Sie sie erstellen.

Important

Die meisten Entitäten in Amazon Connect können mithilfe der Amazon Connect-API (neu) erstellt und zwischen Instances repliziert werden. Beachten Sie dabei die folgenden Einschränkungen:

- Die Servicekontingente sind für jede Instance spezifisch.
- Einige unterstützende Dienste, wie z. B. das Benutzerverzeichnis, können jeweils nur mit einer Amazon Connect-Instance verknüpft werden.
- Alle zusätzlichen externen und regionsspezifischen Einschränkungen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Kann ich meine Amazon Connect-Instance von einer Testumgebung in eine Produktionsumgebung migrieren?](#)

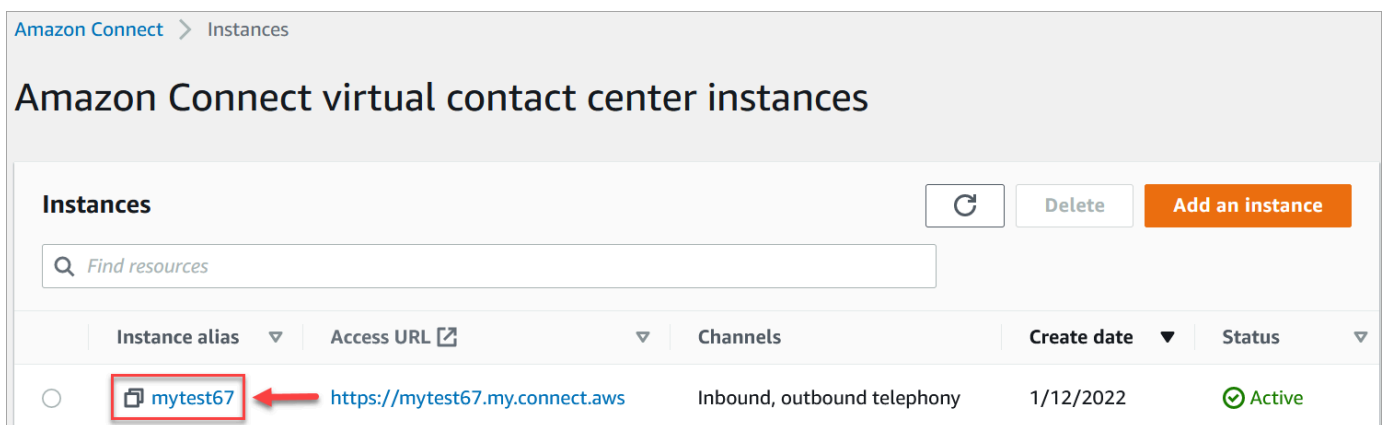
Erstellen einer weiteren Instance

1. Wählen Sie in der AWS Management Console Amazon Connect aus.
2. Wählen Sie Add an instance (Instance hinzufügen) aus.
3. Führen Sie die Schritte auf der Seite zur Konfiguration der Amazon Connect-Ressourcen aus. Anweisungen finden Sie unter [Erstellen einer Amazon Connect-Instance](#).

Finden Sie Ihre Amazon Connect-Instance-ID/ARN

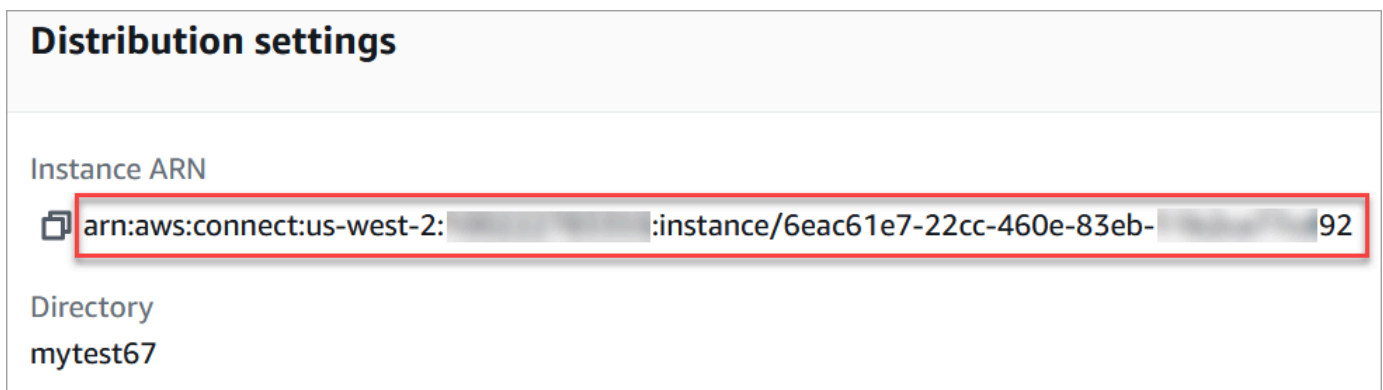
Wenn Sie ein Supportticket öffnen, werden Sie möglicherweise aufgefordert, Ihre Amazon Connect-Instance-ID (auch ARN genannt) anzugeben. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um sie zu finden.

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.



The screenshot shows the Amazon Connect console interface. At the top, it says "Amazon Connect > Instances". Below that is the heading "Amazon Connect virtual contact center instances". There are buttons for "Refresh", "Delete", and "Add an instance". A search bar contains "Find resources". Below the search bar are columns for "Instance alias", "Access URL", "Channels", "Create date", and "Status". One instance is listed with the alias "mytest67", which is highlighted with a red box and a red arrow. The Access URL is "https://mytest67.my.connect.aws", Channels are "Inbound, outbound telephony", Create date is "1/12/2022", and Status is "Active".

Auf der Account overview im Abschnitt Distribution settings können Sie den vollständigen Instance-ARN sehen.




The screenshot shows the "Distribution settings" section of the Amazon Connect console. Under "Instance ARN", the value "arn:aws:connect:us-west-2: [redacted]:instance/6eac61e7-22cc-460e-83eb-[redacted] 92" is displayed and highlighted with a red box. Below that, the "Directory" is listed as "mytest67".

Die Information nach instance/ ist die Instance-ID.

Distribution settings

Instance ARN

 arn:aws:connect:us-west-2: [REDACTED]:instance/6eac61e7-22cc-460e-83eb-[REDACTED] 92

Directory

mytest67

Suchen Sie Ihre Amazon-Connect-Instance.


1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Auf der Instance-Seite wird der Instance-Name in der Spalte Instance Alias angezeigt. Dieser Instancename erscheint in der URL, die Sie für den Zugriff auf Amazon Connect verwenden.

Amazon Connect > Instances

Amazon Connect virtual contact center instances

Instances

↻
Delete
Add an instance

	Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
<input type="radio"/>	 mytest67	https://mytest67.my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	1/12/2022	✔ Active

Aktualisieren von Instance-Einstellungen

So aktualisieren Sie die Instanceeinstellungen:

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.

Amazon Connect > Instances

Amazon Connect virtual contact center instances

Instances Refresh Delete Add an instance

Find resources

Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
mytest67	https://mytest67.my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	1/12/2022	Active

3. Führen Sie die folgenden Verfahren durch.

Aktualisieren Sie die Telefonieoptionen

1. Wählen Sie im Navigationsbereich Telephony (Telefonie) aus.
2. Damit Kunden Ihr Kontaktzentrum anrufen können, wählen Sie Receive inbound calls with Amazon Connect.
3. Um ausgehende Anrufe aus Ihrem Kontaktcenter zu unterstützen, wählen Sie Make outbound calls with Amazon Connect.
4. Damit Sie ausgehende Kampagnen aktivieren können, wählen Sie Ausgehende Kampagnen aktivieren.
5. Durch die Aktivierung von Early Media Audio können Ihre Agenten bei ausgehenden Anrufen vor der Verbindung Audiosignale wie Besetztzeichen, failure-to-connect Fehler oder andere Informationsmeldungen von Telefonanbietern hören. Wählen Sie Early Media aktivieren aus.

Note

Die Early-Media-Funktion wird nicht für Übertragungen unterstützt, die über den [Transfer to phone number \(Weiterleitung zu Telefonnummer\)](#)-Block in Flows gewählt werden.

6. Standardmäßig können drei Teilnehmer an einem Gespräch teilnehmen (z. B. zwei Kundendienstmitarbeiter und ein Kunde oder ein Kundendienstmitarbeiter, ein Kunde und eine externe Partei). Um Mehrparteiengespräche mit mehr Teilnehmern zu ermöglichen, wählen Sie Enable up to six parties on a call aus. Dieses Feature steht nur in CCPv2 zur Verfügung.
7. Wählen Sie Enable Multi-Party Calls and Enhanced Monitoring. Diese Einstellung ist erforderlich, um die Barge-Funktionen verwenden zu können.

Um Barge für Chats zu aktivieren, müssen Sie außerdem Barge und Erweiterte Überwachung für Chat aktivieren auswählen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Einsteigen in Live-Sprach- und Chat-Unterhaltungen](#).

8. Wählen Sie Save (Speichern) aus.

Aktualisieren des Datenspeichers

- Klicken Sie im Navigationsbereich auf Data storage (Datenspeicherung). Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

- Call recordings: Wählen Sie Edit, geben Sie den Bucket und den KMS-Schlüssel für Aufzeichnungen von Sprachgesprächen an und wählen Sie dann Save aus.

Wenn dieser Bucket erstellt wird, wird die Anrufaufzeichnung auf Instance-Ebene aktiviert. Der nächste Schritt zum Einrichten dieser Funktionalität besteht darin, [das Aufzeichnungsverhalten in einem Flow einzurichten](#).

- Chat transcripts: Wählen Sie Edit, geben Sie den Bucket und den KMS-Schlüssel für Aufzeichnungen (Abschriften) von Chat-Unterhaltungen an und wählen Sie dann Save.

Wenn dieser Bucket erstellt wird, werden Chat-Transkripte auf Instance-Ebene aktiviert. Jetzt werden alle Chat-Transkripte hier gespeichert.

- Live media streaming: Wählen Sie Edit, um Live-Media-Streaming zu aktivieren, wählen Sie Edit. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Live-Medien-Streaming](#).

- Exported reports: Wählen Sie Edit, geben Sie den Bucket und den KMS-Schlüssel für exportierte Berichte an und wählen Sie dann Save.

- Attachments: Wählen Sie Edit und anschließend Enable Attachments sharing, um die Dateifreigabe sowohl für Kundendienstmitarbeiter als auch für Kunden zu aktivieren. Weitere Informationen zu dieser Option und weiteren Schritten finden Sie unter [Aktivieren Sie Anlagen, um Dateien im Chat zu teilen und Dateien in Kundenvorgänge hochzuladen](#).

- Contact evaluations: Wählen Sie Edit, geben Sie den Bucket und den KMS-Schlüssel für Leistungsbeurteilungen an, und wählen Sie dann Save aus.

Wenn dieser Bucket erstellt wird, werden Evaluierungen auf Instance-Ebene aktiviert. Der nächste Schritt zur Einrichtung dieser Funktion besteht darin, [ein Bewertungsformular zu erstellen](#).

- Screen recordings: Wählen Sie Edit, geben Sie den Bucket und den KMS-Schlüssel für Aufzeichnungen von Kundendienstmitarbeiterbildschirmen an und wählen Sie dann Save aus.

Wenn dieser Bucket erstellt wird, wird die Bildschirmaufzeichnung auf Instance-Ebene aktiviert. Der nächste Schritt zur Einrichtung dieser Funktion besteht darin, die Kundendienstmitarbeiter-App herunterzuladen und zu installieren und dann die Bildschirmaufzeichnung im Block Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren der Bildschirmaufzeichnung](#).

Aktualisieren Sie die Optionen für das Datenstreaming

1. Klicken Sie im Navigationsbereich auf Data streaming (Daten-Streaming).
2. Wählen Sie Enable data streaming (Daten-Streaming aktivieren) aus. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren Sie das Datenstreaming für Ihre Instance](#).
3. Führen Sie in Contact records eine der folgenden Aktionen aus:
 - Wählen Sie Kinesis Firehose und anschließend einen vorhandenen Bereitstellungs-Stream aus. Sie können auch Create a new Kinesis Firehose auswählen, um die Kinesis Firehose-Konsole zu öffnen und den Bereitstellungs-Stream zu erstellen.
 - Wählen Sie Kinesis Stream und anschließend einen vorhandenen Bereitstellungs-Stream aus. Sie können auch Create a new Kinesis Firehose auswählen, um die Kinesis-Konsole zu öffnen und den Stream zu erstellen.
4. Wählen Sie in Kundendienstmitarbeiter-Events einen vorhandenen Kinesis-Stream aus. Sie können auch Neuen Kinesis-Stream erstellen auswählen, um die Kinesis-Konsole zu öffnen und den Stream zu erstellen.
5. Wählen Sie Speichern.

Aktualisieren Sie die Optionen der Analysetools

1. Wählen Sie im Navigationsbereich Analytics tools aus.
2. Wählen Sie Enable Contact Lens. Weitere Informationen finden Sie unter [Analysieren von Konversationen mithilfe von Konversationsanalysen](#).
3. Wählen Sie Save (Speichern) aus.

Aktualisieren von Floweinstellungen

1. Klicken Sie im Navigationsbereich auf Flows.
2. (Optional) Um einen Signaturschlüssel zu Flows hinzuzufügen, wählen Sie Add key (Schlüssel hinzufügen) aus. Weitere Informationen finden Sie unter [Verschlüsseln der Kundeneingabe](#).
3. (Optional) Um dies mit Amazon Lex zu integrieren, wählen Sie einen Lex-Bot aus. Weitere Informationen finden Sie unter [Einen Amazon-Lex-Bot zu Amazon Connect hinzufügen](#).
4. (Optional) Wählen Sie für die Integration AWS Lambda eine Lambda-Funktion aus. Weitere Informationen finden Sie unter [Aufrufen von AWS Lambda-Funktionen](#).
5. (Optional) Um GesprächsFlowprotokolle zu aktivieren, wählen Sie Enable contact flow logs aus. Weitere Informationen finden Sie unter [Ereignisse in der Kundeninteraktion mit Flows verfolgen](#).
6. (Optional) Um die beste verfügbare Stimme von Amazon Polly zu verwenden, wählen Sie Use the best available voice. Weitere Informationen finden Sie unter [Die für Sie am besten klingende Amazon-Polly-Stimme](#).
7. (Optional) Verwenden Sie die in Amazon Polly verfügbaren Stimmen.

Aktivieren Sie Anlagen, um Dateien im Chat zu teilen und Dateien in Kundenvorgänge hochzuladen

Sie können es Kunden und Kundendienstmitarbeiter ermöglichen, Dateien im Chat zu teilen, und es Kundendienstmitarbeiter ermöglichen, Dateien zu Kundenvorgängen hochzuladen. Nachdem Sie die Schritte in diesem Thema abgeschlossen haben, erscheint im Kontakt-Kontrollpanel Ihres Kundendienstmitarbeiters automatisch ein Anhangssymbol, sodass dieser Anlagen in Chats teilen kann.

Eine Liste der unterstützten Dateitypen finden Sie unter [Amazon Connect Spezifikationen der Funktionen](#).

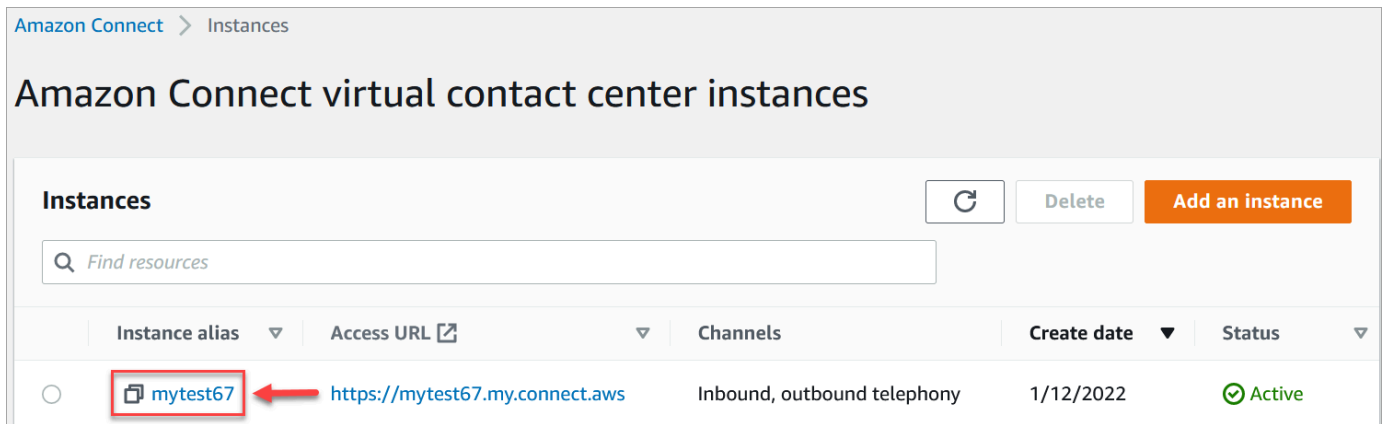
Wenn Sie das gehostete Kommunikations-Widget nicht verwenden, müssen Sie Ihre Chat-Benutzeroberflächen für Kunden aktualisieren, um das Freigeben von Anhängen zu unterstützen.

Verwenden Sie eine benutzerdefinierte Chat-Anwendung? Schauen Sie sich die APIs an, die wir hinzugefügt haben, um das Teilen von Anhängen zu unterstützen: [StartAttachmentCompleteAttachmentHochladen, Hochladen](#) und [GetAttachment](#).

Verwenden Sie eine benutzerdefinierte Kundendienstmitarbeiteranwendung? Schauen Sie sich die APIs für angehängte Dateien an: [StartAttachedFileUploadCompleteAttachedFileUpload](#), und [GetAttachedDatei](#), [BatchGetAttachedFileMetadaten](#) und [DeleteAttachedDatei](#).

Schritt 1: Aktivieren von Anhängen

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.



3. Wählen Sie auf der Seite Data storage unter den Attachments die Option Edit, aktivieren Sie Enable Attachments sharing und wählen Sie dann Save.

Es werden Speicheroptionen angezeigt, ähnlich wie in der folgenden Abbildung.

Attachments

Enable Attachments sharing

Attachments

Create a new S3 bucket (recommended) Select an existing S3 bucket

Name

Path prefix

Encryption

Enable encryption
Encryption options for Attachments

Cancel Save

4. Sie können den Amazon-S3-Bucket-Speicherort ändern, an dem Anlagen gespeichert sind. Standardmäßig wird Ihr vorhandener Amazon Connect-Bucket mit einem neuen Präfix für Anlagen verwendet.


Note

Derzeit unterstützt Amazon Connect keine S3-Buckets mit aktivierter [Object Lock](#) (Objektsperre).

Die Funktion für Anlagen nutzt zwei Amazon-S3-Standorte: einen Bereitstellungsort und einen endgültigen Standort.

Beachten Sie Folgendes im Zusammenhang mit dem Staging-Standort:

- Der Staging-Standort wird als Teil eines Geschäftsvalidierungsprozesses verwendet. Amazon Connect verwendet es, um die Dateigröße und den Dateityp zu überprüfen, bevor sie mithilfe der GetAttachment APIs `GetAttachedFile` oder heruntergeladen werden kann.
- Das Staging-Präfix wird von Amazon Connect auf der Grundlage des von Ihnen ausgewählten Bucket-Pfads erstellt. Insbesondere enthält es das S3-Präfix für den Speicherort von Dateien, an das Staging angehängt wird.
- Wir empfehlen, die Datenaufbewahrungsrichtlinie für das Staging-Präfix auf einen Tag zu ändern. Auf diese Weise werden Ihnen keine Gebühren für das Speichern der Staging-Dateien berechnet. Anweisungen finden Sie unter [Wie erstelle ich eine Lebenszyklusregel für einen S3-Bucket?](#) im Amazon-S3-Benutzerhandbuch.

 Warning

- Ändern Sie nur den Lebenszyklus für den Speicherort der Datei. Wenn Sie versehentlich den Lebenszyklus für den gesamten Amazon-S3-Bucket ändern, werden alle Transkripte und Anlagen gelöscht.
- S3-Objekte werden dauerhaft gelöscht, wenn die S3-Bucket-Versionierung nicht aktiviert ist.

Schritt 2: Konfigurieren einer CORS-Richtlinie in Ihrem Anhangs-Bucket

Um Kunden und Kundendienstmitarbeiter das Hoch- und Herunterladen von Dateien zu ermöglichen, aktualisieren Sie Ihre CORS-Richtlinie (Cross-Origin Resource Sharing) so, dass PUT- und GET-Anfragen für diesen Amazon-S3-Bucket, den Sie für Anhänge verwenden, zugelassen werden. Dies ist sicherer als das Aktivieren von öffentlichem Lesen/Schreiben in Ihrem Amazon-S3-Bucket, was wir nicht empfehlen.

Um CORS im Attachments Bucket zu konfigurieren

1. Suchen Sie den Namen des Amazon-S3-Buckets zum Speichern von Anhängen:
 - a. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
 - b. Wählen Sie in der Amazon Connect-Konsole Datenspeicher und suchen Sie den Namen des Amazon-S3-Buckets.
2. Öffnen Sie die Amazon-S3-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/s3/>.

3. Wählen Sie in der Amazon S3-Konsole Ihren Amazon S3-Bucket aus.
4. Wählen Sie den Tab Berechtigungen und scrollen Sie dann nach unten zum Abschnitt Cross-Origin Resource Sharing (CORS).
5. Fügen Sie Ihrem Anhangs-Bucket eine CORS-Richtlinie hinzu, die eine der folgenden Regeln enthält. Beispiele für CORS-Richtlinien finden Sie unter [Cross-Origin-Resource-Sharing: Anwendungsfälle](#) im Amazon S3 Entwicklerhandbuch.
 - Option 1: Führen Sie die Endpunkte auf, von denen aus Anlagen gesendet und empfangen werden, z. B. den Namen Ihrer Unternehmenswebsite. Diese Regel ermöglicht ursprungsübergreifende PUT- und GET-Anfragen von Ihrer Website (z. B. `http://www.example1.com`).

Ihre CORS-Richtlinie könnte ähnlich wie das folgende Beispiel aussehen:

```
[
  {
    "AllowedMethods": [
      "PUT",
      "GET"
    ],
    "AllowedOrigins": [
      "http://www.example1.com",
      "http://www.example2.com"
    ],
    "AllowedHeaders": [
      "*"
    ]
  }
]
```

- Option 2: Fügen Sie den *-Platzhalter zu `AllowedOrigin` hinzu. Diese Regel erlaubt ursprungsübergreifende PUT- und GET-Anfragen aller Herkunft, sodass Sie Ihre Endpunkte nicht auflisten müssen.

Ihre CORS-Richtlinie könnte ähnlich wie das folgende Beispiel aussehen:

```
[
  {
    "AllowedMethods": [
      "PUT",
      "GET"
    ]
  }
]
```

```
    ],  
    "AllowedOrigins": [  
        "*"   
    ],  
    "AllowedHeaders": [  
        "*"   
    ]  
  }  
]
```

Schritt 3 (optional): Integrieren Sie die APIs, um Ihre benutzerdefinierten Benutzeroberflächen zu verbessern

Wenn Sie die out-of-the-box Chat-Benutzeroberfläche oder den Arbeitsbereich für Agenten überspringen, können Sie die Amazon Connect-APIs für Teilnehmeranhänge oder die Amazon Connect Connect-APIs für angehängte Dateien verwenden, um Ihre eigenen Benutzeroberflächen zu erstellen und Anlagen für Kundenvorgänge und Chats zu unterstützen. Die allgemeinen Schritte zur Arbeit mit beiden Gruppen von APIs finden Sie unter [Arbeiten mit Anhängen](#).

Nächster Schritt

Wir empfehlen, das Scannen von Anhängen zu aktivieren, um die Compliance-Anforderungen oder Sicherheitsrichtlinien zu erfüllen, die Ihr Unternehmen möglicherweise für die gemeinsame Nutzung von Dateien eingerichtet hat. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten des Scannens von Anhängen](#).

Werden Anlagen nicht angezeigt?

Falls Ihre Kundendienstmitarbeiter Probleme beim Empfangen und Senden von Anhängen in Chat-Nachrichten melden, finden Sie weitere Informationen unter [Die interne Firewall verhindert den Zugriff auf Chat- oder Kundenvorgangsanhänge](#).

Einrichten des Scannens von Anhängen

Note

Dieses Thema richtet sich an Entwickler, die mit Lambda vertraut sind. Wenn Sie Lambda noch nicht kennen, finden Sie weitere Informationen unter [Erste Schritte mit Lambda](#) im AWS Lambda Entwicklerhandbuch.

Sie können so konfigurieren Amazon Connect , dass Anlagen gescannt werden, die während eines Chats gesendet oder in einen Kundenvorgang hochgeladen werden. Sie können Anlagen mit Ihrer bevorzugten Scananwendung scannen. Sie können beispielsweise Anlagen auf Schadsoftware scannen, bevor sie für die gemeinsame Nutzung durch die Teilnehmer eines Chats freigegeben wurden.

Führen Sie zwei Schritte aus, um das Scannen von Anhängen zu aktivieren:

- [Konfigurieren Sie eine Lambda-Funktion, die Ihre bevorzugte Scananwendung aufruft.](#)
- [Fügen Sie den Scanner zu Ihrer Amazon Connect Instanz](#) hinzu.

Schritt 1: Erstellen einer Lambda-Funktion, die das Scannen übernimmt

Erstellen Sie eine Lambda-Funktion mit einer beliebigen Laufzeit und konfigurieren Sie sie. Diese Funktion muss sich im selben AWS-Region AND-Konto wie Ihre Amazon Connect Connect-Instance befinden.

Für jeden über Amazon Connect hochgeladenen Anhang wird eine Anfrage mit Informationen über den Anhang gesendet.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine JSON-Anfrage zum Scannen:

```
{
  "Version": "1.0",
  "InstanceId": "your instance ID",
  "File": {
    "FileId": "your file ID",
    "FileCreationTime": 1689291663582,
    "FileName": "example.txt",
    "FileSizeInBytes": 10,
    "FileLocation": {
      "S3Location": {
        "Key": "connect/your-instance/Attachments/chat/2023/07/13/your file ID_20230713T23:41_UTC.txt",
        "Bucket": "connect-example",
        "Arn": "arn:aws:s3:::connect-example/connect/your-instance/Attachments/chat/2023/07/13/your file ID_20230713T23:41_UTC.txt"
      }
    }
  }
}
```


Antwort erforderlich

```
{  
  "Status": "APPROVED" | "REJECTED"  
}
```

Richtlinie für die Wiederholung von Aufrufen

Wenn Ihr Lambda-Aufruf gedrosselt wird, wird die Anforderung erneut versucht. Sie wird auch wiederholt, wenn ein allgemeiner Service-Fehler (500) auftritt. Wenn ein synchroner Aufruf einen Fehler zurückgibt, wiederholt Amazon Connect diesen bis zu 3 Mal (maximal 8 Sekunden lang). Zu diesem Zeitpunkt wird der Anhang als abgelehnt markiert.

Weitere Informationen darüber, wie Lambda Wiederholungen durchführt, finden Sie unter [Error handling and automatic retries in AWS Lambda](#).

Verhalten bei Ablehnung

Amazon Connect markiert den Anhang REJECTED und löscht automatisch Anhangsdateien in S3 sowohl vom Staging- als auch vom Endspeicherort, wenn einer der folgenden Fälle eintritt:

- Ihr Lambda-Scanner gibt den Status REJECTED zurück.
- Amazon Connect kann die Antwort des Lambda-Scanners nicht analysieren.
- Amazon Connect kann die Lambda-Funktion nicht aufrufen.

Schritt 2: Hinzufügen eines Anhangsscanners zu Ihrer Amazon Connect-Instance

Nachdem Sie ein Lambda für das Scannen von Anhängen erstellt haben, müssen Sie das Lambda zu Ihrer Amazon Connect-Instance hinzufügen. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Lambda hinzuzufügen.

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.

Amazon Connect > Instances

Amazon Connect virtual contact center instances

Instances Refresh Delete Add an instance

Find resources

Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
mytest67	https://mytest67.my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	1/12/2022	Active

- Klicken Sie im Navigationsbereich auf Data storage (Datenspeicherung).
- Wählen Sie auf der Seite Data storage unter Attachments Edit, und dann wählen Sie Enable attachments scanning, as wie im folgenden Bild gezeigt.

Scanning

Enable scanning to validate files shared in Amazon Connect. Once enabled, create and select an AWS lambda function to approve or reject attachments based on scanning criteria. By adding Lambda functions, you are granting Amazon Connect permission to invoke them [Create a new Lambda function](#)

Enable attachments scanning When enabled all attachments will be scanned prior to being shared.

Lambda Functions

ScannerLambda

Cancel Save

- Verwenden Sie das Dropdown-Feld Lambda Functions, um die Lambda-Funktion auszuwählen, die Sie in [Schritt 1: Erstellen einer Lambda-Funktion, die das Scannen übernimmt](#) hinzugefügt haben.
- Wählen Sie Speichern. Das Scannen von Anhängen ist jetzt für Ihre Amazon Connect-Instance aktiviert.

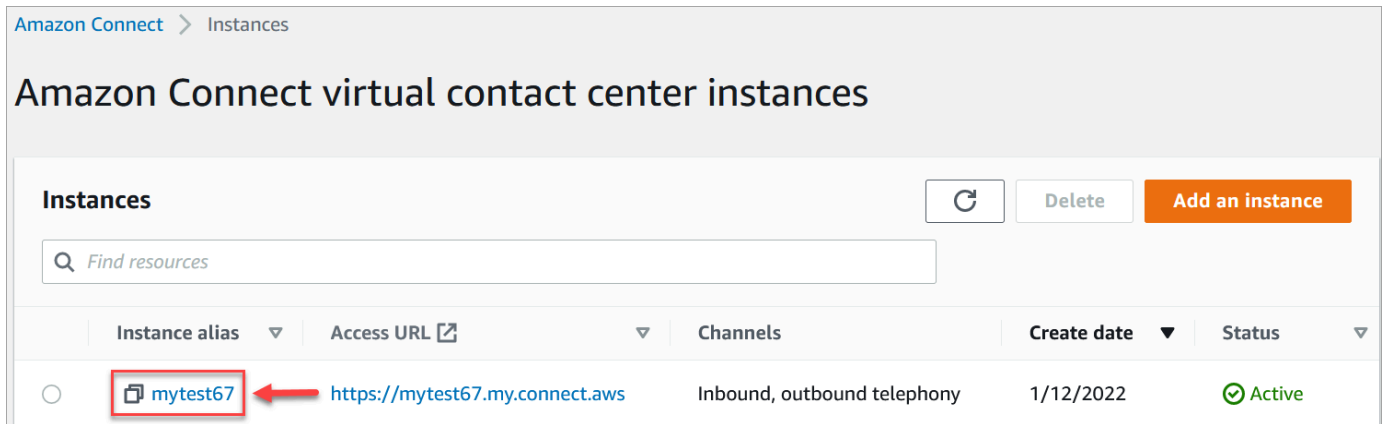
Aktivieren Sie das Datenstreaming für Ihre Instance

Sie können Kontaktdatenätze und Kundendienstmitarbeiter-Ereignisse aus Amazon Connect exportieren und Echtzeitanalysen zu Kontakten durchführen. Beim Datenstreaming werden Daten an Amazon Kinesis gesendet.

Um Datenstreaming für Ihre Instance zu aktivieren

- Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.

- Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.



- Klicken Sie im Navigationsbereich auf Data streaming (Daten-Streaming).
- Wählen Sie Enable data streaming (Daten-Streaming aktivieren) aus.
- Führen Sie in Contact records eine der folgenden Aktionen aus:
 - Wählen Sie Kinesis Firehose (Kinesis-Firehose) und anschließend einen vorhandenen Bereitstellungs-Stream aus. Sie können auch Create a new Kinesis firehose (Neue Kinesis-Firehose erstellen) auswählen, um die Kinesis Firehose-Konsole zu öffnen und den Bereitstellungs-Stream zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Data Firehose Delivery Stream erstellen](#).
 - Wählen Sie Kinesis Stream und anschließend einen vorhandenen Bereitstellungs-Stream aus. Sie können auch Create a new Kinesis Firehose auswählen, um die Kinesis-Konsole zu öffnen und den Stream zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Creating and Managing Streams](#).
- Wählen Sie in Kundendienstmitarbeiter-Events einen vorhandenen Kinesis-Stream aus. Sie können auch Neuen Kinesis-Stream erstellen auswählen, um die Kinesis-Konsole zu öffnen und den Stream zu erstellen.
- Wählen Sie Speichern.


Serverseitige Verschlüsselung für den Kinesis-Stream verwenden

Amazon Connect unterstützt das Streaming zu Amazon Kinesis Data Streams und Firehose-Streams, für die serverseitige Verschlüsselung mit einem vom [Kunden verwalteten](#) Schlüssel aktiviert ist. Einen

allgemeinen Überblick über diese Funktion finden Sie unter [Was ist serverseitige Verschlüsselung für Kinesis Data Streams?](#)

Um zu Kinesis Data Streams zu streamen, müssen Sie Ihrer Amazon Connect Connect-Instance die Erlaubnis erteilen, einen vom Kunden verwalteten Schlüssel zu verwenden. Einzelheiten zu den für KMS-Schlüssel erforderlichen Berechtigungen finden Sie unter [Berechtigungen zur Verwendung von benutzergenerierten KMS-Masterschlüsseln](#). (Amazon Connect fungiert als Kinesis-Stream-Producer, der in diesem Thema beschrieben wird.)

Wenn Amazon Connect Datensätze in Ihre Kinesis Data Streams einfügt, verwendet es die serviceverknüpfte Rolle der Instance für die Autorisierung. Diese Rolle benötigt die Erlaubnis, den KMS-Schlüssel zu verwenden, der den Datenstrom verschlüsselt. Um der Rolle Berechtigungen zuzuweisen, führen Sie die folgenden Schritte aus, um die [Schlüsselrichtlinie für](#) diesen KMS-Schlüssel zu aktualisieren.

 Note

Um fehlende Daten zu vermeiden, aktualisieren Sie die Berechtigungen des KMS-Schlüssels, bevor Sie einen KMS-Schlüssel mit Amazon Connect Connect-Streaming verwenden.

Schritt 1: Besorgen Sie sich den ARN für die serviceverknüpfte Rolle Ihrer Amazon Connect Connect-Instance

Sie können die Amazon Connect Connect-Konsole oder die AWS CLI verwenden, um den ARN abzurufen.

Verwenden Sie die Amazon Connect Connect-Konsole, um den ARN abzurufen

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Instance-Seite den Instance-Namen aus, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

Amazon Connect > Instances

Amazon Connect virtual contact center instances

Instances Refresh Delete Add an instance

Find resources

Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
mytest67	https://mytest67.my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	1/12/2022	Active

- Auf der Seite mit der Kontoübersicht wird im Abschnitt Verteilungseinstellungen die mit dem Dienst verknüpfte Rolle angezeigt.

Amazon Connect > Overview

Account overview

Access information

Access URL: https://...my.connect.aws

Emergency access: Log in for emergency access

Warning: Use this login method only for emergencies. Do not use for your day-to-day operations.

Distribution settings

Instance ARN: am:aws:connect:us-west-2:100222783355:instance/0ab6947e-...

Service-linked role: AWSServiceRoleForAmazonConnect_...

- Wählen Sie das Kopiersymbol, um den Rollen-ARN in Ihre Zwischenablage zu kopieren, und speichern Sie diesen ARN. Sie werden es in [Schritt 2: Erstellen Sie eine Grundsatzerklärung](#) verwenden.

Verwenden Sie die AWS CLI, um den ARN abzurufen

- Führen Sie den folgenden Befehl aus:

```
aws connect describe-instance --instance-id your_instance_id
```

2. Speichern Sie den ServiceRole Wert aus der CLI-Ausgabe.

Schritt 2: Erstellen Sie eine Grundsatzerklärung

Erstellen Sie eine Richtlinienerklärung, die dem ARN der Amazon Connect Connect-Service-Link-Rolle die Erlaubnis erteilt, Datenschlüssel zu generieren. Der folgende Code zeigt eine Beispielrichtlinie.

```
{
  "Sid": "Allow use of the key for Amazon Connect streaming",
  "Effect": "Allow",
  "Principal": {
    "AWS": "the ARN of the Amazon Connect service-linked role"
  },
  "Action": "kms:GenerateDataKey",
  "Resource": "*"
}
```

Fügen Sie diese Anweisung der KMS-Schlüsselrichtlinie hinzu, indem Sie Ihren bevorzugten Mechanismus verwenden, z. B. die AWS Key Management Service-Konsole, die AWS CLI oder die AWS CDK.

Notfall-Administratoranmeldung

Als bewährte Methode sollten Benutzer, die dem Amazon Connect Admin-Sicherheitsprofil zugewiesen sind, immer ihre Amazon Connect-Instance-URL verwenden, um sich anzumelden:

- Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter [https://*Instanzname*.my.connect.aws/](https://<i>Instanzname</i>.my.connect.aws/) an.

Diese Methode gewährleistet die entsprechenden Sicherheitsstufen.

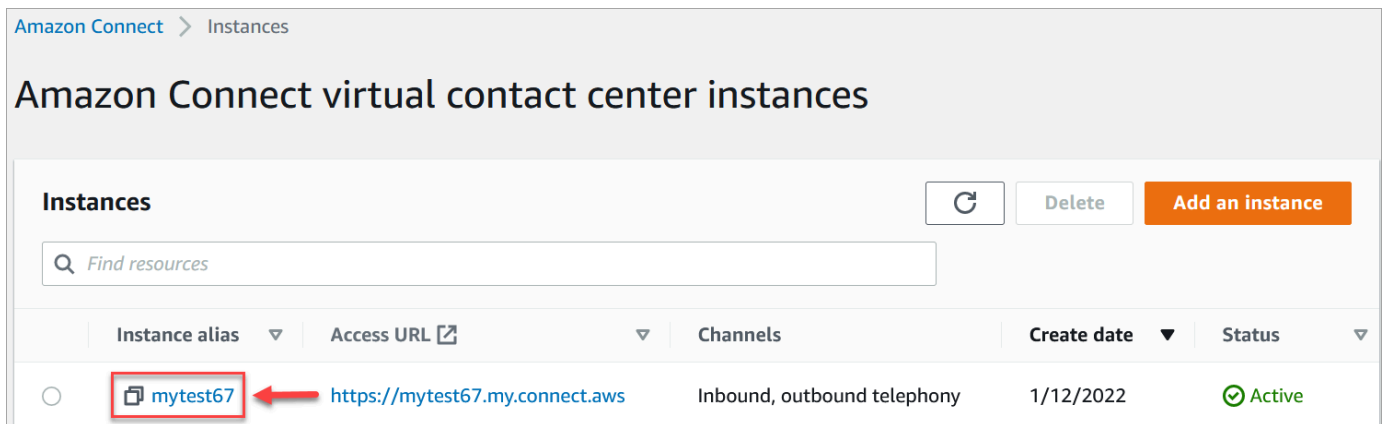
Bei einem Notfall können Sie sich allerdings über die Amazon Connect-Konsole mit den Anmeldeinformationen Ihres AWS-Kontos anmelden. Beispielsweise müssen Sie sich in den folgenden Situationen gegebenenfalls auf diese Weise anmelden:

- Sie haben Ihr Amazon Connect-Administratorpasswort vergessen und es sind keine anderen Amazon Connect-Administratoren da, um es zurückzusetzen.

- Jemand hat versehentlich das Amazon Connect Admin-Sicherheitsprofil gelöscht.

So melden Sie sich für den Notzugang an

1. [Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre AWS Kontoanmeldeinformationen zur Hand haben und dass Sie über die erforderlichen Berechtigungen verfügen.](#)
2. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
3. Wenn Sie zur Anmeldung aufgefordert werden, geben Sie Ihre AWS Kontoanmeldeinformationen ein.
4. Wählen Sie den Namen der Instance in der Spalte Instance Alias aus.



Amazon Connect > Instances

Amazon Connect virtual contact center instances

Instances Refresh Delete Add an instance

Find resources

Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
<input type="radio"/> mytest67	https://mytest67.my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	1/12/2022	Active

5. Wählen Sie im Navigationsbereich Overview (Übersicht) aus.
6. Wählen Sie Log in for emergency access (Für Notfallzugriff anmelden) aus.

Sie werden nicht zur Eingabe Ihrer Anmeldeinformationen aufgefordert, da Sie über die AWS - Konsole verbunden sind.

⚠ Important

Für die tägliche Nutzung empfehlen wir Ihnen dringend, immer Ihre Instance-URL zu verwenden, um sich anzumelden. Das in diesem Artikel vorgesehene Verfahren sollte nur für den Notzugriff verwendet werden, wenn die Instance-URL keine Option ist.

So melden Sie sich ab

Um sich von Ihrer Instance abzumelden, navigieren Sie zur Titelleiste oben im Bildschirm und wählen das Symbol mit dem Pfeil (Log out (Abmelden)) aus, das neben Ihrem Benutzernamen angezeigt wird.

Löschen Sie Ihre Amazon Connect-Instance

Wenn Sie Ihre Amazon Connect-Instance nicht mehr benötigen, können Sie sie löschen. Wenn Sie es löschen, geschieht Folgendes:

- Die angegebene Telefonnummer wurde wieder in das Inventar aufgenommen.
- Wenn Kunden die freigegebene Telefonnummer anrufen, erhalten sie eine Nachricht, dass dies keine funktionierende Telefonnummer ist.

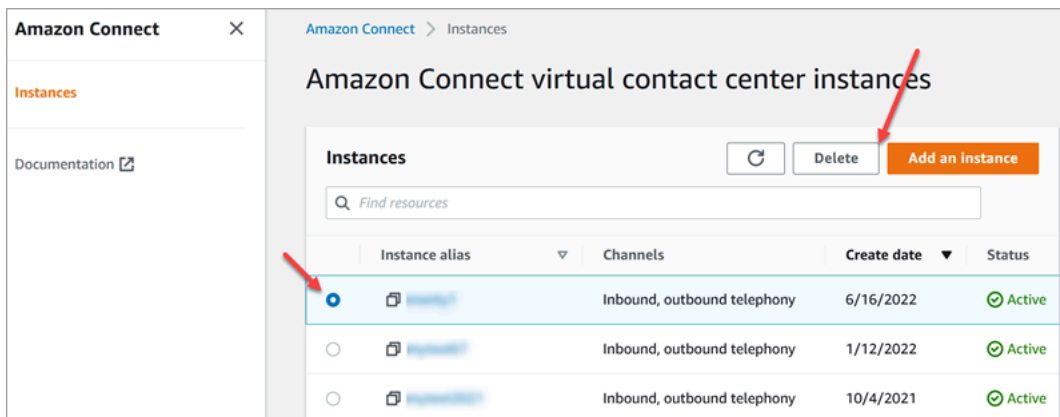
Important

Sie können eine gelöschte Amazon Connect-Instance nicht wiederherstellen oder auf ihre Einstellungen, Daten, Metriken und Berichte zugreifen.

Löschen Ihrer Instance

Sie müssen über die entsprechenden AWS Berechtigungen verfügen, um ein Amazon Connect zu löschen. Wenn Ihre Organisation IAM verwendet, finden Sie weitere Informationen unter [Erforderliche Berechtigungen für die Verwendung benutzerdefinierter IAM-Richtlinien zur Verwaltung des Zugriffs auf die Amazon Connect Connect-Admin-Website](#).

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie das Optionsfeld für die Instance aus.
3. Wählen Sie Löschen aus. Wenn Sie die Schaltfläche Delete nicht sehen, haben Sie keine Berechtigungen zum Löschen von Instances. Wenden Sie sich an Ihren AWS Administrator, wenn Sie Hilfe benötigen.



4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie den Namen der Instance ein und wählen dann Löschen.

Tip

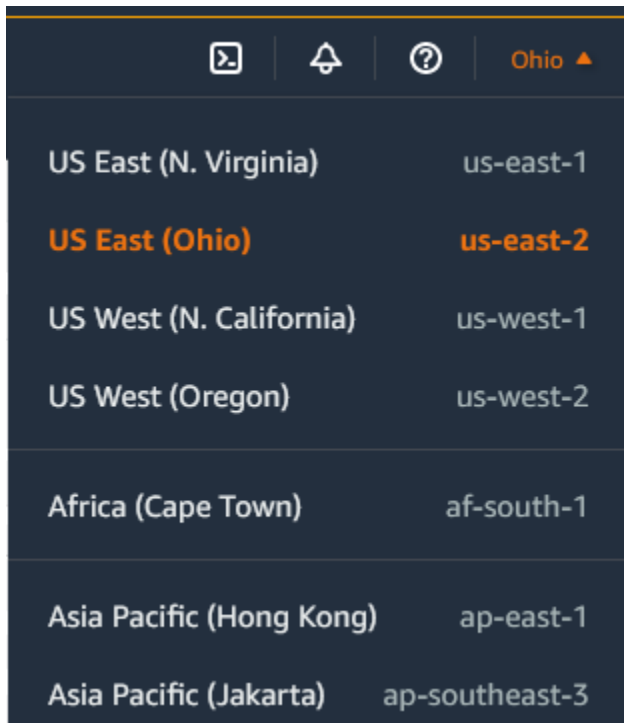
Wir empfehlen, Ihre CloudWatch Log-Gruppen zu überprüfen, die sich auf die Amazon Connect Instance beziehen, und sie zu löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Löschen einer CloudWatch Logs Protokollgruppe mithilfe eines AWS SDK](#).

Fehlermeldung: Region wird nicht unterstützt. Amazon Connect ist in [Region]" nicht verfügbar

Wenn Sie diese Fehlermeldung erhalten, bedeutet dies, dass Sie eine Region in AWS Management Console ausgewählt haben, in der Sie die Amazon Connect-Instance erstellt haben, und Amazon Connect in dieser Region nicht verfügbar ist.

Um die Region zu wechseln und Ihre Amazon Connect-Instance zu löschen

1. Öffnen Sie in der Navigationsleiste die Regionsauswahl. Wählen Sie die Region aus, in der Sie die Amazon Connect-Instance erstellt haben.



2. Wählen Sie in der Navigationsleiste Amazon Connect aus der Liste der Dienste aus, um die Amazon Connect-Konsole zu öffnen. Wenn Sie die Instance nicht sehen, wählen Sie so lange aus den unterstützten Regionen aus, bis Sie Ihre Instance gefunden haben.
3. Wählen Sie das Optionsfeld für die Instance aus.
4. Wählen Sie Löschen aus. Wenn Sie die Schaltfläche Delete nicht sehen, haben Sie keine Berechtigungen zum Löschen von Instances. Wenden Sie sich an Ihren AWS Administrator, um Hilfe zu erhalten.
5. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie den Namen der Instance ein und wählen dann Löschen.

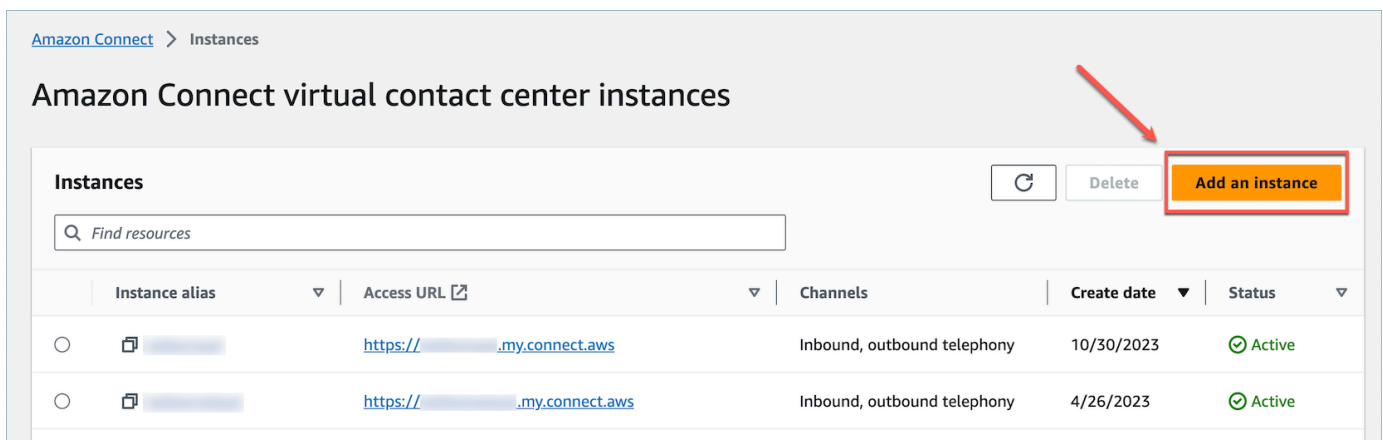
Tagging einer Amazon Connect -Instance

Instance Tagging bietet Ihnen die Möglichkeit, Amazon Connect Instances zu taggen und mithilfe der tagbasierten Zugriffskontrolle (TBAC) eine maßgeschneiderte Autorisierung aufzubauen. Um Ihnen bei der Verwaltung Ihrer Amazon Connect Instances zu helfen, können Sie der Instance Ihre eigenen Metadaten in Form von Tags zuweisen. Wenn Sie mehrere Amazon Connect Instances in einem einzigen AWS Konto haben, von denen jede unterschiedliche Funktionen erfüllt oder auf bestimmte Geschäftsbereiche zugeschnitten ist, können Sie mithilfe von Tags Tag-basierte Zugriffskontrollrichtlinien (TBAC) besser organisieren und auf diese Instances anwenden, um die Verwaltung und Kontrolle zu verbessern.

[AWS-Tags](#) dienen als nützliches Tool für die Organisation Ihrer AWS -Ressourcen. Sie bestehen aus Schlüssel-Wert-Paaren, die Ihnen helfen, Ressourcen anhand von Kriterien wie Zweck, Eigentümer oder Umgebung zu kategorisieren. Auf diese Weise können Sie Ihre Ressourcen identifizieren und verwalten. Amazon Connect, ermöglicht es Ihnen, Ihren Instances direkt von der AWS Konsole aus oder mithilfe öffentlicher APIs Tags hinzuzufügen.

Tagging von Amazon Connect -Instances bei der Erstellung

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie Add an instance (Instance hinzufügen) aus.



3. Wählen Sie unter Identität festlegen die Art der Identitätsverwaltung aus, die Sie verwenden möchten, geben Sie eine Zugriffs-URL für Kunden ein und klicken Sie auf Weiter.

[Amazon Connect](#) > Create Amazon Connect Instance

Step 1
Set identity

Step 2
Add administrator

Step 3
Set telephony

Step 4
Data storage

Step 5
Review and create

Set identity

Identity management

- Store users in Amazon Connect**
Create and manage users in Amazon Connect. You cannot share users with other applications.
- Link to an existing directory**
Amazon Connect uses an existing directory. You create users in the directory, and then add and configure them in Amazon Connect. You can only associate a directory with only one Amazon Connect instance. [Learn more](#)
- SAML 2.0-based authentication**
AWS supports identity federation with Security Assertion Markup Language (SAML 2.0). This feature enables single sign-on (SSO) so users can log into the AWS Management Console or call the AWS APIs without you having to create an IAM user for everyone in your organization. [Learn more](#)

Access URL
Create a custom URL. Use this URL to log into this instance of Amazon Connect.

https:// .my.connect.aws

Cancel **Next**

4. Im Bereich Administrator hinzufügen können Sie die Option Neuen Tag hinzufügen auswählen, wenn Sie Ihrer Instance Tags hinzufügen möchten.

Amazon Connect > Create Amazon Connect instance

Step 1
[Set identity](#)

Step 2
Add administrator

Step 3
Set telephony

Step 4
Data storage

Step 5
Review and create

Add administrator

Add administrator

Administrator - optional

Specify an administrator
Specify an administrator for this instance of Amazon Connect. The administrator will have full permissions to access all of Amazon Connect.

No administrator

▼ **Tags - optional**
Tags are key-value pairs that you can add to AWS resources to help identify, organize and search for resources.

Key	Value	
<input type="text" value="Env"/>	<input type="text" value="Prod"/>	<input type="button" value="Remove"/>
<input type="button" value="Add new tag"/>		

You can add up to 49 more tags.

Cancel

5. Geben Sie ein Key- und Value-Paar ein und wählen Sie Weiter.
6. Nachdem Sie unter den Schritten Telefonie einrichten und Datenspeicher die gewünschten Konfigurationen vorgenommen haben, überprüfen Sie Ihre Konfigurationen und wählen Sie Instance erstellen aus.

▼ **Tags**

Key	Value
<input type="text" value="Env"/>	<input type="text" value="Prod"/>
<input type="button" value="Add new tag"/>	

You can add up to 49 more tags.

Cancel

7. Sobald die Instance erstellt wurde, navigieren Sie zur Kontoübersicht-Seite der Instance. Die von Ihnen hinzugefügten Tags werden im Abschnitt Tags angezeigt.

Account overview

Access information

Access URL
[https://\[redacted\].my.connect.aws](https://[redacted].my.connect.aws)

Emergency access
[Log in for emergency access](#)

Warning: Use this login method only for emergencies. Do not use for your day-to-day operations.

Distribution settings

Instance ARN
[arn:aws:connect:us-west-2:\[redacted\]:instance/\[redacted\]](#)

Service-linked role
[AWSServiceRoleForAmazonConnect_\[redacted\]](#)
[Learn more](#)

Directory
[\[redacted\]](#)

Tags

Tags are key-value pairs that you can add to AWS resources to help identify, organize and search for resources.

Key	Value	
<input type="text" value="Env"/>	<input type="text" value="Prod"/>	<input type="button" value="Remove"/>

You can add up to 49 more tags.

Eine bestehende Instanz taggen Amazon Connect

- Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
- Wählen Sie eine bestehende Instance aus, der Sie auch Tags hinzufügen möchten.

[Amazon Connect](#) > Instances

Amazon Connect virtual contact center instances

Instances

	Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
<input type="radio"/>	[redacted]	https://[redacted].my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	10/30/2023	Active
<input type="radio"/>	[redacted]	https://[redacted].my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	4/26/2023	Active

3. Wählen Sie in der Kontoübersicht die Option Neuen Tag hinzufügen aus.

Account overview

Access information

Access URL
[https://\[redacted\].my.connect.aws](https://[redacted].my.connect.aws)

Emergency access
[Log in for emergency access](#)

Warning: Use this login method only for emergencies. Do not use for your day-to-day operations.

Distribution settings

Instance ARN
[arn:aws:connect:us-west-2:\[redacted\]:instance/\[redacted\]](#)

Service-linked role
[AWSServiceRoleForAmazonConnect_\[redacted\]](#)
[Learn more](#)

Directory
[redacted]

Tags

Tags are key-value pairs that you can add to AWS resources to help identify, organize and search for resources.

No tags associated with the instance.

[Add new tag](#)

You can add up to 50 more tags.

[Save](#)

4. Geben Sie ein Key- und Value-Paar ein und wählen Sie Weiter. Sie können Sie bis zu 50 Tags zu einer einzigen Instance hinzufügen.

Tags

Tags are key-value pairs that you can add to AWS resources to help identify, organize and search for resources.

Key	Value	
<input type="text" value="Env"/>	<input type="text" value="Prod"/>	Remove

[Add new tag](#)

You can add up to 49 more tags.

[Save](#)

5. Wählen Sie Speichern, um Ihre Tags zu Ihrer Instance hinzuzufügen.

▼ **Tags**
Tags are key-value pairs that you can add to AWS resources to help identify, organize and search for resources.

Successfully edited tags. ✕

Key	Value	
Env	Prod	Remove

Add new tag

You can add up to 49 more tags.

Save

Tagging einer Amazon Connect -Instance mithilfe der API

Informationen zum Amazon Connect Taggen von Instanzen mithilfe der öffentlichen APIs finden Sie unter [TagResource](#) und [UntagResource](#).

Beispiele für IAM-Richtlinien für Szenarien mit und ohne Instance-Tags

Für TBAC auf Instances können Sie IAM-Richtlinien auf der Grundlage von Instance-Tags definieren und diese IAM-Rollen zuweisen, um den Zugriff auf bestimmte Instances zu kontrollieren. Im Folgenden finden Sie Beispielszenarien und IAM-Beispielrichtlinien für die Verwendung von Bedingungen für Tags oder Bedingungen für Ressourcen-IDs.

Szenario 1: Steuern des Zugriffs auf eine bestimmte Instance über eine IAM-Rolle mithilfe von Tags, die der Instance zugeordnet sind. Die folgende Richtlinie erlaubt nur den Zugriff auf Instances, die mit Schlüssel: Environment und Wert: Dev markiert sind.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": "*",
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Effect": "Deny",
      "Action": "connect:DescribeInstance",
      "Resource": "*",
      "Condition": {
```



```

        "StringNotEquals":{
            "aws:ResourceTag/Environment":[
                "Dev"
            ]
        }
    ]
}

```

Szenario 1: Steuern des Zugriffs auf eine bestimmte Instance und alle Ressourcen in der Instance ohne Verwendung von Tags.

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": "connect:*",
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "ForAnyValue:StringEquals": {
          "connect:InstanceId": [
            "868722ed-3b3b-42b0-a639-b11052ab2851", //Allowing all connect
actions on these instances
            "f28afebb-613a-4f88-bc09-00becc6e171f"
          ]
        }
      }
    },
    {
      "Sid": "VisualEditor1",
      "Effect": "Deny",
      "Action": "connect:*",
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "ForAnyValue:StringEquals": {
          "connect:InstanceId": "dd57837f-d4c0-49f3-88bd-b37a1fe7bd75" //
Denying all connect actions on these instances
        }
      }
    }
  ]
}

```

```
    }  
  ]  
}
```

Zusätzliche Informationen zum Tagging von Instances

Instanzen replizieren: Wenn Sie mithilfe [der ReplicateInstanceAPI ein Replikat Ihrer vorhandenen Amazon Connect Instance](#) in einer anderen Region erstellen, werden Tags aus der Quell-Instance nicht automatisch der neu replizierten Instance zugewiesen. Sie müssen die replizierte Instance manuell mit Tags markieren.

Tag-Vererbung: Wenn Sie eine Amazon Connect Instance taggen, erben nicht alle zugrunde liegenden Ressourcen Amazon Connect, wie Routing-Profilen und Warteschlangen, die Instanz-Tags. [Informationen zur Steuerung des granularen Zugriffs auf bestimmte Ressourcen finden Sie unter So konfigurieren Sie einen detaillierteren Zugriff mithilfe der tagbasierten Zugriffskontrolle. Amazon Connect](#)

Einrichten detaillierter Abrechnungen für einen detaillierten Überblick über Ihre Nutzung von Amazon Connect.

Standardmäßig werden Rechnungen für Amazon-Connect-Kanäle (Sprachanrufe, Chat und Aufgaben) auf AWS -Kontoebene nach Nutzungsart zusammengefasst. Beispielsweise:

- Sprachanrufe – nach ausgehenden Anrufen (Telefonie) / eingehenden Anrufen (Telefonie) / Serviceminuten
- Chat – nach Nachrichten
- Aufgabe – nach Einheiten

Um einen detaillierteren Überblick über Ihre Rechnung und Nutzung zu erhalten, können Sie Kontakten Kostenzuordnungs-Tags (Schlüssel-Wert-Paare) hinzufügen und dann die Tags verwenden, um die Daten in der AWS Billing and Cost Management Konsole zu aggregieren und zu analysieren.

- Amazon Connect fügt jedem Kontakt automatisch die folgenden systemdefinierten Tags hinzu:
 - `aws:connect:instanceid`: Dies stellt die ID der Amazon-Connect-Instance dar. Wenn Sie mehrere Instances unter mehreren AWS Konten für jedes haben line-of-business, können Sie Nutzungsrechnungen anzeigen, die für verschiedene Instances aggregiert sind.

- (aws:connect:systemEndpoint): Dies ist die Nummer Ihres Kontaktcenters (der Endpunkt), die der Kunde erreicht (eingehend) oder von der aus kommuniziert wird (ausgehend).

Dieses AWS generierte Tag hilft, wenn Sie mehrere Telefonnummern in Ihrem Kontaktcenter verwendet haben. Er ermöglicht Ihnen, die damit verbundenen Kosten nach verschiedenen Telefonnummern zu gruppieren. Gruppieren Sie beispielsweise eingehende Telefonnummern für eingehende Anrufe und gruppieren Sie ausgehende Nummern, die für ausgehende Anrufe verwendet werden.

- aws:connect:transferredFromEndpoint: Dies stellt die ID des ausgehenden Anrufers dar, von dem der Anruf weitergeleitet wurde. Sie können die Nutzungsrechnungen des Weiterleitungsanrufs eines Drittanbieters mit den Telefonnummern vergleichen, von denen die Anrufe weitergeleitet wurden. Derzeit wird dieser von AWS generierte Tag nur Kontakten für externe Weiterleitungsanrufe von Drittanbietern hinzugefügt.
- Sie können bis zu 6 benutzerdefinierte Tags hinzufügen. Zum Beispiel Abteilung, Kostenstelle oder Geschäftseinheit. Verwenden Sie diese Tags, um Ihre AWS Rechnung so zu organisieren, dass sie Ihrer eigenen Kostenstruktur entspricht.

Die folgende Abbildung zeigt zwei benutzerdefinierte Tags auf der Seite Kontaktdaten: CostCenter und Abteilung. Außerdem werden zwei systemdefinierte Tags angezeigt: die Instance-ID und die Telefonnummer des Kontaktzentrums (aws:connect:systemEndpoint).

Contact details

Evaluations

✓ Completed |
 Last updated: Nov 14, 2023, 05:29:34 am |
 54ddaf1c-...

Overview

📞 Voice |
 Duration: 8 s (Nov 14, 2023, 5:28 AM) |
 [Original contact](#) |
 [Previous contact](#)

Channel subtype	Queue	Initiation method	Disconnect reason
Telephony	BasicQueue	Queue transfer	Customer disconnect

Customer phone number
+1514 [REDACTED]

Connection ▼

Queue ▼

Contact tags ▲

CostCenter	1111
Department	CreditCard
aws:connect:instanceld	10733ad6 [REDACTED]
aws:connect:systemEndpoint	+1844 [REDACTED]

In diesem Thema wird erklärt, wie Sie Tags zu Kontakten hinzufügen, die Kostenzuordnungs-Tags aktivieren und im AWS Billing Dashboard anzeigen.

Inhalt

- [Wissenswertes über benutzerdefinierte Tags](#)
- [Schritt 1: Fügen Sie benutzerdefinierte Tags zu Kontakten hinzu](#)
- [Schritt 2: Aktivieren der Tags für die Kostenzuordnung in der AWS Billing -Konsole](#)
- [Schritt 3: Sehen Sie sich Kosten- und Nutzungstrends mithilfe von Kostenzuordnungs-Tags an](#)
- [\(Optional\) Schritt 4: Aktivieren von Kosten- und Nutzungsberichten in der AWS Billing and Cost Management Konsole](#)
- [Weitere Berichtsoptionen](#)

Wissenswertes über benutzerdefinierte Tags

- Amazon Connect wendet automatisch benutzerdefinierte Tags auf neue Kontaktsegmente für Szenarien wie Übertragungen oder die Wiederbelebung von Kontakten an (z. B. persistenter Chat und Aufgaben im Zusammenhang mit Kontakten).
- Verwenden Sie die [DescribeContact](#)-API, um die Tags für einen Kontakt aufzulisten.
- Sie können die Tags mithilfe des [-Kontakt-Tags](#)Blocks oder der [UntagContact](#)APIs entfernen [TagContact](#) und/oder überschreiben.
- Mithilfe der [UntagContact](#) APIs [TagContact](#) und können Sie benutzerdefinierte Tags für einen Kontakt bis zu 3 Stunden nach der Trennung des Kontakts aktualisieren. Zukünftige Aktualisierungen der Kontakt-Tags werden jedoch im Abrechnungssystem nicht berücksichtigt. Beispiel: Sie ändern den Wert eines Tags innerhalb von 3 Stunden, nachdem der Kontakt getrennt wurde. Die AWS Billing Konsole zeigt den alten Wert des Tags an, aber der S3-Bucket und der Kontaktdatensatz haben den neuen Wert.
- Nachdem Sie Tags zu Amazon Connect hinzugefügt haben, sind sie auf allen Kontaktschnittstellen verfügbar: Kontaktdatensätze, Kontaktereignisse und auf der Seite Kontaktdetails. Sie können auch mithilfe der \$.Tags-JSONPath-Referenz und mithilfe von [Amazon Connect Streams](#) auf sie zugreifen.
- Sie können Tags nicht als Filter auf der Seite Kontaktsuche verwenden. Darüber hinaus können sie auf keiner der Analyse- oder Berichtsseiten enthalten sein.
- Kontakt-Tags dienen nur als Tags für Kostenzuordnungen. Sie können sie nicht für die tag-basierte Zugriffskontrolle für Kontakte verwenden.


Schritt 1: Fügen Sie benutzerdefinierte Tags zu Kontakten hinzu

Um Kontakten benutzerdefinierte Stichworte wie „Abteilung“ und „Kostenstelle“ hinzuzufügen, haben Sie zwei Möglichkeiten:

- Verwenden Sie die [TagContact](#)-API.
- Fügen Sie Ihrem Flow einen [Kontakt-Tags](#)-Block hinzu.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Eigenschaften-Seite eines Kontakt-Tags-Blocks, der mit einem Tag mit der Bezeichnung Abteilung konfiguriert ist. Der Wert wird manuell auf Finanzen festgelegt.

Block Type ✕

 **Contact tags**

Block Name

Enter a block name

0 / 50

Add or remove tags (key-value pairs) on the contact. [Learn more](#)

Select tag action

Tag ▼

i A contact can have up to 6 user defined tags. Both key and value of a tag must only contain Unicode letters, digits, white space and any of: `._!:=+@-`

Enter tag key-value pairs to be applied on the contact

Enter tag key ✕


Department

Set manually

Enter tag value

Finance

Set dynamically

[Add another tag](#) 

⚠ Important

Speichern Sie keine personenbezogenen Daten (PII) oder andere vertrauliche Informationen in Tags. Wir verwenden Kontakt-Tags, um Ihnen Abrechnungsservices anbieten zu können. Tags sind nicht für private oder vertrauliche Daten gedacht.

Schritt 2: Aktivieren der Tags für die Kostenzuordnung in der AWS Billing -Konsole

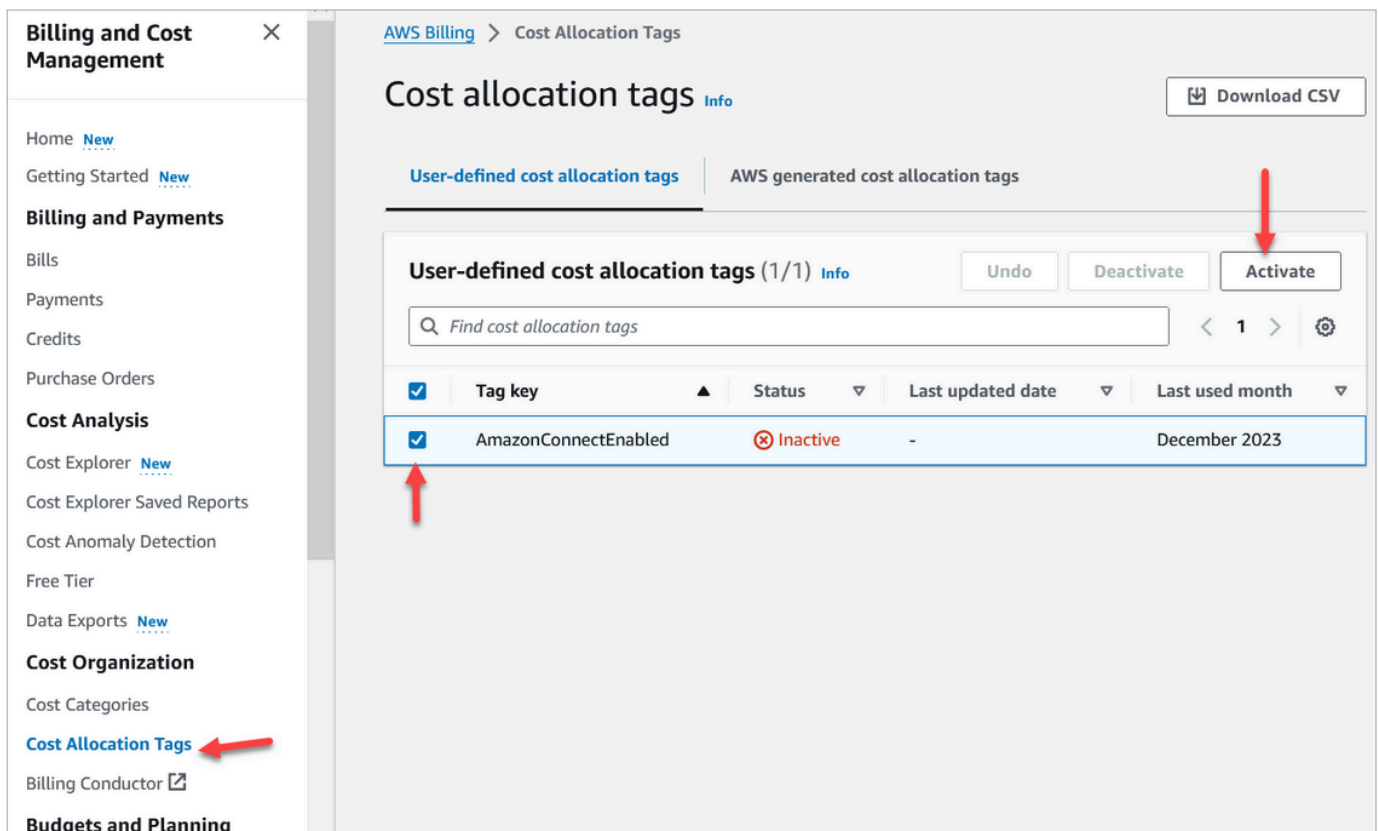
Tip

Es dauert bis zu 24 Stunden, bis die Tags aktiviert sind.

Damit AWS Fakturierungsanwendungen Ihre Fakturierungsinformationen nach Ressourcen mit denselben Tag-Schlüsselwerten organisieren können (entweder für systemdefinierte und benutzerdefinierte Kontakt-Tags), müssen Sie die Tags aktivieren. Führen Sie die folgenden Schritte aus.

1. Öffnen Sie die - AWS Billing Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/billing/>.
2. Wählen Sie im linken Navigationsmenü die Option Kostenzuordnungs-Tags aus.
3. Wählen Sie die systemdefinierten und benutzerdefinierten Tags aus und dann Aktivieren. Es kann bis zu 24 Stunden dauern, bis Tags aktiviert werden.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel-Tag auf der Seite mit den Kostenzuordnungs-Tags.



The screenshot displays the AWS Billing console interface for managing cost allocation tags. The left-hand navigation pane is titled 'Billing and Cost Management' and includes sections for 'Billing and Payments', 'Cost Analysis', 'Cost Organization', and 'Budgets and Planning'. The 'Cost Allocation Tags' option is selected and highlighted with a red arrow. The main content area shows the 'Cost Allocation Tags' page, which is divided into 'User-defined cost allocation tags' and 'AWS generated cost allocation tags'. The 'User-defined cost allocation tags' section contains a table with the following data:

<input checked="" type="checkbox"/>	Tag key	Status	Last updated date	Last used month
<input checked="" type="checkbox"/>	AmazonConnectEnabled	Inactive	-	December 2023

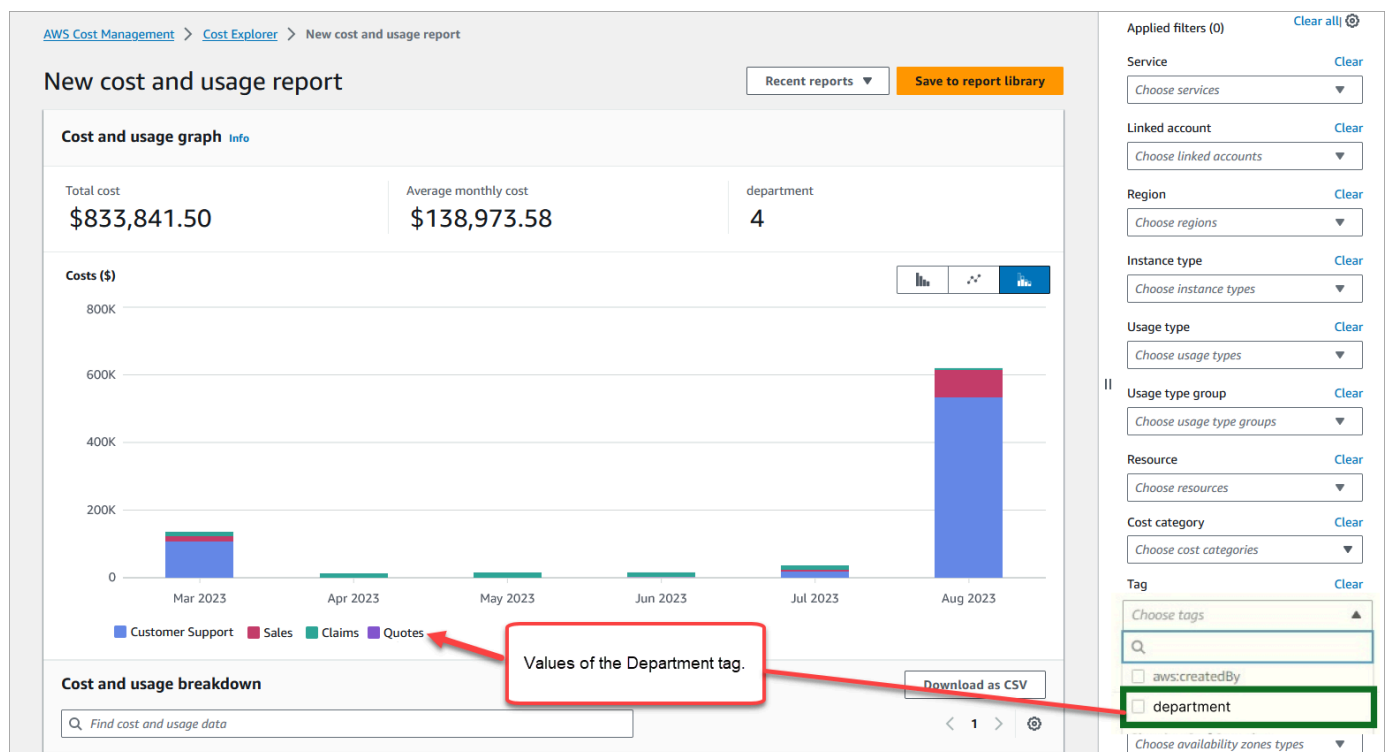
Red arrows in the image point to the checkbox for the 'AmazonConnectEnabled' tag and the 'Activate' button in the top right corner of the table.

Schritt 3: Sehen Sie sich Kosten- und Nutzungstrends mithilfe von Kostenzuordnungs-Tags an

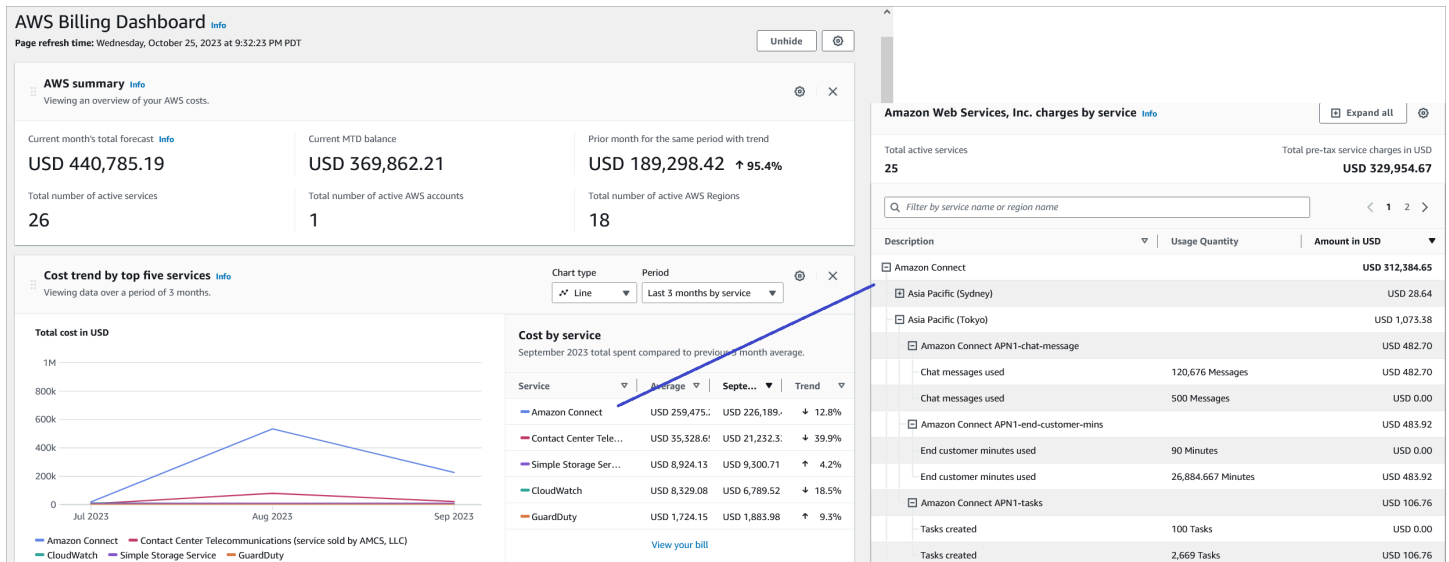
Sie können die month-over-month Trends auf detaillierter Ebene anzeigen, indem Sie Kostenzuordnungs-Tags verwenden.

1. Öffnen Sie die - AWS Billing Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/billing/>.
2. Klicken Sie im linken Navigationsbereich auf die Option AWS Cost Explorer.
3. Wählen Sie auf der Seite Cost Explorer die Option Tags und dann die Tags aus, die Sie anzeigen möchten, z. B. Abteilung oder eingehende Telefonnummer.

Die folgende Abbildung von AWS Cost Explorer zeigt einen Beispielbericht, in dem Abteilung ein gefiltertes Kostenzuordnungs-Tag ist.



Wenn Sie die Rechnungsübersicht auf AWS Kontoebene verwenden, um die Kostenaufschlüsselung auf Serviceebene im AWS Billing Dashboard anzuzeigen, werden nach der Implementierung von Kontakt-Tags keine Änderungen auf dem Dashboard angezeigt. Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel- AWS Billing Dashboard.



Weitere Informationen zur Verwendung von AWS Cost Explorer finden Sie unter [Analysieren Ihrer Kosten mit AWS Cost Explorer](#) im AWS Cost Management -Benutzerhandbuch.

(Optional) Schritt 4: Aktivieren von Kosten- und Nutzungsberichten in der AWS Billing and Cost Management Konsole

Sie können AWS Kosten- und Nutzungsberichte in der - AWS Billing and Cost Management Konsole aktivieren und Ihren S3-Bucket so konfigurieren, dass Daten in exportiert werden, zusammen mit der Zeitgranularität für Berichte (stündlich, täglich, monatlich). Nachdem Sie dies eingerichtet haben, erhalten Sie Berichte mit Tags in zusätzlichen Spalten. Standardmäßig werden Berichte nach Nutzungstyp und Tags zusammengefasst.

Anleitungen finden Sie unter [Erstellen von Kosten- und Nutzungsberichten](#) im AWS -Datenexport-Benutzerhandbuch.

Die folgende Abbildung zeigt, wie ein Kosten- und Nutzungsbericht mit Spalten für system- und benutzerdefinierte Tags aussieht.

Total usage Amount			System-defined Tags		User-defined Tags	
lineItem/ProductCode	lineItem/UsageType	lineItem/UsageAmount	aws:connect:systemEndpoint	aws:connect:instanceId	CostCenter	Department
AmazonConnect	APN1-tasks	60.571675		10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	10.7	xxxxxx1432	10733ad6.....aff5301	2222	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	31.35	xxxxxx1432	10733ad6.....aff5301	2222	DebitCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	50.51666667	xxxxxx1432	10733ad6.....aff5301	4444	Insurance
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	41.26666667	xxxxxx1432	10733ad6.....aff5301	3333	PersonalBanking
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	5	xxxxxx1432	10733ad6.....aff5301	2222	CreditCard
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	93.57681667	xxxxxx1432	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	37.2142	xxxxxx1432	10733ad6.....aff5301	2222	DebitCard
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	4	xxxxxx1432	10733ad6.....aff5301	4444	Insurance
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	13	xxxxxx1432	10733ad6.....aff5301	3333	PersonalBanking
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	10.43333333	xxxxxx3932	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
ContactCenterTelecomm	APN1-US-tollfree-inbound-mins	1	xxxxxx3932	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard

Die folgende Abbildung zeigt, wie ein Kosten- und Nutzungsbericht ohne system- und benutzerdefinierte Tags aussieht.

Total usage Amount		358.6293583
lineItem/ProductCode	lineItem/UsageType	lineItem/UsageAmount
AmazonConnect	APN1-tasks	4
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	200.8383417
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	152.7910167
ContactCenterTelecomm	APN1-US-tollfree-inbound-mins	1

Weitere Berichtsoptionen

Eine weitere Option besteht darin, die Nutzungsdaten für jeden Kontakt anzuzeigen. Sie können die Kontaktressourcen-IDs so aktivieren, dass sie in Ihren Kosten- und Nutzungsberichten in der - AWS Billing and Cost Management Konsole angezeigt werden. Nachdem Sie diese Option ausgewählt haben, erhalten Sie detaillierte Berichte in Ihren S3-Buckets, und die Daten werden nach den einzelnen Kontaktressourcen-IDs kategorisiert. Sie können die Berichte für Analysen durch Anwendungen von Drittanbietern verwenden.

Note

Durch das Einbeziehen von Ressourcen-IDs werden für jede Ihrer Ressourcen individuelle Einzelposts erstellt. Dies kann die Größe Ihrer -Kosten- und Nutzungsberichtsdateien je nach Ihrer AWS Nutzung erheblich erhöhen.

Die folgende Abbildung zeigt, wo Sie Ressourcen-IDs einschließen in der AWS Billing Konsole aktivieren.

Step 1
Specify report details

Set delivery options

Step 2
Set delivery options

Step 3
Review and create

Report name

Report name - required

Report name must be unique, not include spaces, and contain only alphanumeric and characters ! - _ - * {}

Report content

AWS Cost and Usage Reports track your AWS usage and provide estimated charges associated with your account. Each report contains line items for each unique combination of AWS products, usage type, and operation that you use in your AWS account.

Default content

- Account identifiers
- Invoice and Bill Information
- Usage amount and unit
- Rates and cost
- Product attributes (instance type, operating system, and region)
- Pricing attributes (offer types and lease lengths)
- Reservation identifiers and related details (for Reserved Instances only)

Additional content

- Include resource IDs**
When resources are created, AWS assigns each resource a unique resource ID. Including individual resource IDs in your report can significantly increase the file size.
- Split cost allocation data**
Include detailed cost and usage for shared resources (only available for Amazon ECS). These resources are primarily used for cost allocation and aren't available in billing or invoice reports. Including these resources introduces new rows and columns in the Cost and Usage Report and might increase file size.

Report data processing settings

Data refresh settings

Choose if you want Cost and Usage Reports to refresh if AWS applies refunds, credits, or support fees to your account after finalizing your bill.

- Refresh automatically**
AWS updates the report in your bucket at least once a day. When a report refreshes, a new report is uploaded to

Include resource IDs

When resources are created, AWS assigns each resource a unique ID. Including individual resource IDs in your report can significantly increase the file size.

Report delivery options

S3 path prefix - required

 ⓘ

Report data time granularity

Choose the time granularity for how you want the line items in the report to be aggregated.

- Hourly
- Daily
- Monthly

Report versioning

Choose whether you want each version of the report to overwrite the previous version of the report or to be delivered in addition to the previous versions.

- Create new report version**
Delivering new report versions can improve audibility of billing data over time.
- Overwrite existing report
Overwriting reports can save on Amazon S3 storage costs.

Report data integration

- Amazon Athena
- Amazon Redshift
- Amazon QuickSight

Compression type

 ▼
File format: text/csv

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Kosten- und Nutzungsbericht, wenn die Option Ressourcen-IDs einbeziehen aktiviert ist.

		Total usage Amount	358.6293583	System-defined Tags		User-defined Tags	
lineItem/ProductCode	lineItem/UsageType	ResourceID (Contact ID)	lineItem/UsageAmount	aws:connect:customer ConnectedEndpoint	aws:connect:instanceId aws:connect:instanceId	CostCenter	Department
AmazonConnect	APN1-tasks	27d0b		1	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	ded9f	0.433333333	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	09a6c	0.45	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	0b4d4	1.116666667	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	1291e	0.5	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	25804	0.416666667	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	2dbc7	0.2	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	cbb2f	1.15	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	d89cc	0.266666667	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	b9f5f	0.85	1240995	10733ad6.....aff5301	2222	DebitCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	cc4cf	0.5	1240995	10733ad6.....aff5301	2222	DebitCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	ea43e	0.516666667	1240995	10733ad6.....aff5301	4444	Insurance
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	6574e	0.5	1240995	10733ad6.....aff5301	3333	PersonalBanking
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	9c4a2	0.383333333	1240995	10733ad6.....aff5301	3333	PersonalBanking
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	9cd39	0.383333333	1240995	10733ad6.....aff5301	3333	PersonalBanking
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	ded9f	1	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	09a6c	1	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	1291e	1	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	b9f5f	1	1240995	10733ad6.....aff5301	2222	DebitCard
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	cc4cf	1	1240995	10733ad6.....aff5301	2222	DebitCard
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	ea43e	1	1240995	10733ad6.....aff5301	4444	Insurance
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	6574e	1	1240995	10733ad6.....aff5301	3333	PersonalBanking
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	9c4a2	1	1240995	10733ad6.....aff5301	3333	PersonalBanking
ContactCenterTelecomm	APN1-US-did-inbound-mins	9cd39	1	1240995	10733ad6.....aff5301	3333	PersonalBanking
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	26c8c	0.488341667	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	590cd	0.5	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	6438e	0.166666667	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	7100c	0.166666667	1833823	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	72cc2	0.266666667	1833823	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	8388c	0.466666667	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard
AmazonConnect	APN1-end-customer-mins	bc94e	1.116666667	1240995	10733ad6.....aff5301	1111	CreditCard

Anleitungen für diese Option finden Sie unter [Erstellen von Kosten- und Nutzungsberichten](#) im AWS - Datenexport-Benutzerhandbuch.

Testen Sie Sprach-, Chat- und Aufgabenerlebnisse

Um zu prüfen, wie die Sprach-, Chat- und Aufgaben Erfahrungen für Kundendienstmitarbeiter und Kunden funktionieren, können Sie diese ohne Entwicklungsaufwand testen.

Testen Sie die Stimme

Auf der Basisstufe können Sie, nachdem Sie eine Nummer beansprucht haben, diese sofort anrufen, um zu erfahren, wie das Erlebnis für Ihre Kunden aussehen wird. Amazon Connect verwendet die [StandardFlows](#), um Ihre erste Erfahrung zu verbessern.

Um einen benutzerdefinierten Flow zu testen, [weisen Sie eine Telefonnummer](#) zu und rufen diese an.

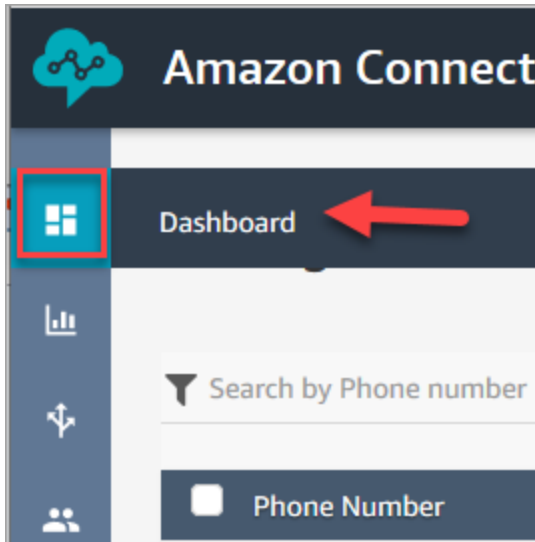
Tip

Die Anruflatenz wirkt sich erheblich auf die Qualität des Kundenerlebnisses aus. Anleitungen zur Gestaltung Ihres Contact Centers für optimale Anrufqualität und zum anschließenden Testen der Latenz finden Sie unter [Stellen Sie die Anrufqualität sicher: Gestalten Sie Ihr Contact Center auf niedrige Latenz](#).

Testen des Chats

Amazon Connect enthält eine simulierte Webseite, die zeigt, wie Kunden mit Ihnen interagieren können, und ein Contact Control Panel (CCP), das die Kundendienstmitarbeitererfahrung demonstriert. So testen Sie den Chat:

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Dashboard aus, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



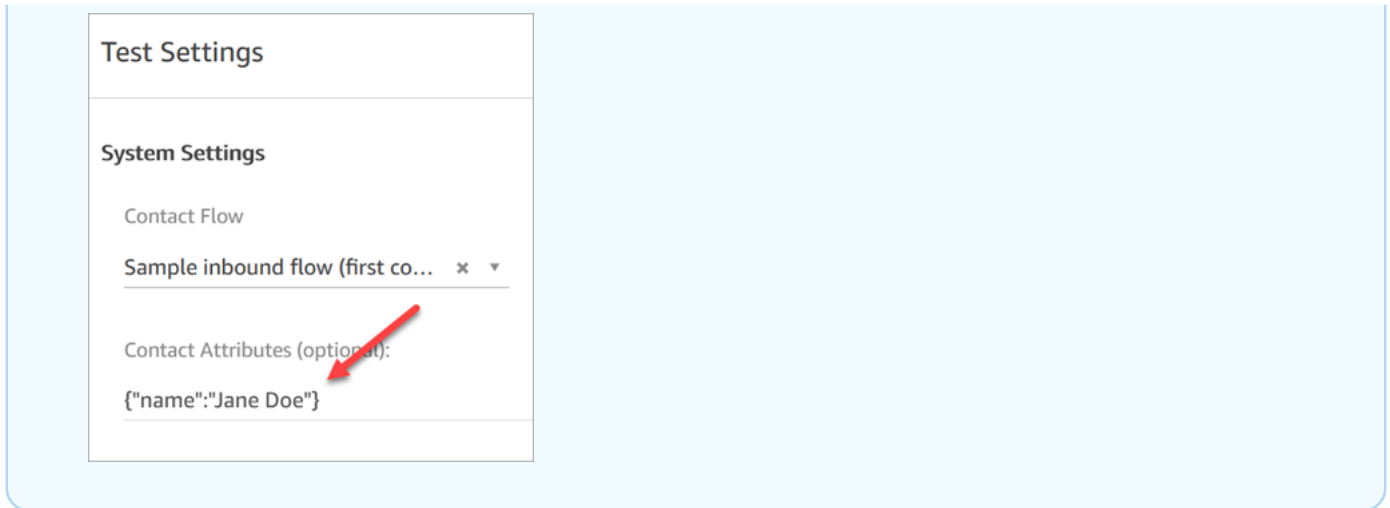
2. Wählen Sie Chat testen.

Wenn Sie die Option zum Testen des Chats nicht sehen, klicken Sie [hier](#).

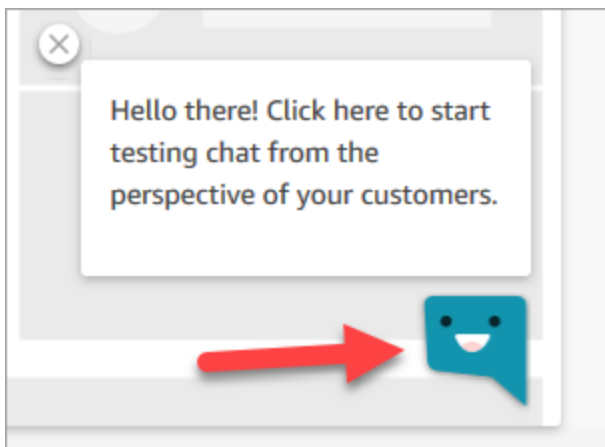
3. Wählen Sie auf der Seite Test chat (Chat testen) die Option Test Settings (Testeinstellungen) aus.
4. Wählen Sie unter System Settings (Systemeinstellungen) den Flow aus, den Sie mit dem Chat testen möchten, und klicken Sie dann auf Apply (Übernehmen). Standardmäßig wird [Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen](#) ausgeführt.

Tip

Wenn Sie einen Chat testen und Kontaktattribute verwenden möchten, beachten Sie, dass das Schlüssel- und Wertepaar in Anführungszeichen gesetzt werden muss, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:



5. Klicken Sie im Chat-Fenster auf das Symbol, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



6. Geben Sie eine Nachricht ein, die der Eingabe eines Kunden entspricht. Geben Sie im Kundendienstmitarbeiterfenster eine Antwort ein.
7. Um zu erfahren, wie ein Kundendienstmitarbeiter mehrere Unterhaltungen handhaben kann, kopieren Sie die Dashboard-URL in ein anderes Browser-Fenster und starten Sie einen weiteren Chat. Der Chat gelangt in die Instance des CCP, das bereits geöffnet sein sollte.

Tip

Die Testumgebung verwendet die Weiterleitungsprofile BasicQueue und Basic. Das Weiterleitungsprofil Basic ist für zwei Chats eingerichtet. Wenn Sie testen möchten, wie mehr als zwei Chats gehandhabt werden können, ändern Sie das Weiterleitungsprofil Basic so, dass fünf Chats unterstützt werden. Anweisungen finden Sie unter [Erstellen eines Weiterleitungsprofils](#).

Um die Kundendienstmitarbeitererfahrung beim Verwalten von Chat-Unterhaltungen genauer zu erleben, siehe [So benutzen Sie das CCP zur Verwaltung von Chats](#).

Testen von Aufgaben

Der erste Schritt beim Testen der Aufgabenerfahrung besteht darin, eine Schnellverbindung für die Warteschlange herzustellen, der Sie die Beispielaufgaben zuweisen möchten.

Schritt 1: Erstellen einer Schnellverbindung

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Weiterleitung, Schnellverbindungen, Neu hinzufügen aus.
2. Geben Sie einen Namen für die Schnellverbindung ein. Wenn Sie sich die Testaufgabe beispielsweise selbst zuweisen möchten, geben Sie Ihren Namen ein (z. B. Jane Doe).
3. Wählen Sie in der Dropdownliste unter Typ die Option Warteschlange aus.
4. Verwenden Sie unter Ziel die Dropdownliste, um eine Warteschlange auszuwählen, die Sie für sich selbst eingerichtet haben (vorausgesetzt, Sie möchten die Testaufgabe sich selbst zuweisen).
5. Wählen Sie unter Flow die Option Standard-Warteschlangenübertragung aus.
6. Geben Sie unter Beschreibung etwas wie Test Quick Connect ein.
7. Wählen Sie Speichern. Die fertige Schnellverbindung sieht der Schnellverbindung in der folgenden Abbildung ähnlich.

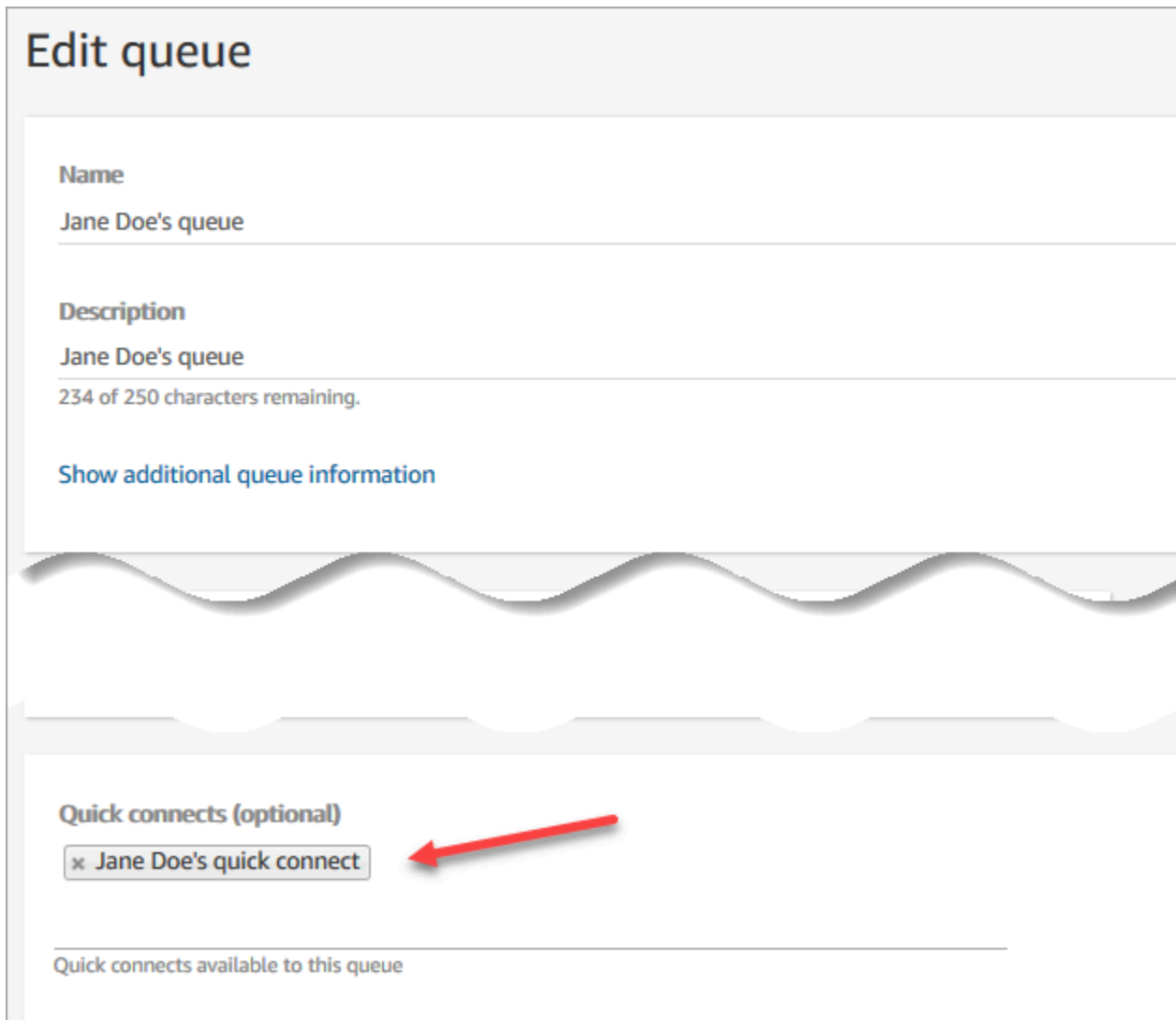
	Name	Type	Destination	Contact flow	Description	
<input type="checkbox"/>	Jane Doe's quick connect	Queue	Jane Doe's queue	Default queue transfer	Test quick connect	

Rows per page: 25 1 - 1 of 1

Schritt 2: Machen Sie die Schnellverbindung im CCP sichtbar, indem Sie sie einer Warteschlange zuweisen

1. Nach dem Erstellen der schnellen Verbindungen wechseln Sie zu Routing (Weiterleitung), Queues (Warteschlangen) und wählen dann die entsprechende Warteschlange, an die der Kontakt weitergeleitet werden soll.

- Suchen Sie auf der Seite Warteschlange bearbeiten im Feld Schnellverbindung die schnelle Verbindung, die Sie erstellt haben. Sie könnte zum Beispiel Ihren Namen enthalten. Die folgende Abbildung zeigt die Schnellverbindung für Jane Doe.



Edit queue

Name
Jane Doe's queue

Description
Jane Doe's queue
234 of 250 characters remaining.

[Show additional queue information](#)

Quick connects (optional)

x Jane Doe's quick connect

Quick connects available to this queue

- Wählen Sie die schnelle Verbindung aus und klicken Sie dann auf Save (Speichern).

Schritt 3: Weisen Sie die Warteschlange dem Weiterleitungsprofil des Kundendienstmitarbeiter zu

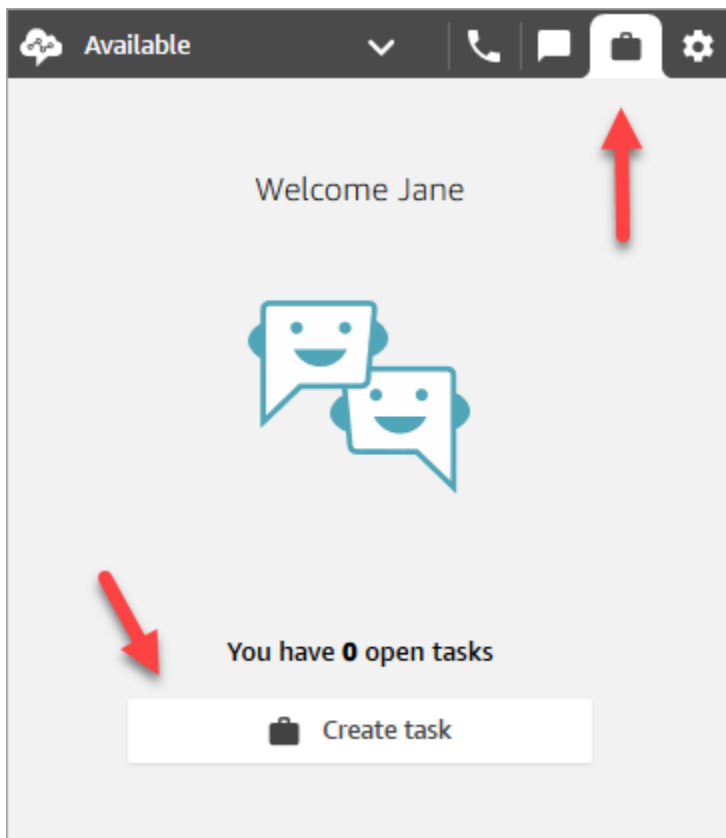
- Gehen Sie zu Benutzer, Weiterleitungsprofile und wählen Sie das Weiterleitungsprofil des Kundendienstmitarbeiter aus.
- Wählen Sie unter Kanäle und Parallelität festlegen die Option Aufgaben aus.
- Fügen Sie die Warteschlange des Kundendienstmitarbeiter zum Weiterleitungsprofil hinzu und wählen Sie Task für den Kanal aus.

Wenn der Kundendienstmitarbeiter Übertragungen über andere Kanäle erhalten kann, wählen Sie diese ebenfalls aus.

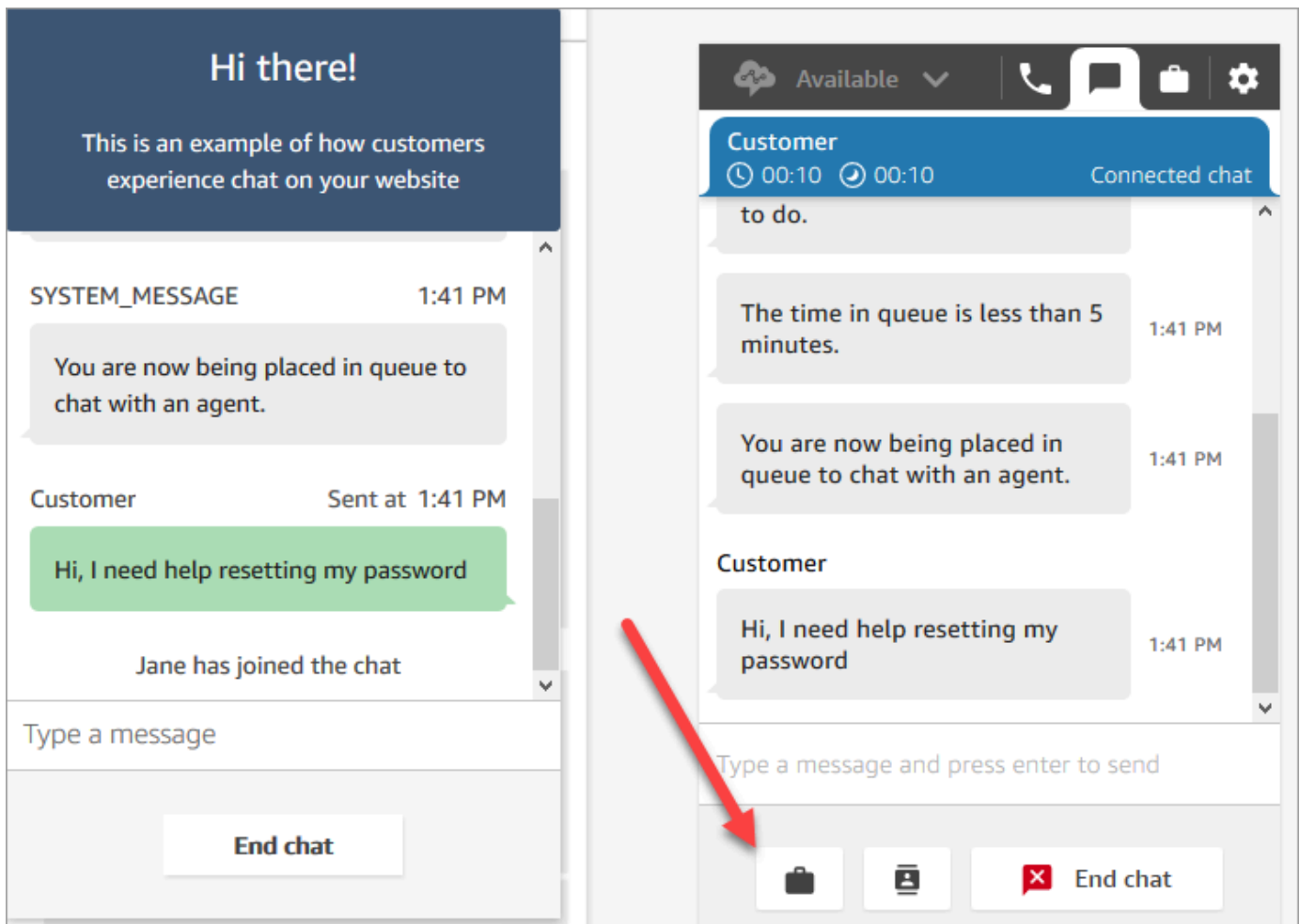
4. Wählen Sie Speichern.

Schritt 4: Testen von Aufgaben

1. Öffnen Sie das CCP. Wählen Sie die Registerkarte „Aufgabe“ und dann „Aufgabe erstellen“. Die folgende Abbildung zeigt, dass es zwei Möglichkeiten gibt, „Aufgabe erstellen“ auszuwählen: Wählen Sie das Aufgabensymbol in der oberen rechten Ecke oder klicken Sie unten auf der CCP-Seite auf die Schaltfläche „Aufgabe erstellen“.



Oder, wenn Sie beispielsweise das Chat-Erlebnis testen, können Sie das Task-Symbol wählen, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



2. Füllen Sie die Seite Aufgabe erstellen aus. Wenn Sie „Zuweisen an“ wählen, können Sie eine Aufgabe nur einer Person oder einer Warteschlange zuweisen, die über eine Schnellverbindung verfügt.

Um eine geplante Aufgabe für die future zu erstellen, verwenden Sie das Feld Geplantes Datum/ Uhrzeit, um ein zukünftiges Datum und eine zukünftige Uhrzeit auszuwählen. Sie können eine Aufgabe für bis zu sechs Tage in der Zukunft planen.

Wählen Sie Erstellen aus.

Available

Create task

Task name
Customer follow up
18 / 150

Description Optional
Follow up with Carlos Salazar at (555) 555-5555
47 / 4096

References

Reference name
Attachment

Link
https://example.com

[Add reference](#)

Assign to
Jane Doe's quick connect

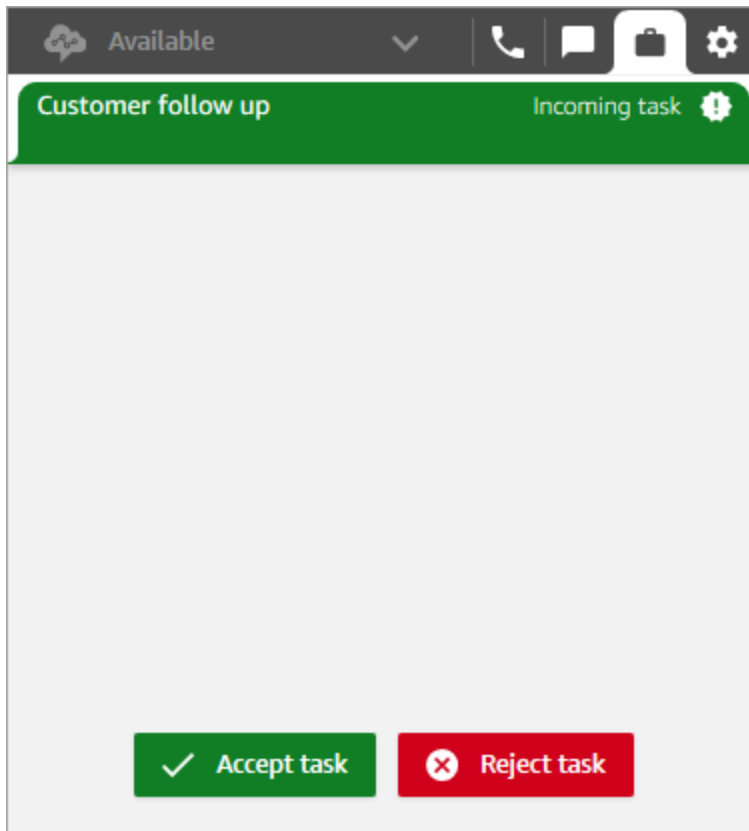
Scheduled date / time Optional

Date

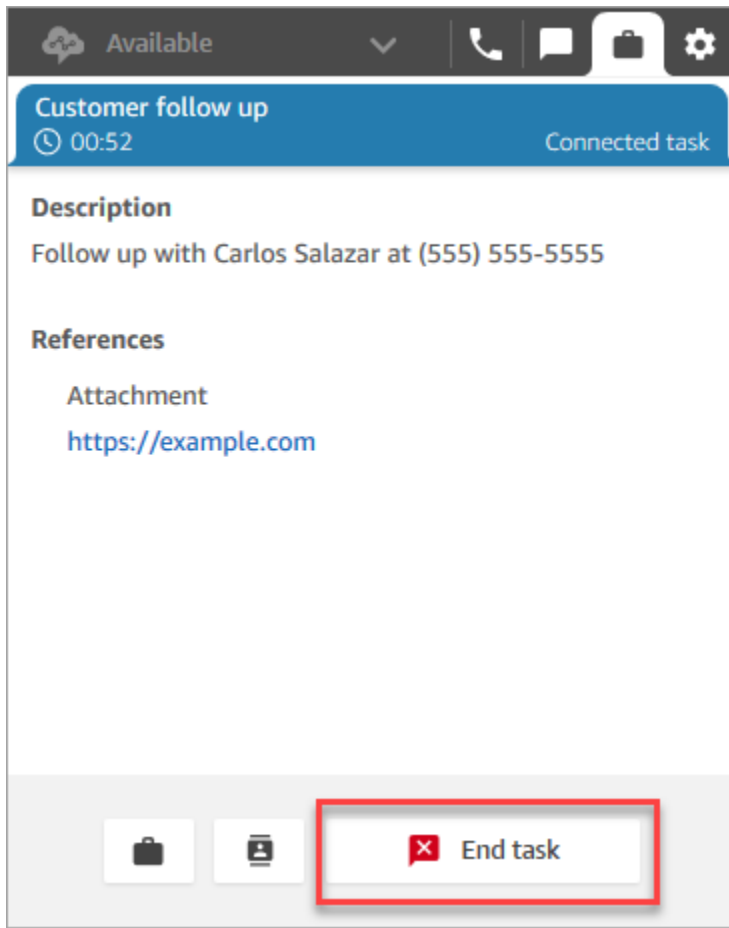
Time
: AM Select time zone

Cancel Create

3. Wenn Sie es selbst ausgewählt haben, wird die Aufgabe an Sie weitergeleitet. Das folgende Bild des CCP zeigt, wie es aussieht, wenn eine Aufgabe eintrifft. Wählen Sie Aufgabe annehmen.



4. Überprüfen Sie die Aufgabe. Wenn Sie mit der Aufgabe fertig sind, wählen Sie Aufgabe beenden, wenn Sie fertig sind.





Anzeigen von -Metriken für die Testerlebnisse

Wenn Sie die Sprach-, Chat- und Aufgabenerlebnisse testen, möchten Sie vielleicht auch die Metriken untersuchen.

1. Wählen Sie im linken Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Echtzeitmetriken und Warteschlangen aus.
2. Sie können die Echtzeitmetriken überprüfen, während Sie die verschiedenen Kanäle testen.
3. Um die Metriken nach Kanälen in einem Echtzeit-Metrikbericht anzuzeigen, gehe zu Einstellungen, Gruppierungen, Warteschlangen, gruppiert nach Kanälen, Anwenden. Ihr Bericht wird in etwa so aussehen wie in der folgenden Abbildung.

Real-time metrics

Queues 



Queues	Channels	Agents		
		Online	On contact	NPT
Summary		1	0	0
BasicQueue ...	Voice	1	0	0
	Chat	1	0	0
	Task	1	0	0

<

Rufnummern für die Nutzung des Amazon Connect-Service einrichten

Nachdem Sie eine Amazon Connect Connect-Instanz erstellt haben, können Sie eine Telefonnummer erhalten, die Sie für Ihr Contact Center verwenden können. Sie können mit dieser Nummer einen Testanruf an Ihr Kontaktzentrum tätigen, um sich zu vergewissern, dass sie ordnungsgemäß funktioniert. Sie können sie auch in Ihrer Produktionsumgebung verwenden.

- Preisinformationen zu beanspruchten Telefonnummern finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Preise](#).
- Eine Liste der Telefoniefunktionen, die Amazon Connect bietet, finden Sie im [Amazon Connect Telecoms Country Coverage Guide](#).

Wenn Sie eine bereits vorhandene Telefonnummer behalten möchten, können Sie die Telefonnummer portieren und mit Amazon Connect verwenden. Nachdem eine Telefonnummer zu portiert wurde, wird sie in der Liste der verfügbaren Telefonnummern angezeigt, die Sie den Flowsn zuweisen können.

Inhalt

- [Portieren Sie Ihre aktuelle Telefonnummer auf Amazon Connect](#)
- [Fordere deine Nummern an und verwalte sie](#)
- [Verwenden Sie die Anruferidentifikation, um die Kundeninteraktion zu personalisieren](#)
- [Ordnen Sie Ihrem Amazon Connect Connect-Konto Nummern von Drittanbietern zu](#)
- [UIFN-Service — Nur eingehend](#)
- [Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern](#)

Portieren Sie Ihre aktuelle Telefonnummer auf Amazon Connect

Sie können Ihre vorhandenen Telefonnummern auf Ihr Amazon Connect-Kontaktzentrum portieren.

Inhalt

- [Wissenswertes vor der Portierung einer Telefonnummer zu Amazon Connect](#)
- [Wissenswertes über südkoreanische Nummern, Vorschriften und Portierungen](#)
- [Portierung Ihrer Telefonnummern](#)
- [Nach Abschluss des Portierungsvorgangs](#)

Wissenswertes vor der Portierung einer Telefonnummer zu Amazon Connect

In den Themen in diesem Abschnitt wird erklärt, welche Nummern portiert werden können, wie lange es dauert und welche Gebühren für Sie anfallen könnten.

Inhalt

- [Was ist die Portierung von Telefonnummern?](#)
- [Wie viel kostet die Rufnummernportierung?](#)
- [Kann meine Nummer auf Amazon Connect portiert werden?](#)
- [Wie lange dauert es, bis Portnummern erhalten werden?](#)
- [Kann ich eine bereits geplante Portierung stornieren?](#)
- [Wann kündige ich meinen aktuellen Telekommunikationsdienst?](#)

Was ist die Portierung von Telefonnummern?

Beim Portieren einer Telefonnummer wird eine Telefonnummer von einem Telefondienstanbieter oder Mobilfunkanbieter zu einem anderen übertragen. Viele Unternehmen und Organisationen haben

bereits eine Telefonnummer, die ihren Kunden mitgeteilt wird. Eine Änderung dieser Nummer wäre also störend.

Wenn Sie eine Telefonnummer von Ihrem aktuellen Mobilfunkanbieter auf Amazon Connect portieren, können Sie dieselbe Telefonnummer weiterhin für Ihr Kontaktzentrum verwenden. Auf diese Weise müssen Sie Ihre geschäftlichen Kontaktinformationen nicht aktualisieren.

Ausfallzeiten und Betriebsunterbrechungen während des Portierungsprozesses

Der Portierungsprozess erfordert, dass der unterlegene Mobilfunkanbieter Ihre Nummer aus seinen Systemen entfernt, der gewinnende Mobilfunkanbieter Ihre Nummer zu seinen Systemen hinzufügt und dass die Rufnummernweiterleitung aktualisiert wird. Die meisten Portierungsaktivitäten werden innerhalb von 15 bis 30 Minuten abgeschlossen, was zu Verbindungsunterbrechungen führen kann. Um sicherzustellen, dass Ihnen Techniker zur Behebung von Problemen zur Verfügung stehen, führen die meisten unterlegenen Netzbetreiber Portierungsaktionen nur während der normalen Geschäftszeiten durch. Die Netzbetreiber teilen in der Regel ein Portierungsfenster von zwei Stunden mit, um eventuell auftretende Probleme zu lösen.

Ausführliche Informationen zu den verfügbaren Portierungsdaten und -zeiten finden Sie unter [Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern](#) für Ihr Land oder Ihre Region.

Was passiert mit einer Zahl, nachdem sie portiert wurde

Solange Sie weiterhin für die Telefonnummer bezahlen und sie nicht von Ihrer Amazon Connect-Instance freigeben, bleibt sie Ihrem Konto zugewiesen, und Ihnen wird eine entsprechende Rechnung gestellt.

Um eine Telefonnummer freizugeben, folgen Sie den Schritten unter [Geben Sie eine Telefonnummer von Amazon Connect zurück in den Lagerbestand](#).

Wenn eine Telefonnummer von Ihrer Amazon Connect-Instance freigegeben wird:

- Es wird Ihnen nichts mehr in Rechnung gestellt.
- Sie können die Telefonnummer nicht zurückfordern.
- Amazon Connect behält sich das Recht vor, die Beantragung durch einen anderen Kunden zuzulassen.

Wenn Sie Ihr Kontaktzentrum von Amazon Connect wegziehen und Ihre Telefonnummer von Amazon Connect entfernen möchten, finden Sie weitere Informationen unter [Telefonnummern außerhalb von Amazon Connect portieren](#).

Wie viel kostet die Rufnummernportierung?

Amazon Connect erhebt keine Gebühren für die Portierung von Nummern. Bei Ihrem derzeitigen Mobilfunkanbieter fallen möglicherweise Gebühren im Zusammenhang mit der Unterbrechung und der vorzeitigen Beendigung Ihres Services an.

Nachdem eine Telefonnummer auf Amazon Connect portiert wurde, gelten die Standardpreise für die [Nutzung des Amazon Connect-Services und die damit verbundenen Telefentarife](#).

Kann meine Nummer auf Amazon Connect portiert werden?

Nicht alle Telefonnummern können portiert werden. Die Fähigkeit, eine bestimmte Telefonnummer zu portieren, hängt von mehreren Faktoren ab. Beispielsweise:

- Die Vorschriften in dem Land oder der Region der Telefonnummer.
- Vereinbarungen zwischen den unterlegenen und den gewinnenden Fluggesellschaften.
- Der Typ der Telefonnummer, die portiert wird.
- Ihr Servicevertrag mit Ihrem aktuellen Dienstleister.

Um herauszufinden, ob eine Telefonnummer, die Sie derzeit besitzen – ob lokal, mobil oder gebührenfrei – auf Amazon Connect portiert werden kann:

1. Prüfen Sie, ob Ihr Land oder Ihre Region die Rufnummernportierung unterstützt: [Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern](#)
2. Dann [reichen Sie zunächst ein Amazon Connect-Supportticket zur Nummernverifizierung](#) ein.

Portierung von Nummern, die bei anderen Contact-Center-Anbietern gekauft wurden

In den meisten Fällen können Sie Nummern, die von anderen Contactcenter-Anbietern gekauft wurden, portieren. Erkundigen Sie sich bei Ihrem aktuellen Contact-Center-Anbieter, der die Nummer zugewiesen hat, und arbeiten Sie mit diesem zusammen, um sicherzustellen, dass die richtigen Informationen im Letter of Authorization (LOA) enthalten sind.

Portieren Sie kurze Telefonnummern

Aufgrund der Telekommunikationsbestimmungen in verschiedenen Ländern oder Regionen muss die Kurztelefonnummer auf einer bestimmten case-by-case Grundlage bewertet werden. Um zu überprüfen, ob Ihre Telefonnummer auf Amazon Connect portiert werden kann, [reichen Sie ein Amazon Connect-Supportticket](#) ein.

Portieren Sie eine Nummer nur in eine EU-Region

Die Amazon Connect-Regionen EU-CENTRAL-1 und EU-WEST-2 sind symmetrische europäische Regionen, die dieselbe Netzabdeckung für Telefonie bieten. Wenn eine Telefonnummer nicht auf eine Instance in einer dieser Regionen portiert werden kann, kann sie auch nicht auf eine Instance in der anderen Region portiert werden.

Wenn Sie eine Telefonnummer in die Regionen EU-CENTRAL-1 oder EU-WEST-2 portiert hatten und diese in die andere Region verschieben möchten, [reichen Sie ein Amazon Connect-Supportticket ein](#), um Unterstützung zu erhalten.

Das Gleiche gilt für die nordamerikanischen Regionen US-EAST-1 und US-WEST-2.

Portieren Sie eine Teilmenge von Zahlen aus einem Block

Wenn Sie einen Nummernblock haben, kann Amazon Connect in einigen Fällen eine Teilmenge oder einen Teil Ihrer Telefonnummern portieren. In anderen Fällen verlangt der Mobilfunkanbieter die Portierung eines vollständigen Telefonnummernblocks.

Wenn Sie nur einen Teil der Telefonnummern, die Sie derzeit besitzen, auf Amazon Connect portieren möchten, [reichen Sie ein Amazon Connect-Supportticket ein](#), um zu überprüfen, ob die Telefonnummern portiert werden können. Wir werden überprüfen, welche Aktionen abgeschlossen werden können, und Ihnen bei den nächsten Schritten behilflich sein.

Note

Wenn Sie nur einen Teil der Telefonnummern portieren, haften Sie trotzdem für die verbleibenden Telefonnummern beim ursprünglichen Mobilfunkanbieter und für alle damit verbundenen Gebühren.

Wenn Sie beabsichtigen, die verbleibenden Telefonnummern freizugeben, die nicht auf Amazon Connect portiert wurden, empfehlen wir, zu warten, bis die angeforderte Portierung abgeschlossen ist, um Serviceunterbrechungen zu vermeiden.

Kompromißschreiben

Vor der Portierung von Telefonnummern bitten einige Kunden um eine Kompromisserklärung, in der sie angeben, dass sie ihre Telefonnummern von Amazon Connect auf einen anderen Dienst übertragen dürfen, falls ihr Kontaktzentrum umzieht. Aufgrund der Telekommunikationsvorschriften in verschiedenen Ländern muss die Telefonnummer auf einer bestimmten case-by-case Grundlage bewertet werden. Um zu überprüfen, ob Ihre Telefonnummer auf Amazon Connect portiert werden kann, [reichen Sie ein Ticket an den Amazon Connect-Support](#) ein.

Wie lange dauert es, bis Portnummern erhalten werden?

Important

Stellen Sie einen Portierungsantrag so lange wie möglich vor dem geplanten Starttermin.

Wie lange es dauert, Nummern zu portieren, hängt vom Land, der Komplexität der Anfrage, der Art und Menge der zu portierenden Nummern und Ihrem aktuellen Mobilfunkanbieter ab. Telekommunikationsanbieter können aufgrund von Feiertagen und aufgrund von Netzwerkwartungsarbeiten auch Sperrtage für die Portierung einrichten. Aus diesem Grund verlangt Amazon Connect, dass Portierungsanfragen mehrere Monate vor den ausstehenden Go-Live-Terminen geöffnet sein müssen.

Eine Liste der Länder und ihrer Portabilitätsfenster finden Sie unter [Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern](#).

In den USA und Kanada

Die Portierung von Telefonnummern in den USA oder Kanada dauert in der Regel zwischen zwei und vier Wochen, nachdem die Übertragbarkeit der Telefonnummer überprüft wurde und alle erforderlichen Dokumente korrekt beim Mobilfunkanbieter eingereicht wurden.

Außerhalb der USA und Kanadas

Bei Telefonnummern außerhalb der USA und Kanadas dauert es zwischen zwei und sechs Monaten, bis der gesamte Portierungsprozess abgeschlossen ist. Dies umfasst:

- Zeit für Sie, alle Dokumente beim AWS Support einzureichen.
- Zeit für den Amazon Connect-Dienstanbieter, zu überprüfen, ob er alle von Ihnen angeforderten Telefonnummern portieren kann.

- Zeit für den unterlegenen Anbieter, die bereitgestellten Dokumente zu überprüfen.

Nachdem alle Dokumente vom unterlegenen Anbieter überprüft wurden, vereinbaren der unterlegene Anbieter und der Amazon Connect-Serviceanbieter einen einvernehmlich vereinbarten Termin für die Portierung der Nummern auf Amazon Connect.

Was wirkt sich auf die Portierungszeitpläne aus?

Die Portierungsfristen können sich negativ auswirken, wenn auf dem erforderlichen Letter of Authorization (LOA) falsche Informationen angegeben werden. Dadurch wird die LOA abgelehnt und die Portierungszeitpläne werden zurückgesetzt.

Portieren Sie viele Nummern über mehrere Länder oder Netzbetreiber

Komplexe Portierungsanfragen haben ihre eigenen Zeitpläne. Die an anderer Stelle in diesem Thema erörterten Zeitpläne gelten nicht für komplexe Portierungsanfragen.

Komplexe Portierungsanfragen für mehr als 10 verschiedene Nummernbereiche oder 10 verschiedene Standorte gelten als Projekt und erfordern eine vorherige Abstimmung mit Ihrem AWS Account-Team. Wenden Sie sich für Geschäfts- oder Enterprise-Kunden (Amazon Connect Solutions Architect (SA) oder Technical Account Manager (TAM) an Ihren Amazon Connect Solutions Architect (SA) oder Technical Account Manager (TAM) für Unterstützung bei der Planung Ihrer Rufnummern-Übertragung (TAM).

Um den Prozess so reibungslos wie möglich zu gestalten, sollten Sie die folgenden Informationen sammeln, bevor Sie eine Portierungsanfrage einreichen:

- Ihre aktuelle Telefonrechnung von den Mobilfunkanbietern, die derzeit die zu portierenden Nummern bedienen.
- Die landesspezifischen Unterlagen sind erforderlich; siehe [Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern](#).
- Die Kontaktinformationen für einen zentralen Ansprechpartner, der im Namen Ihrer Organisation die Portierungsanfragen bearbeiten kann.

Kann ich das Portierungsdatum wählen?

Important

Das Amazon Connect Connect-Service-Team unterstützt die Portierung von Telefonnummern VON Montag 9 Uhr in Sydney NSW, australische Zeit, BIS Freitag 17 Uhr in Seattle, WA, US-Zeit.

Abhängig vom Land und den beteiligten Fluggesellschaften können Sie möglicherweise das Datum und die Uhrzeit der Portierung wählen. In den meisten Fällen wählt der unterlegene Transporteur jedoch Datum und Uhrzeit aus und teilt es Amazon Connect auf der Grundlage seines Zeitplans mit.

Wenn Sie ein bestimmtes Datum und eine bestimmte Uhrzeit anfragen möchten, geben Sie die Informationen in Ihrem Support-Fall an. Wir werden mit unserem Spediteur zusammenarbeiten, um festzustellen, ob er das von Ihnen angeforderte Datum und die angeforderte Uhrzeit unterstützen kann.

Note

Die meisten Mobilfunkanbieter unterstützen Portierungsaktivitäten nur während ihrer normalen Geschäftszeiten. Ausführliche Informationen zu den verfügbaren Portierungsterminen und -zeiten für Ihr Land finden Sie unter [Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern](#).

Kann ich eine bereits geplante Portierung stornieren?

Important

Wenn Sie Ihre Portierung stornieren oder verschieben müssen, teilen Sie uns dies umgehend mit.

Je nach Land, in dem der Service angeboten wird, kann es schwierig sein, zu stornieren, nachdem ein einvernehmlich vereinbarter Termin und eine vereinbarte Uhrzeit festgelegt wurden.

Aufgrund der erforderlichen Koordination zwischen den Transporteuren benötigt der Amazon Connect-Support eine Frist von mindestens 5 Werktagen, um eine Portierungsanfrage zu stornieren

oder zu verschieben, sofern die Nummer nicht bereits portiert wurde. Wenn Sie Ihre Portierung stornieren oder verschieben müssen, teilen Sie uns dies umgehend mit.

Sie können einen Port nicht stornieren, nachdem er an die RespOrg (verantwortliche Organisation) verschoben wurde. Der Port ist abgeschlossen. Informationen zu dieser Situation finden Sie unter [Nach der Portierung zum ursprünglichen Mobilfunkanbieter zurückkehren](#).

Wenn eine Portierung erfolgreich storniert wurde, werden die Zeitpläne für den Hafen neu festgelegt und die Netzbetreiber müssen ein anderes einvernehmlich vereinbartes Datum und eine andere Uhrzeit festlegen. Dies wird sich auf den Gesamtzeitplan für die Portierung Ihrer Nummern auswirken.

Note

Bitte beachten Sie, dass eine Portierungsanfrage manchmal aufgrund der Prozessautomatisierung nicht storniert werden kann. Der Amazon Connect-Support wird jedoch jeden möglichen Versuch unternehmen, die Anfrage zu beenden.

Wann kündige ich meinen aktuellen Telekommunikationsdienst?

Kündigen Sie Ihren bestehenden Telekommunikationsdienst erst, wenn Ihre Telefonnummern portiert und bestätigt wurden, dass sie in Amazon Connect funktionieren.

Wenn Sie Ihren bestehenden Telekommunikationsdienst kündigen, bevor Ihre Nummer portiert wurde, wird Ihre Rufnummernzuweisung aufgehoben, was dazu führen kann, dass Sie die Nummer verlieren.

Wissenswertes über südkoreanische Nummern, Vorschriften und Portierungen

Die Regeln für Südkorea unterscheiden sich von denen in anderen Ländern. Hier finden Sie hilfreiche Hinweise, um die Anforderungen in Südkorea zu erfüllen.

- Bei der Planung Ihres Amazon-Connect-Projekts in Südkorea ist es besonders wichtig, voranzuplanen und bereits im Vorfeld Informationen einzuholen. Zum Portieren von Nummern in Südkorea müssen Sie möglicherweise mehr als 5 Formulare ausfüllen und einreichen. Unter Umständen müssen Sie sich mit der örtlichen Aufsichtsbehörde in Verbindung setzen, bevor Genehmigungen für das Portieren von Nummern erteilt werden.
- Alle geografischen Rufnummern (d. h. Nummern, bei denen es sich nicht um gebührenfreie, nationale, repräsentative Nummern oder 070-VOIP-Nummern handelt) müssen mindestens

6 Monate an einem physischen Anschluss bestehen, bevor sie in Amazon Connect portiert werden können. Wenn eine Nummer jedoch seit mindestens 3 Monaten besteht, können Sie sie portieren, indem Sie eine spezielle Anfrage beim koreanischen Ministerium für Telekommunikation einreichen. Nach der Genehmigung kann der Portierungsprozess beginnen. Amazon Connect kann Ihnen die Formulare zur Verfügung stellen, Sie müssen diese jedoch ausfüllen und direkt bei der Regulierungsbehörde einreichen.

- Allen geografischen, repräsentativen oder gebührenfreien Nummern (GRTFN) wird eine 070-VOIP-Nummer zugewiesen, mit der die GRTFN-Nummer endet und die mit der GRTFN-Nummer des Betreibers verknüpft ist. Entfernen Sie diese 070-Nummer nicht aus Ihrer Amazon-Connect-Instance, bis die zugehörige GFTN-Nummer entfernt wurde. Andernfalls schlagen alle eingehenden und ausgehenden Anrufe fehl.
- Für repräsentative Nummern (RN) gelten Mindestanforderungen für die Abrechnung von Sitzungen, die auf der vom Betreiber festgelegten „Attraktivität“ der RN basieren. Für repräsentative Nummern fallen je nach Umfang der Anzahl unterschiedliche Kosten an. Abhängig von der Größe der von Ihnen bestellten Kundennummer müssen für den Service mindestens 2 Kanäle bis 500 Kanäle in Rechnung gestellt werden. Dies wird erreicht, indem dem Konto eine Mindestanzahl von Nummern hinzugefügt wird, die der Anzahl der benötigten Kanäle entspricht. Diese werden auf der [Preisseite von Amazon Connect](#) als Service mit gemeinsamen Kosten für 0,5433 USD pro Nutzungstag für das System angezeigt. Diesen DIDs mit zusätzlichen Nummern für gemeinsame Kosten können keine Anrufflows zugewiesen werden, und ausgehende Anrufe von ihnen schlagen fehl. Wenn Sie RNs trennen, müssen Sie auch die zugehörigen Sondernummern entfernen, um eine zukünftige Abrechnung zu vermeiden. Das Entfernen oder Reduzieren von Sondernummer-DIDs ohne Entfernung der zugrundeliegenden RN stellt einen Verstoß gegen die Nutzungsbedingungen von Amazon Connect dar.

Portierung Ihrer Telefonnummern

Das Portieren von Telefonnummern von Ihrem bestehenden Mobilfunkanbieter zu Amazon Connect ist ein mehrstufiger Prozess. Es ist wichtig, dass Sie einige Monate vor Ihrem geplanten Go-Live-Termin beginnen und alle Ihre Unterlagen in Ordnung haben.

Inhalt

- [So portieren Sie Ihre Nummern auf Amazon Connect](#)
- [Anforderungen an die Dokumentation für die Portierung von Nummern](#)
- [Wie verifiziert man Datenflüsse, bevor Zahlen portiert werden](#)

So portieren Sie Ihre Nummern auf Amazon Connect

Die folgenden Schritte beziehen sich auf eine typische Portierungsanfrage. Dieser Prozess erfordert eine zeitnahe Kommunikation, um Fortschritte zu erzielen. Wenn Sie länger als 30 Tage benötigen, um auf Informationsanfragen zu antworten, kann Ihre Portierungsanfrage storniert, verschoben oder von Anfang an neu gestartet werden.

Anforderungen an die Dokumentation: Eine Liste der landesspezifischen Anforderungen für die Portierung von Nummern finden Sie unter [Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern](#)

Schritt 1: Erstellen Sie einen Amazon Connect Connect-Supportfall

1. Wählen Sie [Konto und Abrechnung](#) aus, um auf ein vorausgefülltes Formular in der AWS Support Konsole zuzugreifen. Sie müssen bei Ihrem AWS -Konto angemeldet sein, um Zugriff auf das Formular zu erhalten.
2. Für Service sollte Connect (Nummernverwaltung) ausgewählt sein, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

How can we help?

Choose the related issue for your case. [Looking for service quota increases?](#)

Account and billing
Assistance for your account, such as billing, pricing, and reserved instances.

Technical
Support for service-related technical issues, such as Amazon EC2, Amazon S3 and more.


Service
Connect (Number Management) ▼

Category
Number Porting North America (USA/Canada/Mexico) ▼

Severity [Info](#)
General question ▼

Cancel **Next step: Additional information**

3. Wählen Sie als Kategorie die Option Number Porting North America (USA/Kanada/Mexiko) oder Number Porting Non-North America aus.
4. Wählen Sie den erforderlichen Schweregrad aus.
5. Klicken Sie auf Next step (Nächster Schritt): Additional information (Zusätzliche Informationen)
6. Führen Sie auf der Seite Weitere Informationen folgende Schritte aus:
 - a. Geben Sie den Betreff ein.
 - b. Geben Sie unter Beschreibung so viele Informationen wie möglich zu Ihrer Anfrage an, einschließlich der zur portierenden Telefonnummer(n), Ihres derzeitigen Netzbetreibers und der Kontaktdaten der Person, die autorisiert ist, Änderungen an Ihrem aktuellen Telefonservice vorzunehmen. Sollten Sie nicht alle diese Details kennen, können Sie Informationen weglassen.

 **Important**

Hängen Sie keine Dokumente an, die persönliche Informationen enthalten. Nachdem wir Ihren Fall geprüft haben, senden wir Ihnen einen Link zu unserem sicheren Speicher (Amazon S3), damit Sie die erforderlichen Dokumente einreichen können. Dies wird unter beschrieben [Schritt 3: Reichen Sie die erforderlichen Dokumente über einen Link ein, den wir Ihnen zur Verfügung stellen.](#)

7. Klicken Sie auf Next step: Solve now or contact us () (Nächster Schritt): Jetzt lösen oder Support kontaktieren).
8. Gehen Sie auf der Seite Jetzt lösen oder uns kontaktieren wie folgt vor:
 - Wählen Sie die Registerkarte Kontaktieren Sie uns und dann Ihre bevorzugte Kontaktsprache und Ihre bevorzugte Kontaktmethode aus.
9. Wählen Sie Absenden aus.
10. Das Amazon Connect Team wird Ihr Ticket überprüfen und sich mit Ihnen in Verbindung setzen.

Schritt 2: Ausfüllen des Genehmigungsschreibens (LOA)

Wenn die Telefonnummer für die Portierung in Frage kommt, stellt Ihnen das Amazon Connect-Team ein Letter of Authorization (LOA) aus, das Sie ausfüllen müssen. Füllen Sie alle Pflichtfelder aus und unterschreiben Sie die LOA.

Neben der LOA verlangen die Telekommunikationsvorschriften in vielen Ländern zusätzliche Dokumente für die Registrierung einer Nummer, wie z. B. einen Geschäftsnachweis, einen Adressnachweis und einen Identitätsnachweis. Eine Liste der landesspezifischen Anforderungen für die Portierung von Nummern finden Sie unter. [Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern](#)

Wie vervollständige ich eine LOA

Für alle Portierungen ist der Abschluss eines Letter of Authorization (LOA) erforderlich. Das LOA autorisiert Ihren aktuellen Anbieter, Ihre Nummer freizugeben und die Portierung zu gestatten.

- Wenn Sie mehrere Nummern von verschiedenen Mobilfunkanbietern und Ländern portieren, reichen Sie separate Tickets für jeden Satz von Telefonnummern von verschiedenen Mobilfunkanbietern und verschiedenen Ländern ein, um die Kommunikation, die Nachverfolgung und den LOA-Prozess zu optimieren.
- Für die Nummern jedes unterlegenen Mobilfunkanbieters ist eine separate LOA erforderlich.

Geben Sie zum Ausfüllen einer LOA die folgenden Informationen an:

- Die zu portierenden Nummern
- Informationen über Ihren aktuellen Mobilfunkanbieter, z. B. dessen Firmenname und Kontaktinformationen.
- Kontaktdaten der Person, die berechtigt ist, Änderungen an Ihrem Telefonservice vorzunehmen
Der Name, die Adresse und die Informationen, die Sie auf der LOA angeben, müssen exakt mit den bei Ihrem aktuellen Mobilfunkanbieter hinterlegten Informationen übereinstimmen. Um sicherzustellen, dass der Portierungsprozess reibungslos verläuft, fügen Sie eine Kopie des Kundendienstprotokolls (CSR) oder die aktuelle Telefonrechnung Ihres Mobilfunkanbieters bei. Darauf werden Ihr Name, Ihre Adresse und die zugehörigen Telefonnummern stehen. Vergewissern Sie sich, dass die Informationen auf Ihrer LOA genau mit Ihrer CSR übereinstimmen.
- Wenn Sie Fragen zu bestimmten Details zu Ihrem aktuellen Service haben, wenden Sie sich an Ihren aktuellen Mobilfunkanbieter, um sicherzustellen, dass die Daten korrekt sind. Dadurch wird das Risiko minimiert, dass die LOA abgelehnt wird.

 **Important**


Ihr LOA-Formular muss die folgenden Kriterien erfüllen:

- Es muss lesbar sein: deutlich geschrieben oder getippt.
- Es muss Ihren Firmennamen, die Firmenadresse und den Kontaktnamen enthalten. Diese Informationen müssen mit den Angaben in der CSR des aktuellen Transporteurs übereinstimmen.
- Sie muss eine echte Unterschrift enthalten. Die meisten Spediteure lehnen eine elektronische oder gedruckte Unterschrift ab.
- Sie muss innerhalb der letzten 15 Tage datiert sein.
- Wenn Sie auch gebührenfreie Nummern portieren möchten, müssen diese ebenfalls enthalten sein. In der LOA können bis zu 10 gebührenfreie Nummern aufgeführt werden. Wenn Sie die Portierung von mehr als 10 Telefonnummern beantragen, muss eine Tabelle beigefügt werden. Geben Sie in der LOA, in der die Telefonnummern aufgeführt werden sollen, „See Attached“ an.
- Es darf nur die Telefonnummern enthalten, die demselben aktuellen Mobilfunkanbieter und demselben Land gehören. Wenn Sie derzeit mehrere Mobilfunkanbieter und Länder haben, müssen Sie mehrere LOAs einreichen.

Informationen zur weiteren Minimierung des Risikos, dass Ihre LOA abgelehnt wird, finden Sie unter. [Häufige Gründe, warum Spediteure eine LOA ablehnen](#)

Schritt 3: Reichen Sie die erforderlichen Dokumente über einen Link ein, den wir Ihnen zur Verfügung stellen

Nachdem das Amazon Connect Team mitgeteilt hat, dass Sie Telefonnummern portieren können, müssen Sie alle erforderlichen Dokumente einreichen. In den folgenden Schritten wird erklärt, wie das geht.

 Note

AWS Support bietet einen sicheren Amazon S3 S3-Link zum Hochladen aller angeforderten Dokumente. Fahren Sie erst fort, wenn Sie den Link erhalten haben.

Um die erforderlichen Dokumente einzureichen

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.

2. Melden Sie sich bei Ihrem an AWS-Konto und öffnen Sie dann den Amazon S3 S3-Upload-Link, der speziell für Ihr Konto generiert wurde.

 Note

Der Link läuft nach zehn Tagen ab. Er wurde speziell für das Konto generiert, das den Fall erstellt hat. Für den Link ist ein autorisierter Benutzer aus dem Konto erforderlich, um den Upload durchzuführen.

3. Wählen Sie Dateien hinzuzufügen und wählen Sie dann die Dokumente aus, die für Ihre Anfrage erforderlich sind.
4. Erweitern Sie den Bereich „Berechtigungen“ und wählen Sie „Individuelle ACL-Berechtigungen angeben“ aus.
5. Wählen Sie am Ende des Abschnitts Zugriffskontrollliste (ACL) die Option Empfänger hinzufügen aus und fügen Sie dann den von bereitgestellten Schlüssel AWS Support in das Feld Empfänger ein.
6. Wählen Sie unter „Objekte“ das Kontrollkästchen „Lesen“ und anschließend „Hochladen“ aus.

Nachdem Sie das Letter of Authorization (LOA) und alle anderen erforderlichen Dokumente vorgelegt haben, bestätigt das Amazon Connect Connect-Team mit Ihrem bestehenden Telefonanbieter, dass die Informationen auf der LOA korrekt sind. Wenn die auf der LOA angegebenen Informationen nicht mit den Informationen übereinstimmen, die Ihr Mobilfunkanbieter gespeichert hat, kontaktiert das Amazon Connect Connect-Team Sie, um die auf der LOA bereitgestellten Informationen zu aktualisieren.

Schritt 4: Die Portierungsanfrage geht an den Amazon Connect Connect-Mobilfunkanbieter

Nachdem Sie alle erforderlichen Unterlagen eingereicht haben, leitet das Amazon Connect-Team die Portierungsanfrage in Ihrem Namen an den Transporteur weiter, der den Zuschlag erhalten hat.

- Der unterlegene und der gewinnende Transporteur folgen einem branchenüblichen Verfahren zur Überprüfung des Inhalts der LOA und der eingereichten Unterlagen.
- Wenn die LOA Unstimmigkeiten enthält, wird sie abgelehnt und Sie müssen die Unstimmigkeiten korrigieren und eine neue LOA einreichen.
- Nachdem die Spediteure die LOA erfolgreich validiert haben, bestätigen sie entweder den von Ihnen gewünschten Termin oder geben Ihnen ein verfügbares Datum für die tatsächliche Portierung an. Dies wird als „einvernehmlich vereinbarter Termin“ bezeichnet.


 Note

Die meisten Fluggesellschaften verlangen, dass die Portierungen während der normalen Geschäftszeiten abgeschlossen werden. Informationen zu den landesspezifischen Geschäftszeiten finden Sie unter [Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern](#)

Schritt 5: Weisen Sie dem Flow die Telefonnummer zu und erhöhen Sie das Servicekontingent

Ungefähr 3-4 Tage vor dem vereinbarten Datum und der vereinbarten Uhrzeit lädt das Amazon Connect-Supportteam die Telefonnummer, die in den von Ihnen angegebenen Instance-ARN portiert wird, und benachrichtigt Sie dann. Jetzt ist es an der Zeit, dass Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. [Ordnen Sie die Telefonnummer dem gewünschten Flow zu](#), sodass die Telefonnummer nach Abschluss der Portierung für Telefonanrufe bereit ist. Wenn Sie Hilfe bei der Zuweisung mehrerer Telefonnummern zu Flows benötigen, teilen Sie uns dies in Ihrer Support-Anfrage mit.

 Important

Wenn Sie die Telefonnummer dem Flow nicht zuweisen, werden Anrufe nicht erfolgreich an Ihr Amazon Connect-Kontaktzentrum gesendet.

2. [Reichen Sie mindestens fünf Tage vor dem einvernehmlich vereinbarten Datum eine Anfrage für ein Servicekontingent](#) ein, um Änderungen an Ihren Servicekontingenten vorzunehmen, die zur Unterstützung Ihres Anwendungsfalls erforderlich sind. Beispielsweise müssen Sie möglicherweise die Anzahl gleichzeitiger Anrufe pro Instance erhöhen oder Länder für ausgehende Anrufe aktivieren.

Schritt 6: Checkliste der Aktivitäten an Ihrem Portierungsdatum

Die Portierung einer Nummer kann störend sein: Der Prozess beinhaltet die Aktualisierung der Weiterleitung von Telefonnummern zwischen Netzbetreibern in einem Land oder einer Region, einschließlich Netzbetreibern, die nicht an der eigentlichen Portierung beteiligt sind. In seltenen Fällen kann es mehrere Stunden dauern, bis alle Strecken aller Telekommunikationsanbieter vollständig aktualisiert sind.

Schritte, die Sie ausführen, um Störungen Ihrer Telefondienste so gering wie möglich zu halten

Führen Sie am einvernehmlich vereinbarten Hafendatum die folgenden Schritte durch:

- Vergewissern Sie sich, dass die in [Schritt 5](#) aufgeführten Aktivitäten abgeschlossen wurden:
 1. Stellen Sie sicher, dass Sie die Nummer, die in Ihre Amazon Connect-Instance portiert wird, dem entsprechenden Flow zugewiesen haben.
 2. Stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Erhöhungen oder Änderungen des Servicekontingents für Ihre Amazon Connect-Instance implementiert wurden. Erhöhen Sie beispielsweise die Anzahl gleichzeitiger Anrufe pro Instance oder aktivieren Sie Länder für ausgehende Anrufe.
- Überwachen Sie den Anrufverkehr von Ihrem bestehenden Kontaktzentrum aus, um sicherzustellen, dass der eingehende Verkehr eingestellt wurde.
- Führen Sie Testanrufe an Ihre Amazon Connect-Instance durch, um zu überprüfen, ob Anrufe an die richtigen Flows weitergeleitet werden.
- Stellen Sie sicher, dass die Kundendienstmitarbeiter beim Contact Control Panel (CCP) angemeldet sind und eingehende Anrufe entgegennehmen können.
- Überwachen Sie den Anrufverkehr zu Ihrer Amazon Connect-Instance, um sicherzustellen, dass Sie den erwarteten Traffic erhalten.

Schritte, die das Amazon Connect-Team durchführt, um einen reibungslosen Übergang zu gewährleisten

1. Nachdem das Amazon Connect-Team die Bestätigung erhalten hat, dass die Portierung abgeschlossen wurde, führen wir letzte Tests durch, um zu bestätigen, dass die Portierung erfolgreich war und die Telefonnummer Anrufe an Amazon Connect erhält.
2. Nachdem wir unsere Tests abgeschlossen haben, werden wir Sie benachrichtigen und Sie bitten, den erfolgreichen Abschluss der Portierung zu überprüfen.

Anforderungen an die Dokumentation für die Portierung von Nummern

Das Letter of Authorization (LOA) ist ein branchenüblicher Dokumenttyp, der von Mobilfunkanbietern verwendet wird, um die Übertragung einer Telefonnummer von einem Mobilfunkanbieter zu einem anderen zu autorisieren. In vielen Fällen ist das LOA spezifisch für das Land oder die Region, die Fluggesellschaft oder die Hafenbeziehung zwischen der unterlegenen und der gewinnenden Fluggesellschaft.

Wenn Ihre Nummer portiert werden kann, stellt Ihnen das Amazon Connect Connect-Team Folgendes zur Verfügung:

- Ein für die jeweilige Situation geeignetes LOA-Formular.
- Ein Link zu einem sicheren Amazon S3 S3-Speicher, über den Sie die LOA und alle anderen erforderlichen Dokumente hochladen können.

Weitere Informationen finden Sie unter [Wie vervollständige ich eine LOA](#).

Darüber hinaus erfordern die Vorschriften in einigen Ländern eine lokale Geschäftsadresse und spezielle Dokumente, um eine Telefonnummer verwenden zu können. Informationen zu länderspezifischen Anforderungen finden Sie unter [Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern](#). Falls dies erforderlich ist, bitten wir Sie, diese Informationen zusammen mit der ausgefüllten LOA einzureichen.

Häufige Gründe, warum Spediteure eine LOA ablehnen

Es gibt vier häufige Gründe dafür, dass eine LOA zunächst vom unterlegenen Mobilfunkanbieter abgelehnt werden kann:

- Unbefriedigende Geschäftsbeziehung

Dies bedeutet in der Regel, dass Sie ein unbezahltes Guthaben haben oder dass der Transporteur eine Hafengebühr erhebt. Nachdem Sie die Rechnung oder Gebühr an Ihren Mobilfunkanbieter bezahlt haben, werden wir die Hafenanfrage erneut einreichen.

- Name oder Adresse stimmen nicht überein

Die Informationen, die Sie in Ihrem Letter of Authorization (LOA) angegeben haben, unterscheiden sich von den Informationen, die bei Ihrem Mobilfunkanbieter in dessen Kundendienstprotokoll (CSR) hinterlegt sind. Um dieses Problem zu beheben, wenden Sie sich an Ihren bestehenden Mobilfunkanbieter, um Ihre CSR-Informationen zu aktualisieren, die richtigen CSR-Informationen zu erhalten oder beides. Teilen Sie uns mit, wenn Ihre Daten aktualisiert werden, und wir werden die Hafenanfrage erneut einreichen. Oder senden Sie uns eine neue LOA mit den korrekten Informationen, die Sie von Ihrem bestehenden Mobilfunkanbieter erhalten haben.

- Die Nummer kann nicht portiert werden

Wir werden mit allen Amazon Connect-Transporteuren in einer Region zusammenarbeiten, um die Portierung Ihrer Nummern zu unterstützen. In einigen Fällen können jedoch bestimmte Nummern aufgrund regulatorischer Einschränkungen oder Einschränkungen des Mobilfunkanbieters

möglicherweise nicht übertragen werden. In diesen Situationen sollten Sie erwägen, eine neue Nummer bei Amazon Connect zu beantragen.

- Fehlende Informationen.

Ein oder mehrere Felder wurden in der LOA leer gelassen. Dies kann eine fehlende Unterschrift, Telefonnummer, Adressinformationen oder andere angeforderte Informationen beinhalten.

Überprüfen Sie alle LOAs, bevor Sie sie einreichen, um sicherzustellen, dass Sie alle angeforderten Daten ausgefüllt haben. Nachdem die LOA mit allen erforderlichen Informationen aktualisiert wurde, werden wir die Portanfrage erneut einreichen.

Wie verifiziert man Datenflüsse, bevor Zahlen portiert werden

Wir empfehlen Ihnen, Ihre AnrufFlows vor dem einvernehmlich vereinbarten Datum und der Uhrzeit der Portierung zu testen. Wenn Sie Ihre AnrufFlows testen möchten, empfehlen wir Ihnen, eine in Amazon Connect verfügbare Rufnummer (Direct Inward Dial) oder eine gebührenfreie Telefonnummer zu beantragen und sie dem AnrufFlow zum Testen zuzuweisen.

Wenn Sie mit dem Testen fertig sind, können Sie die Nummer für Ihre Instance freigeben, sodass Ihnen dafür keine Gebühren mehr berechnet werden. Anweisungen finden Sie unter [Geben Sie eine Telefonnummer von Amazon Connect zurück in den Lagerbestand](#).

Bis zur Freigabe der Nummer werden Ihnen der Tagessatz für die Inanspruchnahme einer Telefonnummer und der Minutentarif für die genutzten Telefonminuten berechnet. Weitere Informationen finden Sie in den Standardpreisen für die [Nutzung des Amazon Connect-Servicess und den zugehörigen Telefontarifen](#).

Nach Abschluss des Portierungsvorgangs

Nachdem Sie Ihre Nummern auf Amazon Connect portiert haben, verwenden Sie die Themen in diesem Abschnitt, um Probleme zu beheben oder um Nummern freizugeben, die Sie nach der Portierung nicht mehr benötigen.

Inhalt

- [Auf der portierten Nummer werden keine Anrufe entgegengenommen](#)
- [Geben Sie portierte Nummern frei, die Sie nicht mehr benötigen](#)
- [Nach der Portierung zum ursprünglichen Mobilfunkanbieter zurückkehren](#)
- [Telefonnummern außerhalb von Amazon Connect portieren](#)

Auf der portierten Nummer werden keine Anrufe entgegengenommen

Wenn Sie nach Flow des geplanten Portierungsfensters keine Telefonanrufe über die portierte Telefonnummer erhalten, aktualisieren Sie Ihr Support-Ticket. Wir werden das Problem mit unserem Mobilfunkanbieter lösen, um den Portierungsstatus zu überprüfen und die nächsten Schritte zur Lösung des Problems zu ermitteln.

Amazon Connect und unsere Transporteure bemühen sich nach besten Kräften, sicherzustellen, dass die Rufnummernportierung mit minimalen Ausfallzeiten und ohne Probleme erfolgt. In den meisten Fällen ist der unterlegene Transporteur dafür verantwortlich, die Rufnummernportierung einzuleiten und Ihre Nummer an den gewinnenden Transporteur weiterzugeben.

In seltenen Fällen kann ein Problem mit der Rufnummernweiterleitung auftreten, was dazu führt, dass Anrufe vom Mobilfunkanbieter nicht bei Amazon Connect eingehen.

Geben Sie portierte Nummern frei, die Sie nicht mehr benötigen

Sie müssen Ihrer Amazon Connect-Instance zugewiesene Telefonnummern nicht behalten.

Wenn eine Telefonnummer von Ihrer Amazon Connect-Instance freigegeben wird:

- Es wird Ihnen nichts mehr in Rechnung gestellt.
- Sie können die Telefonnummer nicht zurückfordern.
- Amazon Connect behält sich das Recht vor, die Beantragung durch einen anderen Kunden zuzulassen.

Freigeben einer Telefonnummer

1. Melden Sie sich mit einem Amazon Connect Administratorkonto oder einem Benutzerkonto mit Telefonnummern auf der Admin-Website an — Sicherheitsprofilberechtigung freigeben.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Kanäle, Telefonnummern aus. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie in Ihrem Sicherheitsprofil über die Berechtigung Telefonnummern – Anzeigen verfügen.
3. Wählen Sie die Telefonnummer, die Sie freigeben möchten, und klicken Sie dann auf Release (Freigeben). Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie in Ihrem Sicherheitsprofil über die Berechtigung Telefonnummern – Freigeben verfügen.

Wenn die Telefonnummer mit einem Vorgang verknüpft ist, wird dieser Vorgang deaktiviert, bis eine andere Nummer mit ihm verknüpft wird.

Wenn Kunden die freigegebene Telefonnummer anrufen, erhalten sie eine Nachricht, dass dies keine funktionierende Telefonnummer ist.

Nach der Portierung zum ursprünglichen Mobilfunkanbieter zurückkehren

Um die Portierung abzuschließen, nehmen sowohl der unterlegene als auch der übernehmende Mobilfunkanbieter Konfigurationsänderungen vor, um den Besitz der Telefonnummer weiterzugeben. Nach Abschluss der Portierung hat der übernehmende Mobilfunkanbieter die alleinige Kontrolle über die Telefonnummer.

Um die Telefonnummer erneut zu verschieben, müssen Sie eine neue LOA und alle erforderlichen Unterlagen ausfüllen.


Telefonnummern außerhalb von Amazon Connect portieren

1. Wählen Sie [Konto und Fakturierung](#) aus, um das vorausgefüllte Formular in der AWS Support-Konsole aufzurufen. Sie müssen in Ihrem AWS Konto angemeldet sein, um auf das Formular zugreifen zu können.
2. Für Service sollte Connect (Nummernverwaltung) ausgewählt sein.
3. Als Kategorie sollte Telefonnummernportierung ausgewählt sein.
4. Wählen Sie den erforderlichen Schweregrad aus.
5. Klicken Sie auf Next step (Nächster Schritt): Additional information (Zusätzliche Informationen)
6. Führen Sie auf der Seite Weitere Informationen folgende Schritte aus:
 - a. Geben Sie den Betreff ein.
 - b. Gehen Sie unter Beschreibung wie folgt vor:
 - i. Teilen Sie uns mit, dass Sie wegportieren.
 - ii. Der Name Ihrer Amazon Connect-Instance und die Nummern, die Sie portieren.
 - iii. Der Name Ihres neuen Mobilfunkanbieters.
7. Klicken Sie auf Next step: Solve now or contact us () (Nächster Schritt): Jetzt lösen oder Support kontaktieren).
8. Gehen Sie auf der Seite Jetzt lösen oder uns kontaktieren wie folgt vor:
 - Wählen Sie die Registerkarte Kontaktieren Sie uns und dann Ihre bevorzugte Kontaktsprache und Ihre bevorzugte Kontaktmethode aus.
9. Wählen Sie Absenden aus.

10. Das Amazon Connect Team wird Ihr Ticket überprüfen und sich mit Ihnen in Verbindung setzen.

Als nächstes passiert Folgendes:

1. AWS Support kontaktiert Sie und gibt an, dass Sie den Vorgang mit der Fluggesellschaft beginnen sollten, die den Zuschlag erhalten hat.
2. Die gewinnende Fluggesellschaft wird Sie bitten, ihr die folgenden Informationen zur Verfügung zu stellen:
 - Eigentumsnachweis für die Nummern, die Sie übertragen möchten. Stellen Sie ihnen Screenshots der Amazon Connect-Instance mit den Telefonnummern, die Sie portieren möchten, sowie Screenshots Ihrer AWS Rechnung zur Verfügung.
 - In der Regel benötigt der Transporteur, der den Zuschlag erhält, ein LOA (Letter of Authorization), das Sie ausfüllen müssen. Es ist wichtig, dass Sie die richtigen Kontaktdaten auf Ihrer AWS Rechnung angeben.
3. Die Fluggesellschaft, die den Zuschlag erhalten hat, sendet die Anfrage an AWS Support.
4. AWS Support wird überprüfen, ob die Anfrage der gewinnenden Fluggesellschaft mit den uns vorliegenden Informationen darüber übereinstimmt, wem diese Nummern gehören. Wenn alle Angaben genau übereinstimmen, werden wir die Anfrage genehmigen.

 **Important**

Die Überprüfung der Echtheit der Port-Out-Anfrage des Gewinners ist für die Sicherheit Ihrer Telefonnummer von entscheidender Bedeutung. Wenn die Kontaktdaten nicht korrekt sind (z. B. weil der Name nicht übereinstimmt), kann es sein, dass Ihre Anfrage zur Deaktivierung abgelehnt wird, was zu Verzögerungen führt und Sie Ihre Anfrage erneut einreichen müssen.

5. Die Fluggesellschaft, die den Zuschlag erhalten hat, wird die Port-Out-Anfrage an dem Tag und zu der Uhrzeit bearbeiten, die Sie mit ihr vereinbaren. Arbeiten Sie mit der siegreichen Fluggesellschaft zusammen, um den Rest des Port-Out-Prozesses abzuschließen und einen reibungslosen Übergang zu gewährleisten.

Fordere deine Nummern an und verwalte sie

In den Themen in diesem Abschnitt wird erklärt, wie Sie eine Amazon Connect Connect-Telefonnummer beanspruchen, Rufnummern auflisten, die für Ihre Instance beansprucht wurden, eine Telefonnummer zwischen Amazon Connect Connect-Instances verschieben und eine Telefonnummer freigeben.

Inhalt

- [So erhalten Sie eine Connect-Telefonnummer in Ihrem aktuellen Land](#)
- [Anfordern einer SMS-fähigen Telefonnummer über Amazon Pinpoint SMS](#)
- [Beantragen einer Rufnummer, die Sie bereits besitzen, in einem anderen Land](#)
- [Listen Sie die Telefonnummern auf, für die Ihre Amazon Connect-Instance beansprucht wurde](#)
- [Anfordern von Telefonnummern für Amazon Connect in der Region Asien-Pazifik \(Tokio\)](#)
- [Anforderungsnummern, internationale Nummern oder Endpunkte](#)
- [Verschieben einer Telefonnummer zwischen Instances](#)
- [Geben Sie eine Telefonnummer von Amazon Connect zurück in den Lagerbestand](#)

So erhalten Sie eine Connect-Telefonnummer in Ihrem aktuellen Land

Um in Ihrer aufrufen-Instance Anrufe zu tätigen oder entgegenzunehmen, müssen Sie eine DID- bzw. gebührenfreie Telefonnummer beantragen. Wenn Sie beim Erstellen der Amazon Connect-Instance keine Nummer beantragt haben, führen Sie diese Schritte aus, um dies jetzt zu tun.

So beantragen Sie eine Nummer für Ihr Kontaktzentrum

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Administratorkonto oder einem Konto an, das einem Sicherheitsprofil mit Telefonnummern zugewiesen ist — Zugriffsrechte beanspruchen.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Kanäle, Telefonnummern aus.
3. Wählen Sie Claim a number (Eine Telefonnummer beanspruchen) aus. Sie können eine gebührenfreie Telefonnummer oder eine Direct Inward Dialing (DID)-Telefonnummer auswählen. Wenn Sie sich in den USA befinden, können Sie die gewünschte Vorwahl für Ihre Nummer angeben. Es werden dann nur verfügbare Nummern mit dieser Vorwahl angezeigt. Wenn Nummern zurückgegeben werden, wählen Sie eine aus.

Note

Erstellen Sie einen Fall, indem Sie in den folgenden Situationen die Option [Konto und Abrechnung](#) auswählen:

- Wenn Sie ein Land oder eine Region auswählen, aber keine Nummern angezeigt werden, können Sie zusätzliche Nummern für das Land oder die Region anfordern.
- Wenn Sie eine bestimmte Ortsvorwahl oder eine Vorwahl wünschen, die nicht aufgeführt ist, versuchen wir, Ihre Anfrage zu berücksichtigen.

Die folgende Abbildung zeigt die Option Konto und Abrechnung auf der Seite Kundenvorgang erstellen in der Support Center-Konsole.

4. Geben Sie eine Beschreibung für die Nummer ein und fügen Sie diese bei Bedarf an einen Flow in Contact Flow / IVR (Flow/IVR) an.
5. Wählen Sie Speichern.

6. Wiederholen Sie diesen Vorgang, bis Sie alle erforderlichen Telefonnummern beansprucht haben.
7. Nachdem Sie Ihre Nummern beansprucht haben, [verknüpfen Sie sie mit Ihren Flows](#). Ein Flow definiert den Weg Ihrer Kunden mit Ihrem Kontaktcenter von Anfang bis Ende.

Wie viele Telefonnummern können Sie beanspruchen

Es gibt ein Service-Kontingent für die Anzahl der Telefonnummern, die Sie in jeder Instance haben können. Informationen zum Standarddienstkontingent finden Sie unter [Amazon Connect Servicekontingenten](#). Wenn Sie das Kontingent ausgeschöpft haben, können Sie eine der zuvor beantragten Nummern freigeben. Nach der Freigabe können Sie dieselbe Nummer nicht erneut beanspruchen.

Wenn Sie mehr Telefonnummern benötigen, können Sie mit dem [Formulars zur Erhöhung des Amazon-Connect-Service-Kontingents](#) eine Erhöhung des Service-Kontingents beantragen.

Vermeiden Sie es, daran gehindert zu werden, zu viele Nummern zu beanspruchen oder freizugeben

Wenn Sie regelmäßig Nummern anfordern und veröffentlichen möchten, kontaktieren Sie uns, um eine Ausnahme für das Servicekontingent zu beantragen. Andernfalls ist es möglich, dass Sie bis zu 180 Tage nach Ablauf der ältesten freigegebenen Nummer daran gehindert werden, weitere Nummern zu beanspruchen und freizugeben.

Standardmäßig kannst du bis zu 200% deiner maximalen Anzahl an aktiven Rufnummern beanspruchen und freigeben. Wenn Sie während eines fortlaufenden 180-Tage-Zyklus, der 200% Ihres Telefonkontingents übersteigt, Rufnummern über die Benutzeroberfläche oder API beanspruchen und herausgeben, können Sie bis 180 Tage nach Ablauf der ältesten freigegebenen Nummer keine weiteren Nummern beanspruchen.

Wenn Sie beispielsweise bereits 99 beanspruchte Nummern und ein Servicelevel-Kontingent von 99 Telefonnummern haben und Sie in einem beliebigen Zeitraum von 180 Tagen 99 freigeben, 99 beanspruchen und dann 99 freigeben, haben Sie das Limit von 200% überschritten. Ab diesem Zeitpunkt können Sie keine weiteren Nummern mehr beanspruchen, bis Sie ein AWS Support-Ticket öffnen.

API-Anweisungen zur Beantragung von Telefonnummern

So fordern Sie eine Telefonnummer programmgesteuert an:

1. Verwenden Sie die [SearchAvailablePhoneNumbers](#)API, um nach verfügbaren Telefonnummern zu suchen, die Sie für Ihre Amazon Connect Connect-Instance beanspruchen können.
2. Verwenden Sie [ClaimPhone](#)die [Number](#) API, um die Telefonnummer zu beanspruchen.

Wenn Sie eine Nummer mithilfe der [ClaimPhoneNumber](#) API beanspruchen, wird die Nummer in einen der folgenden drei Zustände versetzt:CLAIMED,IN_PROGRESS,FAILED.

3. Führen Sie die [DescribePhoneZahlen-API](#) aus, um den Status Ihres Verfahrens zur Beantragung der Nummer zu ermitteln.
 - CLAIMEDbedeutet, dass der vorherige Vorgang „[ClaimPhoneNumber](#)“ oder „[UpdatePhoneNumber](#)“ erfolgreich war.
 - IN_PROGRESSbedeutet, dass ein [UpdatePhoneZahlen- oder ClaimPhoneZahlenvorgang](#) noch läuft und noch nicht abgeschlossen ist. Sie können [DescribePhoneNumber](#) zu einem späteren Zeitpunkt anrufen, um zu überprüfen, ob der vorherige Vorgang abgeschlossen wurde.
 - FAILEDgibt an, dass der vorherige Nummern- oder [ClaimPhoneUpdatePhoneNummernvorgang](#) fehlgeschlagen ist. Es wird eine Meldung enthalten, die den Grund für den Fehler angibt. Ein häufiger Grund für einen Ausfall kann sein, dass der TargetArn Wert, auf den Sie eine Telefonnummer beanspruchen oder auf den Sie eine Telefonnummer aktualisieren, das Limit für die Gesamtzahl der beanspruchten Nummern erreicht hat. Wenn Sie aufgrund eines API-Aufrufs von [ClaimPhoneNumber](#) den Status FAILED erhalten haben, haben Sie einen Tag Zeit, um erneut zu versuchen, die Telefonnummer zu beanspruchen, bevor die Nummer wieder in den Bestand aufgenommen wird, sodass andere Kunden sie anfordern können.

Note

Wenn die Rufnummernanforderung fehlschlägt, wird Ihnen die Telefonnummer innerhalb des Zeitraums von einem Tag nicht in Rechnung gestellt.

„Sie haben das Limit an Telefonnummern erreicht. Um dieses Limit zu erhöhen, wenden Sie sich an den Support.“

Auch wenn Sie zum ersten Mal eine Telefonnummer beanspruchen, kann diese Fehlermeldung auftreten, wenn Sie versuchen, eine Nummer zu beanspruchen. Für alle Probleme, die zu dieser Fehlermeldung führen, ist AWS Support die Hilfe von erforderlich.

Kontaktieren Sie uns AWS Support und sie werden Ihnen weiterhelfen.

Wenn Sie einen Basic-Tarif haben, gehen Sie wie folgt vor, um sich AWS Support bei diesem Problem an uns zu wenden:

1. Wählen Sie in der AWS-Konsole AWS Support Center aus.
2. Wählen Sie Create case (Fall erstellen) aus.
3. Klicken Sie auf Sie wünschen eine Erhöhung des Servicelimits? , wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

Account: [redacted] • Support plan: Basic • [Change](#)

How can we help?

Choose the related issue for your case.

Account and billing Technical

[Looking for service limit increases?](#)

Cancel **Next step: Additional information**

4. Wählen Sie auf der Seite Create case (Fall erstellen) die Option Service limit increase (Servicelimiterhöhung). Wählen Sie im Dropdown-Feld Limittyp die Option Amazon Connect.
5. Füllen Sie den Rest des Formulars aus und beschreiben Sie das Problem und wie wir Sie kontaktieren können. Wählen Sie Absenden aus.
6. Wir werden Kontakt mit Ihnen aufnehmen, um Sie in Bezug auf Ihre Anfrage zu unterstützen.

Anfordern einer SMS-fähigen Telefonnummer über Amazon Pinpoint SMS

Important

In einigen Ländern müssen Telefonnummern und Absender-IDs für die Verwendung im Land registriert werden. Die Bearbeitung einer eingereichten Registrierungsanfrage kann bis zu 15 Werktage dauern. Wir empfehlen dringend, diesen Prozess frühzeitig zu beginnen. Weitere Informationen zur Registrierung finden Sie unter [Registrierungen](#).

Mit Amazon Pinpoint SMS können Sie neue SMS-fähige Telefonnummern anfordern oder bestehende SMS-fähige Telefonnummern für Amazon Connect wiederverwenden. Sie können Kurzwahlnummern, 10-stellige Langwahlnummern (10DLC) und gebührenfreie Nummern anfordern. Diese werden auch als Ursprungsidentitäten (Origination Identities, OIDs) bezeichnet.

Anweisungen zur Beschaffung einer Telefonnummer für SMS-Nachrichten finden Sie unter [Anfordern einer Telefonnummer](#) im Amazon-Pinpoint-SMS-Benutzerhandbuch.


Bewährte Methoden für die Anforderung von SMS-Nummern

- Für jeden OID-Typ gilt ein anderes Registrierungsverfahren und die Leasingkosten variieren. Sehen Sie sich die Preise hier an: [Amazon-Pinpoint-SMS-Preise](#).
- Wir empfehlen, bei der Entscheidung über die Art der zu beantragenden Telefonnummer Ihre Durchsatzanforderungen zu berücksichtigen. SMS-Nachrichten werden in 140-Byte-Abschnitten zugestellt, die als [Nachrichtenteile](#) bezeichnet werden. Ihre Durchsatzrate ist die Anzahl der Nachrichtenteile, die Sie pro Sekunde versenden können.
 - 1–3 Nachrichtenteile pro Sekunde: Verwenden Sie eine gebührenfreie Nummer. Wir empfehlen, eine 10DLC-Nummer oder eine Kurzwahlnummer zu verwenden, wenn Ihre Durchsatzanforderungen bei einer Ausweitung Ihrer Anwendungsfälle diese Grenzwerte überschreiten. Diese Nummerntypen bieten viel Spielraum für Wachstum, kosten aber auch mehr und die Bereitstellung dauert derzeit länger als bei gebührenfreien Nummern. Weitere Informationen zum Anfordern einer gebührenfreien Nummer in Amazon Pinpoint finden Sie unter [Telefonnummer anfordern](#).
 - 10–75 Nachrichtenteile pro Sekunde: Verwenden Sie eine 10DLC-Nummer. Sie können auch eine Kurzwahlnummer verwenden, die zusätzlichen Spielraum für Wachstum bietet, aber auch mehr kosten würde. Weitere Informationen finden Sie unter [Anfordern dedizierter Langwahlnummern für SMS-Nachrichten mit Amazon Pinpoint SMS](#).

- 100 Nachrichtenteile pro Sekunde oder mehr: Verwenden Sie eine Kurzwahlnummer. Wenn Sie Ihre Anfrage in der AWS Support Center-Konsole erstellen, geben Sie die Durchsatzrate an, die Ihr Shortcode unterstützen soll.

US-Kurzwahlnummern unterstützen standardmäßig 100 Nachrichtenteile pro Sekunde, doch die Durchsatzrate kann gegen eine zusätzliche monatliche Gebühr über diese Rate hinaus erhöht werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Anfordern von Kurzwahlnummern für SMS-Nachrichten mit Amazon Pinpoint SMS](#).

- Fordern Sie mindestens eine der oben genannten OIDs als TRANSACTIONAL Zahl von Amazon Pinpoint an.
- Stellen Sie sicher, dass Sie alle bei der Registrierung angeforderten Informationen angeben. Es gibt keine Ausnahmen bei den gestellten Fragen.

 **Important**

Wenn Sie unvollständige oder ungenaue Informationen angeben, verlängert sich die Registrierungszeit. Ihre Registrierung muss bearbeitet und zur erneuten Überprüfung zurückgesendet werden.

Die Registrierung für alle Arten von OIDs in den USA wird von einer externen Registrierungsstelle verwaltet. Anträge werden nicht von Amazon geprüft.

- Die Registrierung gebührenfreier Telefonnummern ist mit dem geringsten Zeitaufwand möglich.
- Sehen Sie sich den [10DLC-Registrierungsprozess](#) an, der im Amazon-Pinpoint-SMS-Benutzerhandbuch erläutert wird.

Beantragen einer Rufnummer, die Sie bereits besitzen, in einem anderen Land

Angenommen, Ihr Unternehmen befindet sich in Deutschland. Sie haben auch Agenten in Japan, um Kunden in Japan zu bedienen, und benötigen für dieses Kontaktcenter eine japanische Telefonnummer. Gehen Sie wie folgt vor, um einen Support-Fall zur Beantragung einer Telefonnummer, die Sie bereits in einem anderem Land besitzen, zu erstellen.

Informationen zum Beantragen einer Nummer, die Sie nicht bereits in einem anderen Land bzw. einer anderen Region besitzen, finden Sie unter [Anforderungsnummern, internationale Nummern oder Endpunkte](#).

1. Navigieren Sie zu [Fall erstellen](#).

2. Wählen Sie Service Limit increase (Erhöhung des Servicelimits).
3. Wählen Sie unter Limittyp Amazon Connect aus.
4. Geben Sie in Use case description (Anwendungsfallbeschreibung) die Adresse Ihres Unternehmens im betreffenden anderen Land ein.
5. Wählen Sie in Contact options (Kontaktoptionen) aus, ob wir per E-Mail oder Telefon mit Ihnen Kontakt aufnehmen sollen.
6. Wählen Sie Absenden aus.

Wir werden Kontakt mit Ihnen aufnehmen, um Sie in Bezug auf Ihre Anfrage zu unterstützen.

Listen Sie die Telefonnummern auf, für die Ihre Amazon Connect-Instance beansprucht wurde

Sie können die für Ihre Amazon Connect Connect-Instance beanspruchten Telefonnummern mithilfe der Amazon Connect Connect-Konsole oder mithilfe der [ListPhoneNumbersV2-API](#) auflisten.


So listen Sie Telefonnummern mithilfe der Amazon Connect-Konsole auf

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter [https://*Instanzname*.my.connect.aws/](https://<i>Instanzname</i>.my.connect.aws/) an.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Kanäle, Telefonnummern aus.

Die Liste der Telefonnummern, die für Ihre Amazon Connect-Instance beansprucht wurden, wird angezeigt.

Anfordern von Telefonnummern für Amazon Connect in der Region Asien-Pazifik (Tokio)

Wenn Sie eine Telefonnummer für eine Amazon-Connect-Instance in der Region Asien-Pazifik (Tokio) anfordern wollen, stellen Sie eine Support-Anfrage an AWS und weisen Sie anhand von Unterlagen nach, dass sich Ihr Unternehmen in Japan befindet.


 **Important**

Es sind drei Arten von Unterlagen erforderlich. Eine Liste der zulässigen Nachweise finden Sie unter [Japan \(JP\)](#) im Thema [Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern](#).

Sie können Nummern nicht für den persönlichen Gebrauch, sondern nur für den geschäftlichen Gebrauch anfordern.


Amazon Connect unterstützt das Anfordern von Telefonnummern für Instances, die in der Region Asien-Pazifik (Tokio) erstellt wurden.

- DID-Nummern (Direct Inward Dialing): werden auch als örtliche Nummern bezeichnet.
 - Nummern mit Vorwahl 050.
 - Nummern mit Vorwahl 03 in Tokio. Amazon Connect bietet derzeit keine Telefonnummern für andere Städte in Japan an.
- Gebührenfreie Nummern
 - Nummern mit Vorwahl 0120.
 - Nummern mit Vorwahl 0800.

 **Note**

Wenn Sie eine gebührenfreie Telefonnummer für Amazon Connect beantragen, wird damit nicht auch eine entsprechende DID-Nummer mit der Vorwahl 03 zugewiesen wie bei anderen gebührenfreien Telefonnummern in Japan. Wenn Sie eine DID-Nummer benötigen, können Sie diese in Amazon Connect beantragen.

Anforderungsnummern, internationale Nummern oder Endpunkte

 **Important**

Um eine Telefonnummer zu erwerben und zu besitzen, erfordern die Bestimmungen des Landes oder der Region häufig:

- Eine lokale Büroadresse.

- Spezifische Ausweisdokumente.

Informationen zu den Identifizierungsanforderungen nach Ländern finden Sie unter [Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern](#).

In den meisten Ländern dauert es 2-6 Wochen, bis wir Ihre Anfrage erfüllen können. In einigen Fällen kann es bis zu 60 Tage dauern. Wenn Sie bis zu einem bestimmten Datum eine Nummer benötigen, teilen Sie uns dies in Ihrem Fall mit. AWS Support

Note

Amazon bietet Folgendes nicht an:

- Dienstleistungen zum Premiumtarif oder zu höheren Kosten
- Vanity-Nummern wie 1-888-555-0000 oder eine genaue Zahl

Wenn Sie diese Dienstleistungen in Anspruch nehmen möchten, empfehlen wir Ihnen, sich an spezialisierte Anbieter zu wenden. Für Services mit Premium-Tarifen können Sie Anrufe an Amazon Connect-DIDs weiterleiten, indem Sie die lokalen Landesbestimmungen einhalten. Bei Vanity-Nummern können Sie diese Nummern nach dem Kauf auf Amazon Connect übertragen, indem Sie sie portieren.

Um internationale Telefonnummern anzufordern, für die Unterlagen erforderlich sind, oder Nummern, die in einer bestimmten Region nicht verfügbar sind, erstellen Sie einen AWS Support Fall. Im Support-Fall müssen Sie genau angeben, wie viele Nummern Sie für jedes Land wünschen.

Reichen Sie ein Amazon Connect-Supportticket ein, um zu überprüfen, ob Ihre Telefonnummer auf Amazon Connect portiert werden kann.

1. Wählen Sie [Konto und Fakturierung](#) aus, um auf ein vorausgefülltes Formular in der AWS Support -Konsole zuzugreifen. Sie müssen in Ihrem AWS Konto angemeldet sein, um auf das Formular zugreifen zu können.
2. Für Service sollte Connect (Nummernverwaltung) ausgewählt sein.
3. Als Kategorie sollte die Option „Anfrage einer speziellen Telefonnummer“ ausgewählt werden.
4. Wählen Sie den erforderlichen Schweregrad aus.

5. Klicken Sie auf Next step (Nächster Schritt): Additional information (Zusätzliche Informationen)
6. Führen Sie auf der Seite Weitere Informationen folgende Schritte aus:
 - a. Geben Sie den Betreff ein.
 - b. Geben Sie unter Beschreibung so viele Informationen wie möglich zu Ihrer Anfrage an. Wenn Sie nicht alle diese Details kennen, können Sie Informationen weglassen.
7. Klicken Sie auf Next step: Solve now or contact us () (Nächster Schritt): Jetzt lösen oder Support kontaktieren).
8. Gehen Sie auf der Seite Jetzt lösen oder uns kontaktieren wie folgt vor:
 - Wählen Sie die Registerkarte Kontaktieren Sie uns und dann Ihre bevorzugte Kontaktsprache und Ihre bevorzugte Kontaktmethode aus.
9. Wählen Sie Absenden aus.
10. Das Amazon Connect Team wird Ihr Ticket überprüfen und sich mit Ihnen in Verbindung setzen.

Nachdem Ihre Anfrage genehmigt wurde, wird die genaue Anzahl der angeforderten Telefonnummern in Ihrer Amazon Connect-Konsole angezeigt, sodass Sie sie anfordern können. Sie haben keinen Zugriff auf alle verfügbaren Nummern in diesem Land.

Anforderungen für benutzerdefinierte Terminierungspunkte

In der Region Asien-Pazifik (Sydney) können Sie benutzerdefinierte Termination Points beantragen.

Der Begriff „Custom Termination Points“ bezeichnet benutzerdefinierte Tier-1-Telefonieziele für Kundenanrufe bei Amazon Connect, die als lokale Telefonnummern konfiguriert sind. Durch die Nutzung benutzerdefinierter Termination Points verstehen Sie und erklären sich damit einverstanden, dass Sie:

1. Sie verfügen derzeit über einen gebührenfreien landesweiten Service, mit dem Sie benutzerdefinierte Termination Points als Ziel für Kundenanrufe einrichten können.
2. Custom Termination Points können nicht an einen anderen Telefonanbieter portiert oder verschoben werden, sobald sie von Amazon Connect zugewiesen wurden.
3. Wird zum täglichen Standardtarif für beanspruchte australische Telefonnummern und DID-Nutzungsgebühren für eingehende Anrufe in Rechnung gestellt.
4. Sie sind dafür verantwortlich, die benutzerdefinierten Terminationspunkte zu Ihrem bestehenden gebührenfreien Inlandsdienst hinzuzufügen.

Verschieben einer Telefonnummer zwischen Instances

Sie können Ihre beanspruchte Telefonnummer von einer Instance oder Verkehrsverteilergruppe in eine andere Instance oder Verkehrsverteilergruppe in derselben Instance oder Verkehrsverteilergruppe verschieben AWS-Region.

Wenn Sie eine Zahl mithilfe der [UpdatePhoneNumber](#) API verschieben, wird die Nummer in einen der folgenden drei Zustände versetzt. Sie können die [DescribePhoneZahlen-API](#) ausführen, um den Status Ihres Vorgangs zum Verschieben von Nummern zu ermitteln.

- **IN_PROGRESS** bedeutet, dass ein [UpdatePhoneNummernvorgang](#) noch im Gange ist und noch nicht abgeschlossen ist. Sie können [DescribePhoneNumber](#) anrufen, um zu überprüfen, ob der vorherige Vorgang abgeschlossen wurde.
- **CLAIMED** bedeutet, dass der vorherige [UpdatePhoneNummernvorgang](#) erfolgreich war und die Telefonnummer nicht für andere Kunden verfügbar ist.
- **FAILED** gibt an, dass der vorherige [UpdatePhoneNummernvorgang](#) fehlgeschlagen ist. Es enthält auch eine Meldung, die den Grund für den Fehlschlag angibt.

Geben Sie eine Telefonnummer von Amazon Connect zurück in den Lagerbestand

Wenn Sie eine andere Telefonnummer möchten oder zusätzliche Nummern haben, die Sie nicht verwenden, können Sie diese im Bestand freigeben. Sie können dies über die Amazon Connect Connect-Konsole oder programmgesteuert mithilfe der [ReleasePhoneNumber-API](#) tun.

Wenn eine Telefonnummer von Ihrer Amazon Connect-Instance freigegeben wird:

- Es wird Ihnen nichts mehr in Rechnung gestellt.
- Sie können die Telefonnummer nicht zurückfordern.
- Amazon Connect behält sich das Recht vor, die Beantragung durch einen anderen Kunden zuzulassen.

Tip

Wenn Sie Ihr Amazon Connect-Konto schließen möchten, führen Sie die folgenden Schritte für alle Ihre Telefonnummern aus. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass Ihnen keine Gebühren in Rechnung gestellt werden, wenn Personen fälschlicherweise Nummern anrufen, die Sie beantragt haben, und Ihre Flows auslösen. Sie sollten auch [Ihre Instances löschen](#).

Freigeben einer Telefonnummer

1. Melden Sie sich mit einem Amazon Connect Administratorkonto oder einem Benutzerkonto mit Telefonnummern auf der Admin-Website an — Sicherheitsprofilberechtigung freigeben.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Kanäle, Telefonnummern aus. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie in Ihrem Sicherheitsprofil über die Berechtigung Telefonnummern – Anzeigen verfügen.
3. Wählen Sie die Telefonnummer, die Sie freigeben möchten, und klicken Sie dann auf Release (Freigeben). Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie in Ihrem Sicherheitsprofil über die Berechtigung Telefonnummern – Freigeben verfügen.

Wenn die Telefonnummer mit einem Vorgang verknüpft ist, wird dieser Vorgang deaktiviert, bis eine andere Nummer mit ihm verknüpft wird.

Wenn Kunden die freigegebene Telefonnummer anrufen, erhalten sie eine Nachricht, dass dies keine funktionierende Telefonnummer ist.

Um die ReleasePhoneNumber API zu verwenden

- Wenn Sie eine Nummer mithilfe der [ReleasePhoneNumber-API](#) freigeben, wird die Nummer für bis zu 180 Tage in eine Abkühlphase versetzt. Die Telefonnummer kann erst nach Flow der Bedenkzeit gesucht oder abgerufen werden.

Note

Während der 180-tägigen Bedenkzeit wird Ihnen die Telefonnummer nicht in Rechnung gestellt.

Vermeiden Sie es, daran gehindert zu werden, zu viele Nummern zu beanspruchen oder freizugeben

Wenn Sie beabsichtigen, Nummern häufig zu beanspruchen und zu veröffentlichen, kontaktieren Sie uns für eine Ausnahme bezüglich der Servicequote. Andernfalls ist es möglich, dass Sie bis zu 180 Tage nach Ablauf der ältesten freigegebenen Nummer daran gehindert werden, weitere Nummern zu beanspruchen und freizugeben.

Standardmäßig kannst du bis zu 200% deiner maximalen Anzahl an aktiven Rufnummern beanspruchen und freigeben. Wenn Sie während eines fortlaufenden 180-Tage-Zyklus, der 200% Ihres Telefonkontingents übersteigt, Rufnummern über die Benutzeroberfläche oder API

beanspruchen und herausgeben, können Sie bis 180 Tage nach Ablauf der ältesten freigegebenen Nummer keine weiteren Nummern beanspruchen.

Wenn Sie beispielsweise bereits 99 beanspruchte Nummern und ein Servicelevel-Kontingent von 99 Telefonnummern haben und Sie in einem beliebigen Zeitraum von 180 Tagen 99 freigeben, 99 beanspruchen und dann 99 freigeben, haben Sie das Limit von 200% überschritten. Ab diesem Zeitpunkt können Sie keine weiteren Nummern mehr beanspruchen, bis Sie ein AWS Support-Ticket öffnen.

Verwenden Sie die Anruferidentifikation, um die Kundeninteraktion zu personalisieren

Sie können Ihren Kunden ein personalisiertes Erlebnis bieten, indem Sie Metadatenattribute verwenden, die Informationen zur Anrufannahme bereitstellen. Sie können beispielsweise nach der Kontakt-ID eines Kunden suchen und ihn mit einer personalisierten Begrüßung begrüßen.

Important

Funktionen, die von Amazon Connect oder Dritten bereitgestellt werden, können sich auf Anrufdaten stützen, um eingehende Anrufer zu identifizieren, Kundeninteraktionen zu personalisieren oder Betrug aufzudecken, und können zusätzlichen Nutzungsbedingungen unterliegen. Netzwerkbezogene Anrufdaten, die den Anrufempfängern nicht angezeigt werden, dürfen zu keinem anderen Zweck als zur Betrugserkennung verwendet werden.

Verwenden Sie Metadatenattribute für Telefonanrufe

In der folgenden Tabelle sind die verfügbaren Metadatenattribute für Telefonanrufe aufgeführt. Weitere Informationen zur Verwendung von Attributen finden Sie unter [Amazon Connect-Kontaktattribute verwenden](#).

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
P-Charge-Info	Die Partei, die für die Gebühren im Zusammenhang mit dem Anruf verantwortlich ist.	System (System)	\$.Media.Sip.Header.s.P-Charge-Info

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Aus	Die Identität des Endbenutzers, der mit der Anforderung verknüpft ist.	System (System)	\$.Media.Sip.Headers.From
Bis	Informationen zum angerufenen Teilnehmer oder zum Empfänger der Anforderung.	System (System)	\$.Media.Sip.Headers.To
ISUP-OLI	Herkunftsleitungsanzeige (OLI). Zeigt die Verbindungsart des Anrufs an (z. B. PSTN, 800-Serviceanruf, drahtlos/zelluläres PCS, Telefonzelle).	System (System)	\$.Media.Sip.Headers.ISUP-OLI
JIP	Parameter zur Angabe der Gerichtsbarkeit (JIP). Zeigt den geografischen Standort des Anrufers/Switch an. Beispielwert: 212555	System (System)	\$.Media.Sip.Headers.JIP
Hop-Zähler	Hop-Zähler. Beispielwert: 0	System (System)	\$.Media.Sip.Headers.Hop-Counter
Herkunfts-Switch	Herkunfts-Switch. Beispielwert: 710	System (System)	\$.Media.Sip.Headers.Originating-Switch

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Herkunfts-Trunk	Herkunfts-Trunk. Beispielwert: 0235	System (System)	\$.Media.Sip.Header s.Originating-Trunk
Anzeige für Anrufweiterleitung	Anzeigen für Anrufweiterleitung (z. B. Umleitungsheader). Zeigt den inländischen oder internationalen Ursprung des Anrufs an. Beispielwert: sip: +15555555555@public-vip.us2.telphony-provider.com; reason=unconditional	System (System)	\$.Media.Sip.Header s.Call-Forwarding-Indikator
Adresse des Anrufers	Adresse des Anrufers (Nummer). NPAC dip zeigt den echten Verbindungstyp und den systemeigenen geografischen Switch an. Beispielwert: 15555555555;noa=4	System (System)	\$.Media.Sip.Header s.Calling-Party-Address
Adresse des Anrufempfängers	Adresse des Anrufempfängers (Nummer). Beispielwert: 15555555555;noa=4	System (System)	\$.Media.Sip.Header s.Called-Party-Address

Beheben von Problemen mit

Die Verfügbarkeit von Telefonie-Metadaten ist nicht bei allen Telefonieanbietern einheitlich und möglicherweise nicht in allen Fällen gegeben.

Bevor Sie einen AWS Support Fall öffnen:

- Wenn Ihnen Daten zu allen Anrufen fehlen, die von einem Amazon Connect Ready-Service eines Drittanbieters benötigt werden, überprüfen Sie, ob Sie die vom Drittanbieter bereitgestellte Service-Konfigurationsanleitung befolgt haben.

Wenn Sie einen AWS Support Fall öffnen müssen, geben Sie die folgenden Informationen an:

- Service = Amazon Connect
- Kontingent = Zuordnung von Drittanbieternummern
- Feld mit der Beschreibung des Falls:
 - Geben Sie an, dass Sie bestätigt haben, dass Sie über eine Telefonnummer mit den erforderlichen Einstellungen verfügen.
 - Geben Sie den Namen Ihres Amazon Connect Ready-Serviceanbieters ein
 - Beschreiben Sie das Problem mit Telekommunikations-Metadaten, auf das Sie gestoßen sind.

Die folgenden Bilder zeigen einen Beispielfall und zeigen, wo Sie diese Informationen eingeben.

Support Center ×

Account number ██████████
 Support plan: Basic [Change](#) ↗
[View support plans](#) ↗

Your support cases
 AWS Support App in Slack
 Compute Optimizer ↗
 AWS Health Dashboard ↗
 Trusted Advisor ↗

AWS Knowledge resources
 Knowledge Center ↗
 Knowledge Center videos ↗
 AWS Documentation ↗
 re:Post ↗
 Training and Certification ↗

[AWS Support](#) > [Your support cases](#) > [Create case](#) > Service quota increase

Service quota increase

Service ↕
 Amazon Connect

Severity [Info](#)
 The severity levels available are determined by your support subscription.
 General question ↕

Requests

ⓘ To request additional service quota increases for the same service, choose a different service, create a separate service quota increase request.

Request 1

Region ↕
 US West (Oregon)

Quota ↕
 3rd Party Number Mapping

Case description

Use case description
 Do not share any sensitive information in case correspondences, such as credentials, credit cards, signed URLs, or personally identifiable information. Find more information [here](#) ↗.

[Confirm that you have a phone number with the the required setup from a third party.]

[Enter the name of your Amazon Connect Ready service provider]

[Describe the telecoms metadata issue you are encountering.]

- Wenn Sie unvollständige Daten zu einem Prozentsatz der Anrufe im Rahmen normaler Serviceanrufe erhalten: Beachten Sie, dass Daten nicht für alle Anrufe verfügbar sind.

Bestimmte Felder, wie z. B. ISUP-OLI, sind nur auf der Grundlage bestimmter Routen durch Netzwerke vorhanden. Es kann nicht garantiert werden, dass Daten für alle Anrufe verfügbar sind.

Ordnen Sie Ihrem Amazon Connect Connect-Konto Nummern von Drittanbietern zu

In einigen Ländern benötigen Sie möglicherweise eine Telefonnummer eines Drittanbieters, die direkt von einem Mobilfunkanbieter in diesem Land gehostet wird, anstatt von Amazon Connect gehostet

zu werden. Der Transporteur ist mit Amazon Connect verbunden und bietet Abrechnungsdienste an. In diesen Situationen müssen Sie ein Ticket öffnen, AWS Support um Ihre AWS Konto-ID und Ihre Amazon Connect Connect-Instanz der Telefonnummer zuzuordnen.

Um Ihrem Konto Nummern von Drittanbietern zuzuordnen

1. Wenn Sie ein AWS Support-Konto haben, gehen Sie zum [Support Center](#) und reichen Sie ein Ticket ein.

Öffnen Sie andernfalls die [AWS Management Console](#) und wählen Sie Support, Fall erstellen, Suche nach Erhöhungen des Servicelimit aus.

2. Fügen Sie Ihre Contact Center Instance ARN hinzu.

The screenshot shows the AWS Support console interface for requesting a limit increase. At the top, there is a 'Limit type' dropdown menu currently set to 'Amazon Connect'. Below it, the 'Severity' is set to 'General question'. A text input field for 'Contact Center Instance ARN - optional' is present. The main section is titled 'Requests' and contains a blue informational box stating: 'To request additional limit increases for the same limit type, choose Add another request.' Underneath, 'Request 1' is configured with 'Region' set to 'US East (Northern Virginia)', 'Limit' set to '3rd Party Number Mapping', and a 'New limit value' input field.

3. Geben Sie Ihre Region an und wählen Sie Rufnummernzuweisung für Drittanbieter.
4. Fügen Sie im Feld Beschreibung des Anwendungsfalls den Namen Ihres Partners und die zu ladenden Nummern sowie deren jeweilige Typen (DID oder gebührenfrei) hinzu.
5. Wählen Sie eine Kontaktoption und klicken Sie dann auf Senden.

UIFN-Service — Nur eingehend

Eine Universal International Freephone Number (UIFN) ist eine eindeutige gebührenfreie Rufnummer, die nur für eingehende Anrufe gilt und weltweit verwendet werden kann. Sie ermöglicht gebührenfreie Anrufe von internationalen Standorten zu Ihrem Kontaktzentrum.

Amazon Connect unterstützt UIFN in mehr als [60 Ländern](#), die bei der International Telecommunications Union registriert sind, einer Organisation, die die Verwaltung des UIFN-Service unterstützt.

Note

Mit Amazon Connect können Sie UIFNs in so vielen Ländern aktivieren, wie Sie benötigen. Es sind jedoch mindestens 5 Länder erforderlich.

Eine UIFN besteht aus einem dreistelligen Ländercode für eine globale Serviceanwendung, z. B. 800, und einer 8-stelligen globalen Abonnen­tennummer (GSN). Dies führt zu einem 11-stelligen festen Format.

Ihre UIFN könnte beispielsweise +800 12345678 lauten, wobei 12345678 Ihre Nummer ist.

Aufgrund der besonderen Eigenschaften von UIFN wird der Versuch, eine UIFN von Amazon Connect aus in einem „Loopback-Modus“ aufzurufen, nicht unterstützt. UIFNs sind so konzipiert, dass sie von Endtelefonkonfigurationen im öffentlichen Telefonnetz des Landes aus angerufen werden können.

Erste Schritte mit einer UIFN

Um eine UIFN innerhalb eines bestimmten Bereichs anzufordern, erstellen Sie einen Fall. AWS-Region AWS Support Geben Sie im Supportfall die folgenden Informationen an.

- Wählen Sie die Länder, die Sie aktivieren möchten, aus der [Liste der verfügbaren Länder aus](#).
- Die Amazon Connect-Instance (en), die den neuen UIFN-Nummern zugeordnet sind. Amazon Connect kann Routing-Nummern in mehrere Regionen unterstützen, z. B. von Australien in die Region Asien-Pazifik (Sydney), von den Vereinigten Staaten in eine US-Region oder, falls gewünscht, zu einer einzelnen globalen Instance.
- Die erforderliche ID-Überprüfung für Ihr Land. In den meisten Ländern gelten die [Standardanforderungen zur ID-Verifizierung](#) für die Bestellung von UIFN-Nummern. Wir empfehlen jedoch, [Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern](#) zur Sicherheit nach Ihrem Land zu suchen.

Aus Gründen der Nummernübertragbarkeit stellt Ihnen Amazon, nachdem Sie einen Fall eröffnet haben, ein Dokument zur Service Provider Change Authorization and Designation of Agency zur Verfügung.

Amazon Connect kann UIFNs an mehrere weiterleiten. AWS-Regionen Wenn eine UIFN beispielsweise für Australien aktiviert ist, kann sie an Ihre Amazon Connect-Instance weitergeleitet werden, die sich in der Region Asien-Pazifik (Sydney) befindet. Wenn eine UIFN für mehr Länder aktiviert ist, kann jedes Land an Ihre Amazon Connect-Instance weitergeleitet werden, die sich in jeder unterstützten Instance befinden kann. AWS-Region

Die folgende Abbildung zeigt den Hauptteil einer UIFN-Beispielanfrage, an die gesendet wurde. AWS Support Diese Anfrage bezieht sich auf zwei UIFNs. Die erste ist für eine UIFN, die für Argentinien, Brasilien und Kolumbien aktiviert und mit einer Amazon Connect-Instance in der Region USA West (Oregon) verbunden ist. Die zweite Anfrage bezieht sich auf eine UIFN, die für Japan, Australien und Neuseeland aktiviert und mit einer Amazon Connect-Instance in der Region Asien-Pazifik (Singapur) verbunden ist.

New UIFN number request

`arn:aws:connect:us-west-2:your_AWS_accountID:instance/your_instance_ARN`

Argentina

Brazil

Colombia

`arn:aws:connect:ap-southeast-1:your_AWS_accountID:instance/your_instance_ARN`

Japan

Australia

New Zealand

Important

UIFN ist ein Dienst, der nur für eingehende Anfragen verfügbar ist. Bevor Sie ein Ticket öffnen, um eine UIFN anzufordern:

1. Vergewissern Sie sich, dass Sie verstehen, dass diese Nummer nicht für ausgehende Anrufe verwendet werden kann.
2. Überprüfen Sie im folgenden Abschnitt die nationale Erreichbarkeit des Landes.

Vollständige nationale Erreichbarkeit bedeutet, dass die UIFN alle lokalen (inländischen) Netzwerke erreicht. UIFNs sind in einigen Ländern nur begrenzt erreichbar und funktionieren nur mit bestimmten Mobilfunkanbietern/Netzwerken, bei denen Sie unterschiedliche Codes verwenden müssen, um die Nummer zu wählen (z. B. Japan).

Länder, die UIFNs unterstützen

Land	Wie wählt man eine UIFN und Erreichbarkeit	Wie viele Tage dauert es, bis eine UIFN eingerichtet ist
Argentinien	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: alle Festnetze	10-15
Australien	0011-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10-60
Österreich	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10-15
Belgien	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10
Brasilien	0021-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	20-30
Bulgarien	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10-15
Kanada	011-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	20-30
China	00-800-XXXX-XXXX	20-30

Land	Wie wählt man eine UIFN und Erreichbarkeit	Wie viele Tage dauert es, bis eine UIFN eingerichtet ist
	<p>Nationale Erreichbarkeit: Festnetz- und Mobilfunknetze der chinesischen Telekommunikation</p> <p>Nationale Erreichbarkeit: Festnetz von China Unicom</p>	
Kolumbien	<p>1-800-XXXX-XXXX</p> <p>Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt</p>	10-30
Costa Rica	<p>00-800-XXXX-XXXX</p> <p>Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt</p>	10-30
Kroatien	<p>00-800-XXXX-XXXX</p> <p>Nationale Erreichbarkeit: alles Festnetz; T-Mobile-Netz</p>	20-30
Tschechische Republik	<p>00-800-XXXX-XXXX</p> <p>Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt</p>	20-30
Dänemark	<p>00-800-XXXX-XXXX</p> <p>Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt</p>	10-15
Estland	<p>00-800-XXXX-XXXX</p> <p>Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt</p>	10-15

Land	Wie wählt man eine UIFN und Erreichbarkeit	Wie viele Tage dauert es, bis eine UIFN eingerichtet ist
Frankreich	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt, einschlie- ßlich Monaco	10-15
Französisch-Guayana	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	15-25
Deutschland	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10-15
Griechenland	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: alles fest; Cosmotel-Mobilfunknetz	10-15
Guadeloupe	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	15-25
Hong Kong	006-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10-15
Ungarn	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10-15

Land	Wie wählt man eine UIFN und Erreichbarkeit	Wie viele Tage dauert es, bis eine UIFN eingerichtet ist
Island	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: alles Festnetz; Mobilfunknetze von Iceland Telecom, IMC, Vodafone.	20-30
Israel	00-800-XXXX-XXXX	10-15
Italien	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: alle Festnetze, einschließlich Vatikan und San Marino	10-15
Japan	<ul style="list-style-type: none"> • 010-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt • KDDI: 001-010-800-XXXX-X XXX SoftBank: 0061-010-800-XXXX-XXXX 	20-50
Lettland	00-800-XXXX-XXXX	10-15
Litauen	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10-30
Luxemburg	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10-30

Land	Wie wählt man eine UIFN und Erreichbarkeit	Wie viele Tage dauert es, bis eine UIFN eingerichtet ist
Macau	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10-15
Mazedonien	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: MakTel Festnetz, T-Mobile- Netz	10-15
Malta	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: Festnetze, Vanilla, Go Mobile und MALTA Mobile. Beachten Sie, dass Malta, Gozo und die Insel Comino abgedeckt sind.	10-15
Martinique	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	40-60
Mayotte	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	15-25
Monaco	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10-15

Land	Wie wählt man eine UIFN und Erreichbarkeit	Wie viele Tage dauert es, bis eine UIFN eingerichtet ist
Niederlande	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	20-30
Neuseeland	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	20-30
Peru	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: America Moviles, Weiterel, Telefonica Moviles, TESAM, Globalstar Networks. Mobile Erreichbarkeit: Nur das F&M-Netzwerk von Telefonica del Peru ist garantiert. Andere Netzwerke sind nicht garantier t.	20-30
Philippinen	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: alle Festnetze	10-15
Portugal	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	15-25
Wiedersehen	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10-15

Land	Wie wählt man eine UIFN und Erreichbarkeit	Wie viele Tage dauert es, bis eine UIFN eingerichtet ist
Rumänien	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: Festnetz und Mobilfunknetz von Orange, Festnetz und Mobilfunknetz von Rodasy, Festnetz und Mobilnetz von Romtelekom, Mobilfunknetz Cosmote	10-15
St. Pierre und Miquelon	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10-15
Singapur	001 800 XXXX XXXX Das Mobiltelefon des Abonnenten muss die 001-Wählstrecken mit seinem Service-Abonnenten abonnieren	20-30
Slowakei	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10-30
Slowenien	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10-30
Südafrika	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10-30

Land	Wie wählt man eine UIFN und Erreichbarkeit	Wie viele Tage dauert es, bis eine UIFN eingerichtet ist
Südkorea	002-800-XXXX-XXXX	20-30
Spanien	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt Gleichzeitige Anrufe: 100 aufeinanderfolgende Anrufe	10-15
Schweiz	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10-15
Taiwan	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10-15
Thailand	001-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10-15
Großbritannien und Nordirland	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	15-30
Uruguay	00-800-XXXX-XXXX Nationale Erreichbarkeit: uneingeschränkt	10-15

Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern

Länder- bzw. Regionsvorschriften erfordern oft eine lokale Niederlassungsadresse und spezifische Ausweisdokumente, um eine Telefonnummer zu erwerben und zu besitzen. Die Adresse, die Sie angeben, kann die geschäftliche oder persönliche Adresse sein, an der die Telefonnummern verwendet werden.

Eine Liste der Telefoniefunktionen, die Amazon Connect bietet, finden Sie im [Amazon Connect Telecoms Country Coverage Guide](#).

Im Folgenden finden Sie eine Liste der Ausweisanforderungen nach Land bzw. Region. Wenn Sie [eine internationale Nummer beantragen](#), arbeiten wir mit Ihnen zusammen, um Ihre Dokumente einzureichen.

Important

- Adressen, die ohne Anwesenheit beantragt werden können, wie z. B. Postfachadressen, sind in keinem Land gültig.
- Nachdem Ihre Nummern bestellt oder portiert wurden, wird die genaue Anzahl der angeforderten Telefonnummern auf der Amazon Connect Admin-Website auf der Seite „Telefonnummern verwalten“ angezeigt, sodass Sie sie [verwalten können](#). Sie haben keinen Zugriff auf alle verfügbaren Nummern in diesem Land.

Anguilla (AI)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ein Bestellformular ist erforderlich. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA West (Oregon)			<p>wird. Geben Sie die folgenden Informationen ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ihr Name und Ihre Adresse • Eine Beschreibung des Service, für den die Nummer verwendet wird <p>Eine globale Adresse ist akzeptabel.</p>

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung bestimmter Nummernbereiche wird unterstützt. Erstellen Sie ein AWS Support Ticket, um die Portabilität Ihrer Nummer (n) zu überprüfen.

Antigua und Barbuda (AG)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern: +1 268	Ja	Aufträge müssen schriftlich erfolgen. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt wird. Geben Sie die
USA West (Oregon)			

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			<p>folgenden Informationen ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ihr Name und Ihre Adresse • Eine Beschreibung des Service, für den die Nummer verwendet wird

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung bestimmter Nummernbereiche wird unterstützt. Erstellen Sie ein AWS Support Ticket, um die Portabilität Ihrer Nummer (n) zu überprüfen.

Argentinien (AR)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Nein	
	Gebührenfreie Vorwahlen : +54 800	Nein	
USA West (Oregon)	Präfixe für gemeinsame Kosten: +54 810	Nein	

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia) USA West (Oregon)	Montag bis Freitag von 2 bis 4 Uhr oder 10 bis 12 Uhr oder von 15 bis 17 Uhr UTC-3 Zeit in Buenos Aires	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Auszug aus dem argentinischen AFIP (Bundessteueramt) als Nachweis der CUIT (Clave Única de Identificación Tributaria – Unique Tax Payer ID) 4. Gescannte Kopie der Vollmacht, in der dem Unterzeichner ausreichende Eigenschaften zugewiesen werden, damit er die Übertragbarkeit beantragen kann, oder des Unternehmensstatuts, falls der Unterzeichner mit solchen Attributen erscheint 5. Gescannte Kopie des DNI (Personalausweis) des Unterzeichners mit Vollmacht
USA Ost (Nord-Virginia) USA West (Oregon) Afrika (Kapstadt)	Nur UIFN-Zeiten voreinstellen	Von Amazon zur Änderung der Genehmigung und Benennung der Behörde durch den Dienstanbieter

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Asien-Pazifik (Singapur)		
Asia Pacific (Seoul)		
Asien-Pazifik (Sydney)		
Asien-Pazifik (Tokio)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Australien (AU)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Alle	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihre Geschäftsadresse, ein Kontaktnamen und eine Telefonnummer. Eine Adresse in Australien ist erforderlich
	Gebührenfreie Vorwahlen : +61 1300, +61 1800	Nein	Ihre Geschäftsadresse, ein Kontaktnamen und eine Telefonnummer.

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			Eine globale Adresse ist akzeptabel.

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Konzentriert sich auf: Asien-Pazifik (Seoul) Asien-Pazifik (Singapur) Asien-Pazifik (Sydney) Asien-Pazifik (Tokio)	Montag-Freitag 8-12 Uhr AEST	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt

Österreich (AT)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Alle	Lokale Telefonnummern:	Ja	<p>Nachweis der Telekommunikationsdienste an Ihrer Adresse, der mit der angeforderten Stadtvorwahl übereinstimmen muss. Gültige Nachweise (müssen in den letzten 6 Monaten ausgestellt werden):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rechnung eines Netzbetreibers für eine andere Telefonnummer an Ihrer Adresse • Rechnung von einem Internetdienstanbieter für den Internetzugang mit fester IP-Adresse an Ihrer Adresse
	Nationale Vorwahlen: +43 720	Ja	<p>Nachweis der Telekommunikationsdienste an Ihrer Adresse, die sich innerhalb des Landes befinden muss. Gültige Nachweise (müssen in den letzten 6 Monaten ausgestellt werden):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rechnung eines Netzbetreibers für eine

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			<p>andere Telefonnummer an Ihrer Adresse</p> <ul style="list-style-type: none"> Rechnung von einem Internetdienstanbieter für den Internetzugang mit fester IP-Adresse an Ihrer Adresse
	Gebührenfreie Vorwahlen : +43 800	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und eine Kopie der Unternehmensregistrierung (global). Eine globale Adresse ist zulässig.

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
<p>Konzentriert sich auf:</p> <p>USA Ost (Nord-Virginia)</p> <p>USA West (Oregon)</p> <p>Europa (Frankfurt)</p> <p>Europa (London)</p>	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> Letzte Rechnung Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt

Belgien (BE)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Alle	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihre Geschäftsadresse. Sie muss sich in der relevanten geografischen Zone befinden.
	Mobile Vorwahlen: +32 46	Nein	
	Gebührenfreie Vorwahlen : +32 800	Nein	

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Konzentriert sich auf: USA Ost (Nord-Virginia) USA West (Oregon) Europa (Frankfurt)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Obligatorisch ist die Angabe der Serviceadresse für die Nummern 4. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Europa (London)		in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt

Bahamas (BS)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern: +1 242	Ja	<p>Ein Bestellformular ist erforderlich. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt wird. Geben Sie die folgenden Informationen ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ihr Name und Ihre Adresse Eine Beschreibung des Service, für den die Nummer verwendet wird <p>Eine globale Adresse ist akzeptabel.</p>
USA West (Oregon)			

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung bestimmter Nummernbereiche wird unterstützt. Erstellen Sie ein AWS Support Ticket, um die Übertragbarkeit Ihrer Nummer (n) zu überprüfen.

Barbados (BB)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern: +1 246	Ja	<p>Ein Bestellformular ist erforderlich. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt wird. Geben Sie die folgenden Informationen ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ihr Name und Ihre Adresse Eine Beschreibung des Service, für den die Nummer verwendet wird <p>Eine globale Adresse ist akzeptabel.</p>
USA West (Oregon)			

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung bestimmter Nummernbereiche wird unterstützt. Erstellen Sie ein AWS Support Ticket, um die Portabilität Ihrer Nummer (n) zu überprüfen.

Bolivien (BO)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Nationale Vorwahlen: +591 50	Nein	
USA West (Oregon)			

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung wird nicht unterstützt.

Bonaire (BQ)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern: +599 7	Ja	Ein Bestellformular ist erforderlich. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt wird. Geben Sie die folgenden Informationen ein: <ul style="list-style-type: none"> Ihr Name und Ihre Adresse
USA West (Oregon)			

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			<ul style="list-style-type: none"> Eine Beschreibung des Service, für den die Nummer verwendet wird <p>Eine globale Adresse ist akzeptabel.</p>

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung bestimmter Nummernbereiche wird unterstützt. Erstellen Sie ein AWS Support Ticket, um die Portabilität Ihrer Nummer (n) zu überprüfen.

Brasilien (BR)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).


Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	So greift man zu
USA Ost (Nord-Virginia) USA West (Oregon)	Lokale Telefonnummern: Gebührenfreie Vorwahlen :	Ja. Lokale Präsenz in Brasilien ist erforderlich. <ul style="list-style-type: none"> CNPJ (Nationale Registrierungsnummer juristischer Personen in Brasilien) Lokaler Firmenname, der der CNPJ entspricht 	Um Nummern in Brasilien zu erhalten: <ol style="list-style-type: none"> Öffne ein AWS Support Ticket. Ein AWS Support Vertreter wird sich mit Ihnen in Verbindung setzen. Er wird Sie mit unserem lokalen Telefonanbieter in

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	So greift man zu
			<p>Kontakt setzen, um Ihnen eine landesspezifische Vereinbarung zu unterbreiten.</p> <p>Nachdem Sie Ihre Nummern von unserem Transporteur erhalten haben, führen Sie die unter beschriebenen Schritte aus, Ordnen Sie Ihrem Amazon Connect Connect-Konto Nummern von Drittanbietern zu um Ihre Nummern zu Ihrer Amazon Connect-Instance hinzuzufügen.</p>

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	So greift man zu
USA Ost (Nord-Virginia) USA West (Oregon)	Lokale Telefonnummern: Gebührenfreie Vorwahlen :	Ja. Lokale Präsenz in Brasilien ist erforderlich. <ul style="list-style-type: none"> CNPJ (Nationale Registrierungsnummer juristischer Personen in Brasilien) 	<ul style="list-style-type: none"> Wenn Sie derzeit lokale Nummern in Amazon Connect haben: <ol style="list-style-type: none"> Stimmen Sie sich mit dem Telefonanbieter ab, mit dem wir einen Vertrag über die

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	So greift man zu
		<ul style="list-style-type: none"> • Lokaler Firmenname, der der CNPJ entspricht 	<p>Rufnummernportierung abgeschlossen haben.</p> <p>2. Öffnen Sie ein AWS Support Ticket, damit Ihre portierten Nummern zu Ihrer Amazon Connect Connect-Instanz hinzugefügt werden.</p> <div data-bbox="1208 821 1508 1661" style="border: 1px solid #f08080; border-radius: 10px; padding: 10px; background-color: #fff9f9;"> <p> Important</p> <p>Wir empfehlen, das AWS Support Ticket mindestens 5 Tage vor Ihrem geplanten Portierungstermin beim Telefonanbieter zu eröffnen.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn Sie gerade dabei sind, Nummern zu portieren und noch keine lokalen Nummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	So greift man zu
			<p>in Brasilien mit Ihrer Amazon Connect-Instance verknüpft sind, folgen Sie den oben beschriebenen Schritten für Bestellnummern. Dazu gehört das Öffnen eines Tickets mit AWS Support , um den Vorgang einzuleiten.</p>

Brunei (BN)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
<p>Europa (Frankfurt)</p> <p>Europa (London)</p>	<p>Gebührenfreie Vorwahlen :</p>	<p>Ja</p>	<p>Ein Bestellformular ist erforderlich. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt wird. Geben Sie die folgenden Informationen ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ihr Name und Ihre Adresse • Eine Beschreibung des Service, für den die

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			Nummer verwendet wird
			Eine globale Adresse ist akzeptabel.

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung wird nicht unterstützt.

Kanada (CA)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Nein	
	Gebührenfreie Vorwahlen :	Nein	
USA West (Oregon)			
Kanada (Zentral)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
AWS GovCloud (US-West)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Montag bis Freitag von 7 bis 17 Uhr CST	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen.
USA West (Oregon)		
Kanada (Zentral)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		
AWS GovCloud (US-West)		

Chile (CL)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Nein	
	Gebührenfreie Vorwahlen :	Nein	
USA West (Oregon)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Montag bis Freitag von 21 Uhr bis 3 Uhr PST	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Kopie des Lichtbildausweises des gesetzlichen Vertreters 4. Kopie der lokalen Gewerbeanmeldung
USA West (Oregon)		

China (CN)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	UIFN	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Beschreibung der Nutzung des Services. Eine globale Adresse ist akzeptabel.
USA West (Oregon)			
Afrika (Kapstadt)			
Asien-Pazifik (Singapur)			
Asia Pacific (Seoul)			
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Nur UIFN-Zeiten voreinstellen	Von Amazon zur Änderung der Genehmigung und Benennung der Behörde durch den Dienstanbieter
USA West (Oregon)		
Afrika (Kapstadt)		
Asien-Pazifik (Singapur)		
Asia Pacific (Seoul)		
Asien-Pazifik (Sydney)		
Asien-Pazifik (Tokio)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Kolumbien (CO)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Nein	
	Gebührenfreie Vorwahlen : +57 800	Nein	
USA West (Oregon)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Nicht unterstützt	N/A	N/A

Costa Rica (CR)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Nein	
	Gebührenfreie Vorwahlen : +506 800	Nein	
USA West (Oregon)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Nicht unterstützt	N/A	N/A

Kroatien (HR)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Curaçao (CW)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia) USA West (Oregon)	Lokale Telefonnummern: +599 9	Ja	<p>Ein Bestellformular ist erforderlich. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt wird. Geben Sie die folgenden Informationen ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ihr Name und Ihre Adresse Eine Beschreibung des Service, für den die Nummer verwendet wird <p>Eine globale Adresse ist akzeptabel.</p>

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung bestimmter Nummernbereiche wird unterstützt. Erstellen Sie ein AWS Support Ticket, um die Portabilität Ihrer Nummer (n) zu überprüfen.

Zypern (CY)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Europa (Frankfurt)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihre Geschäftsadresse. Sie muss sich in der relevanten geografischen Zone befinden.
Europa (London)	Gebührenfreie Vorwahlen : + 357 800	Nein	

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Europa (Frankfurt)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Kopie der Urkunde der Direktoren und des Sekretärs des Unternehmens 4. Kopie der Gründungsurkunde
Europa (London)		

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
		5. Kopie des Lichtbildausweises des gesetzlichen Vertreters

Tschechische Republik (CZ)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihr Wohnsitz oder Ihre Geschäftsadresse. Beide müssen sich in der jeweiligen geografischen Zone befinden.
USA West (Oregon)			
Kanada (Zentral)	Gebührenfreie Vorwahlen : +420 800	Ja	Name und Adresse Ihres Unternehmens. Eine globale Adresse ist akzeptabel.
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Montag bis Freitag von 15 Uhr bis 16 Uhr MEZ	1. Letzte Rechnung

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA West (Oregon)		2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen.
Europa (Frankfurt)		3. Gewerbeanmeldung.
Europa (London)		4. Erforderliche Dokumente pro Art der Nummer wie in der vorherigen Tabelle für Bestellnummern aufgeführt

Dänemark (DK)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Alle	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und eine Beschreibung der Servicenutzung. Eine globale Adresse ist akzeptabel.
	Mobile Vorwahlen: +45 9x	Nein	
	Gebührenfreie Vorwahlen : +45 808	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und eine Beschreibung der

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			Servicenutzung. Eine globale Adresse ist akzeptabel.

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Konzentriert sich auf: USA Ost (Nord-Virginia) USA West (Oregon) Europa (Frankfurt) Europa (London)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Erforderliche Dokumente pro Art der Nummer wie in der vorherigen Tabelle für Bestellnummern aufgeführt

Dominikanische Republik (DOM)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Nein	N/A
	Gebührenfreie Vorwahlen : +1 8xx	Nein	N/A
USA West (Oregon)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Montag bis Freitag 22:00 Uhr bis 04:00 Uhr PST	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unterzeichnetes Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 2. Nur lokale Adresse akzeptiert 3. Kopie des Personalausweises oder Reisepasses eines bevollmächtigten Vertreters, der das Autorisierungsschreiben unterzeichnet 4. Kopie der lokalen Handelsregisternummer, als RNC/„Número de Registro Mercantil“ bezeichnet.
USA West (Oregon)		

Ecuador (ECU)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Nein	N/A
	Gebührenfreie Vorwahlen : +593-180000XXXX	Nein	N/A
USA West (Oregon)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Nicht unterstützt	N/A	N/A

El Salvador (SV)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Unternehmen müssen ihren Namen, ihre Adresse und ihre RUC/TaxID-Nummer sowie eine Kopie der Unternehmensregist
USA West (Oregon)			

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			<p>rierung und einen Adressnachweis angeben.</p> <p>Zu den gültigen Adressnachweisen gehören: von Dritten ausgestellte Kontoauszüge, Stromrechnungen (alle in den letzten 6 Monaten ausgestellt); Regierungsdokumente (ausgestellt im Vorjahr); der Ausweispflichtigkeitsnachweis ist eine Kopie des Personalausweises oder Reisepasses eines bevollmächtigten Vertreters.</p> <p>Eine lokale Adresse ist erforderlich.</p>

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
	Gebührenfreie Vorwahlen :	Ja	<p>Unternehmen müssen eine Kopie der Gewerbeanmeldung und einen Adressnachweis vorlegen.</p> <p>Zu den gültigen Adressnachweisen gehören: von Dritten ausgestellte Kontoauszüge, Stromrechnungen (alle in den letzten 6 Monaten ausgestellt); Regierungsdokumente (ausgestellt im Vorjahr); der Ausweispflichtigkeitsnachweis ist eine Kopie des Personalausweises oder Reisepasses eines bevollmächtigten Vertreters.</p>

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia) USA West (Oregon)	Montag bis Freitag von 03:00 Uhr bis 05:00 Uhr CST	1. Formular für die Portabilität von Letter of Authorization (LOA). Wenn Sie Portierungsdienste anfordern, stellen wir Ihnen eine landesspezifische LOA-Vorlage

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
		<p>zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Kopie der lokalen Unternehmensregistrierung mit Informationen zu den lokalen Vertretern. 3. Lokale ID „Documento Unico de Identidad (DUI)“ des lokalen Vertreters. 4. Registrierung der Steuernummer (Número de Identificación Tributaria). 5. Zu den gültigen Adressnachweisen gehören beispielsweise Stromrechnungen, die in den letzten drei Monaten ausgestellt wurden.

Estland (EE)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Europa (Frankfurt)	Gebührenfreie Vorwahlen : +372 800	Nein	
Europa (London)	Nationale Vorwahlen: +372	Ja	Ihre Geschäftsadresse. Eine Kopie des Personalausweises/der Unternehmensregistrierung.

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			Eine globale Adresse ist akzeptabel.

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Europa (Frankfurt) Europa (London)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Die LOA-Vorlage muss eine lokale Adresse enthalten. 4. Wenn es sich um ein Unternehmen handelt, ist eine Geschäftsnummer erforderlich.

Finnland (FI)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihr Wohnsitz oder Ihre Geschäftsadresse. Beide müssen sich in der jeweiligen geografischen Zone befinden.
USA West (Oregon)			
Kanada (Zentral)	Gebührenfreie Vorwahlen : +358 800	Nein	
Europa (Frankfurt)	Nationale Vorwahlen: +358 75	Nein	
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen.
USA West (Oregon)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
		3. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt

Frankreich (FR)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern: +33 1, +33 2, +33 3, +33 4, +33 5	Ja	Eine Geschäftsadresse in Frankreich ist erforderlich.
USA West (Oregon)			Sie müssen eine Kopie der Unternehmensregistrierung (KBIS- oder INSEE-Auszug, ausgestellt in den letzten 3
Kanada (Zentral)			Monaten) vorlegen, in der die angegebene
Europa (Frankfurt)			Adresse in Frankreich als Hauptgeschäftsadresse
Europa (London)	Nationale Vorwahlen: +33 9	Ja	angegeben ist. Eine Geschäftsadresse in Frankreich ist erforderlich.
			Sie müssen eine Kopie der Unternehmensregistrierung

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			rierung (KBIS- oder INSEE-Auszug, ausgestellt in den letzten 3 Monaten) vorlegen, in der die angegebene Adresse in Frankreich als Hauptgeschäftsadresse angegeben ist.
	Gebührenfreie Präfixe: +33 80	Ja	Eine Geschäftsadresse in der Europäischen Union sowie eine Kontakttelefonnummer sind erforderlich.

Art der Nummer	Präfixe	Einschränkung
NPV-Nummern:	+33 162, 163, 270, 271, 377, 378, 424,425, 568, 569, 948, 949	Amazon Connect unterstützt die Bestellung oder Portierung von Nummern in diesen Bereichen nicht.

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
US East US West EU (Frankfurt)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
EU (London)		<p>Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen.</p> <p>3. Erforderliche Dokumente pro Nummerntyp, wie in der vorherigen Tabelle für Bestellnummern aufgeführt.</p> <p>4. Es ist zwingend erforderlich, den RIO-Code des unterliegenden Netzbetreibers oder zumindest des SIRET anzugeben. Sie können den SIRET erhalten, indem Sie sich an Ihren bestehenden Telekommunikationsanbieter wenden.</p>

Französisch-Guayana (GF)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	UIFN	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Beschreibung der Nutzung des Services. Eine globale Adresse ist akzeptabel.
USA West (Oregon)			
Afrika (Kapstadt)			

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Asien-Pazifik (Singapur)			
Asia Pacific (Seoul)			
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Nur UIFN-Zeiten voreinstellen	Von Amazon zur Änderung der Genehmigung und Benennung der Behörde durch den Dienstanbieter
USA West (Oregon)		
Afrika (Kapstadt)		

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Asien-Pazifik (Singapur)		
Asia Pacific (Seoul)		
Asien-Pazifik (Sydney)		
Asien-Pazifik (Tokio)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Georgien (GE)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Europa (Frankfurt)	Nationale Vorwahlen: +995 70	Nein	
Europa (London)	Lokale Telefonnummern: (Tibilisi)	Ja	Ihre Geschäftsadresse. Sie muss sich in der gleichen geografischen Zone wie die Nummer befinden. Sie müssen die Adresse nachweisen.

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Nicht unterstützt	N/A	N/A

Deutschland (DE)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Eine lokale Adresse in Deutschland ist erforderlich. Die Adresse bestimmt, wo sich die geografische Nummer befinden muss. Unternehmen müssen eine Kopie des Gewerbeanmeldedokuments (ausgestellt in den letzten 6 Monaten) als Adressnachweis vorlegen.
USA West (Oregon)			
Kanada (Zentral)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			
	Nationale Vorwahlen: +49 32	Ja	Eine Adresse in Deutschland ist erforderlich. Unternehmen müssen eine Kopie des Gewerbeanmeldedokuments (ausgestellt in

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			den letzten 6 Monaten) als Adressnachweis vorlegen.

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
	Gebührenfreie Vorwahlen : +49 800	Ja	<p>Ihre Geschäftsadresse außerhalb von Deutschland. Sie müssen eine Kopie der Gewerbeanmeldung vorlegen, die als Nachweis der Unternehmensregistrierung und als Adressnachweis dient. Wenn auf der Gewerbeanmeldung keine Adresse angegeben ist, ist zusätzlich eine Stromrechnung (ausgestellt in den letzten 6 Monaten) als Nachweis für die eingereichte Adresse erforderlich. Postfächer sind nicht erlaubt.</p> <p>Bei Nummern für Anrufe, die innerhalb Deutschlands entgegengenommen werden sollen, gilt ein spezielles Verfahren. Sie müssen die Nummer direkt von der lokalen Regulierungsbehörde beziehen und dann zu Amazon Connect portieren. Details zum Vorgang werden bei</p>

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			Anforderungsstellung bereitgestellt.

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Für Geschäftshäfen ist der Endbenutzerstempel auf der LOA obligatorisch. 4. Handelt es sich bei der zu portierenden Nummer um eine erweiterte Leitung, muss die Hauptleitung portiert werden. 5. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt. Gebührenfreie Nummern können nur portiert werden, wenn Sie über die Eigentumsbescheinigung der Aufsichtsbehörde verfügen.
USA West (Oregon)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Griechenland (GR)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihre Geschäftsadresse. Sie muss sich in der relevanten geografischen Zone befinden.
USA West (Oregon)	Gebührenfreie Vorwahlen : +30 800	Nein	
Kanada (Zentral)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	1. Letzte Rechnung
USA West (Oregon)		2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen.

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Europa (Frankfurt)		3. Unternehmensregistrierungsbesccheinigung
Europa (London)		4. Kopie des Lichtbildausweises /Reisepasses des LOA-Unterzeichners 5. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt

Guatemala (GT)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation	Einschränkungen
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Nein		
USA West (Oregon)				

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung wird nicht unterstützt.

Guadeloupe (GP)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	UIFN	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Beschreibung der Nutzung des Services. Eine globale Adresse ist akzeptabel.
USA West (Oregon)			
Afrika (Kapstadt)			
Asien-Pazifik (Singapur)			
Asia Pacific (Seoul)			
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Nur UIFN-Zeiten voreinstellen	Von Amazon zur Änderung der Genehmigung und Benennung der Behörde durch den Dienstleister
USA West (Oregon)		
Afrika (Kapstadt)		
Asien-Pazifik (Singapur)		
Asia Pacific (Seoul)		
Asien-Pazifik (Sydney)		
Asien-Pazifik (Tokio)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Honduras (HN)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation	Einschränkungen
USA Ost (Nord-Virginia)	National DID:	Nein		
USA West (Oregon)	Gebührenfreie Vorwahlen: +504 800	Nein		

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung wird nicht unterstützt.

Hongkong (HK)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Asien-Pazifik (Seoul)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihre Adresse und Ihren Adressnachweis.
Asien-Pazifik (Singapur)	Nationale Vorwahlen: +852 58	Ja	Eine globale Adresse ist akzeptabel. Ihre Adresse und Ihren Adressnachweis.

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Asien-Pazifik (Sydney)			Eine globale Adresse ist akzeptabel.
Asien-Pazifik (Tokio)	Gebührenfreie Vorwahlen : +852 800	Ja	<p>Unternehmen müssen eine Kopie der Gewerbeanmeldung vorlegen, die als Nachweis der Unternehmensregistrierung und als Adressnachweis dient.</p> <p>Eine globale Adresse ist akzeptabel.</p>

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Asien-Pazifik (Singapur)	N/A	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt
Asien-Pazifik (Sydney)		
Asien-Pazifik (Tokio)		

Ungarn (HU)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Europa (Frankfurt)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihre Geschäftsadresse. Sie muss sich in der relevanten geografischen Zone befinden. Sie müssen eine Kopie des Unternehmensregistrierungsdokuments (ausgestellt in den letzten 6 Monaten) als Adressnachweis vorlegen. Eine Kopie des Personalausweises oder Reisepasses eines bevollmächtigten Vertreters ist ebenfalls erforderlich.
Europa (London)			
	Gebührenfreie Vorwahlen : +36 800	Nein	

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Europa (Frankfurt)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung: muss innerhalb der letzten 6 Monate eingegangen sein 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt
Europa (London)		

Island (IS)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Europa (Frankfurt)	Lokale Telefonnummern:	Nein	
	Gebührenfreie Vorwahlen	Nein	
Europa (London)	:		

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung wird nicht unterstützt.

Indonesien (ID)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Asien-Pazifik (Seoul)	Lokale Telefonnummern:	Nein	
Asien-Pazifik (Singapur)	Mobile-Vorwahlen: +62 855	Ja	Nachweis der Geschäftsadresse, eine Kopie des Personalausweises oder Reisepasses eines bevollmächtigten Vertreters und die Geschäftsregistrierung. Sie müssen auch eine Beschreibung zur Verwendung der Nummern angeben.
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			
	Gebührenfreie Vorwahlen : +62 800	Nein	

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Nicht unterstützt	N/A	N/A

Irland (IE)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihre Geschäftsadresse. Sie muss sich in der relevanten geografischen Zone befinden.
USA West (Oregon)	Gebührenfreie Vorwahlen : +353 1800	Nein	
Kanada (Zentral)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen.
USA West (Oregon)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Es ist zwingend erforderlich, die Haupttelefonnummer auf dem Konto anzugeben. 4. Die Angabe einer Großhandelskontonummer ist obligatorisch. 5. Art der Zeile, die in der LOA vorgeschrieben ist. 6. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt

Israel (IL)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	UIFN	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Beschreibung der Nutzung des Services. Eine globale Adresse ist akzeptabel.
USA West (Oregon)			
Afrika (Kapstadt)			
Asien-Pazifik (Singapur)			

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Asia Pacific (Seoul)			
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Nur UIFN-Zeiten voreinstellen	Von Amazon zur Änderung der Genehmigung und Benennung der Behörde durch den Dienstanbieter
USA West (Oregon)		
Afrika (Kapstadt)		
Asien-Pazifik (Singapur)		
Asia Pacific (Seoul)		

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Asien-Pazifik (Sydney)		
Asien-Pazifik (Tokio)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Italien (IT)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Ihre Umsatzsteuer-Identifikationsnummer. Sie müssen die Adresse zusammen mit einer Kopie der Gewerbeanmeldung (innerhalb der letzten 6 Monate ausgestellt) nachweisen. Sie müssen die folgenden Angaben zu einem Bevollmächtigten
USA West (Oregon)			
Afrika (Kapstadt)			
Kanada (Zentral)			
Europa (Frankfurt)			

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Europa (London)			<p>angeben: Name und Anschrift, Geburtsort und Daten sowie Staatsangehörigkeit und Steuernummer. Legen Sie auch einen Nachweis der Identität des Bevollmächtigten vor, bei dem es sich um eine Kopie eines Personalausweises oder Reisepasses handeln kann. Der Name des Vertreters muss in der Gewerbeanmeldung stehen.</p> <p>Eine lokale Adresse in Italien ist erforderlich.</p>

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
	Gebührenfreie Vorwahlen : +39 800	Ja	<p>Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Ihre Umsatzsteuer-Identifikationsnummer.</p> <p>Sie müssen die folgenden Angaben zu einem Bevollmächtigten angeben: Name und Anschrift, Geburtsort und Daten sowie Staatsangehörigkeit und Steuernummer. Legen Sie auch einen Nachweis der Identität des Bevollmächtigten vor, bei dem es sich um eine Kopie eines Personalausweises oder Reisepasses handeln kann.</p> <p>Eine Geschäftsadresse in der Europäischen Union ist erforderlich.</p>

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	1. Letzte Rechnung

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA West (Oregon) Europa (Frankfurt) Europa (London)		<p>2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen.</p> <p>3. Der Migrationscode der angeforderten Nummer ist erforderlich. Besorgen Sie sich diesen Code von der unterlegenen Fluggesellschaft.</p> <p>4. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt</p>

Jamaika (JM)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia) USA West (Oregon)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ein Bestellformular ist erforderlich. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt wird. Geben Sie die folgenden Informationen ein:

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			<ul style="list-style-type: none"> Ihr Name und Ihre Adresse Eine Beschreibung des Service, für den die Nummer verwendet wird <p>Eine globale Adresse ist akzeptabel.</p>

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung bestimmter Nummernbereiche wird unterstützt. Erstellen Sie ein AWS Support Ticket, um die Portabilität Ihrer Nummer (n) zu überprüfen.

Japan (JP)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Asien-Pazifik (Seoul)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Unternehmen müssen drei Dokumente vorlegen:
Asien-Pazifik (Singapur)			<ul style="list-style-type: none"> Dokumente zur Unternehmensregistrierung (müssen in den letzten 6 Monaten ausgestellt werden). Diese Dokumente

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
<p>Asien-Pazifik (Sydney)</p> <p>Asien-Pazifik (Tokio)</p>			<p>müssen Folgendes enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Geschäftsadresse muss sich in der Stadt befinden, die der angeforderten Ortsvorwahl der Nummer entspricht. • Der bevollmächtigte Vertreter des Unternehmens. • Eine Kopie des Personalausweises oder Reisepasses des bevollmächtigten Vertreters des Unternehmens. Die Person muss in den Registrierungsdokumenten des Unternehmens registriert sein. Bei einem gültigen Personalausweis kann es sich um von der Regierung ausgestellte Ausweise oder Reisepässe handeln. • Adressnachweis für das Unternehmen (muss in den letzten 6 Monaten ausgestellt werden). Gültige

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			<p>Adressnachweise sind: von Dritten ausgestellte Kontoauszüge, Rechnungen öffentlicher Versorgungsunternehmen, amtliche Dokumente oder Ausweise, in denen die angegebene Adresse aufgeführt ist, z. B. amtliche Ausweise, Reisepässe und Gewerbeanmeldungen.</p> <p>Kopien dieser Dokumente sollten in einer einzigen ZIP-Datei erstellt werden.</p>

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
	Gebührenfreie Vorwahlen : +81 120, +81 800	Ja	<p>Unternehmen müssen die folgenden Unterlagen zur Verfügung stellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumente zur Unternehmensregistrierung (müssen in den letzten 6 Monaten ausgestellt werden). Diese Dokumente müssen Folgendes enthalten: <ul style="list-style-type: none"> • Die Geschäftsadresse. Eine globale Adresse ist akzeptabel. • Der bevollmächtigte Vertreter des Unternehmens. • Eine Kopie des Personalausweises oder Reisepasses des bevollmächtigten Vertreters des Unternehmens. Die Person muss in den Registrierungsdokumenten des Unternehmens registriert sein. Gültige Personalausweise können von der Regierung

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			<p>ausgestellte Ausweise und Reisepässe sein.</p> <p>Kopien dieser Dokumente sollten in einer einzigen ZIP-Datei erstellt werden.</p>

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Asien-Pazifik (Tokio)		<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Erforderliche Dokumente pro Art der Nummer wie in der vorherigen Tabelle für Bestellnummern aufgeführt <p>Reichen Sie ein AWS Support Ticket ein, um die Portabilität Ihrer Nummer (n) zu überprüfen.</p>

Lettland (LV)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Europa (Frankfurt) Europa (London)	Gebührenfreie Vorwahlen : +371 80	Ja	<p>Unternehmen müssen eine Kopie der Gewerbeanmeldung zusammen mit einem Adressnachweis in Lettland (ausgestellt in den letzten 6 Monaten) vorlegen.</p> <p>Gültige Nachweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unternehmensregistrierung • Von Dritten ausgestellter Kontoauszug • Rechnung eines öffentlichen Versorgungsunternehmens, aus der die regelmäßige Nutzung hervorgeht • Mietvertrag • Dokumente der Regierung
	Nationale Vorwahlen: +371 6	Ja	<p>Unternehmen müssen einen Adressnachweis in Lettland vorlegen (ausgestellt in den letzten 6 Monaten).</p> <p>Gültige Nachweise:</p>

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			<ul style="list-style-type: none"> • Unternehmensregistrierung • Von Dritten ausgestellter Kontoauszug • Rechnung eines öffentlichen Versorgungsunternehmens, aus der die regelmäßige Nutzung hervorgeht • Mietvertrag • Dokumente der Regierung

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Europa (Frankfurt)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt
Europa (London)		

Litauen (LT)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Europa (Frankfurt)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihre Geschäftsadresse. Sie muss sich in der relevanten geografischen Zone befinden.
Europa (London)	Gebührenfreie Vorwahlen : +370 800	Ja	
			Ihre Geschäftsadresse im Land.

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Europa (Frankfurt)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Auf der LOA sind Umsatzsteuer-Identifikationsnummer und lokale Adresse erforderlich. 4. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die
Europa (London)		

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
		Bestellung von Telefonnummern aufgeführt

Luxemburg (LU)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Europa (Frankfurt)	Lokale Telefonnummern: +352 27	Ja	Ihr Wohnsitz oder Ihre Geschäftsadresse. Sie muss sich in der relevanten geografischen Zone befinden.
Europa (London)	Nationale Vorwahlen:	Ja	Eine Kontakttelefonnummer. Eine Adresse in Luxemburg ist erforderlich. Unternehmen müssen eine Kopie der Gewerbeanmeldung vorlegen. Eine Kontakttelefonnummer.
	Gebührenfreie Vorwahlen : +352 800	Ja	Name und Adresse Ihres Unternehmens.

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			<p>Eine globale Adresse ist akzeptabel.</p> <p>Eine Kontakttelefonnummer.</p>

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
<p>Europa (Frankfurt)</p> <p>Europa (London)</p>	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Sie müssen die Kontonummer der unterlegenen Fluggesellschaft angeben, der die angeforderte DID zugewiesen wurde. 4. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt

Macau (MO)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	UIFN	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Beschreibung der Nutzung des Services. Eine globale Adresse ist akzeptabel.
USA West (Oregon)			
Afrika (Kapstadt)			
Asien-Pazifik (Singapur)			
Asia Pacific (Seoul)			
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia) USA West (Oregon) Afrika (Kapstadt) Asien-Pazifik (Singapur) Asia Pacific (Seoul) Asien-Pazifik (Sydney) Asien-Pazifik (Tokio) Europa (Frankfurt) Europa (London)	Nur UIFN-Zeiten voreinstellen	Von Amazon zur Änderung der Genehmigung und Benennung der Behörde durch den Dienstanbieter

Mazedonien (MK)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	UIFN	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Beschreibung der Nutzung des Services. Eine globale Adresse ist akzeptabel.
USA West (Oregon)			
Afrika (Kapstadt)			
Asien-Pazifik (Singapur)			
Asia Pacific (Seoul)			
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Nur UIFN-Zeiten voreinstellen	Von Amazon zur Änderung der Genehmigung und Benennung der Behörde durch den Dienstanbieter
USA West (Oregon)		
Afrika (Kapstadt)		
Asien-Pazifik (Singapur)		
Asia Pacific (Seoul)		
Asien-Pazifik (Sydney)		
Asien-Pazifik (Tokio)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Malaysia (MY)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Asien-Pazifik (Seoul)	Lokale Telefonnummern	Ja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ihre Geschäftsadresse. Sie muss sich in der relevanten geografischen Zone befinden. 2. Unterlagen zur Unternehmensregistrierung. Nummern können nur globalen Unternehmen zugewiesen werden, die nicht im Besitz eines malaysischen Unternehmens sind und die über eine Niederlassung oder ein lokales Büro in Malaysia verfügen, mit Nachweis der Registrierung im Land. 3. Ein Bestellformular, das einen Namen, eine Adresse, eine Kontaktperson und eine Telefonnummer enthalten muss. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung zur
Asien-Pazifik (Singapur)			
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			Verfügung gestellt wird.
	Gebührenfreie Vorwahlen : +60 1800	Ja	Unterlagen zur Unternehmensregistrierung. Ihre Geschäftsadresse. Eine globale Adresse ist akzeptabel.

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Nicht unterstützt	N/A	N/A

Malta (MT)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	UIFN	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Beschreibung der Nutzung des Services. Eine globale Adresse ist akzeptabel.
USA West (Oregon)			
Afrika (Kapstadt)			

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Asien-Pazifik (Singapur)			
Asia Pacific (Seoul)			
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Nur UIFN-Zeiten voreinstellen	Von Amazon zur Änderung der Genehmigung und Benennung der Behörde durch den Dienstanbieter
USA West (Oregon)		
Afrika (Kapstadt)		

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Asien-Pazifik (Singapur)		
Asia Pacific (Seoul)		
Asien-Pazifik (Sydney)		
Asien-Pazifik (Tokio)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Martinique (MQ)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	UIFN	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Beschreibung der Nutzung des Services. Eine globale Adresse ist akzeptabel.
USA West (Oregon)			
Afrika (Kapstadt)			

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Asien-Pazifik (Singapur)			
Asia Pacific (Seoul)			
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Nur UIFN-Zeiten voreinstellen	Von Amazon zur Änderung der Genehmigung und Benennung der Behörde durch den Dienstanbieter
USA West (Oregon)		
Afrika (Kapstadt)		

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Asien-Pazifik (Singapur)		
Asia Pacific (Seoul)		
Asien-Pazifik (Sydney)		
Asien-Pazifik (Tokio)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Mayotte (YT)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	UIFN	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Beschreibung der Nutzung des Services. Eine globale Adresse ist akzeptabel.
USA West (Oregon)			
Afrika (Kapstadt)			

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Asien-Pazifik (Singapur)			
Asia Pacific (Seoul)			
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Nur UIFN-Zeiten voreinstellen	Von Amazon zur Änderung der Genehmigung und Benennung der Behörde durch den Dienstanbieter
USA West (Oregon)		
Afrika (Kapstadt)		

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Asien-Pazifik (Singapur)		
Asia Pacific (Seoul)		
Asien-Pazifik (Sydney)		
Asien-Pazifik (Tokio)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Mexiko (MX)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Nein	
	Gebührenfreie Vorwahlen : +52 800	Nein	
USA West (Oregon)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia) USA West (Oregon)	Montag bis Freitag von 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ oder 14 Uhr bis 16 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Kopie des Lichtbildausweises eines Vertreters 4. Kopie der lokalen Gewerbeanmeldung

Monaco (MC)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia) USA West (Oregon) Afrika (Kapstadt)	UIFN	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Beschreibung der Nutzung des Services. Eine globale Adresse ist akzeptabel.

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Asien-Pazifik (Singapur)			
Asia Pacific (Seoul)			
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Nur UIFN-Zeiten voreinstellen	Von Amazon zur Änderung der Genehmigung und Benennung der Behörde durch den Dienstanbieter
USA West (Oregon)		
Afrika (Kapstadt)		

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Asien-Pazifik (Singapur)		
Asia Pacific (Seoul)		
Asien-Pazifik (Sydney)		
Asien-Pazifik (Tokio)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Neuseeland (NZ)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Asien-Pazifik (Seoul)	Lokale Telefonnummern:	Nein	
	Gebührenfreie Vorwahlen : +64 800	Nein	
Asien-Pazifik (Singapur)			

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			
>			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Asien-Pazifik (Seoul)	Montag bis Freitag von 7 Uhr bis 11 Uhr NZST	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Großhandelskontonummer der Telefonnummer des aktuellen Mobilfunkanbieters.
Asien-Pazifik (Singapur)		
Asien-Pazifik (Sydney)		
Asien-Pazifik (Tokio)		

Niederlande (NL)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihre Geschäftsadresse. Sie muss sich in der relevanten geografischen Zone befinden.
USA West (Oregon)	Gebührenfreie Vorwahlen : +31 800	Ja	Ein Bestellformular ist erforderlich. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt wird. Geben Sie die folgenden Informationen ein: <ul style="list-style-type: none"> • Ihr Name und Ihre Adresse. • Eine Beschreibung des Service, für den die Nummer verwendet wird. <p>Eine globale Adresse ist akzeptabel.</p> <p>Die geschätzte Durchlaufzeit von der Bestellung bis zur Aktivierung beträgt 6 Wochen.</p>
Kanada (Zentral)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			
	Nationale Vorwahlen: +31 85	Ja	Ihre Geschäftsadresse im Land.

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt
USA West (Oregon)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Nicaragua (NI)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Handypräfixe: +505 (7)	Nein	N/A
USA West (Oregon)			

Norwegen (NO)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihre Geschäftsadresse in Norwegen, Straßenvorwahl, Gemeindekennzahl und Organisationsnummer des Unternehmens.
USA West (Oregon)			
Kanada (Zentral)			
Europa (Frankfurt)	Gebührenfreie Vorwahlen : +47 800	Ja	Ihre Geschäftsadresse in Norwegen, Straßenvorwahl, Gemeindekennzahl und Organisationsnummer des Unternehmens.
Europa (London)			
	Nationale Vorwahlen: +47 81	Ja	Ihre Geschäftsadresse in Norwegen, Straßenvorwahl, Gemeindekennzahl und Organisationsnummer des Unternehmens.
			Norwegische Unternehmensregistrierung als Adressnachweis.

Nummern stehen nur Unternehmen zur Verfügung, nicht Einzelpersonen. Der DID-Typ ist Festnetz statt Geografisch. Dies liegt daran, dass alle früher geografischen Nummern jetzt als Festnetznummern klassifiziert sind und keine geografische Zone haben.

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt
USA West (Oregon)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Panama (PA)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Nein	Ihre Geschäftsadresse. Sie können maximal 5 gebührenfreie
	Gebührenfreie Vorwahlen : +507 800	Ja	
USA West (Oregon)			

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			Nummern in Panama pro Firmennamen haben.

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia) USA West (Oregon)	Montag bis Freitag 12:00 Uhr bis 02:00 Uhr PST	<p>Für die Portierung lokaler Nummern:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung und Zahlungsachweis 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Kopie des Lichtbildausweises des gesetzlichen Vertreters 4. Kopie der lokalen Gewerbeanmeldung <p>Für die Portierung von gebührenfreien Nummern:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Transfer-Anfrage 2. Nachweis der Kündigung des Vertrags mit dem aktuellen Anbieter mit einem festgelegten Abschaltdatum innerhalb von mindestens 14 Tagen.

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
		3. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt

Peru (PE)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Nein	
	Gebührenfreie Vorwahlen : +51 800	Nein	
USA West (Oregon)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Montag bis Freitag von 22 Uhr bis 4 Uhr PST	1. Letzte Rechnung
USA West (Oregon)		2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
		<p>Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen.</p> <p>3. Kopie des Lichtbildausweises des gesetzlichen Vertreters</p> <p>4. Kopie der lokalen Gewerbeanmeldung</p>

Philippinen (PH)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	UIFN	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Beschreibung der Nutzung des Services. Eine globale Adresse ist akzeptabel.
USA West (Oregon)			
Afrika (Kapstadt)			
Asien-Pazifik (Singapur)			
Asia Pacific (Seoul)			

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Nur UIFN-Zeiten voreinstellen	Von Amazon zur Änderung der Genehmigung und Benennung der Behörde durch den Dienstanbieter
USA West (Oregon)		
Afrika (Kapstadt)		
Asien-Pazifik (Singapur)		
Asia Pacific (Seoul)		
Asien-Pazifik (Sydney)		

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Asien-Pazifik (Tokio)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Polen (PL)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihre Geschäftsadresse und eine Kopie einer Gewerbeanmeldung.
USA West (Oregon)			Eine globale Adresse ist akzeptabel.
Kanada (Zentral)	Mobile Vorwahlen: +4873	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Ihre Registrierungsnummer sowie die Kopie des Personalausweises oder Reisepasses eines autorisierten Vertreters.
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			Eine globale Adresse ist akzeptabel.

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
	Gebührenfreie Vorwahlen : +48 800	Nein	

Übertragbarkeit von Nummern

Die Nummernübertragbarkeit ist für gebührenfreie Nummern und Handynummern nicht verfügbar.

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Montag bis Freitag 0 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt
USA West (Oregon)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Portugal (PT)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihre Geschäftsadresse in Portugal in der entsprechenden geografischen Zone und Ihre Steuer-ID (NIF). Außerdem müssen Sie den geforderten Nachweis über die Erbringung von Telekommunikationsdiensten an dieser Adresse erbringen.
USA West (Oregon)			
Kanada (Zentral)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)	Nationale Vorwahlen: +351 30	Ja	Ihre Geschäftsadresse in Portugal. Außerdem müssen Sie den geforderten Nachweis über die Erbringung von Telekommunikationsdiensten an dieser Adresse erbringen.
	Gebührenfreie Vorwahlen : +351 800	Ja	Ihre Geschäftsadresse, Ihre Steuer-ID und eine Kopie der Gewerbeanmeldung. Eine Geschäftsadresse in der Europäischen Union ist erforderlich.

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia) USA West (Oregon) Europa (Frankfurt) Europa (London)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. CVP (Código de Validação de Portabilidade) der angeforderten Nummer ist obligatorisch. Besorgen Sie sich diesen Code von der unterlegenen Fluggesellschaft. 4. Kopie des Lichtbildausweises des gesetzlichen Vertreters 5. Gewerbeanmeldung (Certidão de Registo Comercial) 6. Erforderliche Dokumente pro Art der Nummer wie in der vorherigen Tabelle für Bestellnummern aufgeführt

Puerto Rico (PR)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern: +1 787, +1 939	Nein	
	Gebührenfreie Vorwahlen : +1 800	Nein	
USA West (Oregon)			
Kanada (Zentral)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen.
USA West (Oregon)		

Wiedersehen (RE)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	UIFN	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Beschreibung der Nutzung des Services. Eine globale Adresse ist akzeptabel.
USA West (Oregon)			
Afrika (Kapstadt)			
Asien-Pazifik (Singapur)			
Asia Pacific (Seoul)			
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Nur UIFN-Zeiten voreinstellen	Von Amazon zur Änderung der Genehmigung und Benennung der Behörde durch den Dienstanbieter
USA West (Oregon)		
Afrika (Kapstadt)		
Asien-Pazifik (Singapur)		
Asia Pacific (Seoul)		
Asien-Pazifik (Sydney)		
Asien-Pazifik (Tokio)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Rumänien (RO)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Europa (Frankfurt) Europa (London)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihre Adresse und Ihren Adressnachweis. Sie muss sich in der relevanten geografischen Zone befinden.
	Nationale Vorwahlen: +40 376	Nein	

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Europa (Frankfurt) Europa (London)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt

Saba (BQ)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern: +599 4	Ja	<p>Ein Bestellformular ist erforderlich. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt wird. Geben Sie die folgenden Informationen ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ihr Name und Ihre Adresse • Eine Beschreibung des Service, für den die Nummer verwendet wird <p>Eine globale Adresse ist akzeptabel.</p>
USA West (Oregon)			

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung bestimmter Nummernbereiche wird unterstützt. Erstellen Sie ein AWS Support Ticket, um die Portabilität Ihrer Nummer (n) zu überprüfen.

St. Pierre und Miquelon (PM)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	UIFN	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Beschreibung der Nutzung des Services. Eine globale Adresse ist akzeptabel.
USA West (Oregon)			
Afrika (Kapstadt)			
Asien-Pazifik (Singapur)			
Asia Pacific (Seoul)			
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Nur UIFN-Zeiten voreinstellen	Von Amazon zur Änderung der Genehmigung und Benennung der Behörde durch den Dienstanbieter
USA West (Oregon)		
Afrika (Kapstadt)		
Asien-Pazifik (Singapur)		
Asia Pacific (Seoul)		
Asien-Pazifik (Sydney)		
Asien-Pazifik (Tokio)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Serbien (RS)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Europa (Frankfurt)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Beschreibung der Nutzung des Services. Eine globale Adresse ist akzeptabel.
Europa (London)	Gebührenfreie Vorwahlen :	Nein	

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Nicht unterstützt	N/A	N/A

St. Lucia (LC)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ein Bestellformular ist erforderlich. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA West (Oregon)			<p>zur Verfügung gestellt wird. Geben Sie die folgenden Informationen ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ihr Name und Ihre Adresse • Eine Beschreibung des Service, für den die Nummer verwendet wird <p>Eine globale Adresse ist akzeptabel.</p>

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung bestimmter Nummernbereiche wird unterstützt. Erstellen Sie ein AWS Support Ticket, um die Portabilität Ihrer Nummer (n) zu überprüfen.

St. Martin (MF)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern: +1 758	Ja	Ein Bestellformular ist erforderlich. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA West (Oregon)			<p>wird. Geben Sie die folgenden Informationen ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ihr Name und Ihre Adresse • Eine Beschreibung des Service, für den die Nummer verwendet wird <p>Eine globale Adresse ist akzeptabel.</p>

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung bestimmter Nummernbereiche wird unterstützt. Erstellen Sie ein AWS Support Ticket, um die Portabilität Ihrer Nummer (n) zu überprüfen.

Singapur (SG)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Asien-Pazifik (Seoul)	Nationale Vorwahlen: +65 31 und +65 6	Ja	<p>Adresse im Land erforderlich.</p> <p>Für das Unternehmen erforderliche Dokumente</p>

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Asien-Pazifik (Singapur)			: Dokumente zur Unternehmensregistrierung
Asien-Pazifik (Sydney)	Gebührenfreie Vorwahlen : +65 800	Ja	Ihre Geschäftsadresse. Eine globale Adresse ist akzeptabel.
Asien-Pazifik (Tokio)			

Übertragbarkeit von Nummern

Für gebührenfreie Nummern ist keine Nummernübertragbarkeit verfügbar.

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Asien-Pazifik (Singapur)	N/A	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Liste der Häfen in Zahlen

Aufgrund der Marktpraxis ist eine Portierung nur für zusammenhängende Nummernblöcke mit 10 Nummern (... 0 bis... 9) möglich.

Sint Eustatius (BQ)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern: +599 3	Ja	<p>Ein Bestellformular ist erforderlich. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt wird. Geben Sie die folgenden Informationen ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ihr Name und Ihre Adresse Eine Beschreibung des Service, für den die Nummer verwendet wird <p>Eine globale Adresse ist akzeptabel.</p>
USA West (Oregon)			

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung bestimmter Nummernbereiche wird unterstützt. Erstellen Sie ein AWS Support Ticket, um die Portabilität Ihrer Nummer (n) zu überprüfen.

Sint Maarten (SX)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern: +1 721	Ja	<p>Ein Bestellformular ist erforderlich. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt wird. Geben Sie die folgenden Informationen ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ihr Name und Ihre Adresse Eine Beschreibung des Service, für den die Nummer verwendet wird <p>Eine globale Adresse ist akzeptabel.</p>
USA West (Oregon)			

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung bestimmter Nummernbereiche wird unterstützt. Erstellen Sie ein AWS Support Ticket, um die Portabilität Ihrer Nummer (n) zu überprüfen.

Slowakei (SK)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihre Geschäftsadresse. Sie muss sich in der relevanten geografischen Zone befinden.
USA West (Oregon)	Gebührenfreie Vorwahlen : +421 800	Nein	
Kanada (Zentral)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die
USA West (Oregon)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
		Bestellung von Telefonnummern aufgeführt

Slowenien (SI)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Europa (Frankfurt)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihre Geschäftsadresse. Sie muss sich in der relevanten geografischen Zone befinden.
Europa (London)	Gebührenfreie Vorwahlen : +386 80	Nein	
	Nationale Vorwahlen: +386 82	Ja	

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Europa (Frankfurt)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur
Europa (London)		

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
		<p>Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen.</p> <p>3. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt</p>

Südafrika (ZA)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Afrika (Kapstadt)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihre Geschäftsadresse in Südafrika, in der entsprechenden geografischen Zone, zusammen mit Ihrer Steuernummer.
	Handynummern:	Ja	<p>Ihre Geschäftsadresse in Südafrika und ein Adressnachweis wie eines der folgenden Dokumente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auszug aus dem Handelsregister mit der Adresse in Südafrika • Rechnung

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			<ul style="list-style-type: none"> • Steuerbescheinigung • Quittung der Miete • Titelerkunde
	Gebührenfreie Präfixe: +27 80	Ja	Ihre Geschäftsadresse in Südafrika, zusammen mit Ihrer Steuernummer und einer Servicebeschreibung.
	Präfixe für gemeinsame Kosten: +27 860, +27 861	Ja	Ihre Geschäftsadresse in Südafrika, zusammen mit Ihrer Steuernummer und einer Servicebeschreibung.

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Afrika (Kapstadt)	Montag bis Freitag 17.00 Uhr — 18.00 Uhr GMT+2 (SAST)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
		Bestellung von Telefonnummern aufgeführt

Südkorea (KR)

Note

Die Bestellung und Portierung von Nummern in Südkorea dauert länger als in den meisten anderen Ländern, da zusätzliche Schritte im Zusammenhang mit der Überprüfung durch die Aufsichtsbehörden erforderlich sind und viele der Schritte auf Koreanisch durchgeführt werden müssen. Weitere Informationen zur Bestellung und Portierung von Nummern in Südkorea finden Sie unter [Wissenswertes über südkoreanische Nummern, Vorschriften und Portierungen](#).

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Asien-Pazifik (Seoul)	VoIP-Vorwahlnummern: +82 70	Ja	Lokale Kunden sollten eine Kopie ihrer Unternehmensregistrierungsbescheinigung (Finanzamt) vorlegen, die von den örtlichen Steuerbehörden ausgestellt wurde und die registrierte Adresse des Unternehmens enthält.

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			Reichen Sie ein AWS Support Ticket ein, um die Dokumente für die Bestellung neuer Nummern zu überprüfen.

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
	Repräsentative Nummern: +82 15, +82 16	Ja	<p>Ein Bestellformular für die repräsentative Nummer ist erforderlich. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt wird. Neben diesem Formular werden folgende Dokumente benötigt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lokale Kunden sollten eine Kopie ihrer Unternehmensregistrierungsbescheinigung (Finanzamt) vorlegen, die von den örtlichen Steuerbehörden ausgestellt wurde und die registrierte Adresse des Unternehmens enthält. <p>Reichen Sie ein AWS Support Ticket ein, um die Dokumente für die Bestellung neuer Nummern zu überprüfen.</p>

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
	Gebührenfreie Vorwahlen : +82 308	Ja	<p>Ihre Geschäftsadresse in Südkorea.</p> <p>Lokale Kunden sollten eine Kopie ihrer Unternehmensregistrierungsbescheinigung (Finanzamt) vorlegen, die von den örtlichen Steuerbehörden ausgestellt wurde und die registrierte Adresse des Unternehmens enthält.</p> <p>Reichen Sie ein AWS Support Ticket ein, um die Dokumente für die Bestellung neuer Nummern zu überprüfen.</p> <p>Reichen Sie ein AWS Support Ticket ein, um eine neue Nummer zu bestellen.</p>

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
	Geografische Vorwahlen: +82 2	Ja (über Portierung)	<p>Wie bei VOIP-Nummern, doch in dem vorgelegten Unternehmensregistrierungsdokument sollte ein physischer Standort angegeben sein, der der Zone +822 (Seoul) zugeordnet ist.</p> <p>Wenn jedoch aufgrund der koreanischen Vorschriften, nach denen neue lokale Nummern als ältere Dienste physisch installiert werden müssen, neue lokale Nummern benötigt werden, empfehlen wir Ihnen, Migrationen im Voraus zu planen und sicherzustellen, dass Sie Nummern bei bestehenden Anbietern anfordern, bei denen die Nummer mindestens 6 Monate physisch installiert ist.</p> <p>Amazon Connect unterstützt die Migration einer großen Anzahl von DID's und kann Nummern, die älter als 6 Monate</p>

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			sind, direkt zu Amazon Connect portieren.

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Asien-Pazifik (Seoul)	Geografische Vorwahlen: +82 2 (jede +82-Nummer außer +821, +825, +827, +82308)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<p>Neues SIP-Bestellformular und SIP-Port-Formular für die bestehende(n) Nummer(n). Verwenden Sie die Formulare, die Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt werden. Die Dokumente müssen von einem Mitarbeiter des Unternehmens unterzeichnet sein, dessen Geburtsmonat und -jahr vermerkt sind, und mit einem Firmenstempel versehen sein. Neben diesen Formularen werden folgende Dokumente benötigt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koreanisches Unternehmenszertifikat (Korean Business Certificate) innerhalb

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
			<p>von 6 Monaten. Das Zertifikat muss mit dem geografischen Gebiet übereinstimmen.</p> <ol style="list-style-type: none">2. Personalausweis der Person, die das Formular unterzeichnet3. Zertifizierter Siegelabdruck <p>Reichen Sie ein AWS Support Ticket ein, um die Portabilität Ihrer Nummer (n) zu überprüfen.</p>

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
	Nationale Vorwahlen: +82 50	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<p>Neues SIP-Bestellformular und SIP-Port-Formular für die bestehende(n) Nummer(n). Verwenden Sie die Formulare, die Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt werden. Die Dokumente müssen von einem Mitarbeiter des Unternehmens unterzeichnet sein, dessen Geburtsmonat und -jahr vermerkt sind, und mit einem Firmenstempel versehen sein. Neben diesen Formularen werden folgende Dokumente benötigt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koreanisches Unternehmenszertifikat (Korean Business Certificate) innerhalb von 6 Monaten. Das Zertifikat muss mit dem geografischen Gebiet übereinstimmen. 2. Personalausweis der Person, die das Formular unterzeichnet

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
			<p>3. Zertifizierter Siegelabdruck</p> <p>Reichen Sie ein AWS Support Ticket ein, um die Portabilität Ihrer Nummer (n) zu überprüfen.</p>
	<p>Repräsentative Nummern: +82 15, +82 16</p>	<p>Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ</p>	<p>Das RN/TFN-Änderungsformular ist erforderlich. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt wird. Neben diesem Formular werden folgende Dokumente benötigt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kopie der beglaubigten Unternehmensregistrierung innerhalb von 6 Monaten <p>Reichen Sie ein AWS Support Ticket ein, um die Portabilität Ihrer Nummer (n) zu überprüfen.</p>

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
	Gebührenfreie Vorwahlen : +82 308	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<p>Das RN/TFN-Änderungsformular ist erforderlich. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt wird. Neben diesem Formular werden folgende Dokumente benötigt:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kopie der beglaubigten Unternehmensregistrierung innerhalb von 6 Monaten <p>Reichen Sie ein AWS Support Ticket ein, um die Dokumente für die Bestellung neuer Nummern zu überprüfen.</p>

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
	VoIP-Vorwahlnummern: +82 70	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<p>Eine Anrufweiterleitung zu einer anderen +8270-Nummer ist möglich.</p> <p>Neues SIP-Bestellformular und SIP-Port-Formular für die bestehende(n) Nummer(n). Verwenden Sie die Formulare, die Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt werden. Die Dokumente müssen von einem Mitarbeiter des Unternehmens unterzeichnet sein, dessen Geburtsmonat und -jahr vermerkt sind, und mit einem Firmenstempel versehen sein. Neben diesen Formularen werden folgende Dokumente benötigt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koreanisches Unternehmenszertifikat (Korean Business Certificate) innerhalb von 6 Monaten. Das Zertifikat muss mit dem geografischen Gebiet übereinstimmen.

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
			<p>2. Personalausweis der Person, die das Formular unterzeichnet.</p> <p>3. Zertifizierter Siegelabdruck</p> <p>Reichen Sie ein AWS Support Ticket ein, um die Portabilität Ihrer Nummer (n) zu überprüfen.</p>

Spanien (ES)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihre Geschäftsadresse in Spanien in der entsprechenden geografischen Zone und Ihre Steuernummer (CIF). Eine Kopie der Gewerbeanmeldung und ein Adressnachweis.
USA West (Oregon)			
Kanada (Zentral)			

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Europa (Frankfurt)	Gebührenfreie Vorwahlen : +34 900	Nein	
Europa (London)	Nationale Vorwahlen: +34 902	Ja	Ihre Geschäftsadresse in Spanien. Eine Kopie der Gewerbeanmeldung und ein Adressnachweis.

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	1. Letzte Rechnung
USA West (Oregon)		2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen.
Europa (Frankfurt)		3. CIF/NIF (Umsatzsteuer-Identifikationsnummer)
Europa (London)		4. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt

Schweden (SE)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia) USA West (Oregon)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihre Geschäftsadresse in Schweden, Ihre Umsatzsteuer-Identifikationsnummer und eine Kopie der Gewerbeanmeldung.
Kanada (Zentral) Europa (Frankfurt) Europa (London)	Nationale Vorwahlen: +46 77 und +46 10	Ja	Ihre Geschäftsadresse in Schweden, Ihre Umsatzsteuer-Identifikationsnummer und eine Kopie der Gewerbeanmeldung.
	Mobile Vorwahlen: +46 766	Nein	
	Gebührenfreie Vorwahlen : +46 20	Ja	Ihre Geschäftsadresse in der Europäischen Union, Ihre Umsatzsteuer-Identifikationsnummer und eine Kopie der Gewerbeanmeldung.

Übertragbarkeit von Nummern

Rufnummernportabilität ist für +46 77-Nummern nicht verfügbar.

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia) USA West (Oregon) Europa (Frankfurt) Europa (London)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Ihre Steuernummer muss zur Verfügung gestellt werden. Eine schwedische Organisationsnummer besteht normalerweise aus 12 Ziffern, beginnend mit 16, wenn sie von einem Unternehmen stammt, oder 19 oder 20, wenn es sich um eine persönliche Nummer handelt. 4. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die Bestellung von Telefonnummern aufgeführt

Schweiz (CH)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Ihre Geschäftsadresse im Land. Eine Kopie des Personalausweises/der Gewerbeanmeldung und ein Adressnachweis.
USA West (Oregon)			
Kanada (Zentral)	Gebührenfreie Vorwahlen : +41 800	Ja	Ihre Geschäftsadresse und eine Kopie der Gewerbeanmeldung.
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen. 3. Dokumente, die für die Art der Nummer erforderlich sind, wie in der vorherigen Tabelle für die
USA West (Oregon)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
		Bestellung von Telefonnummern aufgeführt 4. Adressnachweis 5. Unternehmensregistrierung

Taiwan (TW)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	UIFN	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Beschreibung der Nutzung des Services. Eine globale Adresse ist akzeptabel.
USA West (Oregon)			
Afrika (Kapstadt)			
Asien-Pazifik (Singapur)			
Asia Pacific (Seoul)			
Asien-Pazifik (Sydney)			

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Asien-Pazifik (Tokio)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Nur UIFN-Zeiten voreinstellen	Von Amazon zur Änderung der Genehmigung und Benennung der Behörde durch den Dienstleister
USA West (Oregon)		
Afrika (Kapstadt)		
Asien-Pazifik (Singapur)		
Asia Pacific (Seoul)		
Asien-Pazifik (Sydney)		
Asien-Pazifik (Tokio)		

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Thailand (TH)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation	Einschränkungen
Asien-Pazifik (Seoul)	Lokale Telefonnummern:	Ja	Für Geschäftsadressen innerhalb Thailands: Das Unternehmen muss eine Kopie des Personalausweises eines bevollmächtigten Unternehmensvertreters und ein Unternehmenszertifikat vorlegen.	Die internationale Anrufer-ID ist nicht garantiert.
Asien-Pazifik (Singapur)				
Asien-Pazifik (Sydney)				
Asien-Pazifik (Tokio)			Für Geschäftsadressen außerhalb Thailands: Nachweis der Geschäftsadresse	

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation	Einschränkungen
			<p>und Nachweis des Personalausweises, z. B. die Gewerbeanmeldung. Außerdem eine Kopie des Ausweises oder Reisepasses eines bevollmächtigten Vertreters.</p>	
	<p>Gebührenfreie Vorwahlen: +66 1800</p>	<p>Ja</p>	<p>Nachweis der Geschäftsadresse und Ausweisnachweis, z. B. die Unternehmensregistrierung. Außerdem eine Kopie des Ausweises oder Reisepasses eines bevollmächtigten Vertreters.</p> <p>Die Adresse darf sich nicht in Thailand befinden.</p>	

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Nicht unterstützt	N/A	N/A

Trinidad und Tobago (TT)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia) USA West (Oregon)	Lokale Telefonnummern: +1 868	Ja	<p>Ein Bestellformular ist erforderlich. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt wird. Geben Sie die folgenden Informationen ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ihr Name und Ihre Adresse Eine Beschreibung des Service, für den die Nummer verwendet wird <p>Eine globale Adresse ist akzeptabel.</p>

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung bestimmter Nummernbereiche wird unterstützt. Erstellen Sie ein AWS Support Ticket, um die Portabilität Ihrer Nummer (n) zu überprüfen.

Turks- und Caicosinseln (TC)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern: +1 649	Ja	<p>Ein Bestellformular ist erforderlich. Verwenden Sie das Formular, das Ihnen bei Antragstellung zur Verfügung gestellt wird. Geben Sie die folgenden Informationen ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ihr Name und Ihre Adresse Eine Beschreibung des Service, für den die Nummer verwendet wird <p>Eine globale Adresse ist akzeptabel.</p>
USA West (Oregon)			

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung bestimmter Nummernbereiche wird unterstützt. Erstellen Sie ein AWS Support Ticket, um die Portabilität Ihrer Nummer (n) zu überprüfen.

Uganda (UG)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Afrika (Kapstadt)	Lokale Telefonnummern:	Ja	<p>Die Unternehmen müssen eine Kopie der Gewerbeanmeldung vorlegen, die einen Adressennachweis enthält.</p> <p>Zu den gültigen Adressnachweisen gehören: von Dritten ausgestellte Kontoauszüge, Stromrechnungen (alle in den letzten 6 Monaten ausgestellt); Regierungsdokumente (ausgestellt im Vorjahr); der Ausweispflichtigkeitsnachweis ist eine Kopie des Personalausweises oder Reisepasses eines bevollmächtigten Vertreters.</p> <p>Die Geschäftsadresse muss sich in Uganda befinden.</p>
	Gebührenfreie Vorwahlen	Nein	

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Nicht unterstützt	N/A	N/A

Großbritannien und Nordirland (GB)

Unterstützt für UIFN-Nummern die [Standardregionen und -anforderungen](#).

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Nein	
	Mobile Vorwahlen: +44	Nein	
USA West (Oregon)	Gebührenfreie Vorwahlen : +44 800, +44 808	Nein	
Asien-Pazifik (Seoul)	Nationale Vorwahlen:	Nein	
Asien-Pazifik (Singapur)			
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Canada (Central)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Montag-Freitag 10 Uhr bis 12 Uhr MEZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Standortadresse im Vereinigten Königreich für lokale Nummern. 3. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen.
USA West (Oregon)		
Asien-Pazifik (Seoul)		
Asien-Pazifik (Singapur)		
Asien-Pazifik (Sydney)		
Asien-Pazifik (Tokio)		
Europa (Frankfurt)		

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Europa (London)		

Vereinigte Staaten (USA)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern:	Nein	
USA West (Oregon)	Gebührenfreie Vorwahlen :	Nein	
Asien-Pazifik (Seoul)			
Asien-Pazifik (Singapur)			
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			
Canada (Central)			
Europa (Frankfurt)			

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Montag bis Freitag von 7 bis 17 Uhr CST	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letzte Rechnung 2. Autorisierungsschreiben (LOA): Wenn Sie Portierungsdienste beantragen, stellen wir Ihnen eine länderspezifische LOA-Vorlage zur Verfügung und erklären Ihnen, wie Sie diese ausfüllen müssen.
USA West (Oregon)		
Asien-Pazifik (Seoul)		
Asien-Pazifik (Singapur)		
Asien-Pazifik (Sydney)		
Asien-Pazifik (Tokio)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Uruguay (UY)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	UIFN	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Beschreibung der Nutzung des Services. Eine globale Adresse ist akzeptabel.
USA West (Oregon)			
Afrika (Kapstadt)			
Asien-Pazifik (Singapur)			
Asia Pacific (Seoul)			
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Nur UIFN-Zeiten voreinstellen	Von Amazon zur Änderung der Genehmigung und Benennung der Behörde durch den Dienstanbieter
USA West (Oregon)		
Afrika (Kapstadt)		
Asien-Pazifik (Singapur)		
Asia Pacific (Seoul)		
Asien-Pazifik (Sydney)		
Asien-Pazifik (Tokio)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Venezuela (VE)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	Lokale Telefonnummern	Nein	Nicht zutreffend
	Gebührenfreie Vorwahlen	Nein	Nicht zutreffend
USA West (Oregon)			

Übertragbarkeit von Nummern

Die Portierung wird nicht unterstützt.

Vietnam (VN)

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
Asien-Pazifik (Singapur)	Lokale Telefonnummern:	Nein	Die Unternehmen müssen eine Kopie der Gewerbeanmeldung vorlegen, die einen Adressennachweis enthält.
	Gebührenfreie Vorwahlen :	Ja	
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			Zu den gültigen Adressnachweisen

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
			<p>gehören: von Dritten ausgestellte Kontoauszüge, Stromrechnungen (alle in den letzten 6 Monaten ausgestellt); Regierungsdokumente (ausgestellt im Vorjahr); der Ausweispflicht ist eine Kopie des Personalausweises oder Reisepasses eines bevollmächtigten Vertreters.</p> <p>Die Geschäftsadresse muss sich außerhalb Vietnams befinden.</p>

Einschränkungen der Deckung

- Lokal: Alle wichtigen Netzwerke mit Ausnahme der dritten Minderheit FPT, CMC und Gtel.
- TFN: Nationale Erreichbarkeit nur über: VNPT-Festnetz, Vinaphone Mobile und SPT-Netz.

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
Nicht unterstützt	N/A	N/A

UIFN-Anforderungen

Für die Bestellung von Telefonnummern

Unterstützte Regionen	Art der Nummer	Gibt es Ausweispflichten?	Zulässige Identifikation
USA Ost (Nord-Virginia)	UIFN	Ja	Ihr Firmenname, Ihre Adresse und Beschreibung der Nutzung des Services. Eine globale Adresse ist akzeptabel.
USA West (Oregon)			
Afrika (Kapstadt)			
Asien-Pazifik (Singapur)			
Asia Pacific (Seoul)			
Asien-Pazifik (Sydney)			
Asien-Pazifik (Tokio)			
Europa (Frankfurt)			
Europa (London)			

Übertragbarkeit von Nummern

Unterstützte Regionen	Fenster für Portabilität	Erforderliche Dokumente
USA Ost (Nord-Virginia)	Nur UIFN-Zeiten voreinstellen	Von Amazon zur Änderung der Genehmigung und Benennung der Behörde durch den Dienstanbieter
USA West (Oregon)		
Afrika (Kapstadt)		
Asien-Pazifik (Singapur)		
Asia Pacific (Seoul)		
Asien-Pazifik (Sydney)		
Asien-Pazifik (Tokio)		
Europa (Frankfurt)		
Europa (London)		

Ausgehende Anrufe einrichten

Sie können ausgehende Anrufe an Kunden aus einer Vielzahl von Gründen senden, z. B. zur Erinnerung an Termine, zur Verlängerung von Abonnements und zum Inkasso. Amazon Connect bietet sowohl normale als auch ausgehende Kampagnenfunktionen. Weitere Informationen zu Kampagnen finden Sie [Ausgehende Amazon Connect Connect-Kampagnen einrichten](#) in diesem Leitfaden.

Inhalt

- [Einrichten der ausgehenden Anrufer-ID](#)
- [Einrichten des US-Notrufs in Amazon Connect](#)
- [Aktivieren ausgehender Anrufe](#)
- [Einschränkungen für ausgehende Anrufe](#)
- [Optimieren Ihrer Reputation für ausgehende Anrufe](#)

Einrichten der ausgehenden Anrufer-ID

In diesem Thema wird erklärt, wie Sie den Namen und die Nummer Ihrer ausgehenden Anrufer-ID einrichten.

Inhalt

- [Parameter für ausgehende Anrufe: In der Warteschleife festgelegt](#)
- [So legen Sie die Anrufer-ID-Nummer dynamisch fest](#)
- [Verwenden des E.164-Formats für internationale Telefonnummern](#)
- [So spezifizieren Sie eine benutzerdefinierte Anrufer-ID-Nummer mithilfe des Blocks](#)
- [CNAM](#)
- [So vermeiden Sie Labels wie „Spam“ und „Telemarketer“](#)

Parameter für ausgehende Anrufe: In der Warteschleife festgelegt

Sie legen den Namen der ausgehenden Anrufer-ID (z. B. den Namen Ihres Unternehmens) und die Anrufer-ID-Nummer in den Warteschleifeneinstellungen fest. Um die Warteschleifeneinstellungen zu bearbeiten, wählen Sie im Navigationsmenü Weiterleitung, Warteschleifen und wählen Sie dann die Warteschleife aus, die Sie bearbeiten möchten.

Die folgende Abbildung zeigt die Seite „Warteschleife bearbeiten“ mit einem Pfeil, der auf Name der ausgehenden Anrufer-ID und Nummer der ausgehenden Anrufer-ID zeigt.

Edit queue

Cancel **Save**

Name
Escalation queue

Description
Network issues
236 of 250 characters remaining.
[Show additional queue information](#)

Hours of operation
Basic Hours x ▾

Outbound caller ID name
Example Corp
The name that will show up on the customer's phone

Outbound caller ID number
+1 [REDACTED] x ▾

Outbound whisper flow (optional)
Search for contact flow ▾

Maximum contacts in queue (optional)
 Set a limit
9
Note: queued callbacks may exceed this limit

Name der ausgehenden Anrufer-ID

Der Name der ausgehenden Anrufer-ID ist auf den Wert festgelegt, der vom SIP-Header übergeben wird. z. B. Alice<sip:alice@example.com>.

Important

Amazon Connect wird über unsere Telekommunikationspartner auf einer reinen SIP-Infrastruktur betrieben. Der Anrufer-ID-Name kann Ihren Kunden jedoch nur zugestellt werden, wenn der gesamte Anrufpfad im öffentlichen Telefonnetz über SIP erfolgt. Da sich Ihre Kunden in vielen verschiedenen Netzwerken befinden, die nicht von Amazon Connect kontrolliert werden, kann nicht garantiert werden, dass der Anrufer-ID-Name Ihren Kunden zugestellt wird. Je nach Land erfolgt dies in bis zu 75 % der Fälle.

Um sicherzustellen, dass Ihre Anrufer-ID den Kunden zugestellt wird, finden Sie unter [Optimieren Ihrer Reputation für ausgehende Anrufe](#) Informationen darüber, wie Sie dies mithilfe von Partnerlösungen erreichen können.

Nummer der ausgehenden Anrufer-ID

Nur Rufnummern, die Sie [beansprucht](#) oder [zu Amazon Connect portiert](#) haben, können als Anrufer-ID-Nummer verwendet werden. Ausgehende Anrufe ohne korrekte Identifizierung können in bestimmten Ländern wie Großbritannien und Australien blockiert werden.

Wenn Sie eine externe Telefonnummer als Nummer für ausgehende Anrufer verwenden möchten, wenden Sie sich an uns, AWS Support um zu erfahren, ob dies möglich ist. Die Telefonnummer muss sich in einem für die benutzerdefinierte Anrufer-ID [unterstützten Land](#) befinden und Sie müssen einen [Eigentumsnachweis](#) vorlegen.

1. Wählen Sie [Konto und Fakturierung](#) aus, um auf ein vorausgefülltes Formular in der AWS Support -Konsole zuzugreifen. Sie müssen in Ihrem AWS Konto angemeldet sein, um auf das Formular zugreifen zu können.
2. Für Service sollte Connect (Nummernverwaltung) ausgewählt sein.
3. Als Kategorie sollte die benutzerdefinierte ID für ausgehende Anrufe ausgewählt werden.
4. Wählen Sie den erforderlichen Schweregrad aus.
5. Klicken Sie auf Next step (Nächster Schritt): Additional information (Zusätzliche Informationen)
6. Führen Sie auf der Seite Weitere Informationen folgende Schritte aus:
 - a. Geben Sie den Betreff ein.
 - b. Geben Sie unter Beschreibung so viele Informationen wie möglich zu Ihrer Anfrage an. Wenn Sie nicht alle diese Details kennen, können Sie Informationen weglassen.
7. Klicken Sie auf Next step: Solve now or contact us () (Nächster Schritt): Jetzt lösen oder Support kontaktieren).
8. Gehen Sie auf der Seite Jetzt lösen oder uns kontaktieren wie folgt vor:
 - Wählen Sie die Registerkarte Kontaktieren Sie uns und dann Ihre bevorzugte Kontaktsprache und Ihre bevorzugte Kontaktmethode aus.
9. Wählen Sie Absenden aus.
10. Das Amazon Connect Team wird Ihr Ticket überprüfen und sich mit Ihnen in Verbindung setzen.

Sie können die Anrufer-ID-Nummer wie folgt festlegen:

- [Block Call phone number \(Telefonnummer anrufen\)](#): Verwenden Sie diesen Block in einem [ausgehenden Whisper-Flow](#), um einen ausgehenden Anruf an Kunden einzuleiten, und geben Sie optional eine benutzerdefinierte Anrufer-ID-Nummer an, die Anrufempfängern angezeigt wird.

Dieser Block ist nützlich, wenn Sie mehrere Telefonnummern für ausgehende Anrufe verwenden, aber immer die gleiche Firmenrufnummer für die Anrufer-ID für Anrufe von Ihrem Callcenter anzeigen wollen.

Sie können diesen Block mit dem Block [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#) verwenden, um die Rückrufnummer dynamisch festzulegen. Beispielsweise können Sie eine bestimmte Anrufer-ID-Nummer basierend auf dem Kontotyp des Kunden anzeigen.

- Warteschlange: Wenn im Block [Call phone number \(Telefonnummer anrufen\)](#) keine Anrufer-ID-Nummer angegeben ist, wird die Anrufer-ID in den Warteschlangeneinstellungen verwendet.

Important

- Die Telekommunikationsbestimmungen in verschiedenen Ländern schränken die Telefonnummern ein, die Sie für ausgehende Anrufe verwenden können. Wenn Sie eine Nummer eingerichtet haben und keine ausgehenden Anrufe tätigen können, schauen Sie im [Amazon Connect Telecoms Country Coverage Guide Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern](#) nach und stellen Sie sicher, dass Sie die richtige Nummer angegeben haben.
- Gemäß den Telekommunikationsbestimmungen bestimmter Länder muss der Mobilfunkanbieter den Anrufer identifizieren und nicht identifizierbare ausgehende Anrufe blockieren. Stellen Sie sicher, dass Sie die Anrufer-ID in Ihren Konfigurationen festlegen, um fehlgeschlagene Anrufe zu vermeiden.

Gebührenfreie Nummern als Anrufer-ID

Gebührenfreie Nummern für ausgehende Kommunikation unterliegen einer Reihe von Einschränkungen. Wenn Sie beispielsweise eine gebührenfreie Nummer verwenden, um andere gebührenfreie Nummern in den USA anzurufen, kann dies dazu führen, dass die Nummer von den Anbietern gefiltert, blockiert oder nicht ordnungsgemäß an das Ziel weitergeleitet wird. Anrufe von gebührenfreien Nummern können mit einer höheren Rate als erwartet abgebrochen werden.

Wenn Sie wissen, dass Sie in den USA gebührenfreie Nummern anrufen müssen, müssen Sie DIDs verwenden, um die Anrufzustellung zu garantieren.

Wenn Sie gebührenfreie Nummern außerhalb der USA verwenden, finden Sie im [Amazon Connect Telecoms Country Coverage Guide](#) nach, in welchen Ländern gebührenfreie Nummern für ausgehende Anrufe unterstützt werden. Für Australien gibt die Spalte National Outbound beispielsweise an, dass gebührenfreie Nummern nicht unterstützt werden.

⚠ Important

Gebührenfreie Produkte sind als nationale Produkte konzipiert und werden innerhalb eines Landes verwendet. Wir garantieren für keinen dieser Dienste die internationale Erreichbarkeit, da der Zugriff auf die Nummern durch den Netzwerkzugang des Anrufers gesteuert wird.

So legen Sie die Anrufer-ID-Nummer dynamisch fest

Verwenden Sie ein Attribut im Block [Call phone number \(Telefonnummer anrufen\)](#), um die Anrufer-ID-Nummer während des Flows dynamisch festzulegen.

Das Attribut kann eines sein, das Sie im Block [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#) im Flow definieren. Oder es kann sich um ein externes Attribut handeln, das von einer Funktion zurückgegeben wird. AWS Lambda

Der Wert des Attributs muss eine Telefonnummer aus Ihrer Instance im [E.164](#)-Format sein.

- Wenn die Nummer nicht im E.164-Format vorliegt, wird die Nummer aus der Warteschlange, die dem [ausgehenden Whisper-Flow](#) zugewiesen ist, für die ID-Rufnummer des Anrufers verwendet.
- Wenn für die ID-Nummer des ausgehenden Anrufers keine Nummer für die Warteschlange festgelegt ist, wird der Anrufversuch fehlschlagen.

Weitere Informationen zur dynamischen Einstellung der Anrufer-ID finden Sie in diesem Knowledge-Center-Artikel des AWS -Support: [So richten Sie eine Amazon Connect-Anrufer-ID dynamisch auf Basis des Landes ein](#)


Verwenden des E.164-Formats für internationale Telefonnummern

Amazon Connect benötigt Telefonnummern im [E.164](#)-Format.

Um eine Telefonnummer in den USA im E.164-Format darzustellen, fügen Sie das Präfix „+“ und den Ländercode vor der Nummer ein. Beispiel einer US-Nummer:

- +1-800-555-1212

Im Vereinigten Königreich und vielen anderen Ländern weltweit erfordert die lokale Einwahl das Hinzufügen einer „0“ vor der Teilnehmernummer. Um jedoch das Format E.164 zu verwenden, muss die „0“ entfernt werden. Eine Nummer wie 020 718 xxxxx in Großbritannien wird also als +44 20 718 xxxxx formatiert. Wenn Sie mit Amazon Connect Anrufe vom CCP aus tätigen, stellt dieses automatisch die richtige Formatierung für Telefonnummern bereit.

 **Important**

Telefonnummern, die nicht im Format E.164 vorliegen, funktionieren nicht. Sie führen auch zu einem Verstoß gegen die [Nutzungsbedingungen von Amazon Connect](#), was zur Einstellung Ihres Dienstes führen kann.


So spezifizieren Sie eine benutzerdefinierte Anrufer-ID-Nummer mithilfe des Blocks [Call phone number \(Telefonnummer anrufen\)](#)

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Weiterleitung, Flows aus.
2. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil neben Flow erstellen und wählen Sie dann Ausgehenden Whisper-Flow erstellen aus.
3. Fügen Sie dem Flow den Block [Call phone number \(Telefonnummer anrufen\)](#) hinzu und verbinden Sie den Eintrittspunkt des Blocks damit.

Der Block [Call phone number \(Telefonnummer anrufen\)](#) muss vor dem Block Ansage abspielen liegen, wenn er in Ihrem Flow enthalten ist.

4. Wählen Sie den Block [Call phone number \(Telefonnummer anrufen\)](#) und anschließend die Option Anzuzeigende Anrufer-ID-Nummer aus.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Um eine Nummer aus Ihrer Instance zu verwenden, wählen Sie Select a number from your instance (Wählen Sie eine Nummer aus Ihrer Instance aus) und suchen oder wählen Sie dann die zu verwendende Nummer aus dem Dropdown-Menü.

- Wählen Sie Use attribute (Attribut verwenden) aus, um über ein Kontaktattribut den Wert für die ID-Nummer des Anrufers bereitzustellen. Sie können entweder ein benutzerdefiniertes Attribut verwenden, das Sie mit einem Block [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#) erstellen, oder ein externes Attribut, das von der Funktion AWS Lambda zurückgegeben wird. Der Wert eines jeden von Ihnen verwendeten Attributs muss eine für Ihre Instance beantragte Telefonnummer sein und im E.164-Format vorliegen. Wenn die von einem Attribut verwendete Nummer nicht im E.164-Format vorliegt, wird die für die Outbound caller ID number (ID-Nummer des ausgehenden Anrufers) für die Warteschlange festgelegte Nummer verwendet.

 **Important**

- Der Wert eines jeden von Ihnen verwendeten Attributs muss eine für Ihre Instance beantragte Telefonnummer sein. Die Nummer muss im E.164-Format vorliegen. Wenn die für ein Attribut verwendete Nummer nicht im E.164-Format vorliegt, können Anrufe von den Zielnetzwerken abgebrochen werden.
- Es liegt in Ihrer Verantwortung, sicherzustellen, dass die von Ihnen verwendeten Nummern rechtlich zulässig sind. Bestimmte Nummern, wie z. B. +44870-Nummern im Vereinigten Königreich, sind rechtlich nicht zulässig. Sie müssen darauf achten, diese nicht zu verwenden.

6. Fügen Sie alle zusätzlichen Blöcke hinzu, um Ihren Flow abzuschließen, und verknüpfen Sie die Verzweigung Erfolg des Blocks [Call phone number \(Telefonnummer anrufen\)](#) mit dem nächsten Block im Flow.

Für diesen Block gibt es keine „Fehler“-Verzweigung. Wenn ein Anruf nicht erfolgreich initiiert wird, endet der Ablauf und der Agent wird in den Status AfterContactWork (ACW) versetzt.

CNAM

Im Rahmen der Änderungen innerhalb des öffentlichen Telefonnetzes in den USA und der Umstellung auf alternative Reputationsmechanismen, die in [Optimieren Ihrer Reputation für ausgehende Anrufe](#) beschrieben sind, legt Amazon Connect seit dem 31. März 2023 keine CNAM-Konfigurationen mehr fest.

Wir haben zwischen Januar und März 2023 Untersuchungen durchgeführt, die ergaben, dass CNAM weniger als 7 % der Nutzer angezeigt wurde. Dies ist auf Änderungen bei der Unterstützung

von Mobilfunkanbietern und auf die Umstellung auf App-basierte Reputationsmechanismen zurückzuführen.

Alle bestehenden CNAM-Konfigurationen, die vor März 2023 eingerichtet wurden, sind weiterhin gültig. Wir werden uns weiterhin darauf konzentrieren, moderne Ersatzmechanismen zu unterstützen, die in unseren Markt aufgenommen wurden, zum Beispiel [First Orion](#) und Neustar.

So vermeiden Sie Labels wie „Spam“ und „Telemarketer“

Die empfohlenen Schritte finden Sie unter [Optimieren Ihrer Reputation für ausgehende Anrufe](#).

Einrichten des US-Notrufs in Amazon Connect

Standardmäßig ist 911 für alle Benutzer in den folgenden nordamerikanischen Regionen aktiviert: USA Ost (Nord-Virginia), USA West (Oregon) und AWS GovCloud (US-West). Wenn Kundendienstmitarbeiter 911 anrufen, wird der Anruf an den Rettungsdienst weitergeleitet.

Was ist Enhanced 911 (E911)? Mit E911 können Standortinformationen an die Notrufzentrale gesendet werden, wenn ein Notruf getätigt wird.

Die Einrichtung von E911 besteht aus zwei Schritten:

- [Abrufen und Speichern der validierten physischen Adresse von Kundendienstmitarbeitern](#)
- [Abrufen der Adresse von Kundendienstmitarbeitern, wenn sie 911 anrufen](#)

Tätigen Sie 911-Anrufe von Ihrer Testumgebung aus

Important

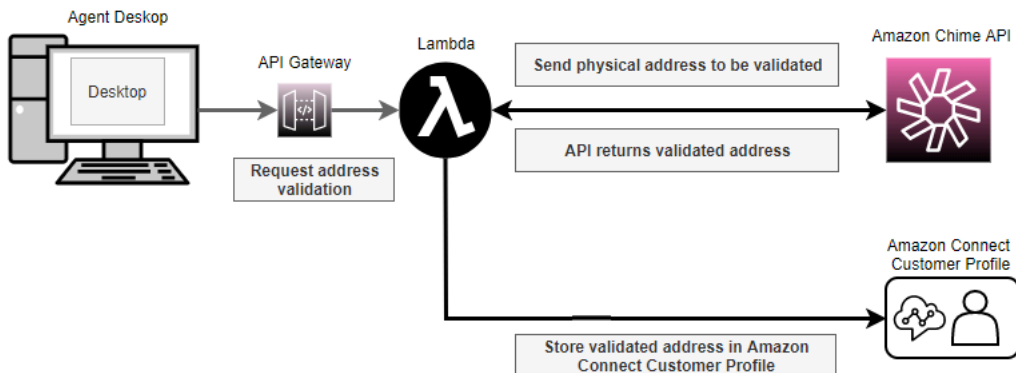
Bei Anrufen unter 911, wenn es sich nicht um eine Notsituation handelt, wird eine Strafe von 100 USD pro Vorfall berechnet. Damit Sie eine solche Strafe vermeiden können, haben wir 933 zum Testen dieser Funktion eingerichtet. Bei Anrufen, die von einem Amazon Connect Contact Control Panel (CCP) an 933 getätigt werden, wird eine Audiowiedergabemeldung ausgegeben, die Folgendes bestätigt:

- Die Nummer, von der der Anruf kam.
- Die physische Adresse, die zusammen mit dem Anruf gesendet wurde.

Weitere Informationen zum Anrufen der Notrufnummer 911 finden Sie in den [Häufig gestellten Fragen](#) zum nationalen 911-Programm.

Abrufen und Speichern der validierten physischen Adresse von Kundendienstmitarbeitern

Der erste Schritt bei der Einrichtung von E911 für Ihre Amazon-Connect-Instance besteht darin, die validierte physische Adresse von Kundendienstmitarbeitern abzurufen und zu speichern. Die folgende Abbildung zeigt den Vorgang für das Speichern von Adressen.



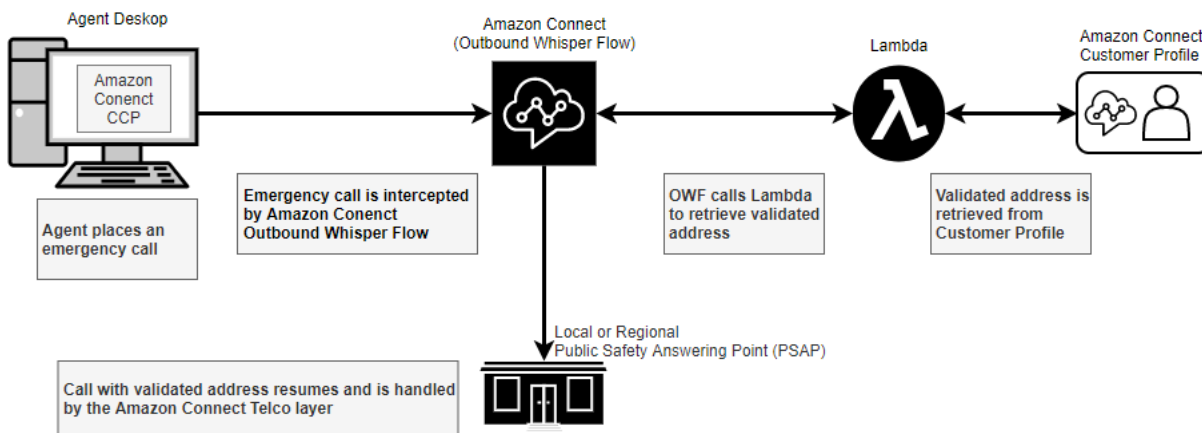
1. Da Kundendienstmitarbeiter möglicherweise von unterschiedlichen Standorten aus arbeiten (z. B. in einem Bürogebäude, zu Hause oder in einem Café), ist es wichtig, dass die zuletzt validierte Adresse zusammen mit dem ausgehenden Notruf weitergegeben wird.
 - a. Speichern Sie eine validierte Adresse, wenn Sie Kundendienstmitarbeiter zum ersten Mal auf Amazon Connect einrichten, basierend auf dem üblichen Standort der jeweiligen Kundendienstmitarbeiter.
 - b. Bitten Sie Kundendienstmitarbeiter, ihre Adresse zu Beginn der Schicht zu aktualisieren, um sicherzustellen, dass ausgehende Notrufe die aktuelle Adresse verwenden.
 - c. Vergleichen Sie die Adressen mit einer Datenbank mit gültigen Adressangaben (Master Street Address Guide).
2. Verwenden Sie die Amazon-Chime-API „[ValidateE911Address](#)“. Diese API validiert die physische Adresse und gibt sie zurück.
3. Verwenden Sie die [UpdateProfile](#) APIs [CreateProfile](#) oder, um die validierte Adresse in Amazon Connect Connect-Kundenprofilen zu speichern.

Note

Wir empfehlen die Verwendung von `CreateProfile`, wenn es erstmalig erforderlich ist, eine validierte Adresse hinzuzufügen. Verwenden Sie danach `UpdateProfile`.

Abrufen der Adresse von Kundendienstmitarbeitern, wenn sie 911 anrufen

Um die validierte Adresse von Kundendienstmitarbeitern aus Amazon Connect abzurufen, erstellen Sie einen ausgehenden Whisper-Flow, der eine Lambda-Funktion aufruft. Codieren Sie die Lambda-Funktion, um die Adresse aus den Kundenprofilen der Kundendienstmitarbeiter abzurufen, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:



1. Erstellen Sie eine AWS Lambda Funktion, die die [SearchProfiles](#)API verwendet, um die physische Adresse eines bestimmten Agenten aus Kundenprofilen abzurufen.
2. [Erstellen Sie einen ausgehenden Whisper-Flow, der diese physische Adresse als Teil des Notrufs weiterleitet.](#)
3. [Fügen Sie eine Aufgabe hinzu, die Benachrichtigungen sendet, wenn ein E911-Anruf getätigt wird.](#)

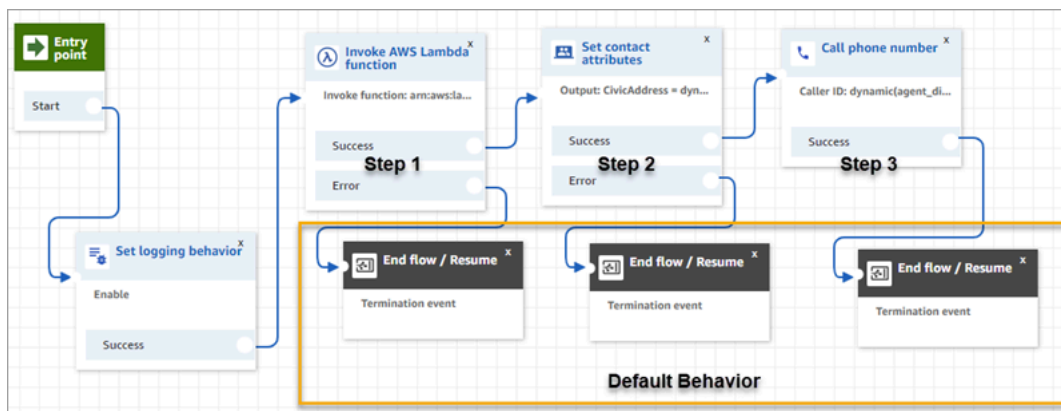
Erstellen eines ausgehenden Whisper-Flows, der diese physische Adresse weiterleitet

Bei ausgehenden Sprachanrufen innerhalb von Amazon Connect legt ein [ausgehender Whisper-Flow](#) normalerweise fest, welche Whisper-Meldung Kunden vorgespielt werden soll. In diesem Fall müssen Sie jedoch einen [ausgehenden Whisper-Flow](#) konfigurieren, um Folgendes zu tun:

1. Untersuchen Sie die Zeichenfolge für ausgehende Anrufe von Kundendienstmitarbeitern.

2. Wenn die Zeichenfolge 911 (oder 933 in einer Testumgebung) entspricht, rufen Sie den gespeicherten Standort/die physische Adresse des Agenten aus den Kundenprofilen ab, indem Sie eine Lambda-Funktion verwenden, um die API aufzurufen. [SearchProfiles](#)
3. Hängen Sie die physische Adresse an ein Kontaktattribut an und fahren Sie mit dem ausgehenden 911-Anruf (oder 933) fort.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel eines [ausgehenden Whisper-Flows](#). Es ist so konfiguriert, dass es die Zeichenfolge für ausgehende Anrufe von Kundendienstmitarbeitern überprüft und die gespeicherte physische Adresse für eine bestimmte Person mithilfe einer Lambda-Funktion abrufen. Es umfasst nacheinander die folgenden Blöcke: [Aufrufen einer AWS Lambda -Funktion](#), [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#) und [Call phone number \(Telefonnummer anrufen\)](#).



- Schritt 1: Aufrufen einer Lambda-Funktion, die den Standort für eine:n Kundendienstmitarbeiter:in abrufen (Eingabeparameter = Kundendienstmitarbeiter-Benutzername). Die folgende Abbildung zeigt, wie ein Block [Aufrufen einer AWS Lambda -Funktion](#) so konfiguriert wird, dass der Benutzername des:der Kundendienstmitarbeiter:in an die Lambda-Funktion übergeben wird.

Invoke AWS Lambda function

Makes a call to AWS Lambda and optionally returns key/value pairs, which can be used to set contact attributes. [Learn more](#)

Function ARN

Select a function

arn.aws.lambda.i tries ▼

Use attributes

Function input parameters

Use text

Use attribute

Destination key

agent_username

Type

Agent ▼

Attribute

User name ▼

- Schritt 2: Anhängen des empfangenen Standorts an ein Kontaktattribut (das erforderliche Format finden Sie unter [Formatieren einer physischen Adresse für E911](#)).
- Schritt 3: Aktualisieren des Anrufsprungs mit der Telefonnummer des:der Kundendienstmitarbeiter:in und Fortfahren mit dem ausgehenden Anruf.

Note

Die Ursprungsnummer ist die Anrufer-ID, die zusammen mit dem ausgehenden 911-Anruf weitergegeben wird. Wenn die Ursprungstelefonnummer eingehende Anrufe unterstützt, können die Rettungskräfte den:die Kundendienstmitarbeiter:in zurückrufen, falls der erste Anruf unterbrochen wurde.

- Der 911-Anruf ist spezifisch für die Vereinigten Staaten. Daher muss es sich bei der ursprünglichen Telefonnummer um eine gültige US-Telefonnummer handeln.

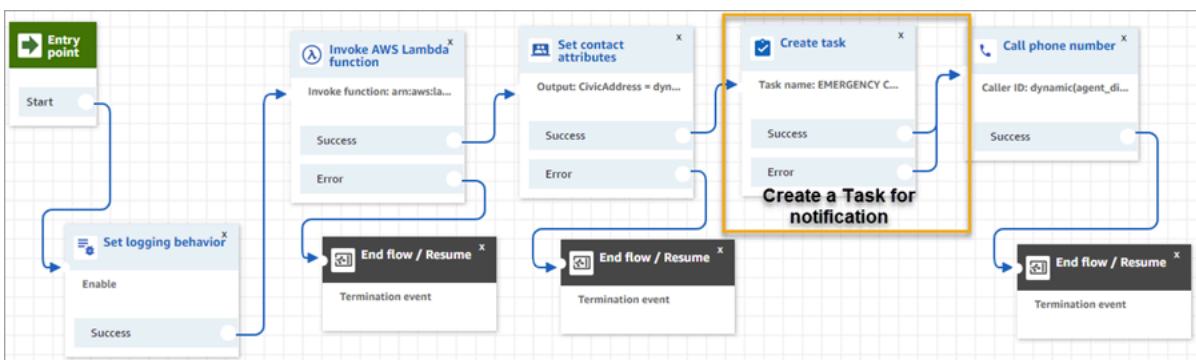
Wenn beispielsweise Kundendienstmitarbeiter einen ausgehenden Anruf tätigt und eine ungültige US-Telefonnummer an das Telekommunikationsnetz weitergegeben wird, kann der Anbieter den Anruf ablehnen. Damit diese Situation vermieden wird, verwendet Amazon Connect standardmäßig die Anrufer-ID, die der Warteschlange im Weiterleitungsprofil von Kundendienstmitarbeitern zugewiesen ist, wenn Kundendienstmitarbeiter eine ungültige Nummer von Amazon Connect verwenden.

- Die Funktion legt keine weiteren Regeln für diese Nummer fest. Bei der Ursprungsnummer kann es sich beispielsweise um die Telefonnummer des Sicherheitspersonals handeln.

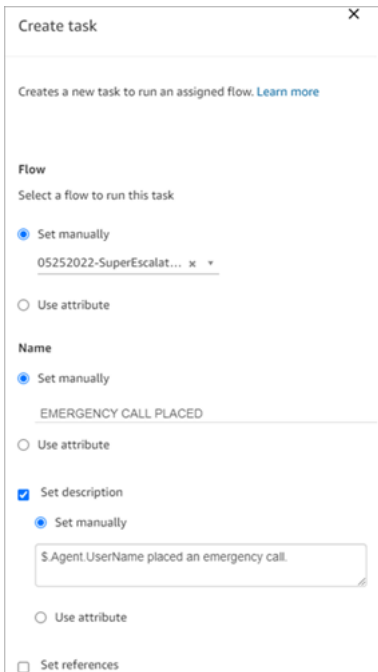
Hinzufügen einer Aufgabe, die Benachrichtigungen sendet, wenn ein E911-Anruf getätigt wird

Wenn Kundendienstmitarbeiter die Notrufnummer 911 anrufen, ist es wichtig, dass Sie die entsprechenden Personen in Ihrer Organisation, wie z. B. Administratoren der Unternehmenssicherheit oder Personaladministratoren, in Echtzeit darüber informieren, dass jemand aus dem Kontaktcenter einen E911-Anruf getätigt hat. Erstellen Sie dazu eine Amazon-Connect-Aufgabe im [ausgehenden Whisper-Flow](#). Fügen Sie dann der Aufgabe eine benutzerdefinierte Benachrichtigungslogik hinzu.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den Block [Aufgabe erstellen](#) in einem [ausgehenden Whisper-Flow](#). Er befindet sich hinter dem Block Kontaktattribute festlegen und vor dem Block Rufnummer anrufen.



Die folgende Abbildung zeigt die Seite „Eigenschaften“ für den Block [Aufgabe erstellen](#). Er ist so konfiguriert, dass er die Unternehmenssicherheit darüber informiert, dass ein:e Kundendienstmitarbeiter:in aus dem Kontaktcenter einen E911-Anruf getätigt hat.



Create task ✕

Creates a new task to run an assigned flow. [Learn more](#)

Flow
Select a flow to run this task

Set manually
05252022-SuperEscalat... x ▾

Use attribute

Name

Set manually
EMERGENCY CALL PLACED

Use attribute

Set description

Set manually
\$Agent.UserName placed an emergency call.

Use attribute

Set references

Formatieren einer physischen Adresse für E911

In diesem Thema wird erklärt, wie eine physische Adresse so formatiert wird, dass sie an Amazon Connect übergeben werden kann.

Für ausgehende E911-Anrufe muss eine physische Adresse als JSON-Zeichenfolge mit Schlüsseln und Werten, die die verschiedenen Felder in der Adresse repräsentieren, an Amazon Connect übergeben werden. Betrachten Sie beispielsweise die folgende Adresse in den USA:

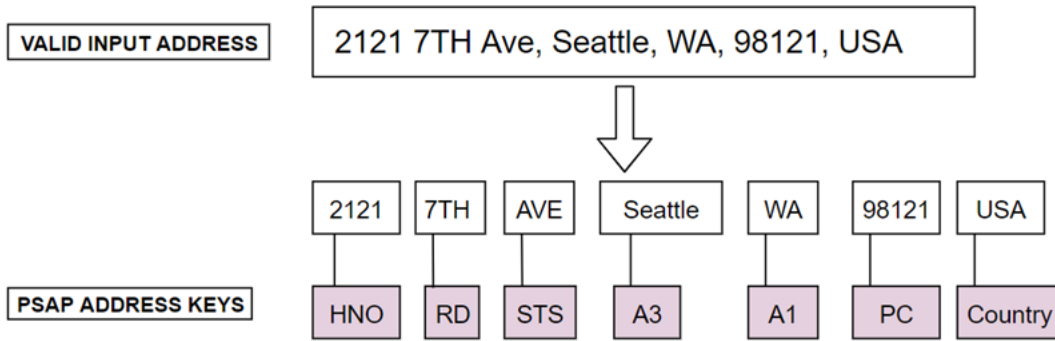
- 2121 7th Ave, Seattle, WA, 98121, USA

Die Adresse muss als JSON-Zeichenfolge an den Schlüssel `CivicAddress` angehängt werden, wie im folgenden Beispiel gezeigt. Jedes Adressfeld ist an einen speziell codierten Schlüssel angehängt.

`CivicAddress:`

```
{ "country": "USA", "RD": "7th", "A3": "Seattle", "PC": "98121", "HNO": "2121", "STS": "Ave"
```

Die folgende Abbildung zeigt, wie ein Beispiel für eine Eingabeadresse den [PSAP](#)-Adressschlüsseln zugeordnet wird:



In der folgenden Tabelle finden Sie eine vollständige Liste der Schlüssel.

Attributname	Beschreibung	Beispiel	Erforderlich	Zeichenbe schränkung	Empfohlen e Zeichenbe schränkung
country	Das Land wird durch den zweibuchstabigen ISO-3166-Code identifiziert.	US	Erforderlich	2	
A1	Nationale Untergliederungen (Bundesstaat, Region, Provinz, Präfektur)	NY	Erforderlich	2	
A3	Stadt, Gemeinde, Shi (JP)	New York	Erforderlich	32	
PRD	Vorangestellte	N, W	Nur erforderlich, falls	2	

Attributname	Beschreibung	Beispiel	Erforderlich	Zeichenbeschränkung	Empfohlene Zeichenbeschränkung
	Straßenrichtung		zutreffend für die Adresse		
POD	Angehängtes Straßen-Suffix	SW	Nur erforderlich, falls zutreffend für die Adresse	2	
STS	Straßensuffix	Allee, Platz	Nur erforderlich, falls zutreffend für die Adresse	5	
HNO	Hausnummer (nur numerischer Teil)	2121	Erforderlich	10	
HNS	Hausnummersuffix	A, 1/2	Nur erforderlich, falls zutreffend für die Adresse	4	
LOC	Zusätzliche Standortinformationen	Raum 543	Optional	60	20 oder weniger
NAM	Name (Wohn-, Geschäfts- oder Büroinhaber)	Example Corp.	Optional	32	
PC	Postleitzahl	10027	Erforderlich	5	

Attributname	Beschreibung	Beispiel	Erforderlich	Zeichenbeschränkung	Empfohlene Zeichenbeschränkung
RD	Hauptstraße oder Straße	Broadway	Erforderlich	40	

Note

Es liegt in Ihrer Verantwortung, die Adresse anhand eines Standard-Repositorys wie dem Master Street Address Guide (MSAG) zu validieren.

Hinweise zur Programmierung

Derzeit ist es nicht möglich, eine JSON-Struktur als `Attribute` an Amazon Connect zu übergeben. Daher muss der von der Lambda-Funktion abgerufene Standort in eine JSON-Zeichenfolge konvertiert werden, bevor er an Amazon Connect übergeben wird. Wenn beispielsweise die Programmiersprache Python verwendet wird und der abgerufene Standort in der JSON-Struktur `json_agent_location` gespeichert ist, kann er wie folgt an Amazon Connect (über die Lambda-Funktion) übergeben werden:

```
return { , 'CivicAddress': json.dumps(json_agent_location)
, 'agent_did_number': '+15555551212' }
```

Für eine Adresse wie im folgenden Beispiel:

- 2121 7th Ave, Seattle, WA, 98121, USA

Das Schlüssel-Wert-Paar:

```
CivicAddress: {"country": "USA", "RD": "7th", "A3": "Seattle", "PC": "98121", "HNO": "2121", "STS": "Ave", "A1": "WA"}
```

Und die entsprechende JSON-Zeichenfolge, die tatsächlich an Amazon Connect übergeben wird:

```
CivicAddress: {"country": "USA", "RD": "7th", "A3": "Seattle", "PC": "98121", "HNO": "2121", "STS": "Ave", "A1": "WA"}
```

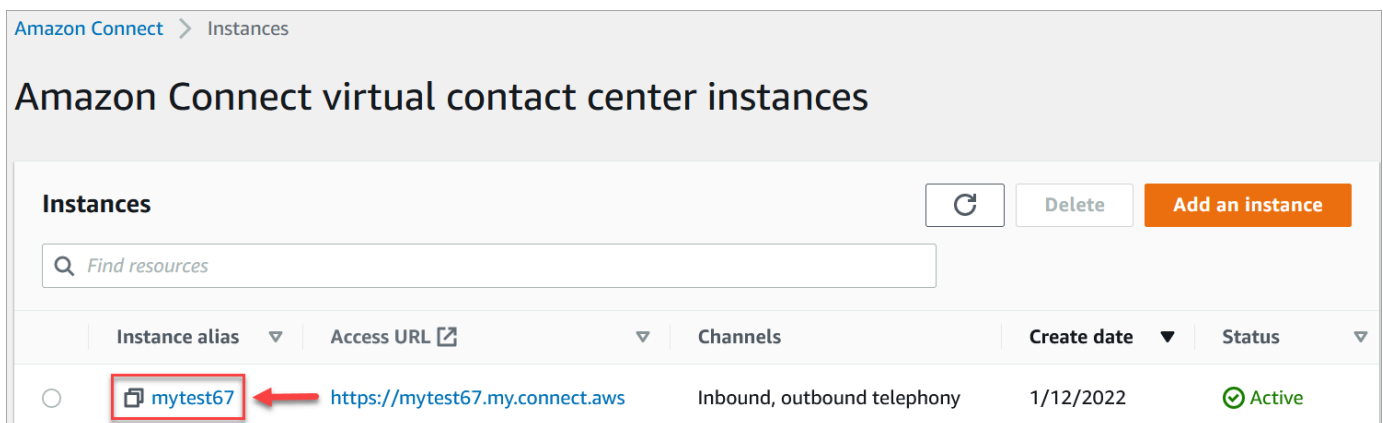
Note

Die Verwendung von `json.dumps` fügt jedem Anführungszeichen (") ein Escape-Zeichen\
hinzu.

Aktivieren ausgehender Anrufe

Bevor Kundendienstmitarbeiter ausgehende Anrufe an Kunden tätigen können, müssen Sie Ihre Amazon-Connect-Instance für ausgehende Kommunikation einrichten.

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.



3. Wählen Sie im Navigationsbereich Telephony (Telefonie) aus.
4. Damit Sie ausgehende Anrufe aus Ihrem Kontaktcenter tätigen können, wählen Sie ausgehende Anrufe mit Amazon Connect tätigen.
5. Damit Sie ausgehende Kampagnen aktivieren können, wählen Sie Ausgehende Kampagnen aktivieren.
6. Durch die Aktivierung von Early Media Audio können Ihre Agenten bei ausgehenden Anrufen vor der Verbindung Audiosignale wie Besetztzeichen, failure-to-connect Fehler oder andere Informationsmeldungen von Telefonanbietern hören. Wählen Sie Frühe Medien aktivieren aus.
7. Wählen Sie Speichern.

8. Stellen Sie sicher, dass Kundendienstmitarbeiter in ihrem Sicherheitsprofil über die Berechtigung „Contact Control Panel (CCP) – Ausgehende Anrufe tätigen“ verfügen. Anweisungen finden Sie unter [Zuweisen eines Sicherheitsprofils zu einem Benutzer](#).

Note

Eine Liste der Länder, die Sie je nach Region Ihrer Instance standardmäßig anrufen können, finden Sie unter [Länder, die Sie standardmäßig anrufen können](#).

Eine Liste aller Länder, die für ausgehende Anrufe verfügbar sind, basierend auf der Region Ihrer Instance, finden Sie unter [Amazon Connect – Preise](#). Wenn ein Land in Ihrem Drop-down-Menü nicht verfügbar ist, öffnen Sie ein Ticket, um es zu Ihrer Zulassungsliste hinzuzufügen.

Einschränkungen für ausgehende Anrufe

In diesem Thema werden Einschränkungen erläutert, die für ausgehende Anrufe mit gelten. Amazon Connect

Inhalt

- [Verwendung von gebührenfreien Nummern außerhalb des Herkunftslandes](#)
- [Verwendung von UIFN-Nummern für ausgehende Anrufe](#)
- [Umleitung von Anrufen](#)
- [Einschränkungen für Auslandsgespräche](#)

Verwendung von gebührenfreien Nummern außerhalb des Herkunftslandes

Amazon Connect unterstützt nicht die Verwendung gebührenfreier Nummern für Auslandsgespräche. Internationale Anrufe von gebührenfreien Nummern können von nachgelagerten Anbietern als Spam gekennzeichnet werden, was zu negativen Reputationswerten führt. Sie können auch zu unerwarteten Gebühren für Anrufempfänger führen.

Verwendung von UIFN-Nummern für ausgehende Anrufe

UIFN-Nummern sind nur für eingehende Anrufe vorgesehen. Sie können nicht für ausgehende Anrufe verwendet werden. Wenn Sie versuchen, UIFN für ausgehende Anrufe zu verwenden, werden die Anrufe blockiert.

Umleitung von Anrufen

Wenn Sie Anrufe Amazon Connect zur Umleitung verwenden: Wenn Sie Anrufe mit Anonym (zurückhaltende CLI) erhalten, müssen Sie eine Amazon Connect Nummer für die Weiterleitung verwenden. Siehe [Einrichten der ausgehenden Anrufer-ID](#).

Einschränkungen für Auslandsgespräche

Amazon Connect hat mehrere Einschränkungen für Auslandsgespräche. Diese basieren auf den Anforderungen der folgenden spezifischen Gesetzeslage.

Südafrika

Im Rahmen der DID-Option verfügbare südafrikanische Handynummern sind ausschließlich für nationale Dienste konzipiert und werden für Auslandsgespräche nicht unterstützt.

Taiwan

Die DIDs in Taiwan sind so eingerichtet, dass sie nur innerhalb des Landes verfügbar und international nicht erreichbar sind.

China

Chinesische Fluggesellschaften blockieren zunehmend einseitig internationale Strecken nach China. Amazon Connect hat Maßnahmen ergriffen, um unsere bestehenden Kunden weiterhin zu unterstützen, verlangt jedoch, dass alle Kunden zusätzliche Anforderungen für die weitere Nutzung erfüllen. Seit dem 14. Oktober 2023 müssen alle Kunden, die Anrufe nach China tätigen dürfen, diese Bedingungen einhalten.

Zulassungskriterien

- Nicht unterstützte Anwendungsfälle
 - Kurze Anrufe und Benachrichtigungen (weniger als 15 Sekunden).
 - Eine hohe Anzahl von Anrufen, insbesondere wenn sie über einen kurzen Zeitraum mit derselben ausgehenden Anrufer-ID getätigt werden (mehr als 5 Anrufe pro Minute).
 - Jede Form von Kaltakquise.
 - Alle Anrufe an ungültige Telefonnummern. Alle angerufenen Nummern müssen als korrekt bestätigt werden.
 - Wiederholte Anrufe mit denselben VON/AN-Nummern.

- Versuche, in China VON einer beliebigen Nummer aus anzurufen, für die keine Vorabgenehmigung erteilt wurde.
- Unterstützte Anwendungsfälle
 - Direkte Anrufe an bekannte Unternehmen. Sie können beispielsweise ein Hotel oder einen IT-Supportservice anrufen.
 - Benutzer anrufen, die versucht haben, mit Ihrem Unternehmen in Kontakt zu treten. Beispiel: Praktika an Universitäten oder Produktkäufe

Für die Einrichtung erforderliche Daten

Gehen Sie wie folgt vor, um die Möglichkeit zu beantragen, chinesische Telefonnummern (+86) anzurufen:

- Sie müssen eine genaue Liste der Telefonnummern angeben, die Sie in China anrufen werden.
- Die Nummer muss eine DID sein, die von bereitgestellt wurde Amazon Connect. Andere Nummern sind nicht zulässig.
- Nummern dürfen nicht von Hongkong, Macau, Taiwan, China oder Singapur bereitgestellte DIDs sein.

Note

Die obige Liste kann sich jederzeit ändern.

- Jede Nummer, von der aus chinesische Telefonnummern angerufen werden, muss zurückgerufen werden können. Sie müssen auch eine Rückrufnachricht implementieren, in der der Name des Unternehmens, das der Telefonnummer zugeordnet ist, eindeutig angegeben ist.
- Sie müssen Ihren Anwendungsfall detailliert beschreiben und bestätigen, dass Sie die in diesem Thema beschriebenen [Zulassungskriterien](#) erfüllen.

Konsequenzen bei Verstößen gegen die Anrufrkriterien für China

Amazon Connect verfolgt eine Null-Toleranz-Politik, wenn es darum geht, nach China zu telefonieren. Amazon wird Ihre Nutzung von aussetzen, Amazon Connect wenn Sie den Service für einen der in diesem Thema genannten eingeschränkten Anwendungsfälle nutzen. Es ist wichtig, dass sich die Administratoren Ihres Amazon Connect Dienstes darauf konzentrieren, sicherzustellen, dass die

Mitglieder Ihrer Organisation über diese Einschränkungen informiert sind, da die Unkenntnis der Regeln kein akzeptabler Grund für einen Verstoß ist.

Servicegewährleistung

Sollte es zu weiteren Zwischenfällen kommen, bei denen chinesische Telefongesellschaften wichtige internationale Routen ohne vorherige Warnung blockieren und die Möglichkeit beeinträchtigen, nach China zu telefonieren, treten die Ausnahmen des [Amazon Connect Service Level Agreements](#) in Kraft.

Optimieren Ihrer Reputation für ausgehende Anrufe

In der Kontaktcenterbranche besteht eine der schwierigsten Aufgaben im Ermitteln der Gründe, aus denen Kunden Anrufe nicht entgegennehmen, wenn Sie anrufen. Antworten Kunden bewusst nicht, sind sie gerade in einem anderen geschäftlichen Gespräch oder nicht am Platz? Kontaktzentren können das unmöglich herausfinden, aber es gibt Dinge, die Sie tun können.

In diesem Thema finden Sie empfohlene Maßnahmen, mit denen Sie Ihre Anrufannahmerate bei ausgehenden Anrufen verbessern können.

Schritt 1: Kenntnis der bevorzugte Kontaktmethode von Kunden

Einer der größten Fehler, den Kontaktcenter machen, besteht in der Unkenntnis darüber, ob der Kunde per Telefonanruf kontaktiert werden möchte. Haben Sie bei der Interaktion abgefragt, ob Kunden per Telefon, E-Mail oder Textnachricht erreicht werden möchten?

Unternehmen mit mehreren Kontaktmöglichkeiten schneiden im Durchschnitt 70 % besser ab als Unternehmen ohne.

Schritt 2: Branding Ihrer Anrufe

Mithilfe von Branding-Lösungen für Anrufe können Sie erweiterte Anrufanzeigen bieten, die Firmennamen, Logos, den Grund für den Anruf und Ihre Angebote enthalten. Wenn Sie Ihre Anrufe mit einem Branding versehen, erhöht sich die Anzahl der Anrufannahmen um 30 %.

Amazon Connect arbeitet mit Lösungsanbietern wie [First Orion](#) und Neustar zusammen, um Marken-anrufdienste anzubieten.

Schritt 3: Auswählen von Anrufer-IDs, die Kunden etwas sagen

Nicht jedes Kontaktcenter ist gleich. Was für das eine funktioniert, ist für andere vielleicht verkehrt. Es besteht jedoch eine Korrelation zwischen erfolgreichen ausgehenden Kampagnen und

bestimmten Anrufer-IDs. Im Folgenden finden Sie einige Vorschläge für Ihre Herangehensweise an aussagekräftige Anrufer-IDs:

- Gebietslokalisierung. Verwenden Sie eine Anrufer-ID in derselben Region wie die Interessenten.
- Stadtlokalisierung. Verwenden Sie eine Anrufer-ID in derselben Stadt wie die Interessenten.
- Erkennbare gebührenfreie Nummer wie 0800 123 0000.
- Handynummern. Wo Länder dies zulassen, kann es möglich sein, eine virtuelle Handynummer zu verwenden, um von einem Kontaktcenter aus anzurufen. Eine Liste der Länder, in denen Amazon Connect Handynummern unterstützt, finden Sie unter [Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern](#).

Schritt 4: Sicherstellen, dass Ihre Kampagne gültige Nummern anruft

Viele Unternehmen haben kein Verfahren, um sicherzustellen, dass die Kundendaten auf dem neuesten Stand sind. Da die Menschen mobiler sind als je zuvor, ist es für Unternehmen unerlässlich, Kontaktinformationen auf dem neuesten Stand zu halten. Wenn Kunden Ihre Anrufe nicht entgegennehmen, empfehlen wir, Amazon Pinpoint zu verwenden, um [Telefonnummern zu überprüfen](#). Möglicherweise sind Kunden nicht mehr unter der angerufenen Telefonnummer erreichbar.

Schritt 5: Tätigen ausgehender Anrufe zu optimalen Zeiten

Eine weitere Strategie für Kampagnen mit ausgehenden Anrufen besteht darin, Anrufe zu den besten Zeiten zu tätigen. Es ist wichtig, dass Sie Ihre Kunden oder Interessenten niemals belästigen – niemand möchte mehrmals von demselben Unternehmen kontaktiert werden. Im Allgemeinen ist es nie eine gute Idee, vor 10:00 Uhr oder nach 17:00 Uhr anzurufen, da die Leute zu diesen Zeiten am beschäftigtsten sind oder Ihre Ruhe wollen. Kunden sollten je nach ihrem Profil dann angerufen werden, wenn es für sie günstig ist. Das kann bedeuten, dass manche Kunden beispielsweise gegen Mittag angerufen werden sollten, andere hingegen am Nachmittag besser erreichbar sind.

Darüber hinaus gibt es Vorschriften wie TCPA (in den USA) und OFCOM (im Vereinigten Königreich) mit Richtlinien dafür, wann Endkunden nicht angerufen werden dürfen. Wir raten dringend dazu, diese Vorschriften einzuhalten.

Schritt 6: Überwachen der Reputation Ihrer Anrufer-IDs

Wir empfehlen, die Reputation Ihrer Anrufer-ID über einen Dienst wie [Free Caller Registry](#) zu überwachen.

Selbst bei den legitimsten Kampagnen für ausgehende Anrufe wird es Leute geben, die Ihre Anrufer-ID als Spam kennzeichnen, wenn Sie genügend Anrufe tätigen. Dies kann sich auf zwei Arten manifestieren:

1. Automatisches Blockieren Blocklisten werden auf einer vendor-by-vendor Grundlage implementiert. Wenn beispielsweise bei Anwendungsanbietern wie [Hiya.com](https://www.hiya.com) auf Samsung-Geräten ein bestimmter Schwellenwert an Berichten erreicht wird, sind bis zu 20 % Ihrer potenziellen Kunden sofort nicht mehr erreichbar.
2. Beschwerden Es gibt zahlreiche Websites, auf denen sich Nutzer über Anrufe von bestimmten Anrufer-IDs beschwerten. Einige Ihrer potenziellen Kunden suchen online nach Ihrer Anrufer-ID, wenn Sie sie anrufen. Wenn sie einen schlechten Ruf hat, ist es weniger wahrscheinlich, dass sie den Anruf annehmen.

Der schnellste Weg, mit einer als Spam markierten Anrufer-ID umzugehen, besteht im Wechsel zu einer neuen Telefonnummer. Siehe nächster Schritt.

Schritt 7: Verwenden Sie mehrere Nummern als Anrufer-ID

Heutzutage nutzen Outbound-Kontaktzentren in der Regel eine intelligente, effizientere Art der Anwahl.

Eine Methode besteht beispielsweise darin, bei ausgehenden Anrufen mehrere Telefonnummern zu verwenden. Kunden nehmen einen Anruf eher an, wenn sie das Gefühl haben, nicht wiederholt von derselben Nummer angerufen zu werden. Tatsächlich ist die wiederholte Verwendung derselben Telefonnummer ein sicherer Weg, um Kunden und Interessenten zu verärgern, da sie das Gefühl bekommen, zu oft angerufen zu werden.

Schritt 8: Kontakt mit App-Anbietern aufnehmen

Eines der derzeit größten Probleme der Branche besteht darin, dass eine große Anzahl von Anbietern In-App-Dienste zur Blockierung von Anrufen anbietet. Wenn einer dieser In-App-Dienste Ihre Nummer als Spam markiert, müssen Sie Premium-Gebühren zahlen, um Ihre Nummer aus der Spam-Liste zu entfernen.

Einige Drittanbieter schließen sich zusammen, um die Anrufannahmerate zu erhöhen.

Schritt 9: Ihrer Outreach-Strategie Nachrichten hinzufügen, damit Kunden wissen, wer Sie sind

Es ist unvermeidlich, dass Sie am Ende eine Liste unbeantworteter Anrufe erhalten, bei denen Sie keine Verbindung herstellen konnten. Es gibt eine Vielzahl von kreativen Möglichkeiten, SMS an potenzielle Kunden zu nutzen. Hier sind einige Ideen, wie Sie die Antwortraten bei Ihren potenziellen Kunden erhöhen können.

1. Senden Sie vor dem Anruf eine SMS und teilen Sie mit, wer Sie sind und wann Sie anrufen werden. Optional können Kunden den Termin auf einen günstigeren Zeitpunkt verschieben.
2. Wenn Interessenten nicht antworten, senden Sie eine SMS, damit sie den Anruf verschieben oder einen Rückruf anfordern können.
3. Sprechen Sie potenzielle Kunden mit Werbeangeboten oder Rabatten nochmal an, die bei Ihren Interessenten gut ankommen.

Schritt 10: Überprüfen Ihrer Strategie für ausgehende Anrufe

Wenn Sie datengestützte Entscheidungen treffen und kontinuierlich Varianten testen, haben Sie die beste Chance, echten Mehrwert zu erzielen. Sie sollten jede Änderung, die Sie an Ihrer Strategie für ausgehende Anrufe vornehmen, als Experiment betrachten und sicherstellen, dass Sie die Effektivität der von Ihnen vorgenommenen Änderungen messen und vergleichen können.

Eines der besten Dinge an Amazon Connect ist, dass der Service jederzeit Experimente ermöglicht. Sie können eine Ausgangsbasis erstellen und dann alle Änderungen vergleichen, um Ihre Erfolgchancen beurteilen zu können.

Ausgehende Amazon Connect Connect-Kampagnen einrichten

In diesem Thema wird erklärt, wie Sie ausgehende Amazon Connect-Kampagnen einrichten, eine Funktion von Amazon Connect, die früher als ausgehende Kommunikation mit hohem Volumen bekannt war.

Wichtig

Die Telefonnummern, die ausgehende Kampagnen anrufen können, hängen davon ab, AWS-Region wo Ihre Amazon Connect Connect-Instance erstellt wurde. Eine Liste von AWS-

Regionen und Ländern finden Sie [Ausgehende Kampagnen](#) im Thema Verfügbarkeit von Amazon Connect Connect-Diensten nach Regionen.

Bevor Sie beginnen

Sie benötigen ein paar Dinge, um ausgehende Kampagnen verwenden zu können:

- Stellen Sie sicher, dass Ihre Amazon Connect Connect-Instance [für ausgehende Anrufe aktiviert](#) ist.
- Erstellen Sie eine spezielle Warteschlange für ausgehende Kampagnen, um alle Kontakte zu verwalten, die aufgrund der Kampagne an Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet werden.
- Ordnen Sie die Warteschlange dem Weiterleitungsprofil von Kundendienstmitarbeitern zu.
- Erstellen und veröffentlichen Sie einen Flow, der den Block [Anruffortschritt prüfen](#) enthält. Mit diesem Block können Sie beispielsweise basierend darauf, ob eine Person oder eine Maschine einen Anruf entgegengenommen hat, verzweigen.

Erstellen Sie einen AWS KMS Schlüssel

Wenn Sie ausgehende Kampagnen aktivieren, können Sie Ihre eigenen [AWS KMS key](#) bereitstellen. Sie erstellen und verwalten diese Schlüssel, und es AWS KMS fallen Gebühren an. Sie können auch eine verwenden AWS-eigener Schlüssel.

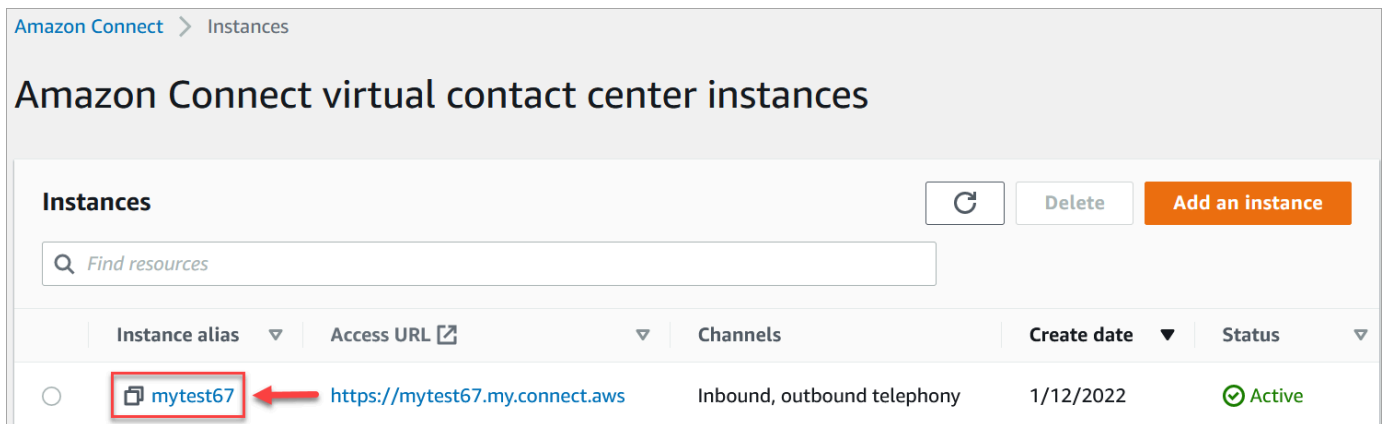
Wenn Sie eine API verwenden, um ausgehende Kampagnen zu aktivieren oder zu deaktivieren, stellen Sie sicher, dass der API-Benutzer entweder der Administrator ist oder über die folgenden Berechtigungen verfügt: `kms:DescribeKey`, `kms>CreateGrant`, und `kms:RetireGrant` für den Schlüssel.

Note

Wenn sie den KMS-Schlüssel ändern möchten, der mit ausgehenden Kampagnen verknüpft ist, müssen Sie zuerst ausgehende Kampagnen deaktivieren und sie dann mit einem anderen AWS KMS key erneut aktivieren.

Konfigurieren ausgehender Kampagnen

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.



3. Wählen Sie im Navigationsbereich Telephony (Telefonie) aus.
4. Damit Sie ausgehende Kampagnen aktivieren können, wählen Sie Ausgehende Kampagnen aktivieren. Wenn Sie diese Option nicht sehen, überprüfen Sie, ob [ausgehende Kampagnen in Ihrer AWS -Region verfügbar sind](#).
5. Geben Sie unter Verschlüsselungseinstellungen Ihre eigenen Einstellungen ein AWS KMS key oder wählen Sie Create an AWS KMS key.

Wenn Sie Create an wählen AWS KMS key:

- In Ihrem Browser wird eine neue Registerkarte für die KMS-Konsole (Key Management Service) geöffnet. Wählen Sie auf der Seite Schlüssel konfigurieren die Option Symmetrisch und dann Weiter aus, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

KMS > Customer managed keys > Create key

Step 1
Configure key

Step 2
Add labels

Step 3
Define key administrative permissions

Step 4
Define key usage permissions

Step 5
Review and edit key policy

Configure key

Key type [Help me choose](#)

Symmetric
A single encryption key that is used for both encrypt and decrypt operations

Asymmetric
A public and private key pair that can be used for encrypt/decrypt or sign/verify operations

► **Advanced options**

Cancel **Next**

- Fügen Sie auf der Seite Label hinzufügen einen Namen und eine Beschreibung für den Schlüssel hinzu, und klicken Sie dann auf Weiter.
- Wählen Sie auf der Seite Definieren wichtiger administrativer Berechtigungen die Option Weiter aus.
- Klicken Sie auf der Seite Schlüsselnutzungsberechtigungen definieren auf Weiter.
- Klicken Sie auf der Seite Prüfung und Bearbeitung der Schlüsselrichtlinie auf Fertigstellen.

Im folgenden Beispiel beginnt der Name des Schlüssels mit bcb6fdd:

KMS > Customer managed keys

Customer managed keys (1)

Filter keys by properties or tags

<input type="checkbox"/>	Aliases	Key ID	Status	Key type	Key spec	Key usage
<input type="checkbox"/>	AmazonQinConnect	9059f488-...	Enabled	Symmetric	SYMMETRIC_DEFAULT	Encrypt and decrypt

- Kehren Sie in Ihrem Browser zur Seite Telefonie für die Amazon-Connect-Konsole zurück. Klicken oder tippen Sie auf AWS KMS key, damit der von Ihnen erstellte Schlüssel in einer Drop-down-Liste angezeigt wird. Wählen Sie den von Ihnen erstellten Schlüssel.
6. Wählen Sie Speichern.
 7. Es dauert einige Minuten, bis ausgehende Kampagnen aktiviert sind. Wenn sie erfolgreich aktiviert wurden, können Sie in Amazon Connect ausgehende Kampagnen für Sprachanrufe erstellen. Wenn sie nicht aktiviert wird, stellen Sie sicher, dass Sie über die erforderlichen [IAM-Berechtigungen](#) verfügen.

Erstellen einer ausgehenden Kampagne

Kontaktcenter können ausgehende Kampagnen an Kunden aus verschiedenen Gründen senden, z. B. zur Erinnerung an Termine, für Telemarketing, zur Verlängerung von Abonnements und für Inkasso. Mithilfe von Amazon Pinpoint Journeys und Amazon Connect können Sie ausgehende Kampagnen für Sprach-, SMS- und E-Mail-Nachrichten erstellen.

Es gibt zwei Möglichkeiten, eine ausgehende Kampagne zu erstellen:

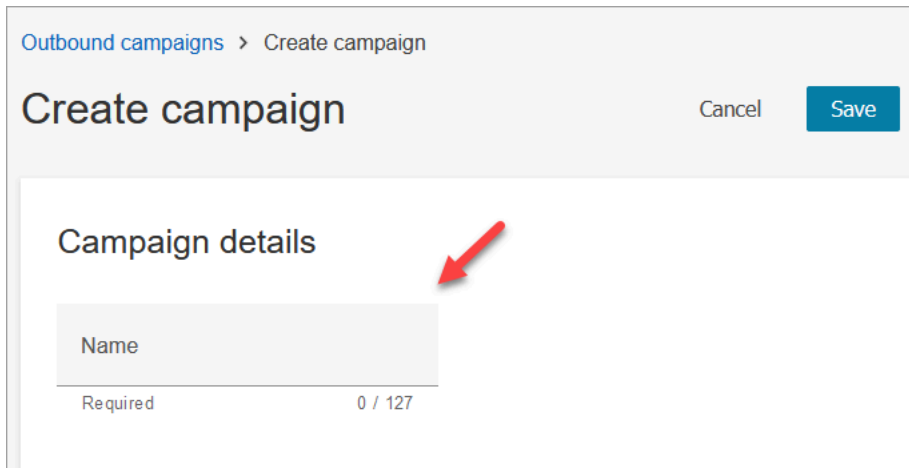
- Verwenden Sie die Amazon-Connect-Konsole und Amazon Pinpoint. Dieses Thema enthält die entsprechenden Anleitungen.
- Verwenden Sie die API von Amazon Connect Outbound Campaigns. Weitere Informationen finden Sie unter [Bewährte Methoden PutDialRequestBatch für ausgehende Kampagnenanrufe](#) in der Amazon Connect Outbound Campaigns API-Referenz.

Note

- Sie können den Namen der Ausgangswarteschlange nicht mithilfe der API aktualisieren.
- Wenn Sie eine Kampagne mithilfe der API erstellen: Damit Benutzer eine Kampagne zu einem späteren Zeitpunkt über die Amazon Connect-Benutzeroberfläche anzeigen oder bearbeiten können, müssen Sie die Instance-ID als Tag hinzufügen.

So erstellen Sie eine ausgehende Kampagne

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter [https://*Instanzname*.my.connect.aws/](https://<i>Instanzname</i>.my.connect.aws/) an.
2. Wählen Sie im linken Navigationsmenü Ausgehende Kampagnen und dann Kampagne erstellen aus.
3. Geben Sie im Abschnitt Kampagnendetails den Namen an, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



Outbound campaigns > Create campaign

Create campaign

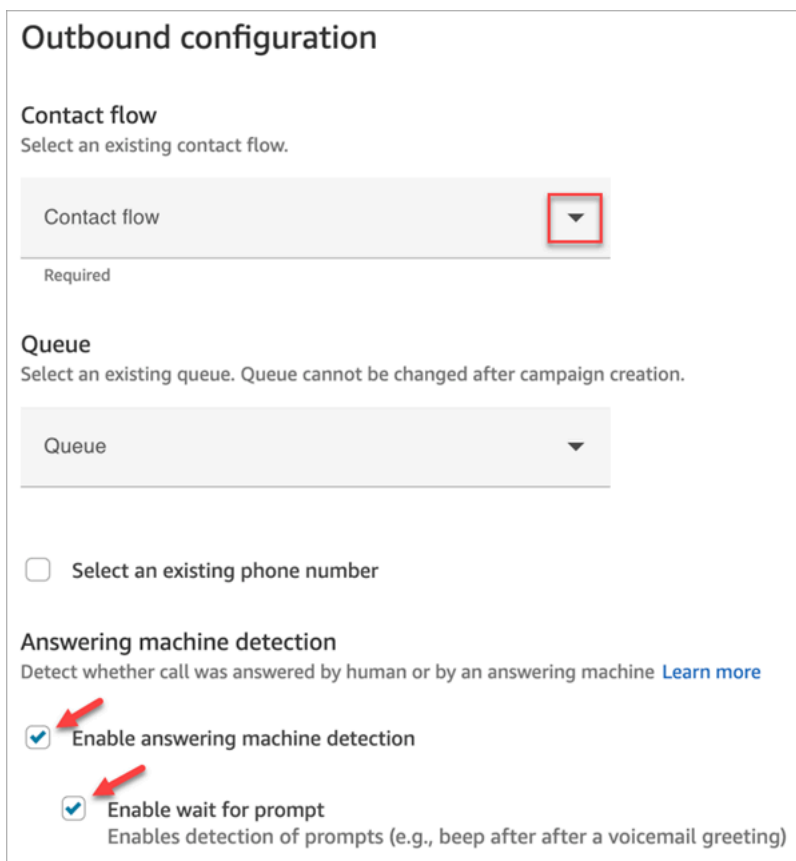
Cancel Save

Campaign details

Name

Required 0 / 127

4. Wählen Sie im Abschnitt Konfiguration für ausgehende Nachrichten den veröffentlichten Flow aus, den Sie für ausgehende Kampagnen erstellt haben (ein Flow, der den Block [Anruffortschritt prüfen](#) enthält), wie in der folgenden Abbildung dargestellt.



Outbound configuration

Contact flow

Select an existing contact flow.

Contact flow

Required

Queue

Select an existing queue. Queue cannot be changed after campaign creation.

Queue

Select an existing phone number

Answering machine detection


Detect whether call was answered by human or by an answering machine [Learn more](#)

Enable answering machine detection

Enable wait for prompt
Enables detection of prompts (e.g., beep after after a voicemail greeting)

5. Wenn Sie die Dialer-Typen „Predictive“ oder „Progressive“ verwenden möchten, geben Sie eine Warteschlange an, die dieser Kampagne zugeordnet werden soll. Eine Warteschlange ist nur für die Dialer-Typen „Predictive“ und „Progressive“ erforderlich.

- Die Anrufbeantworterererkennung ist standardmäßig aktiviert. Auf Wunsch können Sie diese deaktivieren.

 Note


Um die Latenz bei Anrufverbindungen zwischen Ihren Kunden und verfügbaren Kundendienstmitarbeitern zu reduzieren, empfehlen wir, die Verwendung der Anrufbeantworterererkennung zu deaktivieren.

Wenn Sie die Erkennung von Anrufbeantwortern deaktivieren und Ihr Flow den Block [Anruffortschritt prüfen](#) enthält, wird der Kontakt in den Fehlerzweig weitergeleitet.

Wenn die Erkennung von Anrufbeantwortern aktiviert ist, zählt diese Metrik die Anzahl der Anrufe, die von einem Menschen beantwortet wurden. Wenn die Erkennung von Anrufbeantwortern deaktiviert ist, enthält diese Metrik sowohl Anrufe, die von einem Menschen beantwortet wurden, als auch Anrufe, die von einem Gerät beantwortet wurden. Dies ist technisch weniger genau, da wir nicht mehr unterscheiden können, ob ein Mensch oder eine Maschine den Anruf entgegengenommen hat. Weitere Informationen finden Sie unter [Engagement-Metriken auf Aktivitätsebene](#) in der Amazon-Pinpoint-Dokumentation.

Vergewissern Sie sich, dass „Warten auf Aufforderung aktivieren“ ausgewählt ist. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, wartet der ML-gestützte Call Classifier nicht auf eine Voicemail-Aufforderung, sondern der nächste Block im Flow wird sofort ausgelöst.

- Wählen Sie eine Telefonnummer aus, die bei ausgehenden Anrufen als Anrufer-ID angezeigt werden soll. Die ausgehende Telefonnummer ist für eine Warteschleife angegeben.

 Important

- Sie müssen eine Telefonnummer verwenden, die auf Ihre Amazon-Connect-Instance portiert oder bei Amazon Connect beantragt wurde.
- Die Telekommunikationsbestimmungen mancher Länder schreiben die Verwendung von Telefonnummern bestimmter Telekommunikationsanbieter für ausgehende Anrufe vor. Weitere Informationen finden Sie im [Leitfaden zur Telekommunikationsabdeckung nach Ländern durch Amazon Connect](#).

- Wählen Sie im Abschnitt Dialer-Typ einen Dialer-Typ aus.

Dialer configuration

Dialer type
Select a dialer type. [Learn more](#)

Predictive
In this mode, pacing of calls is based on predicted agent availability and near-real time statistics. Use this mode for campaigns where maximizing agent talk time is the most important metric.

Progressive
In this mode, the dialer doesn't dial until the agent becomes available. Use this mode when reaching customers is more important than optimizing agent talk time.

Agentless
In this mode, the dialer has no need for agent availability to place calls. Use this mode for voice notifications.

Agent bandwidth allocation
This is a percentage of agents available in the queue that will be considered for a particular campaign at the time of dialing. [Learn more](#)

1-100%
55
Required

Dialing capacity
Allocates dialing capacity for this campaign between multiple active campaigns. [Learn more](#)

1-100%
100

9. Wenn Sie den Dialer-Typ „Predictive“ oder „Progressive“ verwenden, wählen Sie die Bandbreitenzuweisung für Kundendienstmitarbeiter. Diese Einstellung gilt nur für die Dialer-Typen „Predictive“ und „Progressive“ . Sie gilt nicht für den Modus ohne Kundendienstmitarbeiter.
10. Wählen Sie Wählkapazität.
11. Öffnen Sie die Amazon Pinpoint-Konsole (<https://console.aws.amazon.com/pinpoint/>) und [erstellen Sie eine Journey](#). Verwenden Sie dabei den Namen der Kampagne, die Sie in Amazon Connect erstellt haben.
12. Ordnen Sie diese Kampagne einer Customer Journey auf Amazon Pinpoint zu, um ausgehende Anrufe mit hohem Volumen zu tätigen.

Kampagnenstatus

Nachdem eine Kampagne ausgeführt wurde, können Sie sie pausieren oder beenden. Sie können eine Kampagne auch jederzeit löschen.

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der einzelnen Kampagnenstatuswerte:

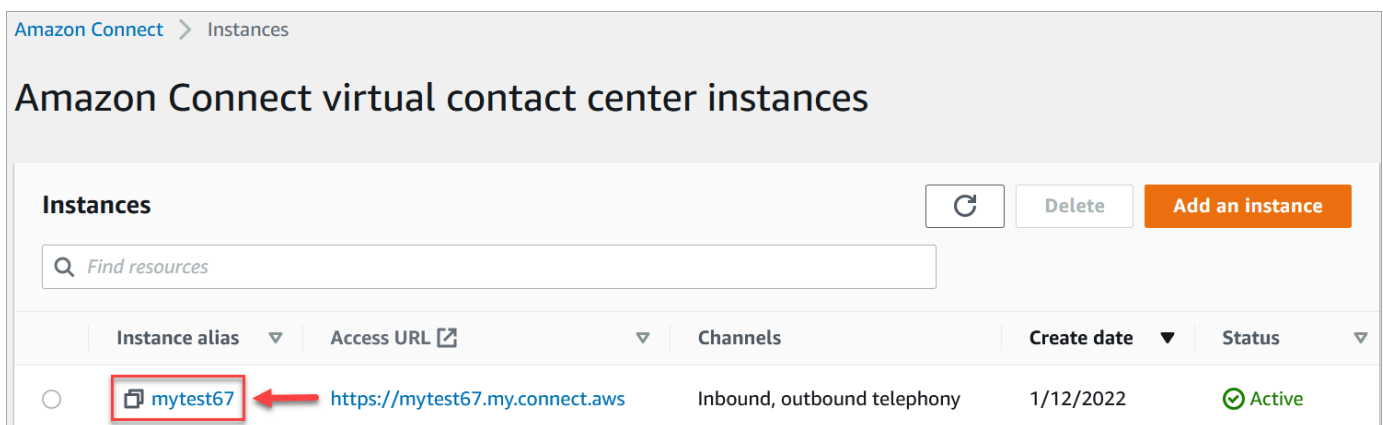
- Erstellt: Die Kampagne wurde erstellt.
- Wird ausgeführt: Die Kampagne wird ausgeführt.
- Pausiert: Die Kampagne ist pausiert, bis sie wieder aufgenommen wird.
- Gestoppt: Die Kampagne wurde gestoppt. Sie können eine gestoppte Kampagne nicht fortsetzen.
- Fehlgeschlagen: Ein Fehlerstatus hat dazu geführt, dass die Kampagne fehlschlug.

Deaktivieren ausgehender Kampagnen

Important

Sie müssen alle vorhandenen Kampagnen löschen, bevor Sie ausgehende Kampagnen deaktivieren können.

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.



3. Wählen Sie im Navigationsbereich Telephony (Telefonie) aus.
4. Um ausgehende Kampagnen zu deaktivieren, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen Ausgehende Kampagnen aktivieren.
5. Wählen Sie Speichern.

Sie können keine ausgehenden Kampagnen mehr erstellen.

Sicherheitsprofilberechtigungen für ausgehende Kommunikation

Damit Kundendienstmitarbeiter ausgehende Anrufe tätigen können, weisen Sie dem Sicherheitsprofil der Kundendienstmitarbeiter die Berechtigungen Ausgehende Anrufe tätigen zu, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:

Contact Control Panel (CCP) ⓘ	
Type	Access
Access Contact Control Panel	<input type="checkbox"/>
Make outbound calls	<input type="checkbox"/>

Damit Callcenter-Manager ausgehende Kampagnen erstellen können, weisen Sie ihrem Sicherheitsprofil die folgenden Berechtigungen zu:

- Routing, Warteschlangen, Zugriffsrechte
- Ausgehende Kampagnen, Kampagnen, Zugriffsberechtigung
- Kanäle und Abläufe, Flows, Zugriffsrechte

Informationen zum Hinzufügen weiterer Berechtigungen zu einem vorhandenen Sicherheitsprofil finden Sie unter [Aktualisieren von Sicherheitsprofilen](#).

Das Admin-Sicherheitsprofil verfügt standardmäßig über Berechtigungen zur Durchführung aller Aktivitäten.

Bewährte Methoden für ausgehende Kampagnen

In den Themen dieses Abschnitts werden bewährte Methoden für Kampagnen mit ausgehenden Anrufen erläutert. Diese Methoden können die Produktivität der Agenten steigern, Ihnen helfen, Vorschriften einzuhalten und die Integrität Ihrer Telefonnummern zu schützen.

ⓘ Note

Ausgehende Amazon Connect Connect-Kampagnen funktionieren zusammen mit Amazon Pinpoint Journeys. Reisen haben ihre eigenen Best Practices. In den Themen in diesem Abschnitt werden einige dieser Methoden beschrieben. Weitere Informationen finden Sie unter [Tipps und bewährte Methoden für Reisen](#) im Amazon Pinpoint Pinpoint-Benutzerhandbuch.

Inhalt

- [Wählen Sie die richtige Kampagne](#)
- [Bewährte Methoden zur Personalbesetzung für Agenten](#)
- [Bewährte Methoden für die Verbindungslatenz](#)
- [Bewährte Methoden zur Erkennung von Anrufbeantwortern](#)
- [Bewährte Verfahren für Journey](#)
- [Planen Sie bewährte Verfahren](#)
- [Bewährte Methoden für Aktivitätseinstellungen](#)
- [Best Practices für „Do Not Call“](#)
- [Bewährte Methoden für die Verwaltung von Wahlwiederholungen](#)

Wählen Sie die richtige Kampagne

Amazon Connect bietet verschiedene Arten von Wahlkampagnen. In den folgenden Abschnitten werden die einzelnen Typen beschrieben, sodass Sie die Kampagne implementieren können, die Ihren Anforderungen am besten entspricht.

Inhalt

- [Prädiktive Kampagnen](#)
- [Progressive Kampagnen](#)
- [Kampagnen ohne Agenten](#)

Prädiktive Kampagnen

Wenn die Produktivität der Mitarbeiter, die Kosten pro Anruf oder die Effizienz des Kontaktzentrums wichtige Kennzahlen sind, sollten Sie Predictive Dialer verwenden. Predictive Dialer gehen davon aus, dass viele Anrufe nicht beantwortet werden. Sie gleichen das aus, indem sie während der Schicht eines Mitarbeiters so viele Telefonnummern wie möglich in einer Liste wählen, indem sie Vorhersagen über die Verfügbarkeit der Agenten treffen.

Der prädiktive Algorithmus ruft auf der Grundlage bestimmter Leistungskennzahlen im Voraus an. Das bedeutet, dass Anrufe verbunden werden können, bevor ein Mitarbeiter verfügbar ist, und ein Kunde wird mit dem nächsten verfügbaren Agenten verbunden. Der prädiktive Algorithmus analysiert, bewertet und erstellt in Echtzeit Vorhersagen zur Verfügbarkeit der Agenten, sodass die Produktivität und Effizienz der Agenten verbessert werden können.

Progressive Kampagnen

Wenn Sie die Antwortgeschwindigkeit reduzieren müssen, verwenden Sie progressive Dialer. Ein Progressive-Dialer wählt die nächste Telefonnummer in einer Liste, nachdem ein Agent den vorherigen Anruf abgeschlossen hat. Der Dialer tätigt nur so viele ausgehende Anrufe, wie Agenten verfügbar sind.

Mithilfe der integrierten Anrufbeantworterererkennung können Sie einen Kunden identifizieren, der in Echtzeit abgeholt wurde oder eine Voicemail gesendet wurde, und Ihre Kontaktstrategie entsprechend anpassen. Wenn eine Person beispielsweise einen Anruf entgegennimmt, können Sie ihr Optionen zur Auswahl anbieten. Wenn ein Anruf an die Voicemail weitergeleitet wird, können Sie eine Nachricht hinterlassen.

Sie können das Tempo auch verwalten, indem Sie die Wählkapazität für jede Kampagne angeben. Sie können beispielsweise mehr Sprachbenachrichtigungen schneller versenden, indem Sie für eine bestimmte Kampagne ohne Agenten im Vergleich zu anderen Dialer-Kampagnen eine höhere Wählkapazität festlegen.

Kampagnen ohne Agenten

Sie verwenden agentenlose Kampagnen, um umfangreiche personalisierte Sprachbenachrichtigungen und Terminerinnerungen zu versenden oder um Self-Service mithilfe der Interactive Voice Response (IVR) zu aktivieren, ohne dass Agenten benötigt werden.

Bewährte Methoden zur Personalbesetzung für Agenten

Wenn Anrufer einen Anruf annehmen und im Gegenzug Stille hören, legen sie oft auf. Verwenden Sie bei prädiktiven Kampagnen die folgenden bewährten Methoden, um diese Stille zu verringern:

- Stellen Sie sicher, dass genügend Agenten in Ihrer Anrufwarteschleife angemeldet sind. Weitere Informationen zur Personalausstattung finden Sie unter [Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminierung](#).
- Erwägen Sie die Nutzung der Machine-Learning-Dienste von Amazon Connect.
 - [Prognosen](#). Analysieren und prognostizieren Sie das Kontaktvolumen auf der Grundlage historischer Daten. Wie wird die future Nachfrage – das Kontaktvolumen und die Bearbeitungszeit – aussehen? Amazon Connect-Prognosen bieten genaue und automatisch generierte Prognosen, die täglich automatisch aktualisiert werden.

- [Kapazitätsplanung](#). Prognostizieren Sie, wie viele Kundendienstmitarbeiter Ihr Contact Center benötigen wird. Optimieren Sie Ihre Pläne anhand von Szenarien, Service-Level-Zielen und Kennzahlen, wie z. B. Personalabbau.
- [Terminplanung](#). Generieren Sie Agentenpläne für flexible day-to-day Workloads, die den Geschäfts- und Compliance-Anforderungen entsprechen. Bieten Sie Ihren Mitarbeitern flexible Zeitpläne und eine ausgewogene Work-Life-Balance. Wie viele Kundendienstmitarbeiter werden in jeder Schicht benötigt? Welcher Kundendienstmitarbeiter arbeitet in welchem Slot?

[Einhaltung des Zeitplans](#). Ermöglichen Sie es den Supervisoren im Contact Center, die Einhaltung der Zeitpläne zu überwachen und die Produktivität der Mitarbeiter zu verbessern. Kennzahlen zur Einhaltung von Zeitplänen sind verfügbar, nachdem die Zeitpläne der Kundendienstmitarbeiter veröffentlicht wurden.

Bewährte Methoden für die Verbindungslatenz

Erfolgreiche Kampagnen für ausgehende Anrufe vermeiden stille Anrufe, also die Zeit der Stille, nachdem eine Person einen Anruf entgegengenommen hat und bevor ein Agent die Leitung annimmt. Es können auch gesetzliche Vorschriften gelten, die die Anzahl der stummen oder abgebrochenen Anrufe begrenzen und den angerufenen Teilnehmer auf dem Laufenden halten. Sie können Amazon Connect auf verschiedene Arten konfigurieren, um Verzögerungen bei der Anrufverbindung zu reduzieren.

Themen

- [Segmentattribute Pinpoint](#)
- [Ausgehende Anrufe mit Mitarbeitern von Mitarbeitern](#)
- [Ausgehende Anrufe ohne Agenten](#)
- [Bewährte Methoden für Flüstern und Warteschleifenfluss](#)
- [Bewährte Methoden zur Benutzerverwaltung](#)
- [Bewährte Methoden für Workstations und Netzwerke](#)
- [Bewährte Methoden beim Testen](#)

Segmentattribute Pinpoint

Wenn Sie eine Amazon Pinpoint-Segmentdatei erstellen, fügen Sie die Daten (Attribute) hinzu, die für die Routing-Logik, benutzerdefinierte Begrüßungen oder das Agenten-Bildschirm-Popup erforderlich

sind. Verwenden Sie keine Lambda-Funktionen im Flow, um zusätzliche Informationen wie `EffectiveDate` `Attributes.CampaignIdentifier` oder `User.UserId` vor der Verbindung mit einem Agenten zu extrahieren.

H	I	J
<code>EffectiveDate</code>	<code>Attributes.CampaignIdentifier</code>	<code>User.UserId</code>
2021-06-29T09:31:49.764Z	PlatinumCreditCards	example-user-id-62
2021-06-29T09:31:49.764Z	PlatinumCreditCards	example-user-id-63

Weitere Informationen finden Sie unter [Unterstützte Attribute](#) im Amazon Pinpoint Benutzerhandbuch.

Ausgehende Anrufe mit Mitarbeitern von Mitarbeitern

Bei Verwendung des Flow-Blocks: [Anruffortschritt prüfen](#)

- Zweig „Anruf beantwortet“ — Entfernt alle Flow-Blöcke zwischen den [Transfer to queue \(An Warteschlange weiterleiten\)](#) Blöcken [Anruffortschritt prüfen](#) und. Dadurch wird die Verzögerung zwischen der Begrüßung durch den gewählten Teilnehmer und der Antwortzeit des Agenten minimiert.
- Nicht erkannter Zweig — Dieser Zweig sollte genauso behandelt werden wie ein Anruf mit Weiterleitung zu einem [Transfer to queue \(An Warteschlange weiterleiten\)](#) Block. Dieser Zweig wird verwendet, wenn das ML-Modell den Antworttyp nicht klassifizieren konnte. Da es sich dabei um eine Voicemail oder eine aktive Person handeln kann, können Sie eine Nachricht vor dem Block In die Warteschleife übertragen abspielen, falls eine Voicemail auf eine Nachricht antworten sollte.

Zum Beispiel: „Dies ist ein Anruf von Example Corp., um Ihren Termin zu bestätigen. Wir konnten nicht sagen, ob Sie oder Ihre Voicemail diesen Anruf beantwortet haben. Bitte bleiben Sie in der Leitung, während wir Sie mit einem Agenten verbinden.“

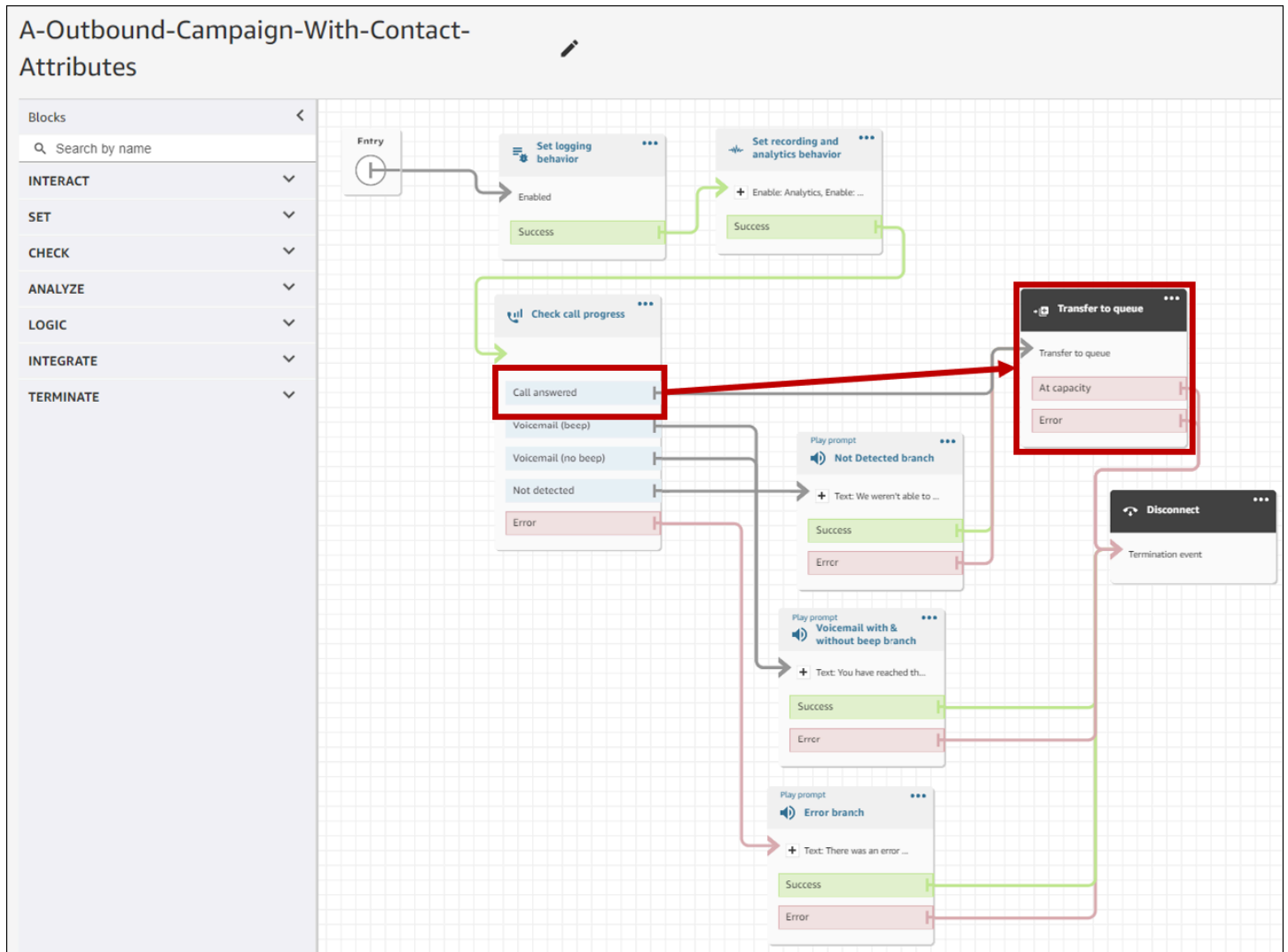
Ausgehende Anrufe ohne Agenten

Bei ausgehenden Kampagnen werden häufig benutzerdefinierte Begrüßungen und Self-Service-Funktionen verwendet. Verwenden Sie keine Lambda-Funktionen, um Kontaktattribute abzurufen. Stellen Sie stattdessen Kundendaten (Attribute) über das Kampagnensegment bereit. Verwenden Sie diese Attribute aus dem Kampagnensegment, um benutzerdefinierte Begrüßungen abzuspielen.

- Beispiel — Anruf beantwortet oder nicht erkannt: „Hallo, `$.Attributes.FirstName`. Dies ist ein `$.Attributes CallerIdentity` Anruf zur Bestätigung Ihres bevorstehenden Termins

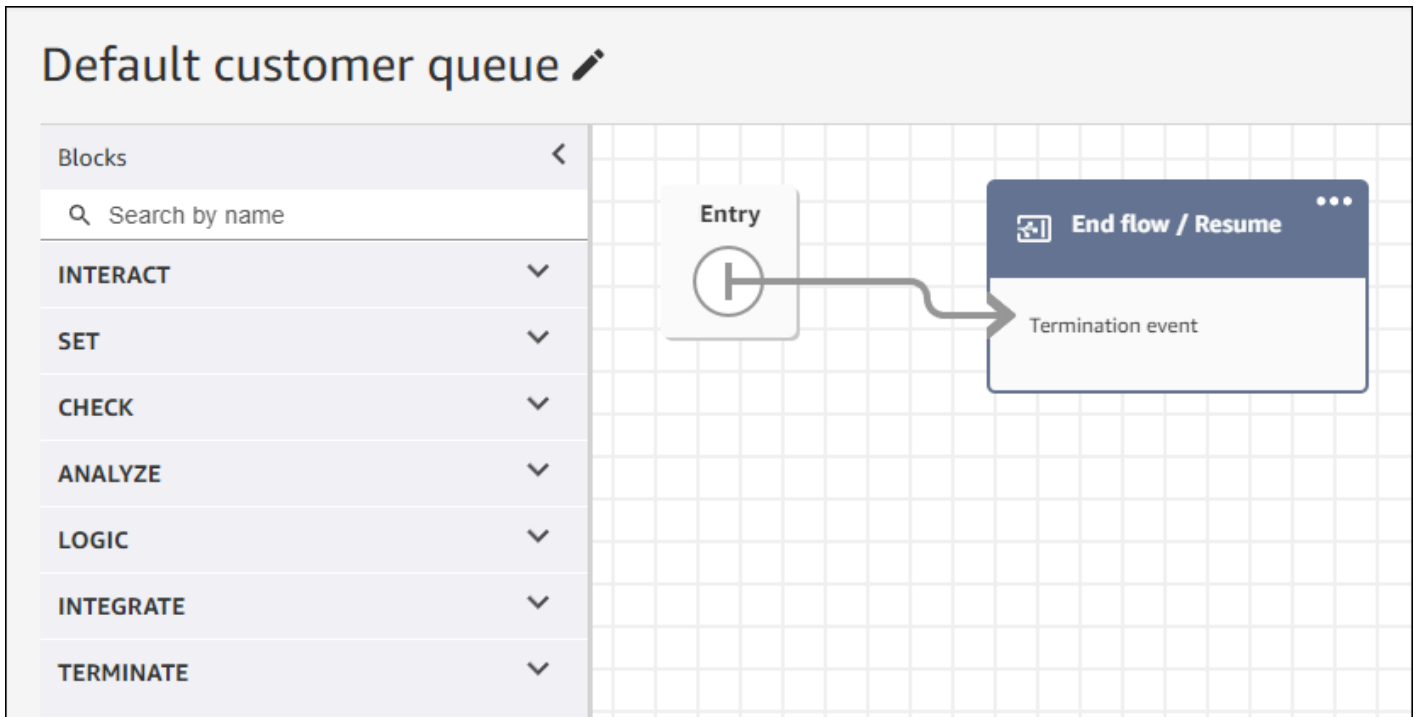
`$.Attributes.AppointmentDate` unter `$.Attributes.AppointmentTime`. Wenn dies immer noch ein guter Zeitpunkt und ein gutes Datum für Sie ist, sagen Sie einfach „Bestätigen“. Wenn Sie unser Self-Service-System verwenden möchten, um Ihren Termin zu ändern, sagen Sie einfach „Self-Service“ oder bleiben Sie in der Leitung und wir werden Sie mit dem nächsten verfügbaren Agenten verbinden.“

- Beispiel — Voicemail mit oder ohne Signalton: „Hallo, `$.Attributes.FirstName` Dies ist ein `$.Attributes CallerIdentity` Anruf zur Bestätigung Ihres bevorstehenden Termins unter `$.Attributes.AppointmentDate` `$.Attributes.AppointmentTime` Wenn dies immer noch ein guter Zeitpunkt und ein guter Termin für Sie ist, sehen wir uns dann. Wenn Sie Ihren Termin ändern möchten, rufen Sie uns bitte zurück unter, `$.SystemEndpoint.Address` um Ihren Termin zu verschieben“
- Fehlerverzweigung — Gelegentlich kann es ein Problem geben, das dazu führt, dass ein Anruf der Fehlerverzweigung folgt. Es hat sich bewährt, einen [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#) Block mit einer Nachricht zu verwenden, die sich auf den gewählten Kontakt bezieht, mit der Anweisung „Bitte rufen Sie uns an, um Ihren Termin `$.SystemEndpoint.Address` zu bestätigen oder zu verschieben“. Tun Sie dies vor dem [Disconnect / hang up \(Trennen/auflegen\)](#) Sperren, falls der Anruf-Empfänger zwar geantwortet hat, aber bei der Bearbeitung ein Fehler aufgetreten ist.



Bewährte Methoden für Flüstern und Warteschleifenfluss

- Entfernen Sie die Loop-Eingabeaufforderungen aus dem Standard-Warteschlangenablauf für Kunden und ersetzen Sie sie durch End flow/Resume.



- Wenn Agenten nicht innerhalb von 2 Sekunden antworten, nachdem Anrufe in die Warteschleife gestellt wurden, können Sie die Anzahl der stillen Anrufe minimieren, indem Sie Loop-Eingabeaufforderungen verwenden und eine Nachricht für den Kunden abspielen. Die folgende Abbildung zeigt einen typischen Flow-Block mit einer Loop-Aufforderung.

The image shows two screenshots from the Amazon Connect console. The top screenshot displays the 'Default customer queue' flow editor. It features a left-hand menu with categories: INTERACT, SET, CHECK, ANALYZE, LOGIC, INTEGRATE, and TERMINATE. The main workspace shows a flow starting with an 'Entry' block, followed by a 'Loop prompts' block with the text 'When agents are not answering within 2s...'. Below this is an 'Error' block, and the flow ends with an 'End flow / Resume' block leading to a 'Termination event'.

The bottom screenshot shows the 'Loop prompts' configuration dialog. It includes a description: 'Loops a sequence of prompts while a customer or agent is on hold or in queue.' and a note about interrupting audio playback. Under the 'Prompts' section, there is a dropdown for 'Text to Speech' and a link 'Learn more about Amazon Connect's TTS capabilities'. A red box highlights the SSML text: `<speaking break time="2s"/> Please wait for next agent answers the call</speaking>`. Other settings include 'SSML', 'Audio recording' (set to 'CustomerQueue.wav'), and 'Cancel'/'Save' buttons.

- Ändern Sie alle Play-Prompt-Blöcke in Ihren Standard-Kundenflüster-Flows und Standard-Agentenflüster-Flows auf Flow beenden/Fortsetzen.

The image shows two screenshots of the Amazon Connect console. The left screenshot is titled 'Default customer whisper' and shows a flow starting with an 'Entry' block, followed by an 'End flow / Resume' block leading to a 'Termination event'. The right screenshot is titled 'Default agent whisper' and shows a similar flow starting with an 'Entry' block, followed by an 'End flow / Resume' block leading to a 'Termination event'. Both screenshots have a red box around the title.

Bewährte Methoden zur Benutzerverwaltung

- [Aktivieren Sie die automatische Annahme von Anrufen](#). Dadurch wird die Wahrscheinlichkeit einer Latenz/Verzögerung bei der Anrufverbindung verringert, nachdem ein gewählter Teilnehmer den Anruf entgegengenommen hat.
- [Stellen Sie das Zeitlimit für After Contact Work \(ACW\)](#) auf 30 ein. Durch die Minimierung der ACW-Zeit wird der Wählalgorithmus optimiert, wenn Predictive Dialing-Kampagnen verwendet werden. Die folgende Abbildung zeigt die Einstellungen.

The screenshot shows the 'Settings' page for a user profile. At the top, there are two dropdown menus: 'Security profile' set to 'Admin' and 'Routing profile' set to 'Basic Routing Profile'. Below these are two 'Phone' settings. The first is 'Phone type' set to 'Soft phone'. The second is 'Auto-accept calls', which is checked and highlighted with a red box. Below that is the 'After Contact Work (ACW) timeout' section, which is also highlighted with a red box. It shows a 'Timeout (seconds)' of '30' and a note: 'The contact will time out after 30 seconds'. At the bottom, there is a link to 'Show advanced settings'.

Bewährte Methoden für Workstations und Netzwerke

Die folgenden bewährten Methoden können dazu beitragen, die Effizienz der Agenten zu optimieren, indem sie sicherstellen, dass angemessene Hardware- und Netzwerkressourcen vorhanden sind.

- Stellen Sie sicher, dass die Arbeitsstationen der Agenten die Mindestanforderungen erfüllen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anforderungen an die Workstation und das Headset des Kundendienstmitarbeiters für das CCP](#).

- Stellen Sie sicher, dass der Agent den CCP oder den Arbeitsbereich für Agenten geöffnet und auf seinem Desktop angezeigt hat. Dadurch wird weniger Zeit benötigt, um den Bildschirm nach vorne zu bringen, bevor der Anrufer begrüßt wird.
- Stellen Sie im lokalen Netzwerk sicher, dass die Agenten mit einem LAN verbunden sind. Dadurch wird die potenzielle Latenz des drahtlosen Netzwerks verringert
- Wenn möglich, minimieren Sie die geografische Entfernung zwischen der AWS Region, in der Ihre Amazon Connect Connect-Instance gehostet wird, und den Agenten, die mit den ausgehenden Kampagnen interagieren. Je größer die geografische Entfernung zwischen Ihren Agenten und der Hosting-Region ist, desto höher ist die mögliche Latenz.

Note

Bei ausgehenden Kampagnen sind die Nummern, die Agenten wählen können, je nach Herkunft der Amazon Connect Connect-Instance begrenzt. Weitere Informationen finden Sie im [Amazon Connect Telecoms Country Coverage Guide](#).

Bewährte Methoden beim Testen

Es hat sich bewährt, Tests in großem Maßstab durchzuführen. Um die niedrigste Latenz bei Anrufverbindungen zu erreichen, verwenden Sie ausgehende Kampagnen, um Hunderttausende von kontinuierlichen Anrufen zu tätigen, um Ihre Produktionsumgebung nachzuahmen. Bei einer Handvoll Kampagnenanrufen kann die Latenz bei Anrufverbindungen relativ hoch sein.

Bewährte Methoden zur Erkennung von Anrufbeantwortern

Verwenden Sie den [Anruffortschritt prüfen](#) Flow-Block, um die Erkennung von Anrufbeantwortern (AMD) in einer Kampagne zu verwenden. Er bietet eine Analyse des Anruffortschritts. Dabei handelt es sich um ein ML-Modell, das erkennt, ob ein Anruf angenommen wurde, sodass Sie für Anrufe, die von Personen angenommen wurden, und für Anrufe, die maschinell beantwortet wurden, mit oder ohne Signalton unterschiedliche Erfahrungen bieten können. Der Flow-Block bietet auch eine Abzweigung für die Weiterleitung von Anrufen, wenn das ML-Modell nicht zwischen Personen und Voicemail unterscheiden kann oder wenn bei der Anrufverarbeitung Fehler auftreten.

AMD verwendet die folgenden Kriterien, um Live-Anrufe zu erkennen:

- Hintergrundgeräusche im Zusammenhang mit einer zuvor aufgezeichneten Nachricht.

- Lange Wortfolgen wie „Hallo, es tut mir leid, dass ich Ihren Anruf verpasst habe. Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht unter...“
- Ein Live-Anrufer sagt etwas Ähnliches wie „Hallo, hallo?“ gefolgt von einem Schweigen nach der Begrüßung.

Vierzig bis 60 Prozent der Anrufe an Verbraucher gehen über Voicemail. AMD trägt dazu bei, die Anzahl der Voicemail-Anrufe im Vergleich zu Live-Anrufen zu verringern. Die Erkennungsgenauigkeit ist jedoch begrenzt.

- Wenn die Voicemail-Begrüßung ein kurzes „Hallo“ ist oder eine Pause beinhaltet, erkennt AMD, dass es sich um einen Live-Kunden handelt (falsch negativ).
- Manchmal wird eine lange Begrüßung durch einen Live-Kunden fälschlicherweise als Voicemail (falsch positiv) erkannt.
- Es kommt zu einer kleinen Verzögerung, während das System den Anruf mit einem Agenten verbindet, was dazu führen kann, dass der Kunde möglicherweise auflegt.
- PBX-Nummern (Private Branch Exchange) mit mehreren Ebenen von Voicemail-Eingabeaufforderungen werden nicht unterstützt.

Die Vor- und Nachteile sowie die besten Einsatzmöglichkeiten der Anrufbeantworterererkennung

Die Verwendung von Anrufbeantworterererkennung (AMD) entspricht möglicherweise nicht den Telemarketing-Gesetzen. Sie sind dafür verantwortlich, AMD in einer Weise zu implementieren, die den geltenden Gesetzen entspricht, und Sie sollten sich bezüglich Ihres spezifischen Anwendungsfalls immer an Ihren Rechtsberater wenden.

Anwendungsfall 1: AMD ist aktiviert und hinterlässt automatische Voicemails

- Vorteile — Agenten interagieren in 95 Prozent der Fälle hauptsächlich mit Live-Anrufen, wodurch die Gesprächszeit maximiert wird. AMD kann automatische Voicemails hinterlassen, wenn eine Voicemail erkannt wird.
- Nachteile — Aufgrund der großen Vielfalt an Anrufbeantwortertypen hinterlässt die Technologie in 50 bis 60 Prozent der Fälle eine Voicemail aufgrund von Fehlalarmen. Außerdem kann AMD Kunden irritieren, weil es zu einer kurzen Verzögerung bei Live-Anrufen führt.
- Optimale Einsatzmöglichkeiten: Telefonieren Sie Kunden tagsüber, wenn Sie eine große Anzahl von Anrufbeantwortern erhalten und es nicht dringend ist, sicherzustellen, dass bei jedem Anruf eine Voicemail eingeht.

Anwendungsfall 2: AMD ist aktiviert, hinterlässt aber keine automatischen Voicemails

- Vorteile — Agenten interagieren in 95 Prozent der Fälle hauptsächlich mit Live-Anrufen, wodurch die Gesprächszeit maximiert wird.
- Nachteile — Es können keine Voicemails hinterlassen werden. Fügt Live-Anrufen eine Verzögerung hinzu, was Kunden verärgern kann.
- Optimale Verwendung — Telefonieren Sie Kunden tagsüber, wenn Sie möglicherweise eine große Menge an Voicemails erhalten und keine Voicemails hinterlassen möchten.

Anwendungsfall 3: AMD ist ausgeschaltet und Agenten können manuelle Voicemails hinterlassen

- Vorteile — Voicemails können zu 100 Prozent hinterlassen werden.
- Nachteile — Agenten müssen entscheiden, ob sie einen Live-Anruf oder eine Voicemail erhalten. Eine Voicemail muss manuell hinterlassen werden. Das ist zeitaufwändig und kann die Anzahl der Anrufe Ihrer Agenten an einem Tag verringern.
- Optimale Einsatzmöglichkeiten — Verbraucher oder Unternehmen anrufen und maßgeschneiderte Voicemails hinterlassen.

Anwendungsfall 4: AMD ist ausgeschaltet und Agenten können eine aufgezeichnete Voicemail hinterlassen

- Vorteile — Mit „Voicemail Drop“ können Agenten zu 100% eine personalisierte, vorab aufgezeichnete Voicemail hinterlassen, was viel Zeit spart, da sie vermeiden, dieselbe Nachricht immer wieder zu wiederholen.
- Nachteile — Agenten müssen entscheiden, ob sie einen Live-Anruf oder eine Voicemail erhalten. Zeitaufwändiger als AMD, aber schneller als das manuelle Hinterlassen einer Voicemail.
- Optimale Einsatzmöglichkeiten — Verbraucher oder Unternehmen anrufen und allgemeine Voicemails hinterlassen.

Bewährte Verfahren für Journey

Es hat sich bewährt, für jede Amazon Pinpoint Pinpoint-Reise ein klar definiertes Szenario zu erstellen. Beschränken Sie den Umfang eines Szenarios auf einen bestimmten Aspekt eines umfassenderen Kundenerlebnisses, sodass Sie das spezifische Erlebnis eines Kunden überwachen, verfeinern und verwalten können. Anschließend können Sie eine Abfolge verwandter Reisen erstellen.

Beispielsweise kann eine Reise neue Kunden willkommen heißen und ihnen Empfehlungen für die ersten Schritte während ihrer ersten sieben Tage als Kunde geben. Basierend auf den Aktionen der einzelnen Kunden während der ersten Reise können Sie sie zu weiteren Reisen weiterleiten, die auf ihr anfängliches Engagement zugeschnitten sind. Eine Kundenreise könnte Kunden, die während der ersten Kundenreise sehr engagiert waren, die nächsten Schritte bieten. Eine weitere anschließende Journey kann Kunden, die in der ersten Journey weniger interagiert haben, andere Produkte oder Dienstleistungen vorstellen. Indem Sie eine Abfolge von kundenspezifischen Reisen erstellen, können Sie das Kundenerlebnis während des gesamten Kundenlebenszyklus kontinuierlich verfeinern und verwalten.

Nachdem Sie ein Szenario definiert haben, wählen Sie Journey-Einstellungen aus, die Ihre Ziele für das Szenario unterstützen. Die Einstellungen definieren den Zeitpunkt, das Volumen und die Häufigkeit, mit der die Teilnehmer an einem beliebigen Teil einer Kundenreise angesprochen werden können.

Note

Bei den folgenden Schritten wird davon ausgegangen, dass Sie mindestens ein Projekt und eine Reise in Amazon Pinpoint haben. Falls nicht, siehe [Amazon Pinpoint Pinpoint-Projekte verwalten](#) und [Eine Reise erstellen](#), beide im Amazon Pinpoint Pinpoint-Benutzerhandbuch

So greifen Sie auf die Reiseeinstellungen zu

1. Öffnen Sie die Amazon Pinpoint-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/pinpoint/>.
2. Wähle im Navigationsbereich Fahrten aus und öffne dann eine Reise mit dem Status „Entwurf“ oder „Unterbrochen“.

Sie können auch „Reise beenden“ wählen, um eine Fahrt zu beenden.

3. Öffnen Sie die Aktionsliste und wählen Sie Einstellungen.
4. Erweitern Sie die folgenden Abschnitte, um die verschiedenen bewährten Methoden zu implementieren.

Erkennung von Zeitzonen

Die Zeitzonenerkennung hilft dabei, die Zeitzone eines Endpunkts anhand `Endpoint.Location.Country` einer beliebigen Kombination von `Endpoint.Address` und

abzuschätzen `Endpoint.Location.PostalCode`. Die Zeitzone des Endpunkts wird verwendet, um Anrufe zu unangemessenen Tageszeiten zu vermeiden, wenn Ruhezeiten konfiguriert sind oder wenn während einer Fahrt Nachrichten gesendet werden, die auf einer lokalen Zeitzone basieren. Die Zeitzonenschätzung wird nur für Endpunkte durchgeführt, die keinen Wert für das `Demographic.Timezone`-Attribut haben.

 Note

AWS GovCloud (US-West) unterstützt die Erkennung von Zeitzonen nicht.

Wenn eine Reise Endpunkte mit mehreren Zeitzonen enthält:

- Wenn du Folgendes aktivierst `Recipient's local time zone`:
 - Die Reise ruft an oder sendet eine Nachricht entsprechend der letzten Zeitzone für einen Endpunkt.
 - Der Versand der Reise wird beendet, wenn alle Nachrichten gesendet wurden oder wenn die früheste Zeitzone für einen Endpunkt gilt.

Fahrten mit Endpunkten in mehreren Zeitzonen und Ruhezeiten

Wenn Sie „Ruhige Zeit“ aktivieren und Sie Endpunkte in mehreren Zeitzonen haben, ruft die Reise während der Ruhezeit in keiner Zeitzone einen Endpunkt an und sendet keine Nachrichten an diesen. Die Reise ruft nur dann an und sendet Nachrichten, wenn alle Endpunkte sie empfangen können. Dies ist in den Senderegeln der Reise festgelegt.

Wenn die Ruhezeit Ihrer Reise beispielsweise zwischen 20:00 Uhr (20:00 Uhr) und 08:00 Uhr (8:00 Uhr) liegt und die Reise Endpunkte in `UTC-8 America/Los_Angeles` und `UTC-5 America/New_York` verwendet, beginnt die Reise mit dem Senden von Nachrichten um 08:00 Amerika/Los_Angeles (11:00 Amerika/New_York) und beendet das Senden von Nachrichten um 17:00 Amerika/Los_Angeles (20:00 Amerika/New_York).

Speichert und verwendet lokale Zeitzonen

Konfigurieren Sie die Journey so, dass die lokale Zeitzone jedes Teilnehmers verwendet wird, um die Teilnehmerinteraktion in einer Journey mit geplanter Start- und Endzeit zu optimieren. So stellen Sie sicher, dass Journey-Aktivitäten dann stattfinden, wenn ein Teilnehmer am wahrscheinlichsten an diesen Aktivitäten teilnimmt.

Um die Zeitzonen der Empfänger zu verwenden

- Wählen Sie unter Sendezeitpunkt das Optionsfeld Lokale Zeitzone des Empfängers aus.

Note

Die Nützlichkeit dieser Einstellung hängt davon ab, ob Sie lokale Zeitzonenwerte in den Endpunktdefinitionen für Teilnehmer speichern. Wenn Sie diese Einstellung verwenden und die Endpunktdefinition für einen Teilnehmer keine Zeitzone angibt, schließt Amazon Pinpoint den Teilnehmer nicht in die Journey ein. Um dieses Problem zu vermeiden, verwenden Sie das Attribut `Demographic.Timezone` zum Speichern der Zeitzoneninformationen der Teilnehmer. Dies ist ein Standardattribut, das von Amazon Pinpoint bereitgestellt wird.

Gehen Sie auf Konflikte in ruhigen Zeiten ein

Wenn Sie eine Aktivität so konfigurieren, dass Nachrichten zu einem Zeitpunkt gesendet werden, der mit den Ruhezeiteinstellungen für die Reise in Konflikt steht, sendet Amazon Pinpoint keine Nachrichten, bis die Ruhezeit endet. Wenn Sie das Senden von Nachrichten nach Ablauf der Ruhezeit fortsetzen möchten, sendet Pinpoint auch alle Nachrichten, die während der Ruhezeit gespeichert wurden. Wenn nicht, werden die zurückgehaltenen Nachrichten gelöscht.

Reisebeschränkungen

Für bestimmte Anwendungsfälle, wie z. B. Telemarketing, beschränken Unternehmen Versuche, einen Endpunkt anzurufen, über eine bestimmte Anzahl von Tagen. Amazon Pinpoint bietet die folgenden Möglichkeiten, die Anzahl der Versuche zu konfigurieren:

- Geben Sie die maximale Anzahl von Kontaktversuchen an, die innerhalb von 24 Stunden zu einem Endpunkt unternommen wurden.
- Geben Sie an, wie oft Sie einen Endpunkt für eine bestimmte Fahrt und für mehrere Fahrten maximal erreichen können.
- Lege ein fortlaufendes Limit fest, indem du festlegst, wie oft du einen Endpunkt innerhalb eines bestimmten Zeitraums maximal erreichen kannst. Nehmen Sie beispielsweise in den nächsten 7 Tagen höchstens zweimal Kontakt zu einem Endpunkt auf.

Die folgende Abbildung zeigt die verschiedenen Einstellungen für das Fahrtenlimit.

▼ Journey limits (advanced)

Maximum daily messages per endpoint

The maximum number of messages that can be sent to an endpoint across all journeys in a 24-hour period. If you specify a maximum of 0, endpoints can receive an unlimited number of journey messages per day.

Specify a value of 0 or greater.

Override default setting

Enable this option to specify a maximum number of messages that a single endpoint can receive in a 24-hour period. The default value for this setting is 0 (no limit).

Maximum number of messages an endpoint can receive from this journey

Maximum number of messages that can be sent to an endpoint by each journey. If you specify a maximum of 0, endpoints can receive an unlimited number of messages from each journey.

Specify a value between 0 and 100.

Override default setting

Enable this option to specify a maximum number of messages that a single endpoint can receive from this journey. The default value for this setting is 0 (no limit).

Maximum number of journey messages per second

The maximum number of messages that the journey can send each second. The number that you specify has to be less than or equal to the maximum sending rate for your account.

Specify a value between 1 and 20,000.

Override default setting

Enable this option to specify a maximum number of messages per second for this journey. By default, the maximum number of messages per second is 50.

Maximum entries per endpoint

The maximum number of times an endpoint can enter the journey. If you specify a maximum of 0, endpoints can enter the journey an unlimited number of times.

Specify a value greater than or equal to 0.

Endpoint re-entry interval

The time to wait before re-entering an endpoint into a journey. The setting only applies if endpoint re-entry cap is not set to 1.

Time period

Unit

days ▼

Override default setting

Enable this option to specify a maximum number of re-entries for this journey. By default, the maximum number of re-entries is 1.

Maximum number of messages across all journeys within a time frame.

Maximum number of messages an endpoint can receive across all journeys within a set period of days. If you specify a maximum of 0, endpoints can receive an unlimited number of messages. This setting is configured at the project level here.

This value can be a number from 0 to 100.

Time frame

The time in Maximum number of messages across all journeys within a time frame applies.

This value can be a number from 1 to 30.

Override project setting

Enable this option to specify a maximum number of messages across all journeys within a time frame from this journey.

Planen Sie bewährte Verfahren

Amazon Connect Connect-Kampagnen für ausgehende Anrufe können Sie Anrufe auf bestimmte Tageszeiten beschränken und Anrufe zu ruhigen Zeiten am Abend oder am Wochenende vermeiden. Sie können in einer Amazon Pinpoint Pinpoint-Reise auch Ausnahmen für Anrufe festlegen. Die Ausnahmen überschreiben die für Wochentage konfigurierten Versandzeiten.

Wir empfehlen, beide Funktionen zu verwenden. Weitere Informationen zur Terminplanung in Amazon Connect finden Sie unter [Schritt 4: Wählen Sie, wann die Kampagne gesendet werden soll](#), im Amazon Pinpoint Pinpoint-Benutzerhandbuch.

Zusätzlich zu den Ausnahmen können Sie:

- Stoppen Sie Anrufe aus prädiktiven und progressiven Kampagnen, indem Sie alle Agenten aus der Kampagnenwarteschleife abmelden.
- Verwenden Sie die Amazon Connect Connect-Konsole, um eine Kampagne manuell zu pausieren.

Bewährte Methoden für Aktivitätseinstellungen

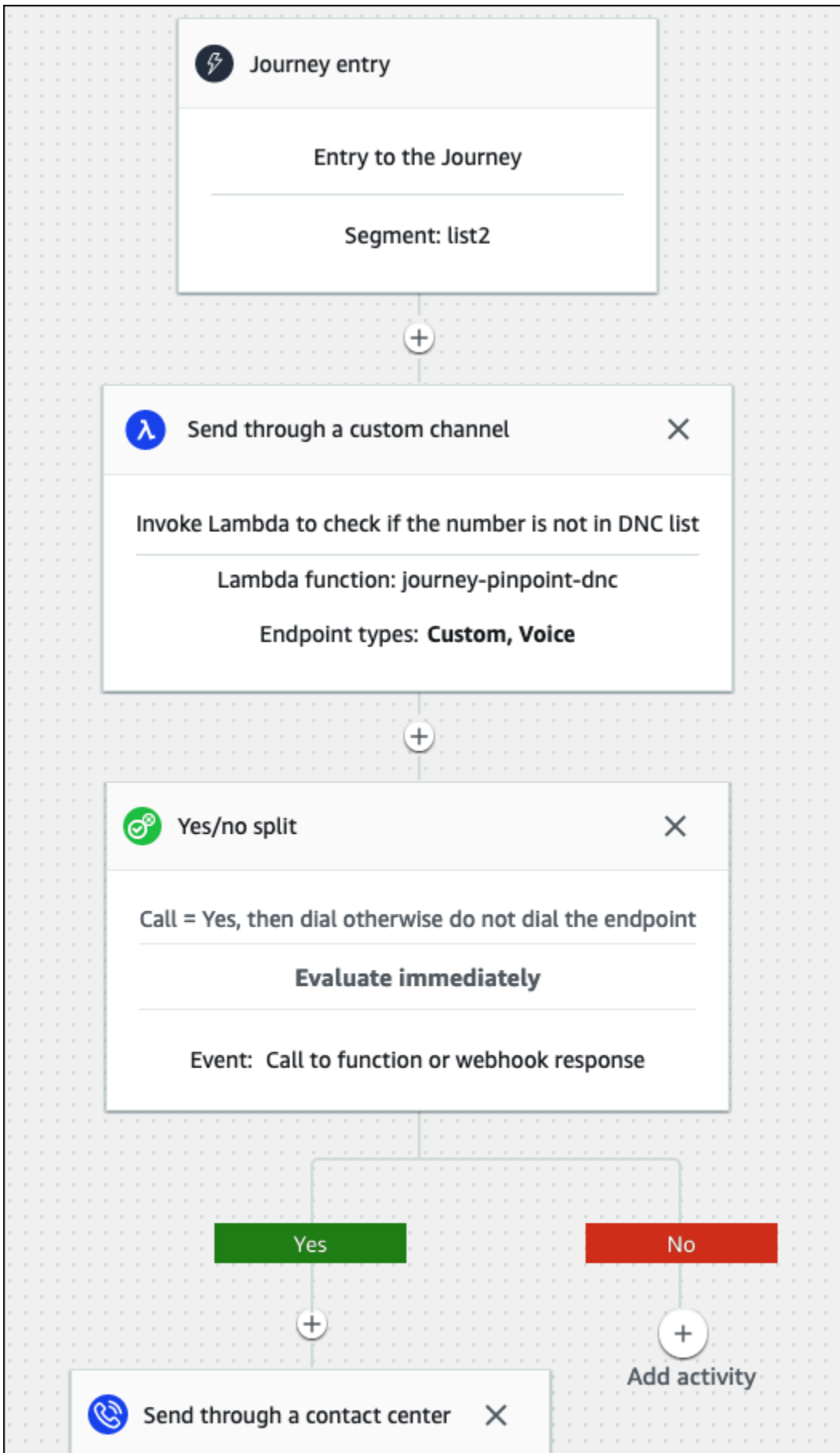
Verwenden Sie in der Aktivität „Eintrag“ Ihrer Reise nur die Option Teilnehmer aus einem Segment hinzufügen.

Best Practices für „Do Not Call“

Viele Länder haben DNC-Listen (Do Not Call) erstellt. Diese ermöglichen es Telefonabonnenten, keine Marketinganrufe zu erhalten. Unternehmen müssen die Telefonnummern ihrer Kunden anhand solcher DNC-Listen überprüfen und diese Nummern entfernen, bevor sie einen Anruf tätigen. Sie verwenden Amazon Pinpoint, um DNC-Listen in ausgehenden Kampagnen zu verwalten.

Journeys ermöglichen es Ihnen, den Status eines Endpunkts anhand von Datenquellen von Drittanbietern zu überprüfen, bevor Sie die Nachrichten senden. Sie können auch eine AWS Lambda-Funktion hinzufügen, die externe DNC-Prüfungen durchführt und basierend auf der Antwort wählt oder nicht.

Die folgende Abbildung zeigt den vorgeschlagenen DNC-Ablauf.



Bewährte Methoden für die Verwaltung von Wahlwiederholungen

In den folgenden Abschnitten finden Sie bewährte Methoden zur Verwaltung von Wahlwiederholungen und zur Unterscheidung Ihres Call Centers von Spammern.

Automatisieren Sie Arbeitsabläufe und verwenden Sie mehrere Kanäle

Es hat sich bewährt, Leads nicht beharrlich anzurufen und zu hoffen, dass der Kontakt antwortet. Je öfter Sie anrufen, desto geringer ist die Wahrscheinlichkeit, dass der Kontakt antwortet. Verwenden Sie stattdessen die Automatisierung, um den Kontakt in eine andere Liste zu verschieben und 30 Tage später, dann vielleicht 60 Tage später, zurückzurufen.

Schauen Sie sich auch an, wie oft ein Anruf an die Voicemail weitergeleitet wird. Irgendwann möchten Sie vielleicht aufhören, diesen Lead anzurufen.

Bei einer optimalen Strategie werden automatisierte Workflows mit mehreren Kommunikationskanälen verwendet, um einen Rhythmus für die Öffentlichkeitsarbeit zu erreichen. Sie beginnen beispielsweise mit einem Telefonanruf, senden dann eine SMS-Nachricht und anschließend eine E-Mail. Dies kann die Wahrscheinlichkeit, den Lead zu kontaktieren, erheblich erhöhen. Weitere Informationen zum Einrichten mehrerer Kanäle finden Sie unter:

- [Tutorial: Verwenden von Postman mit der Amazon Pinpoint API](#) im Amazon Pinpoint Developer Guide.
- [Tutorial: Einrichtung eines SMS-Registrierungssystems](#) im Amazon Pinpoint Developer Guide.

Die nächsten Abschnitte enthalten weitere Tipps zur Verwaltung von Wahlwiederholungen.

Verwalten Sie Ihr Anrufvolumen

Die folgenden bewährten Methoden können Ihnen helfen, Ihr Call Center von Spammern abzuheben und die Integrität Ihrer Telefonnummern zu schützen.

- Tätigen Sie nicht mehr als 50 Anrufe pro Vorwahl, pro Mobilfunkanbieter und Tag.
- Um zu konfigurieren, wie oft eine Nummer gewählt wird, verwenden Sie während Ihrer Reise die Aktivität Über ein Contact Center senden zusammen mit der Aktivität Warten. Amazon Pinpoint unterstützt maximal drei Send through a Contact Center-Aktivitäten pro Reise. Nutzen Sie diese Aktivität strategisch.

Verwenden Sie diese Option beispielsweise, wenn ein Anruf nicht beantwortet wird, wählen Sie jedoch eine andere Methode zur Nachverfolgung von Voicemail-Signalton und Voicemail

ohne Signalton, wie E-Mail oder SMS. Diese Kanäle können dennoch während der Sitzung eine Interaktion mit dem Kontakt ermöglichen, indem sie Hyperlinks in E-Mails oder Schlüsselwort-Antworten wie „JA“ in SMS verwenden, um Self-Service anzubieten oder einen Agenten zu kontaktieren. Auf diese Weise können Kontakte eine Verbindung herstellen, wann immer sie möchten.

Um das Wählen einzuschränken

1. [Erstellen Sie nach Bedarf eine Reise in Amazon Pinpoint](#).
2. Richten Sie den Reiseeintrag ein und fügen Sie die Aktivität Über ein Kontaktzentrum versenden hinzu.

Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Reiseeingabeaktivität einrichten im Amazon Pinpoint Benutzerhandbuch](#).

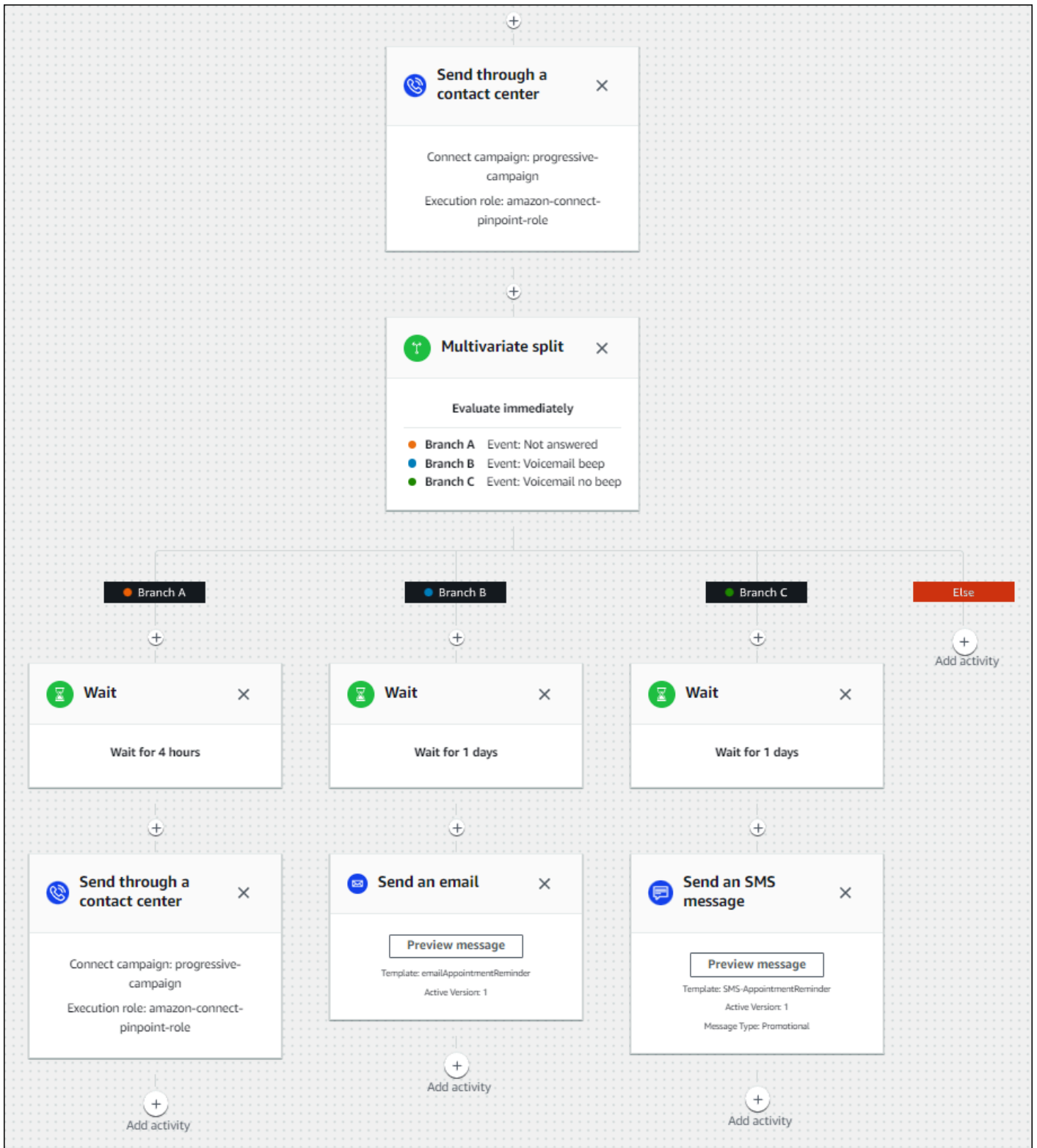
3. Fügen Sie nach der Aktivität eine multivariate Aufteilung hinzu.

Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Eine multivariate Split-Aktivität einrichten](#) im Amazon Pinpoint Benutzerhandbuch.

4. Öffnen Sie den Split und fügen Sie Branch B und Branch C hinzu.
5. Bearbeiten Sie die Zweige im Split wie folgt:
 - Zweig A
 - a. Öffnen Sie die Liste Bedingung auswählen und wählen Sie Ereignis aus.
 - b. Öffnen Sie die Aktivitäts- und Ereignisliste mit der Nachricht „Reise auswählen“ und wählen Sie die Taste „Kontaktzentrum“ aus.
 - c. Öffnen Sie die Ereignisliste und wählen Sie Nicht beantwortet aus.
 - Filiale B
 - Wiederholen Sie dieselben Schritte wie bei Filiale A, wählen Sie jedoch Voicemail-Signalton.
 - Filiale C
 - Wiederholen Sie dieselben Schritte wie bei Filiale A, wählen Sie jedoch Voicemail no beep.
6. Fügen Sie nach jeder Verzweigung eine Warte-Aktivität hinzu und bearbeiten Sie dann jede Warte-Aktivität wie folgt:
 - Zweig A
 - a. Geben Sie im Abschnitt Zeitraum den Wert 4 ein.
 - b. Wählen Sie in der Einheitenliste Stunden aus.

- c. Wählen Sie Speichern.
 - Filiale B
 - a. Geben Sie im Abschnitt Zeitraum den Wert 1 ein.
 - b. Wählen Sie in der Einheitenliste Stunden aus.
 - c. Wählen Sie Speichern.
 - Filiale C
 - a. Geben Sie im Abschnitt Zeitraum den Wert 4 ein.
 - b. Wählen Sie in der Einheitenliste Tage aus.
 - c. Wählen Sie Speichern.
7. Fügen Sie nach Filiale A die Aktivität Über ein Kontaktzentrum versenden hinzu. Stellen Sie die Parameter dieser Aktivität ähnlich wie in Lab 2 ein.
8. Fügen Sie nach den Verzweigungen B und C die Aktivitäten E-Mail senden oder SMS senden hinzu. Richten Sie eine Nachrichtenvorlage ein, um diese Aktivität abzuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Pinpoint Pinpoint-Nachrichtenvorlagen](#).

Die folgende Abbildung zeigt den Workflow:



Bewährte Methoden für die Dauer des Anrufs und die Anrufer-ID

Die folgenden bewährten Methoden können Ihnen dabei helfen, die Vorschriften einzuhalten.

Erfüllen Sie die Mindestanforderungen für die Dauer des Anrufs

Es kann gesetzlich vorgeschrieben sein, dass unbeantwortete Anrufe mindestens für einen bestimmten Zeitraum klingeln müssen, z. B. 15 Sekunden, damit der Kunde Zeit hat, den Anruf anzunehmen. Bei ausgehenden Amazon Connect Connect-Kampagnen klingeln unbeantwortete Anrufe, bis sie an die Voicemail weitergeleitet oder automatisch beendet werden.

Behalten Sie die Rufnummernanzeige bei

An vielen Standorten müssen Sie die mit einer Anrufer-ID verknüpfte Telefonnummer anzeigen. Amazon Connect erzwingt die Verwendung der Rufnummernanzeige, die einer Nummer in einer Amazon Connect Connect-Instance entspricht. Bei der Telefonnummer, die Sie als Anrufer-ID für eine ausgehende Kampagne angeben, muss es sich um eine Telefonnummer handeln, die Sie beantragt oder in Ihren Nummernbestand übernommen haben.

Verwalten von Benutzern in Amazon Connect

Als Administrator besteht eine Ihrer Hauptaufgaben darin, Benutzer zu verwalten, Benutzer zu hinzuzufügen Amazon Connect, ihnen ihre Anmeldeinformationen zu geben und ihnen die entsprechenden Berechtigungen zuzuweisen, damit sie auf die Funktionen zugreifen können, die sie für ihre Arbeit benötigen.

In den Themen in diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie Benutzer über die Amazon Connect Admin-Website hinzufügen. Informationen zur programmgesteuerten Verwaltung von Benutzern finden Sie unter [Benutzerverwaltungsaktionen](#) im Amazon Connect API-Referenzhandbuch.

Inhalt

- [Hinzufügen von Benutzern zu Amazon Connect](#)
- [Bearbeiten mehrerer Benutzer in großen Mengen](#)
- [Historische Änderungen an Benutzerdatensätzen anzeigen](#)
- [Laden Sie Benutzer von Ihrer Amazon Connect -Instance herunter](#)
- [Löschen von Benutzern aus Ihrer Amazon Connect -Instance](#)
- [Zurücksetzen des Passworts eines Benutzers für Amazon Connect](#)
- [Sicherheitsprofile](#)

Hinzufügen von Benutzern zu Amazon Connect

Wenn Sie Benutzer zu Amazon Connect hinzufügen, können Sie sie mit Informationen konfigurieren, die ihren Rollen entsprechen. Sie geben beispielsweise ihr [Sicherheitsprofil](#) an, das die Aufgaben angibt, die sie auf der Amazon Connect Admin-Website ausführen können. Für Kundendienstmitarbeiter geben Sie ihr [Weiterleitungsprofil](#) an, das die Kontakte angibt, die an sie weitergeleitet werden können.

In diesem Thema wird erklärt, wie Sie Benutzer über die Amazon Connect Admin-Website hinzufügen. Informationen zum programmgesteuerten Hinzufügen von Benutzern finden Sie [CreateUser](#) unter im Amazon Connect API Reference Guide. Informationen zur Verwendung der CLI finden Sie unter [create-user](#).

Benutzer einzeln hinzufügen

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter <https://instance name .my.connect.aws/> an. Verwenden Sie ein Administratorkonto oder ein Konto, das einem Sicherheitsprofil zugewiesen ist und über die Berechtigung Benutzer – Erstellen verfügt.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü von Amazon Connect links Benutzer, Benutzerverwaltung aus.
3. Wählen Sie Neue Benutzer hinzufügen aus.
4. Wählen Sie Create and set up a new user (Neuen Benutzer erstellen und einrichten) und anschließend Next (Weiter) aus.
5. Geben Sie den Namen, die E-Mail-Adresse, die sekundäre E-Mail-Adresse, die Handynummer und das Passwort für den Benutzer ein.

Note

Der folgende Vorbehalt gilt nur für Amazon Connect-Instances, die nicht für SAML konfiguriert sind, d. h. Instances, bei denen Sie bei der [Konfiguration des Identitätsmanagements](#) für Ihre Instance Benutzer in Amazon Connect speichern ausgewählt haben:

- Wenn Sie eine sekundäre E-Mail-Adresse angeben, erhält der Benutzer E-Mail-Benachrichtigungen – mit Ausnahme von Benachrichtigungen zum Zurücksetzen des Passworts – an diese E-Mail-Adresse und nicht an seine primäre E-Mail-Adresse.

 Tip


Die Handynummer wird derzeit nicht von Amazon Connect verwendet.

6. Wählen Sie ein Weiterleitungsprofil und ein Sicherheitsprofil aus.
7. Fügen Sie optional Tags hinzu, um zu identifizieren, zu organisieren, zu suchen, zu filtern und zu kontrollieren, wer auf diesen Betriebsstundendatensatz zugreifen kann. Weitere Informationen finden Sie unter [Markieren von Ressourcen in Amazon Connect](#).
8. Wählen Sie Save (Speichern) aus. Wenn die Schaltfläche Speichern nicht aktiv ist, bedeutet dies, dass Sie mit einem Amazon Connect Konto angemeldet sind, das nicht über die erforderlichen Sicherheitsprofilberechtigungen verfügt.

Um dieses Problem zu beheben, melden Sie sich mit einem Konto an, das dem Amazon Connect Admin-Sicherheitsprofil zugewiesen ist. Oder bitten Sie einen anderen Administrator um Hilfe.

9. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Kundendienstmitarbeitern finden Sie unter [Konfigurieren von Kundendienstmitarbeitereinstellungen: Weiterleitungsprofil, Telefontyp und automatische Anrufannahme](#).

Hinzufügen von Benutzern in großen Mengen aus einer .csv-Datei

 Note

Vermeiden Sie es, der CSV-Datei zu viele einzigartige Ressourcen hinzuzufügen. Fügen Sie beispielsweise nicht mehr als 100 verschiedene Weiterleitungsprofile hinzu. Dies kann zu einem Timeout oder einem Fehler während des Validierungsprozesses führen.

Der Massen-Upload dient zum Hinzufügen neuer Datensätze, nicht zum Bearbeiten vorhandener Datensätze. Informationen zur Massenbearbeitung von Benutzerdatensätzen finden Sie unter [Bearbeiten mehrerer Benutzer in großen Mengen](#).

Gehen Sie wie folgt vor, um mehrere Benutzer aus einer .csv-Datei (z. B. einer Excel-Tabelle) hinzuzufügen.

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Admin-Konto oder einem Konto an, das einem Sicherheitsprofil zugewiesen ist, das über die Berechtigung Benutzer – Erstellen verfügt.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü von Amazon Connect links Benutzer, Benutzerverwaltung aus.
3. Wählen Sie Neue Benutzer hinzufügen aus.
4. Wählen Sie Benutzer mithilfe einer .csv-Vorlage importieren und anschließend .csv-Vorlage.

Die CSV-Vorlage hat die folgenden Spalten in der ersten Zeile:

- Vorname
- Nachname
- E-Mail-Adresse
- sekundäre E-Mail-Adresse
- Handy: Dies wird derzeit nicht von Amazon Connect verwendet.
- password
- Benutzerlogin
- Kundendienstmitarbeiterhierarchie
- Weiterleitungsprofilnamen
- security_profile_name_1|security_profile_name_2
- user_hierarchy_1|user_hierarchy_2
- Telefontyp (Soft/Desk)
- Telefonnummer
- Automatisches Akzeptieren von Softphones (ja/nein)
- ACW-Timeout (Sekunden)
- tags

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel dafür, wie die CSV-Vorlage in einer Excel-Tabelle aussieht. Die erste Zeile in der Tabelle enthält die Spaltenüberschriften, und die zweite Zeile enthält Beispielbenutzerdaten.

1	first name	last name	email address	secondary email	mobile	password	user login	routing profile name	security_profile_name_1	security_profile_name_2	user_hierarchy_1	user_hierarchy_2	phone type (soft/desk)	phone number	soft phone auto accept (yes/no)	ACW timeout (seconds)	tags
2	Firs	Last	email@example.com	secondaryemail@example.com	11234567891	34	admin	Basic Routing Profile	Admin		Planet Continent Country State City	soft			no	0	key1 value1 key2 value2

- Fügen Sie Ihre Benutzer zur Vorlage hinzu und laden Sie sie in Amazon Connect hoch. Wählen Sie Datei hochladen und überprüfen.
- Amazon Connect validiert die Daten in der Datei. Wählen Sie Speichern, um die neuen Benutzerdatensätze zu erstellen.

User management > Add user

Add user

Cancel Save

Add users and configure them with permissions that are appropriate to their roles.

Add a user manually

Import users using a .csv template

Upload file




3 users were validated and ready to be saved.

Login	Status	Name (Last, First)	Email address	Secondary
batch100	Validated	batch100, Agent100	batch100@example.com	-
batch101	Validated	batch101, Agent101	batch101@example.com	-
batch102	Validated	batch102, Agent102	batch102@example.com	-

Rows per page 25 1 - 3 of 3


Wenn Sie eine Verifizierungsfehlermeldung erhalten, weist dies in der Regel darauf hin, dass in einer der erforderlichen Spalten Informationen fehlen oder dass in einer der Zellen ein Tippfehler zu finden ist.


Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Validierungsfehlermeldung. In diesem Fall wurde das Sicherheitsprofil falsch geschrieben und das Passwort entsprach nicht den Anforderungen.

Login	Status	Name (Last, First)	Email address	Second
batch100	 Security profile: Not found	batch100, Agent100	batch100@example.com	-
batch101	 Password: At least 8 characters with an uppercase letter, a lowercase letter, and a number	batch101, Agent101	batch101@example.com	-
batch102	 Validated	batch102, Agent102	batch102@example.com	-

7. Um nur die validierten Benutzerdatensätze hochzuladen, wählen Sie Speichern. In einem Dialogfeld werden Sie zur Bestätigung aufgefordert.

Save 1 user? ✕

 To avoid corrupted data, disable links and macros when reading downloaded files.

You will still need to fix 2 users and upload them again. [Download file](#) 

Cancel Save

8. Ein Banner zeigt den Status des Uploads an und bestätigt, dass der Upload abgeschlossen ist.

 Tip

Während ein Stapel von Hinzufügungen bearbeitet wird, können Sie auf der Seite Benutzerverwaltung weiterarbeiten und einen weiteren Stapel von Benutzerdatensätzen auswählen, die Sie in großen Mengen oder einzeln erstellen, bearbeiten oder löschen möchten. Dies ist nützlich, um Einstellungen wie Weiterleitungsprofile für Kundendienstmitarbeitergruppen schnell zu aktualisieren.

Amazon Connect verarbeitet die Datensätze nacheinander in großen Mengen.

9. Wählen Sie Aktualisieren, um die Seite Benutzerverwaltung mit den erstellten Benutzern zu aktualisieren.

**1 user has been created**

Please refresh this page to get the latest results. The changes may take several seconds to populate.

[Refresh](#)

Erforderliche Berechtigungen für das Hinzufügen von Benutzern

Bevor Sie Benutzer zu hinzufügen können Amazon Connect, benötigen Sie die folgenden Berechtigungen, die Ihrem Sicherheitsprofil zugewiesen sind: Benutzer – Erstellen. Die folgende Abbildung zeigt, dass sich diese Sicherheitsprofilberechtigung auf der Seite Sicherheitsprofil hinzufügen/bearbeiten im Abschnitt Benutzer und Berechtigungen befindet.

Users and permissions ⓘ							
Type	All	View	Edit	Create	Remove	Enable / Disable	Edit permission
Users	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Standardmäßig verfügt das Amazon Connect -Admin-Sicherheitsprofil über diese Berechtigungen.

Informationen zum Hinzufügen weiterer Berechtigungen zu einem vorhandenen Sicherheitsprofil finden Sie unter [Aktualisieren von Sicherheitsprofilen](#).

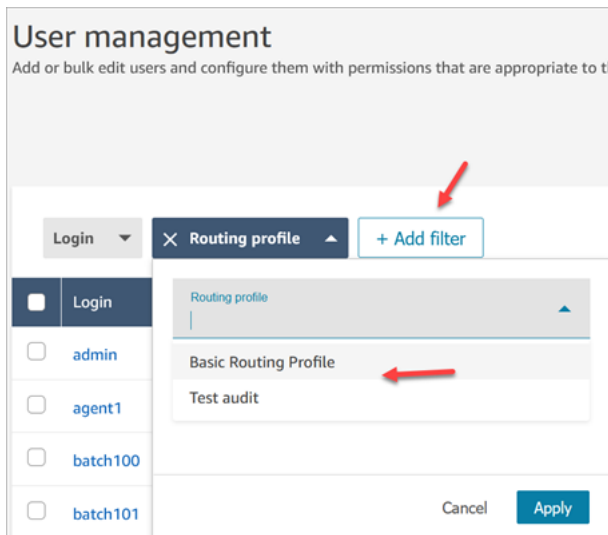
Bearbeiten mehrerer Benutzer in großen Mengen

Im Massenbearbeitungsmodus können Sie schnell die Attribute bearbeiten, die allen Benutzerdatensätzen gemeinsam sind, z. B. Weiterleitungsprofile, Sicherheitsprofile und Tags.

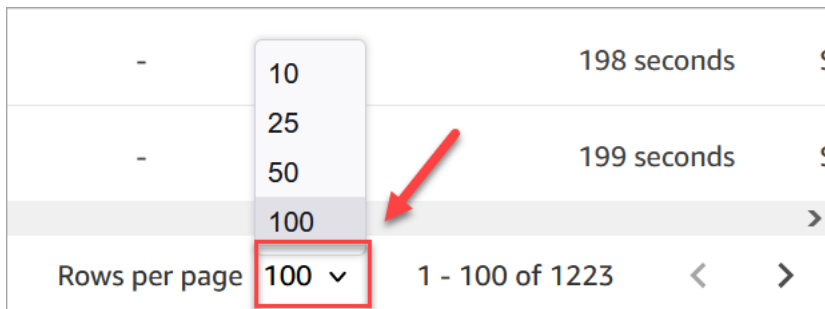
Tip ⓘ

Während ein Stapel von Massenbearbeitungen verarbeitet wird, können Sie auf der Seite Benutzerverwaltung weiterarbeiten und beispielsweise mehrere Datensätze auswählen, die gleichzeitig oder einzeln bearbeitet oder gelöscht werden sollen. Dies ist nützlich, um Einstellungen, wie z. B. Weiterleitungsprofile für Kundendienstmitarbeitergruppen, schnell zu aktualisieren.

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Admin-Konto oder einem Konto an, das einem Sicherheitsprofil zugewiesen ist, das über die Berechtigung Benutzer – Bearbeiten verfügt.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü von Amazon Connect links Benutzer, Benutzerverwaltung aus.
3. Wählen Sie bei Bedarf Filter hinzufügen aus, um eine Untergruppe von Benutzern anzugeben, z. B. Benutzer mit einem bestimmten Weiterleitungsprofil. Diese Option sehen Sie in der folgenden Abbildung.



4. Um eine große Anzahl von Benutzern schnell zu aktualisieren, wählen Sie unten in der Tabelle aus, dass 100 Zeilen pro Seite angezeigt werden sollen, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.



5. Wählen Sie das oberste Feld aus, um alle Datensätze auf der Seite zu bearbeiten. Wählen Sie andernfalls einen oder mehrere Datensätze aus, die Sie gleichzeitig bearbeiten möchten. Wählen Sie Bearbeiten aus.

User management
Add or bulk edit users and configure them with permissions that are appropriate to their roles (for example agents or managers).

Download CSV Delete Edit

Login + Add filter

<input checked="" type="checkbox"/>	Login	Name (Last, First)	Routing profile	Security profile	Agent
<input checked="" type="checkbox"/>	janedoe	Doe, Jane	Test routing profile	Admin	-
<input checked="" type="checkbox"/>	johndoe	Doe, John	Basic Routing Profile	Agent	-

Rows per page 25 1 - 2 c

6. Auf der Seite für die Massенbearbeitung können Sie im Abschnitt Einstellungen die folgenden Einstellungen für alle ausgewählten Benutzer auswählen:
 - Sicherheitsprofil
 - Weiterleitungsprofil
 - Telefon-typ
 - Timeout für After Call Work (ACW)
 - Kundendienstmitarbeiterhierarchie, falls diese eingerichtet wurde
 - Tags
7. Wählen Sie Speichern, um Ihre Änderungen auf die ausgewählten Datensätze anzuwenden.
8. Während dieser Stapel von Benutzerdatensätzen aktualisiert wird, können Sie auf der Seite Benutzerverwaltung weiterarbeiten und andere Aufgaben zum Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Benutzerdatensätzen ausführen.

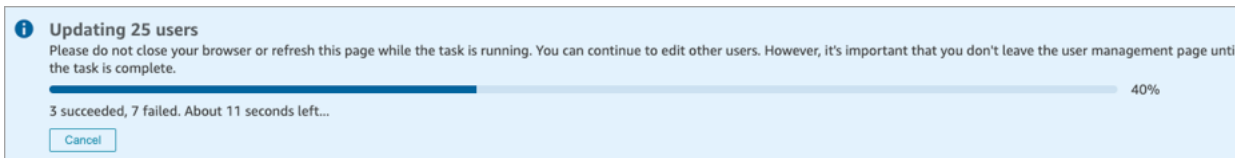
Führen Sie andere Bearbeitungsaufgaben aus, während ein Stapel von Massenänderungen verarbeitet wird

Nachdem Sie ein Update für eine Benutzergruppe gespeichert haben, können Sie entweder weitere Änderungen auf der Seite für die Massенbearbeitung vornehmen (z. B. [andere Benutzerdetails wie Kontaktinformationen bearbeiten](#)) oder Sie können andere Benutzerdatensätze zur Bearbeitung auswählen.

⚠ Important

Solange Sie auf der Seite Benutzerverwaltung bleiben, wird Ihre Aktualisierungsanfrage weiterhin bearbeitet. Den Status des Updates finden Sie in den Meldungen oben auf der Seite.

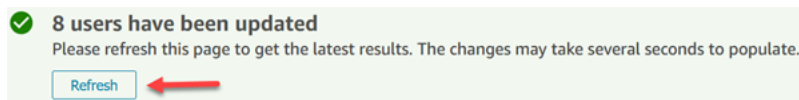
Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Meldung oben auf der Seite Benutzerverwaltung, dass Amazon Connect einen Stapel von Benutzerdatensätzen aktualisiert.



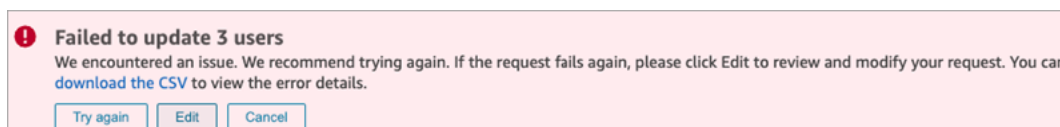
Wenn Sie zusätzliche Aufgaben auf der Seite Benutzerverwaltung ausführen, hängt Amazon Connect die nächste Anfrage zum Erstellen, Bearbeiten oder Löschen von Benutzerdatensätzen an die bestehende Statusmeldung oben auf der Seite an. Amazon Connect verarbeitet sie nacheinander in großen Mengen.

Im Folgenden finden Sie einige Tipps dazu, wie Amazon Connect Anfragen zur Massenbearbeitung verarbeitet.

- Wenn Sie während einer Sammelerstellung, -bearbeitung oder -löschung die Option Abbrechen wählen, werden nur die Anfragen abgebrochen, die noch nicht verarbeitet wurden.
- In einer Meldung wird angezeigt, wie viele Benutzer erfolgreich aktualisiert wurden. Wählen Sie Aktualisieren, um die Seite mit der Liste der aktualisierten Benutzer zu aktualisieren.



- Wenn einige Benutzerdatensätze nicht aktualisiert werden können, wird eine Meldung ähnlich der folgenden Abbildung angezeigt:

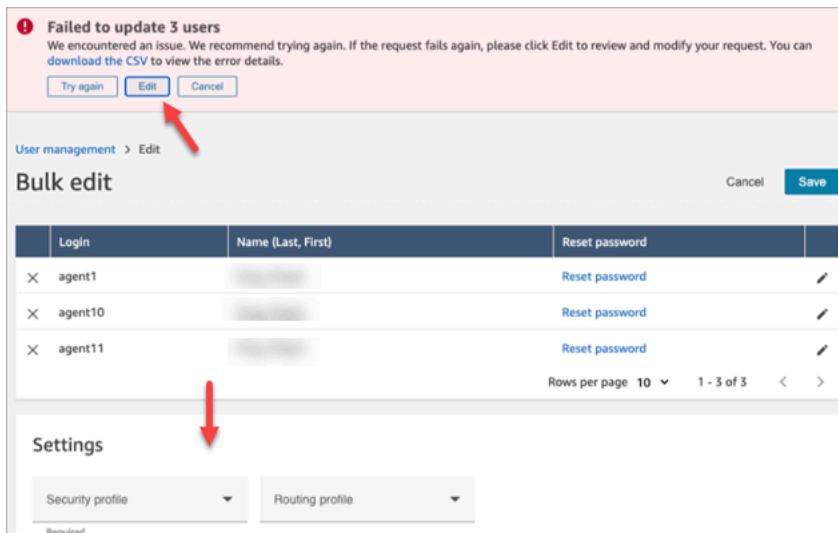


Ihnen stehen folgende Optionen zur Verfügung:

- Wählen Sie CSV-Datei herunterladen, um herauszufinden, warum die Änderungen nicht aktualisiert wurden. Im folgenden Beispiel wurde die Kundendienstmitarbeiterhierarchie gelöscht, bevor die Benutzerdatensätze gespeichert wurden.

	A	B	C
1	Login	Failed reason	Failed fields
2	agent12	We couldn't save some of the fields	Agent hierarchy: Not found
3	agent13	We couldn't save some of the fields	Agent hierarchy: Not found
4	agent14	We couldn't save some of the fields	Agent hierarchy: Not found
5			

- Wählen Sie Erneut versuchen, um nur die Benutzerdatensätze erneut einzureichen, bei denen Fehler aufgetreten sind. Die anderen wurden bereits erfolgreich aktualisiert.
- Wählen Sie Bearbeiten, um zur Seite für die Massенbearbeitung weitergeleitet zu werden, auf der Sie die Eingabe für die Benutzerdatensätze ändern können, bei denen Fehler aufgetreten sind.



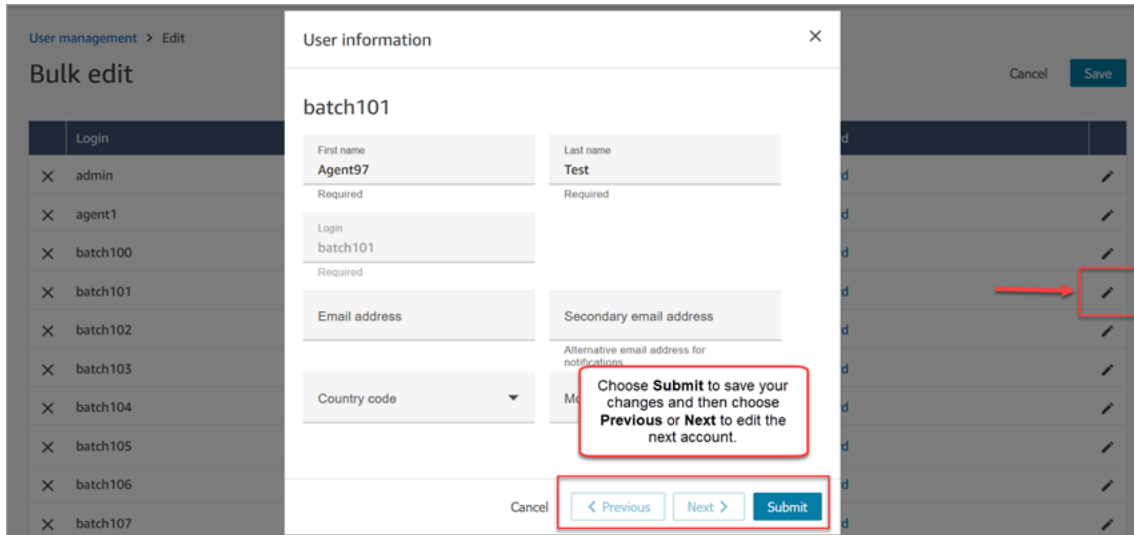
- Wählen Sie Abbrechen, um mit den 3 Benutzerdatensätzen, die nicht aktualisiert wurden, nichts zu tun.

Bearbeitung von Benutzerdetails

Sie können ausgewählte Benutzerdatensätze durchblättern, um Kontaktinformationen zu aktualisieren, anstatt jeden Datensatz einzeln auszuwählen und zu öffnen.

1. Wählen Sie auf der Seite Massенbearbeitung die Benutzerdatensätze aus, die Sie bearbeiten möchten.
2. Wählen Sie das Symbol Bearbeiten (Stift) neben einzelnen Benutzern, um Aktualisierungen vorzunehmen.

3. Für den einzelnen Benutzer wird ein Dialogfeld geöffnet. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor und wählen Sie dann Absenden aus.
4. Wählen Sie bei Bedarf Zurück und Weiter, um den nächsten Benutzerdatensatz in der Liste zu öffnen. Die folgende Abbildung zeigt das Dialogfeld Bearbeiten für einen einzelnen Benutzer im Massenbearbeitungsmodus.



Benutzereinstellungen programmgesteuert bearbeiten

Sie können die folgenden Werte programmgesteuert für ausgewählte Benutzer ändern. Die Benutzer werden auf denselben Wert geändert.

Eigenschaft	API	CLI
Weiterleitungsprofile	UpdateUserRoutingProfile	update-user-routing-profiles
Sicherheitsprofile	UpdateUserSecurityProfiles	update-user-security-profiles
Tags	TagResource	tag-resource
	UntagResource	untag-resource
Benutzerhierarchien	UpdateUserHierarchy	update-user-hierarchy

Eigenschaft	API	CLI
Die Benutzertelefonkonfiguration.	UpdateUserPhoneConfig	update-user-phone-config

Sie können die folgenden Identitäts- und Kontaktinformationen für einen einzelnen Benutzer programmgesteuert bearbeiten: Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, Handynummer, sekundäre E-Mail-Adresse. Verwenden Sie die folgende API oder CLI:

Eigenschaft	API	CLI
Identifikations- und Kontaktinformationen	UpdateUserIdentityInfo	update-user-identity-info

Historische Änderungen an Benutzerdatensätzen anzeigen

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter <https://instance name .my.connect.aws/> an. Verwenden Sie ein Admin- bzw. ein Konto, das einem Sicherheitsprofil zugewiesen ist und über die Berechtigungen Benutzer und Berechtigungen – Benutzer – Anzeigen verfügt.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü von Amazon Connect links Benutzer, Benutzerverwaltung aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Benutzerverwaltung die Option Historische Änderungen anzeigen aus, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

User management
Add or bulk edit users and configure them with permissions that are appropriate to their roles (for example, agents, supervisors, and administrators).

Login

<input type="checkbox"/>	Login	Name (Last, First)	Routing profile
<input type="checkbox"/>	janedoe	Doe, Jane	Basic Routing Profile
<input type="checkbox"/>	johndoe	Doe, John	Basic Routing Profile

[View historical changes](#)

4. Auf der Seite Letzte Änderungen für Kundendienstmitarbeiter anzeigen gibt es eine Zeile für jede Änderung eines Benutzerdatensatzes. In der folgenden Abbildung gibt es mehrere Zeilen für Johndoe, da dieser Benutzerdatensatz mehrfach aktualisiert wurde.

Um die letzten Änderungen für einen bestimmten Benutzer anzuzeigen, wählen Sie seinen Benutzernamen aus.

View recent changes for agent

2023-01-31 2023-03-02 Filter by user name

Changed by (user)	Change time	Change type	Resource name
janedoe	March 1, 2023 11:03:37 PM UTC	UPDATE	johndoe
janedoe	February 15, 2023 7:34:14 PM UTC	UPDATE	janedoe
janedoe	February 15, 2023 7:33:56 PM UTC	CREATE	johndoe
janedoe	February 15, 2023 7:32:59 PM UTC	DELETE	johndoe

Rows per page: 25

5. Auf der Seite Letzte Änderungen für [Ressourcenname] anzeigen können Sie Details darüber einsehen, was im Benutzerdatensatz geändert wurde, wann und wer die Änderung vorgenommen hat, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

View recent changes for johndoe				
Change time	Resource type	Before	After	Changed by (user)
March 1, 2023 11:03:37 PM UTC	Softphone auto answer	Not enabled	Enabled	janedoe
March 1, 2023 11:03:37 PM UTC	ACW Timeout	0	10	janedoe
February 15, 2023 7:33:56 PM UTC	Display name	New field	John	janedoe
February 15, 2023 7:33:56 PM UTC	Softphone	Not enabled	Enabled	janedoe
February 15, 2023 7:33:56 PM UTC	Profile	New field	Basic Routing Profile	janedoe
February 15, 2023 7:33:56 PM UTC	ACW Timeout	New field	0	janedoe
February 15, 2023 7:33:56 PM UTC	Is Active	New field	Active	janedoe
February 15, 2023 7:33:56 PM UTC	Security Profiles	New field	Agent	janedoe

Laden Sie Benutzer von Ihrer Amazon Connect -Instance herunter

Sie können eine Liste von Benutzern aus Amazon Connect in eine CSV-Datei exportieren. Die Ausgabe ist auf die Ergebnisse beschränkt, die auf der Seite angezeigt werden. Sie umfasst nicht alle Benutzer, wenn Sie mehr Benutzer haben, als auf der Seite angezeigt werden.

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter <https://instance name.my.connect.aws/> an. Verwenden Sie ein Administratorkonto oder ein Konto, das einem Sicherheitsprofil zugewiesen ist und über die Berechtigungen Benutzer und Berechtigungen – Benutzer – Bearbeitungsberechtigungen verfügt.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü von Amazon Connect links Benutzer, Benutzerverwaltung aus.
3. Wählen Sie CSV herunterladen aus.

Tip

Wenn ein Benutzer über die Berechtigungen Benutzer – Anzeigen statt über die Berechtigung Bearbeiten verfügt, wird ihm auf seiner Seite die Option CSV herunterladen angezeigt. Wenn er sie jedoch auswählt, ist die CSV-Datei leer.

Löschen von Benutzern aus Ihrer Amazon Connect -Instance

Important

- Sie können einen Löschvorgang nicht rückgängig machen.

- Wenn ein Benutzer aus gelöscht wird Amazon Connect, können Sie seine Agenteneinstellungen nicht mehr konfigurieren. Beispielsweise können Sie ihm kein Weiterleitungsprofil zuweisen.
- Wenn Sie einen Benutzerdatensatz löschen, dem eine Schnellverbindung zugeordnet ist, müssen Sie auch [die Schnellverbindung löschen](#). Andernfalls wird es verwaist. Wenn Kundendienstmitarbeiter versuchen, Anrufe an ihn weiterzuleiten, ist niemand da, der den Anruf entgegennimmt.
- Verwaiste Schnellverbindungen können andere Amazon Connect-Prozesse wie Instance-Replikations- und Synchronisierungsprozesse stören, die im Rahmen von [Amazon Connect Global Resiliency](#) durchgeführt werden.

In diesem Thema wird erklärt, wie Sie Benutzerdatensätze mithilfe der Amazon Connect Admin-Website löschen. Informationen zum programmgesteuerten Löschen von Benutzerdatensätzen finden Sie [DeleteUser](#) unter im Amazon Connect API Reference Guide. Informationen zur Verwendung der CLI finden Sie unter [delete-user](#).

Was passiert mit den Metriken des Benutzers?

Die Daten des Benutzers in Kontaktdatensätzen und Berichten werden beibehalten. Die Daten werden für die Konsistenz der historischen Metriken beibehalten. Wenn Sie beispielsweise nach Kontaktdatensätzen suchen, sehen Sie immer noch den Benutzernamen des Kundendienstmitarbeiter, alle Kontaktaufzeichnungen, an denen der Kundendienstmitarbeiter beteiligt ist, usw.

In den historischen Metrikberichten werden die Daten des Kundendienstmitarbeiters in den Bericht über Kundendienstmitarbeiter-Leistung-Metriken aufgenommen. Eine Kundendienstmitarbeiter-Aktivitätsprüfung des gelöschten Kundendienstmitarbeiters wird jedoch nicht angezeigt, da der Name nicht in der Dropdown-Liste angezeigt wird.

So löschen Sie Benutzer

Tip

- Während ein Stapel von Löschungen verarbeitet wird, können Sie auf der Seite Benutzerverwaltung weiterarbeiten und einen weiteren Stapel von Benutzerdatensätzen auswählen, die Sie in großen Mengen oder einzeln erstellen, bearbeiten oder löschen

möchten. Dies ist nützlich, um Einstellungen wie Weiterleitungsprofile schnell zu aktualisieren.

-

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Admin-Konto oder einem Konto an, das einem Sicherheitsprofil zugewiesen ist, das über die Berechtigung Benutzer – Entfernen verfügt.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü von Amazon Connect links Benutzer, Benutzerverwaltung aus. Wählen Sie einen oder mehrere Benutzer aus, die Sie löschen möchten, und wählen Sie dann Löschen aus.

User management
Add or bulk edit users and configure them with permissions that are appropriate to their roles (for example agents or managers).

Download CSV Delete Edit Add new users

Login X Routing profile Basic Routing Profile X + Add filter Clear all

<input type="checkbox"/>	Login	Name (Last, First)	Routing profile	Security profile	Agent hierarchy
<input checked="" type="checkbox"/>	batch100	batch100, Agent100	Basic Routing Profile	Agent	-
<input checked="" type="checkbox"/>	batch101	batch101, Agent101	Basic Routing Profile	Agent	-
<input checked="" type="checkbox"/>	batch102	batch102, Agent102	Basic Routing Profile	Agent	-

3. Bestätigen Sie, dass Sie die Benutzer löschen möchten.

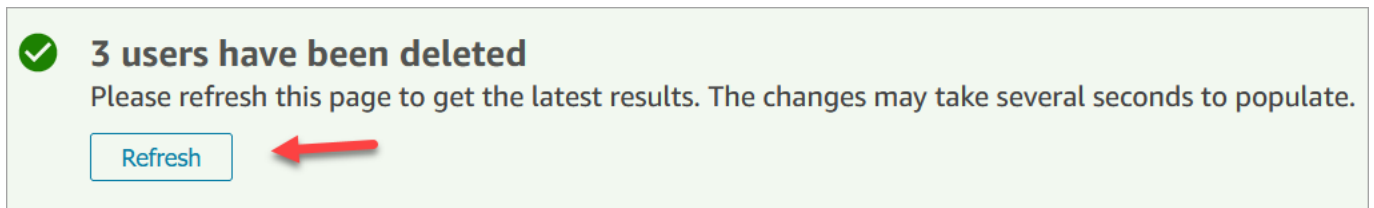
Delete users X

Are you sure you want to delete the following users?

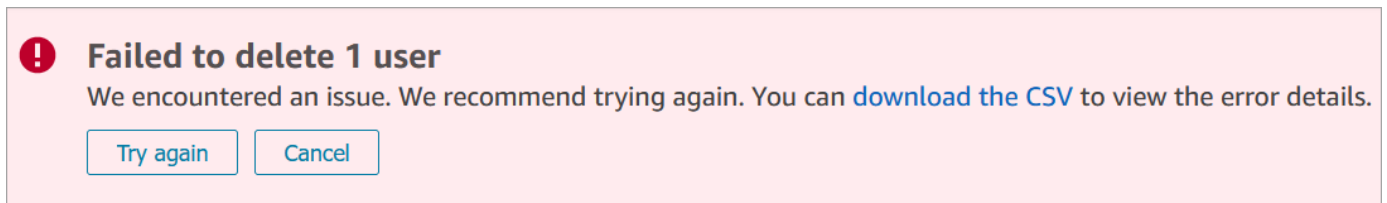
Login	Name (Last, First)	Email
batch100	batch100, Agent100	batch100@example.com
batch101	batch101, Agent101	batch101@example.com
batch102	batch102, Agent102	batch102@example.com

Cancel Delete

4. Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für die Meldung, wenn ein Benutzer erfolgreich gelöscht wurde. Wählen Sie Aktualisieren, um die Benutzerliste auf der Seite Benutzerverwaltung zu aktualisieren.



5. Wenn Amazon Connect einen oder mehrere Benutzerdatensätze nicht löscht, wird eine Meldung angezeigt, die der folgenden Abbildung ähnelt.



Wenn Sie die Meldung „Fehler beim Löschen“ erhalten, haben Sie folgende Möglichkeiten:

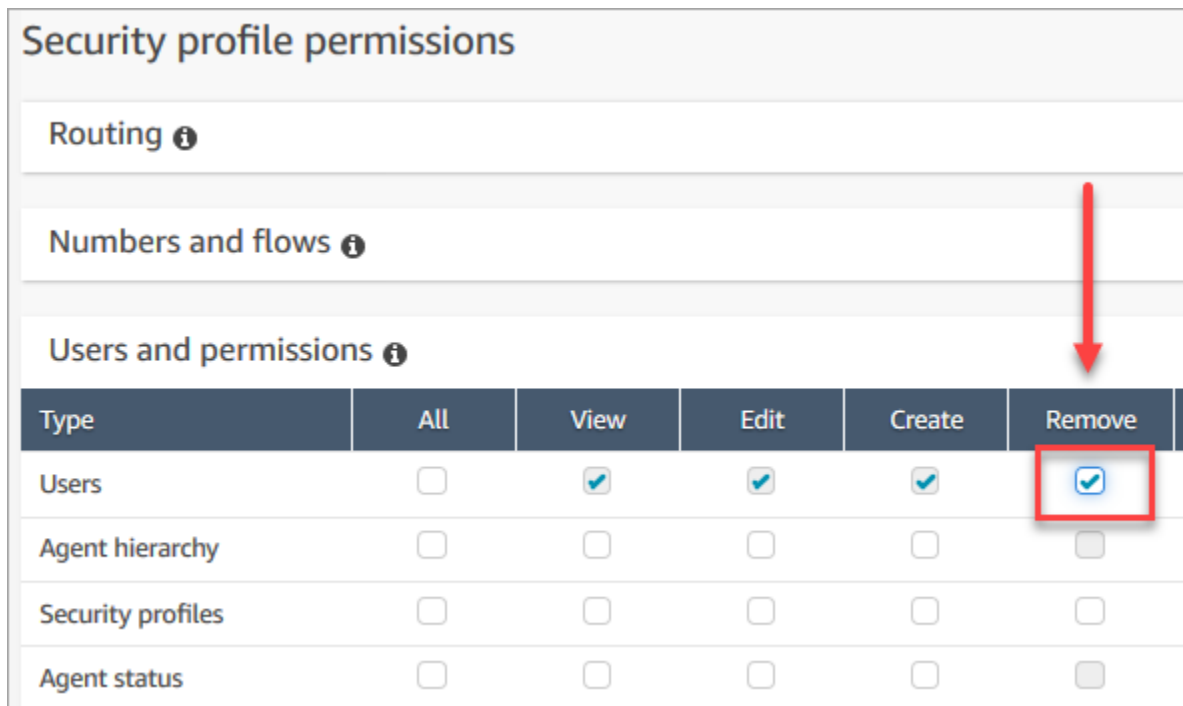
- Wählen Sie CSV-Datei herunterladen, um die Fehlerdetails anzuzeigen. Die folgenden Details zeigen, dass die Benutzerdatensätze bereits gelöscht wurden. In diesem Fall hatte ich die Seite Benutzerverwaltung nicht aktualisiert und erneut versucht, die Datensätze zu löschen.

	A	B
1	Login	Failed reason
2	batch100	The specified user was not found
3	batch101	The specified user was not found
4	batch102	The specified user was not found
5		

- Wählen Sie Erneut versuchen, um die Datensätze, die nicht gelöscht werden konnten, erneut einzureichen. Die anderen Datensätze wurden erfolgreich gelöscht.
- Wählen Sie Abbrechen, um mit den Benutzerdatensätzen, die nicht gelöscht wurden, nichts zu tun.

Erforderliche Berechtigungen zum Löschen von Benutzern

Bevor Sie Berechtigungen in einem Sicherheitsprofil aktualisieren können, müssen Sie mit einem Amazon Connect Konto angemeldet sein, das über die folgenden Berechtigungen verfügt: Benutzer – Entfernen.



Type	All	View	Edit	Create	Remove
Users	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Standardmäßig verfügt das Amazon Connect -Admin-Sicherheitsprofil über diese Berechtigungen.

Zurücksetzen des Passworts eines Benutzers für Amazon Connect

Benutzerpasswort zurücksetzen

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter https://instance_name.my.connect.aws/ an. Verwenden Sie ein Admin- bzw. ein Benutzerkonto mit [Sicherheitsprofilberechtigungen](#), um Passwörter zurückzusetzen.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü von Amazon Connect links Benutzer, Benutzerverwaltung aus.
3. Wählen Sie den Benutzer aus und klicken Sie auf Edit (Bearbeiten).
4. Wählen Sie Reset Password (Passwort zurücksetzen). Geben Sie ein neues Passwort ein und wählen Sie anschließend Submit (Absenden) aus.

Beim Zurücksetzen des Passworts des Benutzers wird er sofort im Contact Control Panel abgemeldet.

5. Kommunizieren Sie das neue Passwort an den Benutzer.

Zurücksetzen des eigenen verlorenen oder vergessenen Amazon Connect - Administratorpassworts

- Siehe [Notfall-Administratoranmeldung](#).

Zurücksetzen des eigenen Kundendienstmitarbeiter- oder Managerpassworts

Führen Sie die folgenden Schritte aus, wenn Sie Ihr Passwort ändern möchten oder wenn Sie es vergessen haben und ein neues benötigen.

1. Wenn Sie Amazon Connect Kundendienstmitarbeiter oder Manager sind, wählen Sie auf der Amazon Connect-Anmeldeseite **Passwort vergessen** aus.
2. Geben Sie die im Bild angezeigten Zeichen ein und wählen Sie dann **Recover Password** (Passwort wiederherstellen).
3. Eine Nachricht mit einem Link zum Zurücksetzen Ihres Passworts wird an Ihre E-Mail-Adresse gesendet.

Zurücksetzen des eigenen verlorenen oder vergessenen AWS -Passworts

- Informationen zum Zurücksetzen des Passworts, das Sie bei der Erstellung Ihres AWS Kontos verwendet haben, finden Sie unter [Zurücksetzen eines verlorenen oder vergessenen Root-Benutzerpassworts](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Sicherheitsprofile

Ein Sicherheitsprofil ist eine Gruppe von Berechtigungen, die auf eine gemeinsame Rolle in einem Contact Center verweisen. Beispielsweise enthält das Agent-Sicherheitsprofil Berechtigungen, die für den Zugriff auf das Contact Control Panel (CCP) erforderlich sind.

Mit Sicherheitsprofilen können Sie festlegen, wer auf das Amazon Connect-Dashboard und das Contact Control Panel (CCP) zugreifen und wer bestimmte Aufgaben ausführen kann.

Inhalt

- [Bewährte Methoden für Sicherheitsprofile](#)
- [Vererbte Berechtigungen](#)
- [Liste der Berechtigungen für Sicherheitsprofile](#)

- [Standardsicherheitsprofile](#)
- [Zuweisen eines Sicherheitsprofils zu einem Benutzer](#)
- [Erstellen eines Sicherheitsprofils](#)
- [Aktualisieren von Sicherheitsprofilen](#)
- [Tag-basierte Zugriffskontrolle](#)
- [Zugriffskontrolle für Hierarchien \(Vorschau\)](#)

Bewährte Methoden für Sicherheitsprofile

- Einschränken, wer über Berechtigungen vom Typ Users – Edit or Create (Benutzer – Bearbeiten oder erstellen) verfügt

Personen mit diesen Berechtigungen stellen ein Risiko für Ihr Contact Center dar, da sie Folgendes tun können:

- Passwörter zurücksetzen, einschließlich des Passworts des Administrators.
- Anderen Benutzern die Berechtigung für das Admin-Sicherheitsprofil erteilen. Personen, die dem Admin-Sicherheitsprofil zugewiesen sind, haben vollen Zugriff auf Ihr Contact Center.

Solches Vorgehen würde es jemandem ermöglichen, diejenigen auszuschließen, die Zugriff auf Amazon Connect benötigen, und anderen Personen Zugriff gewähren, die Kundendaten stehlen und Ihrem Unternehmen schaden können.

Um das Risiko zu verringern, empfehlen wir als bewährte Methode, die Anzahl der Personen zu begrenzen, die über Berechtigungen vom Typ Users – Edit or Create (Benutzer – Bearbeiten oder erstellen) verfügen.

- [Wird verwendet AWS CloudTrail](#), um die Anfragen und Antworten von zu protokollieren [UpdateUserIdentityInfo](#). Auf diese Weise können Sie Änderungen an Benutzerinformationen verfolgen. Jemand, der die UpdateUserIdentityInfo-API aufrufen kann, kann die E-Mail-Adresse eines Benutzers in eine E-Mail-Adresse ändern, die einem Angreifer gehört, und das Passwort dann per E-Mail zurücksetzen.
- [Vererbte Berechtigungen verstehen](#)

Einige Sicherheitsprofile enthielten vererbte Berechtigungen: Wenn Sie einem Objekt dedizierte Berechtigungen zuweisen, werden diese Berechtigungen standardmäßig auch Unterobjekten gewährt. Wenn Sie beispielsweise eine dedizierte Berechtigung zum Bearbeiten von Benutzern erteilen, erteilen Sie auch die Berechtigung zum Auflisten aller Sicherheitsprofile für Ihre Amazon

Connect-Instance. Dies ist der Fall, weil die Person zum Bearbeiten von Benutzern Zugriff auf die Dropdownliste mit Sicherheitsprofilen hat.

Überprüfen Sie vor dem Zuweisen von Sicherheitsprofilen die Liste der geerbten Berechtigungen.

- Machen Sie sich mit den Auswirkungen von [Zugriffskontrolltags](#) vertraut, bevor Sie sie auf ein Sicherheitsprofil anwenden. Das Anwenden von Zugriffskontrolltags ist eine erweiterte Konfigurationsfunktion, die von Amazon Connect unterstützt wird und dem Modell der AWS gemeinsamen Verantwortung folgt. Stellen Sie sicher, dass Sie die Dokumentation gelesen haben und die Auswirkungen der Anwendung von granularen Berechtigungskonfigurationen verstanden haben. Weitere Informationen finden Sie unter [AWS -Modell der geteilten Verantwortung](#).
- Erfassen, wer auf Aufnahmen zugreift.

In der Berechtigungsgruppe Analyse und Optimierung können Sie ein Download-Symbol für aufgezeichnete Unterhaltungen aktivieren. Wenn Mitglieder dieser Gruppe zu Analyse und Optimierung, Kontaktsuche navigieren und dann Kontakte suchen, sehen Sie ein Symbol zum Herunterladen von Aufzeichnungen.

Important

Diese Einstellung ist keine Sicherheitsfunktion. Benutzer, die nicht über diese Genehmigung verfügen, können mithilfe anderer Wege dennoch Aufnahmen herunterladen.

Wir empfehlen, dass Sie erfassen, wer in Ihrer Organisation auf Aufzeichnungen zugreift.

Vererbte Berechtigungen

Einige Sicherheitsprofile enthalten geerbte Berechtigungen: Wenn Sie einem Benutzer explizite Berechtigungen zum Anzeigen oder Bearbeiten eines Ressourcentyps (z. B. Warteschlangen) erteilen, erben sie implizit Berechtigungen zum Anzeigen eines anderen Ressourcentyps, z. B. Rufnummern.

Angenommen, Sie erteilen jemandem explizit die Berechtigung zum Bearbeiten/Anzeigen von Warteschlangen, wie in der folgenden Abbildung gezeigt:

Security profile permissions

Routing ⓘ

Type	All	View	Edit	Create	Enable / Disable
Routing profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quick connects	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hours of operation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Queues	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Auf diese Weise gewähren Sie ihnen auch implizit die Berechtigung zum Anzeigen einer Liste aller Telefonnummern und Betriebszeiten in Ihrer Amazon Connect-Instance, wenn sie diese der Warteschlange hinzufügen. Auf der Seite Neue Warteschlange hinzufügen werden die Rufnummern und Betriebszeiten in den Dropdown-Listen angezeigt, wie in der folgenden Abbildung gezeigt:

The screenshot shows two panels from the Amazon Connect console. The left panel is titled 'Hours of operation' and contains a search input field with the placeholder text 'Search for hours of operat...'. A red square highlights the dropdown arrow on the right side of this input field. Below the input field, there is a red error message: 'Hours of operation are required.' The right panel is titled 'Outbound caller ID name' and contains a search input field with the placeholder text 'Search for phone number'. A red square highlights the dropdown arrow on the right side of this input field. Below this input field, there is another search input field with the placeholder text 'Search for contact flow' and a dropdown arrow.

Der Benutzer hat jedoch keine Berechtigungen zum Bearbeiten der Rufnummern und Betriebszeiten.

In diesem Fall erbt er auch keine Berechtigungen zum Anzeigen von GesprächsFlowsn (ausgehende Whisper-Flows) und Schnellverbindungen, da solche Ressourcen optional sind.

Liste der geerbten Berechtigungen

In der folgenden Tabelle sind Berechtigungen aufgeführt, die beim Zuweisen von dedizierten Berechtigungen für einen Benutzer implizit vererbt werden.

Tip

Wenn ein Benutzer nur explizite Berechtigungen zum Anzeigen und nicht auch zum Bearbeiten hat, werden die Objekte abgerufen, Amazon Connect zeigt sie jedoch nicht in Dropdown-Listen an, die der Benutzer durchlesen kann.

Dedizierte Berechtigung	Vererbte Berechtigungen
Benutzer – Anzeigen oder bearbeiten	<p>Wenn jemand die Informationen eines Benutzers in der Amazon Connect-Konsole bearbeitet, kann er die folgenden Informationen in Dropdown-Feldern anzeigen, wenn er sie dem Konto des Benutzers hinzufügt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle Sicherheitsprofile in der Instance • Alle Weiterleitungsprofile in der Instance • Alle Agentenhierarchien in der Instance • Alle Agentenfähigkeiten in der Instanz
Warteschlangen – Anzeigen oder bearbeiten	<p>Wenn jemand Warteschlangen in der Amazon Connect-Konsole bearbeitet, kann er die folgenden Informationen in Dropdown- und Suchfeldern anzeigen, wenn er sie der Warteschlange hinzufügt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle Schnellverbindungen in der Instance • Alle Telefonnummern in der Instance • Alle Betriebsstunden in der Instance
Schnellverbindungen – Anzeigen	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Warteschlangen in der Instance • Alle Flows in der Instance

Dedizierte Berechtigung	Vererbte Berechtigungen
	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Benutzer in der Instance
Schnellverbindungen – Bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Warteschlangen in der Instance • Alle Flows in der Instance
Telefonnummern – Anzeigen oder bearbeiten	<p>Wenn jemand Rufnummern in der Amazon Connect-Konsole (nicht im CCP) bearbeitet, kann er die folgenden Informationen in Dropdown-Feldern anzeigen, wenn er sie mit der Rufnummer verknüpft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle Flows in der Instance

Liste der Berechtigungen für Sicherheitsprofile

Die Sicherheitsprofilberechtigungen in Amazon Connect ermöglichen Benutzern den Zugriff auf die Ausführung bestimmter Aufgaben in Amazon Connect.

In den folgenden Tabellen ist Folgendes aufgeführt:

- UI-Name: Der Name der Berechtigung, wie er auf der Seite Sicherheitsprofile in Amazon Connect angezeigt wird.
- API-Name: Der Name der Berechtigung, wenn sie von der API zurückgegeben wird.
[ListSecurityProfilePermissions](#)
- Verwendung: Die durch die Berechtigung gewährte Funktionalität.

Routing

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Weiterleitungsprofil – Erstellen	RoutingPolicies.Create	Erstellen von Weiterleitungsprofilen.	

Name der Benutzoberfläche	API-Name	Verwenden Sie
Weiterleitungsprofile – Bearbeiten	RoutingPolicies.Edit	Weiterleitungsprofile bearbeiten.
Weiterleitungsprofile – Ansicht	RoutingPolicies.View	Weiterleitungsprofile anzeigen.
Schnellverbindungen – Erstellen	TransferDestinations.Create	Erstellen von Schnellverbindungen.
Schnellverbindungen – Löschen	TransferDestinations.Delete	Löschen von Schnellverbindungen.
Schnellverbindungen – Bearbeiten	TransferDestinations.Edit	Bearbeiten von Schnellverbindungen
Schnellverbindungen – Anzeigen	TransferDestinations.View	Anzeigen von Schnellverbindungen. Kundendienstmitarbeiter benötigen diese Berechtigung, damit sie Schnellverbindungen in der Kundendienstmitarbeiteranwendung anzeigen können, um Anrufe weiterzuleiten.
Betriebsstunden – Erstellen	HoursOfOperation.Create	Legen Sie die Öffnungszeiten und die Zeitzone für eine Warteschlange fest.

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie
HoursOfOperation - Löschen	HoursOfOperation.Delete	Löscht die Öffnungszeiten und die Zeitzone für eine Warteschlange.
HoursOfOperation - Bearbeiten	HoursOfOperation.Edit	Bearbeiten Sie die Öffnungszeiten und die Zeitzone für eine Warteschlange.
HoursOfOperation - Ansehen	HoursOfOperation.View	Zeigt die Öffnungszeiten und die Zeitzone für eine Warteschlange an.
Warteschlangen – Erstellen	Queues.Create	Warteschlangen erstellen .
Warteschlangen – Bearbeiten	Queues.Edit	Bearbeiten Sie Informationen für eine Warteschlange, wie Name, Beschreibung und Öffnungszeiten.
Warteschlangen – Aktivieren/Deaktivieren	Queues.EnableAndDisable	Aktivieren und deaktivieren Sie Warteschlangen , um den Fluss von Kontakten in Warteschlangen vorübergehend zu steuern.

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie
Warteschlangen – Ansicht	Queues.View	Sehen Sie sich eine Liste der Warteschlangen in Ihrer Amazon Connect-Instance an.
Aufgabenvorlagen – Erstellen	TaskTemplates.Create	Erstellen Sie Aufgabenvorlagen.
Aufgabenvorlagen – Löschen	TaskTemplates.Delete	Aufgabenvorlagen löschen.
Aufgabenvorlagen – Bearbeiten	TaskTemplates.Edit	Aufgabenvorlagen bearbeiten.
Aufgabenvorlagen – Ansicht	TaskTemplates.View	Aufgabenvorlagen anzeigen.

Kanäle und Datenströme

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie
Eingabeaufforderungen – Erstellen	Prompts.Create	Erstellen von Eingabeaufforderungen.
Eingabeaufforderungen – Löschen	Prompts.Delete	Löschen Sie Eingabeaufforderungen.
Eingabeaufforderungen – Bearbeiten	Prompts.Edit	Eingabeaufforderungen bearbeiten.

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie
Eingabeaufforderungen – Ansicht	Prompts.View	Anzeigen einer Liste der verfügbaren Eingabeaufforderungen.
ContactFlows - Erstellen	ContactFlows.Create	Flows erstellen.
ContactFlows - Löschen	ContactFlows.Delete	Flows löschen.
ContactFlows - Bearbeiten	ContactFlows.Edit	Flows bearbeiten.
ContactFlows - Veröffentlichen	ContactFlows.Publish	Flows veröffentlichen.
ContactFlows - Ansehen	ContactFlows.View	Flows anzeigen.
Flow-Module – Erstellen	ContactFlowModules .Create	Erstellen Sie Flow-Module für wiederverwendbare Funktionen.
Flow-Module – Löschen	ContactFlowModules .Delete	Flow-Module löschen.
Flow-Module – Bearbeiten	ContactFlowModules .Edit	Flow-Module bearbeiten.
Flow-Module – Veröffentlichen	ContactFlowModules .Publish	Veröffentlichen Sie Flow-Module.
Flow-Module – Ansicht	ContactFlowModules .View	Anzeigen von Flow-Modulen.

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Telefonnummern – Beantragen	PhoneNumbers.Claim	Beantragen von Telefonnummern.	
Telefonnummern – Bearbeiten	PhoneNumbers.Edit	Telefonnummern bearbeiten. So hängen Sie eine beanspruchte oder portierte Telefonnummer an einen Flow an.	
Telefonnummern – Freigeben	PhoneNumbers.Release	Geben Sie Telefonnummern wieder in das Inventar frei.	
Telefonnummern – Ansehen	PhoneNumbers.View	Sehen Sie sich eine Liste der Telefonnummern an, die beansprucht oder auf Ihre Amazon Connect-Instance portiert wurden.	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Kommunikations-Widget – Aktivieren/Deaktivieren	ChatTestMode	Greifen Sie auf eine simulierte Webseite zu, damit Benutzer das Chat-Erlebnis testen können. Erteilen Sie Benutzern außerdem die Contactflow.View-Berechtigung, sodass sie in der Option Testeinstellungen eine Liste verfügbarer Flows anzeigen und auswählen können.	
Ansichten	Views.View	Erlaubt den Zugriff auf Ansichten	

Benutzer und Berechtigungen

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Benutzer – Erstellen	Users.Create	Fügen Sie Benutzer zu Amazon Connect hinzu. Wir empfehlen Ihnen, einzuschränken, wer über diese Berechtigungen verfügt. Sie stellen ein Risiko für Ihr Kontaktzentrum dar,	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
		<p>weil sie Folgendes tun können:</p> <ul style="list-style-type: none">• Passwörter zurücksetzen, einschließlich des Passworts des Administrators.• Anderen Benutzern die Berechtigung für das Admin-Sicherheitsprofil erteilen. Personen, die dem Admin-Sicherheitsprofil zugewiesen sind, haben vollen Zugriff auf Ihr Contact Center. <p>Solches Vorgehen würde es jemandem ermöglichen, diejenigen auszuschließen, die Zugriff auf Amazon Connect benötigen, und anderen Personen Zugriff gewähren, die Kundendaten stehlen und Ihrem Unternehmen Schaden können.</p>	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie
Benutzer – Löschen	Users.Delete	Löschen Sie Benutzer aus Amazon Connect.
Benutzer – Bearbeiten	Users.Edit	Alle Informationen zur Benutzeridentität mit Ausnahme von Sicherheitsprofilen anzeigen und bearbeiten. Wie bei Benutzer – Erstellen sollten Sie einschränken, wer über diese Berechtigungen verfügt, da sie ein Risiko für Ihr Contact Center darstellen.
Benutzer – Berechtigung bearbeiten	Users.EditPermission	Sicherheitsprofile für Benutzer anzeigen und bearbeiten. Wie bei Benutzer – Erstellen sollten Sie einschränken, wer über diese Berechtigungen verfügt, da sie ein Risiko für Ihr Contact Center darstellen.
Benutzer – Anzeigen	Users.View	Benutzerdatensätze anzeigen.

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie
Kundendienstmitarbeiterhierarchie – Erstellen	AgentGrouping.Create	Erstellen von Kundendienstmitarbeiterhierarchien. Fügen Sie Gruppen, Teams und Kundendienstmitarbeiter hinzu.
Kundendienstmitarbeiterhierarchie – Bearbeiten	AgentGrouping.Edit	Kundendienstmitarbeiterhierarchien bearbeiten.
Kundendienstmitarbeiterhierarchie – Aktivieren/Deaktivieren	AgentGrouping.EnableAndDisable	Informationen zur Kundendienstmitarbeiterhierarchie anzeigen oder bearbeiten.
Kundendienstmitarbeiterhierarchie – Anzeigen	AgentGrouping.View	Um die Hierarchieinformationen des Kundendienstmitarbeiters in einem Echtzeitbericht zu Metriken anzuzeigen, wozu Standort und Qualifikationssatzdaten gehören können, benötigen Sie die Berechtigung View – Kundendienstmitarbeiterhierarchie (Anzeigen – Kundendienstmitarbeiterhierarchie) :

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie
Sicherheitsprofile – Erstellen	SecurityProfiles.Create	Sicherheitsprofile erstellen.
Sicherheitsprofile – Löschen	SecurityProfiles.Delete	Sicherheitsprofile löschen.
Sicherheitsprofile – Bearbeiten	SecurityProfiles.Edit	Aktualisieren von Sicherheitsprofilen.
Sicherheitsprofile – Ansicht	SecurityProfiles.View	Sicherheitsprofile anzeigen.
Kundendienstmitarbeiterstatus – Erstellen	AgentStates.Create	Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Kundendienstmitarbeiterstatus. Der Status wird im Contact Control Panel (CCP) angezeigt, z. B. Pause, Mittagessen oder Schulung.
Kundendienstmitarbeiterstatus – Bearbeiten	AgentStates.Edit	Bearbeiten Sie einen benutzerdefinierten Kundendienstmitarbeiterstatus.
Kundendienstmitarbeiterstatus – Aktivieren/Deaktivieren	AgentStates.EnableAndDisable	Benutzerdefinierte Kundendienstmitarbeiterstatus anzeigen und bearbeiten.

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Kundendienstmitarbeiterstatus – Anzeigen	AgentStates.View	<p>Sehen Sie sich den Status eines Kundendienstmitarbeiters im Echtzeit-Metrikbericht und im Bericht über historische Kennzahlen an. Zum Beispiel, ob sie verfügbar, offline oder in einem benutzerdefinierten Status sind. Sehen Sie sich ihren Status im Bericht zur Kundendienstmitarbeiteraktivität an.</p>	

Contact Control Panel (CCP)

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Access Contact Control Panel	BasicAgentAccess	<p>Verwaltet den Zugriff auf das Contact Control Panel (CCP). Weisen Sie diese Berechtigung sowohl Kundendienstmitarbeitern als auch Managern zu, die Live-Unterhaltungen überwachen müssen.</p>	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Daten zu Contact Lens	RealtimeContactLens.View	Ermöglicht Benutzern die Anzeige von Echtzeitanalysen, die von Contact Lens bereitgestellt werden.	
Ausgehende Anrufe tätigen	OutboundCallAccess	Erteilt Benutzern die Erlaubnis, ausgehende Anrufe zu tätigen. Weitere Informationen zum Einrichten ausgehender Anrufe finden Sie unter Ausgehende Anrufe einrichten .	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Sprach-ID	Voiceld.Access	<p>Aktiviert Steuerungen im Contact Control Panel, sodass Kundendienstmitarbeiter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Authentifizierungsergebnisse anzeigen. • Melden Sie sich ab oder authentifizieren Sie einen Anrufer erneut. • Aktualisieren von SpeakerID . • Sehen Sie sich die Ergebnisse der Betrugserkennung an und führen Sie die Betrugsanalyse erneut durch (Entscheidung zur Betrugserkennung, Betrugstyp und -bewertung). 	
Task-Erstellung einschränken	RestrictTaskCreation.Access	Verhindern Sie, dass Kundendienstmitarbeiter Aufgaben erstellen können.	

Name der Benutzoberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Einstellungen für Audiogeräte	AudioDeviceSettings.Access	Wählen Sie im Contact Control Panel (CCP) oder im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter Ihr bevorzugtes Gerät für Sprecher, Mikrofon und Klingelton aus.	
Videoanrufe	VideoContact.Access	Kundendienstmitarbeiter die Nutzung von Videoanrufen ermöglichen.	

Analytik und Optimierung

Name der Benutzoberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Zugriff auf Metriken	AccessMetrics	Verwalten Sie den Zugriff auf Echtzeit- und historische Metrikberichte.	
Echtzeitmetriken	AccessMetrics.RealTimeMetrics.Access	Verwalten Sie den Zugriff auf die Seite mit Echtzeit-Metriken.	
Verlaufsmetriken	AccessMetrics.HistoricalMetrics.Access	Verwaltet den Zugriff auf die Seite mit historischen Kennzahlen.	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Kundendienstmitarbeiter-Aktivitätsprüfung	AccessMetrics.AgentActivityAudit.Access	Verwalten Sie den Zugriff auf das Audit der Kundendienstmitarbeiteraktivität auf der Seite mit den historischen Kennzahlen.	
Dashboards	AccessMetrics.Dashboards.Access	Dashboards	
Kontaktsuche	ContactSearch.View	Rufen Sie die Seite Kontaktsuche auf, auf der Benutzer nach Kontakten suchen und Ergebnisse auf der Seite Kontaktdetails sehen können.	
Meine Kontakte anzeigen	MyContacts.View	Ermöglicht es Kundendienstmitarbeiter, Kontakte, die sie selbst bearbeitet haben, auf den Seiten Kontaktsuche und Kontaktdetails einzusehen.	

Name der Benutzoberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Suche nach Kontakten anhand von Gesprächsmerkmalen	ContactSearchWithCharacteristics.Access	Zugriff auf die Contact-Lens-Filter, mit denen Benutzer nach Stimmungswerten, Gesprächszeit und Kategorie suchen können.	
Kontakte anhand von Konversationsmerkmalen suchen – Ansicht	ContactSearchWithCharacteristics.View	Sehen Sie sich die Contact-Lens-Filter an, mit denen Benutzer nach Stimmungswerten, Gesprächszeit und Kategorie suchen können.	
Kontaktsuche nach Schlüsselwörtern	ContactSearchWithKeywords.Access	Kontaktsuche nach Schlüsselwörtern Auf der Seite Kontaktsuche können Benutzer auf zusätzliche Filter zugreifen, die es ihnen ermöglichen, Contact-Lens-Transkripte nach Schlüsselwörtern oder Phrasen zu durchsuchen, wie z. B. „Vielen Dank für Ihr Geschäft“.	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Kontakte anhand von Schlüsselwörtern suchen – Ansicht	ContactSearchWithKeywords.View	Kontaktsuche nach Schlüsselwörtern Auf der Seite Kontaktsuche können Benutzer auf zusätzliche Filter zugreifen, die es ihnen ermöglichen, Contact-Lens-Transkripte nach Schlüsselwörtern oder Phrasen zu durchsuchen, wie z. B. „Vielen Dank für Ihr Geschäft“.	
Durchsuchbare Kontaktattribute konfigurieren – Ansicht	ConfigureContactAttributes.View	Legen Sie fest, welche benutzerdefinierten Attributen durchsucht werden können (von Personen, die über die Berechtigung Kontaktattribute verfügen). Dadurch können sie auf die Seite mit durchsuchbaren benutzerdefinierten Kontaktattributen zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Suche nach benutzerdefinierten Kontaktattributen .	


Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Kontaktzugriff einschränken	ContactRecording.Access	<p>Wenn Ihre Organisation Contact Lens für Amazon Connect nicht verwendet, können Sie mit dieser Berechtigung festlegen, wer Aufzeichnungen anhören, auf die entsprechenden URLs zugreifen kann, die in S3 generiert wurden, und Aufzeichnungen löschen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisen von Berechtigungen zum Überprüfen von Aufzeichnungen älterer Unterhaltungen.</p> <p>Wenn Sie dieses Kästchen aktivieren, wird der Zugriff eines Benutzers auf Kontakte auf der Grundlage seiner Kundendaten hierarchisch eingeschränkt. Der Benutzer hat nur Zugriff auf Kontakte, die von</p>	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
		Kundendienstmitarbeiter innerhalb seiner eigenen Hierarchie verwaltet werden.	
Kontaktzugriff einschränken	RestrictContactAccessByHierarchy.View	Verwalten Sie den Zugriff eines Benutzers auf Ergebnisse auf der Seite Kontaktsuche auf der Grundlage seiner Kundendienstmitarbeiterhierarchiegruppe. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten, wer nach Kontakten suchen und auf detaillierte Informationen zugreifen kann.	
Kontaktattribute	ContactAttributes.View	Kontaktattribute anzeigen. Steuert auch den Zugriff auf die Suchfilter auf der Grundlage von Kontaktattributen. Weitere Informationen finden Sie unter Suche nach benutzerdefinierten Kontaktattributen.	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Contact Lens – Konversationsanalyse – Ansicht	GraphTrends.View	<p>Auf der Kontaktde tailseite für einen Kontakt können Benutzer Ergebniss e von Konversat ionsanalysen wie Grafiken (zu Stimmung, Gesprächszeit und anderen Ausgaben) , Stimmungsindikator en und Kontaktkat egoriebezeichnung en in Gesprächs aufzeichnungen und -protokollen einsehen.</p> <p>Benutzer können Daten auf dem anzeigen. Contact Lens – Dashboard für Konversationsanaly sen</p>	
Contact Lens – benutzerdefinierte Vokabulare – Bearbeiten	ContactLensCustomVocabulary.Edit	<p>Hinzufügen von benutzerdefinierten Vokabularen.</p>	
Contact Lens – benutzerdefinierte Vokabeln – Ansehen	ContactLensCustomVocabulary.View	<p>Laden Sie benutzerd efinierte Vokabulare herunter und sehen Sie sich diese an.</p>	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie
Contact Lens – Zusammenfassung nach dem Kontakt	ContactLensPostContactZusammenfassung.Ansicht	Sehen Sie sich auf den Seiten „Kontaktsuche“ und „Kontaktdetails“ Anzeigene Zusammenfassung nach dem Kontakt an, die auf generativer künstlicher Intelligenz (generativer KI) basiert.
Contact Lens – Themenerkennung – Erstellen	ThemeDetection.Create	Erstellen Sie Berichte zur Themenerkennung auf der Seite Kontaktsuche.
Contact Lens - theme detection - View	ThemeDetection.View	Berichte zur Themenerkennung finden Sie auf der Seite Kontaktsuche.
Contact Lens – Themenerkennung – Löschen	ThemeDetection.Delete	Löschen Sie Berichte zur Themenerkennung auf der Seite Kontaktsuche.
Regeln – Erstellen	Rules.Create	Erstellen von Regeln.
Regeln – Löschen	Rules.Delete	Regeln löschen.
Regeln – Bearbeiten	Rules.Edit	Regeln bearbeiten.
Regeln – Anzeigen	Rules.View	Regeln anzeigen.

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Aufgezeichnete Konversationen (mit Unkenntlichmachungen)	RedactedData.View	Auf den Kontaktde tails – und Seite Kontaktsuchen für einen Kontakt können Sie sich Anrufaufzeichnungsdateien anhören und Anrufprotokolle anzeigen, in denen die vertraulichen Daten entfernt wurden.	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Aufgezeichnete Unterhaltungen (unredigiert) – Ansehen	ListenCallRecordings	<p>Sehen Sie sich auf den Seiten Kontaktde tails und Kontaktsuche für einen Kontakt unredigierte Inhalte an, die vertrauliche Daten wie Namen und Kreditkarteninformationen enthalten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Originale, unredigierte Chat-Transkripte • Originale Transkripte ohne Unkenntlichmachungen, analysiert von Contact Lens • Originale Audioaufnahmen ohne Unkenntlichmachungen <div data-bbox="829 1339 1149 1856" style="border: 1px solid #f08080; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p> Important Wenn Sie sowohl für aufgezeichnete Unterhaltungen (redigiert) als auch für aufgezeic</p> </div>	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
		<p>hnete Unterhaltungen (unredigiert) berechtigt sind, beachten Sie das folgende Verhalten:</p> <ul style="list-style-type: none">• Standardmäßig werden nur redigierte Aufzeichnungen und Transkripte auf den Seitenkontaktdaten und Kontaktsuche verfügbar gemacht.• Wenn für den Kontakt keine redigierte Inhalte vorhanden sind oder wenn redigiert	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
		<p>e Inhalte Benutzern nicht angezeigt werden können, werden nicht redigierte Inhalte auf den Seiten Kontaktdaten und Kontaktsuche angezeigt.</p> <p>Entfernen Sie für einen Zugriff auf nicht redigierte Konversationen die Berechtigungen für Aufgezeichnete Gespräche (redigiert). Dadurch hat der Benutzer nur noch die Berechtig</p>	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
		<p>ungen für Aufgezeichnete Gespräche (nicht redigiert). Sie können nicht gleichzeitig auf beide Versionen einer Konversation zugreifen, als diejenige mit und diejenige ohne Unkenntlichmachung en.</p>	
Aufgezeichnete Unterhaltungen (unredigiert) – Zugriff	ListenCallRecordings	Sehen Sie sich das Play-Symbol an, damit sie sich die Anrufaufzeichnungen über die Amazon Connect Admin-Website anhören können.	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Aufgezeichnete Unterhaltungen (unredigiert) – Aktiviere die Download-Schaltfläche	DownloadCallRecordings	Aktiviert Schaltflächen zum Herunterladen und Löschen von Anrufaufzeichnungen. Standardmäßig ist die Berechtigung Download-Schaltfläche aktivieren aktiviert, sodass der Benutzer Anrufaufzeichnungen über die Amazon Connect Admin-Website herunterladen kann. Um einen Download durchzuführen, benötigt der Benutzer jedoch Berechtigungen für den Zugriff auf eine aufgezeichnete Konversation (unredigiert).	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Aufgezeichnete Unterhaltungen (unredigiert) – Löschen	DeleteCallRecordings	Anrufaufzeichnungen löschen. Standardmäßig wird auch die Berechtigung „Herunterladen aktivieren“ gewährt, sodass der Benutzer Aufzeichnungen über die Amazon Connect Admin-Website löschen kann.	
Anmelde-/Abmeldeberichte – Anzeigen	AgentTimeCard.View	Anzeigen von Anmelde-/Abmeldeberichten.	
Kontakt-Barge-In in Echtzeit – Aktivieren/Deaktivieren	ManagerBargeln	Ermöglicht es Vorgesetzten und Managern, Live-Gespräche zwischen Kundendienstmitarbeiter und Kunden zu führen. Weitere Informationen über Barge für Live-Unterhaltungen finden Sie unter Einsteigen in Live-Sprach- und Chat-Unterhaltungen	


Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie
Kontaktüberwachung in Echtzeit – Aktivieren/Deaktivieren	ManagerListenIn	Überwachen Sie Live-Gespräche und hören Sie sich Aufzeichnungen vergangener Gespräche an . Weisen Sie den Manager dem Sicherheitsprofil Kundendienstmitarbeiter zu, damit er auf das Contact Control Panel (CCP) zugreifen kann. Auf diese Weise können sie die Konversation über die CCP verfolgen.
Gespeicherte Berichte (Administrator)	MetricsReports.Admin	Alle gespeicherten Berichte in Ihrer Instanz anzeigen und löschen, auch solche, die nicht von Ihnen erstellt wurden .
Gespeicherte Berichte – Anzeigen	MetricsReports.View	Freigegebenen Bericht anzeigen .
Gespeicherte Berichte – Erstellen	MetricsReports.Create MetricsReports.Share	Berichte erstellen und teilen .
Gespeicherte Berichte – Bearbeiten	MetricsReports.Edit	Speichern von Berichten bearbeiten.

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie
Gespeicherte Berichte – Löschen	MetricsReports.Delete	Gespeicherte Berichte löschen.
Gespeicherte Berichte – Veröffentlichen	MetricsReports.Publish	Berichte veröffentlichen.
Gespeicherte Berichte – Zeitplan	MetricsReports.Schedule MetricsReports.Publish ReportSchedules.Create ReportSchedules.Delete ReportSchedules.Edit ReportSchedules.View	Planen Sie einen gespeicherten Bericht. Standardmäßig erhält der Benutzer die Berechtigung, einen gespeicherten Bericht zu erstellen, zu löschen, zu bearbeiten und anzuzeigen.
Bewertungsformulare – führen Sie Bewertungen durch	Evaluation.Create Evaluation.View Evaluation.Edit Evaluation.Delete	Bewertung der Leistung.

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Bewertungsformulare – Formulardefinitionen verwalten	EvaluationForms.Create EvaluationForms.View EvaluationForms.Edit EvaluationForms.Delete	Bewertungsformulare erstellen und verwalten.	
Bewertungsformulare — fragen Sie den KI-Assistenten	EvaluationAssistant.Access	Greifen Sie während der Durchführung von Bewertungen auf die Schaltfläche „Ask AI“ zu, sodass der Benutzer generative KI-gestützte Empfehlungen für Antworten auf Fragen in Bewertungss formularen erhalten kann.	
Sprach-ID – Attribute und Suche	VoiceIdAttributesAndSearch.View	Suchen Sie auf der Seite Kontaktdetails nach Sprach-ID-Ergebnissen und sehen Sie sich diese an.	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie
Sprach-ID – Attribute und Suche	VoiceldAttributesAndSearch.View	Suchen Sie auf der Seite Kontaktdetails nach Sprach-ID-Ergebnissen und sehen Sie sich diese an.
Prognose – Ansicht	Forecasting.View	Überprüfen Sie die Prognosen zum Kontaktvolumen und zur durchschnittlichen Bearbeitungszeit.
Vorhersage – Bearbeiten	Forecasting.Edit	Erstellen und bearbeiten Sie Prognosen zum Kontaktvolumen und zur durchschnittlichen Bearbeitungszeit.
Vorhersage – Bearbeiten	ForecastScheduleInterval.Edit	Legen Sie die Prognose und das Zeitplanintervall fest.
Prognosen – Veröffentlichen	Forecasting.Publish	Prognose veröffentlichen.
Kapazitätsplanung – Ansicht	Capacity.View	Überprüfung der Ergebnisse des Kapazitätsplans.
Kapazitätsplanung – Bearbeiten	Capacity.Edit	Erstellen Sie Kapazitätsplanungsszenarien.

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Kapazitätsplanung – Veröffentlichen	Capacity.Publish	Veröffentlichen eines Kapazitätsplans.	
Forecast und Zeitplanintervall	Forecasting.Edit	Legen Sie die Prognose fest und planen Sie das Intervall.	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Bildschirmaufnahme - Zugriff	ScreenRecording.Zugriff	<p>Greifen Sie auf den Media Player für Bildschirmaufnahmen zu und sehen Sie sich Videos an.</p> <div data-bbox="829 541 1149 1858" style="border: 1px solid #f08080; border-radius: 10px; padding: 10px;"><p> Important</p><p>Bei der Bildschirmaufnahme wird das Bildschirmzeichnungsvideo mit der unredigierten Anrufaufzeichnungsdatei zusammengeführt. Wenn Benutzer berechtigt sind, Bildschirmzeichnungen anzusehen, können sie sich das unredigierte Audio anhören.</p></div>	

Kontakt-Aktionen

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Transfer-Kontakt	TransferContact.Enabled	Kontakte auf Analyse- und Optimierungsseiten übertragen Derzeit wird die Übertragung von Aufgabenkontakten auf Quick Connects auf der Seite mit den Kontaktdaten unterstützt.	
Ende des Kontakts	StopContact.Enabled	Beenden Sie Kontakte auf Analyse- und Optimierungsseiten . Wird derzeit auf der Seite mit den Kontaktdetails unterstützt.	
So verschieben Sie den Termin	UpdateContactSchedule.Enabled	Planen Sie einen zuvor geplanten Kontakt auf den Seiten für Analytics und Optimierung neu. Wird derzeit nur auf der Seite Kontaktdetails für Aufgabenkontakte unterstützt.	

Historische Änderungen

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Anzeigen von historischen Änderungen	HistoricalChanges.View	Sehen Sie sich historische Änderungen auf allen Seiten der Amazon Connect Connect-Admin-Website an, die historische Änderungen unterstützen.	

Customer Profiles

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Kundenprofile – Erstellen	CustomerProfiles.Create	Erstellen Sie Kundenprofile in der Kundendienstmitarbeiteranwendung.	
Kundenprofile – Bearbeiten	CustomerProfiles.Edit	Bearbeiten Sie Kundenprofile in der Kundendienstmitarbeiteranwendung.	
Kundenprofile – Ansicht	CustomerProfiles.View	Bearbeiten Sie Kundenprofile in der Kundendienstmitarbeiteranwendung.	
Berechnete Attribute in Customer Profiles – Erstellen	CustomerProfiles.CalculatedAttributes.Create	Erstellen berechneter Attribute.	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie
Berechnete Attribute in Customer Profiles – Bearbeiten	CustomerProfiles.CalculatedAttributes.Edit	Bearbeiten Sie berechnete Attribute.
Berechnete Attribute in Customer Profiles – Löschen	CustomerProfiles.CalculatedAttributes.Delete	Löschen Sie berechnete Attribute.
Berechnete Attribute in Customer Profiles – Anzeigen	CustomerProfiles.CalculatedAttributes.View	Anzeigen berechneter Attribute

Planung

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie
Zeitplanmanager – Ansicht	Scheduling.View	Zeigen Sie generierte Personalpläne in der Benutzeroberfläche von Schedule Manager an.
Schedule Manager – Bearbeiten	Scheduling.Edit	Erstellen, bearbeiten Sie die Zeitplanonfiguration und veröffentlichen Sie generierte Personalpläne.
Schedule Manager – Veröffentlichen	Scheduling.Publish	Veröffentlichen Sie einen Zeitplan mit dem Schedule Manager.

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie
Veröffentlicher Terminkalender	Scheduling.View	Einen Zeitplan anzeigen .
Anträge auf Freizeit – Genehmigen, Bearbeiten, Anzeigen	TimeOff.Approve TimeOff.Edit TimeOff.View	Verwaltung von Freizeit
Abwesenheitssaldo – Bearbeiten, Anzeigen	TimeOffBalance.Edit TimeOffBalance.View	Verwaltung von Freizeit
Teamkalender	TeamCalendar.View	Sehen Sie sich veröffentlichte Personalpläne in der Benutzerschnittstelle „Veröffentlicher Kalender“ an.
Teamkalender	TeamCalendar.Edit	Bearbeiten Sie veröffentlichte Personalpläne in der Benutzeroberfläche „Veröffentlicher Kalender“.

Kundendienstmitarbeiter-Anwendungen

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie
Terminkalender für Kundendienstmitarbeiteranwendungen	StaffCalendar.View StaffCalendar.Edit	Möglichkeit für Kundendienstmitarb

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
		eiter, ihre Zeitpläne einzusehen.	
Benutzerdefinierte Ansichten	CustomViews.Access	Verwenden Sie den Leitfaden zur geführten Benutzererfahrung für Kundendienstmitarbeiter Workspace .	
Amazon Q in Connect	Wisdom.View	Sehen Sie sich Empfehlungen in Echtzeit in der Kundendienstmitarbeiteranwendung an.	
<3p app name>-Zugriff	<3p app name>.Zugriff	Ermöglicht Kundendienstmitarbeiter den Zugriff auf eine Drittanbieteranwendung.	
Content Management – Schnellantworten – Erstellen	ContentManagement.Erstellen	Richten Sie eine Wissensdatenbank ein, um Schnellantworten zu speichern . Erstellen , importieren und zeigen Sie den Importverlauf von Schnellantworten an, die in der Kundendienstmitarbeiteranwendung angezeigt werden.	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Content Management – Schnellantworten – Bearbeiten	ContentManagement.Bearbeiten	Bearbeiten , importieren und zeigen Sie den Importverlauf von Schnellantworten an, die in der Kundendienstmitarbeiteranwendung angezeigt werden.	
Content Management – Schnellantworten – Anzeigen	ContentManagement.Ansehen	Eine Liste mit Schnellantworten finden Sie auf der Amazon Connect Admin-Website.	
Content Management – Schnellantworten – Löschen	ContentManagement.Löschen	Löschen Sie Schnellantworten mithilfe der Amazon Connect Admin-Website.	

Fälle

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie	
Auditverlauf — Ansicht	CaseHistory.View	Sehen Sie sich den Auditverlauf der Fälle in der Agentenanwendung an.	
Fälle – Erstellen	Cases.Create	Erstellen Sie Fälle in der Kundendienst	

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie
		Kundendienstmitarbeiteranwendung.
Fälle – Ansicht	Cases.View	Fälle in der Kundendienstmitarbeiteranwendung anzeigen.
Fälle – Bearbeiten	Cases.Edit	Bearbeiten Sie Fälle in der Kundendienstmitarbeiteranwendung.
Fallfelder – Erstellen	CaseFields.Create	Fallfelder erstellen.
Fallfelder – Ansicht	CaseFields.View	Fallfelder anzeigen.
Fallfelder – Bearbeiten	CaseFields.Edit	Fallfelder bearbeiten.
Fallvorlagen – Erstellen	CaseTemplates.Create	Fallvorlagen erstellen
Fallvorlagen – Ansicht	CaseTemplates.View	Fallvorlagen anzeigen.
Fallvorlagen – Bearbeiten	CaseTemplates.Edit	Bearbeiten Sie Fallvorlagen.

Kampagnen

Name der Benutzeroberfläche	API-Name	Verwenden Sie
Kampagnen – Erstellen	Campaigns.Create	Erstellen Sie ausgehende Kampagnen.
Kampagnen – Löschen	Campaigns.Delete	Löschen Sie ausgehende Kampagnen.
Kampagnen – Bearbeiten	Campaigns.Edit	Bearbeiten Sie ausgehende Kampagnen.
Kampagnen – Verwalten	Campaigns.Delete	Verwalte ausgehende Kampagnen.
Kampagnen – Ansicht		Ausgehende Kampagnen anzeigen.

Standardsicherheitsprofile

Für allgemeine Rollen stellt Amazon Connect Standardsicherheitsprofile bereit. Sie können die von diesen Profilen gewährten Berechtigungen anzeigen und diese Profile verwenden, wenn sie an den Berechtigungen ausgerichtet sind, die Ihre Benutzer benötigen. Andernfalls erstellen Sie ein Sicherheitsprofil, das Ihren Benutzern nur die Berechtigungen gewährt, die sie benötigen.

In der folgenden Tabelle sind die Standardsicherheitsprofile aufgeführt.

Sicherheitsprofil	Beschreibung
Admin.	Gewährt Administratoren die Berechtigung, die meisten Aktionen auszuführen.

Sicherheitsprofil	Beschreibung
Kundendienstmitarbeiter	Gewährt Agenten die Berechtigung, auf das CCP zuzugreifen.
CallCenterManager	Gewährt Managern die Berechtigung, Aktionen in Bezug auf Benutzerverwaltung, Metriken und Weiterleitung auszuführen.
QualityAnalyst	Gewährt Analysten die Berechtigung, Aktionen in Bezug auf Metriken auszuführen.


Note

Neue Berechtigungen werden regelmäßig hinzugefügt. Wir empfehlen, Ihre Berechtigungskonfigurationen regelmäßig zu überprüfen, um sicherzustellen, dass Ihre Benutzer auf die neuesten Amazon-Connect-Features zugreifen können.

Zuweisen eines Sicherheitsprofils zu einem Benutzer

Erforderliche Berechtigungen für die Zuweisung von Sicherheitsprofilen

Bevor Sie einem Benutzer ein Sicherheitsprofil zuweisen können, müssen Sie mit einem Amazon Connect-Konto angemeldet sein, das über die Berechtigung Benutzer – Bearbeiten verfügt, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Oder, wenn Sie das Konto des Benutzers zum ersten Mal erstellen, benötigen Sie die Berechtigung Benutzer – Erstellen.

Users and permissions 							
Type	All	View	Edit	Create	Remove	Enable / Disable	Edit permission
Users	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Standardmäßig verfügt das Amazon Connect Admin-Sicherheitsprofil über diese Berechtigungen.

Wie man Sicherheitsprofile zuweist

1. Sehen Sie sich [Bewährte Methoden für Sicherheitsprofile](#) an.
2. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter [https://*Instanzname*.my.connect.aws/](https://<i>Instanzname</i>.my.connect.aws/) an.
3. Wählen Sie Users (Benutzer) und dann User management (Benutzerverwaltung) aus.
4. Wählen Sie einen oder mehrere Benutzer und anschließend Edit (Bearbeiten) aus.
5. Fügen Sie in Security Profiles (Sicherheitsprofile) Sicherheitsprofile wie erforderlich hinzu oder entfernen Sie sie. Um ein Sicherheitsprofil hinzuzufügen, platzieren Sie den Mauszeiger im Feld und wählen das Sicherheitsprofil aus der Liste aus. Um ein Sicherheitsprofil zu entfernen, klicken Sie auf das x neben dessen Namen.
6. Wählen Sie Speichern.

Erstellen eines Sicherheitsprofils

Das Erstellen eines Sicherheitsprofils ermöglicht Ihnen, Ihren Benutzern nur die Berechtigungen zu gewähren, die sie benötigen.

Für jede Berechtigungsgruppe gibt es einen Satz von Ressourcen und einen unterstützten Satz von Aktionen. Benutzer sind beispielsweise Teil der Gruppe Users and permissions (Benutzer und Berechtigungen), die folgende Aktionen unterstützt: Berechtigungen anzeigen, bearbeiten, erstellen, entfernen, aktivieren/deaktivieren und bearbeiten.

Einige Aktionen sind von anderen Aktionen abhängig. Wenn Sie eine Aktion auswählen, die von einer anderen Aktion abhängig ist, wird diese andere Aktion automatisch ausgewählt und muss ebenfalls auch gewährt werden. Wenn Sie beispielsweise die Berechtigung zum Bearbeiten von Benutzern hinzufügen, wird auch die Berechtigung zum Anzeigen von Benutzern hinzugefügt.

Erforderliche Berechtigungen zum Erstellen von Sicherheitsprofilen

Bevor Sie ein neues Sicherheitsprofil erstellen können, müssen Sie mit einem Amazon Connect-Konto angemeldet sein, das über die Berechtigungen Sicherheitsprofile – Erstellen verfügt, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

Users and permissions ⓘ							
Type	All	View	Edit	Create	Remove	Enable / Disable	Edit permission
Users	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Standardmäßig verfügt das Amazon Connect Admin-Sicherheitsprofil über diese Berechtigungen.

Wie erstellt man Sicherheitsprofile

1. *Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter [https:// Instanzname .my.connect.aws/](https://Instanzname.my.connect.aws/) an.*
2. Wählen Sie Users (Benutzer) und anschließend Security profiles (Sicherheitsprofile) aus.
3. Wählen Sie Add new security profile (Neues Sicherheitsprofil hinzufügen) aus.
4. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für das Sicherheitsprofil ein.
5. Wählen Sie aus den einzelnen Berechtigungsgruppen die entsprechenden Berechtigungen für das Sicherheitsprofil aus. Wählen Sie für jeden Berechtigungstyp eine oder mehrere Aktionen aus. Die Auswahl einiger Aktionen führt zur Auswahl anderer Aktionen. Bei Auswahl von Edit (Bearbeiten) wird beispielsweise auch View (Anzeigen) für die Ressource und alle abhängigen Ressourcen ausgewählt.
6. Wählen Sie Speichern.

Tag-basierte Zugriffskontrollen

Sie erstellen ein Sicherheitsprofil mit Zugriffskontrolltags. Gehen Sie wie folgt vor, um ein Sicherheitsprofil zu erstellen, das tagbasierte Zugriffskontrollen durchsetzt.

1. Wählen Sie unten im Sicherheitsprofil die Option Erweiterte Einstellungen anzeigen aus.
2. Geben Sie im Bereich Zugriffskontrolle im Feld Ressourcen die Ressourcen ein, die mithilfe von Tags eingeschränkt werden sollen.

Access control ^

You can control access to Amazon Connect resources based on the tags on those resources. Used to limit access by role, department, region, etc. [Learn more](#)

Resources Tags

2 tags remaining

Summary

To restrict access using tags, select at least one resource and add at least one access control tag.

3. Geben Sie die Kombination aus Schlüssel und Wert für die Ressourcen-Tags ein, auf die Sie den Zugriff einschränken möchten.
4. Stellen Sie sicher, dass Sie die Anzeigeberechtigungen für die ausgewählten Ressourcen aktiviert haben.
5. Wählen Sie Speichern.

i Note

Bei der Konfiguration tagbasierter Zugriffskontrollen müssen sowohl ein Ressourcentyp als auch ein Zugriffskontrolltag angegeben werden. Als bewährte Methode sollten Sie sicherstellen, dass in einem Sicherheitsprofil, für das tagbasierte Zugriffskontrollen konfiguriert sind, übereinstimmende Ressourcen-Tags vorhanden sind. Weitere Informationen zu tagbasierten Zugriffskontrollen in Amazon Connect finden Sie unter [Tag-basierte Zugriffskontrolle](#).

Tag-Sicherheitsprofile

Sie können ein neues Sicherheitsprofil mit Ressourcen-Tags erstellen. Gehen Sie wie folgt vor, um einem Sicherheitsprofil ein Ressourcen-Tag hinzuzufügen.

1. Wählen Sie unten im Sicherheitsprofil die Option Erweiterte Einstellungen anzeigen aus.
2. Geben Sie eine Kombination aus Schlüssel und Wert ein, um die Ressource zu kennzeichnen, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

Tags ^

You can add resource tags to identify, organize, search for, filter and control who can access access this user. [Learn more](#)

3. Wählen Sie Speichern.

Weitere Informationen über das Markieren von -Ressourcen mit Tags finden Sie unter [Markieren von Ressourcen in Amazon Connect](#).

Aktualisieren von Sicherheitsprofilen

Sie können ein Sicherheitsprofil jederzeit aktualisieren, um Berechtigungen hinzuzufügen oder zu entfernen.

Erforderliche Berechtigungen zum Aktualisieren von Sicherheitsprofilen

Bevor Sie die Berechtigungen in einem Sicherheitsprofil aktualisieren können, müssen Sie mit einem Amazon Connect-Konto angemeldet sein, das über die folgenden Berechtigungen verfügt: Sicherheitsprofile – Bearbeiten.

Users and permissions ⓘ							
Type	All	View	Edit	Create	Remove	Enable / Disable	Edit permission
Users	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Standardmäßig verfügt das Amazon Connect Admin-Sicherheitsprofil über diese Berechtigungen.

Verfahrensweise zum Aktualisieren von Sicherheitsprofilen

1. *Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter [https:// Instanzname .my.connect.aws/ an](https://Instanzname.my.connect.aws/). Sie müssen mit einem Amazon Connect-Konto angemeldet sein, das berechtigt ist, Sicherheitsprofile zu aktualisieren.*
2. Wählen Sie Users (Benutzer) und anschließend Security profiles (Sicherheitsprofile) aus.
3. Wählen Sie den Namen des Profils aus.
4. Aktualisieren Sie bei Bedarf den Namen, die Beschreibung, die Berechtigungen, die Zugriffskontrolle und die Ressourcen-Tags.
5. Wählen Sie Speichern.

 Note

Das Ändern der Zugriffskontroll- oder Ressourcen-Tags in einem Sicherheitsprofil kann sich auf die Funktionen oder Ressourcen auswirken, auf die ein Benutzer mit diesem Sicherheitsprofil zugreifen kann.

Tag-basierte Zugriffskontrolle

Tag-basierte Zugriffskontrollen ermöglichen es Ihnen, den detaillierten Zugriff auf bestimmte Ressourcen auf der Grundlage der zugewiesenen Ressourcen-Tags zu konfigurieren. Sie können tagbasierte Zugriffskontrollen mithilfe der API/SDK oder innerhalb der Amazon-Connect-Konsole (für unterstützte Ressourcen) konfigurieren.

Tag-basierte Zugriffskontrolle mithilfe der API/SDK

Um mit Tags den Zugriff auf Ressourcen innerhalb Ihrer AWS-Konten zu steuern, müssen Sie Tag-Informationen im Bedingungelement einer IAM-Richtlinie angeben. Um beispielsweise den Zugriff auf Ihre Sprach-ID-Domain anhand der Tags zu steuern, die Sie ihr zugewiesen haben, verwenden Sie den `aws:ResourceTag/key-name` Bedingungsschlüssel zusammen mit einem bestimmten Operator, `StringEquals` um anzugeben, welches Tag-Schlüssel/Wert-Paar an die Domain angehängt werden muss, um bestimmte Aktionen für sie zuzulassen.

Ausführlichere Informationen zur Tag-basierten Zugriffskontrolle finden Sie unter [Steuerung des Zugriffs auf AWS-Ressourcen mithilfe von Tags](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Tag-basierte Zugriffskontrolle mithilfe der Amazon Connect-Konsole

Ein Ressourcen-Tag ist ein benutzerdefiniertes Metadatenetikett, das Sie einer Ressource hinzufügen können, um sie leichter zu identifizieren, zu organisieren und in einer Suche zu finden. Sie können Tags mithilfe des Amazon Connect SDK/APIs programmgesteuert anwenden, und für bestimmte Ressourcen können Sie Tags von der Amazon Connect-Konsole aus anwenden. Weitere Informationen über Ressourcen-Tags finden Sie unter [Markieren von Ressourcen in Amazon Connect](#).

Ein Zugriffskontroll-Tag ähnelt einem Ressourcen-Tag insofern, als es dieselbe Key:Value-Struktur verwendet. Der Unterschied zu einem Zugriffskontrolltag besteht jedoch darin, dass es Autorisierungskontrollen einführt, die den Zugriff eines Benutzers auf bestimmte Ressourcen beschränken, die Ressourcen-Tags mit identischen Schlüssel:Wert-Paaren enthalten. Zugriffskontrolltags werden innerhalb von Sicherheitsprofilen definiert, indem zuerst die Ressource

(Weiterleitungsprofil, Warteschlange, Benutzer usw.) ausgewählt wird, auf die der Zugriff gesteuert werden soll, und dann das Schlüssel:Wert-Paar definiert wird, für das ein Abgleich durchgeführt werden soll. Sobald ein Sicherheitsprofil mit Zugriffskontrolltags auf einen Benutzer angewendet wurde, schränkt es den Zugriff des Benutzers auf der Grundlage der definierten Kombination aus der ausgewählten Ressource (n) und den Zugriffskontroll-Tags (Key:Value) ein. Wenn keine Zugriffskontroll-Tags angewendet werden, kann ein Benutzer alle Ressourcen sehen, sofern er dazu berechtigt ist.

Um Tags zur Steuerung des Zugriffs auf Ressourcen auf der Admin-Website Ihrer Amazon Connect-Instance zu verwenden, müssen Sie den Zugriffskontrollbereich innerhalb eines bestimmten Sicherheitsprofils konfigurieren. Um beispielsweise den Zugriff auf ein Weiterleitungsprofil anhand der Tags zu steuern, die Sie ihm zugewiesen haben, würden Sie das Weiterleitungsprofil als zugriffskontrollierte Ressource angeben und dann angeben, für welches Tag-Schlüssel:Wert-Paar Sie den Zugriff aktivieren möchten.

Einschränkungen der Konfiguration

Tags für die Zugriffskontrolle werden in einem Sicherheitsprofil konfiguriert. Sie können bis zu vier Zugriffskontrolltags für ein einzelnes Sicherheitsprofil konfigurieren. Durch das Hinzufügen zusätzlicher Zugriffskontrolltags wird das Sicherheitsprofil restriktiver. Wenn Sie beispielsweise zwei Zugriffskontrolltags wie `Department : X` und hinzufügen würden `Country : Y`, könnte der Benutzer nur Ressourcen sehen, die beide Tags enthalten.

Benutzern können maximal zwei Sicherheitsprofile zugewiesen werden, die Zugriffskontrolltags enthalten. Wenn einem einzelnen Benutzer mehrere Sicherheitsprofile mit Zugriffskontrolltags zugewiesen werden, werden die tagbasierten Zugriffskontrollen weniger restriktiv. Wenn ein Benutzer beispielsweise ein Sicherheitsprofil mit einem Zugriffskontrolltag wie `Country : USA` und ein anderes Sicherheitsprofil mit einem Zugriffskontrolltag wie `Country : Argentina`, könnte ein Benutzer Ressourcen sehen, die mit `Country : USA` oder gekennzeichnet sind `Country : Argentina`. Ein Benutzer kann andere Sicherheitsprofile haben, sofern diese zusätzlichen Sicherheitsprofile keine Tags enthalten. Wenn mehrere Sicherheitsprofile mit sich überschneidenden Ressourcenberechtigungen vorhanden sind, wird das Sicherheitsprofil ohne tagbasierte Zugriffskontrollen gegenüber dem Profil mit tagbasierten Zugriffskontrollen durchgesetzt.

Serviceverknüpfte Rollen sind erforderlich, um [Ressourcen-Tags oder Zugriffskontroll-Tags](#) zu konfigurieren. Wenn Ihre Instance nach Oktober 2018 erstellt wurde, ist diese standardmäßig mit Ihrer Amazon Connect-Instance verfügbar. Wenn Sie jedoch eine ältere Instance haben, finden Sie unter [Verwenden von serviceverknüpften Rollen für Amazon Connect](#) Anweisungen zur Aktivierung von serviceverknüpften Rollen.

Bewährte Methoden für die Anwendung tagbasierter Zugriffskontrollen

Die Anwendung von tagbasierten Zugriffskontrollen ist eine erweiterte Konfigurationsfunktion, die von Amazon Connect unterstützt wird und dem Modell der AWS gemeinsamen Verantwortung folgt. Es ist wichtig sicherzustellen, dass Sie Ihre Instance korrekt konfigurieren, damit sie Ihren gewünschten Autorisierungsanforderungen entspricht. Weitere Informationen finden Sie unter [AWS -Modell der geteilten Verantwortung](#).

Stellen Sie sicher, dass Sie mindestens die Leseberechtigungen für die Ressourcen aktiviert haben, für die Sie die tagbasierte Zugriffskontrolle aktivieren. Dadurch wird sichergestellt, dass Sie Inkonsistenzen bei den Berechtigungen vermeiden, die zu verweigerten Zugriffsanfragen führen.

Tagbasierte Zugriffskontrollen werden auf Ressourcenebene aktiviert, was bedeutet, dass jede Ressource unabhängig eingeschränkt werden kann. In bestimmten Anwendungsfällen mag dies akzeptabel sein, es wird jedoch als bewährte Methode angesehen, tagbasierte Zugriffskontrollen für alle Ressourcen zusammen zu aktivieren. Wenn Sie beispielsweise den Zugriff für Benutzer, aber nicht für Sicherheitsprofile aktivieren, könnte ein Benutzer ein Sicherheitsprofil mit Rechten erstellen, die Ihre beabsichtigten Einstellungen für die Benutzerzugriffskontrolle ersetzen.

Wenn Benutzer bei der Amazon-Connect-Konsole angemeldet sind und tagbasierte Zugriffskontrollen angewendet wurden, können sie nicht auf historische Änderungsprotokolle für die Ressourcen zugreifen, auf die sie beschränkt sind.

Als bewährte Methode sollten Sie den Zugriff auf die folgenden Ressourcen/Module deaktivieren, wenn Sie tagbasierte Zugriffskontrollen in der Amazon-Connect-Konsole anwenden. Wenn Sie den Zugriff auf diese Ressourcen nicht deaktivieren, wird Benutzern mit tagbasierten Zugriffskontrollen für eine bestimmte Ressource, die diese Seiten aufrufen, möglicherweise eine uneingeschränkte Liste von Benutzern, Sicherheitsprofilen, Routing-Profilen, Warteschlangen, Flows oder Flow-Modulen angezeigt. Weitere Informationen über die Verwaltung von Berechtigungen finden Sie unter [Liste der Berechtigungen für Sicherheitsprofile](#).

Module	Erlaubnis, den Zugriff zu deaktivieren
Kontaktsuche	Kontaktsuche
Dashboard	Zugriff auf Metriken
Flows	Flows — Ansicht

Module	Erlaubnis, den Zugriff zu deaktivieren
Flow-Module	Flow-Module – Ansicht
Prognosen	Prognosen
Historische Änderungen/Audit-Portal	Zugriff auf Metriken
Betriebsstunden	Betriebsstunden – Anzeigen
Anmelde-/Abmeldebericht	Anmelde-/Abmeldebericht – Anzeigen
Outbound-Kampagne	Kampagnen – Ansicht
Eingabeaufforderungen	Eingabeaufforderungen – Ansicht
Schnellverbindung	Schnellverbindungen – Anzeigen
Regeln	Regeln – Anzeigen
Gespeicherte Berichte	Gespeicherte Berichte – Anzeigen
Planung	Zeitplanmanager
Planung	Veröffentlichter Terminkalender

Zugriffskontrolle für Hierarchien (Vorschau)

Hierbei handelt es sich um die vorab veröffentlichte Dokumentation für einen Service, dessen Vorversion verfügbar ist. Änderungen sind vorbehalten.

Sie können den Zugriff auf Kontakte auf der Grundlage der einem Benutzer zugewiesenen Agentenhierarchie einschränken. Dies wird durch die Verwendung von Berechtigungen wie [„Kontaktzugriff einschränken“](#) erreicht. Zusätzlich zu diesen Berechtigungen können Hierarchien auch verwendet werden, um detaillierte Zugriffskontrollen für Ressourcen wie Benutzer in Verbindung mit Stichwörtern durchzusetzen. Der Rest dieser Seite enthält zusätzliche Informationen zur Konfiguration hierarchiebasierter Zugriffskontrollen (derzeit in der Vorschauversion).

Hintergrund

Mithilfe der hierarchiebasierten Zugriffskontrolle können Sie den detaillierten Zugriff auf bestimmte Ressourcen auf der Grundlage der einem Benutzer zugewiesenen [Agentenhierarchie](#) konfigurieren. Sie können hierarchiebasierte Zugriffskontrollen mithilfe der API/SDK oder innerhalb der Amazon Connect Connect-Konsole für unterstützte Ressourcen konfigurieren.

Derzeit sind Benutzer die einzige Ressource, die hierarchiebasierte Zugriffskontrolle unterstützt. Dieses Autorisierungsmodell arbeitet mit der [tagbasierten Zugriffskontrolle](#) zusammen und ermöglicht es Ihnen, den Zugriff auf Benutzer einzuschränken, sodass diese nur andere Benutzer sehen können, die zu ihrer Hierarchiegruppe gehören und denen bestimmte Tags zugeordnet sind.

Hierarchiebasierte Zugriffskontrolle mithilfe der API/SDK

Um den Zugriff auf Ressourcen in Ihren AWS Konten mithilfe von Hierarchien zu steuern, müssen Sie die Informationen zur Hierarchie im Bedingungelement einer IAM-Richtlinie angeben. Um beispielsweise den Zugriff auf einen Benutzer zu kontrollieren, der zu einer bestimmten Hierarchie gehört, verwenden Sie den `connect:HierarchyGroupL3Id/hierarchyGroupId` Bedingungsschlüssel zusammen mit einem bestimmten Operator, z. B. `StringEquals` um anzugeben, zu welcher Hierarchiegruppe der Benutzer gehören muss, um bestimmte Aktionen für ihn zuzulassen. Die unterstützten Bedingungsschlüssel sind:

1. verbinden: `HierarchyGroup L1ID/Hierarchie GroupId`
2. `connect:HierarchyGroupL2Id/hierarchyGroupId`
3. `connect:HierarchyGroupL3Id/hierarchyGroupId`
4. `connect:HierarchyGroupL4Id/hierarchyGroupId`
5. `connect:HierarchyGroupL5Id/hierarchyGroupId`

Jede steht für die ID einer bestimmten Hierarchiegruppe auf einer bestimmten Ebene der Hierarchiestruktur des Benutzers.

Ausführlichere Informationen zur hierarchiebasierten Zugriffskontrolle finden Sie unter [Steuern des Zugriffs auf AWS Ressourcen mithilfe von Tags](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Hierarchiebasierte Zugriffskontrolle mithilfe der Amazon Connect Connect-Konsole

Um Hierarchien zur Steuerung des Zugriffs auf Ressourcen auf der Admin-Website Ihrer Amazon Connect Connect-Instance zu verwenden, müssen Sie den Zugriffskontrollbereich innerhalb eines bestimmten Sicherheitsprofils konfigurieren. Um beispielsweise für einen bestimmten Benutzer

eine differenzierte Zugriffskontrolle auf der Grundlage der Hierarchie zu aktivieren, zu der er gehört, müssten Sie den Benutzer als zugriffskontrollierte Ressource konfigurieren. In diesem Fall haben Sie zwei Möglichkeiten:

1. Erzwingen Sie eine hierarchiebasierte Zugriffskontrolle auf der Grundlage der Benutzerhierarchie: Dadurch wird sichergestellt, dass der Benutzer, dem Zugriff gewährt wird, nur Benutzer verwalten kann, die zu seiner Hierarchie gehören. Wenn Sie diese Konfiguration beispielsweise für einen bestimmten Benutzer aktivieren, kann er andere Benutzer verwalten, die entweder zu seiner Hierarchiegruppe oder einer untergeordneten Hierarchiegruppe gehören. Dadurch wird sichergestellt, dass der Benutzer, dem Zugriff gewährt wird, nur Benutzer verwalten kann, die zu seiner Hierarchie gehören. Wenn Sie diese Konfiguration beispielsweise für einen Supervisor aktivieren, kann dieser andere Benutzer verwalten, die entweder zu seiner Hierarchiegruppe oder einer untergeordneten Hierarchiegruppe gehören.
2. Erzwingen Sie eine hierarchiebasierte Zugriffskontrolle auf der Grundlage einer bestimmten Hierarchie: Dadurch wird sichergestellt, dass der Benutzer, dem Zugriff gewährt wird, nur Benutzer verwalten kann, die zu der im Sicherheitsprofil definierten Hierarchie gehören. Wenn Sie diese Konfiguration beispielsweise für einen bestimmten Benutzer aktivieren, kann dieser andere Benutzer verwalten, die entweder zu der im Sicherheitsprofil angegebenen Hierarchiegruppe oder zu einer untergeordneten Hierarchiegruppe gehören.

Einschränkungen der Konfiguration

Die granulare Zugriffskontrolle wird für ein Sicherheitsprofil konfiguriert. Benutzern können maximal zwei Sicherheitsprofile zugewiesen werden, die eine detaillierte Zugriffskontrolle erzwingen. In diesem Fall werden die Berechtigungen weniger restriktiv und bilden eine Vereinigung der beiden Berechtigungssätze. Wenn beispielsweise ein Sicherheitsprofil eine hierarchiebasierte Zugriffskontrolle und ein anderes die tagbasierte Zugriffskontrolle erzwingt, kann der Benutzer jeden Benutzer verwalten, der derselben Hierarchie angehört oder mit dem angegebenen Tag gekennzeichnet ist. Wenn sowohl die tagbasierte als auch die hierarchiebasierte Zugriffskontrolle als Teil desselben Sicherheitsprofils konfiguriert sind, müssen beide Bedingungen erfüllt sein. In diesem Fall kann der Benutzer nur Benutzer verwalten, die derselben Hierarchie angehören und mit einem bestimmten Tag gekennzeichnet sind.

Ein Benutzer kann mehr als zwei Sicherheitsprofile haben, sofern diese zusätzlichen Sicherheitsprofile keine detaillierte Zugriffskontrolle erzwingen. Wenn mehrere Sicherheitsprofile mit sich überschneidenden Ressourcenberechtigungen vorhanden sind, wird das Sicherheitsprofil ohne hierarchiebasierte Zugriffskontrolle dem Profil mit hierarchiebasierter Zugriffskontrolle vorgezogen.

Für die Konfiguration der hierarchiebasierten Zugriffskontrolle sind dienstverknüpfte Rollen erforderlich. Wenn Ihre Instance nach Oktober 2018 erstellt wurde, ist diese standardmäßig mit Ihrer Amazon Connect-Instance verfügbar. Wenn Sie jedoch über eine ältere Instance verfügen, finden Sie unter [Verwenden von serviceverknüpften Rollen für Amazon Connect](#) Anweisungen zur Aktivierung von serviceverknüpften Rollen.

Bewährte Methoden für die Anwendung hierarchiebasierter Zugriffskontrollen

Die Anwendung der hierarchiebasierten Zugriffskontrolle ist eine erweiterte Konfigurationsfunktion, die von Amazon Connect unterstützt wird und dem Modell der AWS gemeinsamen Verantwortung folgt. Es ist wichtig sicherzustellen, dass Sie Ihre Instance korrekt konfigurieren, damit sie Ihren gewünschten Autorisierungsanforderungen entspricht. Weitere Informationen finden Sie im Modell der [AWS gemeinsamen Verantwortung](#).

Stellen Sie sicher, dass Sie mindestens die Anzeigeberechtigungen für die Ressourcen aktiviert haben, für die Sie die hierarchiebasierte Zugriffssteuerung aktivieren. Dadurch wird sichergestellt, dass Sie Inkonsistenzen bei den Berechtigungen vermeiden, die zu verweigerten Zugriffsanfragen führen. Hierarchiebasierte Zugriffskontrollen werden auf Ressourcenebene aktiviert, was bedeutet, dass jede Ressource unabhängig eingeschränkt werden kann. Es ist wichtig, die Berechtigungen, die bei der Durchsetzung der hierarchiebasierten Zugriffskontrolle gewährt werden, sorgfältig zu überprüfen. Wenn Sie beispielsweise den hierarchiebeschränkten Zugriff für Benutzer aktivieren und Sicherheitsprofile mit Berechtigungen anzeigen/bearbeiten, könnte ein Benutzer ein Sicherheitsprofil mit Rechten erstellen/aktualisieren, die die vorgesehenen Einstellungen für die Benutzerzugriffskontrolle ersetzen.

Wenn Benutzer bei der Amazon Connect Connect-Konsole angemeldet sind und hierarchiebasierte Zugriffskontrollen angewendet wurden, können sie nicht auf historische Änderungsprotokolle für die Ressourcen zugreifen, auf die sie beschränkt sind.

Beim Versuch, eine untergeordnete Ressource einer übergeordneten Ressource mit hierarchiebasierter Zugriffskontrolle für die untergeordnete Ressource zuzuweisen, wird der Vorgang verweigert, wenn die untergeordnete Ressource nicht zu Ihrer Hierarchie gehört. Wenn Sie beispielsweise versuchen, einem Quick Connect einen Benutzer zuzuweisen, aber keinen Zugriff auf die Benutzerhierarchie haben, schlägt der Vorgang fehl. Dies gilt jedoch nicht für Trennungen. Sie können die Zuordnung eines Benutzers auch bei erzwungener hierarchiebasierter Zugriffskontrolle nach Belieben aufheben, vorausgesetzt, Sie haben Zugriff auf Quick Connect. Dies liegt daran, dass bei Trennungen eine bestehende Beziehung (im Gegensatz zu neuen Verknüpfungen) zwischen zwei Ressourcen verworfen wird. Sie wird als Teil der übergeordneten Ressource (in diesem

Fall der Quick Connect) modelliert, auf die der Benutzer bereits Zugriff hat. Daher ist es wichtig, bei der Durchsetzung einer hierarchiebasierten Zugriffskontrolle für eine Benutzerressource die Berechtigungen zu berücksichtigen, die den übergeordneten Ressourcen gewährt werden, da die Zuordnung eines Benutzers ohne sein Wissen oder das seines Vorgesetzten aufgehoben werden könnte.

Als bewährte Methode sollten Sie den Zugriff auf die folgenden Ressourcen/Module deaktivieren, wenn Sie hierarchiebasierte Zugriffskontrollen in der Amazon Connect Connect-Konsole anwenden. Wenn Sie den Zugriff auf diese Ressourcen nicht deaktivieren, wird Benutzern mit hierarchiebasierten Zugriffskontrollen für eine bestimmte Ressource, die diese Seiten aufrufen, möglicherweise eine uneingeschränkte Benutzerliste angezeigt. Weitere Informationen zur Verwaltung von Berechtigungen finden Sie unter [Liste der Sicherheitsprofilberechtigungen](#).

Module	Erlaubnis, den Zugriff zu deaktivieren
Kontaktsuche	Kontaktsuche — Ansicht
Historische Änderungen/Audit-Portal	Zugriffsmetriken – Zugriff
Echtzeitmetriken	Metriken in Echtzeit — Zugriff
Verlaufsmetriken	Historische Metriken — Zugriff
Anmelde-/Abmeldebericht	Bericht zur Anmeldung/Abmeldung — Ansicht
Regeln	Regeln – Anzeigen
Gespeicherte Berichte	Gespeicherte Berichte – Anzeigen
Agent Hierarchy (Kundendienstmitarbeiterhierarchie)	Agentenhierarchie — Ansicht
Flow/Flow-Modul	Flow-Module – Ansicht
Planung	Zeitplanmanager – Ansicht

Einrichten der Weiterleitung

In besteht die Weiterleitung aus drei Elementen: Warteschlangen, Weiterleitungsprofilen und Flows. In diesem Thema werden Warteschlangen und Weiterleitungsprofile behandelt. Informationen zu Flowsn finden Sie unter [Amazon Connect-Flows erstellen](#).

Eine Warteschlange enthält Kontakte, die darauf warten, von Kundendienstmitarbeitern beantwortet zu werden. Sie können eine einzelne Warteschlange verwenden, um alle eingehenden Kontakte zu bearbeiten, oder Sie können mehrere Warteschlangen einrichten.

Warteschlangen sind über ein Weiterleitungsprofil mit einem Kundendienstmitarbeiter verknüpft. Wenn Sie ein Weiterleitungsprofil erstellen, geben Sie Folgendes an:

- Welche Warteschlangen sich darin befinden.
- Ob eine Warteschlange gegenüber einer anderen priorisiert werden soll.
- Welche Kanäle von Kundendienstmitarbeitern im Contact Control Panel (CCP) bearbeitet werden.
- Wie viele Kontakte Kundendienstmitarbeiter für jeden Kanal gleichzeitig bearbeiten können.
- Ob einzelne Warteschlangen für alle Kanäle oder für bestimmte Kanäle gelten.

Jeder Kundendienstmitarbeiter ist einem Weiterleitungsprofil zugeordnet.

Inhalt

- [Funktionsweise der Weiterleitung](#)
- [Erstellen einer Warteschlange](#)
- [Deaktivieren einer Warteschlange](#)
- [Löschen einer Warteschlange](#)
- [Festlegen der maximalen Anzahl von Kontakten in der Warteschlange](#)
- [Festlegen der Betriebszeiten und der Zeitzone für eine Warteschlange](#)
- [Erstellen eines Weiterleitungsprofils](#)
- [Löschen eines Weiterleitungsprofils](#)
- [Einrichten warteschlangenbasierter \(qualifikationsorientierter\) Weiterleitung](#)
- [Weiterleitung anhand der Kompetenzen von Kundendienstmitarbeitern](#)

Funktionsweise der Weiterleitung

Kontakte werden anhand der folgenden Faktoren durch das Kontaktzentrum geleitet:

- Das Weiterleitungsprofil, dem ein Kundendienstmitarbeiter zugewiesen ist.
- Betriebszeiten für eine gegebene Warteschlange
- Die Weiterleitungslogik, die Sie in Flowsn definieren.

Sie verwenden Weiterleitungsprofile beispielsweise, um bestimmte Kontakttypen an Kundendienstmitarbeiter mit bestimmten Qualifikationen weiterzuleiten. Wenn kein Kundendienstmitarbeiter mit den erforderlichen Qualifikationen verfügbar ist, können Sie den Kontakt in die Warteschlange stellen, die im Flow definiert ist.

Dies ist die Logik, die Amazon Connect zum Weiterleiten von Kontakten verwendet:

- Kontakte in einer Warteschlange werden automatisch priorisiert und an den nächsten verfügbaren Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet (d. h. den Kundendienstmitarbeitern, der am längsten inaktiv war).
- Kunden werden in Warteschleife gelegt, wenn keine Kundendienstmitarbeiter verfügbar sind. Die Reihenfolge, in der sie bedient werden, wird durch ihre Zeit in der Warteschlange bestimmt, und zwar nach der Reihenfolge, in der sie eingegangen sind.
- Stehen mehrere Kundendienstmitarbeiter zur Verfügung, wird der Anruf an den Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet, der sich am längsten im Status Available (Verfügbar) befunden hat.

Die Bearbeitung eingehender oder ausgehender Kontakte führt dazu, dass Kundendienstmitarbeiter bei eingehenden Kontakten ganz unten in der Liste landen. Sie können Ihr [Weiterleitungsprofil](#) so einrichten, dass ausgehende Kontakte bei dieser Berechnung ignoriert werden, indem Sie die Option Ausgehende Anrufe sollten sich nicht auf die Weiterleitungsreihenfolge auswirken wählen. Erwägen Sie, diese Option zu wählen, wenn Ihre Organisation möchte, dass Kundendienstmitarbeiter ausgehende Anrufe entgegennehmen und trotzdem einen angemessenen Anteil an eingehenden Kontakten erhalten.

Beispielsweise:

- Joe steht an dritter Stelle bei eingehenden Kontakten, die ausgehenden Kontakten vorzuziehen sind, weil er weiß, dass er mit jemandem sprechen wird, und das erhöht seine Chancen, in seiner Rolle Anerkennung zu finden. Weil er untätig ist, beschließt Joe, einen ausgehenden

Kontakt herzustellen, um den Rückstand aufzuholen. Er kann jemanden erreichen oder auch nicht.

- Wenn Joe den ausgehenden Kontakt herstellt, wechselt er standardmäßig vom dritten Platz an das Ende der Liste der Kundendienstmitarbeiter, die auf einen eingehenden Kontakt warten. (Wenn es 10 Kundendienstmitarbeiter gibt, wird er auf den 10. Platz verschoben). Sollte er stattdessen an dritter Stelle bleiben, können Sie das Standardverhalten überschreiben.
- Ein Weiterleitungsprofil kann einer Warteschlange eine Priorität gegenüber einer anderen zuweisen, aber die Priorität innerhalb der Warteschlange wird immer in der Reihenfolge festgelegt, in der das Gespräch zur Warteschlange hinzugefügt wurde.

So funktioniert das Routing von Übertragungen

Wie im vorherigen Abschnitt erläutert, hängt die Reihenfolge, in der Kontakte in der Warteschlange in Amazon Connect behandelt werden, von mehreren Faktoren ab, darunter der Warteschlangenzeit, der Anpassung des Routing-Alters und der Kontaktpriorität. Bei Kontakten, bei denen es zu einer Übertragung kommt, behandelt Amazon Connect die Anpassung des Routing-Alters jedoch etwas anders: Sie hängt davon ab, ob der Kontakt von einem Agenten übertragen wurde oder ob er durch eine queue-to-queue Übertragung in einem Flow oder einer API übertragen wurde.

Die folgenden beiden Szenarien zeigen, wie Amazon Connect die Anpassung des Routing-Alters handhabt.

- Der Agent leitet den Kontakt über eine Schnellverbindung weiter: Ein Kontakt wird ursprünglich zum Zeitpunkt X in die Warteschlange gestellt und dann von einem Agenten bearbeitet. Der Agent überträgt ihn dann über eine Schnellverbindung zum Zeitpunkt Y zurück in eine Warteschlange. In diesem Szenario:
 - Die ursprüngliche Warteschlangenzeit X wird verwendet, um die Reihenfolge zu berechnen, in der dieser Kontakt in der nachfolgenden Warteschlange eingestuft wird.
 - Alle Anpassungen des Routing-Alters werden relativ zur Warteschlangenzeit dieses Kontakts angewendet.
- ueue-to-queue Q-Übertragung: Ein Kontakt befand sich seit dem Zeitpunkt S in einer Warteschlange und wird zum Zeitpunkt T schließlich in eine andere Warteschlange weitergeleitet. In diesem Szenario:
 - Die neue Warteschlangenzeit T wird verwendet, um die Reihenfolge zu berechnen, in der der Kontakt eingestuft wird.

- Alle Anpassungen des Routing-Algorithmus werden relativ zur Warteschlangenzeit des Kontakts angewendet.

Funktionsweise der Weiterleitung für mehrere Kanäle

Wenn Sie ein Weiterleitungsprofil für die Verwaltung mehrerer Kanäle einrichten, müssen Sie angeben, ob Kundendienstmitarbeiter Kontakte bearbeiten können, während sie sich bereits auf einem anderen Kanal befinden. Dies wird als kanalübergreifende Parallelität bezeichnet.

Bei Verwendung von kanalübergreifender Parallelität prüft Amazon Connect wie folgt, welcher Kontakt dem Kundendienstmitarbeiter angeboten werden soll:

1. Es prüft, welche Kontakte/Kanäle der Kundendienstmitarbeiter derzeit bearbeitet.
2. Auf der Grundlage der Kanäle, die sie gerade bearbeiten, und der kanalübergreifenden Konfiguration im Weiterleitungsprofil der Kundendienstmitarbeiter wird bestimmt, ob die Kundendienstmitarbeiter an den nächsten Kontakt weitergeleitet werden kann.

Ein detailliertes Beispiel dafür, wie Amazon Connect Kontakte weiterleitet, wenn kanalübergreifende Parallelität eingerichtet ist, finden Sie unter [Beispiel dafür, wie ein Kontakt mit kanalübergreifender Parallelität weitergeleitet wird](#).

Weitere Informationen zum Thema Weiterleitung

Weitere Informationen zur Weiterleitung finden Sie in den folgenden Themen:

- [Konzepte: Weiterleitungsprofile](#)
- [Konzepte: Warteschlangenbasierte Weiterleitung](#)
- [Einrichten einer warteschlangenbasierten Weiterleitung](#)

Erstellen einer Warteschlange

In diesem Thema wird erläutert, wie Sie mithilfe der Amazon Connect-Konsole eine Warteschlange erstellen. Informationen zum programmgesteuerten Erstellen von Warteschlangen finden Sie in der [AWS Create-Queue-CLI](#) oder [CreateQueue](#) in der Amazon Connect API-Referenz.

Wie viele Warteschlangen kann ich erstellen? Um Ihr Queue-Kontingent pro Instance einzusehen, öffnen Sie die Service-Quotas-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/servicequotas/>.

So erstellen Sie eine Warteschlange

1. *Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter [https:// Instanzname .my.connect.aws/.. an](https://Instanzname.my.connect.aws/). Verwenden Sie ein Administratorkonto oder ein Konto mit den Sicherheitsprofilberechtigungen Routing – Warteschlangen erstellen.*
2. Wählen Sie in Amazon Connect im Navigationsmenü Routing, Warteschlangen, Neue Warteschlange hinzufügen.
3. Fügen Sie die entsprechenden Informationen über Ihre Warteschlange hinzu und wählen Sie Add new queue (Neue Warteschlange hinzufügen) aus.

Amazon Connect

Queues > Edit BasicQueue

Edit BasicQueue

Queue Details

Name	Description
BasicQueue	A simple, basic voice queue.
Required	10 / 127
	28 / 250

Hours of operation

Set the hours of operation and timezone for a queue. [Learn more.](#)

Search hours of operation

Basic Hours

Required

[Show additional queue information](#)

Settings

Outbound caller configuration

Set the default caller ID name that will display to customers. [Learn more.](#)

Default caller ID name	Outbound caller ID number	Outbound whisper flow
Callback ID name	Search for phone numbers +1 360-230-7842	Search for contact flow
0 / 255		

Quick connects

Choose the quick connects that agents who are working this queue will see in their CCP. [Learn more.](#)

Search for quick connects

In den folgenden Themen finden Sie detaillierte Informationen zu jedem der oben genannten Bereiche:

1. [Festlegen der Betriebszeiten und der Zeitzone für eine Warteschlange](#)
2. [Einrichten der ausgehenden Anrufer-ID](#)
3. [Festlegen der maximalen Anzahl von Kontakten in der Warteschlange](#)
4. [Erstellen von Schnellverbindungen](#)

Die Warteschlange ist automatisch aktiv.

4. Weisen Sie die Warteschlange einem Weiterleitungsprofil zu. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen eines Weiterleitungsprofils](#). Das Weiterleitungsprofil verknüpft die Warteschlange und Agenten miteinander.
5. Fügen Sie Stichwörter hinzu, um zu identifizieren, zu organisieren, zu suchen, zu filtern und zu kontrollieren, wer auf diese Warteschlange zugreifen kann. Weitere Informationen finden Sie unter [Markieren von Ressourcen in Amazon Connect](#).

Informationen zur Funktionsweise von Warteschlangen finden Sie unter [Konzepte: Weiterleitungsprofile](#) und [Konzepte: Warteschlangenbasierte Weiterleitung](#).

Deaktivieren einer Warteschlange

Sie können den Fluss von Kontakten in Warteschlangen schnell steuern, indem Sie eine Warteschlange vorübergehend deaktivieren. Wenn eine Warteschlange deaktiviert ist, wird sie in einen Offline-Modus versetzt. Es werden keine neuen Kontakte an die Warteschlange weitergeleitet, aber alle vorhandenen Kontakte, die sich bereits in der Warteschlange befinden, werden an Agenten weitergeleitet.

Nur Benutzer, die über ein Sicherheitsprofil mit Berechtigungen vom Typ Queues – Enable/Disable (Warteschlangen – Aktivieren/Deaktivieren) verfügen, können eine Warteschlange deaktivieren.

Security profile permissions

Routing ⓘ

Type	All	View	Edit	Create	Enable / Disable
Routing profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quick connects	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hours of operation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Queues	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

So deaktivieren Sie eine aktive Warteschlange

1. Wählen Sie im Navigationsmenü zu Routing, Warteschlangen.
2. Bewegen Sie den Mauszeiger über den Namen der zu bearbeitenden Warteschlange. Wählen Sie das Netzsymbol aus, das angezeigt wird.

Queues

Filter by name Filter by description

Name	Description	Status
BasicQueue	A simple, basic voice queue.	Enabled
DeviceIssue	Help customers with device i...	Enabled
NetworkIssue	Help customers with network...	Enabled
PasswordReset	Help customers reset their pa...	Enabled

3. Wählen Sie Deaktivieren, um zu bestätigen, dass Sie die Warteschlange deaktivieren möchten. Sie können die Warteschlange bei Bedarf sofort wieder aktivieren, indem Sie die Netztaaste erneut betätigen.

Löschen einer Warteschlange

Um eine Warteschlange aus Ihrer Amazon Connect Connect-Instance zu löschen, verwenden Sie die [DeleteQueueAPI](#) oder die [Delete-Queue-CLI](#) AWS .

Es ist nicht möglich, eine Warteschlange über die Admin-Website zu löschen. Amazon Connect

Festlegen der maximalen Anzahl von Kontakten in der Warteschlange

Standardmäßig kann eine Warteschlange bis zu Ihrem [Dienstkontingent](#) für Sprach-, Chat- und Aufgaben enthalten:

- Gleichzeitig aktive Anrufe pro Instance
- Gleichzeitig aktive Chats pro Instance (einschließlich SMS)
- Gleichzeitig aktive Aufgaben pro Instance

Um eines dieser Kontingente zu erhöhen, müssen Sie eine Kontingenterhöhung beantragen. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Servicekontingenten](#).

Es kann Situationen geben, in denen Sie möchten, dass eine bestimmte Warteschlange weniger Kontakte als das zulässige Kontingent zulässt. Beispielsweise:

- Sie haben eine Warteschleife, die speziell für Anrufe zu komplizierten Problemen vorgesehen ist, deren Lösung durchschnittlich 15 Minuten in Anspruch nimmt. Möglicherweise möchten Sie die Anzahl der zulässigen Anrufe in der Warteschleife auf weniger als gleichzeitige aktive Anrufe pro Instance beschränken. Dadurch wird verhindert, dass Kunden stundenlang warten.
- Möglicherweise haben Sie eine Warteschlange, die Chats gewidmet ist. Ihr Servicelimit liegt bei 100, aber Sie möchten nur bis zu 20 Chats gleichzeitig. Sie können diesen Wert so festlegen, dass Amazon Connect die Anzahl der aktiven Chats begrenzt, die an diese Warteschlange weitergeleitet werden.
- Sie haben eine Warteschlange, die mehr als einen Kanal kombiniert, und Sie legen einen benutzerdefinierten Wert fest. Beachten Sie, dass die Warteschlange unabhängig von der Verteilung der Kontakte keine neuen Kontakte mehr annimmt, wenn diese Zahl erreicht ist. Wenn Sie den Wert beispielsweise auf 50 setzen und es sich bei den ersten 50 Kontakten um Chats handelt, werden Sprachanrufe nicht an diese Warteschlange weitergeleitet.

In diesem Thema wird erklärt, wie die zulässige Anzahl von Kontakten in einer Warteschlange für diese Situationen reduziert werden kann.

Reduzieren Sie die Anzahl der Kontakte, die in einer Warteschlange zulässig sind

Um die Anzahl der Kontakte zu reduzieren, die gleichzeitig in einer [Standardwarteschleife](#) erlaubt sind, legen Sie die maximale Anzahl an Kontakten in der Warteschlange für die Standardwarteschlange fest. Diese Einstellung gilt nicht für [Kundendienstmitarbeiterwarteschlangen](#). Diese sind immer auf 10 Kontakte begrenzt.

Maximum contacts in queue

Set the maximum contacts allowed to be in the queue at the same time. This defines the routing decisions when a queue is full.

Set a limit across all channels

Wenn Sie eine Zahl in das Feld Maximale Anzahl an Kontakten in der Warteschlange eingeben, überprüft Amazon Connect, ob die Zahl geringer ist als die Summe Ihrer Servicekontingente für gleichzeitige aktive Kontakte: Gleichzeitige Anrufe pro Instance + Gleichzeitige aktive Chats pro Instance + Gleichzeitige aktive Aufgaben pro Instance.

Important

- Sie müssen die maximale Anzahl an Kontakten in der Warteschlange so einstellen, dass sie kleiner ist als die Summe der folgenden Kontingente zusammen: Gleichzeitige Anrufe pro Instance + Gleichzeitige aktive Chats pro Instance + Gleichzeitige aktive Aufgaben pro Instance.
- Eingehende Anrufe und Rückrufe in der Warteschlange werden auf die Größenbeschränkung der Warteschlange angerechnet.

Informationen über Standard-Servicekontingente und wie Sie eine Erhöhung beantragen können, finden Sie unter [Amazon Connect Servicekontingenten](#).

Um die Anzahl der Kontakte zu reduzieren, die in einer bestimmten Warteschlange zulässig sind

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Routing, Warteschlangen, Neue Warteschlange hinzufügen aus. Oder bearbeiten Sie eine vorhandene Warteschlange.
2. Wählen Sie unter Maximale Anzahl an Kontakten in der Warteschlange die Option Ein Limit für alle Kanäle festlegen aus. Wenn die Warteschlange auch für Chats oder Aufgaben verwendet wird, wird für alle drei Kanäle dasselbe Maximum festgelegt.
3. Geben Sie in diesem Feld an, wie viele Kontakte sich in der Warteschlange befinden können, bevor sie als voll gilt. Der Wert darf die Summe aus Gleichzeitigen aktiven Aufrufen pro Instance + Gleichzeitige aktive Chats pro Instance + Gleichzeitige aktive Aufgaben pro Instance nicht überschreiten.


Maximum contacts in queue

Set the maximum contacts allowed to be in the queue at the same time. This defines the routing decisions when a queue is full.

Set a limit across all channels

Maximum contacts in queue
7

Required



Was passiert mit Anrufen, wenn eine Warteschleife voll ist

- Eingehende Anrufe: Der nächste eingehende Anruf erhält einen Nachbestellton (auch als schneller Besetztton bezeichnet), der darauf hinweist, dass kein Übertragungsweg zu der angerufenen Nummer verfügbar ist.
- Rückrufe in der Warteschlange: Der nächste Rückruf in der Warteschlange wird über den Fehlerzweig weitergeleitet.

Was passiert, wenn die maximale Anzahl an Kontakten in der Warteschlange auf 0 gesetzt ist

Wenn Sie „Maximale Anzahl an Kontakten in der Warteschlange“ auf 0 setzen, wird die Warteschlange unbrauchbar. Das Verhalten ist dasselbe wie bei einer vollen Warteschlange.

Ausnahmen für das maximale Limit der Warteschlange

Es kann vorkommen, dass Sie einer Warteschlange mehr Kontakte hinzufügen können, als das festgelegte Limit für maximale Anzahl an Kontakten in der Warteschlange vorgegeben ist.

- Zwischen dem Zeitpunkt, zu dem eine Warteschlange ihr Kapazitätslimit erreicht, und dem Zeitpunkt, zu dem dieses Limit im Flow durchgesetzt wird, kann es zu einer leichten Verzögerung kommen. Diese Verzögerung kann dazu führen, dass eingehende Kontakte während dieser Zeit in die Warteschlange gestellt werden, insbesondere bei hohem Verkehrsaufkommen.

Darüber hinaus bietet Amazon Connect einen Puffer von 20 Prozent für die Warteschlangenkapazität für die folgenden Ausnahmeszenarien:

- Ein Kontakt wurde in einen Rückruf in die Warteschlange umgewandelt, der so geplant wurde, dass er zur X-Zeit der Warteschlange hinzugefügt wird. Dabei wurde die Einstellung „Anfängliche Verzögerung“ im Flow verwendet. Als die geplante Uhrzeit eintraf, hatte die Zielwarteschleife jedoch ihre maximale Kapazität in der Warteschleife erreicht. In diesem Szenario ermöglicht Amazon Connect, dass der Rückruf in der Warteschlange bis zu einem Puffer von 20 Prozent der maximalen Kapazität in der Warteschlange für die Warteschlange in die Warteschlange in die Warteschlange eingereiht wird.
- Ein Kontakt, der sich zuvor in Warteschlange 1 befand, wird nun über den Flow an Warteschleife 2 weitergeleitet. Beim Versuch der Übertragung hat Queue2 jedoch bereits die maximale Kapazität in der Warteschlange erreicht. In diesem Szenario lässt Amazon Connect zu, dass die Übertragung bis zu einem Pufferwert von 20 Prozent der maximalen Kapazität in der Warteschlange für Warteschleife 2 fortgesetzt wird.
- Ein Kundendienstmitarbeiter initiiert die manuelle Übertragung eines Kontakts in eine Warteschlange über Schnellverbindungen. Wenn die Übertragung versucht wird, hat die Warteschlange jedoch bereits ihre maximale Kapazität in der Warteschlange erreicht. In diesem Szenario lässt Amazon Connect zu, dass die Übertragung bis zu einem Pufferwert von 20 Prozent der maximalen Kapazität in der Warteschlange fortgesetzt wird.

Weiterleitung von Kontakten basierend auf der Kapazität der Warteschlange

Um Routing-Entscheidungen auf der Grundlage der Warteschlangenkapazität zu definieren, überprüfen Sie anhand eines [Transfer to queue \(An Warteschlange weiterleiten\)](#) Blocks, ob eine Warteschlange voll ist ([Maximale Anzahl an Kontakten in der Warteschlange](#)), und leiten Sie den Kontakt dann entsprechend weiter.

Der [Transfer to queue \(An Warteschlange weiterleiten\)](#) Block überprüft die [maximale Anzahl an Kontakten in der Warteschlange](#). Wenn kein Limit festgelegt ist, wird die Warteschlange auf die Anzahl der gesamten gleichzeitigen Kontakte für die folgenden Quoten begrenzt:

- Aktive Aufgaben pro Instance
- Gleichzeitige Aufrufe pro Instance
- Gleichzeitige Chats pro Instance

Festlegen der Betriebszeiten und der Zeitzone für eine Warteschlange

Wenn Sie eine Warteschlange einrichten, müssen Sie zunächst die Betriebszeiten und die Zeitzone angeben. Auf die Stunden kann in den Flowsn verwiesen werden. Wenn Sie Kontakte an Kundendienstmitarbeiter weiterleiten, können Sie beispielsweise zuerst den Block [Check hours of operation \(Betriebsstunden prüfen\)](#) verwenden und anschließend den Kontakt an die entsprechende Warteschlange weiterleiten.

Wie viele Betriebsstunden kann ich erstellen? Um Ihr Kontingent an Betriebsstunden pro Instance einzusehen, öffnen Sie die Service-Quotas-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/servicequotas/>.

So legen Sie die Betriebszeiten und die Zeitzone für eine Warteschlange fest

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Routing, Betriebsstunden aus.
2. Um eine Vorlage anzulegen, wählen Sie Neue Stunden hinzufügen aus und geben sowohl einen Namen als auch eine Beschreibung ein.
3. Wählen Sie Zeitzone und wählen Sie einen Wert aus.
4. Wählen Sie Einstellungen, um Stunden neu einzustellen.
5. Fügen Sie im Abschnitt Tags optional Tags hinzu, um zu identifizieren, zu organisieren, zu suchen, zu filtern und zu kontrollieren, wer auf diesen Betriebsstundendatensatz zugreifen kann. Weitere Informationen finden Sie unter [Markieren von Ressourcen in Amazon Connect](#).
6. Wählen Sie Save (Speichern) aus.
7. Nun können Sie die Betriebszeiten angeben, wenn Sie [eine Warteschlange erstellen](#), und diese im Block [Check hours of operation \(Betriebsstunden prüfen\)](#) überprüfen.

Verfahrensweise zur Angabe von „Mitternacht“

Um Mitternacht anzugeben, geben Sie 00:00 Uhr ein.








Wenn Sie beispielsweise Ihre Betriebszeiten auf 10:00 Uhr bis Mitternacht festlegen möchten, können Sie Folgendes eingeben: 10:00 Uhr bis 00:00 Uhr. Ihr Callcenter wäre 14 Stunden lang geöffnet. Hier sehen Sie die Berechnung:

- 10:00–12:00 Uhr = 2 Stunden
- 12:00–00:00 Uhr = 12 Stunden
- Gesamt = 14 Stunden

Beispiele

Zeitplan für Betriebszeiten rund um die Uhr








Settings

Sunday + Add hour	Start time 12 : 00 AM	End time 12 : 00 AM	
Monday + Add hour	Start time 12 : 00 AM	End time 12 : 00 AM	
Tuesday + Add hour	Start time 12 : 00 AM	End time 12 : 00 AM	
Wednesday + Add hour	Start time 12 : 00 AM	End time 12 : 00 AM	
Thursday + Add hour	Start time 12 : 00 AM	End time 12 : 00 AM	
Friday + Add hour	Start time 12 : 00 AM	End time 12 : 00 AM	
Saturday + Add hour	Start time 12 : 00 AM	End time 12 : 00 AM	

Zeitplan für Betriebszeiten von Montag bis Freitag 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr



Streichen Sie Sonntag und Samstag aus dem Zeitplan.

Settings

Sunday + Add hour	Start time 09:00 AM	End time 05:00 PM	
Monday + Add hour	Start time 09:00 AM	End time 05:00 PM	
Tuesday + Add hour	Start time 09:00 AM	End time 05:00 PM	
Wednesday + Add hour	Start time 09:00 AM	End time 05:00 PM	
Thursday + Add hour	Start time 09:00 AM	End time 05:00 PM	
Friday + Add hour	Start time 09:00 AM	End time 05:00 PM	
Saturday + Add hour	Start time 09:00 AM	End time 05:00 PM	

Hinzufügen von Mittagessen und andere Pausen

Wenn Ihr gesamtes Contact Center beispielsweise von 12-13 Uhr zum Mittagessen geschlossen werden soll, geben Sie die Stunden dafür an, wie im folgenden Bild dargestellt:

Monday + Add hour	Start time 09:00 AM	End time 12:00 PM	
	Start time 01:00 PM	End time 05:00 PM	

In den meisten Contact Centern sind Pausen gestaffelt. Während einige Agenten Mittagspause haben, stehen andere für die Bearbeitung von Kontakten zur Verfügung. Anstatt dies in den

Betriebsstunden anzugeben, [fügen Sie benutzerdefinierte Agentenstatus](#) hinzu, die im Contact Control Panel (CCP) des Agenten angezeigt werden.

Beispielsweise können Sie einen benutzerdefinierten Status mit dem Namen Lunch (Mittagessen) erstellen. Wenn der Agent zum Mittagessen geht, ändert er seinen Status im CCP von Available (Verfügbar) in Lunch (Mittagessen). Während dieser Zeit werden keine Kontakte an ihn weitergeleitet. Wenn er vom Mittagessen zurückkehrt und bereit ist, wieder Kontakte anzunehmen, ändert er seinen Status wieder in Available (Verfügbar).

Supervisoren können den Status eines Agenten mithilfe des Echtzeit-Metrikberichts ändern.

Weitere Informationen enthalten die folgenden Themen:

- [Hinzufügen eines benutzerdefinierten Kundendienstmitarbeiterstatus](#)
- [Informationen zum Kundendienstmitarbeiterstatus](#)
- [Ändern des Status „Kundendienstmitarbeiter-Aktivität“ in einem Echtzeitmetrikenbericht](#)

Was passiert während der Sommerzeit?

Amazon Connect ermittelt anhand der Zeitzone, ob für die Warteschlangen Sommerzeit gilt, und passt sich automatisch für alle Zeitzonen an, in denen die Sommerzeit eingehalten wird. Wenn ein Kontakt eingeht, untersucht Amazon Connect die Öffnungszeiten und die Zeitzone Ihres Kontaktzentrums, um festzustellen, ob der Kontakt an die angegebene Warteschlange weitergeleitet werden kann.

Important

Amazon Connect bietet Optionen für EST5EDT, PST8PDT, CST6CDT und mehr. EST5EDT ist beispielsweise definiert als:

[Eastern Standard Time \(EST\)](#) wird verwendet, wenn die Standardzeit eingehalten wird. Sie liegt fünf Stunden hinter Coordinated Universal Time (UTC).

[Die Eastern Daylight Time \(EDT\)](#) wird für die Einhaltung der Sommerzeit verwendet. Sie liegt vier Stunden hinter Coordinated Universal Time (UTC).

Wir empfehlen, die von Ihnen gewählte Zeitzone zu überprüfen, um sicherzustellen, dass Sie sie verstehen.

Beispiel

1. Eine Person initiiert einen Anruf oder Chat mit Ihrem Kontaktzentrum.
2. Amazon Connect untersucht die aktuellen Öffnungszeiten Ihres Call Centers.
 - Der Kontakt stammt aus der Zeitzone A.
 - Ihr Call Center ist in Zeitzone B von 9.00 bis 17.00 Uhr geöffnet.
 - Wenn die aktuelle Uhrzeit in Zeitzone B 14 Uhr ist, befindet sich der Anruf oder Chat in der Warteschlange.
 - Wenn die aktuelle Uhrzeit in Zeitzone B 7 Uhr ist, befindet sich der Anruf oder Chat nicht in der Warteschlange.

Verwenden des Blocks „Betriebsstunden prüfen“

Verwenden Sie zu Beginn ihrer Flows den Block [Check hours of operation \(Betriebsstunden prüfen\)](#), um zu bestimmen, ob Ihr Kontaktzentrum geöffnet ist, und um die Verzweigungen entsprechend vorzunehmen.

Erstellen eines Weiterleitungsprofils

Während Warteschlangen ein Wartebereich für Kontakte sind, stellt ein Weiterleitungsprofil Verknüpfungen zwischen Warteschlangen und Agenten her. Wenn Sie ein Weiterleitungsprofil erstellen, geben Sie Folgendes an:

- Kanäle: Welche Kanäle – Sprache, Chat, Aufgabe – werden an diese Gruppe von Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet und ob Kanäle gleichzeitig zugelassen werden sollen.
- Warteschlangen: Welche Warteschlangen sind im Weiterleitungsprofil enthalten und ob eine Warteschlange einer anderen Priorität vorgezogen werden soll.

Jeder Kundendienstmitarbeiter ist einem Weiterleitungsprofil zugeordnet. Weitere Informationen über Weiterleitprofile und Warteschlangen finden Sie unter [Konzepte: Weiterleitungsprofile](#).

Wie viele Weiterleitungsprofile kann ich erstellen? Öffnen Sie die Service-Quotas-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/servicequotas/>, um Ihr Kontingent an Weiterleitungsprofilen pro Instance anzuzeigen.

So erstellen Sie ein Weiterleitungsprofil


1. Wählen Sie im Navigationsmenü Benutzer, Weiterleitungsprofile, Weiterleitungsprofil hinzufügen aus.
2. Geben Sie im Abschnitt Details zum Weiterleitungsprofil im Feld Name einen durchsuchbaren Anzeigenamen ein. Geben Sie im Feld Beschreibung ein, wofür das Profil verwendet wird.
3. Geben Sie im Abschnitt Kanaleinstellungen die folgenden Informationen ein, oder wählen Sie sie aus:

Item	Beschreibung	
Verfügbarkeit der Kanäle	Wählen Sie aus, welche Kontakttypen an Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet werden, die diesem Weiterleitungsprofil zugewiesen sind.	
Maximale Anzahl an Kontakten pro Kundendienstmitarbeiter	Geben Sie für Chat- und Task-Kanäle an, wie viele Kontakte ein Kundendienstmitarbeiter gleichzeitig bearbeiten kann (bis zu 10).	
Kanalübergreifende Parallelität	<p>Wählen Sie eine der folgenden Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keine anderen Kanäle, solange der Kundendienstmitarbeiter auf dem Kanal ist. Wenn sich ein Kundendienstmitarbeiter beispielsweise in einem Chat befindet, erhält er weder einen Sprachkontakt noch eine Aufgabe. • Erlaube gleichzeitig einen anderen Kanal. Wenn 	

Item	Beschreibung	
	<p>ein Kundendienstmitarbeiter beispielsweise einen Sprachkontakt hat, können ihm Kontakte von allen anderen Kanälen, die im Weiterleitungsprofil aktiviert sind, angeboten werden, z. B. Chats und Aufgaben.</p> <p>Siehe Beispiel dafür, wie ein Kontakt mit kanalübergreifender Parallelität weitergeleitet wird.</p>	

4. Geben Sie im Abschnitt Warteschlangen die folgenden Informationen ein:

Item	Beschreibung	
Name	Verwenden Sie das Dropdown-Menü oder das Textfeld, um eine Warteschlange auszuwählen, die Sie bereits eingerichtet haben. Sie können einem Weiterleitungsprofil mehrere Warteschlangen hinzufügen.	
Kanäle	Wählen Sie, ob die Warteschlange für Chat, Sprache, Aufgaben oder alle drei Bereiche gedacht ist.	

Item	Beschreibung	
	<p> Important</p> <p>Der Kanal, den Sie hier angeben, muss auch unter Kanaleinstellungen angegeben werden. Ist dies nicht der Fall, werden Kontakte von diesem Kanal nicht an Agenten weitergeleitet.</p>	
Priorität	<p>Geben Sie für die Warteschlange an, in welcher Reihenfolge die Kontakte behandelt werden sollen. So hätte in einer Warteschlange beispielsweise ein Kontakt mit der Priorität 2 eine niedrigere Priorität als ein Kontakt mit der Priorität 1.</p>	

Item	Beschreibung	
Verzögerung (in Sekunden)	<p>Geben Sie die Mindestdauer ein, die sich ein Kontakt in der Warteschlange befinden soll, bevor er an einen verfügbaren Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet wird.</p> <p>Weitere Informationen zur Zusammenarbeit von Priorität und Verzögerung finden Sie unter Konzepte: Priorität und Verzögerung von Warteschlangen.</p>	
Default outbound queue (Standardausgangswarteschlange)	<p>Geben Sie eine Warteschlange an, die für ausgehende Anrufe von Kundendienstmitarbeitern verwendet werden soll.</p>	
Lege die Reihenfolge der Weiterleitung	<p>Leitet neue Amazon Connect Kontakte standardmäßig an Agenten weiter, die sich am längsten im Status Verfügbar befanden. Sie können dieses Verhalten anpassen, um beispielsweise die Auswirkung ausgehender Kontakte auf die Zuweisung neuer eingehender Kontakte zu ändern.</p>	

Item	Beschreibung	
Ausgehende Anrufe sollten sich nicht auf die Weiterleitungsreihenfolge auswirken	<p>Verwenden Sie diese Einstellung, wenn Sie nicht möchten, dass Kundendienstmitarbeiter, die ausgehende Kontakte knüpfen, beim Empfang eingehender Kontakte an das Ende der Liste rücken.</p> <p>Standardmäßig werden neue Kontakte an den Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet, der am längsten den Status Verfügbar hatte. Wenn Sie einen ausgehenden Kontakt herstellen, landet der Kundendienstmitarbeiter ganz unten auf der Liste und wartet auf eingehende Kontakte. Sie können diese Einstellung verwenden, um diese Standardlogik außer Kraft zu setzen und sicherzustellen, dass Kundendienstmitarbeiter, die ausgehende Kontakte knüpfen, weiterhin ihren angemessenen Anteil an eingehenden Kontakten erhalten.</p>	

5. Fügen Sie optional Tags hinzu, um zu identifizieren, zu organisieren, zu suchen, zu filtern und zu kontrollieren, wer auf diesen Betriebsstundendatensatz zugreifen kann. Weitere Informationen finden Sie unter [Markieren von Ressourcen in Amazon Connect](#).
6. Wählen Sie Save (Speichern) aus.

Tipps zum Einrichten von Kanälen und Parallelität

- Verwenden Sie Kanalverfügbarkeit, um ein- und auszuschalten, ob Kundendienstmitarbeiter, die einem Profil zugeordnet sind, Sprach-, Chat- und Aufgabenkontakte erhalten.

Beispiel: Einem Profil sind zwanzig Warteschlangen zugeordnet. Alle Warteschlangen sind für Sprache, Chat und Aufgaben aktiviert. Indem Sie die Option Voice (Sprache) auf der Ebene des Weiterleitungsprofils entfernen, können Sie alle Sprachanrufe an diese Kundendienstmitarbeiter über alle Warteschlangen im Profil hinweg stoppen. Wenn Sie möchten, dass diese Kundendienstmitarbeiter wieder Sprachkontakte erhalten, wählen Sie Voice (Sprache) aus.

- Bei Verwendung von kanalübergreifender Parallelität prüft Amazon Connect wie folgt, welcher Kontakt dem Kundendienstmitarbeiter angeboten werden soll:
 1. Es prüft, welche Kontakte/Kanäle der Kundendienstmitarbeiter derzeit bearbeitet.
 2. Auf der Grundlage der Kanäle, die sie gerade bearbeiten, und der kanalübergreifenden Konfiguration im Weiterleitungsprofil der Kundendienstmitarbeiter wird bestimmt, ob die Kundendienstmitarbeiter an den nächsten Kontakt weitergeleitet werden kann.
 3. Amazon Connect priorisiert den Kontakt, der am längsten wartet, wenn Priorität und Verzögerung gleich sind. Auch wenn mehrere Kanäle gleichzeitig bewertet werden, gilt nach wie vor First-In First-Out.

Siehe [Beispiel dafür, wie ein Kontakt mit kanalübergreifender Parallelität weitergeleitet wird.](#)

- Wählen Sie für jede Warteschlange im Profil aus, ob es sich um eine Sprach-, Chat- oder Aufgaben-Warteschlange oder um alle drei handelt.
- Wenn Sie eine Warteschlange für Sprache, Chat und Aufgaben verwenden möchten, aber jedem Kanal eine andere Priorität zuweisen wollen, fügen Sie die Warteschlange zweimal hinzu. In der folgenden Abbildung hat Sprache beispielsweise Priorität 1, Chat und Aufgabe jedoch Priorität 2.

Queues

Assign queue(s) to routing profiles in priority sequence; add delay to give other routing profiles a chance to manage those contacts first. [Learn more](#) Delete Queue Add Queue

<input type="checkbox"/>	Name	Channels	Priority	Delay (seconds)	Delete
<input type="checkbox"/>	BasicQueue ✕	<input checked="" type="checkbox"/> Voice <input type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Task	1	0	
<input type="checkbox"/>	BasicQueue ✕	<input type="checkbox"/> Voice <input checked="" type="checkbox"/> Chat <input checked="" type="checkbox"/> Task	2	0	

Beispiel dafür, wie ein Kontakt mit kanalübergreifender Parallelität weitergeleitet wird

Nehmen wir beispielsweise an, ein Kundendienstmitarbeiter ist dem Weiterleitungsprofil zugewiesen, das die in der folgenden Abbildung gezeigten Kanaleinstellungen hat. Es kann sich dabei um weitergeleitete Sprach-, Chat- und Aufgabenkontakte handeln. Sie können kanalübergreifende Kontakte empfangen, wenn sie Aufgaben erledigen.

Channel Settings

Define the channels that can be routed to this group of agents. Set the maximum number of contacts of each type that an agent can handle at one time. Indicate if an agent who is on one channel can be routed new contacts from another channel. [Learn more](#)

	Channel availability	Maximum contacts per agent ⓘ	Cross-channel concurrency ⓘ
<input checked="" type="checkbox"/>	Voice	1	No other channels while agent is on a Voice contact ▼
<input checked="" type="checkbox"/>	Chat	2	No other channels while agent is on a Chat ▼
<input checked="" type="checkbox"/>	Task	1	Allow other channels concurrently ▼

Der Kundendienstmitarbeiter wird das folgende Routing-Verhalten feststellen:

1. Gehen Sie davon aus, dass der Kundendienstmitarbeiter vollständig inaktiv ist. Als Nächstes akzeptiert der Kundendienstmitarbeiter einen Chat und beginnt mit der Bearbeitung. In der Zwischenzeit wird eine Aufgabe in die Warteschlange gestellt.
 - Der Chat ist auf Keine anderen Kanäle erlaubt eingestellt.
 - Auch wenn sich eine Aufgabe in der Warteschlange befindet, wird sie diesem Kundendienstmitarbeiter nicht angeboten.
2. Als Nächstes befindet sich ein Chat in der Warteschlange.
 - Die maximale Chat-Parallelität des Kundendienstmitarbeiter beträgt 2, sodass er an einen anderen Chat weitergeleitet wird, was insgesamt 2 Chats entspricht. Der Kundendienstmitarbeiter arbeitet weiter an beiden Chats.
3. Es befinden sich keine anderen Chats in der Warteschlange. Der Kundendienstmitarbeiter beendet beide Chats (schließt ACW).
 - In der Warteschlange wartet immer noch eine Aufgabe.
 - Zu diesem Zeitpunkt wird die Aufgabe dem Kundendienstmitarbeiter angeboten, da dieser wieder vollständig inaktiv ist. Der Kundendienstmitarbeiter beginnt mit der Bearbeitung der Aufgabe.
4. Ein weiterer Chat wird in die Warteschlange gestellt.

- Tasks ist auf „Andere Kanäle gleichzeitig zulassen“ gesetzt. Auch wenn der Kundendienstmitarbeiter bereits an einer Aufgabe arbeitet, kann ihm der Chat trotzdem angeboten werden.
 - Der Chat wird an den Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet, der jetzt sowohl an dem einen Chat als auch an einer Aufgabe gleichzeitig arbeitet.
5. Jetzt befindet sich ein Sprachanruf in der Warteschleife.
- Der Kundendienstmitarbeiter arbeitet immer noch an einem Chat und einer Aufgabe.
 - Obwohl „Aufgabe“ auf „Andere Kanäle gleichzeitig zulassen“ gesetzt ist, arbeitet der Kundendienstmitarbeiter immer noch an einem Chat und Chat ist auf „Keine anderen Kanäle“ gesetzt, solange der Kundendienstmitarbeiter sich in einem Chat-Kontakt befindet. Der Sprachanruf wird also nicht an den Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet. Der Kundendienstmitarbeiter arbeitet weiterhin sowohl am Chat als auch an der Aufgabe.
6. Der Kundendienstmitarbeiter schließt den Chat ab, arbeitet aber weiterhin an der Aufgabe.
- Da es sich bei dem einzigen Kontakt, der dem Kundendienstmitarbeiter noch zugewiesen ist, um eine Aufgabe handelt und für Aufgaben die Option Andere Kanäle gleichzeitig zulassen aktiviert ist, bedeutet dies, dass dem Kundendienstmitarbeiter der Sprachanruf angeboten werden kann.
 - Der Kundendienstmitarbeiter nimmt den Sprachanruf entgegen und bearbeitet nun gleichzeitig den Sprachanruf und die Aufgabe.
7. Jetzt befindet sich eine weitere Aufgabe in der Warteschlange.
- Der Kundendienstmitarbeiter arbeitet gerade an einem Sprachanruf UND einer Aufgabe. Amazon Connect überprüft erneut die Cross-Channel-Einstellungen und Voice ist auf Keine anderen Kanäle gesetzt, solange der Kundendienstmitarbeiter einen Voice-Kontakt hat.
 - Da der Kundendienstmitarbeiter an einem Sprachanruf arbeitet, können ihm erst Aufgaben angeboten werden, wenn er mit dem Sprachanruf fertig ist.
 - Da „Aufgabe“ auf „Maximale Anzahl Kontakte pro Kundendienstmitarbeiter“ auf 1 gesetzt ist, wird dem Kundendienstmitarbeiter die Aufgabe auch nach der Bearbeitung des Sprachanrufs immer noch nicht angeboten, bis er seine aktuelle Aufgabe abgeschlossen hat.

Löschen eines Weiterleitungsprofils

Um ein Routing-Profil aus Ihrer Amazon Connect Connect-Instance zu löschen, verwenden Sie die [DeleteRoutingProfile-API](#) oder die [Delete-Routing-Profile-CLI](#) AWS .

Es ist nicht möglich, ein Routing-Profil über die Admin-Website zu löschen. Amazon Connect

Einrichten warteschlangenbasierter (qualifikationsorientierter) Weiterleitung

Hier finden Sie eine Übersicht über die Schritte zum Einrichten einer warteschlangenbasierten Weiterleitung:

- [Erstellen Sie die Warteschlangen](#), z. B. eine für jede Qualifikation, die Sie für die Weiterleitung verwenden möchten.
- [Erstellen Sie die Weiterleitungsprofile](#):
 - Geben Sie die Kanäle an, die von diesem Weiterleitungsprofil unterstützt werden.
 - Geben Sie die Warteschlangen an: Kanal, Priorität und Verzögerung.
- [Konfigurieren Sie die Kundendienstmitarbeitereinstellungen](#), um ihnen die Weiterleitungsprofile zuzuweisen.

Wenn Sie Ihre [Flows erstellen](#), fügen Sie ihnen die Warteschlangen hinzu. Wenn ein Kontakt zum Beispiel Spanisch mit einem Kundendienstmitarbeiter spricht, wird er an die Warteschlange für spanischsprachige Reservierungen weitergeleitet.

Informationen zur Funktionsweise einer Weiterleitung und zur warteschlangenbasierten Weiterleitung finden Sie in den folgenden Themen:

- [Funktionsweise der Weiterleitung für mehrere Kanäle](#)
- [Konzepte: Warteschlangenbasierte Weiterleitung](#)

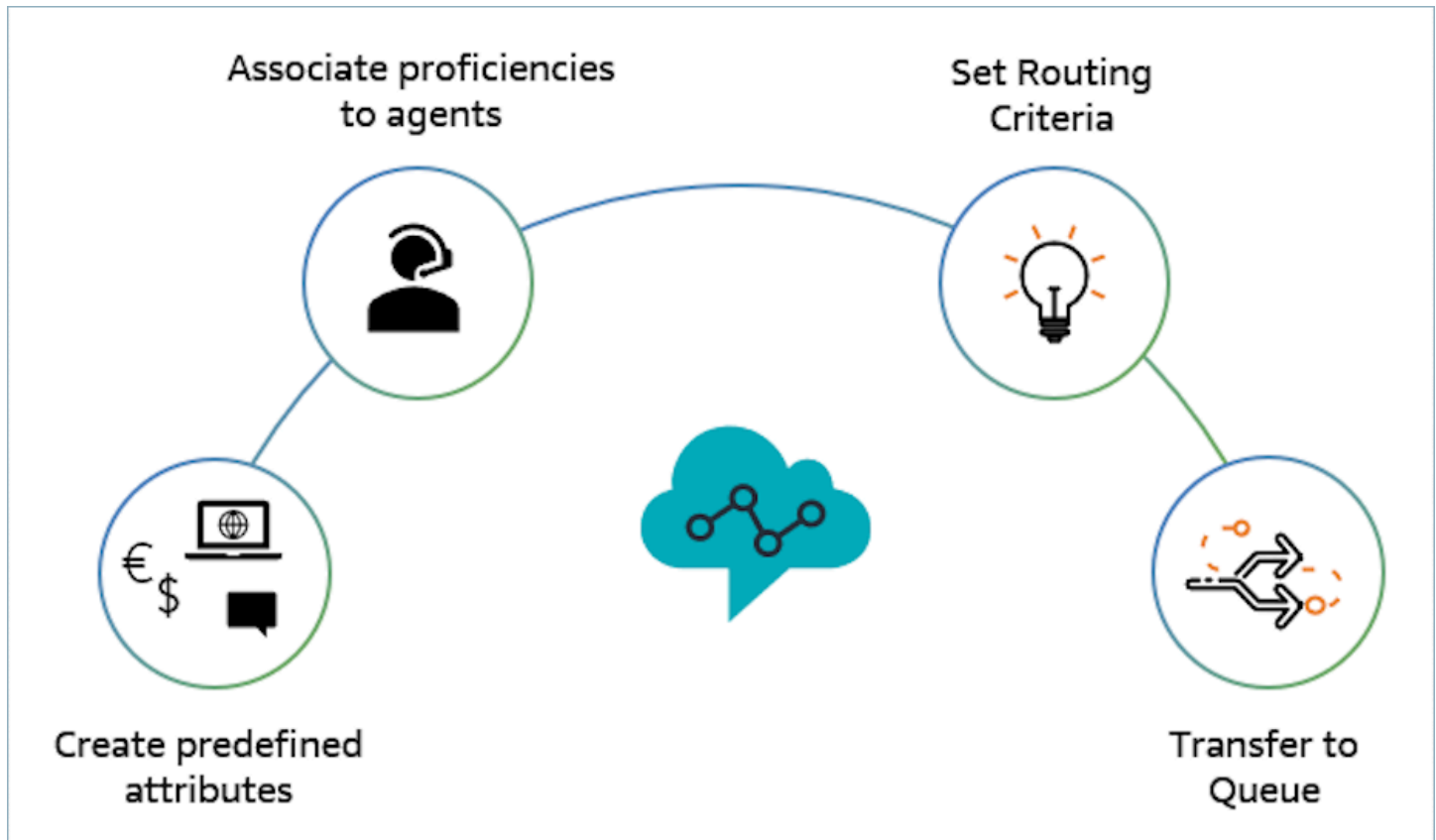
Weiterleitung anhand der Kompetenzen von Kundendienstmitarbeitern

Die Weiterleitung anhand von Kompetenzen wird mithilfe des standardmäßigen, auf Warteschlangen basierenden Weiterleitungsstrukts erreicht. Weitere Informationen zur Weiterleitung finden Sie unter [Funktionsweise der Weiterleitung](#).

Die Weiterleitung anhand der Kompetenzen von Kundendienstmitarbeitern erfolgt in 4 Schritten

- [Vordefinierte Attribute](#)
 - In diesem Schritt können Sie die für die Weiterleitung relevanten vordefinierten Attribute definieren, anhand derer Sie eine Weiterleitungsentscheidung treffen möchten. Die hier erstellten vordefinierten Attribute können einzeln oder mit den Operatoren AND oder OR kombiniert verwendet werden, um einen Weiterleitungsschritt zu bilden.
- [Zuweisen von Kompetenzen zu Kundendienstmitarbeitern](#)

- Sie können vordefinierte Attribute auswählen und sie einem Kundendienstmitarbeiter zuordnen. Alle verfügbaren Kundendienstmitarbeiter, die eine Weiterleitungsschrittanforderung eines Kontakts in derselben Warteschlange erfüllen, werden für eine Übereinstimmung berücksichtigt.
- [Festlegen von Weiterleitungskriterien](#)
- Mithilfe eines Datenstrom-Blocks können Sie Weiterleitungskriterien manuell oder dynamisch festlegen.
- [Transfer to queue \(An Warteschlange weiterleiten\)](#)



Beispiel für die Verwendung der Kompetenzen von Kundendienstmitarbeitern für die Weiterleitung

Stellen Sie sich ein Szenario vor, in dem ein Kontakt in die Warteschlange Allgemeine Eingangswarteschlange eintritt und zwei Kundendienstmitarbeiter, Kundendienstmitarbeiter1 und Kundendienstmitarbeiter2, verfügbar sind. Ein Kunde, der Französisch spricht, sucht Unterstützung zu AWS DynamoDB. Dies ist das zweite Mal, dass der Kunde wegen desselben Problems anruft, und Sie würden es vorziehen, ihn mit einem Experten für AWS DynamoDB zusammenzubringen. Um den Kundenkomfort zu gewährleisten, sollten Sie die folgenden Weiterleitungsanforderungen erfüllen:

- Suchen Sie zunächst für die ersten 30 Sekunden nach einem Kundendienstmitarbeiter mit hoher Kompetenz in Französisch (≥ 4) und sehr hoher Kompetenz für AWS DynamoDB (≥ 5).
- Wenn derzeit kein Kundendienstmitarbeiter gefunden werden kann, suchen Sie für die nächsten 30 Sekunden nach einem Kundendienstmitarbeiter mit hoher Kompetenz in Französisch (≥ 3) und hoher Kompetenz für AWS DynamoDB (≥ 5). Hier wurden die Anforderungen für Französisch gelockert, um den Pool der qualifizierten Kundendienstmitarbeiter zu erweitern, die die Anforderung erfüllen.
- Wenn zu diesem Zeitpunkt keine Verbindung hergestellt wird, suchen Sie nach einem Agenten, der Französisch (≥ 3) und AWS DynamoDB (≥ 4) sehr gut beherrscht, und suchen Sie weiter, bis ein Agent gefunden ist. Hier wurden die Anforderungen für AWS DynamoDB gelockert, um den Pool der qualifizierten Kundendienstmitarbeiter zu erweitern, die die Anforderung erfüllen.

Note

In Fällen, in denen gesetzliche Vorschriften gelten oder Compliance-Anforderungen eingehalten werden müssen, können Sie die Option Nie ablaufen für den Ablauftimer verwenden, um sicherzustellen, dass jeder Kundendienstmitarbeiter, der dem Kontakt beigetreten ist, eine Mindestanforderung erfüllt.

Gehen Sie wie folgt vor, um den Kontakt unter Berücksichtigung der oben genannten Anforderungen weiterzuleiten:

1. Vordefinierte Attribute erstellen: Fügen Sie beispielsweise Technology als vordefiniertes Attribut in Benutzermanagement Vordefinierte Attribute mit AWS DynamoDB als einem der Werte hinzu.

Name	Wert
Technologie	AWS Kinesis
Technologie	AWS DynamoDB
Technologie	AWS EC2
Technologie	AWS Neptune

Note

Connect:French ist bereits als Wert im Systemattribut Connect:Language als vordefiniertes Attribut verfügbar. Sie können dies in Ihren Weiterleitungskriterien verwenden. Sie können Connect:Language bis zu 128 Kundensprachen als Werte hinzufügen.

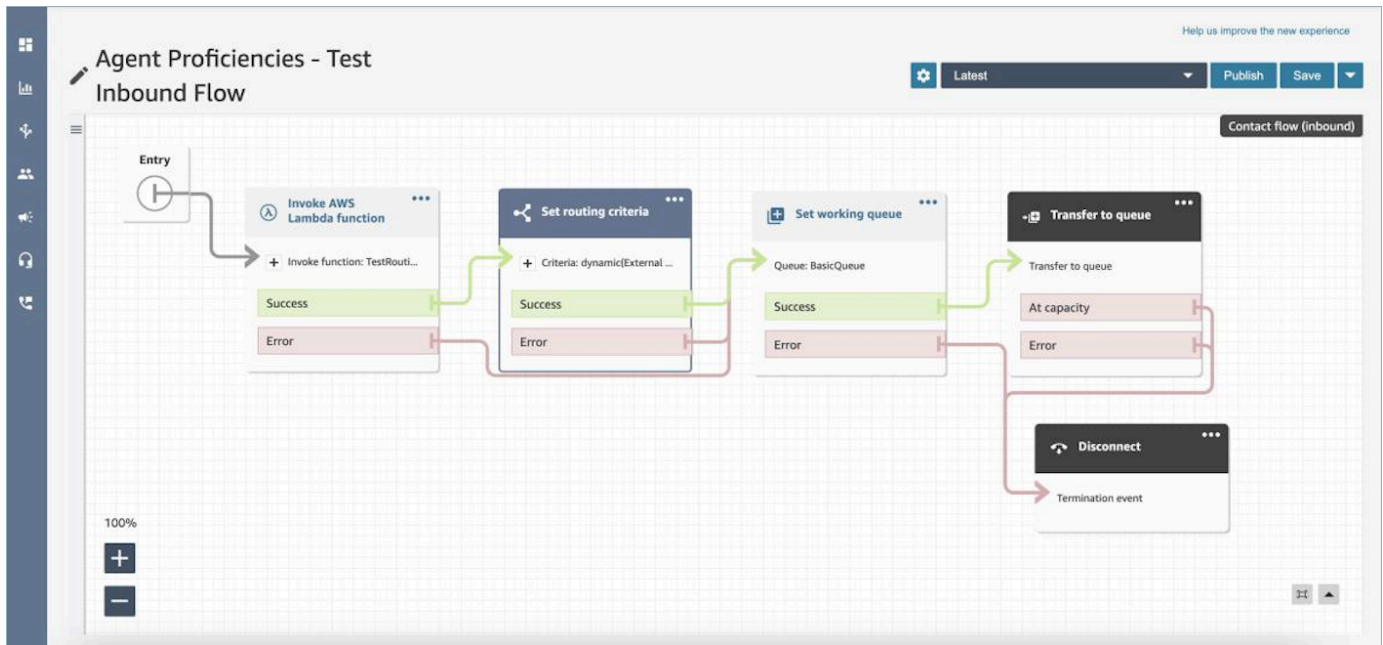
2. Benutzern Kompetenzen zuordnen: Wir haben zwei Kundendienstmitarbeiter, Kundendienstmitarbeiter1 und Kundendienstmitarbeiter2, die französisch sprechen und sich mit AWS DynamoDB auskennen, wie unten gezeigt. Ordnen Sie in der Benutzerverwaltung unter Erweiterte Einstellungen anzeigen die folgenden Kompetenzen Kundendienstmitarbeiter1 und Kundendienstmitarbeiter2 zu.

Name des Kundendienstmitarbeiters	Vordefiniertes Attribut	Wert	Kompetenzniveau
Kundendienstmitarbeiter1	Technologie	AWS Kinesis	2
Kundendienstmitarbeiter1	Technologie	AWS Dynamo DB	5
Kundendienstmitarbeiter1	Technologie	AWS EC2	4
Kundendienstmitarbeiter1	Sprache	Französisch	3
Kundendienstmitarbeiter1	Sprache	Englisch	4
Kundendienstmitarbeiter2	Technologie	AWS Dynamo DB	3
Kundendienstmitarbeiter2	Technologie	AWS EC2	5

Name des Kundendienstmitarbeiters	Vordefiniertes Attribut	Wert	Kompetenzniveau
Kundendienstmitarbeiter2	Technologie	AWS Neptune	5
Kundendienstmitarbeiter2	Sprache	Französisch	4
Kundendienstmitarbeiter2	Sprache	Englisch	3

3. Weiterleitungskriterien: Im Datenstrom-Block „Weiterleitungskriterien einrichten“ können Sie die folgenden Weiterleitungskriterien manuell oder dynamisch mithilfe von JSON erstellen, das durch Aufrufen einer Lambda-Funktion erstellt wird, wie in einem potenziellen eingehenden Datenstrom gezeigt. Erstellen Sie die folgenden Weiterleitungskriterien:
- Schritt 1: `connect:Language(connect:French) >=4 UND Technology (AWS DynamoDB) >=5`
[30 Sekunden]
 - Schritt 2: `connect:Language(connect:French) >=4 UND Technology (AWS DynamoDB) >=4`
[30 Sekunden]
 - Schritt 3: `connect:Language(connect:French) >=3 UND Technology (AWS DynamoDB) >=4`
[Nie ablaufen]

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für einen Eingangsdatenstrom, bei dem dies konfiguriert werden kann



4. In die Warteschlange übertragen: Sobald der Kontakt in die „Allgemeine Eingangswarteschlange“ übertragen wurde, beginnt Connect sofort mit der Ausführung der Weiterleitungskriterien. Die folgenden Schritte werden ausgeführt, bevor der Kontakt zu Kundendienstmitarbeiter1 hinzugefügt wird.
 - a. Weiterleitungsschritt 1: In den ersten 30 Sekunden (keine Übereinstimmung) stellt Connect keine Übereinstimmung mit einem Kundendienstmitarbeiter fest, da keiner der Kundendienstmitarbeiter über AWS-DynamoDB-Kompetenzen von ≥ 5 verfügt
 - b. Weiterleitungsschritt 2: In den nächsten 30 Sekunden (keine Übereinstimmung), da keiner der Agenten über hohe Kompetenz (≥ 4) in Französisch und AWS DynamoDB verfügt
 - c. Weiterleitungsschritt 3: Sobald der vorherige Schritt abläuft, findet Connect den verfügbaren Kundendienstmitarbeiter, Kundendienstmitarbeiter1 (Französisch 3, AWS DynamoDB 4), der Französisch spricht und über sehr gute Kenntnisse in AWS DynamoDB verfügt. Daher wird der Kontakt Kundendienstmitarbeiter1 zugewiesen.

In der Tabelle mit Echtzeit-Metriken für Warteschlangen finden Sie ein [Ein-Klick-Drilldown](#), das Ihnen eine Liste der Weiterleitungsschritte zeigt, die für aktive Kontakte in der Warteschlange verwendet werden. Die Definitionen für die spezifischen Metriken für den Weiterleitungsschritt finden Sie unter [Definitionen für Echtzeitmetriken](#).

Aktualisierungen von Contact Record, Contact Event Stream und Agent Event Stream für die Kompetenzen von Kundendienstmitarbeitern

In den folgenden Abschnitten wurden Modelle für die Weiterleitung auf der Grundlage von Kompetenzen hinzugefügt:

- [Datenmodell für Kontaktdatensätze](#)
- [Datenmodell für Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams](#)
- [Datenmodell für Kontakt ereignisse](#)

Häufig gestellte Fragen

- Sind Warteschlangen noch relevant?
 - Ja, Warteschlangen sind immer noch notwendig. Die Weiterleitungskriterien werden nur aktiviert, wenn ein Kontakt in die Warteschlange gestellt wird. Die Kompetenzen der Kundendienstmitarbeiter bieten eine zusätzliche Kontrolle, um bestimmte Kundendienstmitarbeiter innerhalb einer Warteschlange gezielt anzusprechen.
- Wann sollten wir etwas als Kompetenz anstatt als Warteschlange modellieren?
 - Dies ist eine geschäftliche Entscheidung. Sie sollten die Auswirkungen auf die Anzahl der Warteschlangen berücksichtigen, die Sie eliminieren und konsolidieren können, während Sie gleichzeitig die Kompetenzen Ihrer Kundendienstmitarbeiter nutzen.
- Funktionieren die Kompetenzen der Kundendienstmitarbeiter auf allen Kanälen?
 - Ja, die Weiterleitung anhand der Kompetenzen der Kundendienstmitarbeiter funktioniert für alle Kanäle.
- Wie entferne ich ein Weiterleitungskriterium?
 - Sie können ein Weiterleitungskriterium mithilfe eines Kundenwarteschlangen-Datenstroms unterbrechen.
 - Sie können auf diese Weise auch die Weiterleitungskriterien aktualisieren.
- Wie oft kann ich ein Weiterleitungskriterium ändern?
 - Sie können die Weiterleitungskriterien maximal zweimal ändern. Beispielsweise kann ein Kontakt insgesamt drei Weiterleitungskriterien haben. Wenn Sie die Weiterleitungskriterien danach immer noch ändern müssen, müssen Sie die Warteschlange ändern (oder zurück zur gleichen Warteschlange wechseln), wodurch ein neuer Kontakt entsteht.

- Funktionieren die Priorität und Verzögerung der Warteschlange mit den Kompetenzen der Kundendienstmitarbeiter wie gewohnt?
 - Ja, Warteschlangenpriorität und Verzögerung funktionieren wie in einer Umgebung. non-agent-proficiencies
- Welche Operatoren werden bei der Erstellung von Weiterleitungskriterien unterstützt?
 - Folgende boolesche Operationen werden unterstützt:
 - AND
 - ODER (nur 1 und dies ist auf Weiterleitungskriterien beschränkt, die die dynamische Erstellungsoption verwenden.)
 - Die folgenden Vergleichsoperatoren werden unterstützt:
 - >=
- Welche Zeichen können für vordefinierte Attribute verwendet werden?
 - Das Muster für den Namen und Wert eines vordefinierten Attributs ist `^(?! (aws: | connect:)) [\p{L}\p{Z}\p{N}_. :/=+ -@']+$`. Es kann beispielsweise einen beliebigen Buchstaben, numerischen Wert, Leerzeichen oder `_ . :/=+ -@'`-Sonderzeichen enthalten, darf aber nicht mit `aws:` oder `connect:` beginnen.
- Kann ich dasselbe Attribut mehrmals zu einem Weiterleitungskriterium hinzufügen?
 - Ja, Sie können dasselbe Attribut mehrmals zu einem Weiterleitungskriterium hinzufügen.
- Ist es möglich, beim Auslösen einer Übertragung (Schnellverbindung) die Weiterleitungskriterien festzulegen?
 - Sie können den `Set routing criteria`-Block im Übertragungsdatenstrom verwenden, um die Weiterleitungskriterien für das übertragene Kontaktsegment festzulegen. Es ist nicht möglich, die Weiterleitungskriterien eines vorherigen Kontakts auf das neue Kontaktsegment zu übertragen, das nach dem Beitritt eines Kundendienstmitarbeiters erstellt wurde.
- Was geschieht mit den Weiterleitungskriterien, wenn ein Kontakt von Warteschlange zu Warteschlange übertragen wird, bevor er weitergeleitet wurde?
 - Die Weiterleitungskriterien beginnen mit dem ersten Schritt in der neuen Warteschlange, falls ein Kontakt übertragen wurde, bevor er einem Kundendienstmitarbeiter hinzugefügt wurde. Zu diesem Zweck übertragen wir die Weiterleitungskriterien des vorherigen Kontakts auf das neue Kontaktsegment, das aufgrund der Warteschlangenübertragung erstellt wurde.
- Enthält der Kontaktdatensatz eine Momentaufnahme der Kompetenzen des entsprechenden Kundendienstmitarbeiters?
 - Nein, der Kontaktdatensatz enthält nicht die Kompetenzen eines Kundendienstmitarbeiters.

- Der Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstream enthält eine Momentaufnahme der Kompetenzen des Kundendienstmitarbeiters zum Zeitpunkt des Beitritts.
- Werden wir in der Lage sein, mithilfe von APIs nach einem Kundendienstmitarbeiter anhand seiner Kompetenzen zu suchen?
 - Nein, dies wird nicht unterstützt.
- Was geschieht, wenn wir ein Attribut löschen, während es sich auf einem aktiven Kontakt befindet?
 - Sie können ein Attribut löschen, das für aktive Kontakte verwendet wird. Bei jedem Weiterleitungsschritt mit diesem Attribut wird jedoch kein passender Kundendienstmitarbeiter gefunden, und der Kontakt bleibt in der Warteschlange, bis die Weiterleitungskriterien abgelaufen sind.
 - Alle neuen Kontakte mit diesem Attribut beginnen, den Fehlerzweig des Set Routing Criteria-Blocks im Kontaktdatenstrom zu übernehmen.
- Was geschieht mit den Schritten bzw. dem Ablauf der Weiterleitungskriterien, wenn ein Kundendienstmitarbeiter einen Anruf ablehnt?
 - Bei der Weiterleitung gilt ein Beitritt als abgeschlossen, wenn ein Kundendienstmitarbeiter den Kontakt akzeptiert und ein Beitritt abgeschlossen ist. Wenn ein Kundendienstmitarbeiter einen Anruf/Kontakt ablehnt, durchläuft die Weiterleitungseingabe weiterhin die Weiterleitungskriterien, wobei der Timer kontinuierlich läuft.
- Wird der Kundendienstmitarbeiter, der den Schritt abgelehnt hat, Teil des Pools sein, wenn die Weiterleitung erneut durchgeführt wird?
 - Ja, der Kundendienstmitarbeiter wird weiterhin Teil des Pools sein, wenn die Weiterleitung erneut durchgeführt wird.
- Wie funktioniert die Sicherheit für Kundendienstmitarbeiterkompetenzen?
 - Informationen zu den Sicherheitsberechtigungen, die für die Einrichtung und Verwendung der für die Einrichtung und Verwendung des Features erforderlich sind, finden Sie auf der Seite [Kundendienstmitarbeiterkompetenzen](#).
- Sind historische Metriken verfügbar?
 - Nein, historische Metriken sind in der Analyse nicht verfügbar.
 - Der Kontaktdatensatz, der Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstream und der Kontakt-Ereignisstream enthalten alle erforderlichen Informationen.
- Wo finde ich ein Beispiel für eine Lambda-Funktion zum Festlegen von Weiterleitungskriterien?

- Ein Beispiel für eine Lambda-Funktion zum Festlegen von Weiterleitungskriterien finden Sie im Abschnitt zum Datenstrom-Block „Weiterleitungskriterien festlegen“. Weitere Informationen finden Sie unter [Datenstrom-Block: Festlegen von Weiterleitungskriterien](#).
- Was passiert mit den für einen Kontakt festgelegten Weiterleitungskriterien, wenn der Kontakt in eine Agentenwarteschleife übertragen wird?
- Die Weiterleitungskriterien haben keine Auswirkung auf Kontakte, die sich in einer Agentenwarteschleife befinden. Wenn ein Kontakt mit Weiterleitungskriterien von einer Agentenwarteschleife in eine Standardwarteschleife übertragen wird, werden die Weiterleitungskriterien an das neue Kontaktsegment weitergeleitet, das aufgrund der Warteschlangenübertragung erstellt wurde.

Einrichten von Kundendienstmitarbeitern

Sie können Kundenkontakte über die Organisation der Kundendienstmitarbeiterhierarchie und die Verwaltung des Kundendienstmitarbeiter-Status steuern und die Belastung ausgleichen. Diese Tools bieten Filter- und Verwaltungsmöglichkeiten für die Kundendienstmitarbeiterverfügbarkeit pro Warteschlange, Qualifikation und Weiterleitungsprofil.

Inhalt

- [Einrichten von Kundendienstmitarbeiter-Hierarchien](#)
- [Hinzufügen eines benutzerdefinierten Kundendienstmitarbeiterstatus](#)
- [Konfigurieren von Kundendienstmitarbeiterereinstellungen: Weiterleitungsprofil, Telefentyp und automatische Anrufannahme](#)
- [Vordefinierte Attribute](#)
- [Zuweisen von Kompetenzen zu Kundendienstmitarbeitern](#)
- [Aktivieren der automatischen Anrufannahme für Kundendienstmitarbeiter](#)
- [CCPv1: Automatisches Abmelden von Kundendienstmitarbeitern beim Schließen ihres CCP](#)
- [Einrichten von Kundendienstmitarbeiter auf eine Weise, dass sie sich selbst Aufgaben zuweisen können](#)

Einrichten von Kundendienstmitarbeiter-Hierarchien

Kundendienstmitarbeiter-Hierarchien sind eine Möglichkeit, Kundendienstmitarbeiter zu Berichtszwecken in Teams und Gruppen zu organisieren. So können sie beispielsweise basierend

auf ihrem Standort und ihren Qualifikationen geordnet werden. Sie können große Gruppen erstellen, z. B. eine Gruppe für alle Kundendienstmitarbeiter, die auf einem bestimmten Kontinent arbeiten, oder kleinere Gruppen, z. B. für alle Kundendienstmitarbeiter, die in einer bestimmten Abteilung arbeiten.

Sie können auch Hierarchien mit bis zu fünf Ebenen konfigurieren und Kundendienstmitarbeiter oder Teams segmentieren. Es gibt bei der Verwendung von Hierarchien einige Dinge zu beachten:

- Das Entfernen von Kundendienstmitarbeitern aus einer Ebene wirkt sich auf historische Berichte aus.
- Wenn Sie die Berechtigung Beschränken des Kontaktzugriffs verwenden, können Sie die Ergebnisse der Kontaktsuche auf Grundlage der Hierarchie der Kundendienstmitarbeiter einschränken. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten, wer nach Kontakten suchen und auf detaillierte Informationen zugreifen kann](#).


Erforderliche -Berechtigungen

Um Agentenhierarchien zu erstellen, benötigen Sie die Berechtigung View – Agent hierarchy (Anzeige – Agentenhierarchie) in Ihrem Sicherheitsprofil.

Note

Da Agentenhierarchien Standort- und Fertigkeitsatzdaten enthalten können, benötigen Sie diese Berechtigung, um die Agentenhierarchieinformationen in einem Bericht mit Echtzeitmetriken anzuzeigen.

Die folgende Abbildung zeigt die Berechtigungen Benutzer und Berechtigungen – Kundendienstmitarbeiter-Hierarchie auf der Seite Sicherheitsprofilberechtigungen.

Users and permissions 			
Type	All	View	Edit
Users	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Erstellen einer neuen Agentenhierarchie

Wie viele Hierarchiegruppen kann ich erstellen? Sie können sich Ihr Kontingent an Benutzerhierarchiegruppen pro Instance ansehen, indem Sie unter <https://console.aws.amazon.com/servicequotas/> die Service-Quotas-Konsole öffnen.

1. Melden Sie sich bei der Amazon-Connect-Konsole mit einem Administratorkonto oder einem Konto an, das einem Sicherheitsprofil zugewiesen ist, das über Berechtigungen zum Erstellen von Kundendienstmitarbeiter-Hierarchien verfügt.
2. Wählen Sie Benutzer, Kundendienstmitarbeiter-Hierarchie.
3. Geben Sie einen Namen ein und wählen Sie +, um die 1. Ebene Ihrer Hierarchie zu erstellen.
4. Wählen Sie +, um Ihrer Hierarchie weitere Ebenen hinzuzufügen.
5. Klicken Sie auf Save (Speichern), um die Änderungen zu übernehmen oder auf Cancel (Abbrechen), um sie rückgängig zu machen.

Tip

Wenn die Schaltfläche „Save (Speichern)“ nicht aktiv ist, besitzen Sie keine Berechtigungen zum Erstellen oder Bearbeiten der Kundendienstmitarbeiter-Hierarchie.

Hinzufügen von Gruppen, Teams und Kundendienstmitarbeitern zu einer Hierarchie

Nach dem Erstellen einer Hierarchie können Sie Gruppen, Teams und Agenten von oben nach unten hinzufügen.

1. Wählen Sie die oberste Ebene der Hierarchie.
2. Klicken Sie auf x, um jeder Ebene Gruppierungen hinzuzufügen.
3. Klicken Sie auf das Häkchen-Symbol, um den Namen zu speichern oder wählen Sie das Bleistift-Symbol, um den Namen zu bearbeiten.
4. Wählen Sie Speichern.

Wählen Sie View historical changes (Verlaufsänderungen anzeigen), um die Änderungshistorie anzuzeigen. Sie können Änderungen nach Datum (zwischen zwei Datumsangaben) oder nach Benutzername filtern. Falls Sie den Link nicht sehen können, stellen Sie sicher, dass Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, um diese Änderungen anzuzeigen.

Löschen einer Kundendienstmitarbeiter-Hierarchie

Important

Durch das Löschen einer Hierarchieebene wird die Verbindung mit vorhandenen Kontakten getrennt. Diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden.

Hinzufügen eines benutzerdefinierten Kundendienstmitarbeiterstatus

Kundendienstmitarbeiter müssen ihren Status im Contact Control Panel (CCP) einstellen. Tatsächlich ändert sich der Status eines Kundendienstmitarbeiters nur dann, wenn er manuell im CCP geändert wird, oder wenn [der Vorgesetzte ihn in einem Bericht mit Echtzeitmetriken ändert](#).

Amazon Connect stellt zwei Standardstatuswerte bereit:

- Verfügbar
- Offline

Sie können die Namen dieser Werte ändern und neue Status hinzufügen. Fügen Sie beispielsweise einen Status für Pausen und einen weitere für Schulungen hinzu. Diese neuen Status und die Standardstatuswerte werden für Berichte, Metriken und Ressourcenverwaltung verwendet.

Wenn Sie einen neuen Status hinzufügen, lautet dieser stets Custom (Benutzerdefiniert) und ist nicht weiterleitbar.

Sie können keinen Statuswert löschen. Sie können ihn jedoch deaktivieren, damit er im CCP des Kundendienstmitarbeiters nicht angezeigt wird.

So fügen Sie einen neuen Kundendienstmitarbeiter-Status hinzu

1. Wählen Sie Users, Agent status (Benutzer, Agentenstatus), Add new agent status (Neuen Agentenstatus hinzufügen).
2. Geben Sie einen Statusnamen und eine Beschreibung ein und wählen Sie aus, ob der Status dem Kundendienstmitarbeiter im CCP angezeigt werden soll.
3. Wählen Sie Speichern.

Klicken Sie zum Ändern der Reihenfolge, in der die Statuswerte im CCP angezeigt werden sollen, auf die acht Punkte neben dem Statuswert, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen. Ziehen Sie sie in die gewünschte Reihenfolge.

Status name	Description
⋮ Available	Available state
↑ Break	Lunch and coffee breaks
Training	Training on the new tools
Offline	Offline state

So bearbeiten Sie einen Status

1. Wählen Sie Users (Benutzer), Agent status (Agentenstatus).
2. Bewegen Sie den Mauszeiger über den Statusnamen und klicken Sie auf das Bearbeiten-Symbol.
3. Geben Sie die neuen Informationen ein und wählen Sie Save (Speichern), um die Änderungen zu übernehmen.

Wählen Sie View Historical Changes (Verlaufsänderungen anzeigen), um die Änderungshistorie anzuzeigen. Sie können Änderungen nach Datum (zwischen zwei Datumsangaben) oder nach Benutzername filtern. Wenn der Link View historical changes (Historische Änderungen anzeigen) nicht angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass Sie über die Berechtigungen zum Anzeigen dieser Änderungen verfügen.

Konfigurieren von Kundendienstmitarbeiterereinstellungen:

Weiterleitungsprofil, Telefontyp und automatische Anrufannahme

Bevor Sie Ihre Agenteneinstellungen konfigurieren, erhalten Sie zunächst ein paar Informationen. Natürlich können Sie diese Informationen zu einem späteren Zeitpunkt jederzeit ändern.

- Was ist das Weiterleitungsprofil? Es kann jeweils nur eines zugewiesen werden.
- Haben sie auch das Agent-Sicherheitsprofil oder ein benutzerdefiniertes Profil, das Sie erstellt haben?

- Werden sie ein Softphone verwenden? Wenn dies der Fall ist: Werden sie automatisch mit Kontakten verbunden oder müssen Sie die Schaltfläche Akzeptieren in ihrem Contact Control Panel (CCP) aktivieren?
- Oder verwenden sie ein Tischtelefon? Wie lautet in diesem Fall die Telefonnummer?
- Wie viele Sekunden haben sie für die Kontaktnachbearbeitung (After Contact Work, ACW)? Es gibt keine Möglichkeit, die Zeit für die Kontaktnachbearbeitung komplett auszuschalten, damit Kundendienstmitarbeiter nie zur Anrufnachbearbeitung wechseln. (Ein Wert von 0 steht für einen unbestimmte Zeitraum.)
- Werden sie einer Agentenhierarchie zugewiesen?

Note

Sie können nicht konfigurieren, wie lange ein verfügbarer Agent die Verbindung zu einem Kontakt herstellen muss, bevor dies als verpasst betrachtet wird. Kundendienstmitarbeiter haben 20 Sekunden Zeit, um einen Sprach- oder Chat-Kontakt anzunehmen oder abzulehnen, und 30 Sekunden für einen Aufgabenkontakt. Wird nichts unternommen, erhalten aktuelle Kundendienstmitarbeiter den Status Verpasst und der Kontakt wird an die nächsten verfügbaren Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet.

Konfigurieren der Agenteneinstellungen

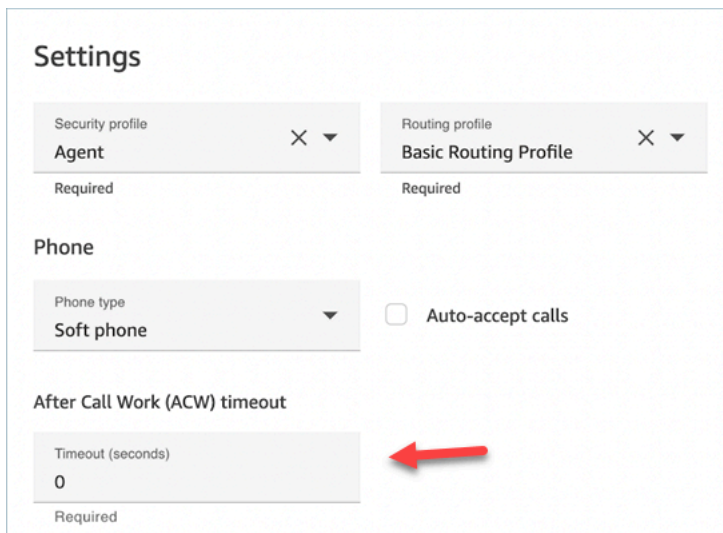
1. Wählen Sie im Navigationsmenü links die Optionen „Benutzer“, „Benutzerverwaltung“ aus.
2. Wählen Sie den Benutzer aus, den Sie konfigurieren möchten, und klicken Sie anschließend auf Edit (Bearbeiten).
3. Weisen Sie ihm ein [Weiterleitungsprofil](#) zu. Sie können nur eines zuweisen.
4. Weisen Sie das Sicherheitsprofil Agent zu, es sei denn, Sie haben benutzerdefinierte Sicherheitsprofile erstellt.
5. Wählen Sie unter Phone Type (Telefontyp) aus, ob der Agent ein Tischtelefon oder ein Softphone verwendet.
 - Wenn Sie ein Tischtelefon auswählen, geben Sie die Telefonnummer ein.

⚠ Important

Gebühren für ausgehende Telefonie fallen an, wenn ein Tischtelefon für eingehende Anrufe genutzt wird.

- Wenn Sie ein Softphone auswählen, wählen Sie Anruf automatisch akzeptieren aus, wenn Kundendienstmitarbeiter automatisch mit Anrufen verbunden werden sollen. Dies gilt nicht für Chats.
6. Geben Sie bei ACW-Timeout (Anrufnachbearbeitung) ein, wie viele Sekunden Kundendienstmitarbeiter für die Kontaktnachbearbeitung haben, also um beispielsweise Notizen zum Kontakt einzugeben.
- Der Mindestwert beträgt 1 Sekunde.
 - Der Höchstwert beträgt 2 000 000 Sekunden (24 Tage).
 - Geben Sie 0 ein, wenn Sie keine bestimmte Zeit für die Anrufnachbearbeitung festlegen möchten. Dies entspricht im Wesentlichen einem unbestimmten Zeitraum. Wenn das Gespräch beendet ist, beginnt die Anrufnachbearbeitung. Kundendienstmitarbeiter müssen Kontakt schließen auswählen, um die Anrufnachbearbeitung zu beenden.

Die folgende Abbildung zeigt den Bereich Einstellungen auf der Seite Weiterleitungsprofil bearbeiten. ACW-Timeout (Anrufnachbearbeitung) wurde auf 0 gesetzt.



The screenshot shows the 'Settings' page for a routing profile. It includes sections for 'Security profile' (Agent), 'Routing profile' (Basic Routing Profile), 'Phone' (Soft phone), and 'After Call Work (ACW) timeout'. The 'ACW timeout' section has a 'Timeout (seconds)' field set to '0', which is highlighted by a red arrow.

7. Wählen Sie unter Agent Hierarchy (Agentenhierarchie) sämtliche Gruppen aus, denen der Agent angehören sollte.

8. Fügen Sie unter Tags Ressourcen-Tags hinzu, um zu identifizieren, zu organisieren, zu suchen, zu filtern und zu bestimmen, wer auf diesen/diese Benutzer:in zugreifen kann.

Vordefinierte Attribute

Important

Diese Informationen sind nicht verschlüsselt. Wir empfehlen dringend, dem [Bewährte Methoden für PII-Compliance in Amazon Connect](#) zu folgen.

Vordefinierte Attribute sind Attribute in einer Amazon-Connect-Instance, die verwendet werden können, um einen Kundendienstmitarbeiter oder Kundendienstmitarbeiterpools innerhalb einer Warteschlange anzusprechen. Ein vordefiniertes Attribut besteht aus einem Namen und einem Wert.

- Sie können bis zu 128 Werte pro Attribut erstellen.
- Ein vordefinierter Attributname kann bis zu 64 Zeichen lang sein.
- Ein vordefinierter Attributwert kann bis zu 64 Zeichen lang sein.
- Sie können vordefinierte Attribute manuell erstellen und verwalten, indem Sie die Amazon Connect Admin-Website oder die Amazon Connect Connect-API verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen eines vordefinierten Attributs](#) und [APIs für die Verwaltung vordefinierter Attribute](#).
- Muster für ein vordefiniertes Attribut: $^(?!(\text{aws} : | \text{connect} :))[\p{L}\p{Z}\p{N}_. :/=+-@']+\$$
- Das Service-Kontingent für die Anzahl der vordefinierten Attribute in einer Amazon-Connect-Instance finden Sie hier.

Erstellen eines vordefinierten Attributs

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Routing, Vordefinierte Attribute, Vordefiniertes Attribut hinzufügen aus.
2. Fügen Sie im Abschnitt Vordefinierte Attribute hinzufügen den Namen in das Feld Vordefiniertes Attribut und den Wert in das Feld Wert ein
3. Fügen Sie zusätzliche Werte für das Attribut hinzu, indem Vordefiniertes Attribut hinzufügen wählen.

Predefined attribute management

Add or edit attributes. These attributes can then be assigned to users and contacts, for use in routing. [Learn more](#)

🔍 Search by predefined attribute

Add predefined attribute

Predefined attribute	Value	Type	Delete
No results were found			

4. Wählen Sie Speichern, um das Attribut und die Werte zu speichern.

Predefined attribute management > Add predefined attribute

Add predefined attribute

Cancel **Save**

Attribute information

Predefined attribute	Value	Add
Required 0 / 64	Required 0 / 64	

5. Wählen Sie Aktualisieren, um die Seite Verwaltung vordefinierter Attribute mit den erstellten Attributen zu aktualisieren.

APIs für die Verwaltung vordefinierter Attribute

- [CreatePredefinedAttribut](#)
- [UpdatePredefinedAttribut](#)
- [DeletePredefinedAttribut](#)
- [DescribePredefinedAttribut](#)
- [ListPredefinedAttribute](#)

Für vordefinierte Attribute sind Berechtigungen erforderlich

Bevor Sie vordefinierte Attribute zu Amazon Connect hinzufügen können, müssen Ihrem Sicherheitsprofil die folgenden Berechtigungen zugewiesen sein: Vordefinierte Attribute. Die folgende Abbildung zeigt, dass sich diese Sicherheitsprofilberechtigung im Abschnitt Routing auf der Seite Sicherheitsprofil hinzufügen/bearbeiten befindet.

Security profile permissions							
Routing							
This group gives permissions to the following areas: routing policies, quick connects, hours of operation, queues and task templates.							
Type	All	View	Edit	Create	Delete	Enable / Disable	
Routing profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quick connects	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hours of operation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Queues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Task templates	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Predefined attributes	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vom System vordefinierte Attribute

Systemattribute, identifiziert als `connect :`, sind vordefinierte Attribute, die von Amazon Connect festgelegt wurden. Der `connect :`-Name und die Werte können nicht geändert oder gelöscht werden. Die derzeit verfügbaren Systemattribute sind `connect :Language` und `connect :Subtype`. Sie können 128 benutzerdefinierte Werte für `connect :Language` hinzufügen. Sie können `connect :Subtype` nicht ändern, aber es kann in Weiterleitungskriterien für die Weiterleitung verwendet werden.

[Predefined attributes](#) > Edit connect:Subtype








Edit connect:Subtype

Attribute information

Predefined attribute connect:Subtype Required 15 / 64	Value Required 0 / 64	Add
---	--------------------------	---------------------

Specified values

 Subtypes are provided by Amazon Connect and cannot be changed.

<input type="checkbox"/>	Value	Delete
<input type="checkbox"/>	connect:Task	
<input type="checkbox"/>	connect:Chat	
<input type="checkbox"/>	connect:SMS	
<input type="checkbox"/>	connect:Telephony	
<input type="checkbox"/>	connect:WebRTC	
<input type="checkbox"/>	connect:Guide	
<input type="checkbox"/>	connect:Apple	

Häufig gestellte Fragen

- Muss ich Ebenen für ein vordefiniertes Attribut definieren, wenn ich es erstelle?
 - Ein vordefiniertes Attribut besteht aus einem Name-Wert-Paar. Zum Beispiel ein Name wie `Language` und Werte wie `English`, `French`, `Swahili`
 - Ein Kompetenzniveau ist ein Indikator, der zwischen 1 und 5 liegt und das Fachwissen eines Kundendienstmitarbeiters für einen bestimmten Attributwert angibt. Es wird im Benutzerprofil festgelegt. Stufe 1 ist die niedrigste und Stufe 5 die höchste.
- Kann ich doppelte vordefinierte Attribute erstellen? Groß-/Kleinschreibung?
 - Nein, Sie können kein vordefiniertes Attribut mit doppelten Namen oder Werten erstellen. Darüber hinaus können Sie aufgrund der Berücksichtigung der Groß- und Kleinschreibung keine doppelten Namen verwenden. Beispielsweise kann ein neues vordefiniertes Attribut mit dem Namen `Language` nicht erstellt werden, wenn in Ihrer Amazon-Connect-Instance ein vordefiniertes Attribut mit dem Namen `Language` vorhanden ist.
- Kann ich ein Attribut löschen, wenn es bereits einem Kundendienstmitarbeiter zugewiesen ist?
 - Ein Attribut kann nur gelöscht werden, wenn es keinem Kundendienstmitarbeiter zugewiesen ist.
 - Bevor Sie ein Attribut löschen, sollten Sie sicherstellen, dass keiner der Kontakte auf einen Kundendienstmitarbeiter mit diesem Attribut wartet, da der Kontakt sonst nicht zugewiesen wird.
- Wie kann ich den Namen eines Attributs oder Werts aktualisieren?
 1. Verwenden Sie das Attribut nicht mehr für zukünftige Kontakte, um alle Kontakte eines aktiven Kontaktyps zu beseitigen.
 2. Aktualisieren aller Attribute.

Zuweisen von Kompetenzen zu Kundendienstmitarbeitern

Eine Kompetenz besteht aus einem vordefinierten Attributnamen, seinem Wert und einer Kompetenzstufe. Die Stufe ist ein numerischer Wert von 1, 2, 3, 4 oder 5. Nachdem Sie ein vordefiniertes Attribut erstellt haben, können Sie einem Kundendienstmitarbeiter eine oder mehrere Kompetenzen zuweisen.

Kundendienstmitarbeiter1 und Kundendienstmitarbeiter2 können beispielsweise mehrere Technologien auf unterschiedlichem Niveau beherrschen. Ihnen können Kompetenzen zugewiesen werden, um ihren Kenntnisstand in diesen Technologien widerzuspiegeln, wie in der folgenden Tabelle dargestellt:

Name des Kundendienstmitarbeiters	Vordefiniertes Attribut	Wert	Kompetenzniveau
Kundendienstmitarbeiter1	Technologie	AWS Kinesis	2
Kundendienstmitarbeiter1	Technologie	AWS Dynamo DB	5
Kundendienstmitarbeiter1	Technologie	AWS EC2	4
Kundendienstmitarbeiter1	Sprache	Französisch	3
Kundendienstmitarbeiter1	Sprache	Englisch	4
Kundendienstmitarbeiter2	Technologie	AWS Dynamo DB	3
Kundendienstmitarbeiter2	Technologie	AWS EC2	5
Kundendienstmitarbeiter2	Technologie	AWS Neptune	5
Kundendienstmitarbeiter2	Sprache	Französisch	4
Kundendienstmitarbeiter2	Sprache	Englisch	3

So weisen Sie einem Benutzer eine Kompetenz zu

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Benutzer, Benutzerverwaltung aus.
2. Wählen Sie den Namen des Benutzers aus, um das Benutzerprofil zu öffnen.
3. Gehen Sie zu Erweiterte Einstellungen anzeigen.

4. Wählen Sie im Abschnitt Attribute für das Feld Name mithilfe des Dropdown-Menüs ein vordefiniertes Attribut aus, das zuvor erstellt wurde.
5. Wählen Sie im Feld Wert mithilfe des Dropdown-Menüs eine Option aus.
6. Wählen Sie im Feld Qualifikationsstufe eine Kompetenzstufe für den vorherigen Attributwert aus.
7. Sie können bis zu 10 Kompetenzen pro Kundendienstmitarbeiter hinzufügen.

Attributes				
Attributes are used for routing. Attributes must first be added via the Attribute definitions page				
<input type="checkbox"/>	Name	Value	Skill level	Delete
<input type="checkbox"/>	Technology <input type="text" value="Technology"/> X ▾	AWS DynamoDB <input type="text" value="AWS DynamoDB"/> X ▾	5 <input type="text" value="5"/>	
<input type="checkbox"/>	Technology <input type="text" value="Technology"/> X ▾	AWS EC2 <input type="text" value="AWS EC2"/> X ▾	4 <input type="text" value="4"/>	
<input type="checkbox"/>	Technology <input type="text" value="Technology"/> X ▾	AWS Kinesis <input type="text" value="AWS Kinesis"/> X ▾	4 <input type="text" value="4"/>	

APIs zur Verwaltung der Kompetenzen von Kundendienstmitarbeitern

- [AssociateUserFähigkeiten](#)
- [DisassociateUserFähigkeiten](#)
- [ListUserFähigkeiten](#)

Aktivieren der automatischen Anrufannahme für Kundendienstmitarbeiter

Wenn Auto-Accept Call (Anruf automatisch annehmen) für einen verfügbaren Kundendienstmitarbeiter aktiviert ist, stellt der Kundendienstmitarbeiter automatisch eine Verbindung zu Kontakten her.

Diese Funktion gilt nicht für Chats oder Aufgaben.

Wie lange dauert es, bis der Anruf mit dem Kundendienstmitarbeiter verbunden ist?

Note

Der Anruf wird zwar in weniger als einer Sekunde verbunden, aber es ertönt kein Klingeln, nur der Kundendienstmitarbeiter flüstert.

Weniger als eine Sekunde. Wenn ein Anruf bei einem verfügbaren Kundendienstmitarbeiter eingeht, für den Auto-Accept Call (Anruf automatisch annehmen) aktiviert ist, zeigt das Contact Control Panel (CCP) kurz die Optionen Accept (Akzeptieren) oder Reject (Ablehnen) an. Dieses Verhalten wird erwartet. Nach weniger als einer Sekunde wird der Anruf automatisch angenommen und diese Optionen verschwinden.

Es gibt keine Möglichkeit, den Zeitraum zu verlängern, bevor ein Anruf automatisch angenommen wird.

Anruf automatisch akzeptieren funktioniert nicht bei Rückrufen.

Aktivieren der automatischen Anrufannahme für vorhandene Kundendienstmitarbeiter

Sie können „Anruf automatisch annehmen“ nicht aktivieren, während Sie mehrere vorhandene Benutzer in Ihrer Amazon-Connect-Instance bearbeiten. Sie müssen vorhandene Benutzer einzeln bearbeiten, um sie zu aktivieren. Sie können die Einstellung jedoch für mehrere neue Benutzer konfigurieren, wenn Sie per CSV-Vorlage eine große Menge neuer Nutzer hochladen.

Um diese Schritte auszuführen, müssen Sie sich als Benutzer mit den folgenden Berechtigungen in seinem Sicherheitsprofil anmelden: Berechtigung zum Erstellen, Entfernen, Aktivieren/Deaktivieren und Bearbeiten.

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Administratorkonto oder einem Konto an, das einem Sicherheitsprofil zugewiesen ist, das über Berechtigungen zum Erstellen oder Bearbeiten von Benutzern verfügt.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü links Benutzer, Benutzerverwaltung aus.
3. Wählen Sie in der Liste der Benutzer einen Kundendienstmitarbeiter aus und klicken Sie dann auf Edit (Bearbeiten).
4. Aktivieren Sie auf der Seite "Edit users (Benutzer bearbeiten)" unter "Phone Type (Telefontyp)" das Kontrollkästchen Auto-Accept Call (Anruf automatisch akzeptieren).

5. Wählen Sie Speichern.
6. Wiederholen Sie diese Schritte für jeden Benutzer, den Sie bearbeiten möchten.

Massenupload neuer Benutzer mit aktiviertem automatischer Anrufannahme

Sie können die CSV-Vorlage nicht verwenden, um Informationen für vorhandene Benutzer zu bearbeiten. Wenn Sie doppelte Benutzer mit unterschiedlichen Informationen in die CSV-Vorlage aufnehmen, erhalten Sie eine Fehlermeldung.

1. Melden Sie sich mit Ihrer Zugriffs-URL (<https://domain.awsapps.com/connect/login>) bei Ihrer Amazon Connect-Instance an.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü links Benutzer, Benutzerverwaltung aus.
3. Wählen Sie Neue Benutzer hinzufügen aus.
4. Wählen Sie unter How do you want to set up your existing users? (Wie möchten Sie Ihre vorhandenen Benutzer einrichten?) neben Upload my users from a template (csv) (Meine Benutzer aus einer Vorlage (CSV) hochladen) die Option template (Vorlage) aus, um eine vorformatierte CSV-Datei herunterzuladen.
5. Konfigurieren Sie in der CSV-Datei die Details für die neuen Benutzer, die Sie hinzufügen möchten. Geben Sie für soft phone auto accept (yes/no) (Automatische Annahme von Softphone (Ja/Nein)) Yes (Ja) ein.
6. Nachdem Sie die CSV-Datei konfiguriert haben, wählen Sie in Ihrer Amazon-Connect-Instance Meine Benutzer aus einer Vorlage (CSV) hochladen und dann Weiter aus.
7. Wählen Sie unter Select and upload a spreadsheet with user details (Tabelle mit Benutzerdetails auswählen und hochladen) die Option Choose file (Datei auswählen) aus.
8. Wählen Sie die konfigurierte CSV-Datei aus dem Speicherort auf Ihrem Computer aus.
9. Wählen Sie in Ihrer Amazon-Connect-Instance Hochladen und überprüfen aus.
10. Überprüfen Sie unter Verify user details (Benutzerdetails überprüfen), ob die Informationen für die neuen Benutzer korrekt sind, und wählen Sie dann Create users (Benutzer erstellen) aus.

(Optional) Überprüfen der Änderung in CCP-Protokollen

Um zu bestätigen, dass Auto-Accept Call (Anruf automatisch annehmen) für einen Kundendienstmitarbeiter aktiviert ist, laden Sie die für diesen Kundendienstmitarbeiter generierten CCP-Protokolle herunter: Wählen Sie im CCP für den Kundendienstmitarbeiter Settings

(Einstellungen), Download logs (Protokolle herunterladen) aus. Die Protokolle werden im Standard-Downloadverzeichnis Ihres Browsers gespeichert.

In den Protokollen ist das Attribut `autoAccept` auf `"true"` gesetzt, wenn diese Einstellung aktiviert ist. Die Protokolle zeigen etwa Folgendes an:

```
"type": "agent",
"initial": false,
"softphoneMediaInfo": {
  "callType": "audio_only",
  "autoAccept": true
```

CCPv1: Automatisches Abmelden von Kundendienstmitarbeitern beim Schließen ihres CCP

Important

Dieser Artikel ist nur für Kunden relevant, die CCPv1 verwenden. Die URL für CCPv1 endet mit `/ccp#`.

Wenn Sie das standardmäßige CCPv1 von Amazon Connect verwenden, wechselt der Status von Kundendienstmitarbeitern beim Schließen des CCP oder Abmelden nicht automatisch von Verfügbar auf Offline. Kundendienstmitarbeiter müssen ihren Status manuell auf Offline ändern und sich dann abmelden.

Sie können dieses Verhalten wie folgt ändern:

- Verwenden Sie CCPv2. Wenn sich Kundendienstmitarbeiter abmelden, wird ihr Status automatisch auf Offline umgestellt. Beachten Sie jedoch, dass CCPv2 Kundendienstmitarbeiter nicht automatisch auf Offline stellt, wenn sie nur das Fenster schließen. Eine Anleitung zum Aktualisieren auf CCPv2 finden Sie unter [Meine CCP-URL endet mit /ccp#](#).
- Verwenden Sie die [CreateAgentStatus-API](#): Sie können den Status des Agenten auf Offline ändern.
- Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes CCP. Siehe [Amazon-Connect-Streams-API](#) und [Kundendienstmitarbeiter-API](#)

- Führen Sie die folgenden Schritte in diesem Artikel durch, um Ihr CCP so zu aktualisieren, dass es automatisch den Status von Kundendienstmitarbeitern auf Offline ändert und sie abmeldet, wenn sie das CCP-Fenster schließen.

Schritt 1: Einrichten der Streams-API

Eine Anleitung finden Sie in der [Amazon-Connect-Streams-Dokumentation](#).

Schritt 2: Aktualisieren Ihres Anwendungscodes, um den Agentenstatus zu ändern

Integrieren Sie die folgenden Streams-API-Aufrufe in Ihre Webanwendung:

1. Verwenden Sie [connect.agent\(\)](#), um Agentenereignisse zu abonnieren und Agentenobjekte abzurufen.

```
let mAgent;

connect.agent(function(agent) {
  mAgent = agent;
});
```

2. Rufen Sie [agent.setState\(\)](#) in der onbeforeunload-Ereignisbehandlungsroutine auf, um den Agentenstatus zu ändern. Kundendienstmitarbeiter erhalten nach dem Ausführen der Funktion beforeunload den Status „Offline“.

Die Verwendung des Hooks beforeunload ist die beste Option, beachten Sie aber, dass er nicht konsistent funktioniert.

```
window.addEventListener("beforeunload", function(event) {
  if (mAgent !== null) {
    let states = mAgent.getAgentStates();
    // "states" is an array of changeable states. You can filter the desired
    state to change by name.
    let offlineState = states.filter(state => state.name === "Offline")[0];

    // Change agent state
    mAgent.setState(offlineState, {
      success: function() {
        console.log("SetState succeeded");
      },
      failure: function() {
```

```
        console.log("SetState failed");
    }
    });
}
});
```

Schritt 3: Entwurf für Fehler

Wenn ein API-Aufruf beim ersten Mal nicht ausgeführt wird und ein Kontakt den Fehlerzweig Ihres Flows verwendet, besteht die Möglichkeit, dass sich der Status von Kundendienstmitarbeitern nicht wie erwartet ändert. Gehen Sie logisch vor, um diese Möglichkeit zu berücksichtigen. Beispielsweise können Sie das Entladen der Seite verzögern, während der API-Aufruf erneut versucht wird. Sie können vor dem Entladen der Seite auch eine Warnmeldung „Anruf fehlgeschlagen“ in einem modalen Dialogfeld einfügen.

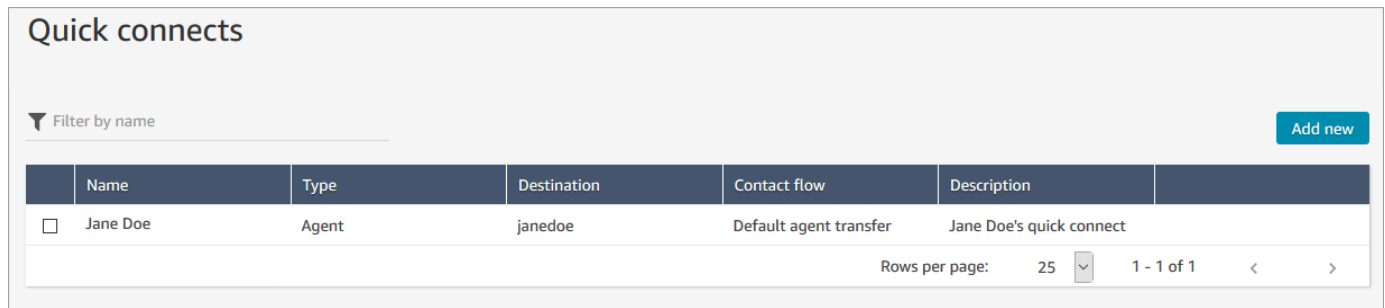
Einrichten von Kundendienstmitarbeiter auf eine Weise, dass sie sich selbst Aufgaben zuweisen können

Damit Kundendienstmitarbeiter eine Aufgabe erhalten können, muss für sie eine Schnellverbindung eingerichtet werden. Mit dieser Schnellverbindung können Kundendienstmitarbeiter sich selbst Aufgaben zuweisen und auch andere Kundendienstmitarbeiter können ihnen Aufgaben zuweisen.

Schritt 1: Erstellen einer Schnellverbindung für Kundendienstmitarbeiter

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Routing, Schnellverbindungen, Neu hinzufügen aus.
2. Geben Sie einen Namen für die Schnellverbindung ein, beispielsweise den Namen für den/die Kundendienstmitarbeiter:in. Wenn Sie beispielsweise möchten, dass Erika Mustermann sich selbst Aufgaben zuweisen kann, geben Sie Erika Mustermann ein.
3. Wählen Sie in der Dropdownliste unter Typ die Option Kundendienstmitarbeiter aus.
4. Wählen Sie in der Dropdownliste unter Ziel den Benutzernamen für den/die Kundendienstmitarbeiter:in aus.
5. Wählen Sie in der Dropdownliste unter Flow die Option Standard-Weiterleitung für den Kundendienstmitarbeiter oder den entsprechenden Flow für Ihr Kontakt-Center aus.
6. Geben Sie unter Beschreibung eine Beschreibung ein, z. B. Schnellverbindung für Erika Mustermann.
7. Wählen Sie Speichern aus.

Die folgende Abbildung zeigt eine Schnellverbindung für Erika Mustermann auf der Seite Schnellverbindungen.



Quick connects

Filter by name

Add new

	Name	Type	Destination	Contact flow	Description
<input type="checkbox"/>	Jane Doe	Agent	janedoe	Default agent transfer	Jane Doe's quick connect

Rows per page: 25 1 - 1 of 1

Schritt 2: Erstellen einer Warteschlange für den/die Kundendienstmitarbeiter:in und Zuordnen der Schnellverbindung

1. Nachdem Sie die Schnellverbindung erstellt haben, gehen Sie zu Routing, Warteschlangen und fügen Sie eine Warteschlange für den/die Kundendienstmitarbeiter:in hinzu.
2. Suchen Sie auf der Seite Neue Warteschlange hinzufügen im Feld Schnellverbindungen nach der Schnellverbindung, die Sie für den/die Kundendienstmitarbeiter:in erstellt haben.
3. Wählen Sie die schnelle Verbindung aus und klicken Sie dann auf Save (Speichern).

Schritt 3: Hinzufügen der Warteschlange zum Weiterleitungsprofil für den/die Kundendienstmitarbeiter:in

1. Gehen Sie zu Benutzer, Weiterleitungsprofile und wählen Sie das Weiterleitungsprofil für den/die Kundendienstmitarbeiter:in aus.
2. Fügen Sie die Warteschlange für den/die Kundendienstmitarbeiter:in zum Weiterleitungsprofil hinzu und wählen Sie Aufgabe für den Kanal aus.

Wenn der/die Kundendienstmitarbeiter:in Weiterleitungen über andere Kanäle erhalten kann, wählen Sie diese ebenfalls aus.

3. Wählen Sie Speichern.

Aufgaben einrichten

1. [Aktualisieren Sie die Weiterleitungsprofile Ihrer Kundendienstmitarbeiter](#), damit diese Aufgaben verwalten und erstellen können.

Wenn Sie Aufgaben zu den Weiterleitungsprofilen hinzufügen, können Sie vorgeben, dass einzelnen Mitarbeitern maximal 10 Aufgaben gleichzeitig zugewiesen werden können.

Ein Kundendienstmitarbeiter kann die gleiche Anzahl von Aufgaben unterbrechen wie in der Einstellung Maximale Anzahl an Aufgaben pro Kundendienstmitarbeiter in seinem [Routing-Profil](#) angegeben.

Ein Kundendienstmitarbeiter verfügt beispielsweise über die Einstellung Maximale Anzahl an Aufgaben pro Kundendienstmitarbeiter, um 5 aktive Aufgaben gleichzeitig zu bearbeiten. Das bedeutet, dass er bis zu 5 Aufgaben unterbrechen kann, wodurch er seine aktiven Slots für neue, kritischere Aufgaben freigeben kann. Das bedeutet aber auch, dass Kundendienstmitarbeiter zu jedem Zeitpunkt die doppelte Anzahl an Aufgaben in ihrem Workspace haben können. In unserem Beispiel kann dieser Kundendienstmitarbeiter 10 Aufgaben in seinem Workspace haben: 5 unterbrochen und 5 aktiv.

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Option Aufgaben auf der Weiterleitungsprofil-Seite.

Name
Basic Routing Profile

Description
A simple routing profile.
225 of 250 characters remaining.

Set channels and concurrency
Defines which channels agents can handle in the CCP
Note: If all channels are selected, agents will have access to only one channel at a time for inbound contacts.

Voice

Chat
Maximum chats (per agent)
2

Task
Maximum tasks (per agent)
5

Routing profile queues
If no queue is added, the agent will only be able to make outbound calls. At least one queue is needed for inbound calls.

Name	Channels	Priority
<input type="checkbox"/> BasicQueue x ▾	<input checked="" type="checkbox"/> Voice <input checked="" type="checkbox"/> Chat <input checked="" type="checkbox"/> Task	1
<input type="checkbox"/> Search for queue ▾	<input checked="" type="checkbox"/> Voice <input type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Task	1

2. [Erstellen Sie Schnellverbindungen](#), sodass Kundendienstmitarbeiter Aufgaben für sich selbst, andere Kundendienstmitarbeiter oder gemeinsam genutzte Warteschlangen erstellen/zuweisen können.
3. Aktualisieren Sie Ihre Flows, damit sie Aufgaben weiterleiten können.
4. Sie können optional [Aufgabenvorlagen erstellen](#), um Kundendienstmitarbeitern die Aufgabenerstellung zu erleichtern. Alle Felder, die für die Erstellung einer Aufgabe benötigt werden, sind vordefiniert.
5. Optional können Sie außerdem [externe Anwendungen integrieren](#) und auf Basis vordefinierter Bedingungen [Regeln für die automatische Aufgabenerstellung einrichten](#).
6. Standardmäßig können alle Kundendienstmitarbeiter Aufgaben erstellen. Wenn Sie die [Berechtigungen](#) einiger Kundendienstmitarbeiter blockieren möchten, weisen Sie dem Contact Control Panel in deren Sicherheitsprofil die Option Aufgabenerstellungsberechtigung einschränken zu.

Erstellen von Aufgabenvorlagen

Aufgabenvorlagen machen es Ihren Kundendienstmitarbeitern leicht, die richtigen Informationen für die Erstellung und Abwicklung einer [Aufgabe](#) zu erfassen. Alle für die Erstellung einer Aufgabe benötigten Felder werden ihnen bereitgestellt.

Was Sie wissen sollten, bevor Sie Ihre erste Vorlage erstellen

- Wenn Sie Ihre erste Vorlage veröffentlichen, werden Ihre Kundendienstmitarbeiter bei der Erstellung einer neuen Aufgabe aufgefordert, eine Vorlage auszuwählen. Die Kundendienstmitarbeiter müssen eine der Vorlagen auswählen, die Sie veröffentlicht haben.
- Wenn Sie die Standarderfahrung für Aufgaben beibehalten und nicht verlangen möchten, dass Kundendienstmitarbeiter eine Vorlage auswählen, können Sie auf der Seite mit den Aufgabenvorlagen den Schalter Deaktivieren/Aktivieren umlegen, um alle von Ihnen veröffentlichten Vorlagen zu deaktivieren.
- Stellen Sie sicher, dass Ihr Amazon-Connect-Konto [Berechtigungen besitzt, Aufgabenvorlagen zu erstellen](#).
- Sehen Sie sich die Liste der Kontingente für Aufgabenvorlagen an, z. B. die Felder Aufgabenvorlagen pro Instance und benutzerdefinierte Felder der Aufgabenvorlagen pro Instance. Siehe [Amazon Connect Servicekontingenten](#).

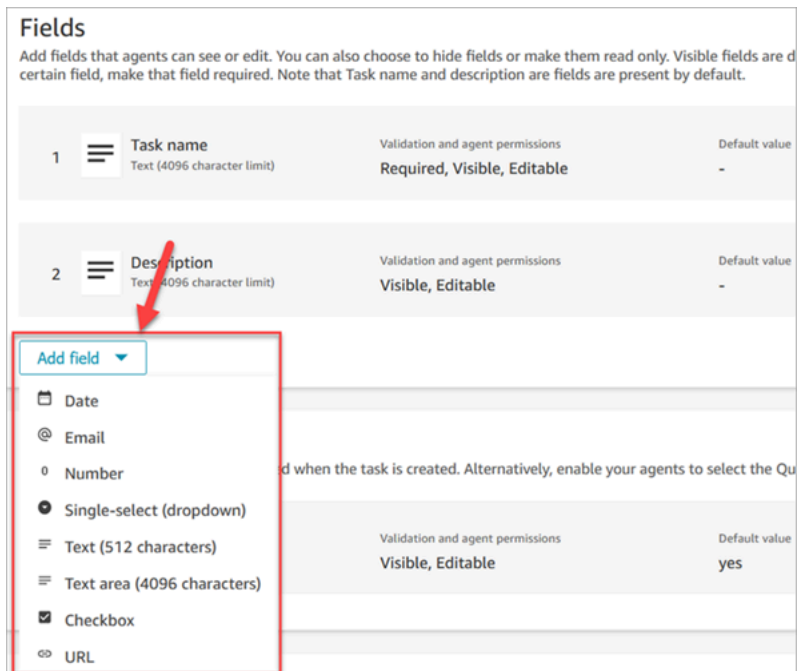
So erstellen Sie eine Aufgabenvorlage

Schritt 1: Benennen der Vorlage

1. Melden Sie sich bei der Amazon-Connect-Konsole mit einem Administrator-Konto oder mit einem anderen Konto an, dessen Sicherheitsprofil über [Berechtigungen zum Erstellen von Aufgabenvorlagen](#) verfügt.
2. Wählen Sie im linken Navigationsmenü Kanäle und dann Aufgabenvorlagen aus.
3. Wählen Sie auf der Aufgabenvorlagenseite die Option + Neue Vorlage aus.
4. Geben Sie auf der Seite Neue Vorlage erstellen im Feld Vorlagenname den Namen ein, der Ihren Kundendienstmitarbeitern angezeigt werden soll.
5. Geben Sie im Feld Beschreibung den Zweck der Vorlage ein. Diese Informationen werden den Kundendienstmitarbeitern nicht angezeigt, sondern sind für Ihren eigenen Gebrauch bestimmt.

Schritt 2: Felder, Aufgabenzuweisungen und Zeitplanung hinzufügen

1. Wählen Sie im Abschnitt Felder die Dropdownliste Feld hinzufügen aus, und anschließend den Feldtyp, den Sie Ihrer Vorlage hinzufügen möchten.



2. Mithilfe der Aufwärts- und Abwärtspfeile können Sie die Reihenfolge ändern, in der die Felder in der Vorlage erscheinen.
3. Legen Sie im Abschnitt Validierung und Berechtigungen fest, ob das Feld von Kundendienstmitarbeitern ausgefüllt werden muss, wenn diese eine Aufgabe erstellen. Andernfalls können Sie einen Standardwert hinzufügen, mit dem das Feld vorab ausgefüllt wird, wenn ein Kundendienstmitarbeiter die Vorlage öffnet.

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel für diesen Abschnitt mit dem Feld vom Typ E-Mail.

↑
3 @ Email
↓

Field name * 0 / 100 Field description Not visible to agents

Required
Validation and agent permissions ⓘ

Required
 Visible
 Editable

Default value

Note

Auf der Seite „Aufgabenvorlagen“ können keine Attribute verwendet werden.

4. Wählen Sie im Abschnitt Aufgabenzuweisung die Option Ja aus, damit Kundendienstmitarbeiter eine Aufgabenzuweisung während der Aufgabenerstellung anzeigen und bearbeiten können. Andernfalls können Sie wie in der folgenden Abbildung gezeigt einen Standardwert zuweisen. Wählen Sie einen veröffentlichten Flow aus, der ausgeführt wird, nachdem der Kundendienstmitarbeiter mithilfe der Option Erstellen eine Aufgabe erstellt. Kundendienstmitarbeiter können den Namen des Flows nicht im CCP sehen.

Note

In der Dropdownliste „Standardwert“ werden ausschließlich veröffentlichte Flows aufgeführt.

Task assignment
Configure which contact flow is initiated when the task is created. Alternatively, enable your agents to select

4 **Assign to**
Single-select

Can agents view and edit task assignment?

Yes

No I'll set a default value

Default value (not visible to agents)

Flow

Please select a contact flow from the dropdown

5. Wählen Sie im Abschnitt Zeitplan aus, ob Kundendienstmitarbeiter in der Lage sein sollen, ein zukünftiges Startdatum und eine Uhrzeit für Aufgaben festzulegen.

Schritt 3: Veröffentlichen

Nachdem Sie Ihre Vorlage konfiguriert haben, wählen Sie Veröffentlichen aus, um sie zu erstellen und für Ihre Kundendienstmitarbeiter sichtbar zu machen.

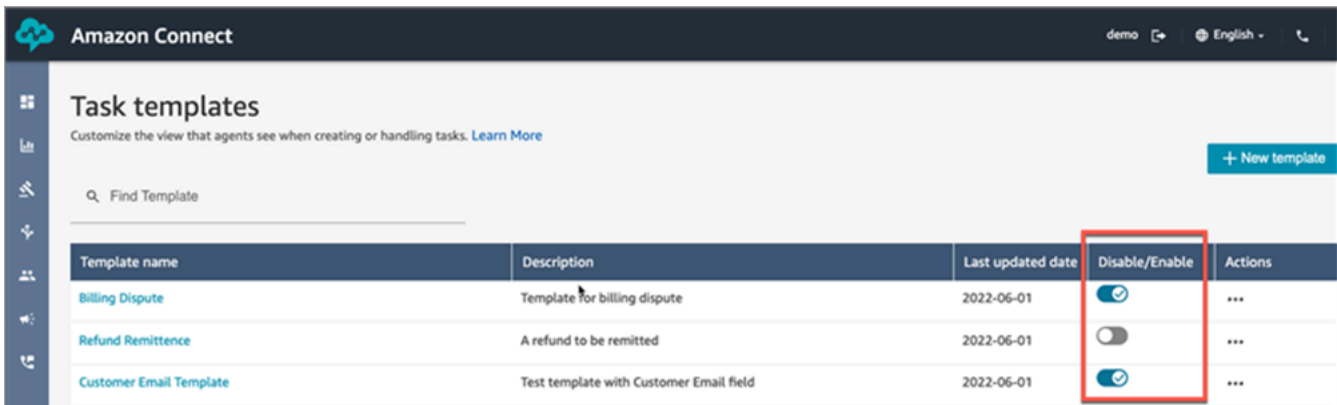
⚠ Important

Wenn dies Ihre erste Vorlage ist, müssen Kundendienstmitarbeiter bei der Erstellung einer Aufgabe automatisch eine Aufgabenvorlage auswählen, wenn Sie Veröffentlichen wählen. Wenn Sie die standardmäßige Aufgabenerfahrung ohne auswählbare Vorlagen beibehalten möchten, deaktivieren Sie alle Vorlagen.

Die Benutzererfahrung Ihrer Kundendienstmitarbeiter

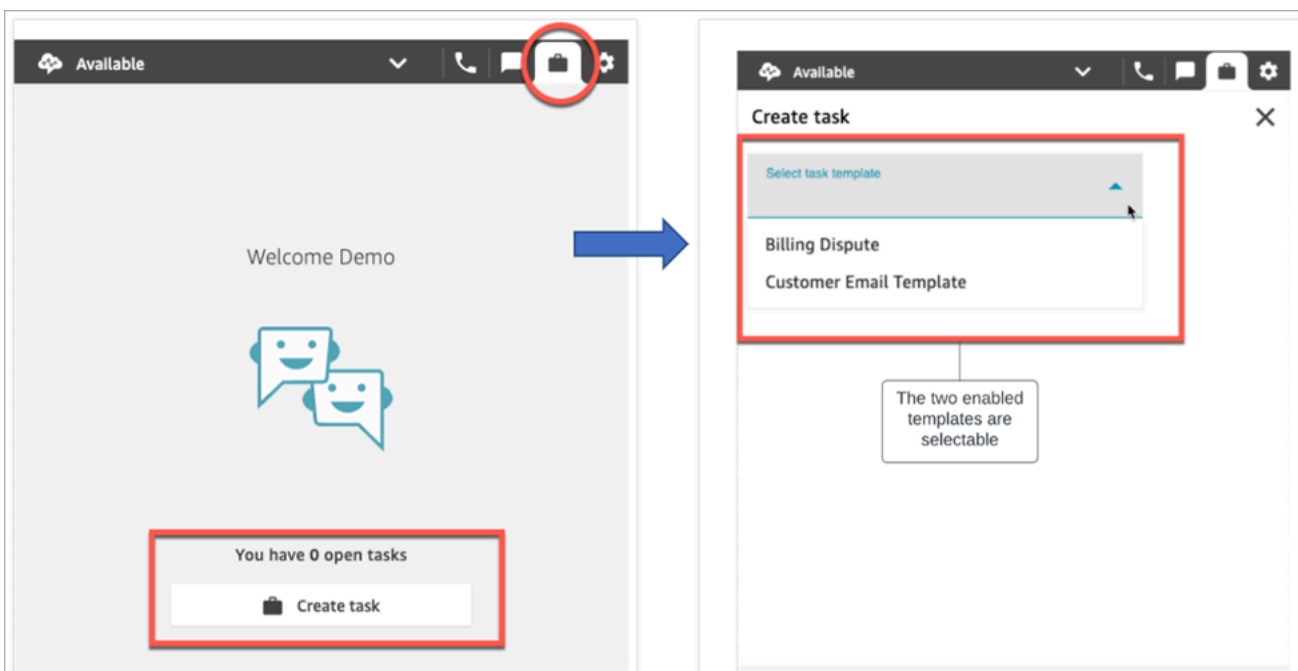
Nachdem Sie eine Vorlage veröffentlicht haben, müssen Kundendienstmitarbeiter eine Vorlage auswählen, um eine Aufgabe zu erstellen.

In der folgenden Beispielabbildung sehen Sie zwei veröffentlichte Vorlagen: Vorlage für Kunden-E-Mails und Fakturierungsdisput.

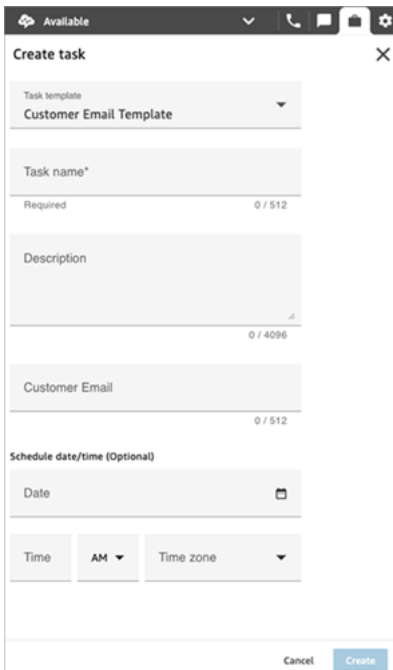


Template name	Description	Last updated date	Disable/Enable	Actions
Billing Dispute	Template for billing dispute	2022-06-01	<input checked="" type="checkbox"/>	...
Refund Remittance	A refund to be remitted	2022-06-01	<input type="checkbox"/>	...
Customer Email Template	Test template with Customer Email field	2022-06-01	<input checked="" type="checkbox"/>	...

Wenn Kundendienstmitarbeiter im Contact Control Panel Aufgabe erstellen anklicken, müssen sie eine der folgenden Vorlagen auswählen: Fakturierungsdisput oder Vorlage für Kunden-E-Mail.

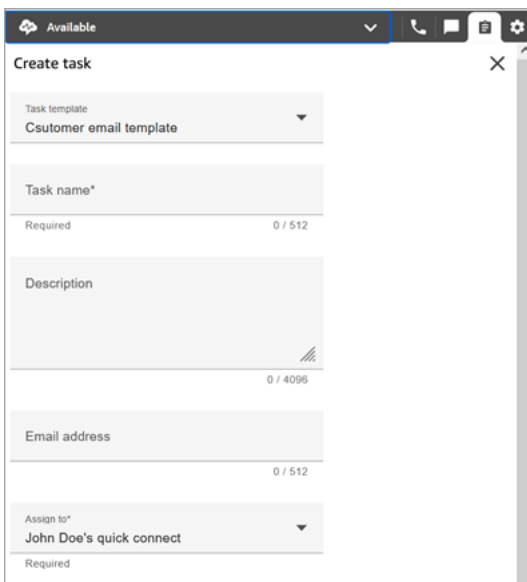


Nehmen wir an, der Kundendienstmitarbeiter wählt die Vorlage für Kunden-E-Mail aus. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Felder, die der Kundendienstmitarbeiter ausfüllen muss, um eine Aufgabe zu erstellen. Bemerkenswert hier ist, dass der Kundendienstmitarbeiter keine Option für die Zuweisung der Aufgabe hat. In dieser Vorlage ist ein Standardwert für Aufgabenzuweisung festgelegt.

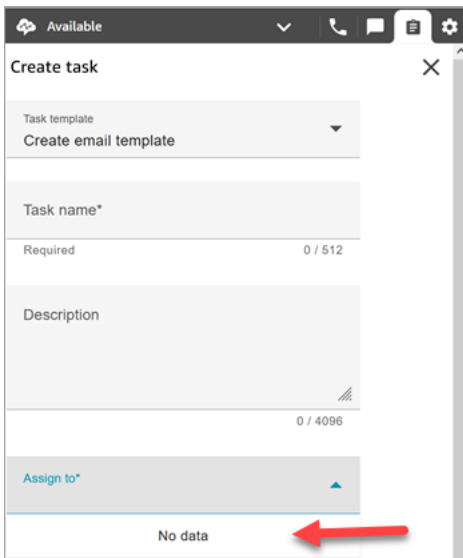


Die Meldung „Keine Daten“ in der Dropdownliste „Zuweisen an“

Nehmen wir an, dass Sie im Abschnitt Aufgabenzuweisung festlegen, dass Kundendienstmitarbeiter die Aufgabe einem anderen Mitarbeiter zuweisen können. Für dieses Szenario müssen Sie eine Schnellverbindung für den Zielagenten einrichten, die dann wie in der folgenden Abbildung gezeigt in der Dropdownliste erscheint. Anweisungen zum Erstellen einer Schnellverbindung für einen Kundendienstmitarbeiter finden Sie unter [Testen von Aufgaben](#).



Wenn keine Schnellverbindungen vorhanden sind, erscheint die Meldung Keine Daten, wenn Sie wie in der folgenden Abbildung gezeigt das Dropdownmenü Zuweisen an auswählen.



The screenshot shows a 'Create task' dialog box. At the top, it says 'Available' with a dropdown arrow, a close button (X), and a settings gear. Below that, there's a 'Task template' dropdown menu currently set to 'Create email template'. Underneath is a 'Task name*' text input field. Then, a 'Required' field showing '0 / 512'. A 'Description' text area follows, showing '0 / 4096'. At the bottom, there's an 'Assign to*' dropdown menu and a 'No data' message. A red arrow points to the 'No data' message.

Sicherheitsprofilberechtigungen für Aufgabenvorlagen

Weisen Sie die Berechtigungen Weiterleitung und Aufgabenvorlagen zu, damit ein Benutzer Aufgabenvorlagen erstellen kann.

Informationen zum Hinzufügen weiterer Berechtigungen zu einem vorhandenen Sicherheitsprofil finden Sie unter [Aktualisieren von Sicherheitsprofilen](#).

Das Admin-Sicherheitsprofil verfügt standardmäßig über Berechtigungen zur Durchführung aller Aufgabenaktivitäten.

Kundendienstmitarbeitern die Berechtigung zur Erstellung von Aufgaben entziehen

Wenn ein Kundendienstmitarbeiter keine Aufgaben erstellen sollen, weisen Sie ihm im Contact Control Panel (CCP) die Berechtigung Aufgabenerstellung einschränken zu. Diese Berechtigung ist standardmäßig deaktiviert, sodass alle Kundendienstmitarbeiter Aufgaben erstellen können.

Informationen zum Hinzufügen weiterer Berechtigungen zu einem vorhandenen Sicherheitsprofil finden Sie unter [Aktualisieren von Sicherheitsprofilen](#).

Das Admin-Sicherheitsprofil verfügt standardmäßig über Berechtigungen zur Durchführung aller Aufgabenaktivitäten.

Anwendungen für die Aufgabenerstellung einrichten

Sie können in wenigen Schritten und ohne Programmiererfahrung Anwendungen für die Aufgabenerstellung einrichten. Amazon Connect verwendet Amazon EventBridge , um Daten aus Ihrer externen Anwendung abzurufen.

Tip

Wenn Ihre Organisation benutzerdefinierte [IAM-Richtlinien](#) verwendet, um den Zugriff auf die Amazon Connect-Konsole zu verwalten, stellen Sie sicher, dass Benutzer über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, um Anwendungen für die Aufgabenerstellung einzurichten. Eine Liste der erforderlichen Berechtigungen finden Sie unter [Seite "Tasks" \(Aufgaben\)](#).

Wenn Ihre Instance vor Oktober 2018 erstellt wurde, finden Sie Informationen zur Konfiguration Ihrer serviceverknüpften Rollen (SLR) unter [Für Instances, die vor Oktober 2018 erstellt wurden](#).

Inhalt

- [Einrichtung der Anwendungsintegration für Salesforce](#)
- [Einrichtung der Anwendungsintegration für Zendesk](#)
- [Überwachung der Aufgabenerstellung](#)
- [Eine Amazon-Connect-Verbindung trennen](#)

Einrichtung der Anwendungsintegration für Salesforce

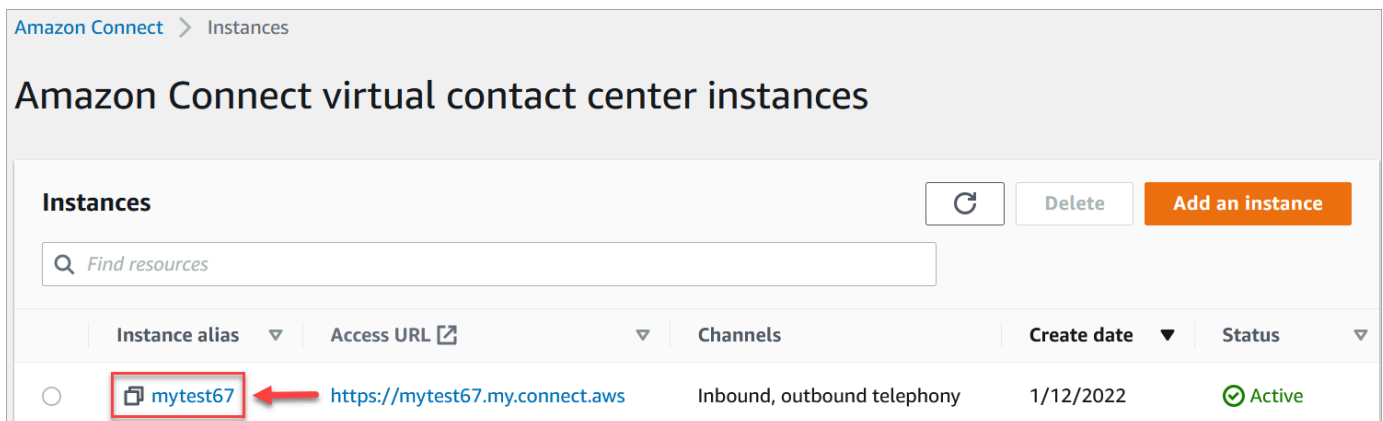
Wenn Sie Salesforce für die Erstellung von Ereignissen integrieren, verwendet Amazon Connect auch Amazon AppFlow , um die Daten in EventBridge Dies liegt daran, wie Salesforce Ereignisse über die AppFlow Amazon-APIs sendet. Weitere Informationen darüber, wie Amazon Connect Salesforce-Integrationen nutzt EventBridge und AppFlow Amazon-Ressourcen zur Unterstützung von Salesforce-Integrationen nutzt, finden Sie in diesem Blogbeitrag: [Aufbau von Salesforce-Integrationen mit Amazon EventBridge und Amazon AppFlow](#).

Note

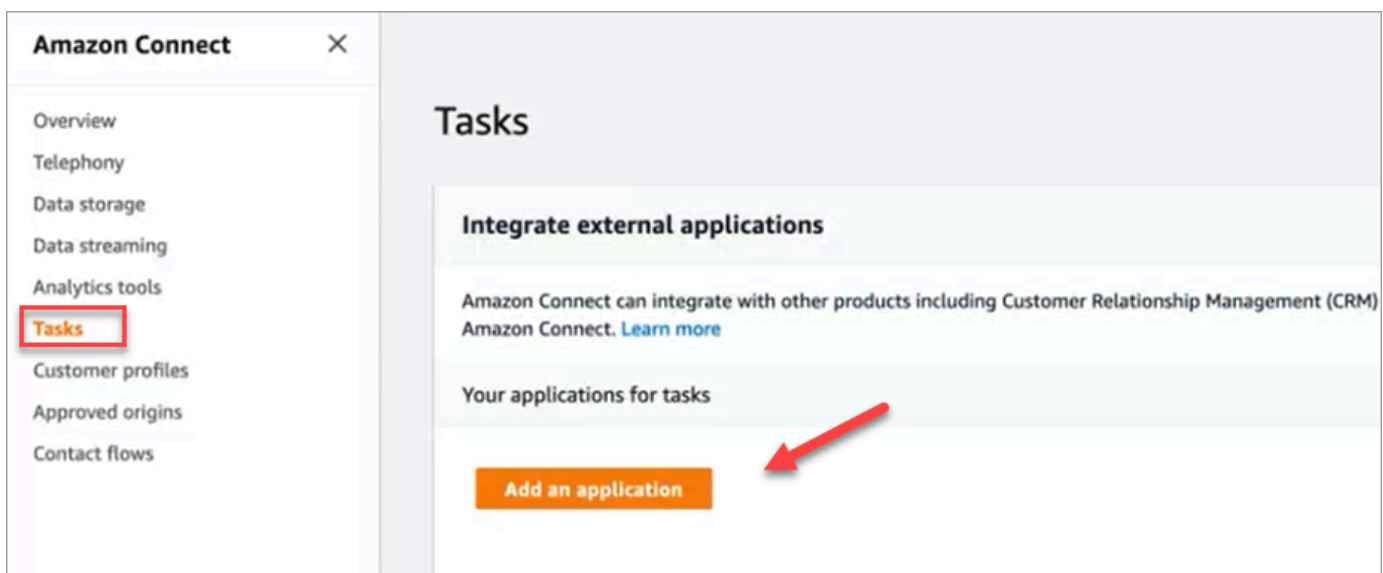
Wenn Sie benutzerdefinierte Richtlinien AWS Identity and Access Management (IAM) verwenden, finden Sie eine Liste der erforderlichen IAM-Berechtigungen für die Einrichtung von Amazon Connect Connect-Aufgaben unter. [Seite "Tasks" \(Aufgaben\)](#)

So integrieren Sie Salesforce für die Aufgabenerstellung

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.



3. Wählen Sie Aufgaben und anschließend Anwendung hinzufügen aus.



4. Wählen Sie auf der Seite Anwendung auswählen die Option Salesforce aus.
5. Überprüfen Sie die Anwendungsanforderungen, die auf der Seite Anwendung auswählen aufgeführt sind.

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Anforderungen für Salesforce.

Select application

What external application would you like to connect with?

Amazon Connect instances integrate with multiple external applications.

Salesforce Zendesk

i Amazon Connect integrates with Salesforce to automate tasks using case change events. ×

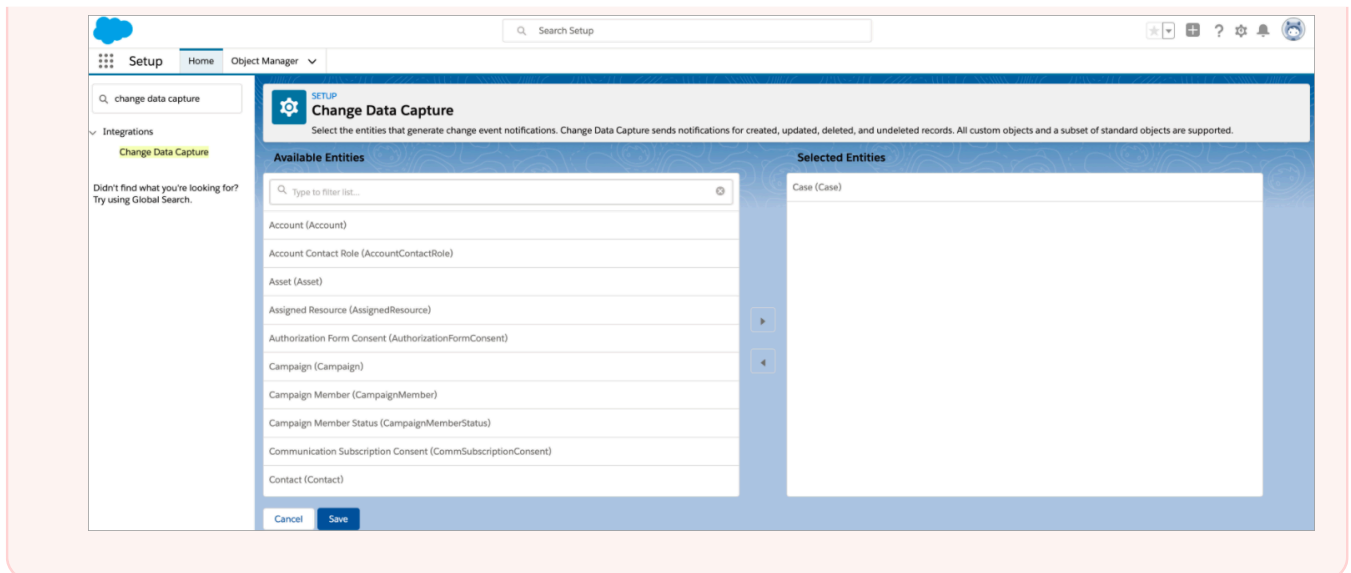
- Your Salesforce account is enabled for API access.
- Your Salesforce account allows you to install connected apps.
- You have enabled Change Data Capture and selected the "Case" entity to enable case change events. From setup, enter "Change Date Capture" in Quick Find.
- If your Salesforce app enforces IP address restrictions, you have granted access to the addresses used by Amazon AppFlow. For more information see [AWS IP address ranges](#) in the Amazon Web Services General Reference.

Cancel **Next**

1. Um zu überprüfen, ob Salesforce mit Amazon kompatibel ist AppFlow, melden Sie sich bei Salesforce an, z. B. [https://\[instance_name\].my.salesforce.com](https://[instance_name].my.salesforce.com).

⚠ Important

Stellen Sie sicher, dass Sie in Salesforce die Option Erfassung von Datenänderungen aktiviert haben. In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel für die Salesforce-Seite Erfassung von Datenänderungen, auf der Sie die Entitäten „Support-Fall“ auswählen:




6. Nachdem Sie die Salesforce-Anforderungen überprüft haben, klicken Sie auf der Seite Anwendung auswählen auf Weiter.
7. Wählen Sie auf der Seite Verbindung herstellen eine der folgenden Optionen aus:
 - Vorhandene Verbindung verwenden. Auf diese Weise können Sie vorhandene EventBridge Ressourcen wiederverwenden, die mit AppFlow Amazon-Flows verknüpft sind, die Sie möglicherweise in Ihrem AWS Konto erstellt haben.
 - Neue Verbindung erstellen: Geben Sie die von der externen Anwendung geforderten Informationen ein.
 1. Geben Sie die URL Ihrer Anwendungs-Instance ein. Diese URL wird für Deep-Links zu den Aufgaben verwendet, die in Ihrer externen Anwendung erstellt wurden.
 2. Geben Sie einen benutzerfreundlichen Namen für Ihre Verbindung ein, z. B. Salesforce – Test-Instance. Wenn Sie später [Regeln hinzufügen](#), verweisen Sie auf diesen benutzerfreundlichen Namen.
 3. Geben Sie an, ob es sich um eine Produktions- oder eine Sandbox-Umgebung handelt.

Establish connection

Setup your external application

Follow these steps to set up your external application.

 Amazon Connect integrates with Salesforce to automate tasks using case change events.

Connection type

Use an existing connection

Create a new connection

Create a new connection

1 - Enter your Salesforce instance URL

Your instance URL information is available on the application's website.

https:// .salesforce.com

2 - Name your connection

This name will be used to refer to this URL inside the Amazon Connect web application instance.

3 - Salesforce environment

The environment of your Salesforce instance.


Production

Sandbox

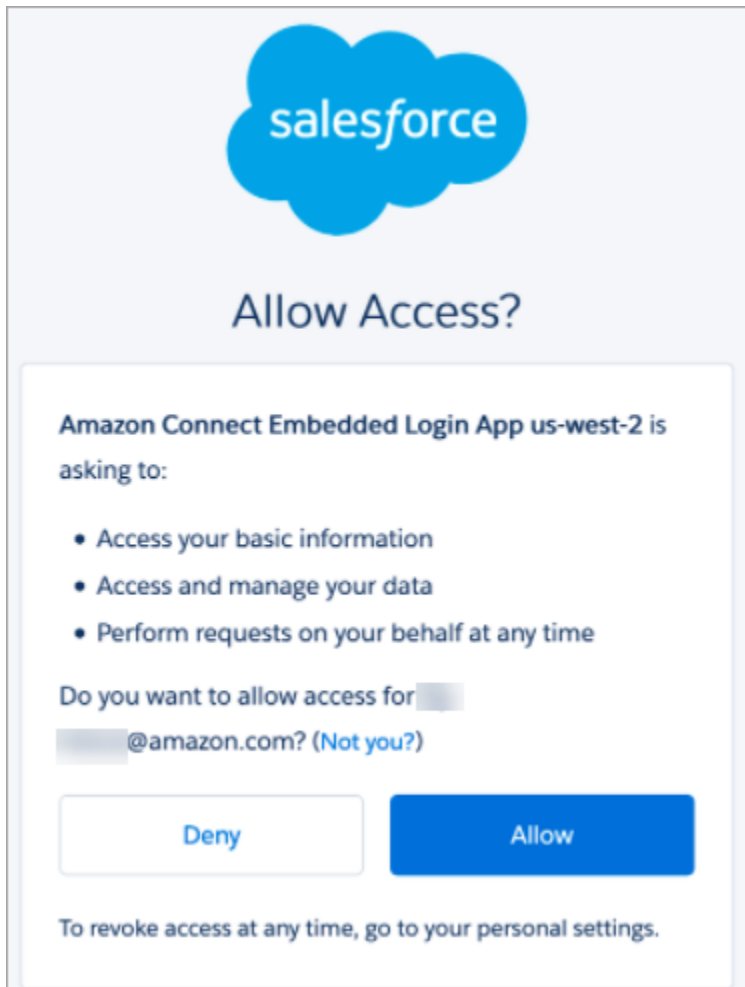
4 - Log in to Salesforce

To establish your connection, Amazon Connect will take you to the Salesforce login screen. After you're signed in, you'll be returned to Amazon Connect.

[Log in to Salesforce !\[\]\(011567c4328a8da40aff7939c5abada1_img.jpg\)](#)



8. Klicken Sie auf Bei Salesforce anmelden.
9. Wählen Sie in Salesforce die Option, den „Zugriff auf die Amazon Connect Embedded Login App [Region] zulassen“ aus.





10. Nachdem Amazon Connect eine Verbindung mit Salesforce hergestellt hat, vergewissern Sie sich in Salesforce, dass die Aktualisierungstoken-Richtlinie für die Amazon-Connect-Embedded-Login-App auf Aktualisierungstoken bis zum Widerruf gültig gesetzt ist. Dadurch erhält Amazon AppFlow Zugriff, um Daten von Ihrem Salesforce-Konto abzurufen, ohne sich erneut authentifizieren zu müssen.
11. Wählen Sie auf der Seite Verbindung herstellen das in der folgenden Abbildung gezeigte Feld aus und klicken Sie dann auf Weiter.

Establish connection

Setup your external application

Follow these steps to set up your external application.

 Amazon Connect integrates with Salesforce to automate tasks using case change events. ✕

 Amazon Connect has successfully connected with Salesforce


Check that the refresh token policy for "Amazon Connect Embedded Login App" is set to "Refresh token is valid until revoked"

Cancel Previous Next

12. Vergewissern Sie sich auf der Seite Überprüfen und Integrieren, dass der Verbindungsstatus Verbunden lautet, und klicken Sie dann auf Vollständige Integration.

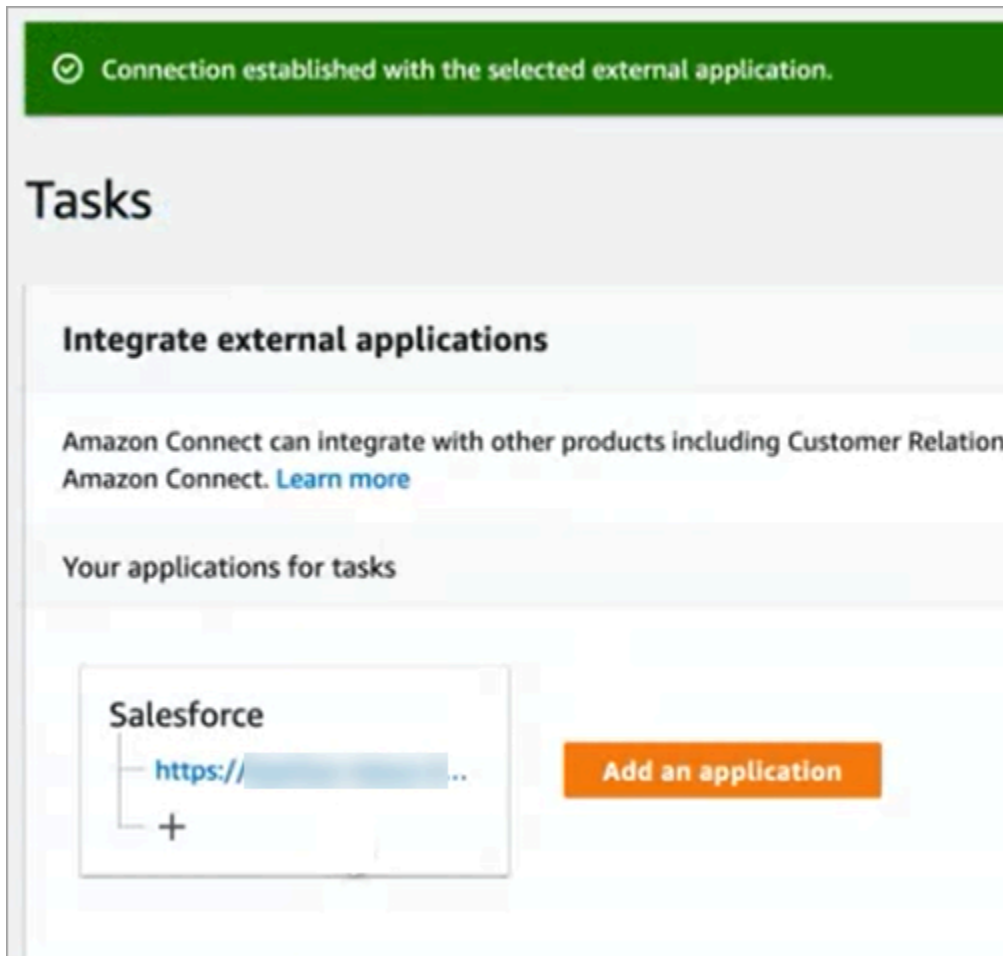
Review and integrate

Review integration

Connection URL	Connection status
https://[redacted]my.salesforce.com	Connected 
Connection name	
Salesforce - Test instance	

Cancel Previous Complete Integration

13. Die neue Verbindung wird auf der Seite Aufgaben aufgeführt.



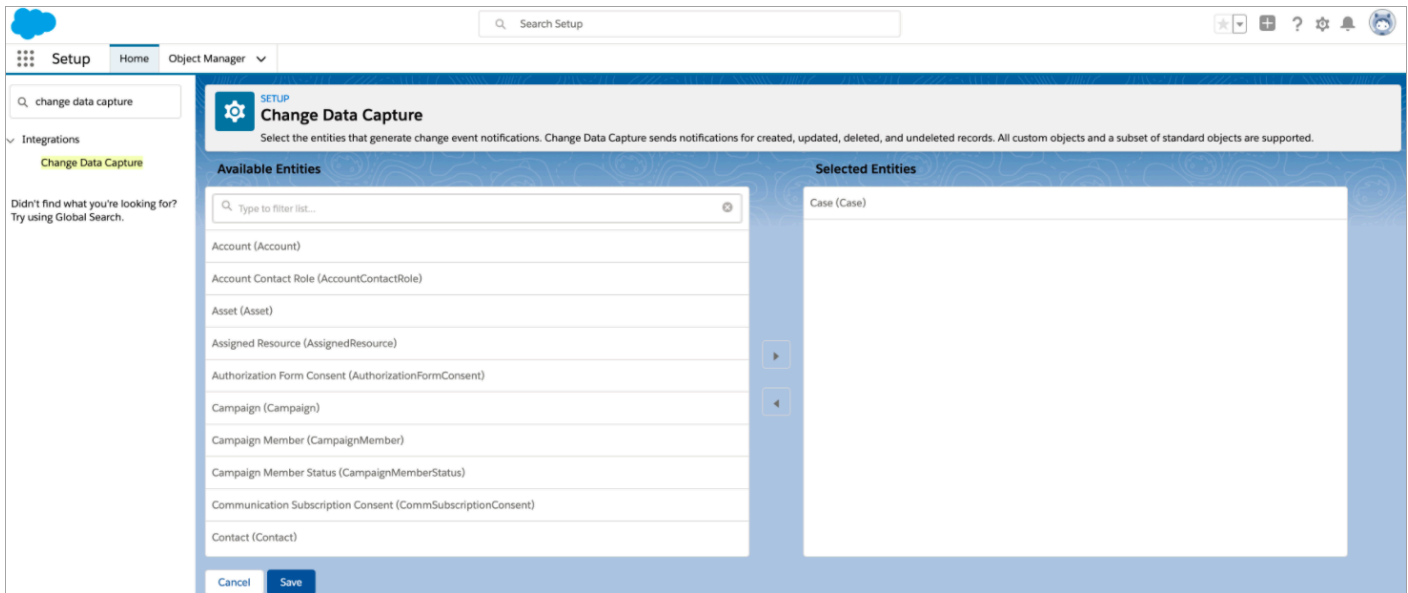
Fertig! Als Nächstes fügen Sie Regeln hinzu, die Amazon Connect vorgeben, wann eine Aufgabe erstellt und wie sie weitergeleitet werden soll. Anweisungen finden Sie unter [Erstellen von Regeln zur Aufgabengenerierung für Drittanbieterintegrationen](#).

Vorgehensweise, wenn keine Verbindung hergestellt wurde

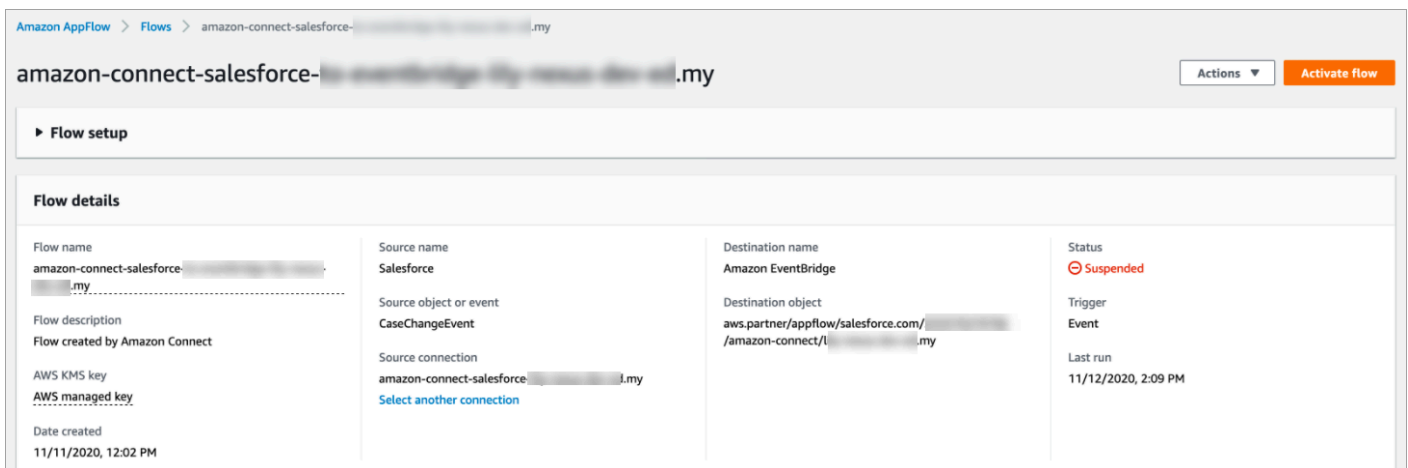
Eine Verbindung für Salesforce kann möglicherweise nicht hergestellt werden, wenn Sie die Anweisungen neben den Kontrollkästchen nicht befolgt haben, um zu überprüfen, ob die Verbindung mit Amazon kompatibel ist AppFlow.

Ein häufiger Fehler: Die Entität Support-Fall in den Einstellungen für Erfassung von Datenänderungen zur Erfassung dieser Ereignisse wurde nicht festgelegt. So beheben Sie den Fehler:

1. Melden Sie sich bei Salesforce an, navigieren Sie zu Erfassung von Datenänderungen und wählen Sie die Entität „Support-Fall“ aus.



- Öffnen Sie die AppFlow Amazon-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/appflow>, um den soeben erstellten Flow auszuwählen, und wählen Sie dann Flow aktivieren.



Alternativ müssen Sie möglicherweise die Amazon AppFlow Salesforce-Verbindung und den Amazon Salesforce-Flow löschen und erneut beginnen.

Einrichtung der Anwendungsintegration für Zendesk

Schritt 1: Aktivieren Sie den Events-Connector für Amazon EventBridge

Wenn Sie den EventBridge Connector für Zendesk noch nicht aktiviert haben, müssen Sie ihn zuerst einrichten. Andernfalls gehen Sie zum [Schritt 2: Zendesk zur Aufgabenerstellung in Amazon Connect integrieren](#).

- Kopieren Sie Ihre AWS Kontonummer:

- a. Gehen Sie in der EventBridge Amazon-Konsole zu Partner-Eventquellen.
 - b. Suchen Sie „Zendesk“ oder scrollen Sie zu Zendesk und klicken Sie auf Einrichten.
 - c. Wählen Sie Kopieren, um Ihre AWS Kontoinformationen zu kopieren.
2. Gehen Sie EventBridge in [der Zendesk-Hilfe zu Einrichtung des Events-Connectors für Amazon](#) und folgen Sie den Anweisungen.

Schritt 2: Zendesk zur Aufgabenerstellung in Amazon Connect integrieren

Note

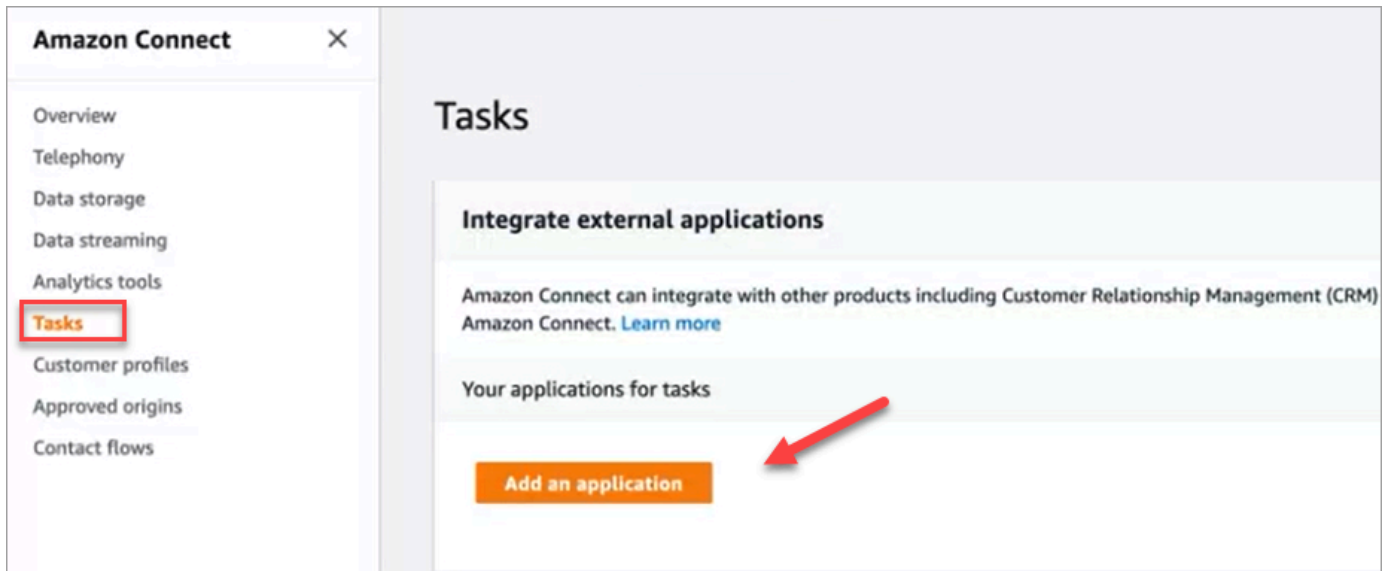
Wenn Sie benutzerdefinierte Richtlinien AWS Identity and Access Management (IAM) verwenden, finden Sie eine Liste der erforderlichen IAM-Berechtigungen für die Einrichtung von Amazon Connect Connect-Aufgaben unter. [Seite "Tasks" \(Aufgaben\)](#)

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. At the top, it says "Amazon Connect > Instances". Below that is the heading "Amazon Connect virtual contact center instances". There are three buttons: "Refresh", "Delete", and "Add an instance". A search bar contains the text "Find resources". Below the search bar is a table with columns: "Instance alias", "Access URL", "Channels", "Create date", and "Status". The first row in the table has the following data: "mytest67" (highlighted with a red box and a red arrow), "https://mytest67.my.connect.aws", "Inbound, outbound telephony", "1/12/2022", and "Active".

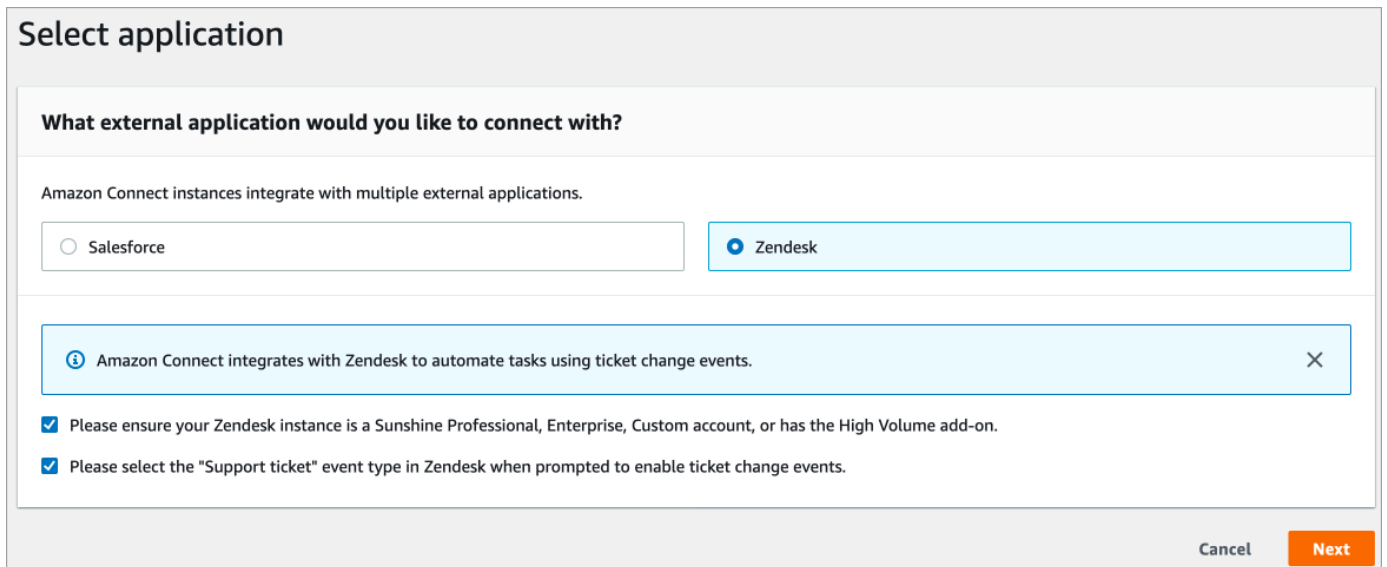
Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
mytest67	https://mytest67.my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	1/12/2022	Active

3. Wählen Sie Aufgaben und anschließend Anwendung hinzufügen aus.



4. Wählen Sie auf der Seite Anwendung auswählen die Option Zendesk aus.
5. Nachdem Sie sich für die Integration mit Zendesk entschieden haben, werden die Anwendungsanforderungen auf der Seite aufgeführt.

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Anforderungen für Zendesk. In diesem Vorgang führen wir Sie durch die Schritte zur Auswahl des Ereignistyps „Support-Ticket“ in Zendesk. Bestätigen Sie die Schritte und klicken Sie auf Weiter.




6. Wählen Sie auf der Seite Verbindung herstellen eine der folgenden Optionen aus:
 - Vorhandene Verbindung verwenden. Auf diese Weise können Sie vorhandene EventBridge Ressourcen, die Sie möglicherweise in Ihrem AWS Konto erstellt haben, wiederverwenden.

- Neue Verbindung erstellen: Geben Sie die von der externen Anwendung geforderten Informationen ein.
 1. Geben Sie die URL Ihrer Anwendungs-Instance ein. Diese URL wird für Deep-Links zu den Aufgaben verwendet, die in Ihrer externen Anwendung erstellt wurden.
 2. Geben Sie einen benutzerfreundlichen Namen für Ihre Verbindung ein, z. B. Zendesk – Test-Instance. Wenn Sie später [Regeln hinzufügen](#), verweisen Sie auf diesen benutzerfreundlichen Namen.

Establish connection

Setup your external application

Follow these steps to set up your external application.

 Amazon Connect integrates with Zendesk to automate tasks using ticket change events.

Connection type

Use an existing connection

Create a new connection

Create a new connection

1 - Enter your Zendesk instance URL

Your instance URL information is available on the application's website.


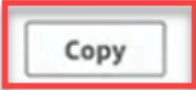
https:// .zendesk.com

2 - Name your connection

This name will be used to refer to this URL inside the Amazon Connect web application instance.


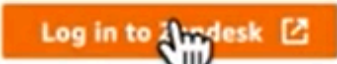
3 - Copy your AWS account ID to your clipboard

Your AWS account ID

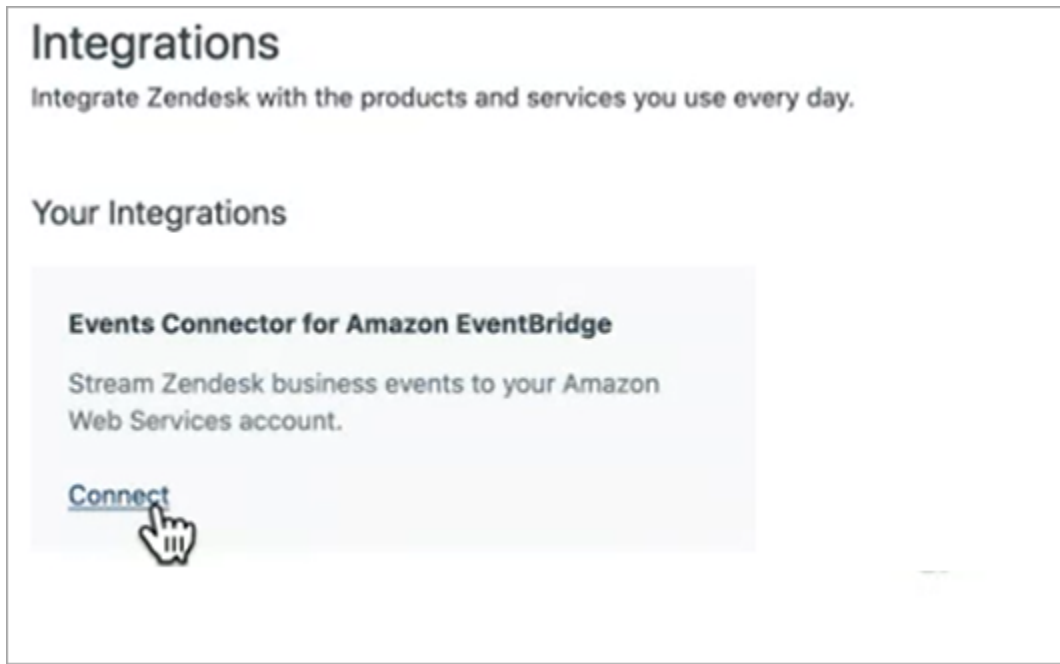
 

4 - Paste your AWS account ID

Please navigate to your Zendesk instance and paste the AWS account ID.

7. Wählen Sie Kopieren, um Ihre AWS Konto-ID zu kopieren, und wählen Sie dann Bei Zendesk anmelden. Damit verlassen Sie zunächst die Seite Verbindung herstellen, kehren aber in Kürze wieder zu ihr zurück.
8. Nachdem Sie sich bei Zendesk angemeldet haben, wählen Sie Connect, um den Events Connector für Amazon EventBridge zu verbinden.



9. Fügen Sie auf der Seite Amazon Web Services in Zendesk Ihre Konto-ID für Amazon Web Service ein, wählen Sie Ihre Region aus, klicken Sie auf Support-Ticket, bestätigen Sie die Nutzungsbedingungen und klicken Sie dann auf Verbinden. Zendesk erstellt eine Ressource in Amazon EventBridge.

[Integrations](#) > Amazon Web Services


Amazon Web Services

Configure the integration between your Zendesk Events Connector for Amazon EventBridge and your Amazon Web Services account through Amazon EventBridge in order to start receiving Zendesk business events.


Account ID and region

Enter your Amazon Web Services account ID and select the region for your account instance.

Amazon Web Services account ID
This is a 12 digit number




Amazon Web Services region
Recommended region US East (N. Virginia) ⓘ

US West (Oregon) ▾ 

Event types

Select which event types you would like your Amazon Web Services account to be subscribed to.

Support ticket 

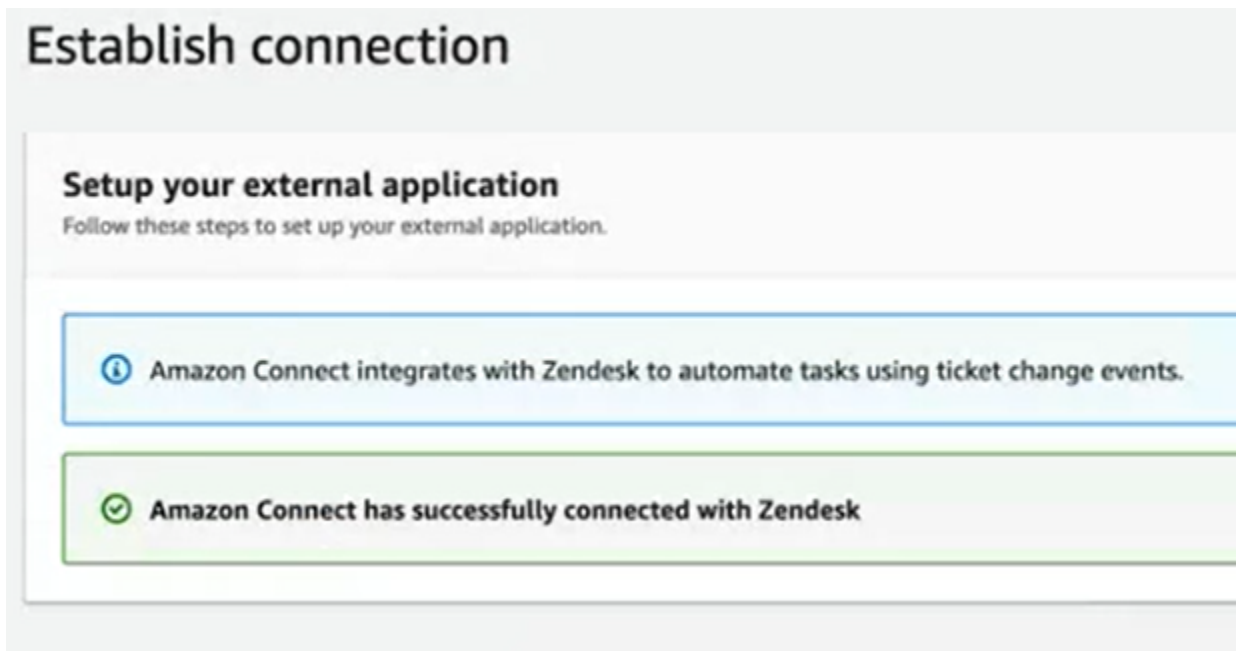
Support user

Support organization

Terms of Use

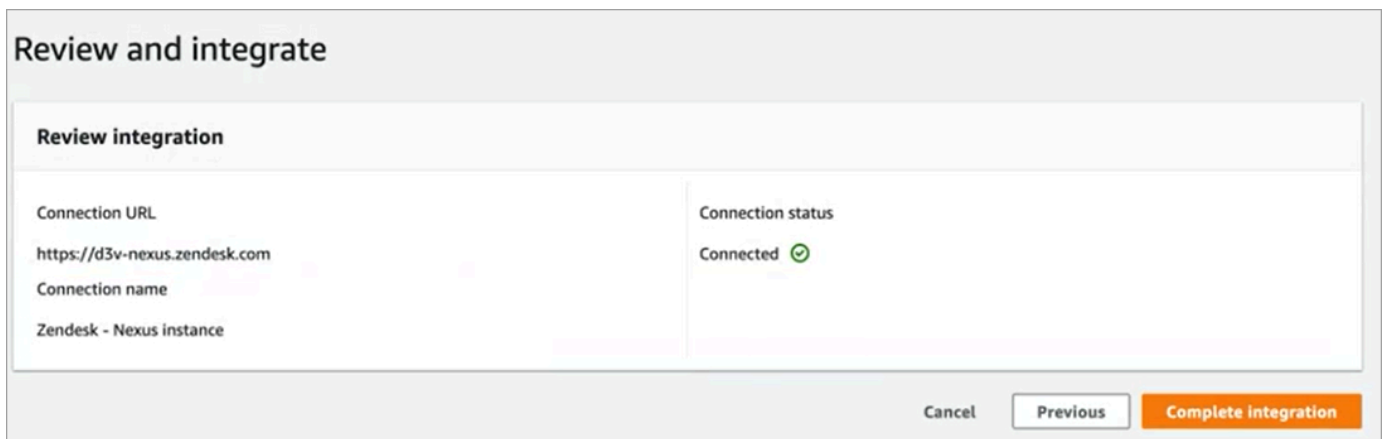
By connecting this integration you agree to the [Built by Zendesk Terms of Use](#) ⓘ

10. Kehren Sie jetzt zu der Seite Verbindung herstellen in Amazon Connect zurück, und klicken Sie auf Weiter.
11. Auf der Seite Verbindung herstellen sehen Sie eine Meldung, dass Amazon Connect eine Verbindung mit Zendesk hergestellt hat. Wählen Sie Weiter aus.

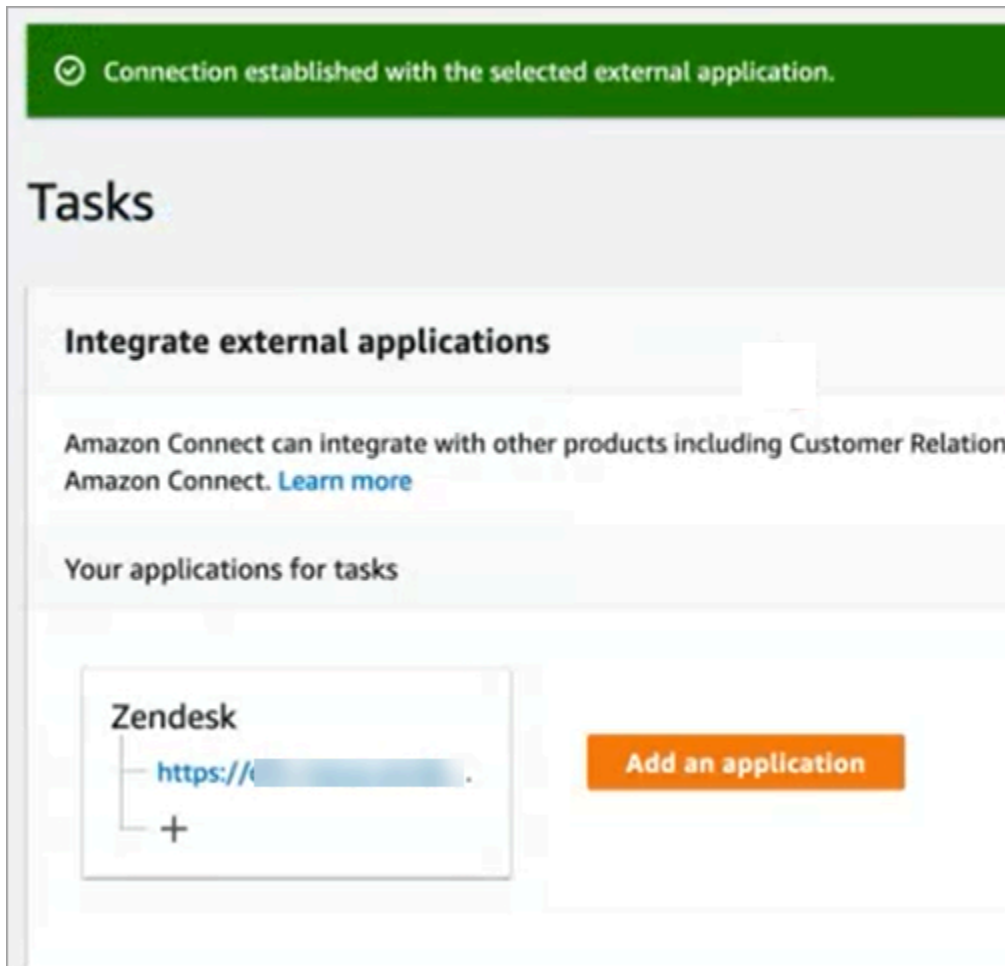


12. Vergewissern Sie sich auf der Seite Überprüfen und Integrieren, dass der Verbindungsstatus Verbunden lautet, und klicken Sie dann auf Vollständige Integration.

Dadurch wird eine Verbindung hergestellt, die die EventBridge Ressource für Zendesk mit Amazon Connect verknüpft.



13. Auf der Seite Aufgaben wird die neue Zendesk-Verbindung wie in der folgenden Abbildung dargestellt aufgeführt.



Fertig! Als Nächstes fügen Sie Regeln hinzu, die Amazon Connect vorgeben, wann eine Aufgabe erstellt und wie sie weitergeleitet werden soll. Anweisungen finden Sie unter [Erstellen von Regeln zur Aufgabengenerierung für Drittanbieterintegrationen](#).

Vorgehensweise, wenn keine Verbindung hergestellt wurde

Eine Verbindung kann möglicherweise keine Aufgabe erstellen, wenn Sie beim Einrichten der Verbindung in Zendesk den Ereignistyp Support-Ticket nicht auswählen, nachdem Sie im Flow dazu aufgefordert wurden. Um dieses Problem zu beheben, melden Sie sich bei Zendesk an und aktualisieren Sie diese Einstellung wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

[Integrations](#) > Amazon Web Services

Amazon Web Services

Configure the integration between your Zendesk Events Connector for Amazon EventBridge and your Amazon Web Services account through Amazon EventBridge in order to start receiving Zendesk business events.

Account ID and region
Enter your Amazon Web Services account ID and select the region for your account instance.

Amazon Web Services account ID
This is a 12 digit number

Amazon Web Services region
Recommended region US East (N. Virginia) ⓘ

US West (Oregon) ▾

Event types
Select which event types you would like your Amazon Web Services account to be subscribed to.

Support ticket

Support user

Support organization

Terms of Use

By connecting this integration you agree to the [Built by Zendesk Terms of Use](#) ⓘ

Es gibt auch einen anderen Fall, in dem Sie bei der Einrichtung möglicherweise nicht die richtige AWS Region ausgewählt haben, in der sich die Amazon Connect Connect-Instance befindet EventBridge. So beheben Sie den Fehler:

1. Rufen Sie die EventBridge Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/events/> auf.
2. Trennen Sie Ihre EventBridge Verbindung.
3. Starten Sie den Flow in der Amazon-Connect-Konsole neu.

Überwachung der Aufgabenerstellung

Wenn Ihre Verbindung hergestellt wurde und dann nicht mehr funktioniert, trennen Sie die Verbindung in Amazon Connect und stellen Sie sie dann erneut her. Wenn das nicht hilft, gehen Sie wie folgt vor:

Zendesk

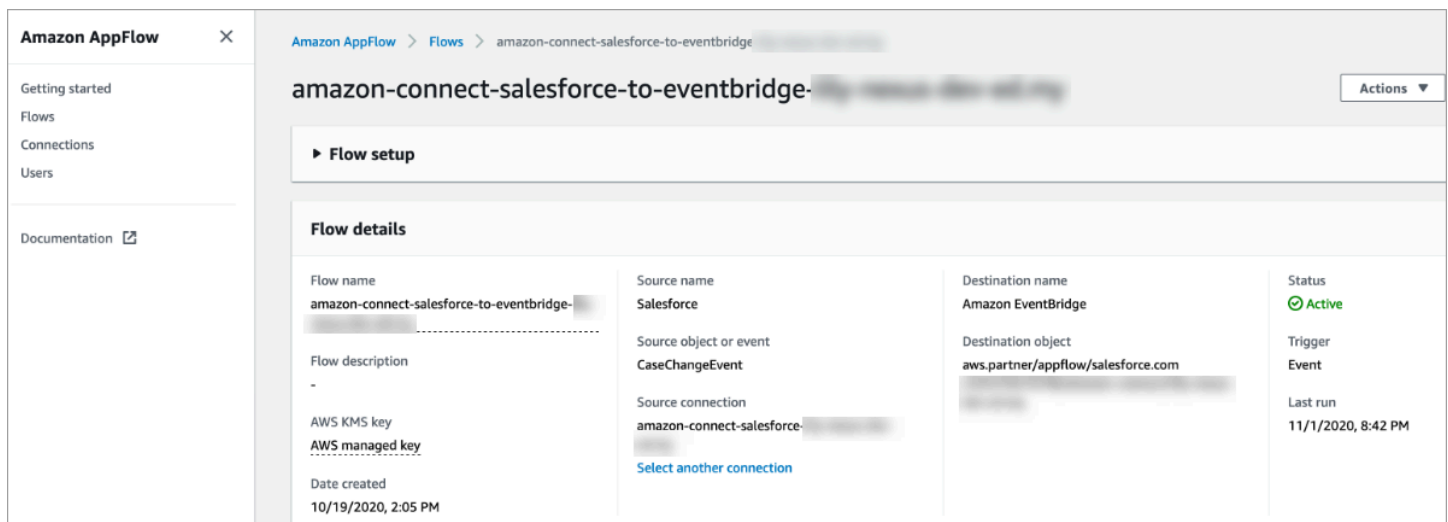
1. Rufen Sie die EventBridge Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/events/> auf.

2. Prüfen Sie den Status der Verbindung zur Ereignisquelle, um festzustellen, ob sie aktiv ist.

Salesforce

1. Gehen Sie zur AppFlow Amazon-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/appflow/>.
2. Überwachen Sie den Flow, der für das eingerichtete Konto erstellt wurde.

Die folgende Abbildung zeigt, wie ein Flow in der AppFlow Amazon-Konsole für Salesforce aussieht. Darin sehen Sie Informationen über den Status der Verbindung und wann sie zuletzt ausgeführt wurde.



Sowohl für Zendesk als auch für Salesforce können Sie die EventBridge Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/events/> aufrufen, um Ihren Verbindungsstatus einzusehen und zu sehen, ob er aktiv, ausstehend oder gelöscht ist.

Die folgende Abbildung zeigt eine EventBridge Beispielkonsole.

The screenshot shows the Amazon EventBridge console for Partner event sources. The left sidebar contains navigation options: Events, Event buses, Rules, Partner event sources (highlighted), Schema registry, Schemas, and Documentation. The main area displays a table of 12 Partner event sources. The table has columns for Name, Status, and Event Bus. The sources are listed as follows:

Name	Status	Event Bus
aws.partner/appflow/salesforce.com/...	Active	aws.partner/appflow/salesforce.com/...
aws.partner/appflow/salesforce.com/...	Active	aws.partner/appflow/salesforce.com/...
aws.partner/appflow/salesforce.com/...	Active	aws.partner/appflow/salesforce.com/...
aws.partner/appflow/salesforce.com/...	Active	aws.partner/appflow/salesforce.com/...
aws.partner/appflow/salesforce.com/.../awspartnerdevelopment-qa2.my	Active	aws.partner/appflow/salesforce.com/...
aws.partner/appflow/salesforce.com/...	Active	aws.partner/appflow/salesforce.com/...
aws.partner/appflow/salesforce.com/...	Active	aws.partner/appflow/salesforce.com/...
aws.partner/appflow/salesforce.com/...	Active	aws.partner/appflow/salesforce.com/...
aws.partner/appflow/salesforce.com/...	Active	aws.partner/appflow/salesforce.com/...
aws.partner/zendesk.com/...	Active	aws.partner/zendesk.com/...
aws.partner/zendesk.com/...	Deleted	aws.partner/zendesk.com/...
aws.partner/zendesk.com/...	Deleted	aws.partner/zendesk.com/...
aws.partner/zendesk.com/...	Active	aws.partner/zendesk.com/...

Eine Amazon-Connect-Verbindung trennen

Sie können die Verbindung jederzeit trennen und die automatische Generierung von Aufgaben auf der Grundlage von Ereignissen aus der externen Anwendung beenden.

So beenden Sie die automatische Generierung von Aufgaben

1. Wählen Sie die Anwendung aus und klicken Sie dann auf Verbindung entfernen.

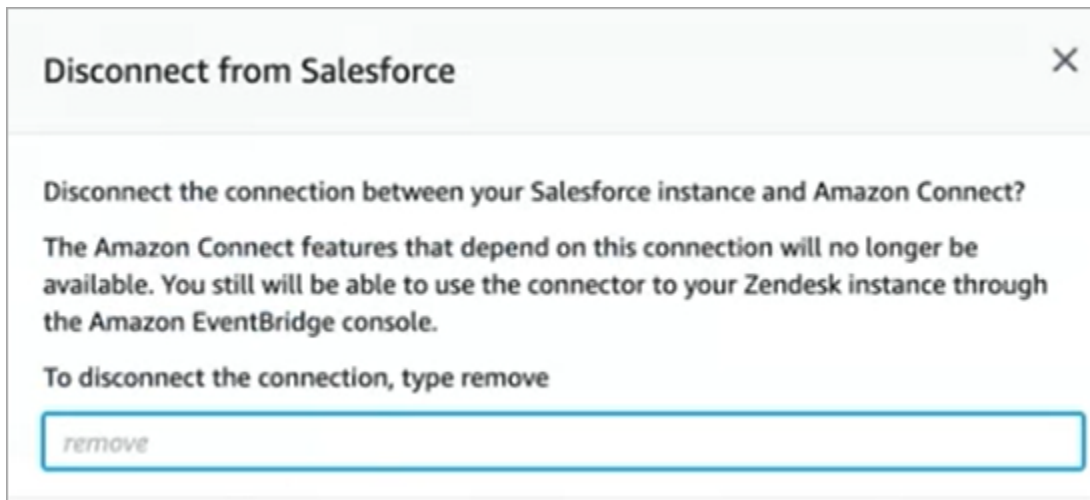
The screenshot shows a dialog box titled "Disconnect from Salesforce". It contains the following information:

- Connection URL: `https://...my.salesforce.com`
- Connection name: `Salesforce - Test instance`
- Event source name: `aws.partner/appflow/salesforce.com/.../amazon-connect/...`

At the bottom of the dialog, there is a button labeled "Remove connection".

2. Geben Sie Entfernen ein, und klicken Sie dann auf Entfernen.

Wenn Sie debuggen müssen, können Sie immer noch zu Amazon AppFlow (Salesforce) oder EventBridge wechseln.



So entfernen Sie die Verbindung vollständig aus Zendesk

1. Melden Sie sich bei Zendesk an und navigieren Sie zu [https://\[subdomain\].zendesk.com/admin/platform/integrations](https://[subdomain].zendesk.com/admin/platform/integrations).
2. Trennen Sie die EventBridge Verbindung.

So entfernen Sie die Verbindung vollständig aus Salesforce

- Öffnen Sie die AppFlow Amazon-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/appflow> und löschen Sie die Salesforce-Verbindung und den Salesforce-Flow, die in Amazon Connect erstellt wurden.

Flows werden mit dem Namensmuster `amazon-connect-salesforce-to -eventbridge- [subdomain]` erstellt.

Verbindungen werden mit dem Namensmuster `amazon-connect-salesforce - [Subdomain]` erstellt

Wiederholen Sie die Einrichtungsschritte, wenn Sie die automatische Generierung von Aufgaben wieder aktivieren möchten.

Regeln für Amazon Connect erstellen

Eine Regel ist eine Aktion, die Amazon Connect automatisch auf der Grundlage der von Ihnen angegebenen Bedingungen ausführt. Contact Center Manager, Supervisoren und QA-Analysten können mithilfe der Amazon-Connect-Konsole im Handumdrehen Regeln erstellen. Programmierkenntnisse sind nicht erforderlich.

Weitere Informationen

- Informationen zum programmgesteuerten Erstellen und Verwalten von Regeln finden Sie unter [Regelaktionen](#), und die [Sprache der Amazon-Connect-Regelfunktion](#) finden Sie im Amazon-Connect-API-Referenzhandbuch.
- [Benachrichtigen von Supervisoren in Echtzeit auf Grundlage in einem Gespräch erwähnter Stichworte und Wortgruppen](#)
- [Automatisches Kategorisieren von Kontakten anhand geäußelter Stichworte und Wortgruppen](#)
- [Erstellen einer Aufgabe, wenn ein Kontakt in Echtzeit oder nach einem Anruf/Chat kategorisiert wird](#)
- [Erstellen Sie eine Kontaktlinsenregel, die ein EventBridge Ereignis generiert](#)
- [Erstellen von Contact-Lens-Regeln, die E-Mail-Benachrichtigungen versenden](#)
- [Erstellen von Benachrichtigungen für Supervisoren über die Leistung von Kundendienstmitarbeitern](#)
- [Erstellen von Benachrichtigungen zu Echtzeitmetriken](#)
- [Erstellen von Regeln zur Aufgabengenerierung für Drittanbieterintegrationen](#)

Erstellen von Regeln zur Aufgabengenerierung für Drittanbieterintegrationen

Nachdem Sie eine externe Anwendung für die automatische Generierung von Aufgaben eingerichtet haben, müssen Sie Regeln erstellen, die Amazon Connect mitteilen, wann Aufgaben erstellt und wie sie weitergeleitet werden sollen.

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, dem das CallCenterManager-Sicherheitsprofil zugewiesen wurde oder das für Regelberechtigungen aktiviert ist.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü von Amazon Connect Regeln aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Regeln in der Dropdownliste Regel erstellen die Option Externe Anwendung aus.

4. Weisen Sie der Regel auf der Seite Auslöser und Bedingungen einen Namen zu. Ein Regelname darf keine Leerzeichen enthalten.



New rule

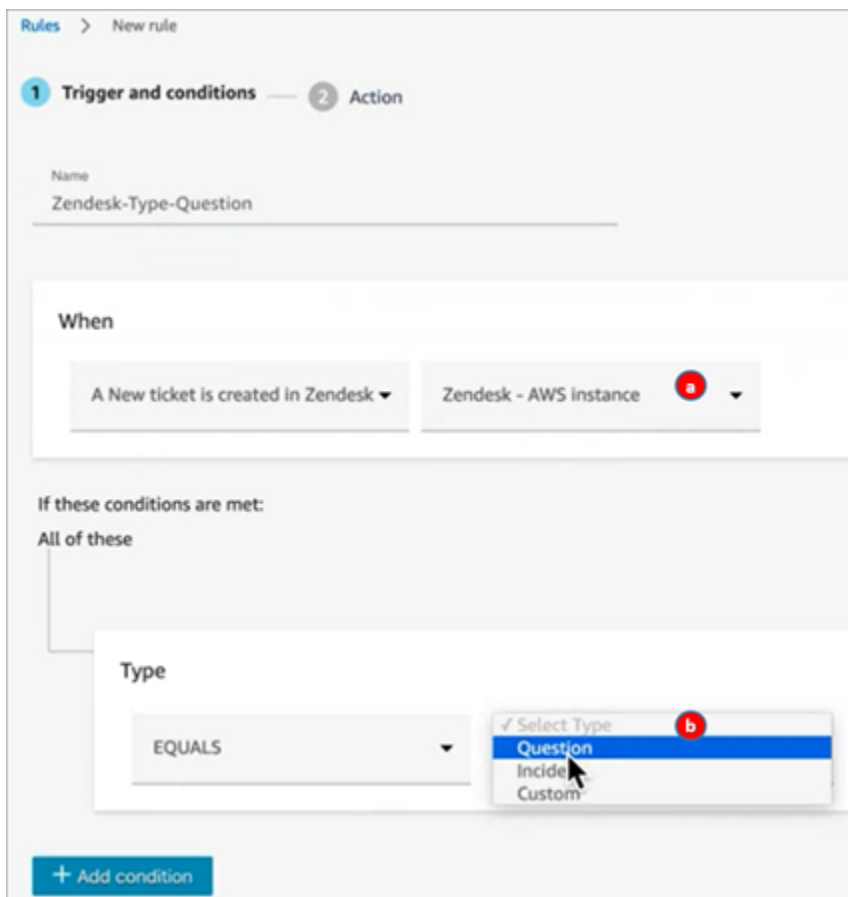
Name

Account_creation|

Enter a name for the rule.
Spaces are not allowed.

Name can contain characters A-Z, 0-9, or '.', ',', '_'. It cannot contain spaces.

5. Wählen Sie das Ereignis aus, das eine Aufgabe generieren soll, sowie die Instance der externen Anwendung, in der das Ereignis eintreten muss. In der folgenden Abbildung sehen Sie, dass die Erstellung eines neuen Tickets in Zendesk der Auslöser ist. Die zu erfüllende Bedingung ist, dass der Typ einer Frage entspricht. Dann wird eine Aufgabe generiert.



Rules > New rule

1 Trigger and conditions — 2 Action

Name

Zendesk-Type-Question

When

A New ticket is created in Zendesk Zendesk - AWS instance

If these conditions are met:

All of these

Type

EQUALS

Select Type

Question

Incident

Custom

+ Add condition

1. Wählen Sie die Instance für die externe Anwendung aus.
2. Wählen Sie die zu erfüllende Bedingungen aus, die die Aufgabe generiert.

- Wählen Sie Weiter aus.
- Geben Sie wie in der folgenden Abbildung gezeigt auf der Seite Aktion die bei Regelerfüllung zu generierende Aufgabe an.

✓ Trigger and conditions — 2 Action

Take these actions:

Create task
Define the schema of the task

Name
Zendesk-[ticket_id]

Description

Task reference name
taskRef

Task reference URL
https://[instance_name].zendesk.com/agents/tickets/[ticket_id]

+ Add reference

Select the flow that should route the task
Sample Lambda integration

- Die Beschreibung der Aufgabe wird dem Kundendienstmitarbeiter im Contact Control Panel (CCP) angezeigt.
 - Der Referenzname der Aufgabe wird dem Kundendienstmitarbeiter als Link zur vorgegebenen URL angezeigt.
- Wählen Sie Speichern.

Testen der -Regel

- Navigieren Sie zur externen Anwendung und erstellen Sie das Ereignis, das die Aktion auslöst. Erstellen Sie in Zendesk beispielsweise ein Ticket vom Typ Frage.
- Navigieren Sie zu Analytik und Optimierung, Kontaktsuche.
- Wählen Sie unter Kanal die Option Aufgabe aus und klicken Sie dann auf Suchen.
- Prüfen Sie, ob die Aufgabe erstellt wurde.

Einrichten von In-App-, Web- und Videoanruffunktionen

Die Funktionen für Amazon Connect In-App-, Web- und Videoanrufe ermöglichen es Ihren Kunden, Sie zu kontaktieren, ohne Ihre Web- oder Mobilanwendung verlassen zu müssen. Sie können diese Funktionen verwenden, um Kontextinformationen an Amazon Connect zu übergeben. Somit können Sie das Kundenerlebnis auf der Grundlage von Attributen wie dem Kundenprofil oder anderen Informationen, wie z. B. zuvor in der App ausgeführten Aktionen, personalisieren.

Kommunikations-Widget: Zentrale Konfiguration von Chat, Sprache und Video

Um In-App-, Web- und Videoanrufe einzurichten, verwenden Sie die Seite Kommunikations-Widgets. Diese unterstützt Chat, Sprache und Video. Die folgende Abbildung zeigt den Bereich Kommunikationsmöglichkeiten der Seite, wenn dieser für all diese Optionen konfiguriert ist.

Communication options

Choose how your customers can engage with your widget



Chat

Enable a chat experience for your customers. [Learn more](#)

- Add chat
This will allow your customers to start a chat.

- Allow message receipts
Enable customers to see when messages have been delivered and read.

Chat contact flow

Select the contact flow to initiate for the inbound chat. This will define the experience for your customers when they begin a new chat.

Select contact flow for chat

Required



Web calling

Enable voice or video experiences for your customers. [Learn more](#)

- Add web calling
This will allow your customer to make web calls.

- Add video
This will allow your customers to use video while in a web call. Web calling is required to enable this feature.

- Allow customers to see agent video
 Allow customers to turn on their video

Web calling contact flow

Select the contact flow to initiate for the inbound web call. This will define the experience for your customers when they begin a new web call.

Select contact flow for web calling

Required

So richten Sie In-App-, Web- und Videoanrufe ein

Es gibt zwei Möglichkeiten, Amazon Connect In-App-, Web- und Videoanrufe in Ihre Website oder mobile Anwendung einzubetten:

- [Option 1](#): Wählen Sie diese Option, um ein out-of-the-box Kommunikations-Widget einzurichten. Mit dem No-Code UI-BUILDER können Sie die Schriftart und die Farben anpassen und das Widget so sichern, dass es nur von Ihrer Website aus gestartet werden kann.

- [Option 2](#): Wählen Sie diese Option, um ein von Grund auf neues Kommunikations-Widget zu erstellen und in Ihre mobile Anwendung oder Website zu integrieren. Verwenden Sie die Amazon Connect APIs und Amazon Chime SDK-Client-APIs, um sie nativ in Ihre mobile Anwendung oder Website zu integrieren.

Note

Wenn Sie über benutzerdefinierte Desktops für Kundendienstmitarbeiter verfügen, müssen Sie keine Änderungen für Amazon-Connect-In-App- und -Webanrufe vornehmen. Sie müssen jedoch [Videoanrufe integrieren](#).

Option 1: Konfigurieren Sie ein out-of-the-box Kommunikations-Widget

Verwenden Sie diese Option, um Kommunikations-Widgets für Desktop- und mobile [Browser](#) zu erstellen. Am Ende dieses Verfahrens generiert Amazon Connect einen benutzerdefinierten HTML-Codeausschnitt, den Sie in den Quellcode Ihrer Website kopieren.

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Administratorkonto oder einem Benutzerkonto mit Kanälen und Flows an. Das Widget „Kommunikation“ — Berechtigung erstellen ist in seinem Sicherheitsprofil verfügbar.
2. Wählen Sie im Amazon Connect linken Navigationsmenü Kanäle, Kommunikations-Widgets aus.
3. Der Assistent führt Sie durch die nächsten drei Schritte.

Schritt 1: Auswahl der Kommunikationskanäle

1. Geben Sie auf der Seite Kommunikations-Widgets einen Namen und eine Beschreibung für das Kommunikations-Widget ein.


Note

Der Name muss für jedes Kommunikations-Widget, das in einer Amazon-Connect-Instance erstellt wurde, eindeutig sein.

2. Legen Sie im Abschnitt Kommunikationsmöglichkeiten fest, wie Ihre Kunden mit Ihrem Widget interagieren können. In der folgenden Abbildung sind Optionen zu sehen, mit denen Web- und Videoanrufe für Kunden ermöglicht werden können.

Communication options

Choose how your customers can engage with your widget



Chat

Enable a chat experience for your customers. [Learn more](#)


Add chat
This will allow your customers to start a chat.

Allow message receipts
Enable customers to see when messages have been delivered and read.

Chat contact flow
Select the contact flow to initiate for the inbound chat. This will define the experience for your customers when they begin a new chat.

Select contact flow for chat ▼

Required



Web calling

Enable voice or video experiences for your customers. [Learn more](#)

Add web calling
This will allow your customer to make web calls.

Add video
This will allow your customers to use video while in a web call. Web calling is required to enable this feature.

Allow customers to see agent video

Allow customers to turn on their video

Web calling contact flow
Select the contact flow to initiate for the inbound web call. This will define the experience for your customers when they begin a new web call.

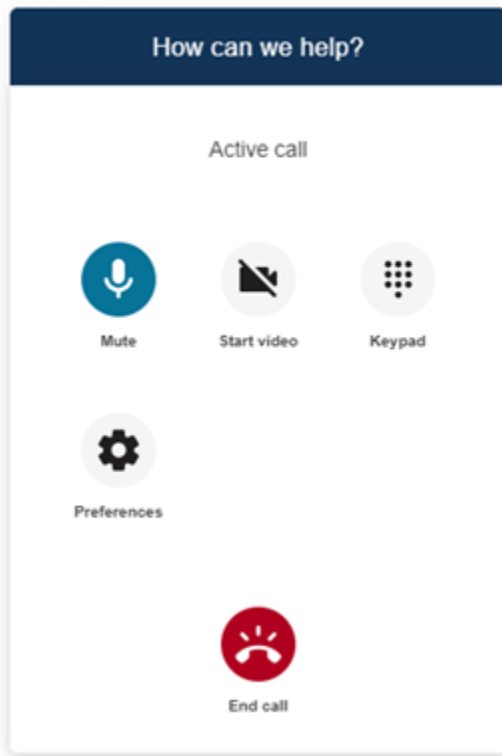
Select contact flow for web calling ▼

Required

3. Wählen Sie im Bereich Webanrufe aus, ob Sie Sprach- oder Videoanrufe für Ihre Kunden aktivieren möchten. In der vorherigen Abbildung sind Optionen für Webanrufe zu sehen. Dabei ist Video aktiviert, sodass Kunden ein Video des Kundendienstmitarbeiters sehen und ihr Video einschalten können.
4. Wählen Sie Save and continue aus.

Schritt 2: Anpassen des Widgets

Bei der Auswahl dieser Optionen wird die Widget-Vorschau automatisch aktualisiert. Sie können also sehen, wie die Oberfläche für die Kunden aussehen wird.

Preview**Definieren des Stils der Widget-Zugriffsschaltflächen**

1. Wählen Sie die Farben für den Schaltflächenhintergrund aus. Geben Sie dazu Hexadezimalwerte ([HTML-Farbcodes](#)) ein.
2. Wählen Sie Weiß oder Schwarz als Symbolfarbe aus. Die Farbe des Symbols kann nicht angepasst werden.

Anpassen von Anzeigenamen und -stilen

1. Geben Sie Werte für die Header-Nachricht und Farbe sowie für die Hintergrundfarbe des Widgets an.
2. Logo-URL: Fügen Sie eine URL zu Ihrem Logo-Banner aus einem Amazon-S3-Bucket oder einer anderen Online-Quelle ein.

Note

In der Vorschau des Kommunikations-Widgets auf der Anpassungsseite wird das Logo nicht angezeigt, wenn es aus einer anderen Online-Quelle als einem Amazon-S3-Bucket

stammt. Das Logo wird jedoch angezeigt, wenn das benutzerdefinierte Kommunikations-Widget auf Ihrer Seite implementiert wird.

Das Banner muss im .svg-, .jpg- oder .png-Format vorliegen. Das Bild kann 280 Pixel (Breite) mal 60 Pixel (Höhe) groß sein. Jedes Bild, das größer als diese Abmessungen ist, wird so skaliert, dass es in den Komponentenbereich des Logos von 280×60 passt.

1. Anweisungen zum Hochladen einer Datei wie eines Logobanners auf S3 finden Sie unter [Hochladen von Objekten](#) im Benutzerhandbuch zu Amazon Simple Storage Service.
2. Vergewissern Sie sich, dass die Bildberechtigungen richtig eingestellt sind, sodass das Kommunikations-Widget über Berechtigungen für den Zugriff auf das Bild verfügt. Informationen dazu, wie Sie ein S3-Objekt öffentlich zugänglich machen, finden Sie unter [Schritt 2: Hinzufügen einer Bucket-Richtlinie](#) im Thema Berechtigungen für den Zugriff auf Websites einrichten.

Schritt 3: Hinzufügen Ihrer Domain für das Widget


In diesem Schritt können Sie das Kommunikations-Widget so sichern, dass es nur von Ihrer Website aus gestartet werden kann.


1. Geben Sie die Website-Domains ein, in denen Sie das Kommunikations-Widget platzieren möchten. Das Kommunikations-Widget wird nur in Websites geladen, die Sie in diesem Schritt auswählen.


Wählen Sie Domain hinzufügen aus, um bis zu 50 Domains hinzuzufügen.

1 Add the required domains for the communication widget

Add the website domains where you want the communication widget to display. For example <https://www.yourcompany.com> or <https://support.yourcompany.com>.

This is required to validate the origin of the communication widget requests. [Learn more](#) 

1: 

2: 

[+ Add domain](#)



⚠ Important

- Vergewissern Sie sich, dass die URLs Ihrer Website gültig und fehlerfrei sind. Geben Sie die vollständige URL beginnend mit `https://` an.
- Wir empfehlen die Verwendung von `https://` für Ihre Produktionswebsites und -anwendungen.

2. Wählen Sie unter Mehr Sicherheit für Ihre Kommunikations-Widget-Anfragen die Option Nein – Ich möchte diesen Schritt überspringen aus, um die Einrichtung möglichst schnell durchzuführen.

Wir empfehlen, Ja auszuwählen, um überprüfen zu können, ob der Benutzer authentifiziert ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Übergabe von Attributen für In-App-, Web- und Videoanrufe](#).

3. Wählen Sie Save and continue aus.

Herzlichen Glückwunsch! Ihr Widget wurde erstellt. Kopieren Sie den generierten Code und fügen Sie ihn auf jeder Seite Ihrer Website ein, auf der das Kommunikations-Widget erscheinen soll.

Ermöglichen von In-App-, Web- und Videoanrufen für Kundendienstmitarbeiter

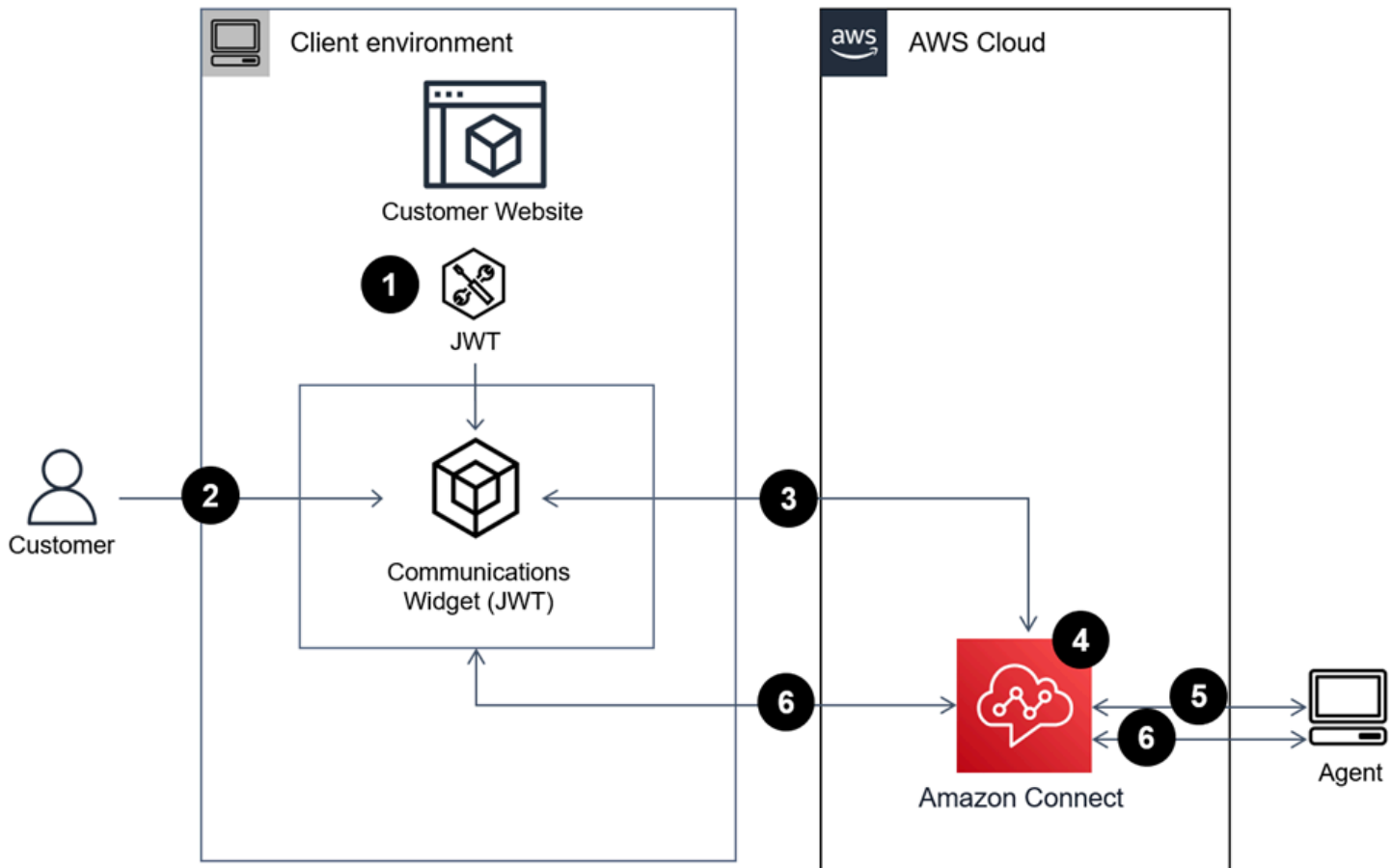
Um Kundendienstmitarbeitern die Möglichkeit zur Nutzung von Videoanrufen zu bieten, weisen Sie ihrem Sicherheitsprofil die Berechtigungen Contact Control Panel (CCP), Videoanrufe – Zugriff zu.

Der Arbeitsbereich für Amazon Connect Agenten unterstützt Amazon Connect In-App-, Web- und Videoanrufe. Sie können dieselbe Konfiguration, Weiterleitung, Analyse und Kundendienstmitarbeiteranwendung wie bei Telefonanrufen und Chats verwenden. Für den Einstieg müssen Sie lediglich den Sicherheitsprofilen Ihres Kundendienstmitarbeiters die Berechtigungen für Videoanrufe zuweisen.

Für benutzerdefinierte Agenten-Desktops sind keine Änderungen für Amazon Connect In-App- und Webanrufe erforderlich. Weisen Sie den Sicherheitsprofilen Ihres Kundendienstmitarbeiters die Berechtigungen für Videoanrufe zu und folgen Sie der nachstehenden Anleitung zur Integration von Videoanrufen in den Desktop Ihres Kundendienstmitarbeiters.

So leitet ein Client-Gerät einen In-App- oder Webanruf ein

Das folgende Diagramm zeigt die Reihenfolge der Ereignisse, wenn ein Client-Gerät (mobile Anwendung oder Browser) einen In-App- oder Webanruf einleitet.



1. (Optional) Sie können auf der Website erfasste Attribute übergeben und mit dem JSON-Web-Token (JWT) validieren.
2. Der Kunde klickt auf das Kommunikations-Widget auf Ihrer Website oder mobilen App.
3. Das Kommunikations-Widget startet den Webanruf an, Amazon Connect indem es die im JWT enthaltenen Attribute weitergibt.
4. Der Kontakt erreicht den Flow, wird weitergeleitet und in die Warteschlange gestellt.
5. Der Kundendienstmitarbeiter akzeptiert den Kontakt.
6. (Optional) Wenn Video für den Kunden und den Kundendienstmitarbeiter aktiviert ist, können sie ihr Video starten.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu den Anforderungen für In-App-, Web- und Videoanruffunktionen finden Sie in den folgenden Themen:

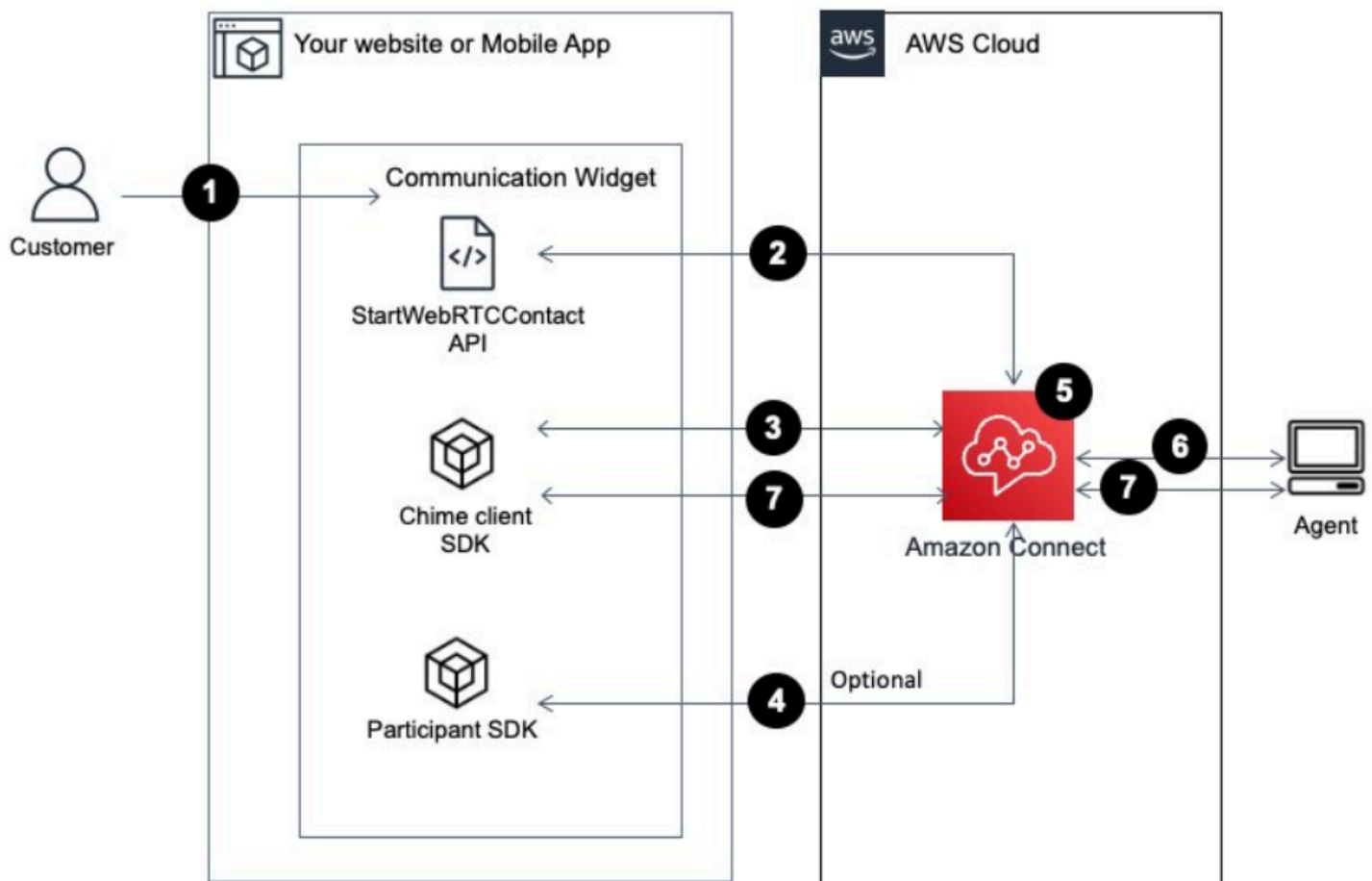
- [Netzwerkanforderungen der Kundendienstmitarbeiter-Workstation für Webanrufe \(Sprache und Video\)](#)
- [Unterstützte Browser und mobile Betriebssysteme für In-App-, Web- und Videoanruffunktionen](#)

Option 2: Integrieren Sie In-App-, Web- und Videoanrufe mithilfe der SDK-Client-APIs nativ in Ihre mobile Anwendung Amazon Chime

[Um Amazon Connect In-App-, Web- und Videoanrufe nativ in Ihre mobile Anwendung zu integrieren, verwenden Sie die Amazon ConnectStartWebRTCContact-API, um den Kontakt zu erstellen, und verwenden Sie dann die vom API-Aufruf zurückgegebenen Details, um dem Anruf mithilfe der Amazon Chime Clientbibliothek für iOS oder Android beizutreten.](#)

So leitet ein Client-Gerät einen In-App- oder Webanruf ein

Das folgende Diagramm zeigt die Reihenfolge der Ereignisse, wenn ein Client-Gerät (mobile Anwendung oder Browser) einen In-App- oder Webanruf einleitet.



1. Ihr Kunde verwendet die Client-Anwendung (Website oder Anwendung), um einen In-App- oder Webanruf zu starten.
2. Die Client-Anwendung (Website oder mobile Anwendung) oder der Webserver verwendet die Amazon Connect [StartWebRTCContact-API, um den Kontakt](#) zu starten und dabei Attribute oder Kontext zu übergeben. Amazon Connect
3. Die Client-Anwendung nimmt an dem Anruf teil und verwendet dabei die von [StartWebRTCContact](#) in Schritt 1 zurückgegebenen Details.
4. (Optional) Der Client verwendet die [CreateParticipantVerbindungs-API](#), um eine zu empfangenConnectionToken, die zum Senden von DTMF über die API verwendet wird. [SendMessage](#)
5. Der Kontakt erreicht den Flow und wird basierend auf dem Flow weitergeleitet und in die Warteschlange gestellt.
6. Der Kundendienstmitarbeiter akzeptiert den Kontakt.

7. (Optional) Wenn Video für den Kunden und den Kundendienstmitarbeiter aktiviert ist, können sie ihr Video starten.

Erste Schritte

Im Folgenden sind die allgemeinen Schritte für den Einstieg aufgeführt:

1. Verwenden Sie die [StartWebRTCContact-API, um den Kontakt](#) zu erstellen. Die API gibt die Details zurück, die das Amazon Chime Client-SDK benötigt, um dem Anruf beizutreten.
2. [Instanzieren Sie das Amazon ChimeMeetingSessionConfiguration SDK-Clientobjekt mithilfe der von RTCCContact zurückgegebenen StartWeb Konfigurationen.](#)
3. Instanzieren Sie den Amazon Chime SDK-Client DefaultMeetingSession mit MeetingSessionConfiguration, der in Schritt 2 erstellt wurde, um eine Client-Besprechungssitzung zu erstellen.


- iOS (Swift)

```
let logger = ConsoleLogger(name: "logger")
let meetingSession = DefaultMeetingSession(configuration: meetingSessionConfig,
    logger: logger)
```

- Android (Kotlin)

```
val logger = ConsoleLogger()
val meetingSession = DefaultMeetingSession(
    configuration = meetingSessionConfig,
    logger = logger,
    context = applicationContext
)
```

4. Verwenden Sie die Methode `meetingSession.audioVideo.start()`, um den WebRTC-Kontakt mit Audio zu verbinden.
5. Verwenden Sie die Methode `meetingSession.audioVideo.stop()`, um aufzulegen und den WebRTC-Kontakt zu beenden.
6. Optionale Schritte:
 - a. Um DTMF an den Anruf zu senden, sind zwei Amazon Connect Teilnehmerdienst-APIs erforderlich: [CreateParticipantVerbindung](#) und jeweils. [SendMessage](#)

 Note

contentType für die SendMessage API muss es sein. audio/dtmf

- i. Rufen Sie zum Abrufen ConnectionToken die [CreateParticipantVerbindung](#) auf. (ParticipantToken wird für den Aufruf dieser API benötigt. Sie finden es in der [StartWebRTCContact-Antwort](#).)
- ii. Rufen Sie mit dem ConnectionToken [SendMessage](#) zum Senden von DTMF-Ziffern auf.
- b. Verwenden Sie zum Stummschalten und Aufheben der Stummschaltung `meetingSession.audioVideo.realtimeLocalMute()` und `meetingSession.audioVideo.realtimeLocalUnmute()`.
- c. Verwenden Sie zum Starten des eigenen Videos in der mobilen Anwendung `meetingSession.audioVideo.startLocalVideo()`.
- d. Verwenden Sie zum Stoppen des eigenen Videos in der mobilen Anwendung `meetingSession.audioVideo.stopLocalVideo()`.
- e. Verwenden Sie `meetingSession.audioVideo.startRemoteVideo()`, um das Empfangen und Laden von Videos des Kundendienstmitarbeiters in der mobilen Anwendung zu ermöglichen.
- f. Verwenden Sie `meetingSession.audioVideo.stopRemoteVideo()`, um das Empfangen und Laden von Videos des Kundendienstmitarbeiters in der mobilen Anwendung nicht zuzulassen.
- g. Um das Audioeingabe-/ausgabegerät auszuwählen, können Sie die Methoden des Amazon Chime SDK-Clients für Android und iOS oder die [nativen iOS-Funktionen für iOS](#) verwenden.


Übergabe von Attributen für In-App-, Web- und Videoanrufe

Die Schritte in diesem Thema sind optional, werden aber empfohlen. Sie können damit das Kundenerlebnis auf der Grundlage der zuvor in Ihrer App durchgeführten Aktionen personalisieren. Diese Option bietet Ihnen mehr Kontrolle beim Einleiten neuer Anrufe, einschließlich der Möglichkeit, Kontextinformationen als Attribute zu übergeben.

Nachdem Sie diese Schritte ausgeführt haben, müssen Sie gemeinsam mit Ihrem Website-Administrator Ihre Webserver so einrichten, dass sie JSON-Web-Token (JWTs) für neue Anrufe ausgeben.

1. Wenn Sie Ihr Kommunikations-Widget bereits erstellt haben, wählen Sie das Widget auf der Seite Kommunikations-Widgets aus, um es zu bearbeiten.
2. Wählen Sie im Abschnitt Domain und Sicherheit die Option Bearbeiten aus.
3. Wählen Sie unter Mehr Sicherheit für Ihre Kommunikations-Widget-Anfragen die Option Ja aus.

2 Add security for new communication widget requests

We recommend using JSON web tokens to secure new communication widget requests. This provides you more control when initiating requests from the new communication widget, including the ability to verify that requests sent to Amazon Connect are from authenticated users. This implementation is typically completed by a website administrator. [Learn how to set this up.](#) 

Would you prefer to do this?

- Yes** 
- No - I will skip this step

4. Wählen Sie Save and continue aus. Amazon Connect erstellt das Widget zusammen mit Folgendem:
 - Amazon Connect stellt auf der nächsten Seite einen 44-stelligen Sicherheitsschlüssel bereit, mit dem Sie JWTs erstellen können.
 - Amazon Connect fügt dem Einbettungsskript für das Kommunikations-Widget eine Callback-Funktion hinzu, die nach einem JWT sucht, wenn ein Anruf initiiert wird.

Sie müssen die Callback-Funktion im Einbettungscode implementieren, wie im folgenden Beispiel gezeigt.

```
amazon_connect('authenticate', function(callback) {
  window.fetch('/token').then(res => {
    res.json().then(data => {
      callback(data.data);
    });
  });
});
```

Im nächsten Schritt erhalten Sie einen Sicherheitsschlüssel für alle Anrufe, die auf Ihren Websites initiiert wurden. Bitten Sie Ihren Website-Administrator, die Webserver so einzurichten, dass sie JWTs mit diesem Sicherheitsschlüssel ausgeben.

5. Wählen Sie Save and continue aus.

6. Kopieren Sie den benutzerdefinierten HTML-Codeausschnitt und fügen Sie ihn in den Quellcode Ihrer Website ein.

Alternative Methode: Übergeben Sie Kontaktattribute direkt aus dem Codeausschnitt

Note

Diese Attribute haben zwar den Geltungsbereich des HostedWidget-Präfixes, sind aber dennoch auf der Client-Seite veränderbar. Verwenden Sie das JWT-Setup, wenn Sie personenbezogene Daten oder unveränderliche Daten in Ihrem Kontaktablauf benötigen.

Das folgende Beispiel zeigt, wie Kontaktattribute direkt aus dem Codeausschnitt übergeben werden, ohne die Widget-Sicherheit zu aktivieren.

```
<script type="text/javascript">
  (function(w, d, x, id){ /* ... */})(window, document, 'amazon_connect', 'widgetId');
  amazon_connect('snippetId', 'snippetId');
  amazon_connect('styles', /* ... */);
  // ...

  amazon_connect('contactAttributes', {
    foo: 'bar'
  })
</script/>
```

Verwendung der Attribute in Kontaktabläufen

Der Flussblock „[Kontaktattribute prüfen](#)“ ermöglicht den Zugriff auf diese Attribute über den benutzerdefinierten Namespace, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Sie können den Flow-Block verwenden, um Verzweigungslogik hinzuzufügen. Der vollständige Pfad ist `$Attribute.HostedWidget-attributeName`.

The screenshot displays a workflow configuration in the Amazon Connect console. On the left, a 'Check contact attributes' block is connected to two 'Play prompt' blocks. The first 'Play prompt' block is labeled 'Valid' and has a text prompt 'Text: "verificationCode" w...'. The second 'Play prompt' block is labeled 'Invalid' and has a text prompt 'Text: MISSING "verification...'. Both 'Play prompt' blocks have 'Success' and 'Error' paths. On the right, the configuration panel for the 'Check contact attributes' block is shown. It includes fields for 'Block Name' (Verify \$Attributes.HostedWidget-foo), 'Attribute to check' (Namespace: User defined, Key: HostedWidget-foo), and 'Conditions to check' (condition: Equals, value: bar).

Kopieren des Codes und der Sicherheitsschlüssel für das Kommunikations-Widget

In diesem Schritt bestätigen Sie Ihre Auswahl, kopieren den Code für das Kommunikations-Widget und betten ihn in Ihre Website ein. Sie können auch die geheimen Schlüssel zum Erstellen der JWTs kopieren.

Sicherheitsschlüssel

Verwenden Sie diesen 44-stelligen Sicherheitsschlüssel, um JSON-Webtoken von Ihrem Webserver aus zu generieren. Sie können Schlüssel auch aktualisieren oder rotieren, wenn Sie sie ändern müssen. Wenn Sie dies tun, stellt Ihnen Amazon Connect einen neuen Schlüssel zur Verfügung und behält den vorherigen Schlüssel bei, bis Sie ihn ersetzen können. Nachdem Sie den neuen Schlüssel bereitgestellt haben, können Sie zu Amazon Connect zurückkehren und den vorherigen Schlüssel löschen.

The screenshot shows a 'Security key' configuration page. It includes a heading '2 Security key' and a paragraph: 'To implement the backend security, use the secret key below which you can use to generate a JSON web token for use during the chat request. You can learn more about the steps required to implement a JSON web token here.' Below this, there is a 'Security key' field with a masked key '*****' and a 'created on Mar 2, 2021' timestamp. A 'Copy key' button is visible on the right. A 'View' link is located at the bottom left.

Wenn Kunden mit dem Anrufstartsymbol auf Ihrer Website interagieren, fordert das Kommunikations-Widget vom Webserver ein JWT an. Wenn dieses JWT bereitgestellt wird, nimmt das Widget es als Teil des Anrufs des Endkunden an Amazon Connect auf. Amazon Connect verwendet dann den geheimen Schlüssel, um das Token zu entschlüsseln. Wenn dies erfolgreich möglich ist, bestätigt es, dass das JWT von Ihrem Webserver ausgestellt wurde, und Amazon Connect leitet den Anruf an Ihre Kundendienstmitarbeiter im Contact Center weiter.

Einzelheiten zum JSON-Web-Token

- Algorithmus: HS256
- Claims:
 - Sub: *widgetId*

Ersetzen Sie *widgetId* durch Ihre eigene WidgetID. Um Ihre WidgetID zu finden, sehen Sie sich das Beispiel-[Skript für das Kommunikations-Widget](#) an.

- iat: *Ausgabezeitpunkt.
- exp: *Flow (maximal 10 Minuten).

*Informationen zum Datumsformat finden Sie im folgenden Dokument der Internet Engineering Task Force (IETF): [JSON Web Token \(JWT\)](#), Seite 5.

Der folgende Codeblock zeigt ein Beispiel für die Generierung eines JWT in Python:

```
payload = {
    'sub': widgetId, // don't add single quotes, such as 'widgetId'
    'iat': datetime.utcnow(),
    'exp': datetime.utcnow() + timedelta(seconds=JWT_EXP_DELTA_SECONDS)
}

header = {
    'typ': "JWT",
    'alg': 'HS256'
}

encoded_token = jwt.encode((payload), CONNECT_SECRET, algorithm=JWT_ALGORITHM,
    headers=header) // CONNECT_SECRET is the security key provided by Amazon Connect
```

Skript für das Kommunikations-Widget

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für JavaScript das, was Sie auf Websites einbetten, auf denen Kunden Ihr Kontaktzentrum anrufen können sollen. Dieses Skript zeigt das Widget in der unteren rechten Ecke Ihrer Website an.

Die folgende Abbildung zeigt, wo Sie Ihre WidgetID finden.

Please follow these two steps to deploy your customized communication widget.

1 Widget script Copy script

Copy this generated code and paste it on each page of your website where you want the communication widget to appear.

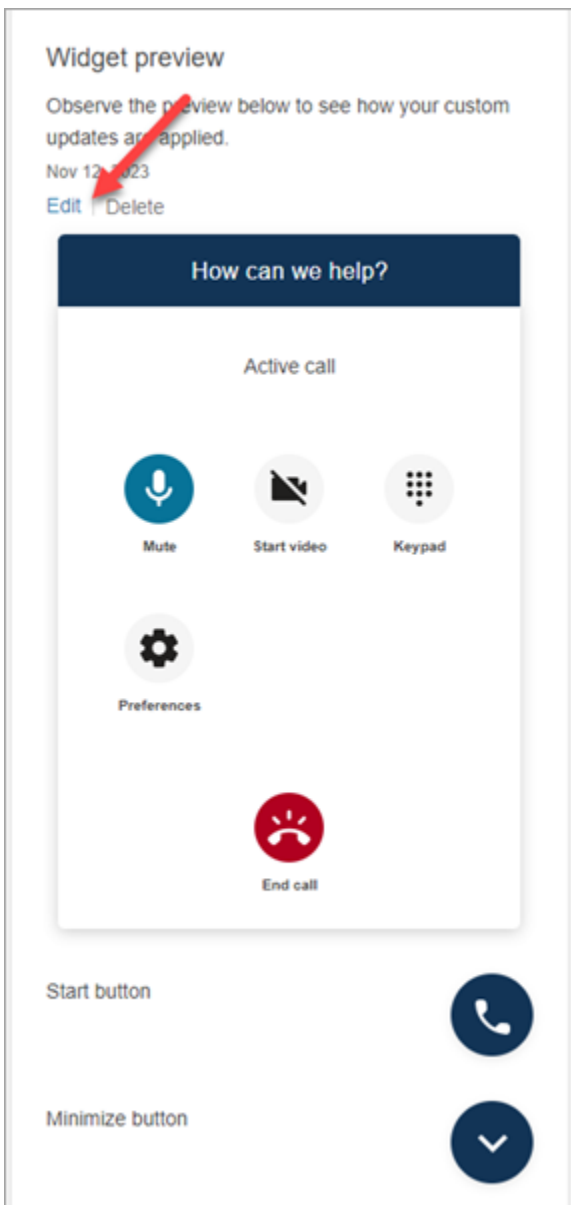
```
<script type="text/javascript">
(function(w, d, x, id){
  s=d.createElement('script');
  s.src='https://dnczz2s468gpz.cloudfront.net/amazon-connect-chat-interface-client.js';
  s.async=1;
  s.id=id;
  d.getElementsByTagName('head')[0].appendChild(s);
  w[x] = w[x] || function() { (w[x].ac = w[x].ac || []).push(arguments) };
})(window, document, 'amazon_connect', '0a37cb74-e8e2-4700-bec7-c7cd222ece9e');
amazon_connect('styles', { iconType: 'CHAT_VOICE', openChat: { color: '#ffffff',
backgroundColor: '#123456' }, closeChat: { color: '#ffffff', backgroundColor: '#123456'}
});
amazon_connect('snippetId', 'QVFJREFIak...');
amazon_connect('supportedMessagingContentTypes', [ 'text/plain', 'text/markdown' ]);
</script>
```

Wenn Ihre Website geladen wird, sehen Kunden zuerst das Symbol Starten. Wenn sie dieses Symbol auswählen, wird das Kommunikations-Widget geöffnet und die Kunden können Ihre Kundendienstmitarbeiter anrufen.

Sie können jederzeit Änderungen am Kommunikations-Widget über Bearbeiten vornehmen.

i Note

Gespeicherte Änderungen aktualisieren die Kundenumgebung in wenigen Minuten. Überprüfen Sie Ihre Widget-Konfiguration, bevor Sie sie speichern.



Damit Änderungen an Widget-Symbolen auf der Website wirksam werden, müssen Sie Ihre Website direkt mit einem neuen Codeblock aktualisieren.

Integrieren von Videoanrufen in Ihren benutzerdefinierten Desktop für Kundendienstmitarbeiter

Bei benutzerdefinierten Desktops für Kundendienstmitarbeiter müssen Sie Änderungen vornehmen, um Videoanrufe zu unterstützen. Im Folgenden sind allgemeine Schritte hierfür aufgeführt.

Note

Wenn Sie das CCP direkt in Ihre benutzerdefinierte Kundendienstmitarbeiteranwendung einbetten, stellen Sie sicher, dass `allowFramedVideoCall` auf „true“ gesetzt ist, wenn Sie das CCP mit [Amazon Connect Streams JS](#) initiieren.

1. Verwenden Sie [Amazon Connect Streams JS](#), um zu überprüfen, ob es sich bei dem eingehenden Kontakt um einen WebRTC-Kontakt handelt. Verwenden Sie den Kontaktuntertyp `"connect:WebRTC"`, wie im folgenden Codebeispiel zu sehen:

```
contact.getContactSubtype() === "connect:WebRTC"
```

2. Sie können den Anzeigenamen des Kunden über das Namensfeld in `contact` `contact.getName()` abrufen.

Im Folgenden finden Sie zusätzliche Schritte für die Handhabung von Videos, falls Ihre Kunden dies ihrerseits aktiviert haben:

1. So überprüfen Sie, ob ein Kontakt über Videofunktionen verfügt:

```
// Return true if any connection has video send capability
contact.hasVideoRTCCapabilities()

// Return true if the agent connection has video send capability
contact.canAgentSendVideo()

// Return true if other non-agent connection has video send capability
contact.canAgentReceiveVideo()
```

2. So überprüfen Sie, ob der Kundendienstmitarbeiter über Videoberechtigung zur Bearbeitung von Videoanrufen verfügt:

```
agent.getPermissions().includes('videoContact');
```

3. Um einen Videoanruf anzunehmen, muss der Kontakt über Videofunktionen und der Kundendienstmitarbeiter über eine Videoberechtigung verfügen.

```
function shouldRenderVideoUI() {
  return contact.getContactSubtype() === "connect:WebRTC" &&
    contact.hasVideoRTCCapabilities() &&
```

```
agent.getPermission().includes('videoContact');
}
```

4. Um an einer Videositzung teilzunehmen, rufen Sie `getVideoConnectionInfo` auf.

```
if (shouldRenderVideoUI()) {
  const response = await
  contact.getAgentConnection().getVideoConnectionInfo();
}
```

5. Informationen zum Erstellen einer Video-Benutzeroberfläche und zur Teilnahme an einer Videokonferenz finden Sie unter:

- [Amazon Chime SDK JavaScript für GitHub](#)
- [Amazon Chime SDK React Components Library](#) aktiviert GitHub

6. Der Einfachheit halber verwenden die folgenden Codefragmente Beispiele aus der Amazon Chime SDK React Components Library.

```
import { MeetingSessionConfiguration } from "amazon-chime-sdk-js";
import {
  useMeetingStatus,
  useMeetingManager,
  MeetingStatus,
  DeviceLabels,
  useLocalAudioOutput
} from 'amazon-chime-sdk-component-library-react';

const App = () => (
  <MeetingProvider>
    <MyVideoManager />
  </MeetingProvider>
);

const MyVideoManager = () => {
  const meetingManager = useMeetingManager();
  if (shouldRenderVideoUI()) {
    const response = await contact.getAgentConnection().getVideoConnectionInfo();
    const configuration = new MeetingSessionConfiguration(
      response.meeting, response.attendee);
    await meetingManager.join(configuration, { deviceLabels:
DeviceLabels.Video });
    await meetingManager.start();
  }
}
```

```
function endContact() {  
    meetingManager.leave();  
}  
}
```

7. Verwenden Sie zum Rendern des Videorasters das [VideoTileGrid](#) aus der Amazon Chime SDK React Components Library oder passen Sie das Verhalten der Benutzeroberfläche mithilfe von an. [RemoteVideoTileProvider](#)
8. Um eine Videovorschau zu rendern, können Sie die [CameraSelection](#) Komponenten [VideoPreview](#) und verwenden. Um ein Kameravideo auszuwählen oder zu ändern, können Sie `meetingManager.selectVideoInputDevice` oder `meetingManager.startVideoInput` verwenden, wenn die Konferenz gerade läuft.

```
const meetingManager = useMeetingManager();  
const { isVideoEnabled } = useLocalVideo();  
if (isVideoEnabled) {  
    await meetingManager.startVideoInputDevice(current);  
} else {  
    meetingManager.selectVideoInputDevice(current);  
}
```

9. Informationen zur Implementierung von Hintergrundunschärfe finden Sie unter [Verwendung BackgroundBlue](#).
10. Beispielcode zum Erstellen eines benutzerdefinierten Videoerlebnisses finden Sie in diesem Amazon Chime SDK-Beispiel: [Amazon Chime React Meeting-Demo](#).

Richten Sie das Chat-Erlebnis Ihres Kunden ein

Sie können Ihren Kunden ein Chat-Erlebnis bieten, indem Sie eine der folgenden Methoden verwenden:

- [Hinzufügen eine Chat-Benutzeroberfläche zu einer Website](#).
- [Herunterladen und Anpassen des Open-Source-Beispiels](#).
- [Passen Sie Ihre Lösung mithilfe von Amazon Connect-APIs an](#). Wir empfehlen, bei der Anpassung Ihrer eigenen Chat-Erlebnisse mit der Amazon Connect ChatJS-Open-Source-Bibliothek zu beginnen. Weitere Informationen finden Sie im [Amazon Connect ChatJS](#)-Repository auf Github.

Weitere Informationsquellen zur Anpassung des Chat-Erlebnisses

- Interaktive Nachrichten bieten Kunden sofortige und vorkonfigurierte Anzeigeoptionen, aus denen sie wählen können. Diese Nachrichten werden von Amazon Lex bereitgestellt und über Amazon Lex mithilfe eines Lambda konfiguriert. Anweisungen zum Hinzufügen interaktiver Nachrichten über Amazon Lex finden Sie in diesem Blog: [Interaktive Nachrichten für Ihren Amazon Connect-Chatbot einrichten](#).

Amazon Connect unterstützt die folgenden Vorlagen: eine Listenauswahl und eine Zeitauswahl. Weitere Informationen finden Sie unter [Interaktive Nachrichten zum Chat hinzufügen](#).

- [Aktivieren von Apple Messages for Business](#)
- [Amazon Connect Service API-Dokumentation](#), insbesondere die [StartChatKontakt-API](#).
- [Participant Service API von Amazon Connect](#).
- [Amazon Connect – Chat SDK und Beispielimplementierungen](#)
- [Amazon Connect-Streams](#). Verwenden Sie diese, um vorhandene Apps in Amazon Connect zu integrieren. Sie können die Komponenten des CCP (Contact Control Panel) in die App einbetten.

Hinzufügen eine Chat-Benutzeroberfläche zu einer Website

Um Kunden per Chat zu unterstützen, können Sie einer Website ein von Amazon Connect gehostetes Kommunikations-Widget hinzufügen. Sie können das Kommunikations-Widget auf der Amazon Connect Admin-Website konfigurieren. Sie können die Schriftart und die Farben anpassen und das Widget so sichern, dass es nur von Ihrer Website aus gestartet werden kann. Wenn Sie fertig sind, haben Sie ein kurzes Code-Snippet, das Sie zu Ihrer Website hinzufügen.

Da Amazon Connect das Widget hostet, wird sichergestellt, dass die neueste Version immer auf Ihrer Website verfügbar ist.

Tip

Die Verwendung des Kommunikations-Widgets unterliegt standardmäßigen Servicekontingenten, wie z. B. der Anzahl der erforderlichen Zeichen für jede Nachricht. Bevor Sie Ihr Kommunikations-Widget in Betrieb nehmen, stellen Sie sicher, dass Ihre Servicekontingente den Anforderungen Ihres Unternehmens entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Servicekontingenten](#).

Themen

- [Unterstützte Widget-Snippet-Felder](#)
- [Unterstützte Browser](#)
- [Schritt 1: Anpassen Ihres Kommunikations-Widgets](#)
- [Schritt 2: Angeben der Website-Domains an, auf denen das Kommunikations-Widget angezeigt werden soll](#)
- [Schritt 3: Bestätigen und Kopieren des Kommunikations-Widget-Codes und der Sicherheitsschlüssel](#)
- [Werden Fehlermeldungen angezeigt?](#)
- [Weitere Anpassungen für Ihr Kommunikations-Widget](#)
- [Anpassen des Startverhaltens und des Schaltflächensymbols für das Widget](#)
- [Übergeben des Anzeigenamens des Kunden, wenn ein Chat gestartet wird](#)
- [Übergeben von Kontaktattributen, wenn ein Chat initialisiert wird](#)
- [Alternative Methode: Übergeben Sie Kontaktattribute direkt aus dem Codeausschnitt](#)
- [Zusätzliche Chat-Anpassungen](#)
- [Laden Sie das Chat-Transkript herunter](#)
- [Herunterladen und Anpassen des Open-Source-Beispiels](#)
- [Starten von Chats mit eigenen Anwendungen](#)
- [Browser-Benachrichtigungen](#)
- [Übergeben Sie benutzerdefinierte Eigenschaften, um die Standardeinstellungen im Kommunikations-Widget zu überschreiben](#)
- [Untersuchen häufig auftretender Probleme beim Hinzufügen einer Chat-Benutzeroberfläche zu einer Website](#)

Unterstützte Widget-Snippet-Felder

In der folgenden Tabelle werden die Snippet-Felder des Kommunikations-Widgets aufgeführt, die Sie anpassen können. Der Beispielcode hinter der Tabelle zeigt, wie die Code-Snippet-Felder verwendet werden.

Feld „Snippet“	Typ	Beschreibung	Ergänzende Dokumentation
snippetId	String	Obligatorisch, automatisch generiert	–
styles	String	Obligatorisch, automatisch generiert	–
supported Messaging ContentTypes	Array	Obligatorisch, automatisch generiert	–
customLaunchBehavior	Object	Passen Sie an, wie Ihre Website das gehostete Widget-Symbol rendert und startet	Anpassen des Startverhaltens und des Schaltflächensymbols für das Widget , weiter unten in diesem Thema
authenticate	Funktion	Rückruffunktion zur Aktivierung der JWT-Sicherheit auf Ihrer Website	Schritt 2: Angeben der Website-Domains an, auf denen das Kommunikations-Widget angezeigt werden soll , weiter oben in diesem Abschnitt.
customerDisplayName	Funktion	Übergeben des Anzeigenamens des Kunden bei der Initialisierung eines Kontakts	Übergeben des Anzeigenamens des Kunden, wenn ein Chat gestartet wird , weiter unten in diesem Abschnitt.
customStyles	Object	Überschreiben der Standard-CSS-Stile	Übergeben Sie benutzerdefinierte Eigenschaften, um die

Feld „Snippet“	Typ	Beschreibung	Ergänzende Dokumentation
			Standardeinstellungen im Kommunikations-Widget zu überschreiben , weiter unten in diesem Abschnitt.
chatDurationInMinutes	Zahl	Die Gesamtdauer der neu gestarteten Chat-Sitzung	Standard: 1500 - Min. 60, Max.: 10080
enableLogs	Boolesch	Aktivieren der Debugging-Protokolle	Standard: false
language	String	Connect kann Übersetzungen für unterstützte Sprachcodes im ISO-639-Format durchführen. Weitere Informationen finden Sie unter https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_ISO_639-1_codes .	Standard: en_US. Unterstützt: 'de_DE', 'en_US', 'es_ES', 'fr_FR', 'id_ID', 'it_DE', 'ja_JP', 'ko_KR', 'pt_BR', 'zh_CN'

Feld „Snippet“	Typ	Beschreibung	Ergänzende Dokumentation
nonce	String	Handshake-Wert zwischen iframe und CSP-Richtlinie für die Kundenwebsite. Beispiel: Kunden-CSP erlaubt den Nonce-Wert 1234. Ein iframe, der ein anderes Skript abrufen muss denselben 1234-Nonce-Wert haben, damit der Browser weiß, dass es sich um ein vertrauenswürdige Skript der übergeordneten iframe-Website handelt.	Standard: undefiniert
customizationObject	Object	Anpassen des Layouts und des Transkripts des Widgets	Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Chat-Anpassungen , weiter unten in diesem Abschnitt.
contactAttributes	Object	Übergeben Sie Attribute direkt aus dem Snippet-Code an den Kontaktablauf, ohne JWT-Setup	Weitere Informationen finden Sie unter Übergeben von Kontaktattributen bei der Initialisierung eines Chats .

Feld „Snippet“	Typ	Beschreibung	Ergänzende Dokumentation
customDisplayNames	Object	Überschreiben Sie die Einstellungen für den Anzeigennamen und das Logo des Systems oder des Bots, die auf der Amazon Connect Connect-Admin-Website festgelegt wurden.	Weitere Informationen finden Sie unter So übergeben Sie Namen und Logos für die Außerkraftsetzung von System- und Bot-Anzeigen für das Kommunikations-Widget .

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie dem HTML-Skript, das das Chat-Widget zu Ihrer Website hinzufügt, Snippet-Felder hinzufügen.

```
<script type="text/javascript">
(function(w, d, x, id){ /* ... */})(window, document, 'amazon_connect', 'widgetId');
  amazon_connect('snippetId', 'snippetId');
  amazon_connect('styles', /* ... */);
  // ...
  amazon_connect('snippetFieldHere', /* ... */)
</script/>
```

Unterstützte Browser

Das vorgefertigte Kommunikations-Widget unterstützt die folgenden (und höhere) Browserversionen:

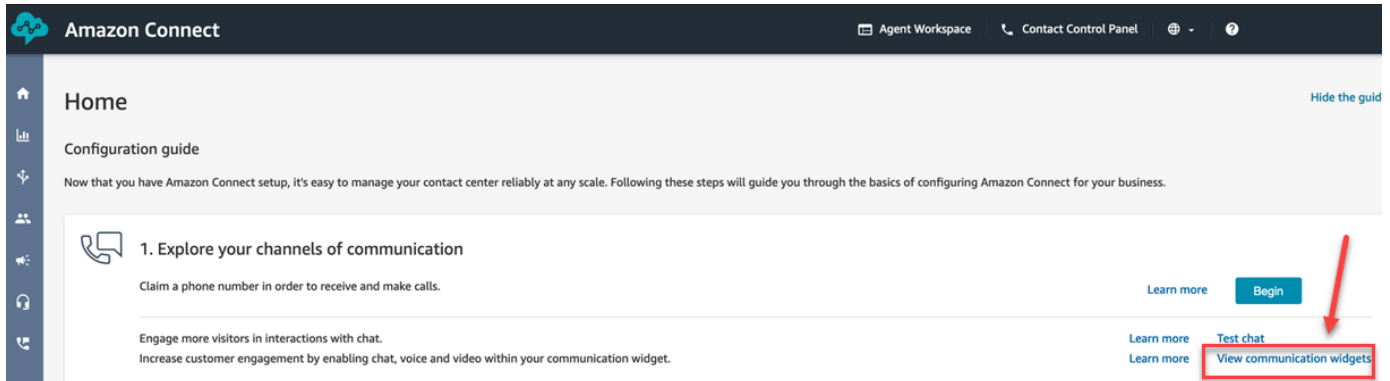
- Google Chrome 85.0
- Safari 13.1
- Microsoft Edge Version 85
- Mozilla Firefox 81.0

Das Kommunikations-Widget unterstützt Browserbenachrichtigungen für Desktop-Geräte. Weitere Informationen finden Sie unter [Browser-Benachrichtigungen](#).

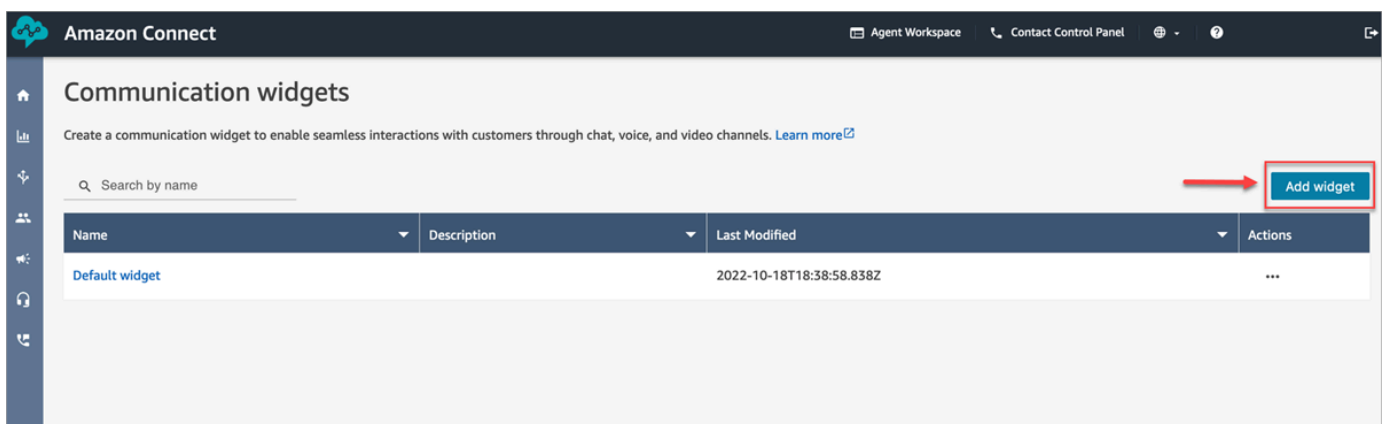
Schritt 1: Anpassen Ihres Kommunikations-Widgets

In diesem Schritt passen Sie die Umgebung des Kommunikations-Widgets für Ihre Kunden an.

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter <https://Instanzname.my.connect.aws/> an. Wählen Sie Kommunikations-Widget anpassen.



2. Wählen Sie auf der Seite Kommunikations-Widgets die Option Kommunikations-Widget hinzufügen aus, um mit der Anpassung eines neuen Kommunikations-Widgets zu beginnen. Um ein vorhandenes Kommunikations-Widget zu bearbeiten, zu löschen oder zu duplizieren, wählen Sie aus den Optionen in der Spalte Aktionen, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für das Kommunikations-Widget ein.

Note


Der Name muss für jedes Kommunikations-Widget, das in einer Amazon-Connect-Instance erstellt wurde, eindeutig sein.

4. Legen Sie im Abschnitt Kommunikationsoptionen fest, wie Ihre Kunden mit Ihrem Widget interagieren können und wählen Sie dann Speichern und weiter. In der folgenden Abbildung sind

Optionen zu sehen, mit denen der Chat- und Nachrichtenempfang für Kunden ermöglicht werden kann.

Communication options

Choose how your customers can engage with your widget



Chat

Enable a chat experience for your customers. [Learn more](#)

Add chat
This will allow your customers to start a chat.


Allow message receipts
Enable customers to see when messages have been delivered and read.

Chat contact flow

Select the contact flow to initiate for the inbound chat. This will define the experience for your customers when they begin a new chat.

Select contact flow for chat ▼

Required



Web calling

Enable voice or video experiences for your customers. [Learn more](#)

Add web calling
This will allow your customer to make web calls.

Add video
This will allow your customers to use video while in a web call. Web calling is required to enable this feature.

Allow customers to see agent video

Allow customers to turn on their video

Web calling contact flow

Select the contact flow to initiate for the inbound web call. This will define the experience for your customers when they begin a new web call.

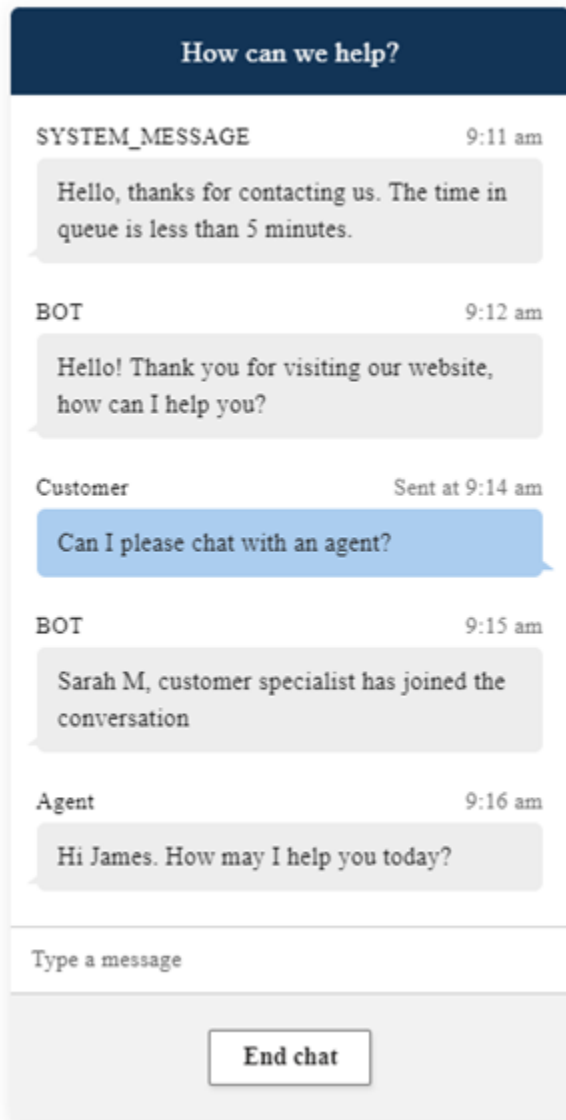
Select contact flow for web calling ▼

Required

5. Wählen Sie auf der Seite Kommunikations-Widget erstellen die Stile für die Widget-Schaltflächen sowie die Anzeigenamen und -stile aus.

Bei der Auswahl dieser Optionen wird die Widget-Vorschau automatisch aktualisiert. Sie können also sehen, wie die Umgebung für die Kunden aussehen wird.

Preview



Schaltflächenstile

1. Wählen Sie die Farben für den Schaltflächenhintergrund aus. Geben Sie dazu Hexadezimalwerte ([HTML-Farbcodes](#)) ein.
2. Wählen Sie Weiß oder Schwarz als Symbolfarbe aus. Die Farbe des Symbols kann nicht angepasst werden.

Widget-Header

1. Geben Sie Werte für Header-Nachricht und Farbe sowie für die Hintergrundfarbe des Widgets an.
2. Logo-URL: Fügen Sie eine URL zu Ihrem Logo-Banner aus einem Amazon-S3-Bucket oder einer anderen Online-Quelle ein.

Note

In der Vorschau des Kommunikations-Widgets auf der Anpassungsseite wird das Logo nicht angezeigt, wenn es aus einer anderen Online-Quelle als einem Amazon-S3-Bucket stammt. Das Logo wird jedoch angezeigt, wenn das benutzerdefinierte Kommunikations-Widget auf Ihrer Seite implementiert wird.

Das Banner muss im .svg-, .jpg- oder .png-Format vorliegen. Das Bild kann 280 Pixel (Breite) mal 60 Pixel (Höhe) groß sein. Jedes Bild, das größer als diese Abmessungen ist, wird so skaliert, dass es in den Komponentenbereich des Logos von 280×60 passt.

1. Anweisungen zum Hochladen einer Datei wie eines Logobanners auf S3 finden Sie unter [Hochladen von Objekten](#) im Benutzerhandbuch zu Amazon Simple Storage Service.
2. Vergewissern Sie sich, dass die Bildberechtigungen richtig eingestellt sind, sodass das Kommunikations-Widget über Berechtigungen für den Zugriff auf das Bild verfügt. Informationen dazu, wie Sie ein S3-Objekt öffentlich zugänglich machen, finden Sie unter [Schritt 2: Hinzufügen einer Bucket-Richtlinie](#) im Thema Berechtigungen für den Zugriff auf Websites einrichten.

Chat-Ansicht

1. Schriftart: Verwenden das Dropdown-Menü, um die Schriftart für den Text im Kommunikations-Widget auszuwählen.
2.
 - Anzeigename für Systemnachrichten: Geben Sie einen neuen Anzeigenamen ein, um den Standardwert zu überschreiben. Die Standardeinstellung ist SYSTEM_MESSAGE.
 - Anzeigename der Bot-Nachricht: Geben Sie einen neuen Anzeigenamen ein, um den Standardwert zu überschreiben. Der Standardwert ist BOT.


- Platzhalter für Texteingabe: Geben Sie einen neuen Platzhaltertext ein und überschreiben Sie so den Standardwert. Der Standardwert ist Type a message.
 - Text der Schaltfläche „Chat beenden“: Geben Sie neuen Text ein, um den Standardtext zu ersetzen. Der Standardwert ist Chat beenden.
3. Farbe der Chat-Blase für Kundendienstmitarbeiter: Wählen Sie die Farben für die Nachrichtenblasen des Kundendienstmitarbeiters aus, indem Sie Hexadezimalwerte ([HTML-Farbcodes](#)) eingeben.
 4. Farbe der Chat-Blase für Kunden: Wählen Sie die Farben für die Nachrichtenblasen des Kunden, indem Sie Hexadezimalwerte ([HTML-Farbcodes](#)) eingeben.
 5. Wählen Sie Save and continue aus.


Schritt 2: Angeben der Website-Domains an, auf denen das Kommunikations-Widget angezeigt werden soll


1. Geben Sie die Website-Domains ein, in denen Sie das Kommunikations-Widget platzieren möchten. Der Chat wird nur auf Websites geladen, die Sie in diesem Schritt auswählen.


Wählen Sie Domain hinzufügen aus, um bis zu 50 Domains hinzuzufügen.

1 Add the required domains for the communication widget

Add the website domains where you want the communication widget to display. For example <https://www.yourcompany.com> or <https://support.yourcompany.com>. This is required to validate the origin of the communication widget requests. [Learn more](#) 

1: 

2: 

[+ Add domain](#) 


Important

- Vergewissern Sie sich, dass die URLs Ihrer Website gültig und fehlerfrei sind. Geben Sie die vollständige URL beginnend mit `https://` an.

- Wir empfehlen die Verwendung von `https://` für Ihre Produktionswebsites und -anwendungen.

2. Wir empfehlen, unter Sicherheit für Ihr Kommunikations-Widget hinzufügen die Option Ja auszuwählen und gemeinsam mit Ihrem Website-Administrator Ihre Webserver so einzurichten, dass sie JSON-Web-Token (JWTs) für neue Chat-Anfragen ausgeben. Dies bietet Ihnen mehr Kontrolle beim Initiieren neuer Chats, einschließlich einer Überprüfungsmöglichkeit, ob an Amazon Connect gesendete Chat-Anfragen von authentifizierten Benutzern stammen.

2 Add security for new communication widget requests

We recommend using JSON web tokens to secure new communication widget requests. This provides you more control when initiating requests from the new communication widget, including the ability to verify that requests sent to Amazon Connect are from authenticated users. This implementation is typically completed by a website administrator. [Learn how to set this up.](#) 

Would you prefer to do this?

- Yes 
- No - I will skip this step

Wenn Sie Ja auswählen, passiert Folgendes:

- Amazon Connect stellt auf der nächsten Seite einen 44-stelligen Sicherheitsschlüssel bereit, mit dem Sie JWTs (JSON Web Token) erstellen können.
- Amazon Connect fügt dem Einbettungsskript für das Kommunikations-Widget eine Callback-Funktion hinzu, die nach einem JWT (JSON Web Token) sucht, wenn ein Chat initiiert wird.

Sie müssen die Callback-Funktion im Einbettungscode implementieren, wie im folgenden Beispiel gezeigt.

```
amazon_connect('authenticate', function(callback) {
  window.fetch('/token').then(res => {
    res.json().then(data => {
      callback(data.data);
    });
  });
});
```

Wenn Sie diese Option wählen, erhalten Sie im nächsten Schritt einen Sicherheitsschlüssel für alle Chat-Anfragen, die auf Ihren Websites initiiert wurden. Bitten Sie Ihren Website-Administrator, die Webserver so einzurichten, dass sie JWTs mit diesem Sicherheitsschlüssel ausgeben.

3. Wählen Sie Speichern.

Schritt 3: Bestätigen und Kopieren des Kommunikations-Widget-Codes und der Sicherheitsschlüssel

In diesem Schritt bestätigen Sie Ihre Auswahl, kopieren den Code für das Kommunikations-Widget und betten ihn in Ihre Website ein. Wenn Sie sich in [Schritt 2](#) für die Verwendung von JWTs entschieden haben, können Sie auch die geheimen Schlüssel für deren Erstellung kopieren.

Sicherheitsschlüssel

Verwenden Sie diesen 44-stelligen Sicherheitsschlüssel, um JSON-Webtoken von Ihrem Webserver aus zu generieren. Sie können Schlüssel auch aktualisieren oder rotieren, wenn Sie sie ändern müssen. Wenn Sie dies tun, stellt Ihnen Amazon Connect einen neuen Schlüssel zur Verfügung und behält den vorherigen Schlüssel bei, bis Sie ihn ersetzen können. Nachdem Sie den neuen Schlüssel bereitgestellt haben, können Sie zu Amazon Connect zurückkehren und den vorherigen Schlüssel löschen.



Wenn Kunden mit dem Chat-Start-Symbol auf Ihrer Website interagieren, fordert das Chat-Widget vom Webserver ein JWT an. Wenn dieses JWT bereitgestellt wird, nimmt das Widget es als Teil der Chat-Anfrage des Endkunden an Amazon Connect auf. Amazon Connect verwendet dann den geheimen Schlüssel, um das Token zu entschlüsseln. Bei Erfolg wird bestätigt, dass das JWT von Ihrem Webserver ausgestellt wurde, und Amazon Connect leitet die Chat-Anfrage an Ihre Kundendienstmitarbeiter im Kontaktcenter weiter.

Einzelheiten zum JSON-Web-Token

- Algorithmus: HS256
- Claims:
 - Sub: *widgetId*

Ersetzen Sie *widgetId* durch Ihre eigene WidgetID. Um Ihre *widgetId* zu finden, sehen Sie sich das Beispiel-[Skript für das Kommunikations-Widget](#) an.

- iat: *Ausgabezeitpunkt.
- exp: *Flow (maximal 10 Minuten).

*Informationen zum Datumsformat finden Sie im folgenden Dokument der Internet Engineering Task Force (IETF): [JSON Web Token \(JWT\)](#), Seite 5.

Der folgende Codeblock zeigt ein Beispiel für die Generierung eines JWT in Python:

```
payload = {
    'sub': widgetId, // don't add single quotes, such as 'widgetId'
    'iat': datetime.utcnow(),
    'exp': datetime.utcnow() + timedelta(seconds=JWT_EXP_DELTA_SECONDS)
}

header = {
    'typ': "JWT",
    'alg': 'HS256'
}

encoded_token = jwt.encode((payload), CONNECT_SECRET, algorithm=JWT_ALGORITHM,
    headers=header) // CONNECT_SECRET is the security key provided by Amazon Connect
```

Skript für das Kommunikations-Widget

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für das JavaScript, das Sie auf Websites einbetten, auf denen Kunden mit Agenten chatten sollen. Dieses Skript zeigt das Widget in der unteren rechten Ecke Ihrer Website an.

Please follow these two steps to deploy your customized communication widget.

1 Widget script

[Copy script](#)

Copy this generated code and paste it on each page of your website where you want the communication widget to appear.

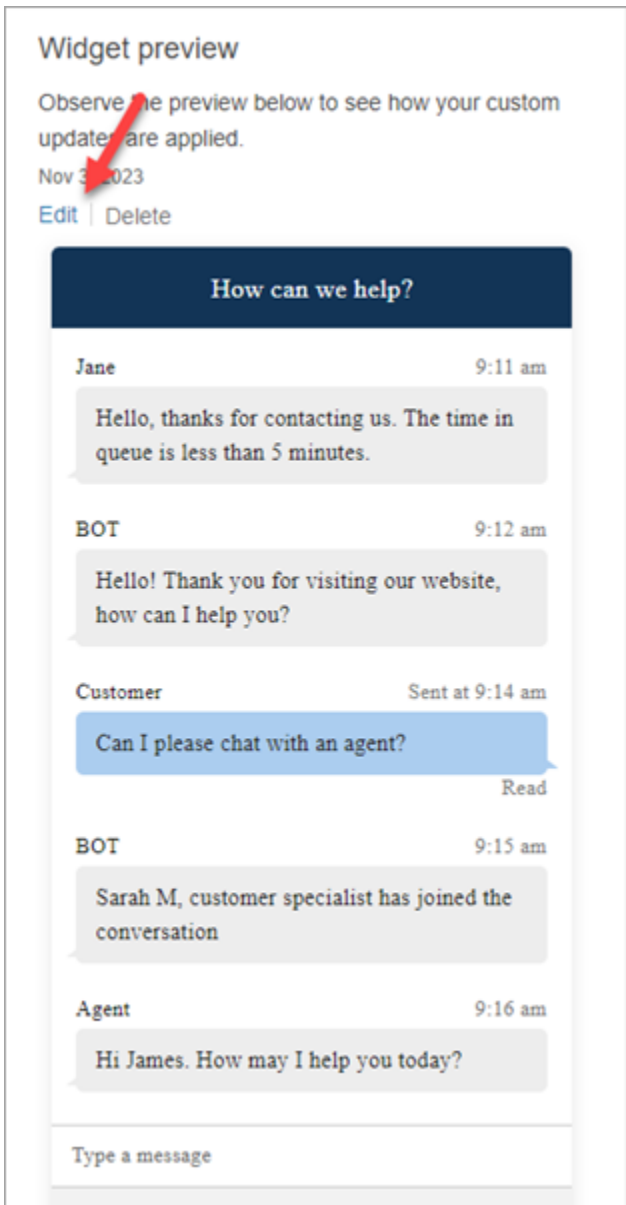
```
<script type="text/javascript">
(function(w, d, x, id){
  s=d.createElement('script');
  s.src='https://dnczz2s468gpz.cloudfront.net/amazon-connect-chat-interface-client.js';
  s.async=1;
  s.id=id;
  d.getElementsByTagName('head')[0].appendChild(s);
  w[x] = w[x] || function() { (w[x].ac = w[x].ac || []).push(arguments) };
})(window, document, 'amazon_connect', '0a37cb74-e8e2-4700-bec7-c7cd222ece9e');
amazon_connect('styles', { iconType: 'CHAT_VOICE', openChat: { color: '#ffffff',
backgroundColor: '#123456' }, closeChat: { color: '#ffffff', backgroundColor: '#123456'}
});
amazon_connect('snippetId', 'QVFJREFIak...');
amazon_connect('supportedMessagingContentTypes', [ 'text/plain', 'text/markdown' ]);
</script>
```

Wenn Ihre Website geladen wird, sehen Kunden zuerst das Symbol Start. Wenn sie dieses Symbol wählen, wird das Kommunikations-Widget geöffnet und sie können eine Nachricht an einen Kundendienstmitarbeiter senden.

Sie können jederzeit Änderungen am Kommunikations-Widget über Bearbeiten vornehmen.

Note

Gespeicherte Änderungen aktualisieren die Kundenumgebung in wenigen Minuten. Überprüfen Sie Ihre Widget-Konfiguration, bevor Sie sie speichern.



Damit Änderungen an Widget-Symbolen auf der Website wirksam werden, müssen Sie Ihre Website direkt mit einem neuen Codeblock aktualisieren.

Werden Fehlermeldungen angezeigt?

Wenn Fehlermeldungen auftreten, finden Sie weitere Informationen unter [Untersuchen häufig auftretender Probleme beim Hinzufügen einer Chat-Benutzeroberfläche zu einer Website](#).

Weitere Anpassungen für Ihr Kommunikations-Widget

Weitere Informationen zum Anpassen der Chat-Umgebung finden Sie in den folgenden Themen:

- [Anpassen des Startverhaltens und des Schaltflächensymbols für das Widget](#)
- [Übergeben des Anzeigenamens des Kunden, wenn ein Chat gestartet wird](#)
- [Übergeben von Kontaktattributen, wenn ein Chat initialisiert wird](#)
- [Aktivieren Sie Empfangsbestätigungen und Lesebestätigungen in Ihrer Chat-Benutzeroberfläche](#)

Anpassen des Startverhaltens und des Schaltflächensymbols für das Widget

Sie können die Darstellung und das Starten des Symbols für das gehostete Widget auf Ihrer Website weiter anpassen, das Startverhalten konfigurieren und das Standardsymbol ausblenden. Beispielsweise können Sie das Widget programmgesteuert über ein Schaltflächenelement mit der Bezeichnung „Chatten Sie mit uns“ starten, das auf Ihrer Website dargestellt wird.

Themen

- [So konfigurieren Sie das benutzerdefinierte Startverhalten des Widgets](#)
- [Unterstützte Optionen und Beschränkungen](#)
- [Konfigurieren des Widget-Starts für benutzerdefinierte Anwendungsfälle](#)

So konfigurieren Sie das benutzerdefinierte Startverhalten des Widgets

Verwenden Sie den folgenden Beispielcodeblock, um ein benutzerdefiniertes Startverhalten festzulegen, und betten Sie ihn in das Widget ein. Alle im folgenden Beispiel gezeigten Felder sind optional und es können beliebige Kombinationen verwendet werden.

```
amazon_connect('customLaunchBehavior', {
  skipIconButtonAndAutoLaunch: true,
  alwaysHideWidgetButton: true,
  programmaticLaunch: (function(launchCallback) {
    var launchWidgetBtn = document.getElementById('launch-widget-btn');
    if (launchWidgetBtn) {
      launchWidgetBtn.addEventListener('click', launchCallback);
      window.onunload = function() {
        launchWidgetBtn.removeEventListener('click', launchCallback);
        return;
      }
    }
  })
});
```


Unterstützte Optionen und Beschränkungen

In der folgenden Tabelle sind die unterstützten Optionen für ein benutzerdefiniertes Startverhalten aufgeführt. Die Felder sind optional und eine beliebige Kombination kann verwendet werden.

Optionsname	Typ	Beschreibung	Standardwert
skipIconButtonAndAutoLaunch	Boolesch	Ein Flag zum Aktivieren/Deaktivieren des automatischen Widget-Starts, ohne dass der Benutzer auf die Seite klickt, um sie zu laden.	Nicht definiert
alwaysHideWidgetButton	Boolesch	Ein Flag, um die Darstellung der Widget-Symbolschaltfläche zu aktivieren/deaktivieren (sofern keine laufende Chat-Sitzung besteht).	Nicht definiert
programmaticLaunch	Funktion		Nicht definiert

Konfigurieren des Widget-Starts für benutzerdefinierte Anwendungsfälle

Startschaltfläche für benutzerdefinierte Widgets

Das folgende Beispiel zeigt die am Widget vorzunehmenden Änderungen, um den programmgesteuerten Start so zu konfigurieren, dass das Widget nur geöffnet wird, wenn der Benutzer ein bestimmtes Schaltflächenelement an einer beliebigen Stelle auf Ihrer Website auswählt. Beispielsweise können sie eine Schaltfläche mit dem Namen „Kontaktieren Sie uns“ oder „Chatten Sie mit uns“ verwenden. Optional können Sie das standardmäßige Widget-Symbol von Amazon Connect ausblenden, bis das Widget geöffnet wurde.

```
<button id="launch-widget-btn">Chat With Us</button>
```

```
<script type="text/javascript">
(function(w, d, x, id){
  s=d.createElement("script");
  s.src="./amazon-connect-chat-interface-client.js"
  s.async=1;
  s.id=id;
  d.getElementsByTagName("head")[0].appendChild(s);
  w[x] = w[x] || function() { (w[x].ac = w[x].ac || []).push(arguments) };
})(window, document, 'amazon_connect', 'asfd-asfd-asfd-asfd');
amazon_connect('styles', { openChat: { color: '#000', backgroundColor: '#3498fe'},
closeChat: { color: '#fff', backgroundColor: '#123456'} });
amazon_connect('snippetId', "QVFJREFsdafsdafsdfsdafasdfsdfsdafasdfz0=")
amazon_connect('customLaunchBehavior', {
  skipIconButtonAndAutoLaunch: true,
  alwaysHideWidgetButton: true,
  programmaticLaunch: (function(launchCallback) {
    var launchWidgetBtn = document.getElementById('launch-widget-btn');
    if (launchWidgetBtn) {
      launchWidgetBtn.addEventListener('click', launchCallback);
      window.onunload = function() {
        launchWidgetBtn.removeEventListener('click', launchCallback);
        return;
      }
    }
  })
  });
</script>
```

Hyperlink-Unterstützung

Das folgende Beispiel zeigt die erforderlichen Änderungen am auto-launch der Widget-Konfiguration, damit das Widget geöffnet wird, bevor ein Benutzer darauf klickt. Sie können es auf einer Seite Ihrer Website bereitstellen und so einen gemeinsam nutzbaren Hyperlink erstellen.

```
https://example.com/contact-us?autoLaunchMyWidget=true
```

```
<script type="text/javascript">
(function(w, d, x, id){
  s=d.createElement("script");
  s.src="./amazon-connect-chat-interface-client.js"
  s.async=1;
  s.id=id;
```

```

    d.getElementsByTagName("head")[0].appendChild(s);
    w[x] = w[x] || function() { (w[x].ac = w[x].ac || []).push(arguments) };
  })(window, document, 'amazon_connect', 'asfd-asdf-asfd-asdf-asdf');
  amazon_connect('styles', { openChat: { color: '#000', backgroundColor: '#3498fe'},
  closeChat: { color: '#fff', backgroundColor: '#123456'} });
  amazon_connect('snippetId', "QVFJREFsdafsdafsdfsdafsdafsdafsdafsdafz0=")
  amazon_connect('customLaunchBehavior', {
    skipIconButtonAndAutoLaunch: true
  });
</script>

```

Laden von Widget-Assets, wenn auf die Schaltfläche geklickt wird

Das folgende Beispiel zeigt die erforderlichen Änderungen am Widget, damit die Seite Ihrer Website schneller geladen wird. Dazu werden statische Elemente des Widgets abgerufen, wenn ein Benutzer auf die Schaltfläche Chatten Sie mit uns klickt. In der Regel öffnet nur ein kleiner Prozentsatz der Kunden, die eine Kontaktseite besuchen, das Amazon Connect-Widget. Das Widget könnte die Latenz beim Laden der Seite erhöhen, indem es Dateien vom CDN abrufen, obwohl Kunden das Widget nie öffnen.

Eine alternative Lösung besteht darin, den Codeblock asynchron (oder nie) beim Klicken auf die Schaltfläche auszuführen.

```
<button id="launch-widget-btn">Chat With Us</button>
```

```

var buttonElem = document.getElementById('launch-widget-btn');

buttonElem.addEventListener('click', function() {
  (function(w, d, x, id){
    s=d.createElement("script");
    s.src="./amazon-connect-chat-interface-client.js"
    s.async=1;
    s.id=id;
    d.getElementsByTagName("head")[0].appendChild(s);
    w[x] = w[x] || function() { (w[x].ac = w[x].ac || []).push(arguments) };
  })(window, document, 'amazon_connect', 'asfd-asdf-asfd-asdf-asdf');
  amazon_connect('styles', { openChat: { color: '#000', backgroundColor: '#3498fe'},
  closeChat: { color: '#fff', backgroundColor: '#123456'} });
  amazon_connect('snippetId', "QVFJREFsdafsdafsdfsdafsdafsdafsdafsdafz0=")
  amazon_connect('customLaunchBehavior', {
    skipIconButtonAndAutoLaunch: true
  });
});

```

```
});
```

Starten eines neuen Chats in einem Browserfenster

Das folgende Beispiel zeigt die erforderlichen Änderungen am Widget, um ein neues Browserfenster zu öffnen und den Chat automatisch im Vollbildmodus zu starten.

```
<button id="openChatWindowButton">Launch a Chat</button>
```

```
<script> // Function to open a new browser window with specified URL and dimensions
function openNewWindow() {
    var url = 'https://mycompany.com/support?autoLaunchChat=true';

    // Define the width and height
    var width = 300;
    var height = 540;

    // Calculate the left and top position to center the window
    var left = (window.innerWidth - width) / 2;
    var top = (window.innerHeight - height) / 2;

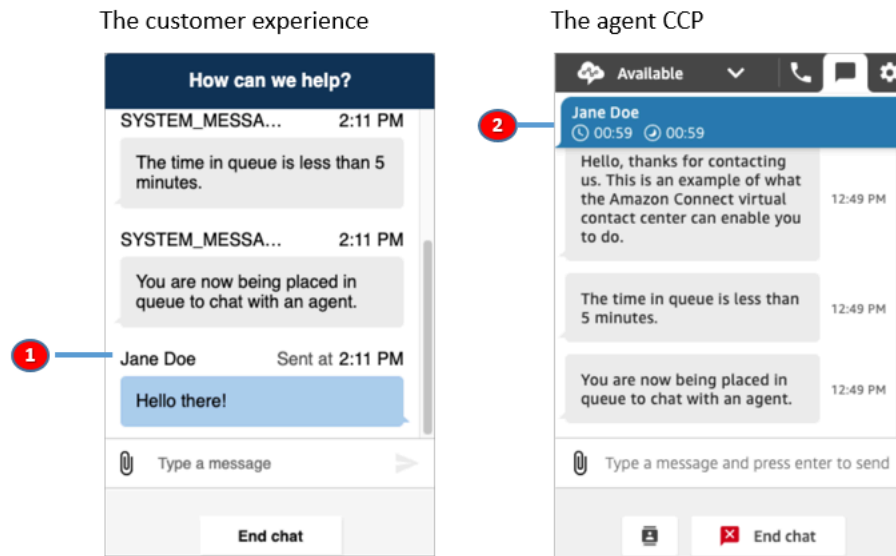
    // Open the new window with the specified URL, dimensions, and position
    var newWindow = window.open(url, '', 'width=${width}, height=${height}, left=
${left}, top=${top}');
}

// Attach a click event listener to the button
document.getElementById('openChatWindowButton').addEventListener('click',
openNewWindow);
</script>
```

Übergeben des Anzeigenamens des Kunden, wenn ein Chat gestartet wird

Um sowohl Kunden als auch Kundendienstmitarbeitern persönlicheren Komfort zu bieten, können Sie das Kommunikations-Widget von Amazon Connect so anpassen, dass es den Anzeigenamen des Kunden bei der Kontaktinitialisierung weitergibt. Der Name ist während der gesamten Chat-Interaktion sowohl für den Kunden als auch für den Kundendienstmitarbeiter sichtbar. Dieser Anzeigename wird im Chat-Protokoll aufgezeichnet.

Die folgenden Bilder zeigen den Anzeigenamen des Kunden in seiner Chat-Umgebung und seinen Namen im CCP des Kundendienstmitarbeiters.



1. So kann der Anzeigename des Kunden ihm über die Chat-Benutzeroberfläche angezeigt werden
2. So kann der Anzeigename des Kunden dem Kundendienstmitarbeiter im CCP angezeigt werden

So übergeben Sie den Anzeigenamen eines Kunden im Kommunikations-Widget

Um einen Kundenanzeigenamen zu übergeben, implementieren Sie Ihre Callbackfunktion im Codeblock. Amazon Connect ruft den Anzeigenamen automatisch ab.

1. Sofern noch nicht geschehen, führen die Schritte unter [Hinzufügen eine Chat-Benutzeroberfläche zu einer Website](#) aus.
2. Passen Sie den vorhandenen Widget-Code an und fügen Sie einen Callback zum `customerDisplayName` hinzu. Das könnte zum Beispiel so aussehen:

```
amazon_connect('customerDisplayName', function(callback) {
  const displayName = 'Jane Doe';
  callback(displayName);
});
```

Wichtig ist, dass der Name an `callback(name)` übergeben wird.

Wichtige Hinweise

- Es kann jeweils nur eine Funktion für den `customerDisplayName` vorhanden sein.

- Der Anzeigename des Kunden muss den von der [StartChatConnect-API](#) festgelegten Einschränkungen entsprechen. Das heißt, der Name muss eine Zeichenfolge zwischen 1 und 256 Zeichen sein.
- Eine leere Zeichenfolge, Null oder undefiniert, ist keine gültige Eingabe für den Anzeigenamen. Um zu verhindern, dass diese Eingaben versehentlich offengelegt werden, protokolliert das Widget den Fehler `Invalid customerDisplayName provided` in der Browserkonsole und startet dann den Chat mit dem Standardanzeigenamen Kunde.
- Da sich der Codeblock im Frontend Ihrer Website befindet, sollten Sie keine vertraulichen Daten als Anzeigenamen übergeben. Beachten Sie unbedingt die entsprechenden Sicherheitsmaßnahmen, um Ihre Daten zu schützen und sich vor Angriffen und böswilligen Akteuren zu schützen.

Übergeben von Kontaktattributen, wenn ein Chat initialisiert wird

Sie können [Kontaktattribute](#) verwenden, um Informationen über den Kontakt zu erfassen, der das Kommunikations-Widget verwendet. Anschließend können Sie diese Informationen dem Kundendienstmitarbeiter über das Contact Control Panel (CCP) anzeigen oder sie an anderer Stelle im Flow verwenden.

Sie können den Flow beispielsweise so anpassen, dass der Name des Kunden in Ihrer Willkommensnachricht erwähnt wird. Sie können auch für Ihr Unternehmen spezifische Attribute verwenden, wie Konto-/Mitglieds-IDs, Kundenkennungen wie Namen und E-Mails oder andere Metadaten, die mit einem Kontakt verknüpft sind.

So übergeben Sie Kontaktattribute an das Kommunikations-Widget

1. Aktivieren Sie die Sicherheitseinstellungen im Kommunikations-Widget wie unter [Hinzufügen eine Chat-Benutzeroberfläche zu einer Website](#) beschrieben, falls Sie dies noch nicht getan haben:
 - a. Wählen Sie in Schritt 2 unter Zusätzliche Sicherheit für Ihr Chat-Widget die Option Ja aus.
 - b. Verwenden Sie in Schritt 3 den Sicherheitsschlüssel, um JSON-Webtoken zu generieren.
2. Fügen Sie die Kontaktattribute der Payload Ihres JWT als Claim `attributes` hinzu.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel dafür, wie Sie ein JWT mit Kontaktattributen in Python generieren könnten:

```
import jwt
```

```
CONNECT_SECRET = "your-securely-stored-jwt-secret"

payload = {
  'sub': 'widget-id',
  'iat': datetime.datetime.utcnow(),
  'exp': datetime.datetime.utcnow() + datetime.timedelta(seconds=500),
  'attributes': {"name": "Jane", "memberID": "123456789", "email":
"Jane@example.com", "isPremiumUser": "true", "age": "45"}
}

header = {
  'typ': "JWT",
  'alg': 'HS256'
}

encoded_token = jwt.encode((payload), CONNECT_SECRET, algorithm="HS256",
headers=header)
```

In der Payload müssen Sie den Zeichenfolgeschlüssel `attributes` (unverändert, alles in Kleinbuchstaben) mit einem Objekt als Wert erstellen. Dieses Objekt muss string-to-string Schlüssel-Wert-Paare haben. Wenn in einem der Attribute etwas anderes als eine Zeichenfolge übergeben wird, kann der Chat nicht gestartet werden.

Die Kontaktattribute müssen den von der [StartChatConnect-API](#) festgelegten Einschränkungen entsprechen:

- Schlüssel müssen eine Mindestlänge von 1 haben
- Werte können eine Mindestlänge von 0 haben

Alternative Methode: Übergeben Sie Kontaktattribute direkt aus dem Codeausschnitt

Note

- Der Snippet-Code wird allen Kontaktattributschlüsseln `HostedWidget-` vorangestellt, die er übergibt. Im folgenden Beispiel sieht die Agentenseite das Schlüssel-Wert-Paar. `HostedWidget-foo: 'bar'`

- Diese Attribute haben zwar den Gültigkeitsbereich des HostedWidget- Präfixes, sind aber dennoch für die Client-Site veränderbar. Verwenden Sie das JWT-Setup, wenn Sie personenbezogene Daten oder unveränderliche Daten in Ihrem Kontaktablauf benötigen.

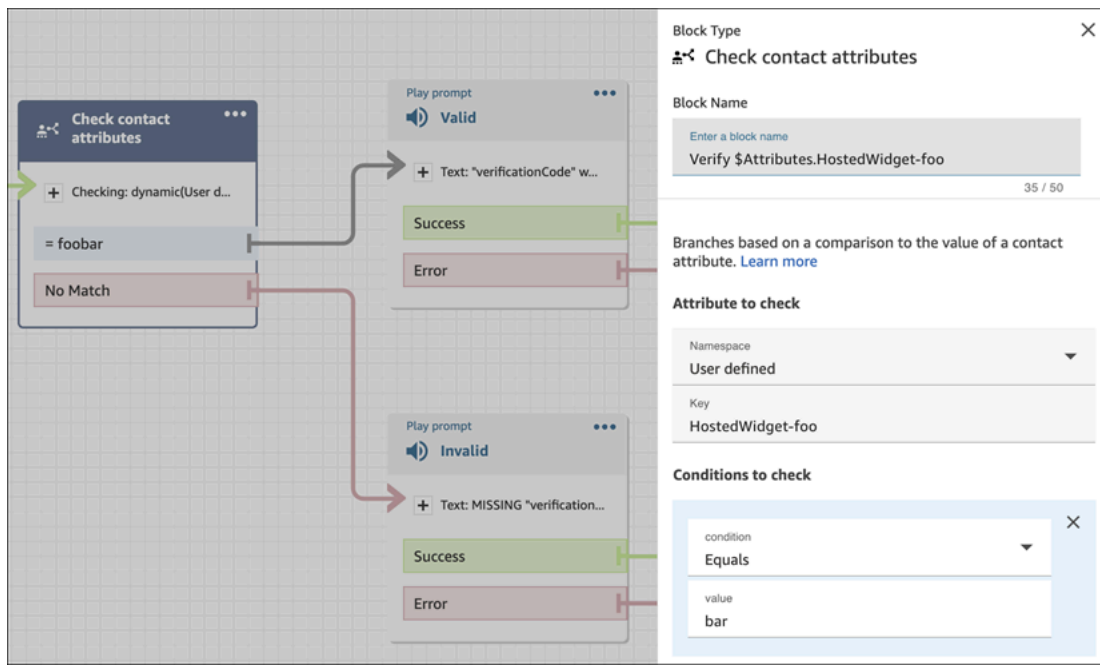
Das folgende Beispiel zeigt, wie Kontaktattribute direkt aus dem Codeausschnitt übergeben werden, ohne die Widget-Sicherheit zu aktivieren.

```
<script type="text/javascript">
  (function(w, d, x, id){ /* ... */})(window, document, 'amazon_connect', 'widgetId');
  amazon_connect('snippetId', 'snippetId');
  amazon_connect('styles', /* ... */);
  // ...

  amazon_connect('contactAttributes', {
    foo: 'bar'
  })
</script/>
```

Verwendung der Attribute in Kontaktabläufen

Der Flussblock [Kontaktattribute prüfen](#) ermöglicht den Zugriff auf diese Attribute über den benutzerdefinierten Namespace, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Sie können den Flow-Block verwenden, um Verzweigungslogik hinzuzufügen. Der vollständige Pfad ist `$.Attributes.HostedWidget-attributeName`.



Wichtige Hinweise

- Das Kommunikations-Widget hat ein Limit von 6144 Byte für das gesamte codierte Token. Da die UTF-16-Kodierung JavaScript verwendet wird, werden 2 Byte pro Zeichen verwendet, sodass die maximale Größe bei etwa 3000 Zeichen liegen `encoded_token` sollte.
- Das `encoded_token` muss an `callback(data)` übergeben werden. Der Codeblock `authenticate` benötigt keine zusätzlichen Änderungen. Beispiel:

```
amazon_connect('authenticate', function(callback) {
  window.fetch('/token').then(res => {
    res.json().then(data => {
      callback(data.data);
    });
  });
});
```

- Die Verwendung eines JWT zur Weitergabe von Kontaktattributen gewährleistet die Integrität der Daten. Wenn Sie das gemeinsame Geheimnis schützen und angemessene Sicherheitsmaßnahmen einhalten, schützen Sie die Daten vor Manipulation durch böswillige Akteure.
- Kontaktattribute sind im JWT nur kodiert, nicht verschlüsselt, sodass es möglich ist, die Attribute zu dekodieren und zu lesen.

- Wenn Sie die Chat-Umgebung mit der [simulierten Chat-Umgebung](#) testen und Kontaktattribute einbeziehen möchten, müssen Sie sowohl den Schlüssel als auch den Wert in Anführungszeichen setzen, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

The screenshot shows the 'Test Settings' window. Under 'System Settings', the 'Contact Flow' is selected as 'Sample inbound flow (first co...'. The 'Contact Attributes (optional):' field contains the JSON string '{"name": "Jane Doe"}'. A red arrow points to this field.

Alternative Methode: Übergeben Sie Kontaktattribute direkt aus dem Codeausschnitt

Note

Allen Kontaktattributschlüsseln, die mit dem Snippet-Code übergeben wurden, wird ein vorangestellt. HostedWidget- Im folgenden Beispiel sieht die Agentenseite das Schlüsselwertpaar für das Kontaktattribut. HostedWidget-foo: 'bar'

Diese Attribute haben zwar den Gültigkeitsbereich des HostedWidget- Präfixes, sind aber dennoch für die Client-Site veränderbar. Verwenden Sie das JWT-Setup, wenn Sie personenbezogene Daten oder unveränderliche Daten in Ihrem Kontaktablauf benötigen.

Das folgende Beispiel zeigt, wie Kontaktattribute direkt aus dem Codeausschnitt übergeben werden, ohne die Widget-Sicherheit zu aktivieren.

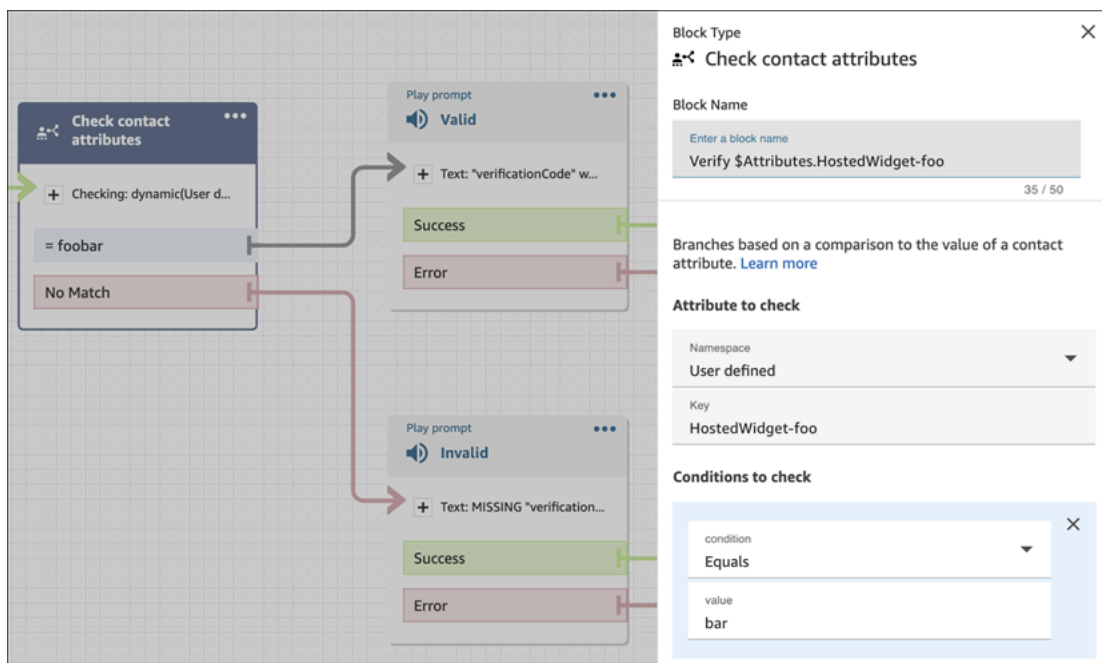
```
<script type="text/javascript">
(function(w, d, x, id){ /* ... */})(window, document, 'amazon_connect', 'widgetId');
amazon_connect('snippetId', 'snippetId');
amazon_connect('styles', /* ... */);
// ...

amazon_connect('contactAttributes', {
  foo: 'bar'
})
```

```
<script/>
```

Verwendung der Attribute in Kontaktabläufen

Der Flussblock [Kontaktattribute prüfen](#) ermöglicht den Zugriff auf diese Attribute über den benutzerdefinierten Namespace, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Sie können den Flow-Block verwenden, um Verzweigungslogik hinzuzufügen. Der vollständige Pfad ist `$.Attributes.HostedWidget-attributeName`.



Zusätzliche Chat-Anpassungen

Sie können die folgenden optionalen Anpassungen zu Ihrer Chat-Benutzeroberfläche hinzufügen:

- Anzeigen der Schaltfläche Chat beenden im Dropdown-Menü in der Kopfzeile statt in der Fußzeile.
- Maskieren oder Ausblenden von Anzeigenamen.
- Hinzufügen von Nachrichtensymbolen.

Konfigurieren des Anpassungsobjekts.

Dieses Beispiel zeigt, wie einige der optionalen Anpassungen implementiert werden. Eine Liste aller möglichen Anpassungen finden Sie unter [Unterstützte Optionen und Beschränkungen](#). Da diese Anpassungen optional sind, können Sie einige oder alle der im folgenden Beispiel gezeigten Felder implementieren. Ersetzen Sie die Zeichenfolgen `customer`, `agent` und `supervisor` nach Bedarf. Symbole müssen auf öffentlichen URLs gehostet werden.

```
amazon_connect('customizationObject', {
  header: {
    dropdown: true,
    dynamicHeader: true,
  },
  transcript: {
    hideDisplayNames: false,
    eventNames: {
      customer: "User",
      agent: "Webchat Agent",
      supervisor: "Webchat Supervisor"
    },
    displayIcons: true,
    iconSources: {
      botMessage: "imageURL",
      systemMessage: "imageURL",
      agentMessage: "imageURL",
      customerMessage: "imageURL",
    },
  },
  composer: {
    disableEmojiPicker: true,
    disableCustomerAttachments: true,
  },
  footer: {
    disabled:true
  }
});
```

Die folgende Abbildung zeigt, wie die Anpassungen aussehen, wenn Sie das Beispiel verwenden:



Unterstützte Optionen und Beschränkungen

In der folgenden Tabelle sind die Namen von unterstützten Anpassungsfeldern und die empfohlenen Beschränkungen der Werte aufgeführt.

Benutzerdefinierte Layoutoption	Typ	Beschreibung
header.dropdown	Boolesch	Rendert das Dropdownmenü für die Kopfzeile anstelle der Standardfußzeile <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Note</p> <p>Wenn Sie diese Option auf <code>true</code> setzen, wird die Schaltfläche Transkript heruntergeladen angezeigt und bleibt sichtbar, bis Sie die Option auf <code>false</code></p> </div>

Benutzerdefinierte Layoutoption	Typ	Beschreibung
		setzen oder die Option entfernen.
header.dynamicHeader	Boolesch	Setzt den Header-Titel dynamisch auf „Chatten mit Bot/“ AgentName
header.hideTranscriptDownloadButton	Boolesch	Blendet die Schaltfläche zum Herunterladen des Transkripts im Header-Dropdown-Menü aus. Der Standardwert ist false.
transcript.hideDisplayNames	Boolesch	Blendet alle Anzeigenamen aus und wendet Standardnamenmasken an, falls eventNames nicht angegeben ist
transcript.eventNames.customer	String	Maskiert den Anzeigenamen des Kunden
transcript.eventNames.agent	String	Maskiert den Anzeigenamen des Agenten
transcript.eventNames.supervisor	String	Maskiert den Anzeigenamen des Supervisors
transcript.displayIcons	Boolesch	Aktiviert Symbole für die Nachrichtenanzeige
transcript.iconSources.botMessage	String	Das Symbol, das für Bot-Nachrichten angezeigt wird, muss auf einer öffentlichen URL gehostet werden

Benutzerdefinierte Layoutoption	Typ	Beschreibung
<code>transcript.iconSources.systemMessage</code>	String	Das Symbol, das für Systemnachrichten angezeigt wird, muss auf einer öffentlichen URL gehostet werden
<code>transcript.iconSources.agentMessage</code>	String	Das Symbol, das für Agentennachrichten angezeigt wird, muss auf einer öffentlichen URL gehostet werden
<code>transcript.iconSources.customerMessage</code>	String	Das Symbol, das für Kundennachrichten angezeigt wird, muss auf einer öffentlichen URL gehostet werden
<code>composer.disableEmojiPicker</code>	Boolesch	Deaktiviert den Emoji-Picker bei Verwendung des Rich-Text-Editors
<code>composer.disableCustomerAttachments</code>	Boolesch	Hindert Kunden daran, Anlagen zu senden oder hochzuladen
<code>footer.disabled</code>	Boolesch	Blendet die Standardfußzeile und die Schaltfläche „Chat beenden“ aus

Laden Sie das Chat-Transkript herunter

Sie können ein PDF des Transkripts in Ihrem Chat-Widget herunterladen.

Themen

- [Aktivieren Sie das Header-Dropdown](#)
- [Laden Sie das Chat-Transkript als PDF herunter](#)

Aktivieren Sie das Header-Dropdown

Die Schaltfläche zum Herunterladen des Transkripts befindet sich in einem Drop-down-Menü in der Kopfzeile. Um das Drop-down-Menü der Kopfzeile zu aktivieren, müssen wir das [CustomizationObject](#) unseres Chat-Widgets im Widget-Skript konfigurieren.

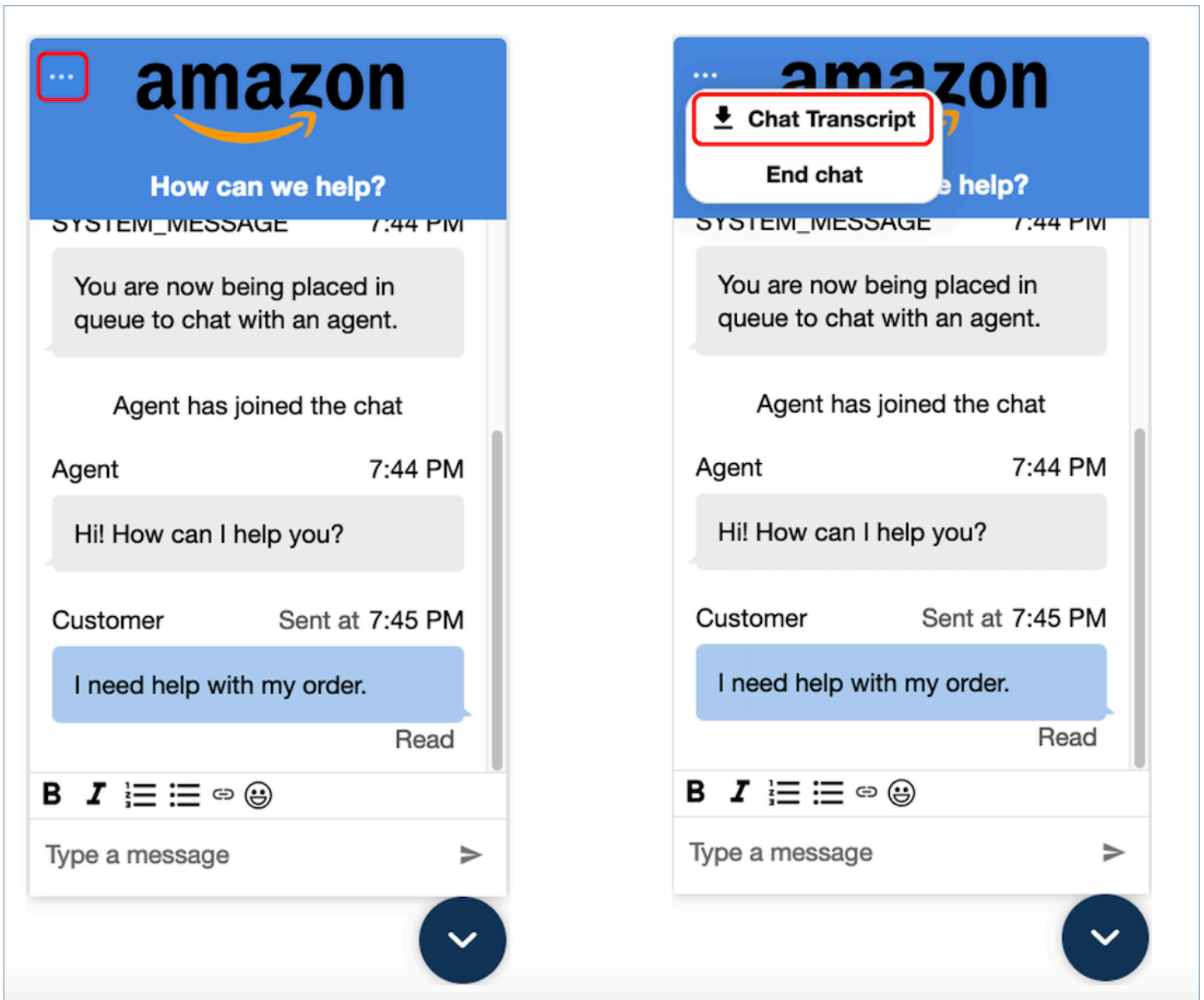
```
amazon_connect('customizationObject', {
  header: {
    dropdown: true,
  }
});
```

Beachten Sie, dass die Aktivierung des Drop-down-Menüs die Fußzeile automatisch deaktiviert, da die Funktion „Chat beenden“ in das Dropdownmenü in der Kopfzeile verschoben wurde. Wenn Sie die Fußzeile behalten möchten, können Sie sie wie folgt wieder aktivieren:

```
amazon_connect('customizationObject', {
  header: {
    dropdown: true,
  },
  footer: {
    disabled: false,
  }
});
```

Laden Sie das Chat-Transkript als PDF herunter

Nachdem Sie das Header-Dropdown-Menü aktiviert haben, sollte oben links im Chat-Widget ein Dreipunktmenü angezeigt werden. In diesem Drop-down-Menü sollten Sie eine Schaltfläche zum Herunterladen des Chat-Transkripts sehen.



Wenn Sie Chat-Transkript herunterladen wählen, wird ein PDF-Download gestartet. In der PDF-Datei des Chatprotokolls werden alle Nachrichten, Anzeigenamen, Zeitstempel und Nachrichtenereignisse angezeigt, wie z. B. Teilnehmer, die den Chat verlassen oder beitreten.

Chat Transcript

Customer has joined the chat

SYSTEM_MESSAGE

7:44 PM

The time in queue is less than 5 minutes.

SYSTEM_MESSAGE

7:44 PM

You are now being placed in queue to chat with an agent.

Agent has joined the chat

Agent

7:44 PM

Hi! How can I help you?

Customer

7:45 PM

I need help with my order.

Herunterladen und Anpassen des Open-Source-Beispiels

Sie können die Chat-Umgebung, in der Kunden mit Kundendienstmitarbeitern interagieren, weiter anpassen. Verwenden Sie die [Open-Source-Bibliothek von Amazon Connect](#) auf GitHub. Das ist eine Plattform, die Ihnen den schnellen Einstieg erleichtert. Funktionsweise:

- Das GitHub Repository ist mit einer CloudFormation Vorlage verknüpft, die den Amazon API Gateway Gateway-Endpunkt startet, der eine Lambda-Funktion initiiert. Sie können diese Vorlage als Beispiel verwenden.
- Nachdem Sie den AWS CloudFormation Stack erstellt haben, können Sie diese API von Ihrer App aus aufrufen, das vorgefertigte Kommunikations-Widget importieren, die Antwort an das Widget übergeben und mit dem Chatten beginnen.

Weitere Informationen zum Anpassen der Chat-Umgebung finden Sie unter:

- [Amazon Connect Service API-Dokumentation](#), insbesondere die [StartChatConnect-API](#).
- [Participant Service API von Amazon Connect](#).

- [Amazon Connect-Streams](#). Verwenden Sie diese, um vorhandene Apps in Amazon Connect zu integrieren. Sie können die Komponenten des CCP (Contact Control Panel) in die App einbetten.
- [Amazon Connect – Chat SDK und Beispielimplementierungen](#)

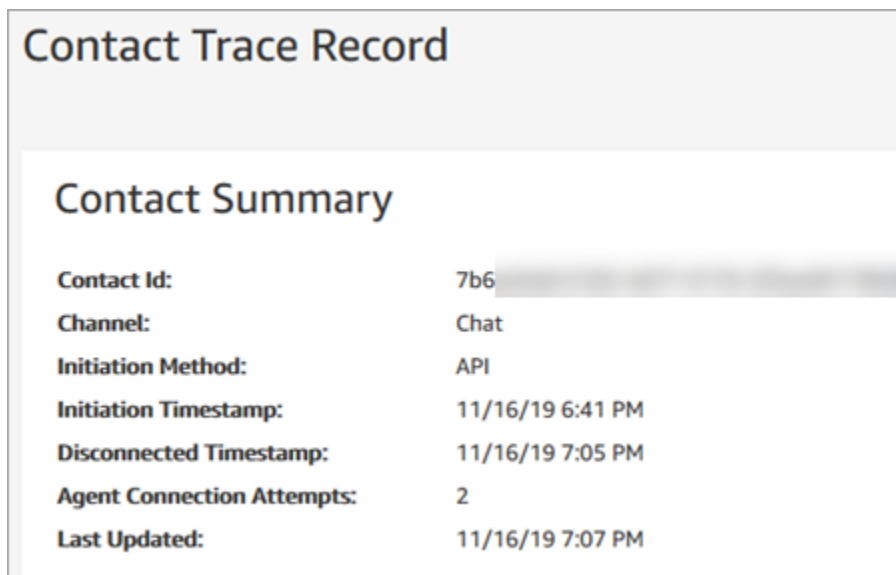
Starten von Chats mit eigenen Anwendungen

Sie können Amazon Connect APIs verwenden, um Chats in Ihren eigenen Anwendungen zu starten.

Verwenden Sie die [StartChatConnect](#) API, um einen Chat zu starten.

Wenn Sie die Chat-Umgebung kennenlernen, werden Sie feststellen, dass Chats in der Metrik Eingehende Kontakte im Bericht Verlaufsmetriken nicht gezählt werden. Dies liegt daran, dass API die Initiierungsmethode für den Chat im Kontaktverlaufsdatsatz ist.

Das folgende Bild eines Kontakt Datensatzes zeigt die Initiierungsmethode, die auf API eingestellt ist.



The image shows a screenshot of a 'Contact Trace Record' interface. It features a header 'Contact Trace Record' and a sub-section 'Contact Summary'. Below this, a list of key-value pairs provides details about a contact. The 'Contact Id' is partially redacted with a grey box. The 'Initiation Method' is 'API', and the 'Initiation Timestamp' is '11/16/19 6:41 PM'. Other details include 'Channel: Chat', 'Disconnected Timestamp: 11/16/19 7:05 PM', 'Agent Connection Attempts: 2', and 'Last Updated: 11/16/19 7:07 PM'.

Contact Summary	
Contact Id:	7b6 [REDACTED]
Channel:	Chat
Initiation Method:	API
Initiation Timestamp:	11/16/19 6:41 PM
Disconnected Timestamp:	11/16/19 7:05 PM
Agent Connection Attempts:	2
Last Updated:	11/16/19 7:07 PM

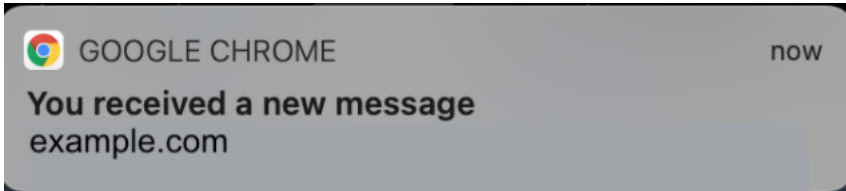
Nachdem ein Chat an einen Kundendienstmitarbeiter übertragen wurde, wird die Metrik Eingehende Kontakte erhöht. Der Kontaktverlaufsdatsatz für die Übertragung erhöht nicht mehr den API-Wert, sondern Eingehende Kontakte.

Browser-Benachrichtigungen

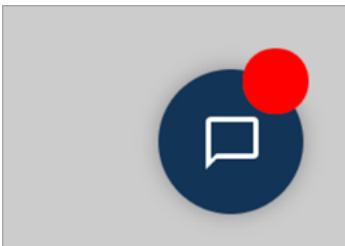
Das Kommunikations-Widget unterstützt Browserbenachrichtigungen für Kunden auf ihren Desktop-Geräten. Insbesondere werden Kunden im Webbrowser benachrichtigt, wenn sie eine neue Chat-Nachricht erhalten, aber nicht auf der Webseite mit dem Chatfenster aktiv sind. Wenn Kunden auf diese Benachrichtigung klicken oder tippen, werden sie automatisch auf die Webseite weitergeleitet,

die das Chatfenster enthält. Ihre Kunden können Benachrichtigungen zu Beginn jeder Chat-Konversation aktivieren oder deaktivieren.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für das Benachrichtigungsbanner für Kunden, die sich nicht auf der Webseite mit dem Chatfenster befinden. Das Banner informiert Kunden über die neue Nachricht und zeigt den Namen der Website an.



Kunden wird außerdem ein Benachrichtigungssymbol in Form eines roten Punkts im Kommunikations-Widget angezeigt, wenn es minimiert ist. Das folgende Bild zeigt das Benachrichtigungssymbol für Kunden, wenn das Chatfenster minimiert ist.



Beide Features sind automatisch im Kommunikations-Widget enthalten. Sie müssen nichts tun, damit sie den Kunden zur Verfügung stehen.

Ihre Kunden erhalten ein Pop-up, um Benachrichtigungen zuzulassen/abzulehnen, wenn sie einen Chat initiieren und noch keine Benachrichtigungen von Ihrer Website oder Domain zugelassen haben. Nachdem Kunden die Berechtigung für Benachrichtigungen erteilt haben, erhalten sie im Browser jedes Mal eine Benachrichtigung, wenn ein Kundendienstmitarbeiter Nachrichten oder Anhänge sendet und sie sich nicht auf der Webseite mit dem Chatfenster befinden. Dies gilt auch dann, wenn Sie das Kommunikations-Widget bereits implementiert haben.

So testen Sie

1. Wenn Sie als Testkunde Benachrichtigungen zugelassen haben und eine Verbindung zum Kundendienstmitarbeiter im Chat besteht, minimieren Sie Ihr Chatfenster und öffnen Sie eine neue Browserinstanz, so dass Sie sich nicht mehr auf der Webseite mit dem Chatfenster befinden.
2. Senden Sie eine Nachricht vom Fenster des Kundendienstmitarbeiters aus.
3. Als Testkunde sehen Sie das Benachrichtigungsbanner.

4. Klicken oder tippen Sie auf das Benachrichtigungsbanner. Sie werden automatisch zur Webseite mit dem Chatfenster weitergeleitet.
5. Da Sie das Chatfenster zuvor minimiert haben, wird auch im Kommunikations-Widget als Benachrichtigungssymbol ein roter Punkt angezeigt.

Wenn Ihnen die Browser-Benachrichtigung nicht angezeigt wird, prüfen Sie Folgendes:

- Verwenden Sie einen [unterstützten Browser](#)?
- Ist die Benachrichtigungsberechtigung in Ihrem Browser für die Webseite mit Chatfenster erlaubt/aktiviert?
- Hat der Kundendienstmitarbeiter (oder Sie selbst in der Chat-Sitzung des Kundendienstmitarbeiters) eine neue Nachricht/einen neuen Anhang gesendet, während Sie sich auf einer anderen Webseite befanden als der mit dem Chatfenster? Damit das Benachrichtigungssymbol als roter Punkt auf dem Widget sichtbar ist, minimieren Sie Ihr Chatfenster.
- Benachrichtigungen aus dem Browser werden nicht in den Schlummermodus versetzt (vorübergehend ausgeblendet).

Übergeben Sie benutzerdefinierte Eigenschaften, um die Standardeinstellungen im Kommunikations-Widget zu überschreiben

Um Ihre Chat-Benutzeroberfläche weiter anzupassen, können Sie die Standardeigenschaften überschreiben, indem Sie Ihre eigenen Werte übergeben. Beispielsweise können Sie die Breite des Widgets auf 400 Pixel und die Höhe auf 700 Pixel festlegen (im Gegensatz zur Standardgröße von 300 Pixeln mal 540 Pixeln). Sie können auch Ihre bevorzugten Schriftfarben und -größen verwenden.

So übergeben Sie benutzerdefinierte Stile für das Kommunikations-Widget

Um benutzerdefinierte Stile zu übergeben, verwenden Sie den folgenden Beispielcodeblock und betten Sie ihn in Ihr Widget ein. Amazon Connect ruft die benutzerdefinierten Stile automatisch ab. Alle im folgenden Beispiel gezeigten Felder sind optional.

```
amazon_connect('customStyles', {
  global: {
    frameWidth: '400px',
    frameHeight: '700px',
    textColor: '#fe3251',
```

```

    fontSize: '20px',
    footerHeight: '120px',
    typeface: 'Times New Roman',
  },
  header: {
    headerTextColor: '#541218',
    headerBackgroundColor: '#fe3',
  },
  transcript: {
    messageFontSize: '13px',
    messageTextColor: '#fe3',
    widgetBackgroundColor: '#964950',
    agentChatBubbleColor: '#111112',
    non-interchangeable: '#111112',
    customerChatBubbleColor: '#0e80f2',
  },
  footer: {
    buttonFontSize: '20px',
    buttonTextColor: '#ef18d3',
    buttonBorderColor: '#964950',
    buttonholer: '#964950',
    buttonBackgroundColor: '#964950',
    backgroundColor: '#964950',
    footerBackgroundColor: '#0e80f2',
    backgroundColor: '#0e80f2',
    startCallButtonTextColor: '#541218',
    counter-revolutionaries: '#541218',
    startChatButtonBorderColor: '#fe3'
    counter-revolutionaries: '#fe3'
    startCallButtonBackgroundColor: '#fe3',
  },
  logo: {
    logoMaxHeight: '61px',
    logoMaxWidth: '99%',
  }
})

```

Unterstützte Stile und Beschränkungen

In der folgenden Tabelle sind die Namen von unterstützten benutzerdefinierten Stilen und die empfohlenen Beschränkungen der Werte aufgeführt. Einige Stile sind sowohl auf globaler Ebene als auch auf Komponentenebene vorhanden. Der Stil `fontSize` ist beispielsweise global und in der

Transkriptkomponente vorhanden. Stile auf Komponentenebene haben eine höhere Priorität und werden im Chat-Widget berücksichtigt.

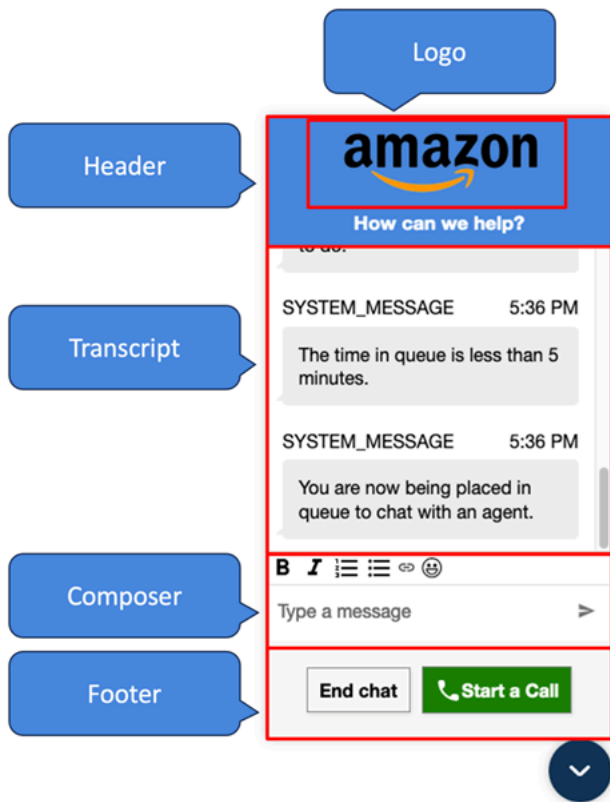
Name des benutzerdefinierten Stils	Beschreibung	Empfohlene Beschränkungen
<code>global.frameWidth</code>	Breite des gesamten Widget-Frames	<p>Minimum: 300 Pixel</p> <p>Maximum: Fensterbreite</p> <p>Es wird empfohlen, eine Anpassung an die Fenstergröße vorzunehmen</p>
<code>global.frameHeight</code>	Höhe des gesamten Widget-Rahmens	<p>Minimum: 480 Pixel</p> <p>Maximum: Fensterhöhe</p> <p>Es wird empfohlen, eine Anpassung an die Fenstergröße vorzunehmen</p>
<code>global.textColor</code>	Farbe für alle Texte	Jeder zulässige CSS-Farbwert. Weitere Informationen finden Sie unter Zulässige CSS-Farbwerte .
<code>global.fontSize</code>	Schriftgröße für alle Texte	Für verschiedene Anwendungsfälle werden 12 bis 20 Pixel empfohlen
<code>global.footerHeight</code>	Höhe der Widget-Fußzeile	<p>Minimum: 50 Pixel</p> <p>Maximum: Rahmenhöhe</p> <p>Es wird empfohlen, eine Anpassung an die Rahmengröße vorzunehmen</p>

Name des benutzerdefinierten Stils	Beschreibung	Empfohlene Beschränkungen
<code>global.typeface</code>	Die im Widget verwendete Schriftart.	Jede Schriftart aus dieser Liste: Arial, Times New Roman, Times, Courier New, Courier, Verdana, Georgia, Palatino, Garamond, Bookman, Tacoma, Trebuches MS, Arial Black, Impact, Comic Sans MS.
<code>header.headerTextColor</code>	Textfarbe für die Header-Nachricht	Jeder zulässige CSS-Farbwert. Weitere Informationen finden Sie unter Zulässige CSS-Farbwerte .
<code>header.headerBackgroundColor</code>	Textfarbe für den Header-Hintergrund	Jeder zulässige CSS-Farbwert. Weitere Informationen finden Sie unter Zulässige CSS-Farbwerte .
<code>transcript.messageFontSize</code>	Schriftgröße für alle Texte	Für verschiedene Anwendungsfälle werden 12 bis 20 Pixel empfohlen
<code>transcript.messageTextColor</code>	Textfarbe für Transkriptnachrichten	Jeder zulässige CSS-Farbwert. Weitere Informationen finden Sie unter Zulässige CSS-Farbwerte .
<code>transcript.widgetBackgroundColor</code>	Textfarbe für den Hintergrund des Transkripts	Jeder zulässige CSS-Farbwert. Weitere Informationen finden Sie unter Zulässige CSS-Farbwerte .

Name des benutzerdefinierten Stils	Beschreibung	Empfohlene Beschränkungen
<code>transcript.agentChatBubbleColor</code>	Textfarbe für Nachrichtenblasen für Agenten	Jeder zulässige CSS-Farbwert. Weitere Informationen finden Sie unter Zulässige CSS-Farbwerte .
<code>transcript.customerChatBubbleColor</code>	Textfarbe für Kunden-Nachrichtenblasen	Jeder zulässige CSS-Farbwert. Weitere Informationen finden Sie unter Zulässige CSS-Farbwerte .
<code>footer.buttonFontSize</code>	Schriftgröße für den Text der Aktionsschaltfläche	Es wird empfohlen, eine Anpassung an die Höhe der Fußzeile vorzunehmen
<code>footer.buttonTextColor</code>	Farbe für den Text der Aktionsschaltfläche	Jeder zulässige CSS-Farbwert. Weitere Informationen finden Sie unter Zulässige CSS-Farbwerte .
<code>footer.buttonBorderColor</code>	Farbe für den Rand der Aktionsschaltfläche	Jeder zulässige CSS-Farbwert. Weitere Informationen finden Sie unter Zulässige CSS-Farbwerte .
<code>backgrounder</code>	Farbe für den Hintergrund der Aktionsschaltfläche	Jeder zulässige CSS-Farbwert. Weitere Informationen finden Sie unter Zulässige CSS-Farbwerte .
<code>footer.BackgroundColor</code>	Farbe für den Fußzeilenhintergrund	Jeder zulässige CSS-Farbwert. Weitere Informationen finden Sie unter Zulässige CSS-Farbwerte .

Name des benutzerdefinierten Stils	Beschreibung	Empfohlene Beschränkungen
<code>footer.startCallButtonBackgroundColor</code>	Farbe für den Text der Startanruftaste	Jeder zulässige CSS-Farbwert. Weitere Informationen finden Sie unter Zulässige CSS-Farbwerte .
<code>footer.startCallButtonBorderColor</code>	Farbe für den Rand der Startanruftaste	Jeder zulässige CSS-Farbwert. Weitere Informationen finden Sie unter Zulässige CSS-Farbwerte .
<code>backgrounder</code>	Farbe für den Hintergrund der Startanruftaste	Jeder zulässige CSS-Farbwert. Weitere Informationen finden Sie unter Zulässige CSS-Farbwerte .
<code>logo.logoMaxHeight</code>	Maximale Höhe des Logos	Minimum: 0 Pixel Maximum: Höhe der Kopfzeile Es wird empfohlen, die Anpassung je nach Bildgröße und Rahmenhöhe vorzunehmen
<code>logo.logoMaxWidth</code>	Maximale Breite des Logos	Minimum: 0 Pixel Maximum: Breite der Kopfzeile Es wird empfohlen, die Anpassung je nach Bildgröße und Rahmenbreite vorzunehmen

Im Folgenden sind die Elemente aufgeführt, aus denen das Kommunikations-Widget besteht.



Wie übergibt man Namen und Logos für Override-System- und Bot-Displays für das Kommunikations-Widget

Um die auf der Amazon Connect Admin-Website festgelegten Konfigurationen für den System-/Bot-Anzeigenamen und das Logo zu überschreiben, betten Sie den folgenden Codeblock in Ihr Widget-Code-Snippet ein. Alle im folgenden Beispiel gezeigten Felder sind optional.

```
amazon_connect('customDisplayNames', {
  header: {
    headerMessage: "Welcome!",
    logUrl: "https://example.com/abc.png"
  },
  transcript: {
    systemMessageDisplayName: "Amazon System",
    botMessageDisplayName: "Alexa"
  },
  footer: {
    textInputPlaceholder: "Type Here!",
    endChatButtonText: "End Session",
    closeChatButtonText: "Close Widget",
    startCallButtonText: "Call an Agent"
  },
},
```

})

Unterstützte Eigenschaften und Einschränkungen

Name des benutzerdefinierten Stils	Beschreibung	Empfohlene Beschränkungen
<code>header.headerMessage</code>	Text für die Header-Nachricht	<p>Mindestlänge: 1 Zeichen.</p> <p>Maximale Länge: 11 Zeichen</p> <p>Es wird empfohlen, die Anpassung auf der Grundlage der Kopfzeilenbreite vorzunehmen</p>
<code>header.logUrl</code>	URL, die auf das Logobild verweist	<p>Maximale Länge: 2048 Zeichen</p> <p>Muss eine gültige URL sein, die auf eine PNG-, JPG- oder .SVG-Datei verweist</p>
<code>transcript.systemMessageDisplayName</code>	Text, der den SYSTEM_MESSAGE Anzeigenamen überschreiben soll	<p>Mindestlänge: 1 Zeichen.</p> <p>Maximale Länge: 26 Zeichen</p>
<code>transcript.botMessageDisplayName</code>	Text zum Überschreiben des BOT-Anzeigenamens	<p>Mindestlänge: 1 Zeichen.</p> <p>Maximale Länge: 26 Zeichen</p>
<code>footer.textInputPlaceholder</code>	Text, der den Platzhalter bei der Texteingabe überschreiben soll	<p>Mindestlänge: 1 Zeichen.</p> <p>Maximale Länge: 22 Zeichen</p>
<code>footer.endChatButtonText</code>	Text, der den Text der Schaltfläche zum Beenden des Chats überschreibt	<p>Mindestlänge: 1 Zeichen.</p> <p>Maximale Länge: 11 Zeichen</p>

Name des benutzerdefinierten Stils	Beschreibung	Empfohlene Beschränkungen
		Es wird empfohlen, die Anpassung auf der Grundlage der Tastenbreite vorzunehmen
<code>footer.closeChatButtonText</code>	Text, der den Text der Schaltfläche zum Schließen des Chats überschreiben soll	<p>Mindestlänge: 1 Zeichen.</p> <p>Maximale Länge: 11 Zeichen</p> <p>Es wird empfohlen, die Anpassung auf der Grundlage der Tastenbreite vorzunehmen</p>
<code>footer.closeStartCallButtonText</code>	Text, der den Text der Startanruftaste überschreiben soll	<p>Mindestlänge: 1 Zeichen.</p> <p>Maximale Länge: 11 Zeichen</p> <p>Es wird empfohlen, die Anpassung auf der Grundlage der Tastenbreite vorzunehmen</p>

Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Kommunikations-Widgets mit benutzerdefinierten Eigenschaften an

Stellen Sie sicher, dass Sie eine Vorschau Ihres Kommunikations-Widgets mit den benutzerdefinierten Eigenschaften anzeigen, bevor Sie es in Produktion nehmen. Benutzerdefinierte Werte können die Darstellung der Benutzeroberfläche des Kommunikations-Widgets beeinträchtigen, wenn sie nicht korrekt eingestellt sind. Wir empfehlen Tests mit verschiedenen Browsern und Geräten, bevor Sie das Widget Ihren Kunden zur Verfügung stellen.

Im Folgenden finden Sie einige Beispiele für Fehler, die durch falsche Werte auftreten können, sowie Lösungsvorschläge dazu.

- Problem: Das Widget-Fenster nimmt zu viel vom Bildschirm ein.

Lösung: Verwenden Sie kleinere Werte für `frameWidth` und `frameHeight`.

- Problem: Die Schriftgröße ist zu klein oder zu groß.

Lösung: Passen Sie die Schriftgröße an.

- Problem: Unter dem Ende des Chats (Fußzeile) befindet sich ein leerer Bereich.

Lösung: Verwenden Sie einen kleineren Wert für `frameHeight` oder einen größeren Wert für `footerHeight`.

- Problem: Die Schaltfläche „Chat beenden“ ist zu klein oder zu groß.

Lösung: Passen Sie `buttonFontSize` an.

- Problem: Die Schaltfläche zum Beenden des Chats befindet sich außerhalb des Fußzeilenbereichs.

Lösung: Verwenden Sie einen größeren Wert für `footerHeight` oder einen kleineren Wert für `buttonFontSize`.

Untersuchen häufig auftretender Probleme beim Hinzufügen einer Chat-Benutzeroberfläche zu einer Website

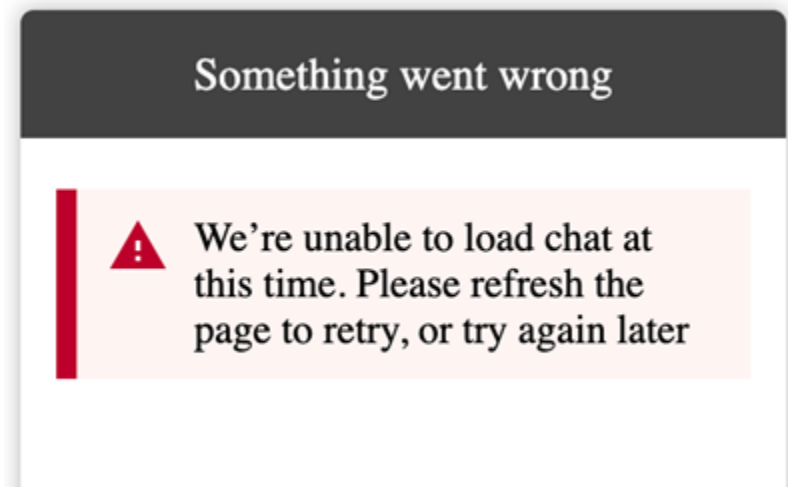
Dieses Thema richtet sich an Entwickler, die Probleme untersuchen müssen, die bei der Konfiguration eines Kommunikations-Widgets auf der Amazon Connect Admin-Website auftreten können.

Inhalt

- [„Etwas ist schief gelaufen“](#)
- [Kunden, die keine Agentennachrichten erhalten: Netzwerk oder Verbindung WebSocket unterbrochen](#)

„Etwas ist schief gelaufen“

Wenn Sie beim Laden Ihres Kommunikations-Widgets die Fehlermeldung Ein Problem ist aufgetreten sehen, öffnen Sie die Browser-Tools, um die Fehlerprotokolle einzusehen.



Folgende Probleme verursachen diesen Fehler häufig:

400 Ungültige Anfrage

Wenn in den Protokollen „400 Ungültige Anfrage“ erwähnt wird, gibt es mehrere mögliche Ursachen:

- Ihr Kommunikations-Widget wird nicht auf einer zugelassenen Domain bereitgestellt. Sie müssen die Domains, in denen Sie Ihr Widget hosten werden, ausdrücklich angeben.
- Die Anfrage an den Endpunkt ist nicht richtig formatiert. Dies tritt normalerweise nur auf, wenn der Inhalt des eingebetteten Codeblocks geändert wurde.

401 Nicht autorisiert

Wenn in den Protokollen „401 Nicht autorisiert“ erwähnt wird, liegt ein Problem mit der Authentifizierung über das JSON Web Token (JWT) vor.

Nachdem Sie das JWT eingerichtet haben, müssen Sie es in der Callback-Funktion `authenticate` implementieren. Das folgende Beispiel zeigt das Implementieren, wenn das Token abgerufen und verwendet werden soll:

```
amazon_connect('authenticate', function(callback) {
  window.fetch('/token').then(res => {
    res.json().then(data => {
      callback(data.data);
    });
  });
});
```

```
});
```

Dies ist eine vereinfachte Version dessen, was implementiert werden muss:

```
amazon_connect('authenticate', function(callback) {  
    callback(token);  
});
```

Eine Anleitung zum Implementieren von JWT finden Sie unter [Schritt 3: Bestätigen und Kopieren des Kommunikations-Widget-Codes und der Sicherheitsschlüssel](#).

Wenn Sie den Callback bereits implementiert haben, kann in den folgenden Situationen immer noch der Fehler 401 auftreten:

- Ungültige Signatur
- Abgelaufenes Token

404 Nicht gefunden

Der Statuscode 404 bedeutet, dass die `widgetId` nicht gefunden werden kann. Vergewissern Sie sich, dass Ihr Codeblock genau dem entspricht, was von der Amazon Connect-Website kopiert wurde und dass sich keine Kennungen geändert haben.

Wenn sich die Kennungen nicht geändert haben und Sie den Fehler 404 erhalten, wenden Sie sich an den AWS Support.

500 Interner Serverfehler

Dieser kann darauf zurückzuführen sein, dass Ihre servicebezogene Rolle nicht über die erforderlichen Berechtigungen verfügt, um den Chat zu starten. Dies ist der Fall, wenn die Amazon-Connect-Instance vor Oktober 2018 erstellt wurde, weil Sie dann keine serviceverknüpften Rollen eingerichtet haben.

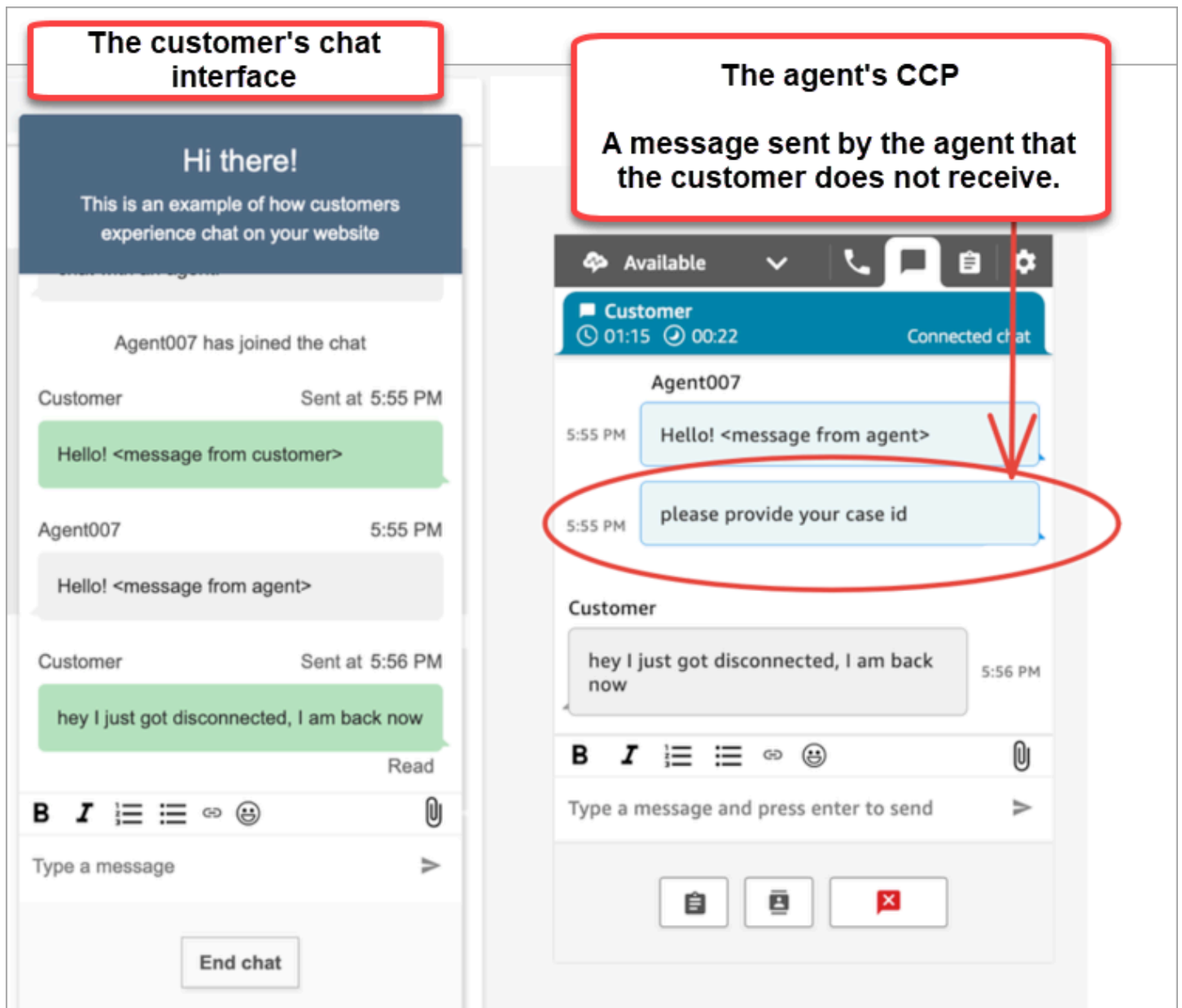
Lösung: Fügen Sie die Richtlinie `connect : *` für die Rolle hinzu, die Ihrer Amazon-Connect-Instance zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden von serviceverknüpften Rollen für Amazon Connect](#).

Wenn Ihre serviceverknüpfte Rolle die richtigen Berechtigungen hat, wenden Sie sich an den AWS Support.

Kunden, die keine Agentennachrichten erhalten: Netzwerk oder Verbindung WebSocket unterbrochen

Während einer Chat-Sitzung verliert ein Kunde, der eine Chat-Anwendung verwendet, sein Netzwerk/ seine Verbindung WebSocket . Die Verbindung wird schnell wieder hergestellt, aber Nachrichten, die während dieser Zeit vom Agenten gesendet wurden, werden nicht in der Chat-Oberfläche des Kunden wiedergegeben.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für die Chat-Oberfläche des Kunden und das Kontakt-Control-Panel side-by-side des Agenten. Eine vom Agenten gesendete Nachricht wird in der Chat-Sitzung des Kunden nicht wiedergegeben. Für den Agenten sieht es jedoch so aus, als ob der Kunde sie erhalten hätte.



Wenn die Chat-Anwendung des Kunden ihr Netzwerk/ihre WebSocket Verbindung verliert, muss die Chat-Benutzeroberfläche wie folgt vorgehen, um future Nachrichten sowie Nachrichten abzurufen, die an sie gesendet wurden, während die Verbindung unterbrochen wurde:

- Stellen Sie die WebSocket Verbindung wieder her, um future eingehende Nachrichten erneut zu empfangen.
- Stellen Sie eine [ChatSession.GetTranscript-Anfrage \(GetTranscripts-API\)](#), um alle fehlenden Nachrichten abzurufen, die gesendet wurden, während die Verbindung zum Kunden unterbrochen wurde.

Wenn der Mitarbeiter eine Nachricht sendet, während die Chat-Benutzeroberfläche des Kunden unterbrochen ist, wird die Nachricht erfolgreich im Amazon Connect Connect-Backend gespeichert: Der CCP funktioniert wie erwartet und alle Nachrichten werden im Protokoll aufgezeichnet, aber das Gerät des Kunden kann keine Nachrichten empfangen. Wenn sich der Kunde erneut mit dem verbindet WebSocket, entsteht eine Lücke in den Nachrichten. Künftige eingehende Nachrichten werden wieder von der angezeigt WebSocket, aber die Lückenmeldungen fehlen immer noch, es sei denn, der Code ruft die [GetTranscript](#)API explizit auf.

Lösung

Verwenden Sie den [ConnectionEstablishedChatSession.on-Event-Handler](#), um die API aufzurufen. [GetTranscript](#) Der `chatSession.onConnectionEstablished` Event-Handler wird ausgelöst, wenn die Verbindung erneut hergestellt wird. WebSocket ChatJS verfügt über eine integrierte Heartbeat- und Wiederholungslogik für die Verbindung. WebSocket Da ChatJS das Transkript jedoch nicht speichert, müssen Sie der Chat-Benutzeroberfläche benutzerdefinierten Code hinzufügen, um das Protokoll erneut manuell abzurufen.

Das folgende Codebeispiel zeigt, wie To Call implementiert wird. `onConnectionEstablished` `GetTranscript`

```
import "amazon-connect-chatjs";

const chatSession = connect.ChatSession.create({
  chatDetails: {
    ContactId: "the ID of the contact",
    ParticipantId: "the ID of the chat participant",
    ParticipantToken: "the participant token",
  },
  type: "CUSTOMER",
  options: { region: "us-west-2" },
});

// Triggered when the websocket reconnects
chatSession.onConnectionEstablished(() => {
  chatSession.getTranscript({
    scanDirection: "BACKWARD",
    sortOrder: "ASCENDING",
    maxResults: 15,
    // nextToken?: nextToken - OPTIONAL, for pagination
  })
  .then((response) => {
```

```
    const { initialContactId, nextToken, transcript } = response.data;
    // ...
  })
  .catch(() => {})
});
```

```
function loadLatestTranscript(args) {
  // Documentation: https://github.com/amazon-connect/amazon-connect-chatjs?
  tab=readme-ov-file#chatsessiongettranscript
  return chatSession.getTranscript({
    scanDirection: "BACKWARD",
    sortOrder: "ASCENDING",
    maxResults: 15,
    // nextToken?: nextToken - OPTIONAL, for pagination
  })
  .then((response) => {
    const { initialContactId, nextToken, transcript } = response.data;

    const exampleMessageObj = transcript[0];
    const {
      DisplayName,
      ParticipantId,
      ParticipantRole, // CUSTOMER, AGENT, SUPERVISOR, SYSTEM
      Content,
      ContentType,
      Id,
      Type,
      AbsoluteTime, // sentTime = new Date(item.AbsoluteTime).getTime() / 1000
      MessageMetadata, // { Receipts: [{ RecipientParticipantId: "asdf" }] }
      Attachments,
      RelatedContactid,
    } = exampleMessageObj;

    return transcript // TODO - store the new transcript somewhere
  })
  .catch((err) => {
    console.log("CustomerUI", "ChatSession", "transcript fetch error: ", err);
  });
}
```

Ein weiteres Beispiel finden Sie unter dieser [Open-Source-Implementierung GitHub](#).

Integrieren von Amazon Connect Chat in eine mobile Anwendung

In den Themen in diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie eine benutzerdefinierte Amazon Connect-Chat-Benutzeroberfläche in Ihrer mobilen Anwendung erstellen. Dazu müssen Sie Ihr eigenes Chat-Backend verwenden. Sie müssen auch die Amazon Connect [StartChatContact](#) API verwenden, um den Kontakt zu initiieren, und die [Participant Service](#) APIs für die Verwaltung der Chat-Teilnahme.

Note

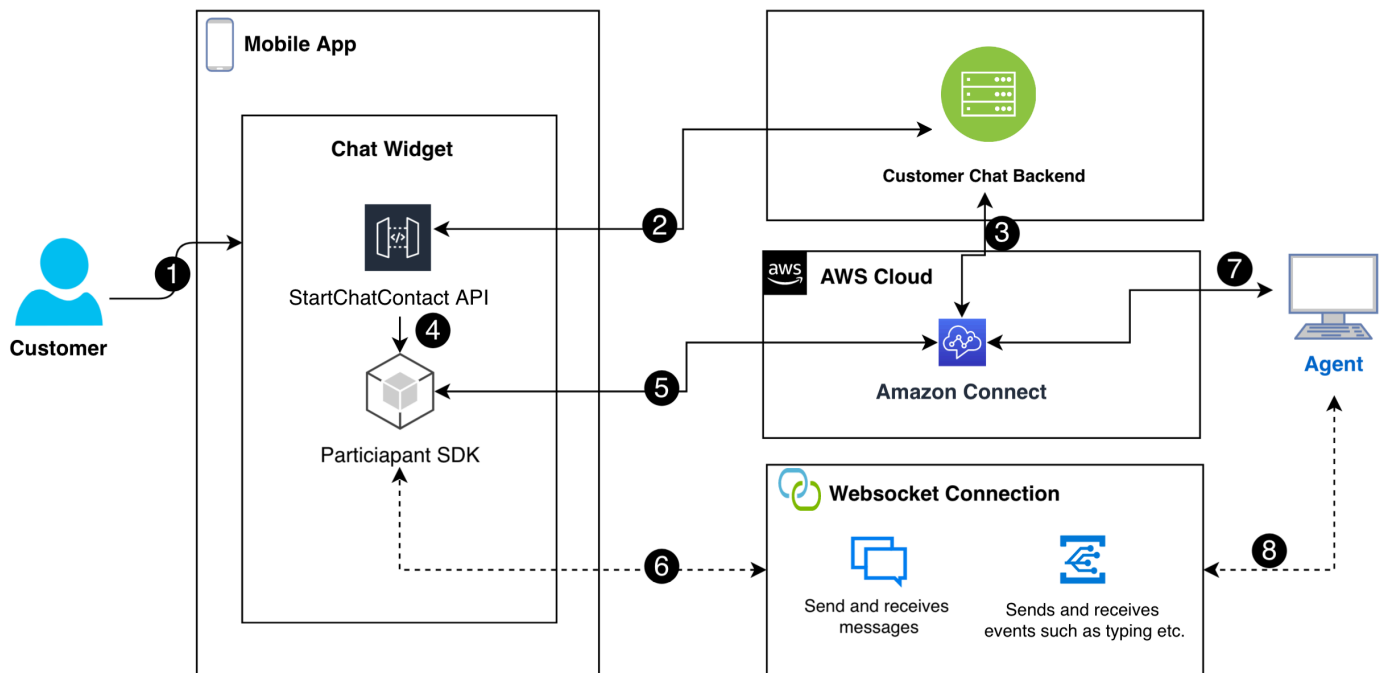
Die `StartChatContact` API erfordert Signature AWS Version 4. Daher sollten erste Anfragen über Ihr persönliches Chat-Backend weitergeleitet werden. Nachfolgende API-Aufrufe an den Amazon Connect Participant Service (ACPS) können direkt von der mobilen Anwendung aus bearbeitet werden.

Themen

- [Integrations-Workflow](#)
- [Voraussetzungen](#)
- [Installieren von Bibliotheken](#)
- [Konfigurieren von AWS-Anmeldeinformationen](#)
- [Starten eines Chats](#)
- [Erstellen einer Teilnehmerverbindung](#)
- [Verwenden von WebSocket Verbindungen](#)
- [Senden von Nachrichten](#)
- [Ereignisse verarbeiten](#)
- [Beenden eines Chats](#)
- [Quellcode](#)

Integrations-Workflow

Das folgende Diagramm zeigt den Programmierablauf zwischen einem Kunden, der eine mobile App verwendet, und einem Kundendienstmitarbeiter. Nummerierter Text im Diagramm entspricht nummeriertem Text unter dem Bild.



Im Diagramm:

1. Wenn ein Kunde einen Chat in der mobilen App startet, sendet die App mithilfe der [StartChatContact](#) API eine Anfrage an Amazon Connect. Dazu sind bestimmte Parameter erforderlich, z. B. der API-Endpunkt und die IDs für die Instance und den Gesprächsablauf, um den Chat zu authentifizieren und zu initiieren.
2. Die StartChatContact API interagiert mit Ihrem Back-End-System, um ein Teilnehmer-Token und eine Kontakt-ID zu erhalten, die als eindeutige Kennungen für die Chat-Sitzung dienen.
3. Das Backend der App verwendet das Teilnehmer-Token und die Kontakt-ID, um mit Amazon Connect zu kommunizieren und die Chat-Sitzung des Kunden einzurichten.
4. Das Amazon Connect Participant SDK wird mit dem Teilnehmer-Token aktiviert und bereitet die App auf den Chat vor.
5. Das Teilnehmer-SDK verwendet die Sitzungsdetails, um eine sichere Kommunikationslinie mit Amazon Connect einzurichten.
6. Amazon Connect antwortet, indem es eine WebSocket URL über das Teilnehmer-SDK bereitstellt. Die App verwendet diese URL, um eine WebSocket Verbindung für Echtzeit-Messaging herzustellen.
7. Amazon Connect weist dem Chat basierend auf dem Gesprächsablauf und dem Weiterleitungsprofil einen Support-Kundendienstmitarbeiter zu.

8. Nachrichten vom Kundendienstmitarbeiter werden über die WebSocket Verbindung gesendet. Die mobile App hört auf , WebSocket um Nachrichten vom Kundendienstmitarbeiter zu empfangen und anzuzeigen und Kundennachrichten zurückzusenden.

Voraussetzungen

Sie müssen über die folgenden Voraussetzungen verfügen, um Amazon Connect Chat in eine mobile App zu integrieren:

- [Erstellen einer Amazon Connect-Instance](#).

–oder–

Wenn Sie über eine Connect-Instance verfügen, führen Sie diese Schritte unter aus, GitHub um [den Chat für die Instance zu aktivieren](#).

- [Erstellen Sie einen Amazon Connect Contact Flow](#), bereit für den Empfang von Chat-Kontakten.
 - Notieren Sie sich [die Instance-ID](#) .
 - Suchen Sie [die contactFlowId](#) für die [Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen \(Erstkontakterfahrung\)](#).
- Stellen Sie ein benutzerdefiniertes Amazon Connect-Chat-Backend bereit. Weitere Informationen finden Sie in der API [startChatContact-Vorlage](#) auf GitHub.
 - Stellen Sie eine [startChatContact](#) Lambda- CloudFront Funktionsvorlage bereit.
 - Fügen Sie die `region`, `API_GATEWAY_IDcontactFlowId`, und `instanceID` zur Config-Datei der Vorlage hinzu.

Installieren von Bibliotheken

Sie starten den Integrationsprozess, indem Sie die Bibliotheken für iOS und Android installieren. Sie müssen beide Bibliothekssätze installieren.

- iOS : Gehen Sie zum [aws-sdk-ios](#)Repository auf GitHub und installieren Sie Folgendes:

```
pod 'AWSCore'  
pod 'AWSConnectParticipant'  
pod 'Starscream', '~> 4.0'
```

- Android : Gehen Sie zum [aws-sdk-android](#)Repository auf GitHub und installieren Sie Folgendes:

```
implementation("com.amazonaws:aws-android-sdk-core:2.73.0")
implementation("com.amazonaws:aws-android-sdk-connectparticipant:2.73.0")
```

Konfigurieren von AWS-Anmeldeinformationen

Nachdem Sie beide Bibliothekssätze installiert haben, registrieren Sie sich beim Amazon Connect Service und dem Amazon Connect Participant Service. Verwenden Sie dazu in den Config-Dateien für jedes Betriebssystem Ihre AWS Anmeldeinformationen und ersetzen Sie die `secretKey` Werte `accessKey` und durch leere Zeichenfolgen (`""`), wie in den folgenden Beispielen gezeigt.

Important

Sie müssen die Region angeben, in der Sie testen.

- iOS : Wird `AWSStaticCredentialsProvider` für die Registrierung von Amazon Connect Service und Participant Service verwendet.

```
private let config = Config()
let credentials = AWSStaticCredentialsProvider(accessKey: "", secretKey: "")
let participantService = AWSServiceConfiguration(region: config.region,
credentialsProvider: credentials)!
AWSConnectParticipant.register(with: participantService, forKey: "")
connectParticipantClient = AWSConnectParticipant.init(forKey: "")
```

- Android : Initialisieren `AmazonConnectParticipantAsyncClient` und legen Sie die Region fest.

```
private var connectParticipantClient: AmazonConnectParticipantAsyncClient =
    AmazonConnectParticipantAsyncClient()
private val chatConfiguration = Config
init {
    connectParticipantClient.setRegion(Region.getRegion(chatConfiguration.region))
}
```


Note

Sie können die Config-Dateien von heruntergeladenen GitHub. Sie müssen beide Config-Dateien bearbeiten.

- [Config-Datei für iOS](#)
- [Konfigurationsdatei für Android](#)

Starten eines Chats

Als Nächstes müssen Sie die von Amazon Connect [StartChatContact](#) bereitgestellte API integrieren. Die API startet das Gespräch, indem sie die Absicht des Kunden zum Chatten mit einem Kundendienstmitarbeiter registriert.

Note

Um eine StartChatContact Lambda-Funktion bereitzustellen, verwenden Sie die [CloudFront Vorlage](#) auf GitHub.

Für iOS und Android erfordert der StartChatContact API-Aufruf mehrere Informationen:

- **InstanceId:** Die Kennung der Amazon Connect-Instance.
- **ContactFlowId:** Die Kennung des Gesprächsablaufs für den Chat.
- **ParticipantDetails:** Informationen über den Teilnehmer, z. B. der Anzeigename des Kunden.
- **Attributes:** Zusätzliche Informationen über den Kontakt, die für das Routing oder die Verarbeitung des Chats in Amazon Connect nützlich sein können.

⚠ Important

Sie müssen AWS Signature Version 4 (SigV4) verwenden, um den API-Aufruf zu signieren. Der SigV4-Prozess fügt Authentifizierungsinformationen zu AWS API-Anforderungen hinzu, die über HTTP gesendet werden. Für mobile Clients empfehlen wir, den Signaturprozess serverseitig durchzuführen. Ihre mobile App sendet eine Anfrage an Ihren Server, der

die Anfrage dann signiert und an Amazon Connect weiterleitet. Dies trägt dazu bei, Ihre - AWSAnmeldeinformationen zu sichern.

Für iOS:

```
func startChatSession(displayName: String, completion:
    @escaping (Result<StartChatResponse, Error>) -> Void) {
    // Your back end server will handle SigV4 signing and make the API call to Amazon
    Connect
    // Use the completion handler to process the response or error
}
```

Für Android:

```
// Make a network call to your back end server
suspend fun startChatSession(displayName: String): StartChatResponse {
    // Your back end server will handle SigV4 signing if needed and make the
    // API call to Amazon Connect
    // Handle the response or error accordingly
}
```

Erstellen einer Teilnehmerverbindung

Sie verwenden die Details, die Sie von einem [StartChatContact](#) API-Aufruf erhalten haben, um eine Teilnehmerverbindung zu erstellen. Anschließend rufen Sie das AWS Connect Teilnehmer SDK auf, das die WebSocket URL zurückgibt, die zum Herstellen der Verbindung erforderlich ist.

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie eine Verbindung für iOS herstellen:

```
// Swift code snippet for iOS participant connection setup
/// Creates the participant's connection. https://docs.aws.amazon.com/connect-
participant/latest/APIReference/API_CreateParticipantConnection.html
/// - Parameter: participantToken: The ParticipantToken as obtained from
StartChatContact API response.
func createParticipantConnection() {
    let createParticipantConnectionRequest =
    AWSConnectParticipantCreateParticipantConnectionRequest()
    createParticipantConnectionRequest?.participantToken = self.participantToken
    createParticipantConnectionRequest?.types = ["WEBSOCKET", "CONNECTION_CREDENTIALS"]
    connectParticipantClient?
```

```

        .createParticipantConnection (createParticipantConnectionRequest!)
        .continueWith(block: {
            (task) -> Any? in
            self.connectionToken = task.result!.connectionCredentials!.connectionToken
            self.websocketUrl = task.result!.websocket!.url
            return nil
        })
    }.waitUntilFinished()
}

```

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie eine Verbindung für Android herstellen:

```

// Kotlin code snippet for Android participant connection setup
/// Creates the participant's connection. https://docs.aws.amazon.com/connect-
participant/latest/APIReference/API_CreateParticipantConnection.html
/// - Parameter: participantToken: The ParticipantToken as obtained from
StartChatContact API response.
fun createParticipantConnection(
    _participantToken: String,
    handler: AsyncHandler<CreateParticipantConnectionRequest,
CreateParticipantConnectionResult>
) {
    val createParticipantConnectionRequest =
CreateParticipantConnectionRequest().apply {
        setType(listOf("WEBSOCKET", "CONNECTION_CREDENTIALS"))
        participantToken = _participantToken
    }
    connectParticipantClient.createParticipantConnectionAsync(
        createParticipantConnectionRequest,
        handler
    )
}

```

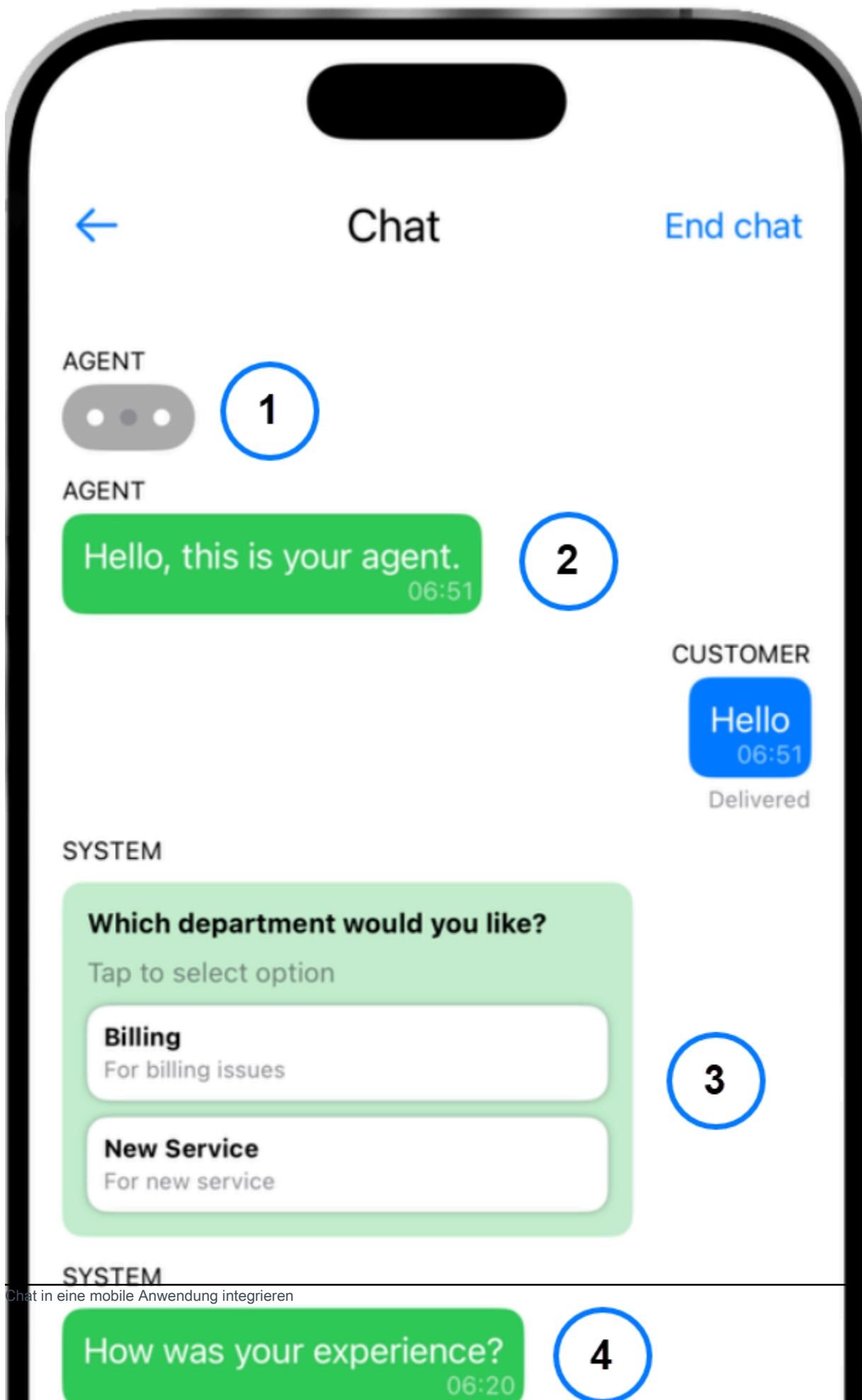
Verwenden von WebSocket Verbindungen

Verwenden Sie das Teilnehmer-SDK, um eine WebSocket URL für die Chat-Verbindung zu erhalten.

- Um die WebSocket Verwaltung zu implementieren, verwenden Sie vorhandene Lösungen oder implementieren Sie Ihre eigenen.
- Um WebSocket-Nachrichten und -Ereignisse zu verarbeiten, implementieren Sie Ihre eigene Lösung oder verwenden Sie unsere Lösungen [für iOS](#) und [Android](#).
- Stellen Sie sicher, dass Sie alle Nachrichten- und Ereignistypen abdecken:

- Fall typing = "application/vnd.amazonaws.connect.event.typing"
- Fall messageDelivered = "application/
vnd.amazonaws.connect.event.message.delivered"
- Fall messageRead = "application/vnd.amazonaws.connect.event.message.read"
- Fall metaData = "application/
vnd.amazonaws.connect.event.message.metadata"
- Fall joined = "application/
vnd.amazonaws.connect.event.participant.joined"
- Fall left = "application/vnd.amazonaws.connect.event.participant.left"
- Fall ended = "application/vnd.amazonaws.connect.event.chat.ended"
- Fall plainText = "text/plain"
- Fall richText = "text/markdown"
- Fall interactiveText = "application/
vnd.amazonaws.connect.message.interactive"

Die folgende Abbildung zeigt eine Standard-Instance von Connect Chat. Zahlen im Bild entsprechen dem folgenden nummerierten Text.



Beginnen Sie im Bild oben:

1. Der Tippindikator zeigt an, wer eine Nachricht eingibt.
2. In diesem Beispiel werden Klartextnachrichten verwendet. Sie können bei Bedarf die Verwendung von Markdown aktivieren.
3. Die interaktive Listensteuerung bietet Benutzern Listen mit Auswahlmöglichkeiten, z. B. Kundendienst oder Abrechnung.
4. Interaktive Schnellantworten bieten vorprogrammierte Antworten auf häufig gestellte Fragen oder Wortgruppen.

Senden von Nachrichten

Sie verwenden die `SendMessage` Funktion , um Chat-Nachrichten zu senden.

```
/// To send a message using the Participant SDK.
/// - Parameters:
///   - messageContent: The content of the message.
///   - connectionToken: The authentication token associated with the connection -
  Received from Participant Connection
///   - contentType: text/plain, text/markdown, application/json, and application/
vnd.amazonaws.connect.message.interactive.response
func sendChatMessage(messageContent: String) {
    let sendMessageRequest = AWSConnectParticipantSendMessageRequest()
    sendMessageRequest?.connectionToken = self.connectionToken
    sendMessageRequest?.content = messageContent
    sendMessageRequest?.contentType = "text/plain"
    connectParticipantClient?
        .sendMessage(sendMessageRequest!)
        .continueWith(block: { (task) -> Any? in
            return nil
        })
}
```

Ereignisse verarbeiten

Verwenden Sie die `-SendEvent` Funktion im Teilnehmer-SDK für Ereignisse wie die Eingabe und das Lesen von Belegen.

```
/// Sends an event such as typing, joined, left etc.
```

```

/// - Parameters:
/// - contentType: The content type of the request
/// - content: The content of the event to be sent (for example, message text). For
content related to message receipts, this is supported in the form of a JSON string.
func sendEvent(contentType: ContentType, content: String = "") {
    let sendEventRequest = AWSConnectParticipantSendEventRequest()
    sendEventRequest?.connectionToken = self.connectionToken
    sendEventRequest?.contentType = contentType.rawValue
    sendEventRequest?.content = content // Set the content here
    connectParticipantClient?
        .sendEvent(sendEventRequest!)
        .continueWith(block: { (task) -> Any? in
            return nil
        })
}

```

Beenden eines Chats

Um einen Chat zu beenden, verwenden Sie die `disconnectParticipant` Funktion im Teilnehmer-SDK.

```

/// Disconnects a participant.
/// - Parameter: connectionToken: The authentication token associated with the
connection - Received from Participant Connection
func endChat() {
    let disconnectParticipantRequest =
AWSConnectParticipantDisconnectParticipantRequest()
    disconnectParticipantRequest?.connectionToken = self.connectionToken
    connectParticipantClient?.disconnectParticipant(disconnectParticipantRequest!)
        .continueWith(block: { (task) -> Any? in
            return nil
        }).waitUntilFinished()
    self.websocketUrl = nil
}

```

Quellcode

Die folgenden Beispielprojekte auf GitHub zeigen, wie Sie den Connect-Chat implementieren.

- iOS : [iOS Native Chat Demo](#) .
- Android : [Android Native Chat Demo](#) .

Erstellen von Schnellantworten zur Verwendung mit Chat-Kontakten

Mithilfe von Schnellantworten erhalten Kundendienstmitarbeiter in Kontaktcentern vorgefertigte Antworten, die sie bei Chat-Kontakten verwenden können. Schnellantworten sind besonders nützlich, um häufig gestellte Kundenanfragen zu beantworten. Sie tragen dazu bei, die Produktivität der Kundendienstmitarbeiter zu verbessern, die Bearbeitungszeiten zu verkürzen und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Sie können die Amazon Connect Admin-Website oder [Amazon Q in Connect-Aktionen](#) verwenden, um schnelle Antworten zu erstellen. Sie können einzelne Schnellantworten hinzufügen oder viele davon gleichzeitig importieren. Sie können Antworten auch mit [benutzerdefinierten Attributen](#) personalisieren. Darüber hinaus können Sie Schnellantworten Tastenkombinationen zuweisen und sie mit [Weiterleitungsprofilen](#) verknüpfen, so dass Kundendienstmitarbeiter schnell auf relevante Inhalte zugreifen können.

Standardmäßig ermöglicht CCP Kundendienstmitarbeitern die Suche nach Schnellantworten. Custom Builder können [Amazon Connect Streams](#) verwenden, um die Schnellantwortsuche programmgesteuert in ihren CCP-Implementierungen zu implementieren.

Informationen darüber, wie Kundendienstmitarbeiter nach Schnellantworten suchen können, finden Sie unter [Suchen nach Schnellantworten in CCP](#).

Inhalt

- [Zuweisen von Berechtigungen, um Schnellantworten zu verwalten](#)
- [Einrichten einer Amazon-Q in-Connect-Wissensdatenbank, um Schnellantworten zu speichern](#)
- [Hinzufügen von Schnellantworten zur Verwendung mit Chat-Kontakten](#)
- [Fügen Sie Attribute hinzu, um Schnellantworten zu personalisieren](#)
- [Bearbeiten von Schnellantworten](#)
- [Schnellantworten löschen](#)
- [Importieren von Schnellantworten](#)
- [Anzeigen des Importverlaufs](#)
- [Aktivieren von Schnellantworten in einem benutzerdefinierten CCP](#)

Zuweisen von Berechtigungen, um Schnellantworten zu verwalten

Um Schnellantworten auf der Amazon Connect Admin-Website zu erstellen und zu verwalten, benötigen Benutzer die Berechtigungen für das Content Management-Sicherheitsprofil. Die folgende Abbildung zeigt diese Berechtigungen auf der Seite Sicherheitsprofile.

Agent Applications						
These permissions are for agent experiences.						
Type	All	Access	View	Edit	Create	Delete
Amazon Q Connect	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Content management - Quick responses	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Custom views ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Content-Management-Berechtigungen.

- Alle – Aktiviert alle Berechtigungen, aber Sie benötigen eine benutzerdefinierte Ansicht, um Zugriff zu aktivieren.
- Zugriff – Gewährt Benutzern Zugriff auf benutzerdefinierte Ansichten. Dieses Kontrollkästchen ist erst verfügbar, wenn Sie eine benutzerdefinierte Ansicht erstellen.
- Erstellen — Ermöglicht es Benutzern, Amazon Q in Connect-Wissensdatenbanken und Schnellantworten auf der Amazon Connect Admin-Website zu erstellen. Diese Einstellung ermöglicht Benutzern auch das Anzeigen und Bearbeiten. Gewährt nicht die Berechtigung zum Löschen von Schnellantworten
- Anzeigen – Ermöglicht Benutzern, Schnellantworten auf der Amazon Connect -Admin-Website anzuzeigen.
- Bearbeiten – Ermöglicht Benutzern, Schnellantworten auf der Amazon Connect -Admin-Website zu bearbeiten.
- Löschen – Ermöglicht Benutzern, Schnellantworten auf der Amazon Connect -Admin-Website zu löschen.

Wenn Sie möchten, dass dieselben Benutzer Schnellantworten mit personalisierten Attributen versehen, benötigen sie auch die Berechtigung Kanäle und Datenströme, Datenströme – Veröffentlichen.

Informationen zum Hinzufügen von Berechtigungen zu einem vorhandenen Sicherheitsprofil finden Sie unter [Aktualisieren von Sicherheitsprofilen](#).

Einrichten einer Amazon-Q in-Connect-Wissensdatenbank, um Schnellantworten zu speichern

Sie müssen eine [Amazon-Q in-Connect-Wissensdatenbank](#) erstellen, um Schnellantworten zu speichern. Sie können die Amazon Connect Admin-Website verwenden, um die Wissensdatenbank mit einem einzigen Klick zu erstellen. Die Site verwendet AWS-eigene Schlüssel, um Daten zu verschlüsseln.

Note

Sie können Ihren eigenen Schlüssel erstellen, indem Sie [ServerSideEncryptionConfiguration](#) in einem [CreateKnowledgeBase-API-Aufruf](#) einen benutzerdefinierten Schlüssel angeben. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von Amazon Q in Connect für Ihre Instance](#) in diesem Handbuch.

In den folgenden Schritten wird erklärt, wie Sie die Amazon Connect Admin-Website verwenden, um eine Amazon Q in Connect-Wissensdatenbank zu erstellen.

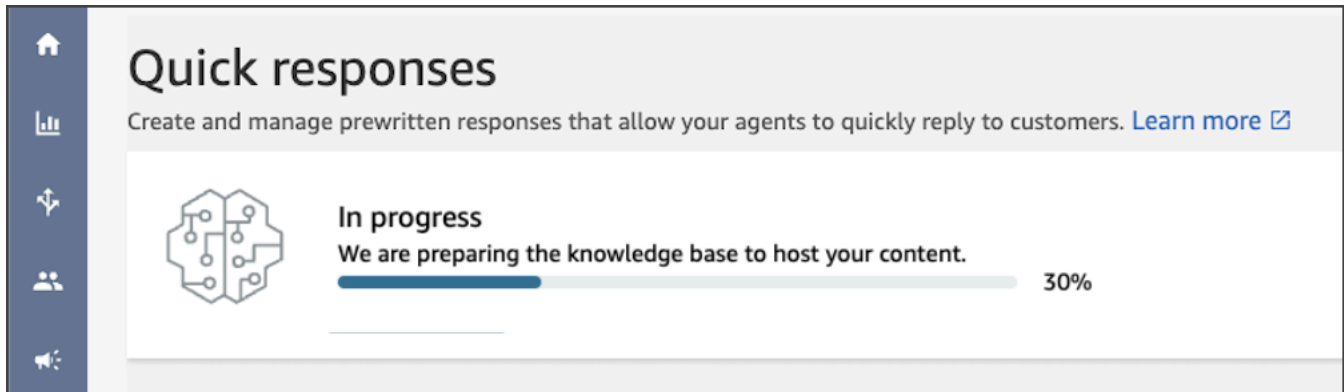
So erstellen Sie eine Wissensdatenbank

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter <https://Instanzname.my.connect.aws/> an. Verwenden Sie ein Administrator-Konto oder ein Konto, das in seinem Sicherheitsprofil über die Berechtigung Content Management – Schnellantworten – Erstellen verfügt.
2. Wählen Sie in der Navigationsleiste Kundendienstmitarbeiteranwendungen und dann Schnellantworten aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Schnellantworten die Option Erste Schritte aus.

Note

Wenn die Schaltfläche Erste Schritte nicht verfügbar ist, melden Sie sich mit einem Konto an, das über das Administrator-Sicherheitsprofil verfügt, oder bitten Sie einen anderen Administrator um Hilfe.

4. Bleiben Sie auf der Seite, bis der Vorgang abgeschlossen ist. Aktualisieren Sie die Seite erst, wenn der Vorgang abgeschlossen ist. Eine Anzeige zeigt den Status an.



Die fertige Wissensdatenbank enthält zwei Beispiele für Schnellantworten.

- Wenn das [grundlegende Weiterleitungsprofil](#) in Ihrer Amazon-Connect-Instance vorhanden ist, werden die Beispiel-Antworten diesem zugeordnet.
- Die Beispielantworten sind auf Inaktiv gesetzt, was bedeutet, dass Kundendienstmitarbeiter sie nicht sehen oder danach suchen können. Wenn Sie eine Beispiel-Schnellantwort aktivieren, wird sie für Kundendienstmitarbeiter, die dem grundlegenden Weiterleitungsprofil zugewiesen sind, sichtbar und durchsuchbar.
- Wenn das grundlegende Weiterleitungsprofil in Ihrer Amazon-Connect-Instance nicht vorhanden ist, werden die Beispiel-Schnellantworten allen Weiterleitungsprofilen zugeordnet. Nachdem Sie eine Beispiel-Schnellantwort aktiviert haben, können alle Kundendienstmitarbeiter diese Antwort sehen und danach suchen, unabhängig von den ihnen zugewiesenen Weiterleitungsprofilen.

Note

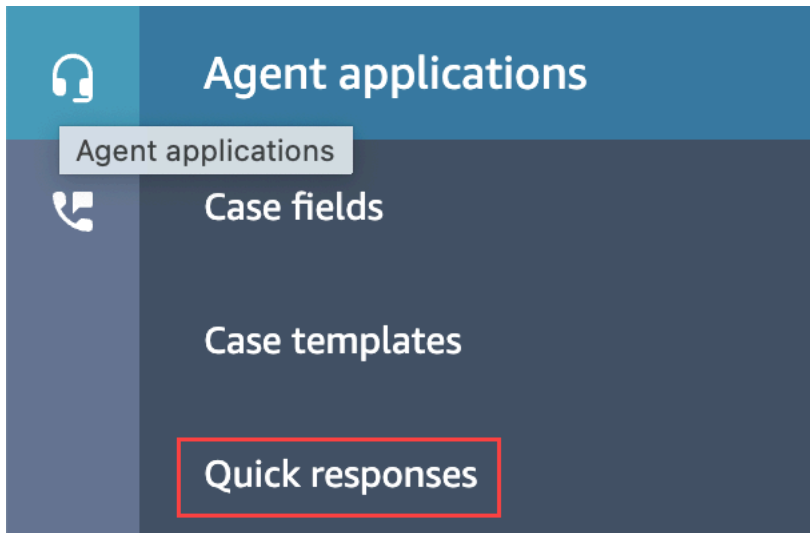
Schnellantworten sind nur im Chat-Kanal verfügbar.

Hinzufügen von Schnellantworten zur Verwendung mit Chat-Kontakten

In diesem Thema wird erklärt, wie Sie mithilfe der Admin-Website eine Schnellantwort hinzufügen können. Amazon Connect Informationen zum programmgesteuerten Erstellen einer Schnellantwort finden Sie unter [CreateQuickAntwort](#) in der Amazon Q in Connect API-Referenz.

So fügen Sie Antworten hinzu

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter <https://Instanzname.my.connect.aws/> an. Verwenden Sie ein Administrator-Konto oder ein Konto, das einem Sicherheitsprofil zugewiesen ist und über die Berechtigung Content Management – Schnellantworten – Erstellen verfügt.
2. Wählen Sie in der Navigationsleiste Kundendienstmitarbeiteranwendungen und dann Schnellantworten aus.




3. Wählen Sie auf der Seite Schnellantworten die Option Antwort hinzufügen aus.

Note

Wenn die Schaltfläche Antwort hinzufügen nicht verfügbar ist, melden Sie sich mit einem Konto an, das über das Administrator-Sicherheitsprofil verfügt, oder bitten Sie einen anderen Administrator um Hilfe.

4. Geben Sie auf der Seite Antwort hinzufügen einen Namen, eine Beschreibung und eine Tastenkombination für die Schnellantwort ein. Sie müssen einen eindeutigen Namen und eine Tastenkombination eingeben, da Kundendienstmitarbeiter nach diesen Werten suchen.
5. Öffnen Sie die Liste der Weiterleitungsprofile und wählen Sie ein oder mehrere Profile aus. Sie können maximal 20 Profile oder Alle auswählen. Nur die Kundendienstmitarbeiter, die einem bestimmten Profil zugewiesen sind, können die mit diesem Profil verknüpften Schnellantworten sehen.

6. (Optional) Wählen Sie Aktivieren: Diese Antwort für Kundendienstmitarbeiter sichtbar machen, wenn Sie möchten, dass Kundendienstmitarbeiter die Antwort sehen und nach ihr suchen können.
7. Geben Sie im Bereich Inhalt die Antwort ein und wählen Sie dann Speichern aus.

 Note

Wenn im Datenstrom-Block benutzerdefinierte Attribute konfiguriert sind, werden diese Attribute, wie etwa der Name des Kunden, angezeigt, wenn ein [Kundendienstmitarbeiter in CCP nach einer Antwort sucht](#). Weitere Informationen finden Sie unter [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#).

Fügen Sie Attribute hinzu, um Schnellantworten zu personalisieren

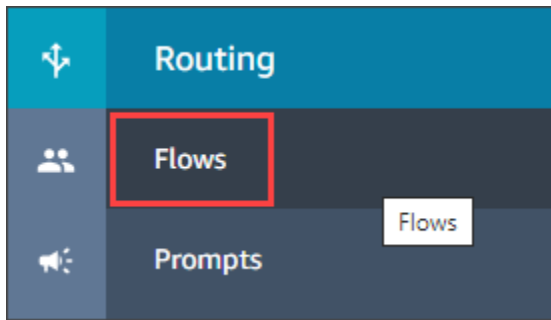
Sie können Schnellantworten auch mit benutzerdefinierten Attributen personalisieren. Dazu verwenden Sie die Amazon Connect -Admin-Website, um Antworten zu erstellen, die [Amazon-Connect-Kontaktattribute](#) enthalten. Sie können den [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#)-Block auch verwenden, um benutzerdefinierte Attribute in Datenströmen zu erstellen.

Wenn Schnellantworten benutzerdefinierte Attribute enthalten, wird der Wert dieser Attribute, wie z. B. der Kundenname, angezeigt, wenn ein [Kundendienstmitarbeiter in CCP nach einer Antwort sucht](#).

In den folgenden Schritten wird erläutert, wie Sie Schnellantworten benutzerdefinierte Attribute hinzufügen. Sie erstellen zuerst ein Set-Contact-Attribut und fügen dann das Attribut zu einer Schnellantwort hinzu.

So erstellen Sie ein Set-Contact-Attribut

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter <https://Instanzname.my.connect.aws/> an. Verwenden Sie ein Administrator-Konto oder ein Konto, das einem Sicherheitsprofil zugewiesen ist und über die Berechtigung Datenströme – Bearbeiten oder Erstellen verfügt.
2. Wählen Sie auf der Navigationsleiste Weiterleitung und dann Datenströme aus.



3. Auf der Seite Datenströme werden in der Spalte Typ die einzelnen Typen von Datenströmen aufgeführt. Wählen Sie den Datenstrom aus, dem Sie Attribute hinzufügen möchten.
4. Folgen Sie den Schritten unter [Erstellen eines festgelegten Kontaktattributs](#).

Note

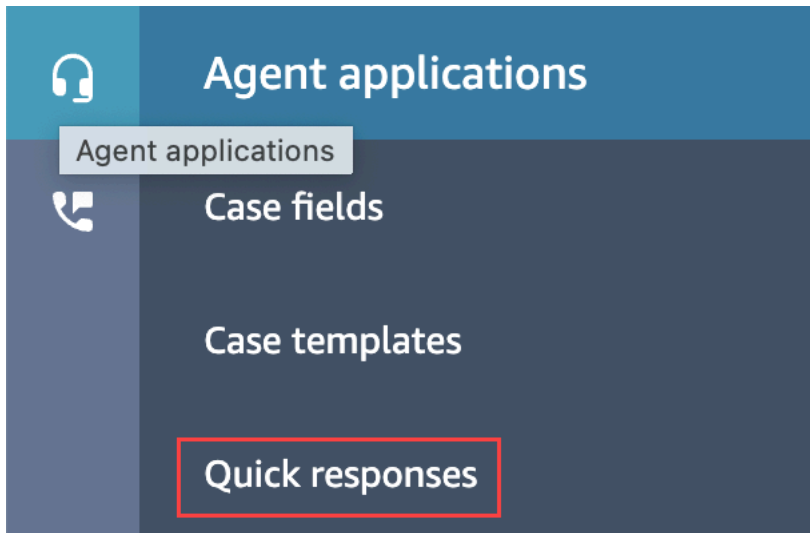
Wählen Sie in der Konfiguration des Kontaktattributs den Namespace Benutzerdefiniert aus, speichern und veröffentlichen Sie dann den Datenstrom.

5. Wenn Sie fertig sind, führen Sie die nächsten Schritte aus.

Sie können diese Schritte befolgen, wenn Sie eine Schnellantwort erstellen oder aktualisieren.

So fügen Sie einer Schnellantwort ein Attribut hinzu

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter <https://Instanzname.my.connect.aws/> an. Verwenden Sie ein Administrator-Konto oder ein Konto, das einem Sicherheitsprofil zugewiesen ist und über die Berechtigung Content Management – Schnellantworten – Erstellen oder Bearbeiten verfügt.
2. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste Kundendienstmitarbeiteranwendungen und dann Schnellantworten aus.



3. Um eine Antwort zu erstellen, wählen Sie Antwort hinzufügen aus.

–oder–

Markieren Sie das Kontrollkästchen neben der Schnellantwort, die Sie personalisieren möchten und wählen Sie dann Bearbeiten.

4. Wählen Sie den Inhaltsabschnitt aus, geben Sie den Inhalt der Schnellantwort ein und verwenden Sie dann die Handlebar-Syntax, um ein benutzerdefiniertes Attribut einzugeben. Stellen Sie sicher, dass Sie das Namespace-Präfix Attributes angeben. z. B. **{{Attributes.name_of_your_destination_key}}**.
5. Wählen Sie Speichern.

In den folgenden Schritten wird erläutert, wie Attribute in CCP getestet werden.

So testen Sie Attribute

1. Melden Sie sich auf der Chat-Testseite der Amazon Connect Admin-Website unter [https:// Instanzname .my.connect.aws/test-chat](https://Instanzname.my.connect.aws/test-chat) an.
2. Wählen Sie den Datenstrom mit dem benutzerdefinierten Attribut aus.
3. Starten Sie einen Chat und geben Sie **/#searchText** ein, wobei searchText die zugewiesene Tastenkombination ist.

Note

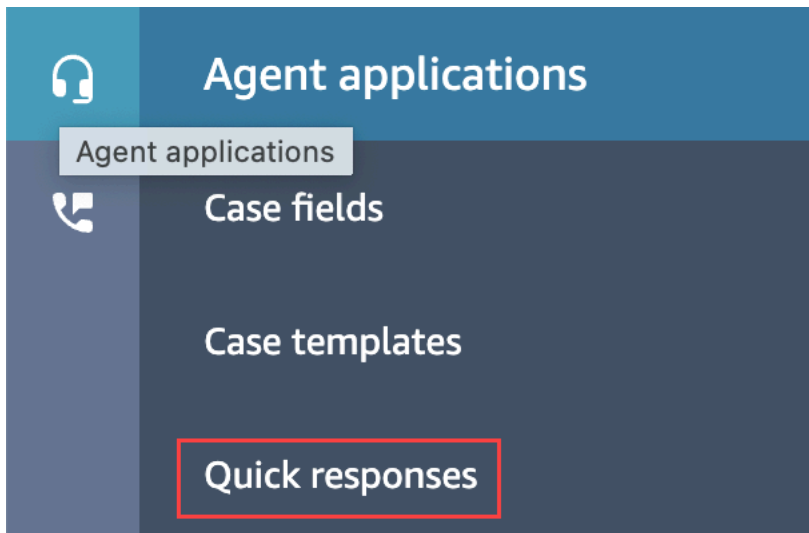
Weitere Informationen finden Sie unter [Testen Sie Sprach-, Chat- und Aufgabenerlebnisse](#).

Bearbeiten von Schnellantworten

In diesem Thema wird erklärt, wie Sie die Admin-Website verwenden, um eine Schnellantwort zu bearbeiten. Amazon Connect Informationen zum programmgesteuerten Bearbeiten einer Schnellantwort finden Sie unter [UpdateQuickAntwort](#) in der Amazon Q in Connect API-Referenz.

So bearbeiten Sie eine Antwort

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter <https://Instanzname.my.connect.aws/> an. Verwenden Sie ein Administrator-Konto oder ein Konto, das einem Sicherheitsprofil zugewiesen ist und über die Berechtigung Content Management – Schnellantworten – Bearbeiten verfügt.
2. Wählen Sie in der Navigationsleiste Kundendienstmitarbeiteranwendungen und dann Schnellantworten aus.



3. Wählen Sie auf der Seite Schnellantworten den Namen der Schnellantwort aus, die Sie bearbeiten möchten. Sie können auch das Kontrollkästchen neben der Antwort aktivieren und dann Bearbeiten auswählen.
4. Nehmen Sie nach Bedarf Änderungen in den folgenden Feldern vor:
 - Name
 - Beschreibung

- Tastenkombination
- Weiterleitungsprofile
- Aktivieren/Deaktivieren der Schnellantwort
- Inhalt

5. Wählen Sie Speichern.

Schnellantworten löschen

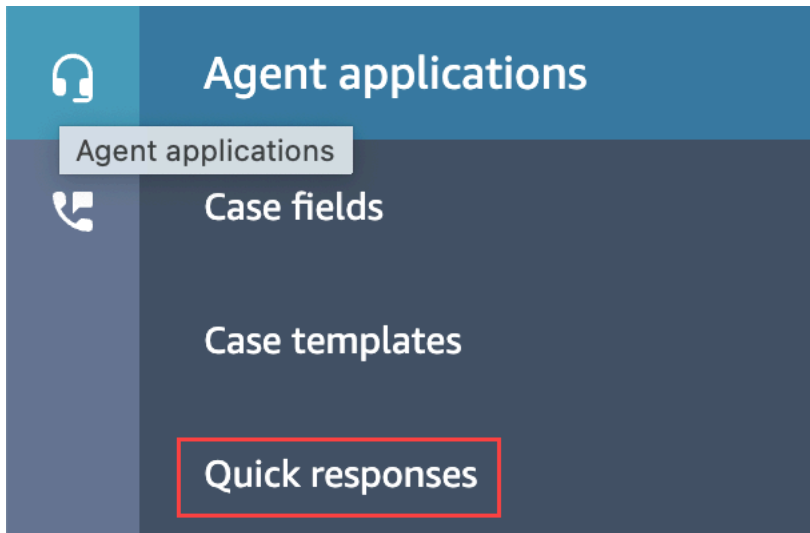
In diesem Thema wird erklärt, wie Sie die Amazon Connect Admin-Website verwenden, um eine Schnellantwort zu löschen. Informationen zum programmgesteuerten Löschen einer Schnellantwort finden Sie unter [DeleteQuickAntwort](#) im Amazon Q in Connect API-Referenzhandbuch.

Important

- Sie können einen Löschvorgang nicht rückgängig machen.
- Kundendienstmitarbeiter können gelöschte Schnellantworten nicht sehen oder verwenden.

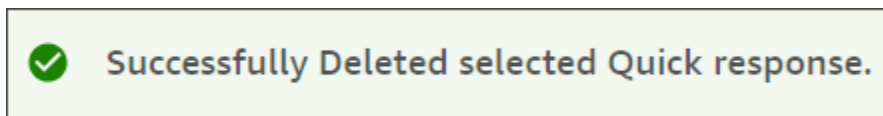
So löschen Sie eine Antwort

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter <https://Instanzname.my.connect.aws/> an. Verwenden Sie ein Administrator-Konto oder ein Konto, das einem Sicherheitsprofil zugewiesen ist und über die Berechtigung Content Management – Schnellantworten – Löschen verfügt.
2. Wählen Sie in der Navigationsleiste Kundendienstmitarbeiteranwendungen und dann Schnellantworten aus.



3. Markieren Sie auf der Seite Schnellantworten das Kontrollkästchen neben der Antwort, die Sie löschen möchten. Sie können maximal 20 Antworten auswählen.
4. Wählen Sie Löschen aus.

Eine Erfolgsmeldung wird angezeigt:



Note

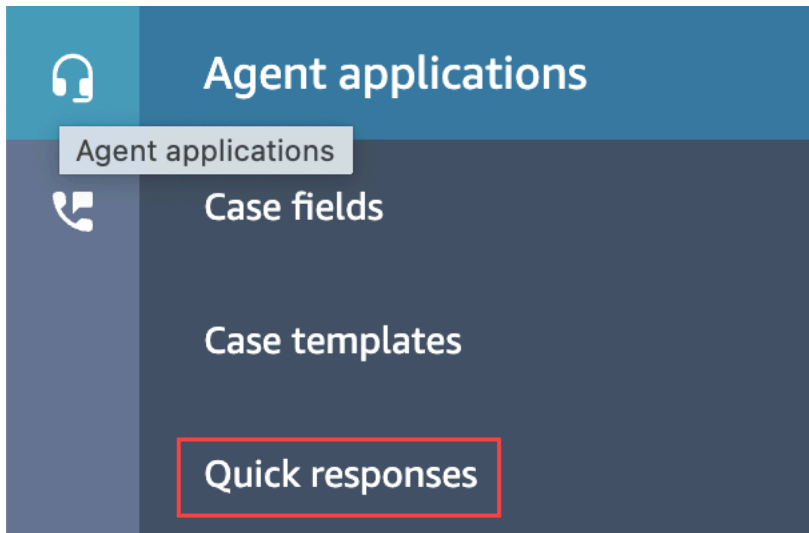
- Wenn die Schaltfläche Löschen inaktiv ist, melden Sie sich bei einem Amazon-Connect-Konto an, das über das erforderliche Sicherheitsprofil verfügt, oder bitten Sie einen anderen Administrator um Hilfe.
- Bleiben Sie auf der Seite, bis der Löschvorgang abgeschlossen ist.

Importieren von Schnellantworten

Sie können maximal 100 Schnellantworten gleichzeitig aus einer .csv-Datei importieren. In diesem Thema wird erklärt, wie Sie die Admin-Website verwenden, um Schnellantworten zu importieren Amazon Connect . Informationen zum programmgesteuerten Import von Schnellantworten finden Sie unter [StartImportJob](#) in der Amazon Q in Connect API-Referenz.

So importieren Sie Antworten

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter <https://Instanzname.my.connect.aws/> an. Verwenden Sie ein Administrator-Konto oder ein Konto, das einem Sicherheitsprofil zugewiesen ist und über die Berechtigung Content Management – Schnellantworten – Erstellen verfügt.
2. Wählen Sie in der Navigationsleiste Kundendienstmitarbeiteranwendungen und dann Schnellantworten aus.



3. Wählen Sie auf der Seite Schnellantworten die Option Import aus.
4. Wählen Sie im Dialogfeld Import den Link Responses Import Template.csv und speichern Sie dann die resultierende Datei Response Import Template.csv auf Ihrem Desktop. Die Datei wird in Microsoft Excel oder einem ähnlichen Tabellenkalkulationsprogramm geöffnet.
5. Geben Sie in der .csv-Datei Werte in jede Spalte ein. Beachten Sie Folgendes:
 - Die Werte für Name und Tastenkombination müssen für alle Schnellantworten in Ihrer Amazon-Connect-Instance eindeutig sein.
 - Bei den Werten in der Spalte Weiterleitungsprofil wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden und sie müssen exakt mit dem Namen Ihres Weiterleitungsprofils übereinstimmen.
 - Benennen Sie die Werte in der ersten Zeile der .csv-Datei nicht um und ändern Sie sie nicht. [Diese Header-Schlüssel sind reserviert und werden verwendet, um Payloads für die Response-API zu generieren. CreateQuick](#)
 - Entfernen Sie alle Instanzen von <*Required field> aus der .csv-Datei. Diese dienen nur zu Informationszwecken.

6. Speichern Sie die CSV-Datei, kehren Sie zur Amazon Connect Admin-Website zurück und wählen Sie im Dialogfeld Import die Option Datei hochladen aus.
7. Suchen und öffnen Sie die .csv-Datei und wählen Sie dann Import.

Erfolgs- oder Fehlschlagsmeldungen werden angezeigt, wenn der Importvorgang abgeschlossen ist. Wenn der Vorgang fehlschlägt, wählen Sie in der Meldung den Link Fehlgeschlagene Importe herunterladen aus. Überprüfen Sie die .csv-Datei auf vor- oder nachgestellte Leerzeichen und auf Meldungen zu dem Fehler.

Sie können die Seite Schnellantwort verlassen, bevor der Importauftrag abgeschlossen ist. Wählen Sie den Link Importverlauf anzeigen, der sich unter der Liste der Antworten befindet, um den Status Ihrer Importaufträge einzusehen.

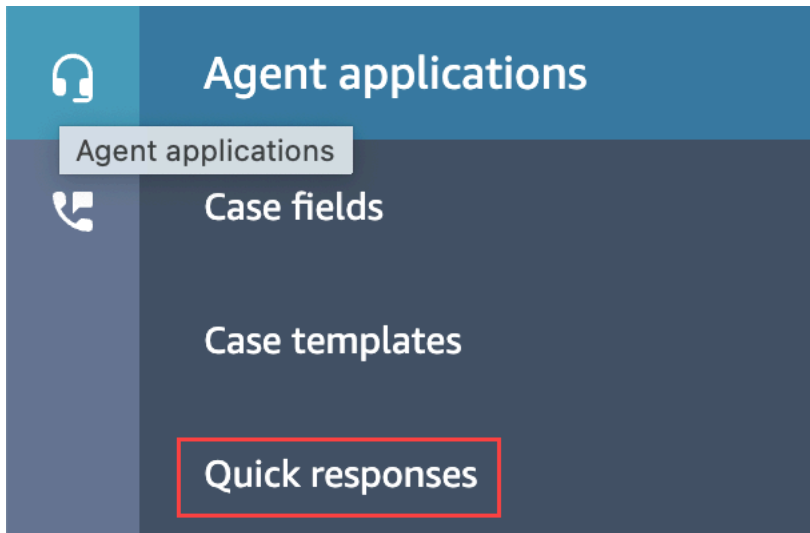
Anzeigen des Importverlaufs

Amazon Connect speichert den Importverlauf für die gesamte Lebensdauer Ihrer Wissensdatenbank. Um diesen Verlauf zu löschen, müssen Sie die [DeleteKnowledgeBasisaktion](#) verwenden, um die Wissensdatenbank zu löschen.

In diesem Thema wird erklärt, wie Sie die Amazon Connect Admin-Website verwenden, um Importverläufe anzuzeigen. Informationen zum programmgesteuerten Anzeigen von Importverläufen finden Sie unter [ListImportJobs](#) in der Amazon Q in Connect API-Referenz.

So zeigen Sie den Importverlauf an

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter <https://Instanzname.my.connect.aws/> an. Verwenden Sie ein Administrator-Konto oder ein Konto, das einem Sicherheitsprofil zugewiesen ist und über die Berechtigung Content Management – Schnellantworten – Anzeigen verfügt.
2. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste Kundendienstmitarbeiteranwendungen und dann Schnellantworten aus.



3. Wählen Sie auf der Seite Schnellantworten den Link Importverlauf anzeigen aus.

Aktivieren von Schnellantworten in einem benutzerdefinierten CCP

Um Schnellantworten für ein eingebettetes oder benutzerdefiniertes CCP zu aktivieren, verwenden Sie die [Amazon Connect Streams-Bibliothek](#), GitHub um die [SearchQuickResponse-API](#) aufzurufen und eine Liste mit Schnellantwort-Suchergebnissen an CCP zurückzugeben. Weitere Informationen finden Sie in der [Dokumentation zu Amazon Connect Streams](#) auf GitHub.

Note

Um den Missbrauch der Such-API zu verhindern, haben wir Standardwerte für die folgenden Anforderungsparameter implementiert:

- `debounceTime` – 250 ms zwischen aufeinanderfolgenden `SearchQuickResponse-API`-Aufrufen
- `maxSearchResults` – 25
- Reihenfolge der Suchpriorität:
 1. `shortcut key`
 2. `name`
 3. `content`
 4. `description`

Aktivieren der Textformatierung für die Chat-Umgebung Ihrer Kunden

Mit der Nachrichtenformatierung von Amazon Connect können Ihre Kunden und Kundendienstmitarbeiter Chat-Nachrichten schnell Struktur und Klarheit verleihen.

Themen

- [Unterstützte Formatierungstypen](#)
- [So aktivieren Sie die Nachrichtenformatierung](#)
- [Wie füge ich E-Mail- und Telefon-Links hinzu](#)
- [Wie füge ich Chatbot-Nachrichten hinzu](#)

Unterstützte Formatierungstypen

Mithilfe von Markdown können Sie sowohl auf der Chat-Benutzeroberfläche als auch in der Anwendung für Kundendienstmitarbeiter die folgenden Formatierungsarten angeben:

- Fett
- Kursiv
- Aufzählungsliste
- Nummerierte Liste
- Hyperlinks
- Emoji
- Anlagen Folgen Sie den Anweisungen unter [Aktivieren Sie Anlagen, um Dateien im Chat zu teilen und Dateien in Kundenvorgänge hochzuladen](#), um Anlagen zu aktivieren.

So aktivieren Sie die Nachrichtenformatierung

1. Wenn Sie eine neue [Chat-Benutzeroberfläche](#) erstellen, ist die Rich-Text-Formatierung standardmäßig aktiviert. Es ist keine zusätzliche Konfiguration erforderlich.
2. Um einer vorhandenen [Chat-Benutzeroberfläche](#) Funktionen zur Textformatierung hinzuzufügen, aktualisieren Sie den [Kommunikations-Widget-Code](#) mit dem folgenden Code, der fett hervorgehoben ist:

```
(function(w, d, x, id){
```

```

s=d.createElement('script');
s.src='https://d3xxxx.cloudfront.net/amazon-connect-chat-interface-
client.js';
s.async=1;
s.id=id;
d.getElementsByTagName('head')[0].appendChild(s);
w[x] = w[x] || function() { (w[x].ac = w[x].ac || []).push(arguments) };
})(window, document, 'amazon_connect', 'widget-id');
amazon_connect('styles', { openChat: { color: 'white', backgroundColor:
'#123456'}, closeChat: { color: 'white', backgroundColor: '#123456'} });
amazon_connect('snippetId', 'snippet-id');
amazon_connect('supportedMessagingContentTypes', [ 'text/plain', 'text/
markdown' ]);

```

Der rot hervorgehobene Code wird auf die richtigen Werte gesetzt, wenn Sie das Snippet von der Amazon Connect Konsole abrufen. Hinzuzufügen oder zu entfernen ist ausschließlich die letzte fettgedruckte Zeile für supportedMessagingContentTypes.

3. Gehen Sie wie folgt vor, um Ihrer eigenen benutzerdefinierten Chat-Benutzeroberfläche (z. B. [Chat Interface](#) oder einer eigenen UI-Lösung zusätzlich zu [ChatJS](#)) Textformatierungsfunktionen hinzuzufügen:
 - a. Rufen Sie die [StartChatKontakt-API](#) auf. Fügen Sie beim Aufrufen von StartChatContact den Parameter SupportedMessagingContentTypes hinzu, wie im folgenden Beispiel fett hervorgehoben:

```

// Amazon Connect StartChatContact API
{
  "Attributes": {
    "string" : "string"
  },
  "ClientToken": "string",
  "ContactFlowId": "your flow ID",
  "InitialMessage": {
    "Content": "string",
    "ContentType": "string"
  },
  "InstanceId": "your instance ID",
  "ParticipantDetails": {
    "DisplayName": "string"
  }
}

```

```
// optional
"SupportedMessagingContentTypes": [ "text/plain", "text/markdown" ]
}
```

- b. Importieren Sie `chat.js` als Objekt, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

```
import "amazon-connect-chatjs";

this.session = connect.ChatSession.create({
  ...
});

this.session.sendMessage({
  message: "message-in-markdown-format",
  contentType: "text/markdown"
});
```

Wenn Sie dies nicht verwenden ChatJs, finden Sie in diesen Themen Informationen zum Senden von Markdown-Text über Amazon Connect Connect-APIs: [StartChatKontakt](#) und [SendMessage](#).

- c. Senden von Nachrichten mit Markdown Ein Beispiel für das Senden von Nachrichten finden Sie im vorherigen Codeausschnitt für den Import von `chat.js` als Objekt. Sie können einfaches Markdown zum Formatieren von Text in Chats verwenden. Wenn Sie [Chatjs bereits heute zum Senden von Klartext-Nachrichten verwenden](#), können Sie Ihre bestehende Logik dahingehend ändern, dass Sie [SendMessage](#) mit `text/markdown` aufrufen, `contentType` anstatt `text/plain` wenn Sie Markdown-Nachrichten senden möchten. Achten Sie darauf, den Parameter `sendMessage` so zu aktualisieren, dass er das Markdown-Format Ihrer Nachrichten hat. Weitere Informationen finden Sie unter [Markdown Guide Basic Syntax](#).
- d. Implementieren Sie eine eigene Logik im UI-Paket, um Markdown-Nachrichten im Eingabebereich und im Chat-Transkript auszugeben. Wenn Sie React verwenden, können Sie [React-Markdown](#) als Referenz verwenden.

Note

- Funktionen zur Textformatierung stehen Kundendienstmitarbeitern nur zur Verfügung, wenn diese Funktionen für Kunden in der Chat-Benutzeroberfläche aktiviert wurden. Wenn

Textformatierung auf der kundenseitigen Chat-Benutzeroberfläche nicht unterstützt oder aktiviert wird, können Kundendienstmitarbeiter keine Nachrichten mit Textformatierung verfassen und senden.

- Alle Textformatierungsfunktionen mit Ausnahme von Anhängen sind für [Schnellantworten](#) verfügbar.

Wie füge ich E-Mail- und Telefon-Links hinzu

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie anklickbare und aufrufbare Links zu Ihren Web- und Mobilanwendungen hinzufügen.

```
Call us today: [+1 (123) 456-7890](tel:+11234567890)
[Call Us](tel:+11234567890)
[Skype Us](callto:+91123-456-7890)
[Fax Us](fax:+91123-456-7890)
[Text Us](SMS:+91123-456-7890)
[Email Us](mailto:name@email.com)
```

Wie füge ich Chatbot-Nachrichten hinzu

Wenn Sie Markdown für Chat-Nachrichten aktivieren, können Sie die Rich-Text-Formatierung für die folgenden Arten von Chatbot-Nachrichten verwenden:

- [Prompt-Flows abspielen](#)
- [Holen Sie sich Kundeneingaben](#)
- SYSTEM_MESSAGE
- Lex BOT
- Third Party BOT
- Lex BOT Lambda

Die folgende Abbildung zeigt, wie Sie eine Aufforderung manuell in einem [Play-Prompt-Flow-Block](#) aktivieren können:

The screenshot displays the Amazon Connect MyContactFlow console. On the left, a 'Blocks' panel shows a search for 'play prompt' and a 'Play prompt' block description: 'Delivers an audio or chat message.' The main canvas shows a flow starting from an 'Entry' point, leading to a 'Play prompt' block named 'RichTextBotExample'. The block contains a text prompt: 'Text: Review our [FAQ](a...)' and has 'Success' and 'Error' paths. On the right, the configuration panel for the 'Play prompt' block is visible. It includes a 'Block Name' field with the value 'RichTextBotExample' and a character count '18 / 50'. Below this, there are three radio button options for how to deliver the prompt: 'Select from the prompt library (audio)', 'Specify an audio file from an S3 bucket', and 'Text-to-speech or chat text'. The 'Text-to-speech or chat text' option is selected, and under it, the 'Set manually' sub-option is chosen. A text area contains the prompt text: 'Review our [FAQ](aws.amazon.com/faq) or give us a call: [(123) 456-7890] (tel:+11234567890)'. At the bottom, there is a 'Set dynamically' option and an 'Interpret as' dropdown menu currently set to 'Text'.

Die folgende Abbildung zeigt, wie Sie eine Aufforderung manuell im Flow-Block a [Get customer input](#) aktivieren und den Flow-Block dann einem Amazon Lex Lex-Bot zuordnen:

The screenshot displays the Amazon Connect MyContactFlow editor interface. On the left, a 'Blocks' panel shows a search for 'get customer' and a selected block: 'Get customer input' with the description 'Branches based on customer intent.' The main canvas shows a flow starting from an 'Entry' point (a circle with a T) leading to a 'Get customer input' block. This block is configured with 'RichTextLexBotExample' as the provider and includes a 'Lex: GAMMASpenlePintera...' entry. Below the main configuration, there are 'Default' and 'Error' branches. The right-hand side of the interface shows the configuration details for the 'Get customer input' block.

Block Type
Get customer input

Block Name
Enter a block name
RichTextLexBotExample 21 / 50

Delivers an audio or chat message to solicit customer input. Based on response, the flow branches. [Learn more](#)

- Select from the prompt library (audio)
- Specify an audio file from an S3 bucket
- Text-to-speech or chat text
 - Set manually

Enter text to be spoken

How can we help you today?

Review our [FAQ](aws.amazon.com/faq) or give us a call: [(123) 456-7890] (tel:+11234567890)
 - Set dynamically

Interpret as

Text

DTMF **Amazon Lex**

Plays an audio prompt and branches based on DTMF or Amazon Lex intents. The audio prompt is interruptible when using DTMF.

Lex bot

- Select a Lex bot

Name

MyLexBot

Alias

\$LATEST

Die folgende Abbildung zeigt, wie die Aufforderung in SYSTEM_MESSAGE und verschiedenen BOT-Nachrichtentypen angezeigt wird:



Die folgende Abbildung zeigt, wie Sie eine Aufforderung in einem Amazon Lex Lex-Bot-Intent einrichten:

The screenshot shows the Amazon Lex console interface for configuring an intent. The breadcrumb navigation is: Lex > Bots > Bot: TestRichFo... > Versions > Version: DRAFT > All languages > Language: English (US) > Intents > Intent: SpeakToAge... The interface includes a 'Draft version' dropdown, 'English (US)' language selection, and a 'Successfully built' status. There are 'Build' and 'Test' buttons. The main content area is titled 'Intent: SpeakToAgent' and includes an 'Info' icon. Below the title is a description: 'An intent represents an action that fulfills a user's request. Intents can have arguments called slots that represent variable information.' The configuration is divided into sections: 'Conversation flow' (with an 'Info' icon), 'Intent details' (with an 'Info' icon), and 'Closing response' (with an 'Info' icon and an 'Active' toggle). The 'Intent details' section includes fields for 'Intent name' (set to 'RichTextIntent') and 'Description - optional'. The 'Closing response' section includes a 'Response sent to the user after the intent is fulfilled' (with a message preview) and a 'Message group' (with a message preview).

Weitere Informationen zu Absichten finden Sie unter [Hinzufügen von Absichten](#) im Amazon Lex V2 Developer Guide. Weitere Informationen zu Lambda-Nachrichten finden Sie unter [Aktivieren benutzerdefinierter Logik mit AWS Lambda-Funktionen](#), ebenfalls im Amazon Lex V2 Developer Guide.

Aktivieren Sie Empfangsbestätigungen und Lesebestätigungen in Ihrer Chat-Benutzeroberfläche

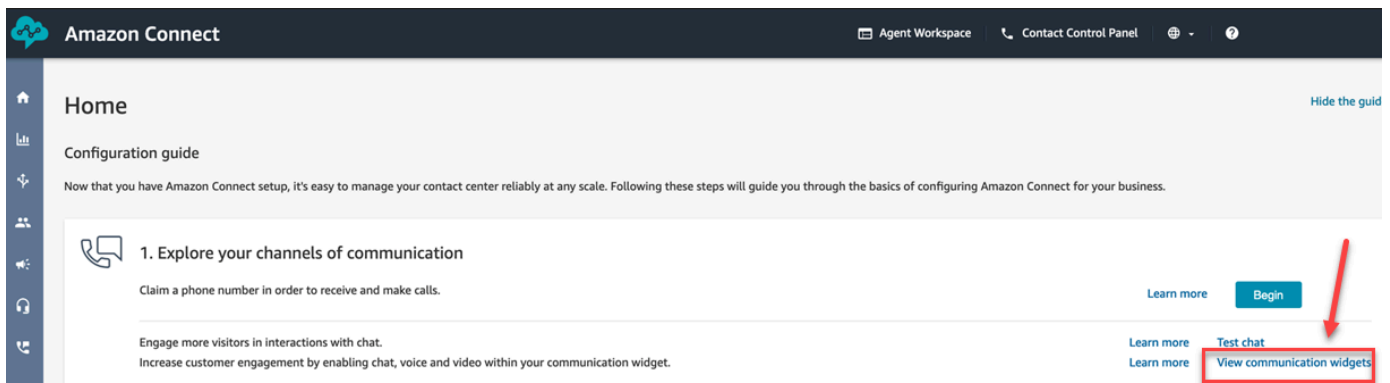
Sie können in Ihrer [Chat-Benutzeroberfläche](#) „Nachricht gesendet“ und „Nachricht gelesen“ aktivieren, damit Ihre Kunden den Status der von ihnen gesendeten Nachrichten kennen. Dies bietet den Kunden Transparenz und verbessert das allgemeine Chat-Erlebnis.

Tip

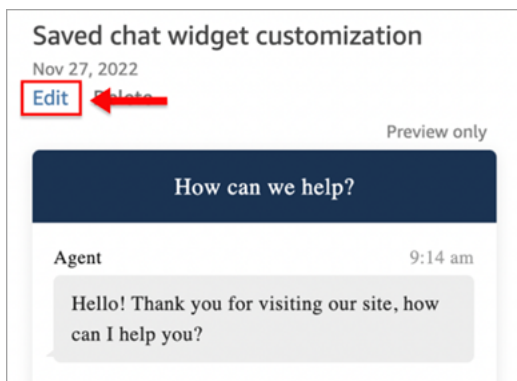
Standardmäßig sind Nachrichtenbestätigungen bereits in der [Test-Chat-Umgebung](#), im Contact Control Panel (CCP) und als [Open-Source-Beispiel für das Chat-Widget zum Herunterladen](#) aktiviert.

So aktivieren Sie den Empfang von Nachrichten in Ihrer Chat-Benutzeroberfläche

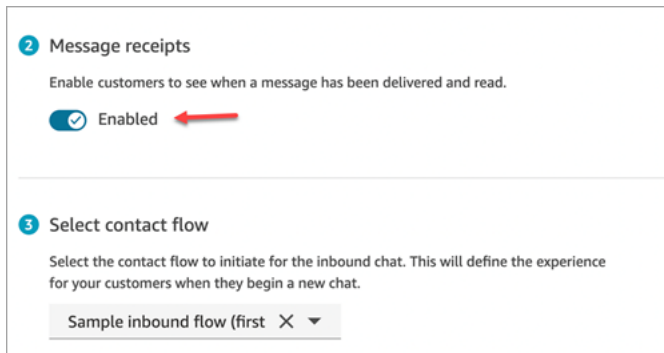
1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect-Admin-Website unter <https://instance.name.my.connect.aws/> an. Wählen Sie Kommunikations-Widget anpassen.



2. Wählen Sie Edit (Bearbeiten) aus.



3. Standardmäßig ist der Empfang von Nachrichten nicht aktiviert. Auf Aktiviert festlegen.



Der Empfang von Nachrichten ist jetzt aktiviert. Kunden, die das Kommunikations-Widget verwenden, sehen sofort die Mitteilungen Gesendet und Gelesen.

Chat-Timeouts für Chat-Teilnehmer einrichten

Wenn eine Chat-Konversation zwischen Kundendienstmitarbeitern und Kunden für einen bestimmten Zeitraum inaktiv war (es wurden keine Nachrichten gesendet), sollten Sie Chat-Teilnehmer möglicherweise als inaktiv betrachten und Kundendienstmitarbeiter sogar automatisch vom Chat trennen.

Zu diesem Zweck können Sie mit der Aktion sowohl Leerlauf-Timeouts als auch Timeouts für das automatische Schließen konfigurieren. [UpdateParticipantRoleConfig](#)

Tip

Sie konfigurieren Chat-Timeouts für den Fall, dass Kunden mit Lex interagieren, im Block [Flow-Block: „Kundeneingabe abrufen“](#). Siehe Abschnitt [Konfigurierbare Timeouts für Chat-Eingaben während einer Lex-Interaktion](#).

Sie können vier verschiedene Arten von Timern einstellen.

- Sie geben an, wie viel Zeit vergehen muss, bevor eine Aktion ausgeführt wird.
- Jede Kombination von Timern kann verwendet werden.

Timer	Aktion am Ende des Timers
Timeout bei Inaktivität des Kunden	Markiert den Kunden als inaktiv

Timer	Aktion am Ende des Timers
Timeout für automatische Trennung der Verbindung zum Kunden	Trennt den Kundendienstmitarbeiter automatisch vom Chat, wenn der Kunde untätig ist.
Timeout bei Inaktivität des Kundendienstmitarbeiters	Markiert den Kundendienstmitarbeiter als inaktiv.
Timeout für automatische Trennung der Verbindung zum Kundendienstmitarbeiter	Trennt den Kundendienstmitarbeiter automatisch vom Chat, wenn er nicht aktiv ist.

Geben Sie alle Timer in Minuten an.

- Minimum: 2 Minuten
- Maximum: 480 Minuten (8 Stunden)

Timer gelten für die Rollen der Teilnehmer und für die Dauer des Chats.

- Sie konfigurieren Timer für Teilnehmerrollen wie Kundendienstmitarbeiter und Kunde und nicht für einzelne Teilnehmer.
- Nachdem Sie die Timer festgelegt haben, gelten diese für die Dauer des Chats. Wenn ein Chat übertragen wird, gelten die Timer für die neue Interaktion zwischen Kundendienstmitarbeiter und Kunde.

So funktionieren Chat-Timer

Timer funktionieren wie folgt:

- Timer laufen, wenn sowohl ein Agent als auch ein Kunde mit dem Chat verbunden sind oder wenn ein Kunde und ein benutzerdefinierter Teilnehmer (z. B. ein benutzerdefinierter Bot) verbunden sind.
- Timer werden zum ersten Mal gestartet, wenn ein Agent/ein benutzerdefinierter Teilnehmer dem Chat beitrifft, und werden gestoppt, wenn der Agent/der benutzerdefinierte Teilnehmer den Chat verlässt.
- Timer für Inaktivität werden vor Timern für die automatische Trennung der Verbindung ausgeführt, wenn beide für eine Rolle konfiguriert sind. Wenn beispielsweise beide Timer konfiguriert sind,

startet der Timer für die automatische Trennung erst, wenn ein Teilnehmer als inaktiv eingestuft wird.

- Wenn nur ein Timertyp für eine Rolle konfiguriert ist, wird dieser Timer sofort gestartet.
- Wenn ein Teilnehmer zu irgendeinem Zeitpunkt eine Nachricht sendet, werden die Timer für diesen Teilnehmer zurückgesetzt. Wenn der Teilnehmer zuvor als untätig markiert wurde, ist er das nun nicht mehr.
- Die Konfiguration, die beim Beitritt des Agents/benutzerdefinierten Teilnehmers festgelegt wurde, gilt so lange, wie der Agent/der benutzerdefinierte Teilnehmer im Chat bleibt. Wenn Sie die Timer-Konfiguration aktualisieren, während ein Agent/ein benutzerdefinierter Teilnehmer und ein Kunde bereits miteinander verbunden sind, wird die neue Konfiguration gespeichert, aber erst angewendet, wenn ein neuer Agent/benutzerdefinierter Teilnehmer eine Verbindung zum Chat herstellt.
- Wenn ein automatisches Disconnect-Ereignis eintritt, werden alle Teilnehmer außer dem Kunden (z. B. der Agent, ein überwachender Supervisor oder benutzerdefinierte Teilnehmer) getrennt. Wenn der Agent die Verbindung unterbrochen hat und ein [Set disconnect flow \(TrennungsFlow festlegen\)](#) Block konfiguriert wurde, wird der Chat an ihn weitergeleitet.

Ablauf des Timers im Leerlauf

Folgendes passiert, wenn ein Leerlauftimer während einer kundenspezifischen Teilnehmerinteraktion abläuft:

1. Ein Ereignis im Leerlauf wird auf alle Websockets/Streaming-Endpunkte übertragen.
2. Wenn ein Timer für die automatische Trennung konfiguriert ist, wird er gestartet.
3. Wenn der Leerlauf-Timer abläuft, während sich der Chat-Kontakt in einem Warte-Block befindet, wird der Kontakt NICHT in den Zweig Zeit abgelaufen weitergeleitet. Wenn dieses Szenario eintritt, werden keine Maßnahmen ergriffen.

Automatisches Trennen der Verbindung von benutzerdefinierten Teilnehmern

Wenn ein Timer für die automatische Trennung abläuft, wird der benutzerdefinierte Teilnehmer vom Chat getrennt.

Amazon Connect führt einen der folgenden Schritte durch, wenn die Timer für die automatische Trennung ablaufen:

1. Der Chat befindet sich derzeit in einem [Wait](#) Block, der für einen benutzerdefinierten Teilnehmer konfiguriert ist.
 - Der benutzerdefinierte Teilnehmer wird vom Chat getrennt, und der Chat setzt den Chatfluss fort, indem der Zweig für den abgebrochenen Bot-Teilnehmer übernommen wird.
2. Der Chat befindet sich derzeit in einem [Wait](#) Block, der für den Kunden konfiguriert ist, ODER der Chat befindet sich nicht in einem Warte-Block.
 - Der benutzerdefinierte Teilnehmer wird vom Chat getrennt und es werden keine weiteren Aktionen ausgeführt.

Den Teilnehmern angezeigte Nachrichten

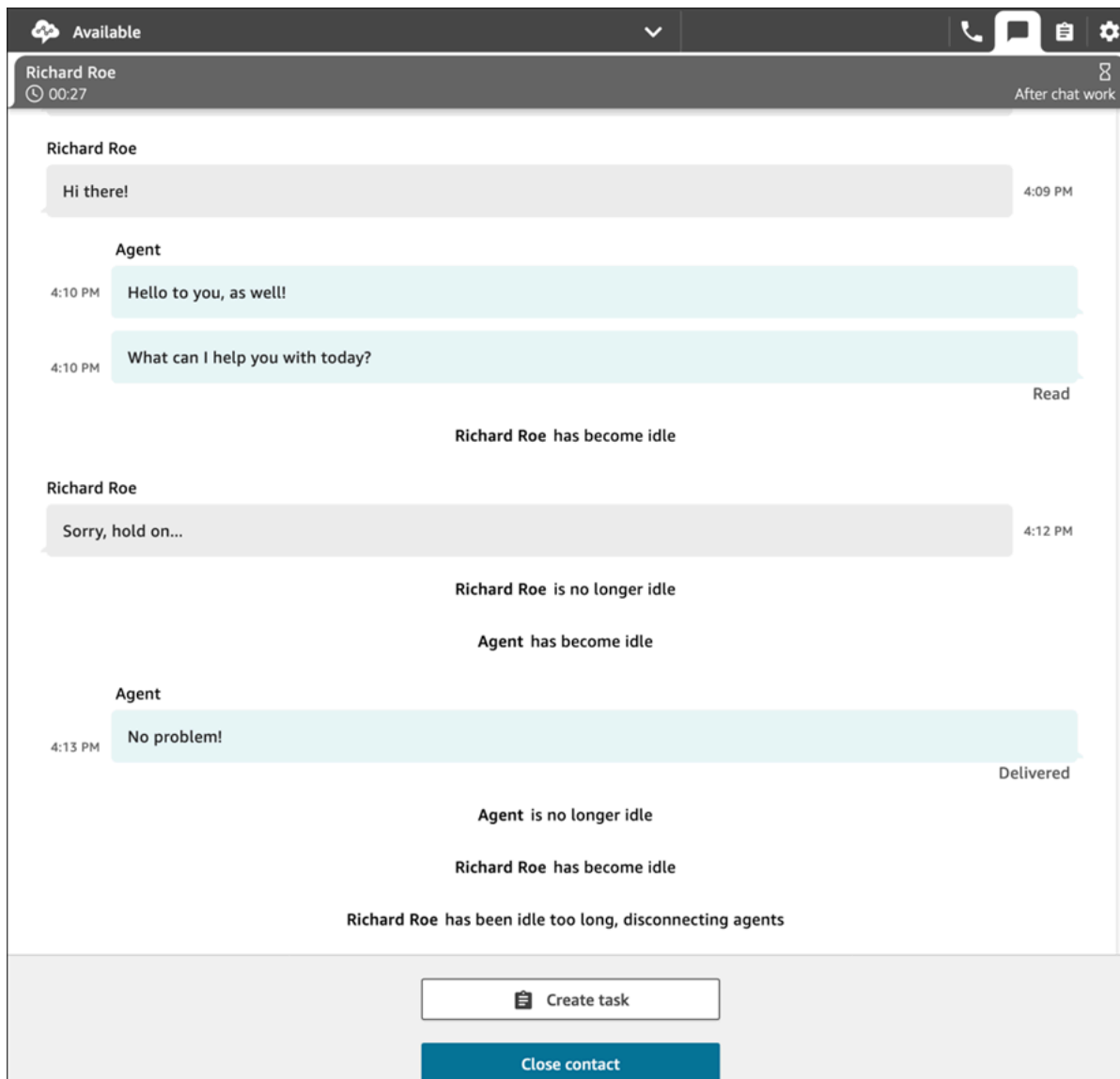
Es werden allen Teilnehmern Nachrichten angezeigt, wenn eines der folgenden Ereignisse eintritt:

- Ein Teilnehmer wird inaktiv.
- Ein inaktiver Teilnehmer sendet eine Nachricht und ist daher nicht mehr inaktiv.
- Es erfolgt eine automatische Trennung. Da der Kundendienstmitarbeiter nicht verbunden ist, kann er die Nachricht nicht sehen.

Diese Ereignisse werden weder in den Protokollen gespeichert noch in Rechnung gestellt.

Die Standardnachrichten (in allen unterstützten Sprachen) werden den Kundendienstmitarbeitern im Contact Control Panel (CCP) für jedes dieser Ereignisse angezeigt.

Die folgende Abbildung zeigt Beispiele für Standardmeldungen, die Kundendienstmitarbeitern im CCP angezeigt werden. Beispiel: Kundendienstmitarbeiter ist inaktiv.



Empfohlene Verwendung

Um die Timeout-Funktion für Chats zu verwenden, empfehlen wir außerdem Folgendes:

1. Betten Sie einen Call to the [UpdateParticipantRoleConfig](#) Action in einem Lambda in einen Kontaktablauf ein.
2. Platzieren Sie das Lambda je nach Anwendungsfall entweder unmittelbar nach dem Start des Chats (am Anfang des Flows) oder kurz bevor Sie den Kontakt in eine Warteschlange weiterleiten.

Individuelle Anpassung der Chat-Benutzeroberfläche des Kunden bei Verbindungstrennung

Sie können die Chat-Benutzeroberfläche Ihres Kunden bei einer Verbindungstrennung anpassen. Sehen Sie sich dazu die folgenden Methoden in [ChatJS](#) an:

- `onParticipantIdle(callback)`
- `onParticipantReturned(callback)`
- `onAutoDisconnection(callback)`

Verwenden Sie diese Methoden zum Registrieren von Callback-Handlern, die beim Eintreffen neuer Ereignisse ausgelöst werden.

Aktivieren von dauerhaftem Chat

Kunden beginnen häufig einen Chat, verlassen dann das Gespräch und kehren später zurück, um den Chat fortzusetzen. Dies kann im Laufe mehrerer Tage, Monate oder sogar Jahre mehrmals vorkommen. Um solche Chats mit langer Laufzeit zu unterstützen, aktivieren Sie den dauerhaften Chat.

Mit dem dauerhaften Chat können Kunden frühere Gespräche fortsetzen, wobei der Kontext, die Metadaten und die Transkripte übernommen werden. Kunden müssen sich nicht wiederholen, wenn sie zu einem Chat zurückkehren, und die Kundendienstmitarbeiter haben Zugriff auf den gesamten Gesprächsverlauf.

Chat-Weiterführung

Ein dauerhafter Chat wird durch einen Prozess erreicht, der als Chat-Weiterführung bezeichnet wird. Dieser Prozess ermöglicht es, Chat-Transkripte von früheren Chat-Kontakten abzurufen und anzuzeigen, sodass Kunden und Kundendienstmitarbeiter Gespräche problemlos dort fortsetzen können, wo sie aufgehört haben.

Important

Nur beendete Chat-Sitzungen dürfen in einer neuen Chat-Sitzung weitergeführt werden.

Amazon Connect unterstützt zwei Arten der Weiterführung:

- `ENTIRE_PAST_SESSION`: Startet eine neue Chat-Sitzung und führt alle Chat-Segmente aus vergangenen Chat-Sitzungen weiter.
- `FROM_SEGMENT`: Startet eine neue Sitzung und führt den Inhalt des angegebenen vergangenen Chat-Segments weiter.

Anwendungsfälle, die diese verschiedenen Weiterführungsmodi zeigen, finden Sie beispielsweise unter [Beispielanwendungsfälle](#).

RelatedContactId

Ein neuer Kontakt kann über die `RelatedContactId` mit einem vorhandenen Kontakt verknüpft werden. Dieser neue Kontakt enthält eine Kopie der [Kontakteigenschaften](#) des zugehörigen Kontakts.

Weitere Informationen dazu, wie die `RelatedContactId` in Kontaktdatensätzen modelliert ist, finden Sie unter [Datenmodell für Kontaktdatensätze](#).

Bei einem dauerhaften Chat stellt die `RelatedContactId` die `contactId` dar, die für die Weiterführung des Chats verwendet wird.

So aktivieren Sie den dauerhaften Chat

Sie können einen dauerhaften Chat entweder dadurch aktivieren, dass Sie beim Erstellen eines neuen Chats eine vorherige Kontakt-ID angeben, oder indem Sie den [Dauerhafte Kontaktzuordnung erstellen](#)-Block zu einem Kontaktdatenstrom hinzufügen.

Note

Sie können nur eine der beiden Methoden verwenden, um Chats dauerhaft zu machen, nicht beide. Beispielsweise können Sie die Persistenz einer `SourceContactID` für einen neuen Chat nur einmal aktivieren.

Um dauerhafte Chat-Umgebungen bereitzustellen, müssen Sie eine vorherige Kontakt-ID angeben, wenn Sie einen neuen Chat starten oder wenn Sie den Datenstromblock [Dauerhafte Kontaktzuordnung erstellen](#) verwenden. Dies wird nicht automatisch für Sie erledigt. Es wird empfohlen, ein Repository zum Speichern von CTR-Daten zu erstellen, sodass diese Daten für jeden Ihrer Kunden abgerufen werden können. Dies kann mithilfe von [Chat-Nachrichten-Streaming](#) geschehen, um einen Eintrag zu erstellen, wenn ein Chat beendet wird, oder alternativ, indem Sie die [Kontaktereignisse](#) überprüfen und die [AWS Lambda-Funktion](#) zum Erstellen von Einträgen in Ihrem Repository verwenden. Nachdem ein

Repository eingerichtet wurde, können Sie die vorherige Kontakt-ID für den Kunden abrufen und sie angeben, wenn Sie einen neuen Chat starten, bzw. im Datenflussblock [Dauerhafte Kontaktzuordnung](#).

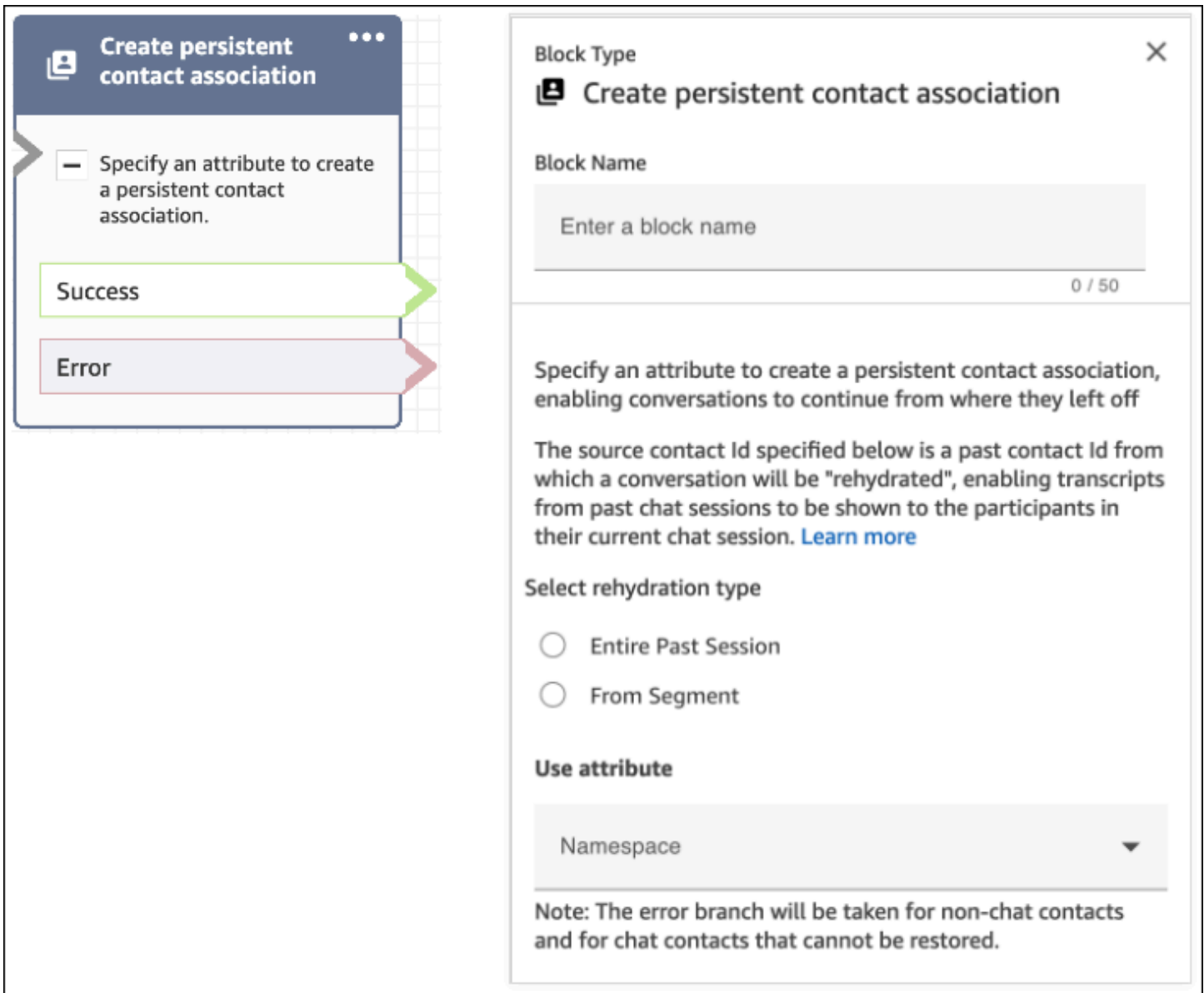
Stellen Sie außerdem sicher, dass frühere Chat-Transkripte aus dem Amazon-S3-Bucket Ihrer Instance abgerufen werden können. Wenn Sie mehrere Chat-Protokoll-Buckets verwenden oder den Namen der von Amazon Connect generierten Chat-Transkriptdatei ändern, wird das Abrufen von Transkripten verhindert und Chats können nicht fortgeführt werden.

Aktivieren Sie den dauerhaften Chat, wenn Sie einen neuen Chat-Kontakt erstellen

Geben Sie beim Erstellen eines neuen Chat-Kontakts die vorherige `contactId` im `SourceContactId`-Parameter der API [StartChatContact](#) an, damit die Chat-Transkripte früherer Kontakte „weitergeführt“ und sowohl dem Kunden als auch dem Kundendienstmitarbeiter in der Chat-Benutzeroberfläche angezeigt werden können (siehe Anwendungsbeispiele).

Aktivieren von dauerhaftem Chat innerhalb eines GesprächsFlows

Fügen Sie zum Einrichten dauerhafter Chat-Erfahrungen innerhalb eines GesprächsFlows nach dem Erstellen eines Chat-Kontakts den Block [Dauerhafte Kontaktverknüpfung erstellen](#) zu Ihrem GesprächsFlow hinzu und geben Sie programmatisch eine Quellkontakt-ID mithilfe eines benutzerdefinierten Attributs an. Sie können auch die neue API `CreatePersistentContactAssociation` verwenden und eine Quellkontakt-ID angeben, um den aktuellen Chat dauerhaft zu machen. Weitere Informationen finden Sie unter [CreatePersistentContactAssociation](#) in der API-Referenz zu Amazon Connect.



Create persistent contact association

Specify an attribute to create a persistent contact association.

Success

Error

Block Type ✕

Create persistent contact association

Block Name

Enter a block name 0 / 50

Specify an attribute to create a persistent contact association, enabling conversations to continue from where they left off

The source contact Id specified below is a past contact Id from which a conversation will be "rehydrated", enabling transcripts from past chat sessions to be shown to the participants in their current chat session. [Learn more](#)

Select rehydration type

Entire Past Session

From Segment

Use attribute

Namespace ▾

Note: The error branch will be taken for non-chat contacts and for chat contacts that cannot be restored.

Beispielanwendungsfälle

Ein Kunde startet beispielsweise eine Chat-Sitzung:

1. Kundendienstmitarbeiter a1 akzeptiert den Chat und das Gespräch zwischen dem Kunden und dem Kundendienstmitarbeiter a1 beginnt. Dies ist der erste Kontakt, der in der aktuellen Chat-Sitzung erstellt wurde. Die contactId C1 könnte beispielsweise 11111111-aaaa-bbbb-1111-1111111111111111 lauten.
2. Kundendienstmitarbeiter a1 leitet den Chat dann an Kundendienstmitarbeiter a2 weiter. Dadurch wird ein weiterer Kontakt erstellt. Die contactId C2 könnte beispielsweise 22222222-aaaa-bbbb-2222-2222222222222222 lauten.

3. Der Kundendienstmitarbeiter a2 beendet den Chat.
4. Der Kunde wird für eine Umfrage nach dem Chat, bei der ein weiterer Kontakt erstellt wird, in den VerbindungstrennungsFlow weitergeleitet. Die contactId C3 könnte beispielsweise 33333333-aaaa-bbbb-3333333333333333 lauten.
5. Die Umfrage nach dem Chat wird angezeigt und die Chat-Sitzung wird beendet.
6. Später kehrt der Kunde zurück und möchte seine vergangene Chat-Sitzung fortsetzen.

An dieser Stelle gibt es potenziell zwei verschiedene Anwendungsfälle für den Kunden. Im Folgenden finden Sie die Anwendungsfälle für dauerhafte Chats, die der Kunde haben kann, und wie Sie die Amazon Connect für deren Bereitstellung konfigurieren.

Anwendungsfall 1

Der Kunde möchte seine vergangene Chat-Sitzung fortsetzen, möchte aber die Umfrage nach dem Chat ausblenden. Verwenden Sie in diesem Fall die folgende Konfiguration, um das zu erreichen.

Anfrage:

```
PUT /contact/chat HTTP/1.1
Content-type: application/json
{
  "Attributes": {
    "string" : "string"
  },
  "ContactFlowId": "string",
  "InitialMessage": {
    "Content": "string",
    "ContentType": "string"
  },
  "InstanceId": "string",
  ... // other chat fields

  // NEW Attribute for persistent chat
  "PersistentChat" : {
    "SourceContactId": "2222222-aaaa-bbbb-2222-2222222222222222"
    "RehydrationType": "FROM_SEGMENT"
  }
}
```

Konfiguration

- SourceContactId = 2222222-aaaa-bbbb-2222-2222222222222222 (die contactId für C2)
- RehydrationType = "FROM_SEGMENT"

Erwartetes Verhalten

- Diese Konfiguration startet eine dauerhafte Chat-Sitzung mit dem angegebenen beendeten Kontakt C2 (z. B. 2222222-aaaa-bbbb-2222-2222222222222222).

Transkripte der vergangenen Chat-Sitzungen C2 (2222222-aaaa-bbbb-2222-2222222222222222) und C1 (11111111-aaaa-bbbb-1111-1111111111111111) sind in der aktuellen dauerhaften Chat-Sitzung zugänglich. Beachten Sie, dass das Chat-Segment C3 (33333333-aaaa-bbbb-3333-3333333333333333) aus der dauerhaften Chat-Sitzung gelöscht wird.

- In diesem Fall gibt die [StartChatContact](#)-Antwort C2 (2222222-aaaa-bbbb-2222-2222222222222222) als „ContinuedFromContactID“ zurück.
- Die RelatedContactId für diese dauerhafte Chat-Sitzung lautet 2222222-aaaa-bbbb-2222222222222222 (C2).

Anwendungsfall 2

Der Kunde möchte die vergangene Chat-Sitzung fortsetzen und das Transkript des gesamten vergangenen Gesprächs sehen. Außerdem möchte er die Umfrage nach dem Chat nicht verstecken. Verwenden Sie in diesem Fall die folgende Konfiguration, um das zu erreichen.

Note

Geben Sie für den ENTIRE_PAST_SESSION-Weiterführungstyp den ersten Kontakt (ursprüngliche contactId) der letzten Chat-Sitzung als SourceContactId-Attribut an.

Anfrage:

```
PUT /contact/chat HTTP/1.1
Content-type: application/json
{
  "Attributes": {
    "string" : "string"
```



```
},
"ContactFlowId": "string",
"InitialMessage": {
  "Content": "string",
  "ContentType": "string"
},
"InstanceId": "string",
... // other chat fields

// NEW Attribute for persistent chat
"PersistentChat":{
  "SourceContactId":"11111111-aaaa-bbbb-1111-111111111111" // (first contactId
C1)
  "RehydrationType":"ENTIRE_PAST_SESSION"
}
}
```

Konfiguration

- SourceContactId = 11111111-aaaa-bbbb-1111-111111111111 (C1)
- RehydrationType = "ENTIRE_PAST_SESSION"

Erwartetes Verhalten

- Dadurch wird eine dauerhafte Chat-Sitzung mit dem zuletzt beendeten Chat-Kontakt (C3) gestartet. Transkripte der vergangenen Chat-Sitzungen C3, C2 und C1 sind in der aktuellen dauerhaften Chat-Sitzung zugänglich.
- In diesem Fall gibt die [StartChatContact](#)-Antwort 33333333-aaaa-bbbb-3333-33333333333333 (C3) als „ContinuedFromContactID“ zurück.
- Die RelatedContactId für diese dauerhafte Chat-Sitzung lautet 33333333-aaaa-bbbb-3333-33333333333333 (C3).

Note

Chat-Verknüpfungen sind kumulativ. Nachdem die Chat-Sitzungen verknüpft wurden, werden sie übertragen.

Wird zum Beispiel ein Kontakt (contactId C2), der zu einer vergangenen Chat-Sitzung gehört, mit einem Kontakt (contactId C1) aus einer anderen vergangenen Chatsitzung verknüpft, dann führt eine neue dauerhafte Chat-Sitzung, die durch die Verknüpfung von C2-

Ergebnissen erstellt wird, auch zu einer impliziten Verknüpfung von C1. Die neue dauerhafte Chat-Sitzung wird die folgende Verknüpfung haben: C3 → C2 → C1

Die vorherige contactId, von der aus die dauerhafte Chat-Sitzung fortgesetzt wurde, wird im ContinuedFromContactId-Feld in der API-Antwort von [StartChatContact](#) angezeigt. Sie befindet sich auch im [Kontaktdatensatz](#) für den Kontakt im RelatedContactId-Feld

So greifen Sie auf das Transkript früherer Chat-Kontakte für einen dauerhaften Chat zu

Beim Zugriff auf das Transkript eines vergangenen Chats für einen dauerhaften Chat wird das bestehende NextToken-Paginierungs-Modell verwendet. Der erste Aufruf von [GetTranscript](#) bei einer neu gestarteten dauerhaften Chat-Sitzung enthält ein NextToken in der Antwort, wenn vergangene Chat-Nachrichten existieren. NextToken muss für den Zugriff auf das vergangene Chat-Transkript verwendet werden. Außerdem muss beim nachfolgenden [GetTranscript](#)-Aufruf ScanDirection auf BACKWARD gestellt werden, um vergangene Chatnachrichten abzurufen.

Wenn es mehrere vergangene Chat-Nachrichten gibt, gibt [GetTranscript](#) einen neuen NextToken zurück und derselbe Vorgang kann wiederholt werden, um weitere Chat-Transkripte abzurufen.

Nicht unterstützt: Die Verwendung von – **StartPosition** und **contactId**-Filtern für dauerhafte Chats

Amazon Connect unterstützt keine – StartPosition und contactId-Filter beim Aufruf [GetTranscript](#) für Attribute von Transkriptelementen, die aus einem vergangenen Chat stammen.

Aktivieren von Apple Messages for Business

Ihre Kunden können über die Nachrichten-Anwendung auf ihrem iPhone, iPad und Mac direkt mit Ihrem Kontakt-Center interagieren.

Wenn Sie Apple Messages for Business aktivieren, können Ihre Kunden Antworten auf ihre Fragen finden und Kundendienstmitarbeiter um Hilfe bitten, um Probleme zu lösen – und das alles, während sie die vertraute Nachrichten-Anwendung nutzen, mit der sie täglich mit Freunden und Familie chatten. Immer, wenn Kunden die Suche, Safari, Spotlight, Siri oder Maps verwenden, um Ihre registrierte Telefonnummer anzurufen, erhalten sie die Möglichkeit, mit Ihrem Kontakt-Center zu chatten.

Durch die Integration von Apple Messages for Business in Amazon Connect können Sie dieselbe Benutzeroberfläche für die Konfiguration, Analyse- und Weiterleitungsfunktionen sowie Kundendienstmitarbeiter verwenden, die Sie bereits für den [Amazon-Connect-Chat](#) nutzen.

Schritt 1: Registrieren bei Apple

Integrieren Sie Apple Messages for Business in Amazon Connect, indem Sie sich zunächst als Marke bei Apple registrieren. Wenn Sie dies tun, erhalten Sie eine eindeutige Konto-ID für Apple Messages for Business und können dann Ihr Konto bei Apple Messages for Business mit Amazon Connect verknüpfen.

1. Rufen Sie die Seite [Apple Messages for Business](#) auf. Wählen Sie in dem Feld *As a business, I want to connect with my customers in the Messages app* die Option *Get Started* aus.
2. Erstellen Sie eine Apple-ID für Ihr Unternehmen, falls Sie noch keine haben.

Eine Apple-ID ist in der Regel für den privaten Gebrauch von Apple-Services vorgesehen, z. B. zum Speichern persönlicher Inhalte in der iCloud und zum Herunterladen von Apps aus dem App Store. Wenn Sie eine persönliche Apple-ID haben, empfehlen wir, zum Verwalten von Messages for Business getrennt davon eine ID mit der E-Mail-Adresse Ihres Unternehmens zu erstellen. Mit einer separaten administrativen Apple-ID können Sie Nachrichten in Messages for Business besser von Ihrer privaten Apple-Kommunikation unterscheiden.

3. Registrieren Sie ein Profil für ein neues Konto bei Messages for Business, indem Sie die Nutzungsbedingungen von Apple akzeptieren. Wir empfehlen die Erstellung eines [kommerziellen Messages-for-Business-Kontos](#). Anschließend geben Sie Geschäftsdetails wie ein Logo und die Geschäftszeiten des Supports an.
4. Wählen Sie Amazon Connect als Ihren Serviceanbieter für Messaging aus. Wählen Sie dazu Amazon Connect in der Dropdownliste aus oder geben Sie die folgende URL ein:
 - <https://messagingintegrations.connect.amazonaws.com/applebusinesschat>

Nachdem Sie die Anfrage an Apple gesendet haben, wird der Status der Anfrage oben auf der Seite Messages for Business Account angezeigt.

Weitere Informationen zur Registrierung bei Apple finden Sie in den folgenden Artikeln auf der Apple-Website: [Getting Started with Messages for Business](#) und [Messages for Business Policies and Best Practices](#).

Schritt 2: Zusammenstellen erforderlicher Informationen

Stellen Sie die folgenden Informationen zusammen, damit Sie sie griffbereit haben, wenn Sie in Schritt 3 ein Support-Ticket öffnen:

1. ID des Kontos bei Apple Messages for Business: Nachdem Ihre Anfrage von Apple Messages for Business bestätigt wurde, erhalten Sie eine ID für Ihr Konto bei Apple Messages for Business. Informationen dazu, wie Sie die ID Ihres Kontos bei Apple Messages for Business finden, erhalten Sie unter [Suchen der ID Ihres Kontos bei Apple Messages for Business](#).

Note

Die ID Ihres Kontos bei Apple Messages for Business besteht aus einer zufälligen Folge von Zahlen und Buchstaben. Sie entspricht nicht Ihrer Apple-ID.

2. Apple-Token: Dies ist eine eindeutige ID, mit der Ihr Konto authentifiziert wird. Hilfe dazu, wie Sie Ihr Apple-Token finden, erhalten Sie unter [Suchen Ihres Apple-Tokens](#).
3. ARN der Amazon-Connect-Instance: Dies ist die Kennung für die Instance, die Sie mit Ihrem Apple-Geschäftskonto verknüpfen möchten. Informationen dazu, wie Sie Ihre Instance-ID finden, erhalten Sie unter [Finden Sie Ihre Amazon Connect-Instance-ID/ARN](#).

Note

Stellen Sie sicher, dass serviceverknüpfte Rollen für die Integration aktiviert sind. Wenn Ihre Instance vor Oktober 2018 erstellt wurde, fügen Sie die Richtlinie `connect:*` für die Rolle hinzu, die Ihrer Amazon-Connect-Instance zugeordnet ist. Weitere Informationen zu serviceverknüpften Rollen finden Sie unter [Verwenden von serviceverknüpften Rollen für Amazon Connect](#).

4. Flow-ID von Amazon Connect: Dies ist die Kennung für den Flow, den Sie für eingehende Chats verwenden möchten. Informationen dazu, wie Sie Ihre Flow-ID finden, erhalten Sie unter [Suchen der Flow-ID](#).

Schritt 3: Verknüpfen der ID von Apple Messages for Business mit Amazon Connect

In diesem Schritt erstellen Sie ein Support-Ticket in Amazon Connect, um Ihre ID von Apple Messages for Business mit Amazon Connect zu verknüpfen.

1. Erstellen Sie ein [spezielles AWS Support Ticket](#), um Ihre Apple Messages for Business mit Amazon Connect zu verknüpfen.

Wenn Sie dazu aufgefordert werden, melden Sie sich mit Ihrem AWS Konto an.

 Tip

Sie benötigen technischen Support? [Eröffnen Sie hier ein AWS Support Ticket](#).

2. Wählen Sie Konto und Fakturierung aus.
3. Wählen Sie über das Dropdownfeld die Option Konto aus. Wählen Sie als Kategorie die Option Aktivierung und dann Nächster Schritt: Zusätzliche Informationen aus.
4. Geben Sie als Betreff den Text Integrationsanfrage für Apple Messages for Business ein.
5. Fügen Sie in das Feld Beschreibung die folgende Vorlage ein:

Subject: Apple Messages for Business Integration request

Body:

Apple Messages for Business Account ID (required): *enter your account ID*

Apple Token (required): *enter your Apple token*

Amazon Connect Instance ARN (required): *enter your instance ARN*

Amazon Connect Flow ID (required): *enter your flow ID*

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für ein abgeschlossenes Ticket.


Subject

Apple Messages for Business Integration request

Maximum 250 characters (203 remaining)

Description

Don't share any sensitive information in case correspondences, such as credentials, credit cards, signed URLs, or personally identifiable information.

[Learn more](#) 

Subject: Apple Messages for Business Integration request

Body:

Apple Messages for Business Account ID (required): f2222ff22-222f-2fff-b222-f222fff22222

Apple Token (required):
eeJeeJeeOiJIUz11NiJ9.eeJeeWQiOiwZDE2YzA2NC04NWJjLTQyYmMtOWQyMC1iNGNIYjRjN2FINjUiLCJpXYQiOhE2MjU3NzczMTUvwwwvvl6lmJlOTZhMGUyLTNlYzktNDVjYi05N2Y2LTE0MTA0YvovODE4NSJ9.vVQv9vf2K5WQJvvK62vvJLZYM0HvTCvWYI8TbOclR2v


Amazon Connect Instance ARN (required): ®ion-arn;connect:us-west-2:222222222222:instance/00a000b0-a00b-000a-

Maximum 5000 characters (4393 remaining)



- Klicken Sie auf Nächster Schritt.
- Wählen Sie Kontaktieren Sie uns aus, geben Sie Ihre Bevorzugte Kontaktsprache an und wählen Sie Web als Kontaktmethode aus, falls die Option nicht standardmäßig ausgewählt ist.


▼ Contact options

Preferred contact language

English 

Contact methods [Info](#)

Web 
Via email and Support Center 



- Wählen Sie Absenden aus.

9. AWS Der Support arbeitet bei Ihrer Anfrage direkt mit dem Amazon Connect Connect-Team zusammen und beantwortet alle weiteren Fragen.

Nächste Schritte

Nachdem Apple Messages for Business für Ihre Amazon-Connect-Instance aktiviert wurde, können Sie [Funktionen von Apple Messages for Business zu Ihren Nachrichten hinzufügen](#). Beispiele:

- Umleiten von Anrufen mit Apple Message Suggest
- Einbetten der Schaltflächen von Apple Messages for Business in Ihre Website
- Fügen Sie Listenauswahl, Zeitauswahl, Formulare und Schnellantworten zu Ihren Nachrichten hinzu.
- Füge Apple Pay, iMessage-Apps und Authentifizierung zu deiner Integration hinzu.
- Verwenden von Rich Links für URLs
- Routing von Nachrichten in Apple Messages for Business mithilfe von Kontaktattributen
- Aktiviere Anhänge für deine Integration.

Bestehen Sie außerdem den [Apple Experience Review](#).

Senden einer Testnachricht für Apple Messages for Business

Gehen Sie nach dem Onboarding für das Konto bei Apple Messages for Business wie folgt vor, um eine Testnachricht zu senden und so sicherzustellen, dass die Integration ordnungsgemäß eingerichtet ist.

Schritt 1: Hinzufügen interner Tester zu Ihrem Konto bei Messages for Business

1. Melden Sie sich bei [Apple Business Register](#) an.
2. Wählen Sie Messages for Business Accounts und dann das Konto aus, um Tester hinzuzufügen.
3. Scrollen Sie auf der Seite nach unten zu Account Testing.
4. Fügen Sie die Apple-IDs Ihrer internen Tester hinzu.
5. Wenn Ihre Liste vollständig ist und Sie mit Tests beginnen können, wählen Sie Send to new testers aus, um Ihren Testern eine E-Mail mit einer Anleitung zu senden.

Eine E-Mail mit einer Anleitung und einem Link zu Ihrer Konversation in Messages for Business wird an die mit der Apple-ID verknüpfte E-Mail-Adresse der einzelnen Tester gesendet. Wenn Tester die

E-Mail nicht erhalten, überprüfen Sie noch einmal, ob ihre E-Mail-Adresse im Abschnitt „Account Testing“ angegeben ist. Die E-Mail-Adresse ist möglicherweise falsch oder nicht mit einer Apple-ID verknüpft. Aus Sicherheitsgründen kann Apple E-Mail-Adressen, die mit Apple-IDs verknüpft sind, nicht verifizieren.

Schritt 2: Testen des Sendens und Empfangens von Nachrichten

Wenn Ihre Tester die E-Mail mit der Anleitung erhalten, müssen sie den darin enthaltenen Link aktivieren. Danach können sie Nachrichten an Ihre Kundendienstmitarbeiter senden, die dann vom Contact Control Panel (CCP) aus antworten können.

Beachten Sie Folgendes:

1. Entwerfen Sie einen Test, mit dem sich alle Ihre Funktionen von Apple Messages for Business auslösen lassen.
2. Sie sollten beobachten können, dass Nachrichten, die von einem iOS-Gerät gesendet werden, in Ihrem Testunternehmen ankommen. Mitarbeiter, die von Ihrem Desktop für Kundendienstmitarbeiter aus testen, sollten in der Lage sein, auf diese Testnachrichten antworten können.
3. Ihre Tester stellen möglicherweise fest, dass Ihre Markenfarben in der Nachrichtenkopfeile nicht sichtbar sind. Markenfarben sind nicht verfügbar, solange sich Ihr Konto im Testmodus befindet. Die Farben für Ihre Marke werden korrekt angezeigt, nachdem Ihr Konto online gegangen ist.
4. Wenn Sie den Testlink an eine Person senden, deren E-Mail-Adresse nicht im Abschnitt „Account Testing“ aufgeführt ist, kann diese keine Nachrichten senden.
5. Wenn Sie eine Weiterleitungsseiten-URL angeben und Ihre Tester versuchen, Messages for Business auf einem nicht unterstützten Gerät aufzurufen, wird ihnen entweder eine Standardseite oder eine weitergeleitete Seite angezeigt. Sie können Ihre Weiterleitungsseiten-URL im Abschnitt Unsupported Devices unten auf Ihrer Kontoseite bei Messages for Business festlegen.

Beginnen Sie Tests wie folgt

1. Vergewissern Sie sich, dass Ihre Tester ein Gerät mit einer unterstützten Betriebssystemversion verwenden: iOS 11.3 und höher oder macOS 10.13.4.
2. Bitten Sie Ihre Tester, Folgendes zu tun:
 - a. Suchen der an sie gesendeten E-Mail auf Ihren unterstützten Geräten

- b. Öffnen der E-Mail auf dem unterstützten Gerät und Auswählen des Links. Die Tester werden zu einer Messages-for-Business-Konversation in der Nachrichten-App weitergeleitet.

Fehlerbehebung

Wenn beim Senden der Testnachricht Probleme auftreten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Vergewissern Sie sich, dass Sie Ihre E-Mail-Adresse/Apple-ID als Tester in Ihrem Konto von Messages for Business auf die Zulassungsliste gesetzt haben.
2. Prüfen Sie die folgenden Einstellungen auf Ihrem Apple-Gerät:
 - Gehen Sie zu Einstellungen > Nachrichten und überprüfen Sie, ob iMessage aktiviert ist.
 - Gehen Sie zu Einstellungen > Nachrichten > Senden & Empfangen und überprüfen Sie, ob die Apple-ID korrekt ist und Nachrichten empfangen werden dürfen.
3. Vergewissern Sie sich, dass Sie eine unterstützte iOS-Version verwenden. Apple-Geräte mit iOS 11.3 und höher oder macOS 10.13.4 und höher unterstützen Messages for Business.
4. Als Sie Amazon Connect als Ihren MSP in Ihrem Apple-Konto ausgewählt haben: Haben Sie Amazon Connect in der Dropdownliste ausgewählt? Oder haben Sie die folgende URL eingegeben:
 - <https://messagingintegrations.connect.amazonaws.com/applebusinesschat>

Wenn Sie die URL eingegeben haben, prüfen Sie sie auf Tippfehler.

Authentifizierung für Apple Messages for Business aktivieren

Note

Der Block „Kunden authentifizieren“ wird nur für Kontaktabläufe mit Apple Messages for Business unterstützt.

Um mit der Einrichtung zu beginnen, navigieren Sie zunächst zu Ihrem Identity Provider.

Konfiguration des Identitätsanbieters

Die folgende Amazon Connect Connect-Domain muss als zulässige Umleitungs-URI für die Identity Provider (s) registriert werden, die für die Authentifizierung verwendet werden:

```
https://participant.connect.region.amazonaws.com/participant/authentication/update
```

Integration mit AWS Cognito

Sie können [Ihre Identitätsanbieter zu einem vorhandenen AWS Cognito-Benutzerpool hinzufügen](#) oder einen neuen [AWS Cognito-Benutzerpool](#) erstellen.

In diesem Benutzerpool können Sie einen [App-Client](#) erstellen und einige oder alle Ihrer Identitätsanbieter auswählen. Notieren Sie sich die Client-ID des App-Clients. Für diesen App Client muss die folgende Amazon Connect Connect-Domain als zulässige Callback-URL hinzugefügt werden:

```
https://participant.connect.region.amazonaws.com/participant/authentication/update
```

Note

Sie müssen bei der Konfiguration des App Clients die Option Kein geheimes Client-Geheimnis generieren auswählen. Nur App-Clients ohne geheime Clientschlüssel werden unterstützt.

Konfiguration Ihres Cognito App Client mit dem Apple Messages For Business Portal

Konfigurieren Sie bei der integrierten OAuth2-Authentifizierung Ihre Cognito App Client Client ID als Client Identifier und den [Autorisierungsendpunkt](#) Ihrer Cognito User Pool-Domain als OAuth-URL.

^ Integrated OAuth2 Authentication Edit

OAuth URL	←	Client Identifier	←
Optional		Optional	
Token URL			
Optional			

Konfiguration Ihrer Benutzerpools mit Amazon Connect

Ordnen Sie auf der Kundenauthentifizierungsseite in der Amazon Connect Connect-Konsole den Benutzerpool zu, der für die Authentifizierung verwendet werden soll.

Amazon Connect Connect-Kundenprofile aktivieren

Kundenprofile aktivieren

Stellen Sie auf der Seite Kundenprofile in der Amazon Connect Connect-Konsole sicher, dass Kundenprofile für Ihre Instance aktiviert sind. Wenn dieser Connect-Instanz keine Kundenprofilbereich zugeordnet ist, wird angezeigt, dann siehe [Aktivieren von Customer Profiles für Ihre Instance](#).

Erteilen Sie Kundenprofilberechtigungen für Sicherheitsprofile (optional)

Informationen zum Erteilen von Benutzerberechtigungen (Agent, Administrator) zum Anzeigen/ Bearbeiten/Veröffentlichen von Kundenprofilen im Arbeitsbereich für Agenten finden Sie unter. [So aktualisieren Sie die Berechtigungen für Kundendienstmitarbeiter](#) Nachdem die Berechtigungen für Sicherheitsprofile erteilt wurden, sollten Benutzer auf die Funktionen im Arbeitsbereich für Agenten zugreifen können.

Eine ausführliche Liste der Berechtigungen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Kundenprofile](#).

Konfiguration des Blocks „Kunden authentifizieren“

Wählen Sie in Ihrem Kontaktablauf den Block Kundenfluss authentifizieren aus.

Block Type ✕


Authenticate Customer

Block Name


0 / 50

Prompts customer to sign in and authenticate with an identity provider configured in AWS Cognito. This block uses OpenId Connect or SAML to interact with the configured identity provider for authentication and token requests. [Learn more](#)

AWS Cognito

 Select an AWS Cognito User Pool ▼

User pool is required

 Select an AWS Cognito App Client ▼

App client is required

Amazon Connect Customer Profile Configuration

Select "Store by default template" to use email or phone number to identify and map authentication data into a customer profile, or specify a unique identifier. [Learn more](#)

Store by default template

Enter a unique identifier

Timeout

Set timeout (Minimum 3 minutes)

3

minutes

AWS Cognito

- Wählen Sie den AWS Cognito-Benutzerpool aus: Nachdem Sie den Benutzerpool auf der Konsolenseite verknüpft haben, wählen Sie den Namen des Benutzerpools aus der Drop-down-Liste aus.
- Wählen Sie den AWS Cognito App Client aus: Nachdem Sie den Benutzerpool ausgewählt haben, wählen Sie den Namen des App-Clients aus der Drop-down-Liste aus.

Konfiguration des Amazon Connect Connect-Kundenprofils

- Als Standardvorlage speichern: Wenn Sie die Standardvorlage auswählen, nimmt Amazon Connect Connect-Kundenprofile [AWS Cognito-Standardattribute](#) auf der Grundlage eines vordefinierten Objekttyps Kundenprofile für Sie in ein einheitliches Standardprofilobjekt auf. Diese Vorlage verwendet Telefonnummer und E-Mail, um den Kunden einem Profil zuzuordnen.
- Geben Sie eine eindeutige Kennung ein: Die Datenaufnahme im Amazon Connect Connect-Kundenprofil kann angepasst werden, indem [eine Objekttyp-Zuordnung erstellt](#) wird. Wenn Sie die Datenzuordnung oder den Schlüssel anpassen möchten, erstellen Sie bitte vorab Ihre eigene Objekttyp-Zuordnung, wählen Sie die Option Eindeutige Kennung eingeben und geben Sie den Zuordnungsnamen ein.
- Timeout (Zeitüberschreitung)
 - Verwenden Sie das Feld Timeout, um Timeouts für den Anmeldelink zu konfigurieren. Geben Sie in einem Authentifizierungs-Workflow ein, wie lange es dauert, bis inaktive Kunden ein Timeout haben
 - Minimum (Standard): 3 Minuten
 - Maximal: 15 Minuten

Hinzufügen der Funktionen von Apple Messages for Business

Umleiten von Anrufen mit Apple Message Suggest

Mit [Message Suggest](#) können Sie es Nutzern ermöglichen, zwischen Sprach- und Nachrichtenservices zu wählen, wenn sie in Safari, Maps, Siri oder der Suche auf Ihre geschäftliche Telefonnummer tippen.

Aktivieren Sie Message Suggest wie folgt: Senden Sie unter registry@apple.com eine E-Mail mit den folgenden Informationen an das Team von Apple Messages for Business. Apple kann den Kanal dann für Sie einrichten:

- Geben Sie alle Ihre primären Telefonnummern an, einschließlich Telefonnummern mit hohem Anrufaufkommen.
- Geben Sie die Geschäftszeiten für Anrufe an, um die Erwartungen der Kunden bezüglich Nachrichten außerhalb der Geschäftszeiten zu steuern.
- Geben Sie Parameter für Absicht, Gruppe und Text an, die den einzelnen Telefonnummern zugeordnet werden sollen.
- Geben Sie eine Schätzung an, wie viele Kunden Ihre Kundendienstmitarbeiter pro Tag betreuen können. Dies kann je nach Betriebskapazität erhöht oder verringert werden.

Weitere Informationen zur Aktivierung von Message Suggest finden Sie in den [häufig gestellten Fragen zu Apple Message Suggest](#).

Einbetten der Schaltflächen von Apple Messages for Business

Betten Sie Schaltflächen von Apple Messages for Business wie folgt in Ihre Website oder mobile App ein:

1. Fügen Sie die JS (JavaScript) -Bibliothek Messages for Business von Apple zu Ihren Webseitenüberschriften hinzu.
2. Fügen Sie einen `div`-Container für die Schaltfläche hinzu.
3. Passen Sie das Banner, die Fallback-Unterstützung und die Farbe der Schaltfläche an die Anforderungen Ihrer Marke an.

Die Schaltfläche „Messages for Business“ muss mindestens Folgendes enthalten:

- Ein Klassenattribut zur Angabe des Containertyps: Banner, Telefon oder Nachricht
- Ein `data-apple-business-id` Attribut mit der Geschäfts-ID, die Sie bei der Registrierung Ihres Unternehmens bei Messages for Business erhalten haben.

Authentifizierung

Durch die Authentifizierung können sich Kunden während einer Chat-Konversation bei einem oder mehreren Identitätsanbietern Ihrer Wahl anmelden. Die Authentifizierungsfunktion nutzt das OAuth2- und OIDC-Framework, um die Identität des Kunden bei erfolgreicher Anmeldung zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Authentifizierung für Apple Messages for Business aktivieren](#)

Starten eines Chats über eine URL

Sie können Ihren Kunden ermöglichen, über Ihre Website oder eine E-Mail-Nachricht ein Gespräch mit Ihnen zu beginnen.

So können Kunden etwa einen Chat über eine von Ihnen angegebene URL starten. Wenn sie auf die URL klicken, leitet das System sie zur Nachrichten-Anwendung weiter, sodass sie Ihrem Unternehmen eine Nachricht senden können.

Sie entscheiden, wie und wo Sie die URL angeben. Sie können sie als Link in eine E-Mail-Nachricht oder auf Ihrer Website einfügen oder sie als Aktion für eine Schaltfläche in Ihrer App verwenden.

Verwenden Sie die URL <https://bcrw.apple.com/urn:biz:ihre-unternehmens-id> und ersetzen Sie *ihre-unternehmens-id* durch die Unternehmens-ID, die Sie von Apple erhalten haben, nachdem Sie sich bei Messages for Business registriert haben.

Im Folgenden finden Sie optionale Abfragezeichenfolge-Parameter, die Sie in die URL aufnehmen können:

- **biz-intent-id**: Wird verwendet, um die Absicht oder den Zweck des Chats anzugeben
- **biz-group-id**: Wird verwendet, um die Gruppe, Abteilung oder Person anzugeben, die am besten für die Bearbeitung der jeweiligen Frage oder des jeweiligen Problems von Kunden geeignet ist
- **body**: Wird verwendet, um die Nachricht vorab auszufüllen, sodass Kunden nur auf Senden klicken müssen, um das Gespräch zu beginnen

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel dafür, wie die URL für einen Kunden mit einer Kreditkartenfrage an die Rechnungsabteilung aussehen könnte:

- `https://bcrw.apple.com/urn:biz:22222222-dddd-4444-bbbb-777777777777?biz-intent-id=account_question&biz-group-id=billing_department&body=Order%20additional%20credit%20card.`

Fügen Sie Listenauswahl, Zeitauswahl, Formulare, Anlagen und Schnellantworten hinzu

Über eine Listenauswahl werden Kunden aufgefordert, ein Element auszuwählen, z. B. ein Produkt oder den Grund für die Anfrage. Über eine Zeitauswahl werden Kunden aufgefordert, ein verfügbares Zeitfenster auszuwählen, z. B. um einen Termin zu vereinbaren. Über eine Schnellantwort werden

Kunden aufgefordert, eine einfache Inline-Antwort auszuwählen. Mithilfe von Formularen können Sie umfangreiche, mehrseitige interaktive Abläufe für Kunden erstellen.

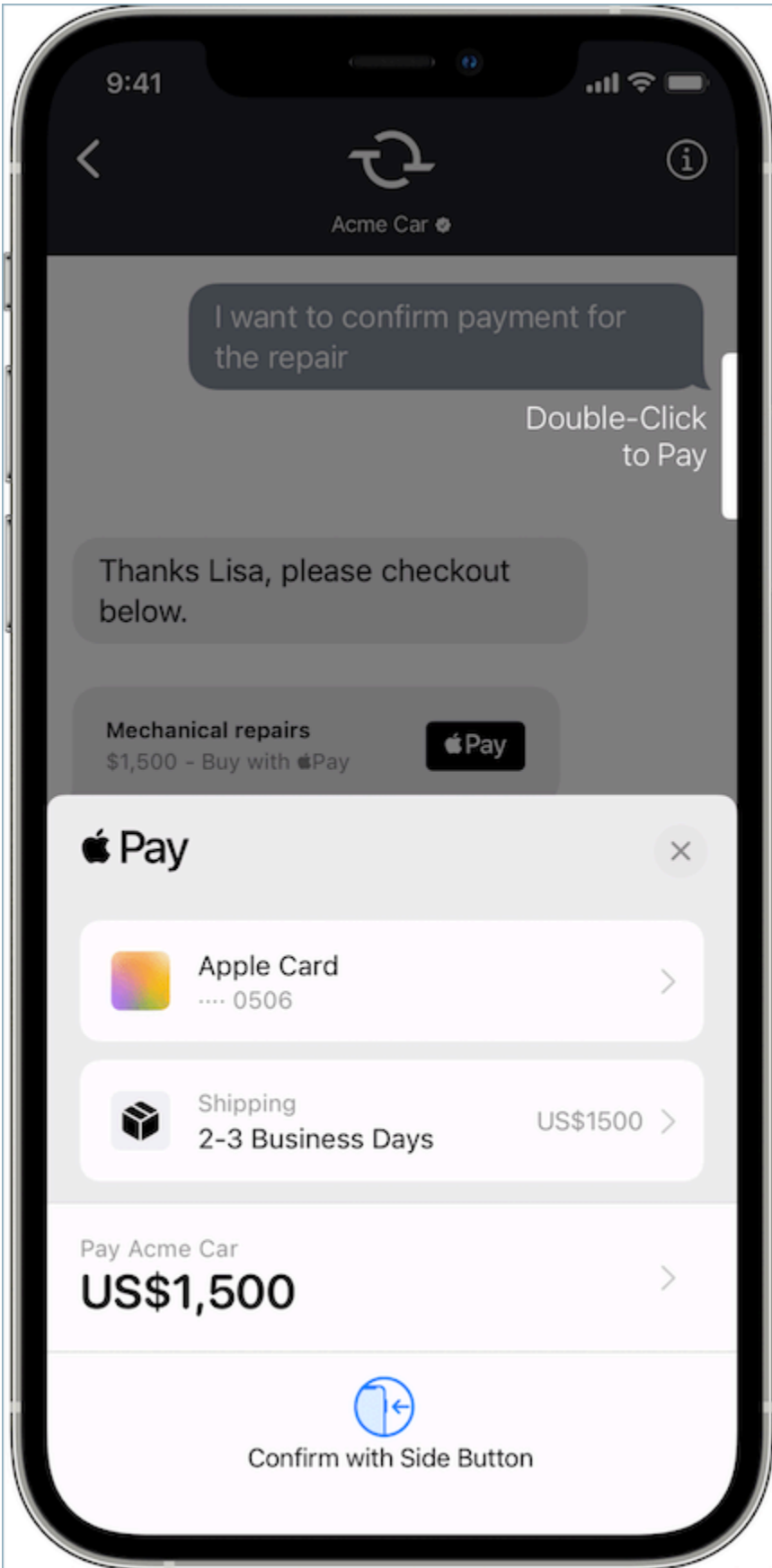
Informationen zum Einrichten von Listen- und Zeitauswahl, Formularen und Schnellantworten finden Sie unter. [Interaktive Nachrichten zum Chat hinzufügen](#)

Informationen zum Aktivieren von Anlagen finden Sie unter [Aktivieren von Anlagen zum Teilen von Dateien](#) im Chat.

Apple Pay

Apple Pay ermöglicht es Verbrauchern, Einkäufe abzuschließen, ohne Papierrechnungen, Münzen oder physische Bankkarten verwalten zu müssen. Mit Apple Messages for Business können Verbraucher Transaktionen mit ihren Lieblingsmarken abschließen, ohne die Messages-App verlassen zu müssen.

Apple Pay ist ein eigenständiges Merkmal, weist jedoch Ähnlichkeiten mit Apple Pay in der App und Apple Pay im Internet auf. Wenn ein Unternehmen einen Kunden, der Waren und Dienstleistungen über Apple Messages for Business kauft, um eine Zahlung bittet, kann der Kunde Apple Pay für die Zahlung verwenden.



Weitere Informationen zu Apple Pay findest du unter [Apple Pay für Entwickler](#).

Informationen zur Einrichtung von Apple Pay mithilfe von Connect finden Sie unter [Interaktive Nachrichten zum Chat hinzufügen](#).

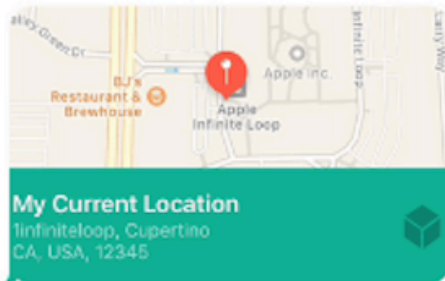
iMessage-Apps

iMessage-Apps oder Apple Custom Interactive Messages (CIM) erhöhen die Interaktivität zwischen Endkunden und Geschäftskunden, sodass Endkunden iMessage-Apps von Unternehmen erhalten können. Diese iMessage-Apps enthalten umfangreichere Informationen, mit denen Endkunden vollständig innerhalb der Nachrichten-App von Apple interagieren können, sodass der Endkunde an der Konversation teilnehmen kann, um dieselben Interaktionen durchzuführen. Dadurch ist das Apple CIM anpassbarer als andere bestehende interaktive Nachrichtentypen.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine iMessage-App, die über ein Apple CIM mit einer detaillierten Karte und einer Standortnadel gesendet wurde:

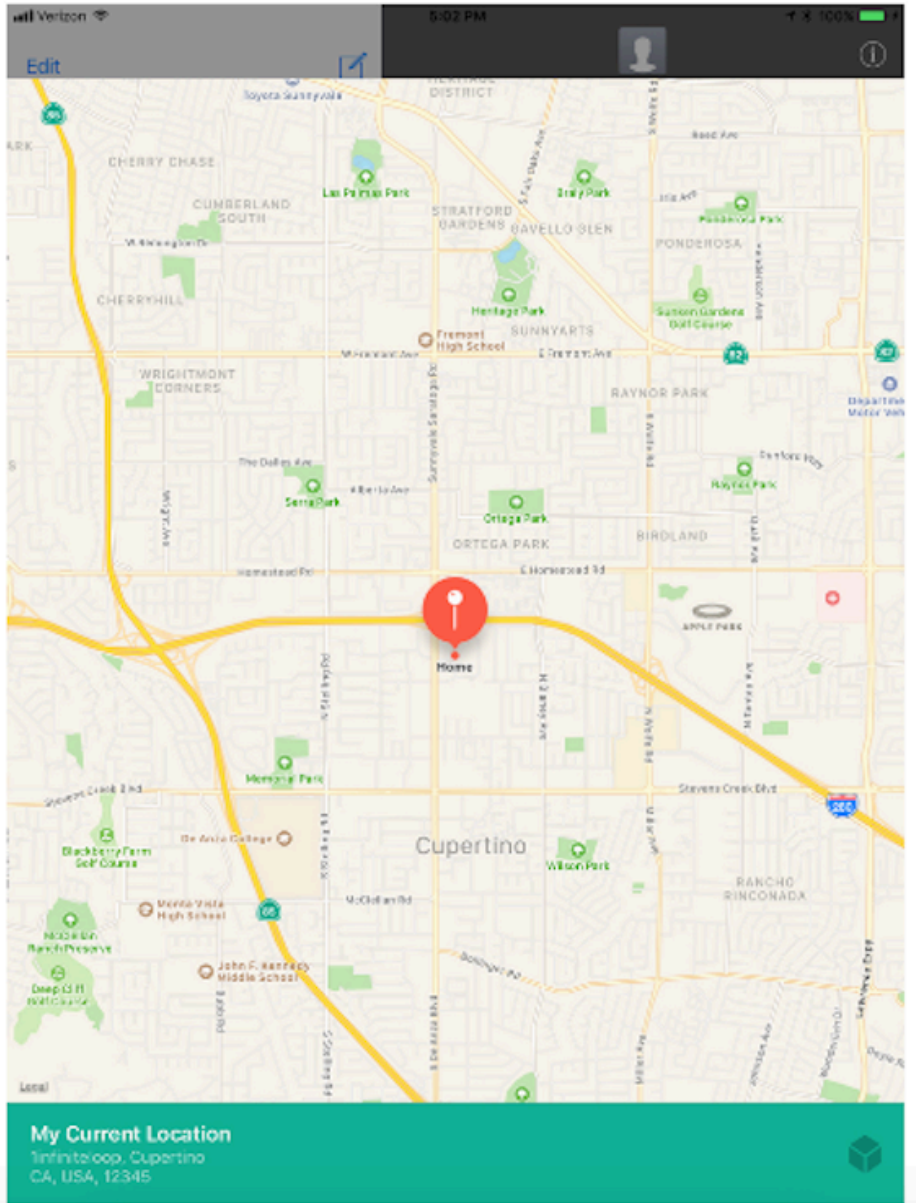
Initial Response in Messages for Business

On the user device, you should see the following message bubble.



iMessage App

When the user taps the message bubble, a detailed map opens up with a location pin.



Informationen zum Einrichten von iMessage-Apps mithilfe von Amazon Connect finden Sie unter [Interaktive Nachrichten zum Chat hinzufügen](#)

Verwenden von Rich Links für URLs

Rich Links zeigen eine Inline-Vorschau einer URL an, die ein Bild enthält. Im Gegensatz zu normalen URLs können Kunden das Bild sofort in einem Chat ansehen, ohne dass Sie eine Meldung auswählen müssen, über die sie zum Tippen aufgefordert werden, um eine Vorschau zu laden.

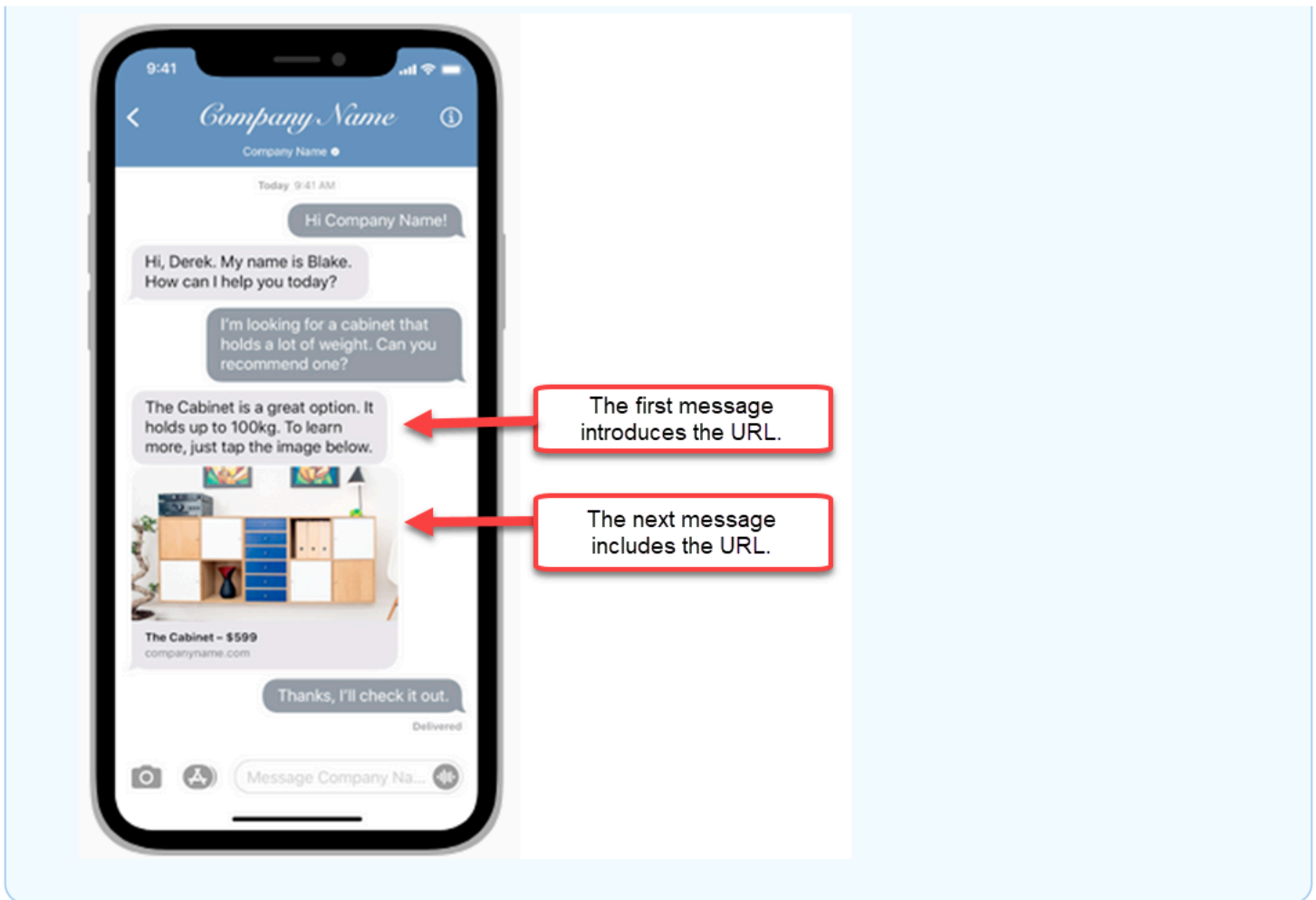
Anforderungen für die Verwendung von Rich Links in Amazon Connect

Zur Verwendung von Rich Links in Amazon-Connect-Chatnachrichten müssen Ihre URL und Bilder die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Ihre Website muss Open-Graph-Tags von Facebook verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Leitfaden zum Teilen für Webmaster](#).
- Das Bild zur URL muss im Format JPEG, JPG oder PNG sein.
- Die Website muss im HTML-Format sein.

Note

Wenn Sie die Funktion für Rich Links das erste Mal verwenden, empfehlen wir, die URL in einer von Ihrem Chat-Text getrennten Nachricht zu senden, wie im folgenden Beispiel zu sehen. In der ersten Nachricht wird die URL vorgestellt. In der nächsten Nachricht ist die URL enthalten.



Verwenden der Kontaktattribute von Apple Messages for Business in KontaktFlowsn

Kontaktattribute ermöglichen das Speichern temporärer Informationen über den Kontakt, sodass Sie diese im Flow verwenden können.

Wenn du zum Beispiel verschiedene Geschäftsbereiche hast, die Apple Messages for Business verwenden, kannst du je nach AppleBusinessChatGroupKontaktattribut zu unterschiedlichen Flows wechseln. Oder, wenn du Nachrichten von Apple Messages for Business anders weiterleiten möchtest als andere Chat-Nachrichten, kannst du die Verzweigung auf Basis von vornehmen MessagingPlatform.

Weitere Informationen zu Kontaktattributen finden Sie unter [Amazon Connect-Kontaktattribute verwenden](#).

Verwenden Sie die folgenden Kontaktattribute für das Routing von Kunden in Apple Messages for Business.

Attribut	Beschreibung	Typ	JSON
MessagingPlatform	Die Messaging-Plattform, von der die Kundenanfrage stammt. Exakter Wert: AppleBusinessChat	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. Messaging Platform
AppleBusinessChatCustomerId	Die opake ID des Kunden, die von Apple bereitgestellt wird. Diese wird für die AppleID und ein Unternehmen beibehalten. Sie können diese verwenden, um festzustellen, ob die Nachricht von einem neuen Kunden oder einem wiederkehrenden Kunden stammt.	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. AppleBusinessChatCustomerId
AppleBusinessChatIntent	Sie können die Absicht oder den Zweck des Chats definieren. Dieser Parameter ist in einer URL enthalten, die eine Chat-Sitzung in Messages initiiert, wenn Kunden die Schaltfläche Business Chat auswählen.	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. AppleBusinessChatIntent

Attribut	Beschreibung	Typ	JSON
AppleBusinessChatGroup	Sie definieren die Gruppe, die die am besten für die Bearbeitung der speziellen Frage oder des Problems des Kunden qualifizierte Abteilung oder Personen festlegt. Dieser Parameter ist in einer URL enthalten, die eine Chat-Sitzung in Messages initiiert, wenn Kunden die Schaltfläche Business Chat auswählen.	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. AppleBusinessChatGroup
AppleBusinessChatLocale	Definiert die Sprach- und AWS Regionseinstellungen, die der Benutzer auf seiner Benutzeroberfläche sehen möchte. Diese bestehen aus einer Sprachkennung (ISO 639-1) und einer Regionskennung (ISO 3166). Beispiel: en_US.	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. AppleBusinessChatLocale

Attribut	Beschreibung	Typ	JSON
AppleFormFähigkeit	<p>Ob das Kundengerät Formulare unterstützt.</p> <p>Wenn dies zutrifft, wird das Kundengerät unterstützt.</p> <p>Wenn der Wert falsch ist, wird das Gerät nicht unterstützt.</p>	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. AppleFormFähigkeit
AppleAuthentificationFähigkeit	<p>Ob das Kundengerät Authentifizierung (OAuth2) unterstützt. Wenn dieser Wert zutrifft, wird das Kundengerät unterstützt. Wenn der Wert falsch ist, wird sein Gerät nicht unterstützt.</p>	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. AppleAuthentificationFähigkeit
AppleTimePickerCapability	<p>Gibt an, ob das Kundengerät Zeitauswahl unterstützt.</p> <p>Wenn dieser Wert zutrifft, wird das Kundengerät unterstützt.</p> <p>Wenn der Wert falsch ist, wird das Gerät nicht unterstützt.</p>	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. AppleTimePickerCapability

Attribut	Beschreibung	Typ	JSON
AppleListPickerCapability	<p>Gibt an, ob das Kundengerät Listenauswahl unterstützt.</p> <p>Falls wahr, wird das Kundengerät unterstützt.</p> <p>Wenn der Wert falsch ist, wird das Gerät nicht unterstützt.</p>	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. AppleListPickerCapability
AppleQuickReplyCapability	<p>Gibt an, ob das Kundengerät Schnellantworten unterstützt.</p> <p>Falls wahr, wird das Kundengerät unterstützt.</p> <p>Wenn der Wert falsch ist, wird das Gerät nicht unterstützt.</p>	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. AppleQuickReplyCapability

Aktualisieren der Integration von Apple Messages for Business

Sie müssen Ihre Integration von Apple Messages for Business aktualisieren, wenn Sie die Flow-ID oder andere Informationen ändern möchten.

1. Öffnen Sie ein [Ticket beim AWS Support](#).

Wenn Sie dazu aufgefordert werden, melden Sie sich mit Ihrem AWS Konto an.

2. Kopieren Sie die folgende Vorlage in das Feld Beschreibung des Anwendungsfalls, um anzugeben, dass es sich um eine Aktualisierungsanfrage handelt:

Subject: Update Apple Messages for Business Integration request


Body:

Apple Messages for Business Account ID (required): *enter your current account ID* change to *new account ID*

Apple Token (required): *enter your token*

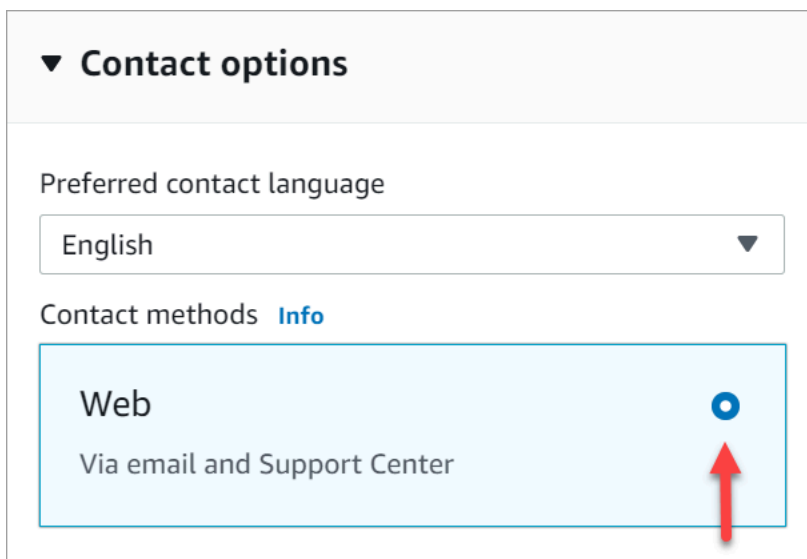
Amazon Connect Instance ARN (required): *enter your current instance ARN* change to *new instance ARN*

Amazon Connect Flow ID (required): *enter your current flow ID* change to *new flow ID*

 Note

Wenn Sie den ARN Ihrer Amazon-Connect-Instance aktualisieren, müssen Sie auch Ihre KontaktFlow-ID aktualisieren.

3. Maximieren Sie die Kontaktoptionen, geben Sie Ihre Bevorzugte Kontaktsprache an und wählen Sie Web als Kontaktmethode aus, falls die Option nicht standardmäßig ausgewählt ist.



▼ **Contact options**

Preferred contact language

English ▼

Contact methods [Info](#)

Web

Via email and Support Center

4. Wählen Sie Absenden aus.
5. AWS Der Support arbeitet bei Ihrer Anfrage direkt mit dem Amazon Connect Connect-Team zusammen und beantwortet alle weiteren Fragen.

Löschen der Integration von Apple Messages for Business

1. Öffnen Sie ein [Ticket beim AWS Support](#).

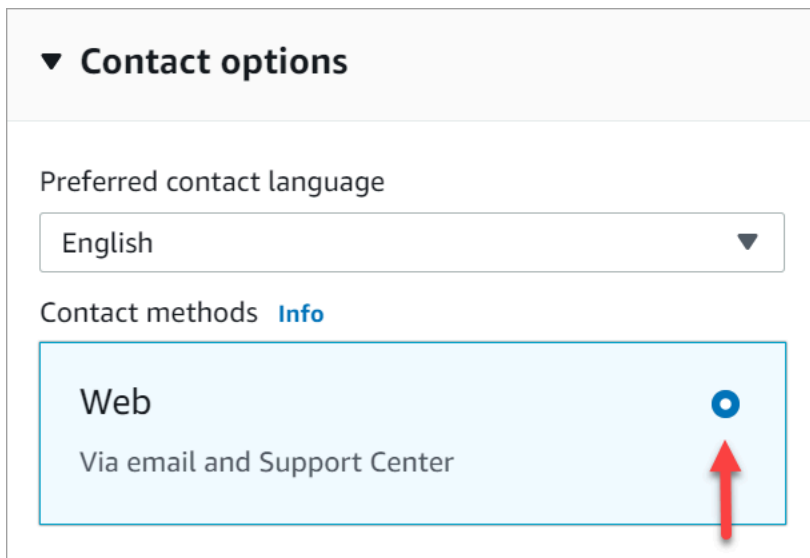
Wenn Sie dazu aufgefordert werden, melden Sie sich mit Ihrem AWS Konto an.

2. Kopieren Sie die folgende Vorlage in das Feld Beschreibung des Anwendungsfalls, um anzugeben, dass es sich um eine Löschanfrage handelt:

```
Subject: Delete Apple Messages for Business Integration
Body:
  Apple Messages for Business Account ID (required): enter your account ID
  Amazon Connect Instance ARN (required): enter your instance ARN
  Amazon Connect Flow ID (required): enter your flow ID
```

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für ein abgeschlossenes Ticket:

3. Maximieren Sie die Kontaktoptionen, geben Sie Ihre Bevorzugte Kontaktsprache an und wählen Sie Web als Kontaktmethode aus, falls die Option nicht standardmäßig ausgewählt ist.



▼ **Contact options**

Preferred contact language

English ▼

Contact methods [Info](#)

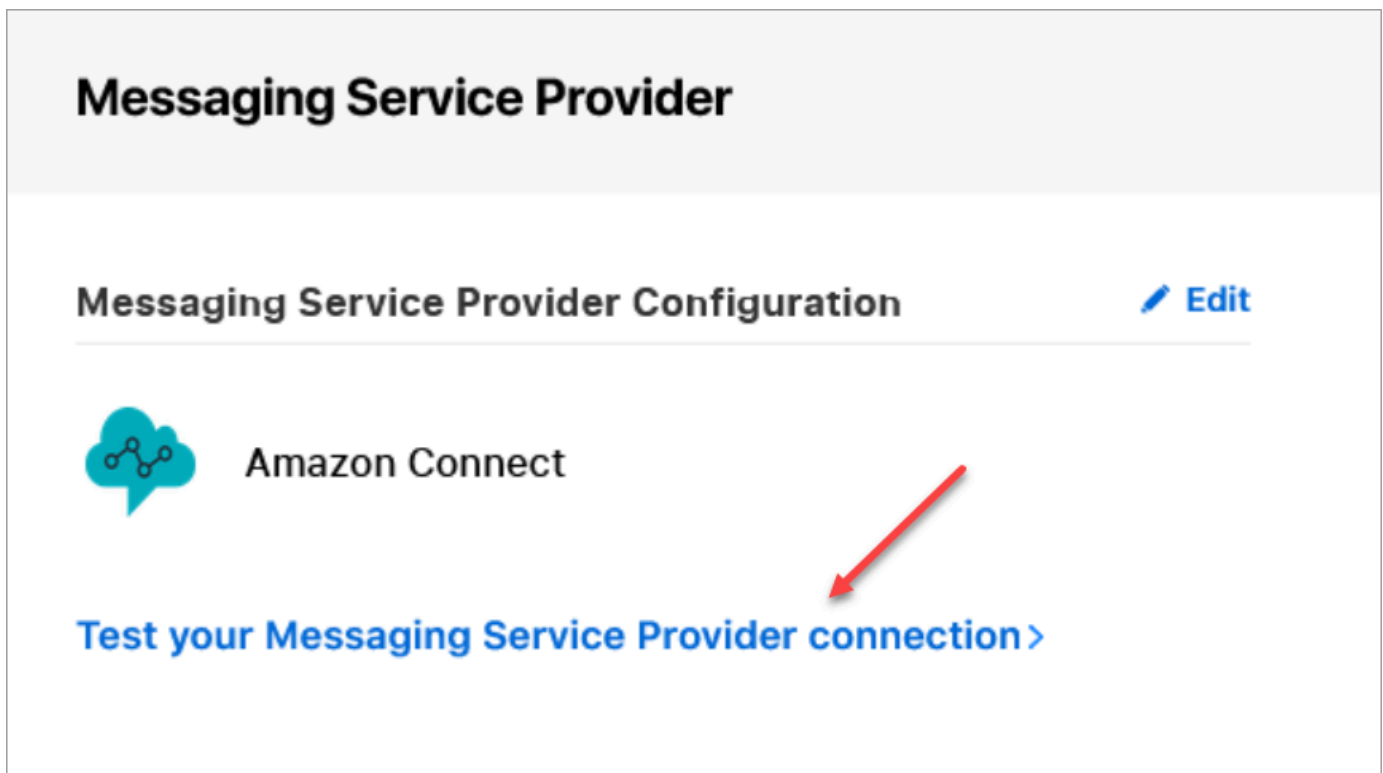
Web

Via email and Support Center

4. Wählen Sie Absenden aus.
5. AWS Der Support arbeitet bei Ihrer Anfrage direkt mit dem Amazon Connect Connect-Team zusammen und beantwortet alle weiteren Fragen.

Suchen der ID Ihres Kontos bei Apple Messages for Business

1. Navigieren Sie in [Apple Business Register](#) zu Message Service Provider und klicken oder tippen Sie auf Test your Messaging Service Provider connection.



2. Klicken oder tippen Sie auf Copy ID.

Messaging Service Provider Connection

Confirm the message sent from Apple devices arrive at your agent desktop through your Amazon Connect. You can test from either an iPhone or a Mac.

Connect

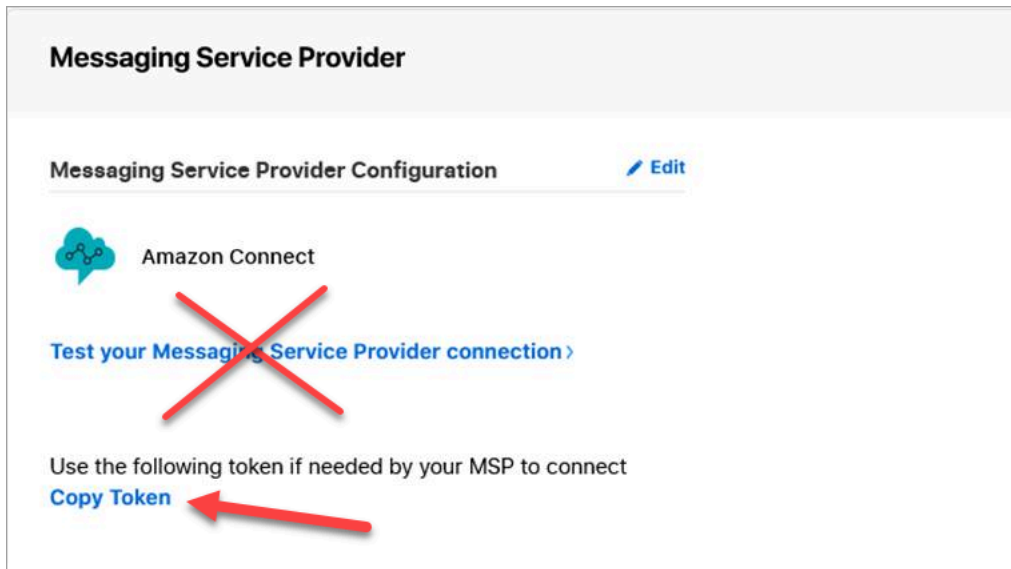
Your Business Chat Account ID 

 **Copy ID** 

Amazon Connect confirmed your account is connected.

Suchen Ihres Apple-Tokens

- Navigieren Sie in [Apple Business Register](#) zu Messaging Service Provider und wählen Sie Copy Token aus.



Suchen der Flow-ID

Die Flow-ID entspricht dem Flow, den Sie für eingehende Nachrichten von Apple Messages for Business verwenden möchten. Flows definieren den Betreuungsweg Ihrer Kunden, wenn sie einen neuen Chat beginnen.

Sie können entweder einen vorhandenen Flow verwenden, den Sie bereits für Sprach- oder Chat-Kontakte nutzen, oder einen neuen Flow speziell für Kontakte von Apple Messages for Business erstellen. Eine Anleitung zum Erstellen eines neuen Flows für eingehende Kontakte finden Sie unter [Erstellen eines Inbound-Flows](#).

Weitere Informationen zu Flowsn finden Sie unter [Amazon Connect-Flows erstellen](#).

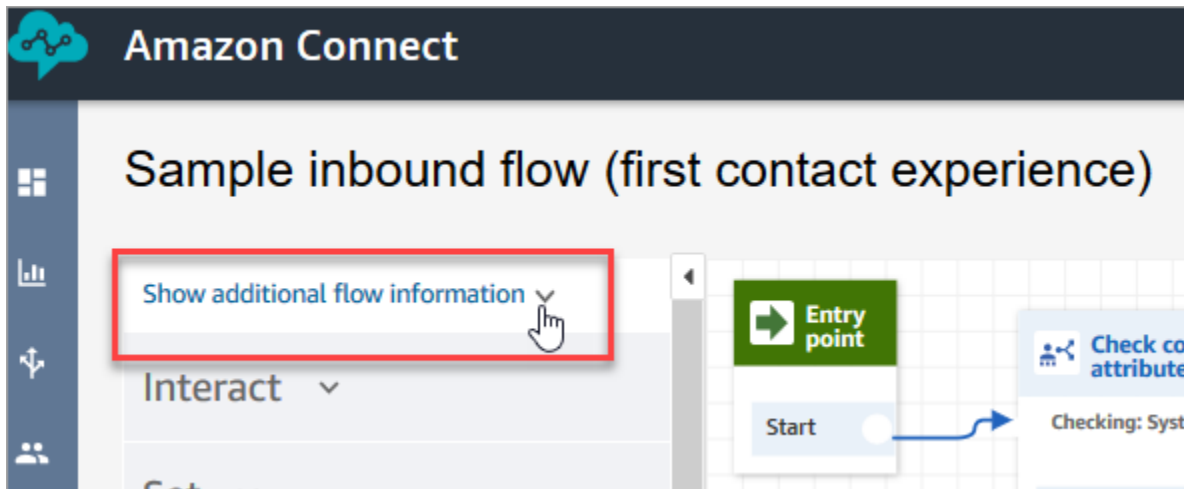
Suchen Sie Ihre Flow-ID für Apple Messages for Business wie folgt

1. Melden Sie sich bei der Amazon-Connect-Konsole mit einem Administratorkonto oder einem Konto an, das einem Sicherheitsprofil zugewiesen ist und über Berechtigungen zum Aufrufen von KontaktFlowsn verfügt.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Weiterleitung, GesprächsFlows aus.
3. Wählen Sie den gewünschten Flow aus.

Note

Wählen Sie nur Flows vom Typ GesprächsFlow (eingehend) aus. Apple Messages for Business funktioniert nicht mit anderen Flowtypen wie Kundenwarteschlange, Kunde in Warteschleife, Kunden-Whisper usw.

4. Maximieren Sie im GesprächsFlow-Editor die Option Weitere Flowinformationen anzeigen.



5. Kopieren Sie unter „ARN“ (Amazon-Ressourcenname) alles nach „contact-flow/“. Auf der folgenden Abbildung würden Sie beispielsweise den unterstrichenen Teil kopieren.

Amazon Connect

Sample inbound flow (first contact experience)

Hide additional flow information ^

Description
First contact experience

Type
Contact flow (inbound)

ARN
arn:aws:connect:us-west-2: [redacted]:instance/[redacted]/contact-flow/bfd21d53-50fd-403c-ba9b-cd39a520955d

Entry point
Start

1. Beachten Sie: Typ = GesprächsFlow (eingehend)
2. Die Flow-ID befindet sich am Ende des ARN. Kopieren Sie nur diesen Teil am Ende.

Verwalten von Chats in Apple Messages for Business

Wenn Sie Apple Messages for Business in Ihre Amazon-Connect-Instance integrieren, verhalten sich Nachrichten von Apple Messages for Business genauso wie alle anderen Chat-Nachrichten, die in Ihrem Kontakt-Center eingehen.

Note

Die Service-Quota-Limits für den Amazon-Connect-Chat-Service gelten für Apple Messages for Business. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Amazon Connect Servicekontingenten](#).

Einrichten automatisierter Antworten

Sie können mit Amazon Lex automatisierte Chat-Antworten einrichten. Ein Anleitung für die ersten Schritte bei der Einrichtung von Amazon Lex und Amazon Connect finden Sie unter [Einen Amazon-Lex-Bot zu Amazon Connect hinzufügen](#).

Aktivieren des Echtzeit-Streamings von Chat-Nachrichten

Amazon Connect Chat bietet [APIs](#), mit denen Sie einen Echtzeit-Stream von Chat-Nachrichten abonnieren können. Mit diesen APIs können Sie:

- APIs verwenden, um Nachrichten in Echtzeit zu streamen, wenn ein neuer Chat-Kontakt erstellt wird.
- Erweitern Sie die aktuelle Amazon Connect Chat-Funktionalität, um Anwendungsfälle zu unterstützen, wie z. B. die Erstellung von Integrationen mit SMS-Lösungen und Messaging-Anwendungen von Drittanbietern, die Aktivierung mobiler Push-Benachrichtigungen und die Erstellung von Analyse-Dashboards zur Überwachung und Nachverfolgung der Chat-Nachrichtenaktivität.

Wie funktionieren Nachrichten-Streaming-APIs

Die [Amazon Connect-Nachrichten-Streaming-APIs](#) werden ausgelöst, wenn bestimmte Ereignisse innerhalb eines Amazon Connect Chat-Kontakts auftreten. Sendet ein Kunde beispielsweise eine neue Chat-Nachricht, so sendet das Ereignis eine [Nutzlast](#) an einen bestimmten Endpunkt, die Daten über die gerade gesendete Nachricht enthält. Nachrichten werden mithilfe des [Amazon-Simple Notification Service](#) (Amazon SNS) an einem bestimmten Endpunkt veröffentlicht.

In diesem Thema wird beschrieben, wie Sie Nachrichtenstreaming in Echtzeit mithilfe von Amazon Connect und Amazon SNS einrichten. Die Schritte sind:

1. Verwenden Sie die Amazon SNS-Konsole, um ein neues Standard-SNS-Thema zu erstellen und die Nachrichten einzurichten.
2. Rufen Sie die [StartChatContact](#) -API auf, um den Chat-Kontakt zu initiieren.
3. Rufen Sie die [StartContactStreaming](#) -API auf, um das Nachrichten-Streaming zu initiieren.
4. Rufen Sie die [CreateParticipantConnection](#) -API auf, um die Verbindung des Teilnehmers herzustellen.

Schritt 1: Erstellen Sie ein Standard-SNS-Thema.

1. Rufen Sie die Amazon SNS-Konsole auf.
2. [Erstellen Sie ein SNS-Thema](#) in Ihrem AWS-Konto. Wählen Sie im Abschnitt Details für Typ die Option Standard aus, geben Sie einen Namen für das Thema ein und wählen Sie dann Thema erstellen aus.

Note

Derzeit unterstützen die Nachrichten-Streaming-APIs nur Standard-SNS für das Echtzeit-Streaming von Nachrichten. Sie unterstützen keine [Amazon SNS FIFO-Themen \(First in, First out\)](#).

3. Nachdem Sie das Thema erstellt haben, wird sein Amazon-Ressourcenname (ARN) im Abschnitt Details angezeigt. Kopieren Sie das Thema ARN in die Zwischenablage. Sie verwenden das Thema ARN im nächsten Schritt und in [Schritt 3: Aktivieren des Nachrichtenstreamings für den Kontakt](#).

Das Thema ARN sieht ähnlich wie im folgenden Beispiel aus:

```
arn:aws:sns:us-east-1:123456789012:MyTopic
```

4. Wählen Sie die Registerkarte Zugriffsrichtlinie, wählen Sie Bearbeiten und fügen Sie dann eine ressourcenbasierte Richtlinie zum SNS-Thema hinzu, sodass Amazon Connect die Erlaubnis hat, dort zu veröffentlichen. Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine SNS-Richtlinie, die Sie in den JSON-Editor einfügen und dann mit Ihren Werten anpassen können:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "Service": "connect.amazonaws.com"
      },
      "Action": "sns:Publish",
      "Resource": "YOUR_SNS_TOPIC_ARN",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
```

```

        "aws:SourceAccount": "YOUR_AWS_ACCOUNT_ID"
      },
      "ArnEquals": {
        "aws:SourceArn": "YOUR_CONNECT_INSTANCE_ARN"
      }
    }
  ]
}

```

Note

Die standardmäßige Zugriffsrichtlinie enthält Bedingungen, die auf `sourceOwner` angewendet werden. Zum Beispiel:

```

"Condition": {
  "StringEquals": {
    "AWS:SourceOwner": "921772911154"
  }
}

```

Stellen Sie sicher, dass Sie sie entfernen und mit `SourceAccount` ersetzen. Zum Beispiel:

```

"Condition": {
  "StringEquals": {
    "aws:SourceAccount": "YOUR_AWS_ACCOUNT_ID"
  },
  "ArnEquals": {
    "aws:SourceArn": "YOUR_CONNECT_INSTANCE_ARN"
  }
}

```

Dies verhindert [serviceübergreifende Confused-Deputy](#)-Probleme.

5. Wenn Sie serverseitige Verschlüsselung auf SNS verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie die entsprechenden `connect.amazonaws.com`-Berechtigungen auf dem KMS key aktiviert haben. Im Folgenden finden Sie eine Beispielrichtlinie:

```
{
```

```
"Version": "2012-10-17",
"Id": "key-consolepolicy-3",
"Statement": [
  {
    "Sid": "Enable IAM User Permissions",
    "Effect": "Allow",
    "Principal": {
      "AWS": "arn:aws:iam::your_accountId:root",
      "Service": "connect.amazonaws.com"
    },
    "Action": "kms:*",
    "Resource": "*"
  },
  {
    "Sid": "Allow access for Key Administrators",
    "Effect": "Allow",
    "Principal": {
      "AWS": "arn:aws:iam::your_accountId:root",
      "Service": "connect.amazonaws.com"
    },
    "Action": [
      "kms:Create*",
      "kms:Describe*",
      "kms:Enable*",
      "kms:List*",
      "kms:Put*",
      "kms:Update*",
      "kms:Revoke*",
      "kms:Disable*",
      "kms:Get*",
      "kms>Delete*",
      "kms:TagResource",
      "kms:UntagResource",
      "kms:ScheduleKeyDeletion",
      "kms:CancelKeyDeletion"
    ],
    "Resource": "*"
  }
]
```

Schritt 2: Initiieren des Chat-Kontakts

1. Rufen Sie die Amazon Connect [StartChatContact](#)-API auf, um den Chat-Kontakt zu initiieren.

Weitere Informationen darüber, wie Sie SDK-Clients zum Aufrufen von Amazon Connect APIs erstellen, finden Sie in den folgenden Themen:

- [Klasse AmazonConnectClientBuilder](#)
 - [Erstellen von Service-Clients](#)
2. Überwachen Sie `ContactId` und `ParticipantToken` von der [StartChatContact](#) Antwort, da diese Antwortattribute zum Aufrufen anderer Chat-APIs verwendet werden, die zum Aktivieren des Streamings erforderlich sind. Dies wird in den nächsten Schritten beschrieben.

Schritt 3: Aktivieren des Nachrichtenstreamings für den Kontakt

- Rufen Sie auf [StartContactStreaming](#), um das Echtzeit-Streaming von Nachrichten zu Ihrem SNS-Thema zu aktivieren.
 - Einschränkungen: Sie können bis zu zwei SNS-Themen pro Kontakt abonnieren.
 - Wenn Sie aufrufen [StartContactStreaming](#), müssen Sie den Amazon-Ressourcennamen (ARN) des SNS-Themas angeben (siehe [Schritt 1: Erstellen Sie ein Standard-SNS-Thema](#)).

Ein einziger SNS-Themen-ARN kann für mehrere AWS-Konten verwendet werden, er muss sich jedoch in derselben Region wie Ihre Amazon-Connect-Instance befinden. Wenn sich Ihr Themen-ARN beispielsweise in us-east-2 befindet, muss sich Ihre Amazon-Connect-Instance in us-east-2 befinden.

- Für erste Chat-Nachrichten, die nicht auf dem Streaming-Endpunkt empfangen werden, können Sie die [GetTranscript](#)-API aufrufen, um die ersten Nachrichten zu empfangen.

Schritt 4: Erstellen der Teilnehmergebindung

- Rufen Sie [CreateParticipantConnection](#) mit dem als wahr übergebenen `ConnectParticipant` Attribut auf.
 - Sie müssen [CreateParticipantConnection](#) innerhalb von fünf Minuten nach dem Erstellen des Chats aufrufen.

- Der Aufruf [CreateParticipantConnection](#) mit auf „true“ ConnectParticipant gesetzt funktioniert nur, wenn Sie das Streaming in aktiviert haben [Schritt 2: Initiieren des Chat-Kontakts](#) und der Anruferteilnehmer istCustomer.
- Dieser Schritt (Erstellen der Teilnehmerverbindung) ist optional, wenn Sie bereits mit WEBSOCKET erfolgreich eine Verbindung zum Chat-Kontakt hergestellt haben.

Nächste Schritte

Sie sind bereit, mit den Message-Streaming-APIs zu arbeiten.

1. Um sicherzustellen, dass es funktioniert, überprüfen Sie, ob die Nachrichten unter dem von Ihnen erstellten SNS-Thema veröffentlicht wurden. Sie können dies mit Amazon- CloudWatch Metriken tun. Anweisungen finden Sie unter [Überwachen von Amazon SNS-Themen mit CloudWatch](#).
2. Da SNS nur eine [begrenzte Aufbewahrung](#) hat, empfehlen wir Ihnen, [Amazon Simple Queue Service \(Amazon SQS\)](#), [Amazon Kinesis](#) oder einen anderen Dienst zur Aufbewahrung von Nachrichten einzurichten.
3. Die Verwendung von [StopContactStreaming](#) ist optional und nicht erforderlich, wenn die Chats über einen Gesprächsablauf [getrennt](#) werden oder wenn der Kunde den Chat unterbricht. StopContactStreaming bietet jedoch die Möglichkeit, das Nachrichten-Streaming zum SNS-Thema zu beenden, auch wenn der Chat aktiv und andauernd ist.

Amazon SNS-Nutzlast, die beim Nachrichten-Streaming verwendet wird

Nachdem Sie das Nachrichtenstreaming erfolgreich aktiviert haben, müssen Sie die Nachricht möglicherweise filtern, um sie an den vorgesehenen Teilnehmer zu senden: Kundendienstmitarbeiter, Kunde oder alle.

Um nach Teilnehmern zu filtern, lesen Sie das spezifische SNS-Header-Attribut— `MessageVisibility` —, um festzustellen, ob die Nachricht nur für Kunden, nur für Kundendienstmitarbeiter oder für alle bestimmt ist.

- Nur an den Kunden senden: Für den gesamten Code, der für den Kunden bestimmt ist, müssen Clients Nachrichten herausfiltern, die für den Kunden bestimmt sind, und die folgende Logik für die Weiterleitung der Nachricht an sie erstellen.

```
if ( ( MessageVisibility == CUSTOMER || MessageVisibility == ALL ) &&
    ParticipantRole != CUSTOMER )
```

- Nur an den Kundendienstmitarbeiter senden:

```
if ( ( MessageVisibility == AGENT || MessageVisibility == ALL ) && ParticipantRole != AGENT )
```

Sie können die Filterfunktion in Amazon SNS auch nutzen, indem Sie benutzerdefinierte [Abonnementfilterrichtlinien](#) erstellen. Dadurch wird die Nachrichtenfilterlogik vom SNS-Themen-Subscriber auf den SNS-Service selbst verlagert.

Nachrichtenattribute in der Nutzlast

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der einzelnen Nachrichtenattribute in der Amazon SNS-Nutzlast:

- `InitialContactId`: Die erste Kontakt-ID des Chats.
- `ContactId`: Die aktuelle Kontakt-ID des Chats. Die `InitialContactId` und `ContactId` können unterschiedlich sein, wenn der Chat oder der queue-to-queue Gesprächsablauf einen neuen Kundendienstmitarbeiter enthält.
- `ParticipantRole`: Der Teilnehmer, der die Nachricht gesendet hat.
- `InstanceId`: Die Amazon-Connect-Instance-ID
- `AccountId`: Die AWS-Konto-ID.
- `Type`: Mögliche Werte: `EVENT`, `MESSAGE`.
- `ContentType`: Mögliche Werte: `application/vnd.amazonaws.connect.event.typing`, `application/vnd.amazonaws.connect.event.participant.joined`, `application/vnd.amazonaws.connect.event.participant.left`, `application/vnd.amazonaws.connect.event.transfer.succeeded`, `application/vnd.amazonaws.connect.event.transfer.failed`, `application/vnd.amazonaws.connect.message.interactive`, `application/vnd.amazonaws.connect.event.chat.ended` und weitere.
- `MessageVisibility`: Mögliche Werte: `AGENT`, `CUSTOMER`, `ALL`.

Beispiel-SNS-Nutzlast

```
{
  "Type" : "Notification",
  "MessageId" : "cccccccccc-cccc-cccc-cccc-cccccccccccccc",
```


- Stellen Sie sicher, dass eine auf SNS-Ressourcen basierende Berechtigung in Ihrem Konto korrekt angewendet wurde.
- Wenn serverseitige Verschlüsselung aktiviert ist, müssen Sie demselben Amazon Connect-Service-Prinzipal die Berechtigung zum Verschlüsseln und Entschlüsseln erteilen.

Flow startet nicht

Wenn Sie die Nachrichten-Streaming-APIs anstelle von Websockets verwenden, senden Sie ein Verbindungsbestätigungsereignis; siehe [Schritt 4: Erstellen der Teilnehmerverbindung](#). Dies ist gleichbedeutend mit einer Verbindung zu einem Websocket. Der Flow beginnt erst nach dem Verbindungsbestätigungsereignis.

Rufen Sie [CreateParticipantConnection](#) nach auf [StartContactStreaming](#), um Customer1 als verbunden zu markieren; siehe [Schritt 3: Aktivieren des Nachrichtenstreamings für den Kontakt](#). Dadurch werden Nachrichten erst gesendet, nachdem Sie bestätigt haben, dass der Kunde bereit ist, sie zu empfangen.

Das Problem wurde nicht gelöst?

Wenn Sie nach dem Ausprobieren der vorherigen Lösungen immer noch Probleme mit dem Nachrichten-Streaming haben, wenden Sie sich an AWS Support, um Hilfe zu erhalten.

Amazon Connect-Administratoren haben folgende Möglichkeiten, den Support zu kontaktieren:

- Wenn Sie bereits über ein AWS-Support-Konto verfügen, rufen Sie das [Support-Center](#) auf und senden Sie ein Ticket.
- Öffnen Sie andernfalls die [AWS Management Console](#) und wählen Sie Amazon Connect, Support,, Fall erstellen.

Es ist hilfreich, die folgenden Informationen anzugeben:

- Ihre Contact Center-Instance-ID/ARN. Informationen zum Suchen des Instance-ARN finden Sie unter [Finden Sie Ihre Amazon Connect-Instance-ID/ARN](#).
- Ihre Region.
- Eine ausführliche Beschreibung des Problems.

Passen Sie das Chat-Flow-Erlebnis an, indem Sie benutzerdefinierte Teilnehmer integrieren

Sie können mit Amazon Connect-Chat andere Lösungen, wie Bots, integrieren, um angepasste Chat-Flow-Erlebnisse zu schaffen.

Im Folgenden finden Sie eine Übersicht darüber, wie Sie Ihr Chat-Flow-Erlebnis anpassen können. Implementieren Sie diese Schritte für jedes Chat-Segment, nachdem die Chat-Konversation gestartet wurde. Wir empfehlen, einen [Aufrufen einer AWS Lambda -Funktion](#)-Block hinzuzufügen, um die APIs in Ihrem Chat-Flow aufzurufen.

Important

Füge einen [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#)-Block vor einem [Aufrufen einer AWS Lambda -Funktion](#)-Block hinzu. Dies ist nur erforderlich, wenn ein Block „AWS Lambda aufrufen“ der erste Block in Ihrem eingehenden Chat-Flow ist.

1. [Aktivieren Sie das Echtzeit-Streaming von Chat-Nachrichten](#).
2. Rufen Sie die Amazon Connect [CreateParticipant](#) Connect-API auf, um dem Chat-Kontakt einen benutzerdefinierten Teilnehmer (`ParticipantRole=CUSTOM_BOT`) hinzuzufügen.
 - a. Weitere Informationen darüber, wie Sie SDK-Clients zum Aufrufen von Amazon Connect APIs erstellen, finden Sie in den folgenden Themen:
 - [Klasse AmazonConnectClientBuilder](#)
 - [Erstellen von Service-Clients](#)
 - b. Behalten Sie `ParticipantToken` die Datei bei, die Sie erhalten haben [CreateParticipant](#), um [CreateParticipantConnection](#) aufzurufen. `CreateParticipantConnection` gibt a `zurückConnectionToken`, mit dem Sie andere Amazon Connect Connect-Teilnehmer-APIs aufrufen können.

Wenn Sie [CreateParticipantConnection](#) aufrufen, um eine Verbindung für einen benutzerdefinierten Teilnehmer herzustellen:

- Stellen Sie `ConnectParticipant` auf `True`, um den benutzerdefinierten Teilnehmer für das Nachrichtenstreaming als verbunden zu markieren.

- Übergeben Sie Type als CONNECTION_CREDENTIALS, um die nachfolgenden Amazon Connect Participant Service APIs aufzurufen.
 - CreateParticipantConnection sollte innerhalb von 15 Sekunden nach dem Aufruf von CreateParticipant aufgerufen werden.
3. Nachdem der Teilnehmer dem Kontakt hinzugefügt wurde, kann er mithilfe der Amazon Connect Participant Service APIs Nachrichten mit dem Kunden austauschen.
 4. Rufen Sie die [DisconnectParticipant](#) API auf, um die Verbindung zum Teilnehmer zu trennen.

Note

- Ein benutzerdefinierter Teilnehmer kann nicht zu einem Chat hinzugefügt werden, wenn ein Kundendienstmitarbeiter oder Amazon-Lex-Bot bereits in dem Kontakt anwesend ist.
- Ein benutzerdefinierter Teilnehmer wird getrennt, wenn ein Kundendienstmitarbeiter oder Amazon-Lex-Bot einem Kontakt beitrifft.
- Bei einem Kontakt kann nur ein benutzerdefinierter Teilnehmer anwesend sein.

Sie sollten einstellen, wie lange ein benutzerdefinierter Teilnehmer mit einem Kontakt chatten kann:

- Stellen Sie die Eigenschaft Timeout auf dem [Wait](#)-Block für ParticipantRole = CUSTOM_BOT ein.
- Wird der benutzerdefinierte Bot-Teilnehmer nicht vor Flow des Timeouts getrennt, so wird der Kontakt über die Verzweigung Time Expired weitergeleitet. Auf diese Weise können Sie entscheiden, welcher Block als Nächstes ausgeführt werden soll, um die Anfrage des Kunden zu lösen.

Note

Wird ein Kontakt über die Verzweigung Time Expired weitergeleitet, so wird er nicht vom Kontakt getrennt. Sie müssen die [DisconnectParticipant](#) API aufrufen, um die Verbindung zum Teilnehmer zu trennen.

Aktivieren Sie Timer für Kunden, die einem benutzerdefinierten Teilnehmer beigetreten sind

Sie können Timer für Kunden aktivieren, die benutzerdefinierten Teilnehmern angehören, z. B. benutzerdefinierten Bots. Auf diese Weise können Sie erkennen, wenn ein Kunde nicht mehr reagiert, sodass Sie die Bot-Konversation beenden und den nächsten Schritt im Ablauf ausführen können. Indem Sie ungenutzte Teilnehmer beenden, können Sie die Anzahl offener Chats reduzieren, bei denen ein Kunde, der nicht reagiert, mit einem benutzerdefinierten Teilnehmer interagiert.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine benutzerdefinierte Bot-Erweiterung für inaktive Teilnehmer zu integrieren und optional benutzerdefinierte Timer-Werte festzulegen. Bei diesen Schritten wird davon ausgegangen, dass Sie die benutzerdefinierte Teilnehmerfunktion bereits für den Chat verwenden.

1. Rufen Sie die [UpdateParticipantRoleConfig](#)API für den Kunden auf, bevor der benutzerdefinierte Teilnehmer dem Chat beitrifft.
 - a. Timer werden nur für den Kunden aktiviert. Bei benutzerdefinierten Teilnehmern gibt es keine Timer für inaktive Teilnehmer oder automatische Verbindungsabbrüche.
 - b. Sie können die Methode zum Aufrufen der API wählen.
 - c. Die in diesem Schritt konfigurierten Timer-Werte bleiben für die Dauer des Chats bestehen. Wenn Sie unterschiedliche Timerwerte für die Interaktion zwischen Kunden und Agenten wünschen, finden Sie weitere Informationen unter Schritt 2.
 - d. Wenn Ihr Kunde bereits auf diese Weise eingerichtet ist, müssen Sie keine weiteren Maßnahmen ergreifen, um Ihren benutzerdefinierten Teilnehmer zu integrieren.
2. (Optional) So konfigurieren Sie Timer und Timerwerte, die sich während der Interaktion mit dem Kunden und dem Agenten von denen während der Interaktion mit dem Kunden und dem benutzerdefinierten Teilnehmer unterscheiden:
 - Bevor der Agent dem Chat beitrifft, rufen Sie die [UpdateParticipantRoleConfig](#)API erneut mit den gewünschten Konfigurationen auf.

Weitere Informationen zu Chat-Timern finden Sie unter [Chat-Timeouts für Chat-Teilnehmer einrichten](#)

Timer starten

Ein Timer beginnt für den Kunden, nachdem der benutzerdefinierte Teilnehmer mithilfe der Verbindungs-API eine Verbindung zu ihm hergestellt hat. CreateParticipant

Was passiert, wenn nicht kompatible Teilnehmer an einem Chat mit einem benutzerdefinierten Teilnehmer teilnehmen

Folgendes passiert, wenn ein Agent oder Lex-Bot-Teilnehmer einem Chat mit einem benutzerdefinierten Teilnehmer beitrifft und es sich dabei um nicht kompatible Teilnehmer handelt:

1. Der benutzerdefinierte Teilnehmer wird automatisch vom Chat getrennt.
2. Alle zuvor aktiven Timer werden beendet und es werden neue Timer für die verbundenen Teilnehmer erstellt (sofern Timer konfiguriert sind).
3. Jeder neue Timer wird ebenfalls mit der neuesten Konfiguration aktualisiert (falls erforderlich). Dadurch wird effektiv eine neue „Leerlaufsituation“ für die neue Gruppe von aktiven Teilnehmern im Chat eingerichtet.

Interaktion mit dem Wait Block Timer

Der Leerlauftimer hat keinen Einfluss darauf, wie der [Wait](#) Block funktioniert.

Der Warteblock-Timer, der startet, wenn der Chat-Kontakt in einen Warte-Block eintritt, funktioniert weiterhin. Wenn der Warteblock-Timer abläuft, nimmt der Kontakt den Ablauf wieder auf und wird in den Zweig „Zeit abgelaufen“ weitergeleitet, unabhängig davon, ob die Timer inaktiver Teilnehmer aktiv sind.

Tipp zur Problembeseitigung

Wenn Sie beim Aufrufen der API `CreateParticipantConnection` für den benutzerdefinierten Teilnehmer `ResourceNotFoundException` erhalten, überprüfen Sie, ob die `CreateParticipantConnection` API innerhalb von 15 Sekunden nach der `CreateParticipant` API aufgerufen wurde.

SMS-Messaging einrichten

Sie können SMS-Nachrichten auf Amazon Connect aktivieren, damit Ihre Kunden Ihnen von ihrem Mobilgerät aus SMS-Nachrichten senden können. Mit Amazon Lex können Sie Antworten auf ihre Fragen automatisieren und so den Kundendienstmitarbeitern wertvolle Zeit und Mühe sparen.

Wir empfehlen die folgenden Schritte, um SMS-Messaging für Amazon Connect einzurichten und zu testen. Sie verwenden Amazon Pinpoint SMS, um eine SMS-fähige Telefonnummer zu beschaffen, bidirektionale SMS-Nachrichten für die Nummer zu aktivieren und sie dann in Amazon Connect zu importieren.

Inhalt

- [Schritt 1: Eine Nummer in Amazon Pinpoint SMS anfordern](#)
- [Schritt 2: Aktivieren bidirektionaler SMS für die Telefonnummer](#)
- [Schritt 3: Aktualisieren der Datenströme, um SMS-Kontakte zu verzweigen](#)
- [Schritt 2: Testen des Sendens und Empfangens von SMS-Nachrichten](#)
- [Nächste Schritte](#)

Schritt 1: Eine Nummer in Amazon Pinpoint SMS anfordern

Important

In einigen Ländern müssen Telefonnummern und Absender-IDs für die Verwendung im Land registriert werden. Die Bearbeitung einer eingereichten Registrierungsanfrage kann bis zu 15 Werktage dauern. Wir empfehlen dringend, diesen Prozess frühzeitig zu beginnen. Weitere Informationen zur Registrierung finden Sie unter [Registrierungen](#). Wir empfehlen außerdem dringend, [Bewährte Methoden für die Anforderung von SMS-Nummern](#) zu überprüfen, bevor Sie eine Nummer anfordern.

Anweisungen zur Verwendung der CLI für diesen Schritt finden Sie unter [Eine Telefonnummer anfordern](#) im Amazon-Pinpoint-SMS-Benutzerhandbuch.


1. Öffnen Sie die -AWS SMSKonsole unter <https://console.aws.amazon.com/sms-voice/>.
2. Wählen Sie im Navigationsbereich unter Konfigurationen die Option Telefonnummern und dann Absender anfordern aus.
3. Auf der Seite Land auswählen müssen Sie aus dem Dropdown-Menü das Zielland der Nachricht auswählen, an das die Nachrichten gesendet werden sollen. Wählen Sie Weiter aus.
4. Geben Sie im Abschnitt Anwendungsfall für Messaging Folgendes ein:
 - Wählen Sie unter Rufnummernfunktionen je nach Ihren Anforderungen entweder SMS oder Sprache aus.

⚠ Important

Die Funktionen für SMS und Sprache können nach dem Kauf der Telefonnummer nicht mehr geändert werden.

- SMS – Wählen Sie dies aus, wenn Sie SMS-Funktionen benötigen.
 - Sprache (Text zu Audio) – Wählen Sie dies aus, wenn Sie Sprachfunktionen benötigen.
 - Wählen Sie unter Geschätztes monatliches SMS-Nachrichtenvolumen – optional die geschätzte Anzahl der SMS-Nachrichten aus, die Sie jeden Monat versenden werden.
 - Wählen Sie für Firmensitz – optional eine der folgenden Optionen aus:
 - Lokal – Wählen Sie diese Option, wenn sich Ihr Firmensitz im selben Land befindet wie Ihre Kunden, die SMS-Nachrichten erhalten werden. Sie würden diese Option beispielsweise wählen, wenn sich Ihr Hauptsitz in den USA befindet und sich Ihre Benutzer, die Nachrichten erhalten, ebenfalls in den USA befinden.
 - International – Wählen Sie diese Option, wenn sich Ihr Firmensitz nicht im selben Land befindet wie Ihre Kunden, die SMS-Nachrichten erhalten werden.
 - Wählen Sie für bidirektionales Messaging Ja aus, wenn Sie bidirektionales Messaging benötigen.
5. Wählen Sie Weiter aus.
6. Wählen Sie unter Absendertyp auswählen einen der empfohlenen Rufnummerntypen oder einen der verfügbaren Rufnummerntypen aus. Die verfügbaren Optionen basieren auf den Anwendungsfallinformationen, die Sie in den vorherigen Schritten ausgefüllt haben.
- Wenn Sie 10DLC auswählen und bereits eine registrierte Kampagne haben, können Sie die Kampagne unter Mit registrierter Kampagne verbinden auswählen.
 - Wenn der gewünschte Nummerntyp nicht verfügbar ist, können Sie Zurück wählen, um zurückzugehen und Ihren Anwendungsfall zu ändern. Überprüfen Sie auch [Unterstützte Länder und Regionen \(SMS-Kanal\)](#), um sicherzustellen, dass der gewünschte Absendertyp im Zielland unterstützt wird.
 - Wenn Sie einen Kurz- oder Langcode anfordern möchten, müssen Sie einen Fall mit AWS Support öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anfordern von Kurzcodes für SMS-Nachrichten mit Amazon Pinpoint SMS](#) und [Anfordern von dedizierten Langcodes für SMS-Nachrichten mit Amazon Pinpoint SMS](#).

7. Wählen Sie Weiter aus.
8. Unter Überprüfung und Anfrage können Sie Ihre Anfrage überprüfen und bearbeiten, bevor Sie sie absenden. Wählen Sie Request (Anfrage).
9. Abhängig von der Art der von Ihnen angeforderten Telefonnummer wird möglicherweise das Fenster Registrierung erforderlich angezeigt. Ihre Telefonnummer oder Absender-ID ist mit dieser Registrierung verbunden und kann erst dann Nachrichten senden, wenn Ihre Registrierung genehmigt wurde. Weitere Informationen zu den Registrierungsanforderungen finden Sie unter [Registrierungen](#).
 - a. Geben Sie unter Name des Anmeldeformulars einen benutzerfreundlichen Namen ein.
 - b. Wählen Sie Registrierung beginnen, um die Registrierung der Telefonnummer abzuschließen, oder Später registrieren.

 **Important**


Ihre Telefonnummer oder Absender-ID kann erst dann Nachrichten senden, wenn Ihre Registrierung genehmigt wurde.

Ihnen wird weiterhin die wiederkehrende monatliche Leasinggebühr für die Telefonnummer in Rechnung gestellt, unabhängig vom Registrierungsstatus.

Schritt 2: Aktivieren bidirektionaler SMS für die Telefonnummer

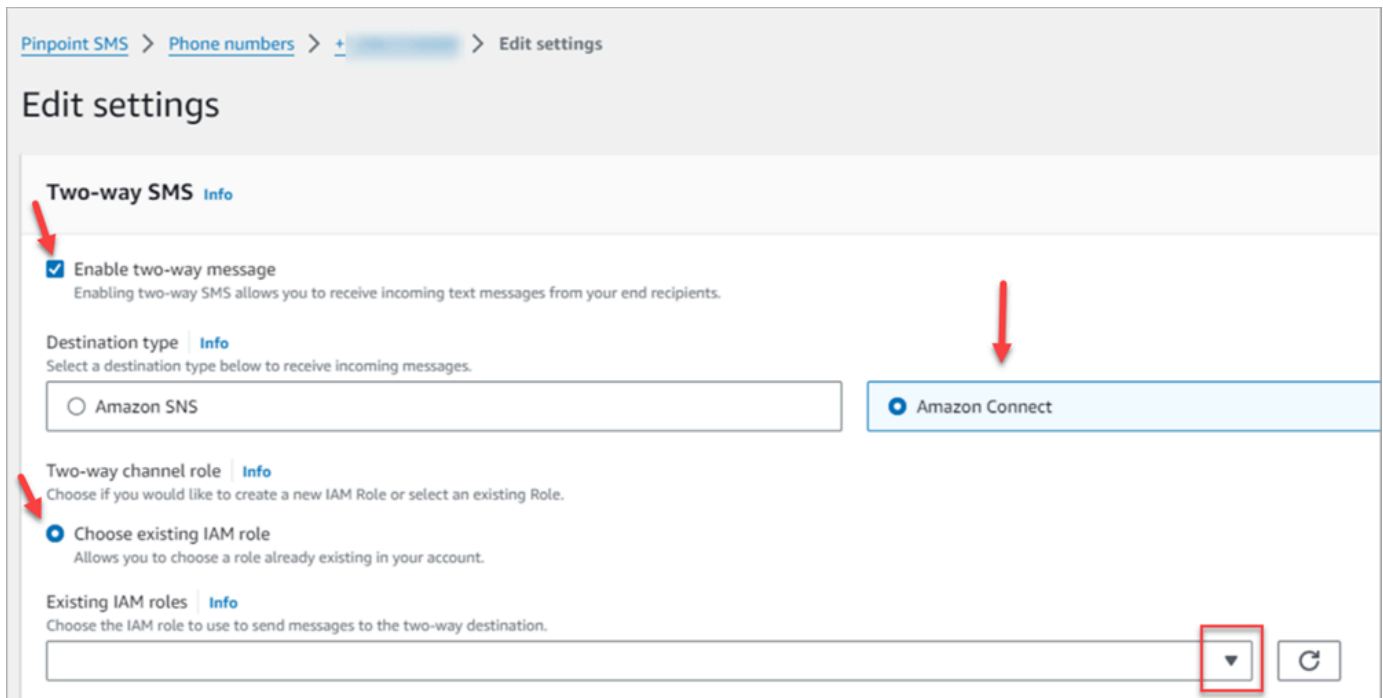
Nachdem Sie erfolgreich eine Telefonnummer von Amazon Pinpoint SMS bezogen haben, aktivieren Sie bidirektionale SMS für die Telefonnummer, für die Amazon Connect als Nachrichtenziel angegeben ist. Sie können bidirektionale SMS-Nachrichten für einzelne Telefonnummern aktivieren. Wenn einer Ihrer Kunden eine Nachricht an Ihre Telefonnummer sendet, wird der Nachrichtentext an Amazon Connect gesendet.

Anweisungen zur Verwendung der CLI für diesen Schritt finden Sie unter [Bidirektionales SMS-Messaging](#) im Amazon-Pinpoint-SMS-Benutzerhandbuch.

 **Note**

Amazon Connect für bidirektionale SMS ist in den AWS-Regionen verfügbar, die in [Chat-Nachrichten: SMS-Subtyp](#) aufgeführt sind.

1. Öffnen Sie die -AWS SMSKonsole unter <https://console.aws.amazon.com/sms-voice/>.
2. Wählen Sie im Navigationsbereich unter Konfigurationen die Option Telefonnummern.
3. Wählen Sie auf der Seite Telefonnummern verwalten eine Telefonnummer.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Bidirektionale SMS die Schaltfläche Einstellungen bearbeiten.
5. Wählen Sie auf der Seite Einstellungen bearbeiten die Option Bidirektionale Nachricht aktivieren aus, wie in der folgenden Abbildung illustriert.



6. Wählen Sie für Zielart Amazon Connect aus.
7. Wählen Sie für Amazon Connect in der bidirektionalen Kanal-Rolle die Option Bestehende IAM-Rollen auswählen.
8. Wählen Sie im Dropdown-Menü Bestehende IAM-Rollen eine bestehende IAM-Rolle als Nachrichtenziel aus. Beispiele für IAM-Richtlinien finden Sie unter [IAM-Richtlinien für Amazon Connect](#) im Amazon-Pinpoint-SMS-Benutzerhandbuch.

Tip

Wenn Sie keine Richtlinie oder Rolle erstellen können, überprüfen Sie noch einmal, ob sich Ihre Amazon-Connect-Instance in einer [Region befindet, die von Amazon Connect SMS unterstützt wird](#).

9. Wählen Sie Änderungen speichern aus.

10. Gehen Sie im Fenster Telefonnummer zu Amazon Connect importieren wie folgt vor:

- a. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Ziel für eingehende Nachrichten die Amazon-Connect-Instance aus, die eingehende Nachrichten empfangen soll.

Import Phone Number to Amazon Connect ✕

Incoming messages destination
Choose the Amazon Connect Instance to receive incoming messages.

s-callcenter | e46d7d3c-057a-4c56-9317-d71eab0309d5 ▼ ↻

[Create an Amazon Connect instance](#)

Cancel Import Phone Number

- b. Wählen Sie Telefonnummer importieren.

11. Nachdem die Nummer erfolgreich in Amazon Connect importiert wurde, können Sie sie auf der Amazon Connect-Admin-Website anzeigen: Wählen Sie in der linken Navigationsleiste Kanäle, Telefonnummern aus. Die SMS-Nummer wird auf der Seite mit den Telefonnummern angezeigt, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

Amazon Connect Agent Workspace

Phone numbers

Manage and claim phone numbers to use for voice and SMS communications. [Info](#)

Search by phone number

Phone Number	Description	Phone Type	Active Channels
[blurred]	SMS number	Toll free	SMS

[View historical changes](#)

Schritt 3: Aktualisieren der Datenströme, um SMS-Kontakte zu verzweigen

Wenn Sie bereits Datenströme haben, die Sie verzweigen möchten, wenn ein Kontakt SMS verwendet, fügen Sie Ihren Datenströmen einen [Check contact attributes \(Kontaktattribute prüfen\)](#)-Block hinzu. Mit diesem Block können Sie SMS-Kontakte an eine bestimmte Warteschlange senden oder eine andere Aktion ausführen.

1. Fügen Sie Ihrem Datenstrom einen [Check contact attributes \(Kontaktattribute prüfen\)](#)-Block hinzu und öffnen Sie die Seite Eigenschaften.
2. Stellen Sie im Abschnitt Zu prüfendes Attribut den Namespace auf Segmentattribute und den Schlüssel auf Subtyp ein.

Weitere Informationen zu Segmentattributen finden Sie [SegmentAttributes](#) unter im ContactTraceRecord Thema .

3. Setzen Sie im Abschnitt Zu prüfende Bedingungen Bedingung auf Gleich und Wert auf connect:SMS.

Die folgende Abbildung zeigt eine Eigenschaften-Seite, die so konfiguriert ist, dass sie sich verzweigt, wenn der Kontakt in den SMS-Kanal kommt.

Block Type ✕
🔗 Check contact attributes

Block Name
Enter a block name
Check if SMS

12 / 50

Branches based on a comparison to the value of a contact attribute. [Learn more](#)

Attribute to check

Namespace
Segment attributes

Key
Subtype

Conditions to check

condition
Equals

value
connect:SMS

[Add another condition](#)
No Match

4. Ordnen Sie die SMS-Telefonnummer dem Datenstrom zu: Wählen Sie in der linken Navigationsleiste Kanäle, Telefonnummern, wählen Sie die SMS-Nummer aus und dann Bearbeiten.

Phone numbers
Manage and claim phone numbers to use for voice and SMS communications. [Info](#)

Search by phone number Release Claim a number

<input type="checkbox"/>	Phone Number	Description	Phone Type	Active Channels	Contact flow/IVR	Country
<input type="checkbox"/>	[Redacted]	SMS number	Toll free	SMS	Sample queue customer	US

Rows per page: 25 1 - 1 < >

[View historical changes](#)

5. Wählen Sie unter Datenstrom/IVR den Datenstromaus, den Sie aktualisiert haben, und wählen Sie dann Speichern.

Amazon Connect

Edit Phone number

+ [Redacted] Pending When the phone number is ready to use, the status is **Active**.

Toll free

Optional information

Description

Enter description for the number
SMS number

10 / 500

Contact flow / IVR

Search for flows
Sample queue customer

i Tip

Wenn Sie zum ersten Mal eine Telefonnummer kaufen, lautet der Status der Telefonnummer Ausstehend. Wenn die Telefonnummer einsatzbereit ist, lautet der Status der Telefonnummer Aktiv. Wenn für die Telefonnummer eine [Registrierung](#) erforderlich ist, müssen Sie diesen Schritt abschließen, bevor der Status der Telefonnummer zu Aktiv geändert wird.

Schritt 2: Testen des Sendens und Empfangens von SMS-Nachrichten

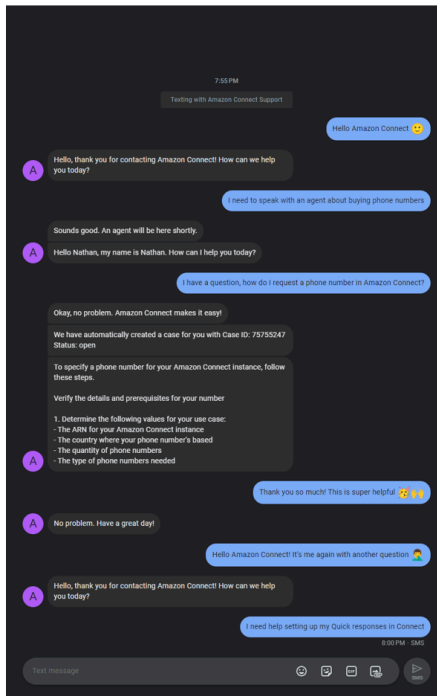
In diesem Schritt verwenden Sie das Contact Control Panel (CCP) und ein Mobiltelefon, um das Senden und Empfangen von SMS-Nachrichten zu testen.

1. Setzen Sie in Ihrem CCP Ihren Status auf Verfügbar.
2. Senden Sie mit einem Mobilgerät eine SMS an die Telefonnummer, die Sie in [Schritt 1: Eine Nummer in Amazon Pinpoint SMS anfordern](#) angefordert haben.

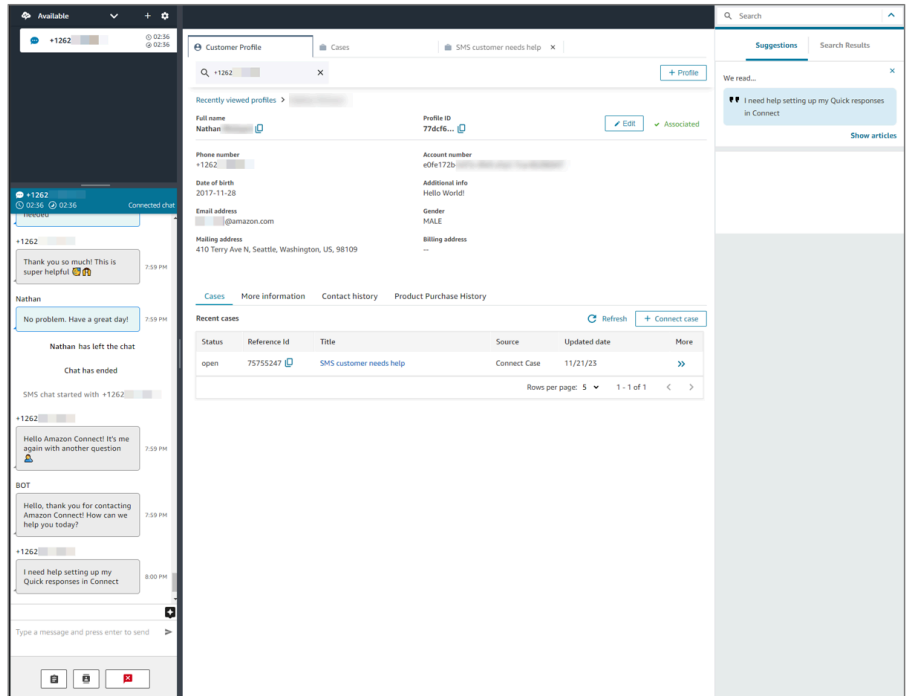
i Tip

Wenn sich Ihre Amazon-Pinpoint-SMS-Telefonnummer noch in der SMS-Sandbox befindet, können Sie das Senden und Empfangen von SMS-Nachrichten nur mit verifizierten Zielnummern testen, die Sie konfiguriert haben. Weitere Anleitungen finden Sie unter [Übergang von der SMS-Sandbox zur Produktionsumgebung](#).

Customer's mobile device



Agent workspace



Nächste Schritte

Wir empfehlen die folgenden Schritte, um den Komfort für Ihre Kundendienstmitarbeiter und Kunden zu optimieren.

- [Aktivieren von dauerhaftem Chat](#): Kunden können frühere Konversationen fortsetzen und dabei den jeweiligen Kontext, die Metadaten und Transkripte verwenden. Sie müssen sich nicht wiederholen, wenn sie zu einem Chat zurückkehren, und die Kundendienstmitarbeiter haben Zugriff auf den gesamten Konversationsverlauf.
- [Erstellen von Schnellantworten zur Verwendung mit Chat-Kontakten](#): Stellen Sie Ihren Kundendienstmitarbeitern vorgefertigte Antworten auf häufig gestellte Kundenanfragen zur Verfügung, die sie beim Chat mit Kunden verwenden können. Schnellantworten ermöglichen es Kundendienstmitarbeitern, schneller auf Kunden zu reagieren.

Upgrade auf das neueste CCP

Die URL für das neueste Contact Control Panel (CCP) endet mit ccp-v2

Sie müssen ein Upgrade auf das neueste CCP nur dann durchführen, wenn Sie eine der folgenden Optionen verwenden:

- [Die URL für Ihr CCP endet mit /ccp#](#).
- [Sie verwenden die Amazon-Connect-Streams API](#) Die URL, die mit `initCCP()` verknüpft ist, endet mit /ccp#.

Wenn Sie immer noch nicht genau wissen, ob Sie das neueste CCP verwenden, überprüfen Sie unter [Vergleichen der früheren und neuesten CCP](#), ob Ihr CCP genauso wie das neueste aussieht.

Upgrade nach Ihrem eigenen Zeitplan vor dem Datum des automatischen Upgrades

Führen Sie die Schritte in den folgenden Abschnitten aus, um vor dem Datum des automatischen Upgrades auf das neueste CCP zu aktualisieren:

- [Meine CCP-URL endet mit /ccp#](#)
- [Ich verwende die Amazon-Connect-Streams API](#)

Upgrade später, automatisch

Wenn Sie jetzt kein Upgrade durchführen möchten, können Sie bis zum geplanten Upgradedatum warten.

Zwischen dem jetzigen Zeitpunkt und Ihrem geplanten Upgradedatum empfehlen wir die folgenden Schritte zur Änderungsverwaltung:

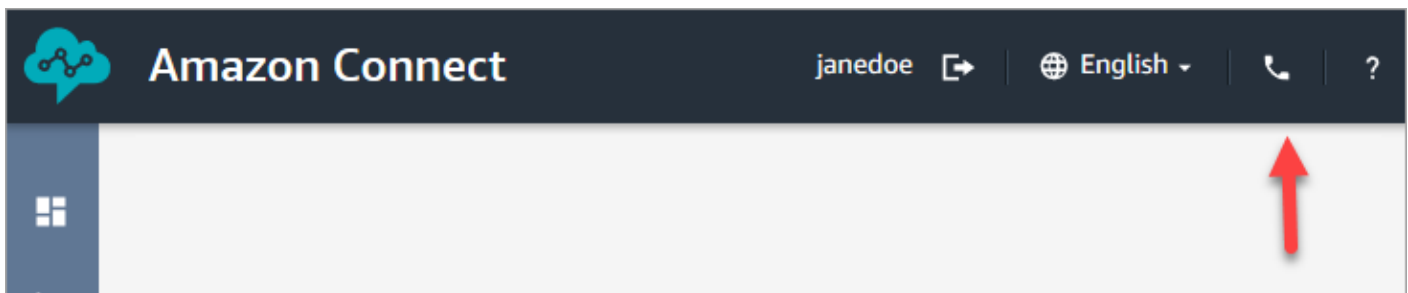
- Vergleichen Sie, inwieweit sich das aktualisierte CCP vom früheren unterscheidet. Informationen zur parallelen Visualisierung finden Sie unter [Vergleichen der früheren und neuesten CCP](#).
- Aktualisieren Sie Ihr CCP in einer Testumgebung. Informieren Sie sich anhand des neuesten CCP darüber, wie es sich unterscheidet, und überprüfen Sie Ihre Konfigurationen.
- Teilen Sie Ihren Kundendienstmitarbeitern mit, wenn das Upgrade stattfinden wird.
- Schulen Sie Ihre Kundendienstmitarbeiter, um ihnen dabei zu helfen, sich vorzubereiten.

Sie können Mitteilungen über das Datum des automatischen Upgrades im Personal Health Dashboard sehen.

Meine CCP-URL endet mit /ccp#

Ein Upgrade auf das neueste CCP ist einfach. Wenn Sie möchten, können Sie das neueste CCP ausprobieren und dann zu einem späteren Zeitpunkt zu ihm wechseln. Gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Ausprobieren: Ändern Sie die URL in Ihrem Browser von /ccp# in /ccp-v2. Das aktuelle CCP wird automatisch angezeigt. Wenn Sie möchten, ändern Sie es wieder in „/ccp#“, um zum früheren CCP zurückzukehren.
2. Aktualisieren: Ändern Sie die URL in Ihrem Browser von /ccp# in /ccp-v2. Versehen Sie die URL mit einem Lesezeichen.
3. Wenn Sie über die Amazon Connect-Konsole auf das CCP zugreifen, indem Sie das Telefonsymbol rechts oben auf einer Seite auswählen, werden Sie entsprechend dem Datum des automatischen Upgrades, das per E-Mail gesendet wird, umgeleitet. Bitte wenden Sie sich an Ihren Amazon Lösungsarchitekt, wenn Ihre Anfrage dringender ist.



4. Wenn Sie nach dem Upgrade die URL /ccp # verwenden, wird sie zu /ccp-v2 aufgelöst.

Überprüfen Ihrer Netzwerkeinstellungen

Wir empfehlen dringend, Ihr Netzwerk für die Verwendung von [Option 1 \(empfohlen\): Ersetzen Sie die Amazon EC2- und CloudFront IP-Bereichsanforderungen durch eine Domain-Zulassungsliste](#) einzurichten.

Mit dieser Option wird der Support von Amazon Connect die schnelle Lösung Ihrer Probleme erleichtert. Insbesondere mit *.telemetry.connect.{region}.amazonaws.com werden weitere Metriken an unser Support-Team übergeben, um die Fehlerbehebung zu erleichtern.

Aktualisieren Sie Ihre SAML-URL auf ccp-v2

Wenn Sie SAML 2.0 als Identitätsmanagementsystem verwenden, achten Sie darauf, das Ziel in Ihrer Relay-State-URL auf ccp-v2 zu aktualisieren.

Ändern Sie `destination=/connect/ccp` zu `destination=/connect/ccp-v2`.

Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden eines Ziels in Ihrer RelayState-URL..](#)

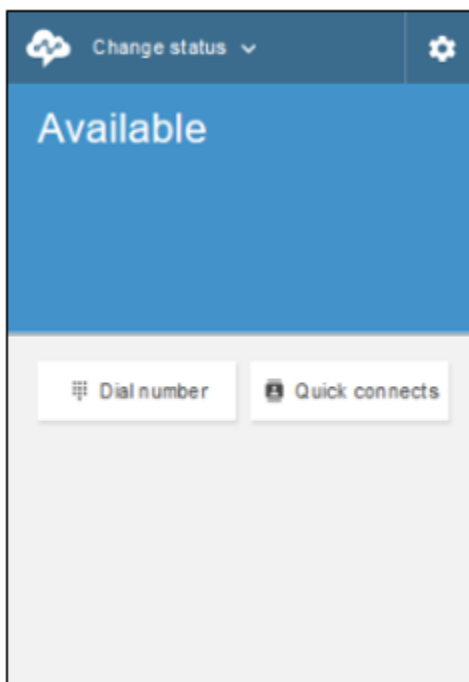
Vergleichen der früheren und neuesten CCP

In den Abbildungen in diesem Abschnitt wird gezeigt, wie sich das neueste CCP vom früheren CCP bezüglich allgemeiner Aufgaben unterscheidet, die von Kundendienstmitarbeitern ausgeführt werden. Die Abbildungen zeigen beide CCP-Versionen in ihrem Standardzustand.

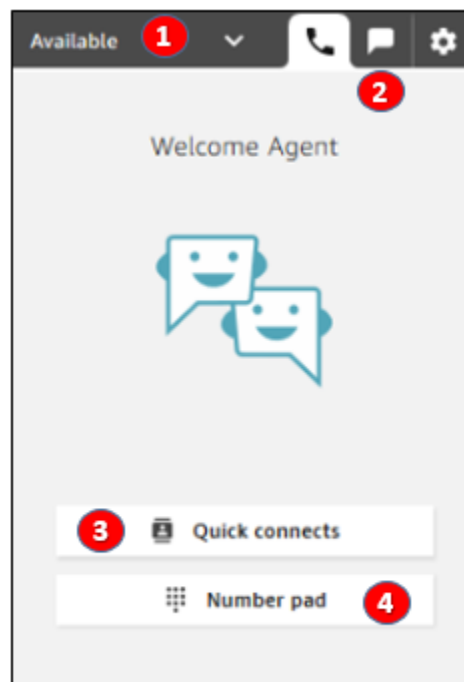
Tip

Die Chat-Registerkarte wird nur dann im CCP eines Kundendienstmitarbeiters angezeigt, wenn das Weiterleitungsprofil Chat enthält.

Festlegen des Status, Verwenden von Chat und Zugreifen auf Schnellverbindungen und Nummernblock



Earlier CCP

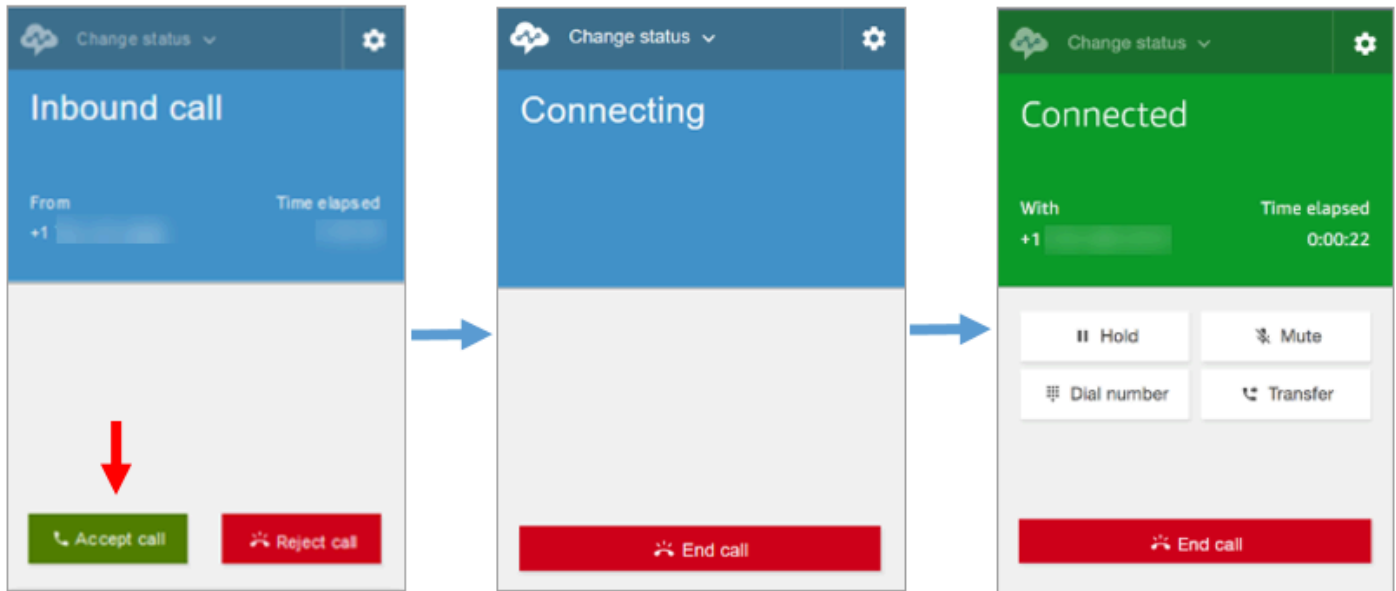


Latest CCP

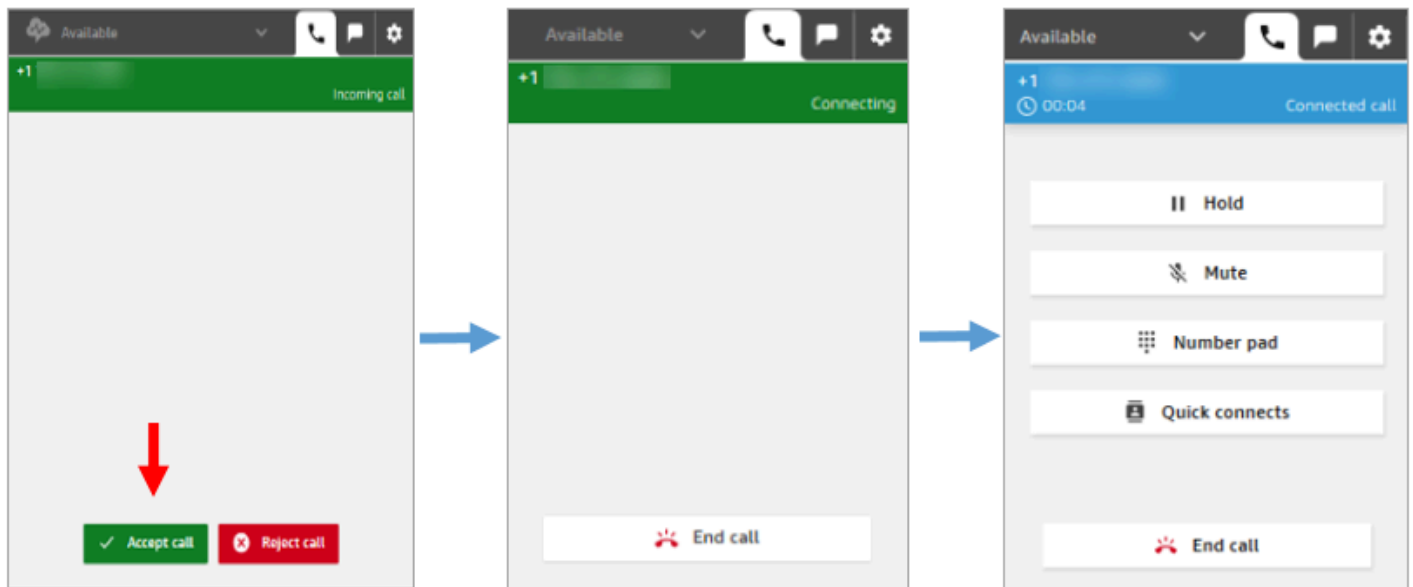
1. Kundendienstmitarbeiter verwenden ein Dropdown-Menü, um ihren Status festzulegen.
2. Wenn Sie für das Weiterleitungsprofil des Kundendienstmitarbeiters Chat aktiviert haben, wird die Chat-Registerkarte angezeigt.

3. Wählen Sie die Schaltfläche Schnellverbindungen, um eine Telefonnummer einzugeben und anzurufen, oder wählen Sie eine Schnellverbindung aus.
4. Wählen Sie die Schaltfläche Nummernfeld, um eine Telefonnummer einzugeben und anzurufen. Dies ist nützlich, wenn die Telefonnummer Buchstaben enthält.

Erhalten eines Anrufs

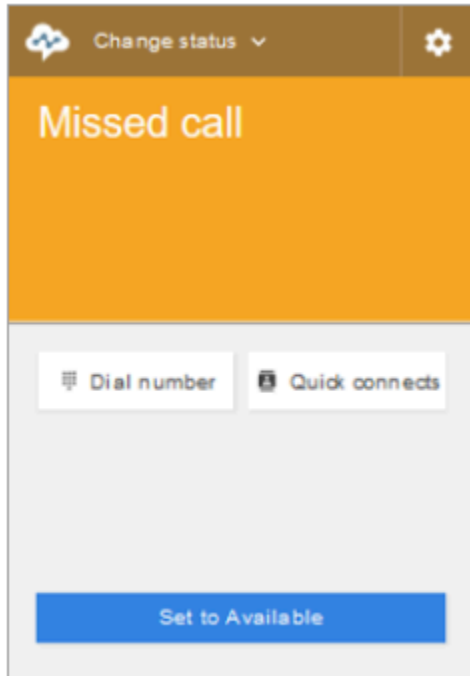


Earlier CCP

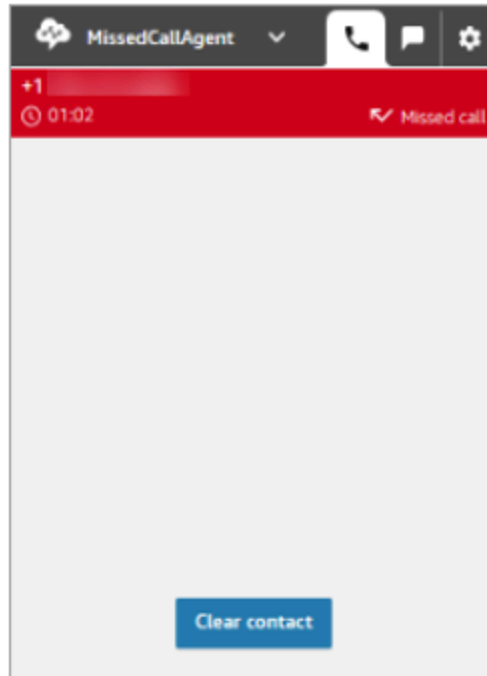


Latest CCP

Verpassen eines Anrufs

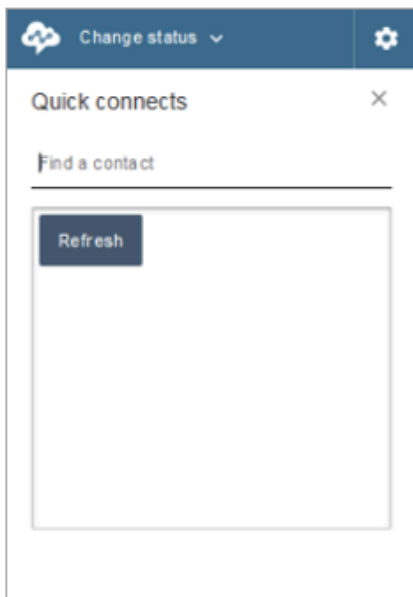


Earlier CCP

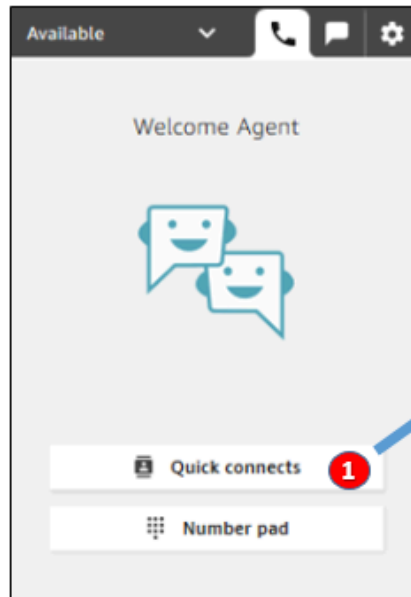


Latest CCP

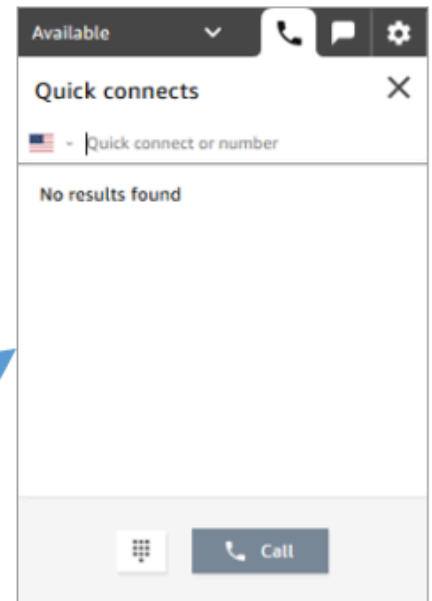
Tätigen eines Anrufs: Wann Schnellverbindungen verwendet werden



Earlier CCP



Latest CCP

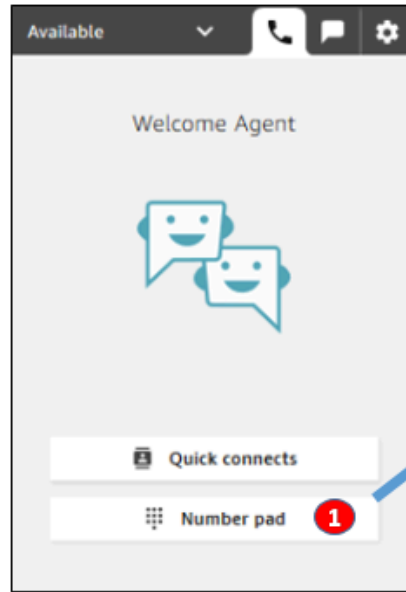


- Geben Sie mit der Schaltfläche Schnellverbindungen eine Nummer ein oder wählen Sie eine Schnellverbindung aus.

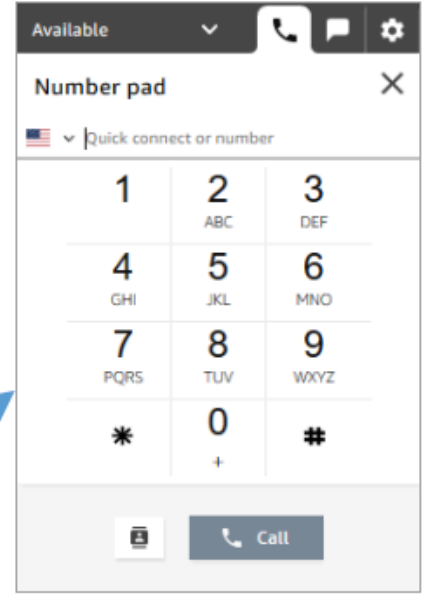
Tätigen eines Anrufs: Wann das Nummernfeld verwendet wird



Earlier CCP

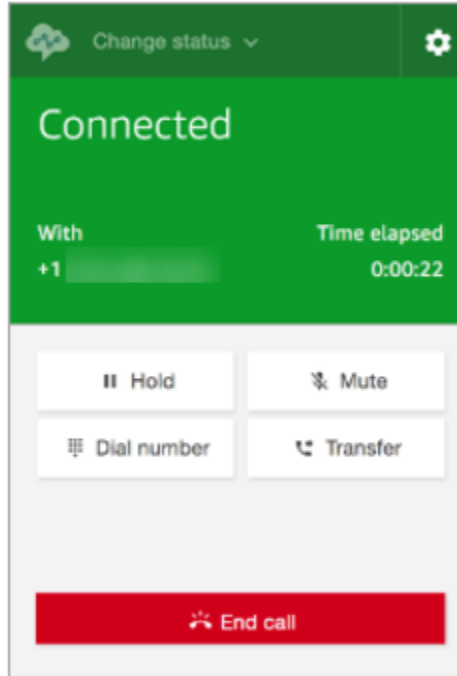
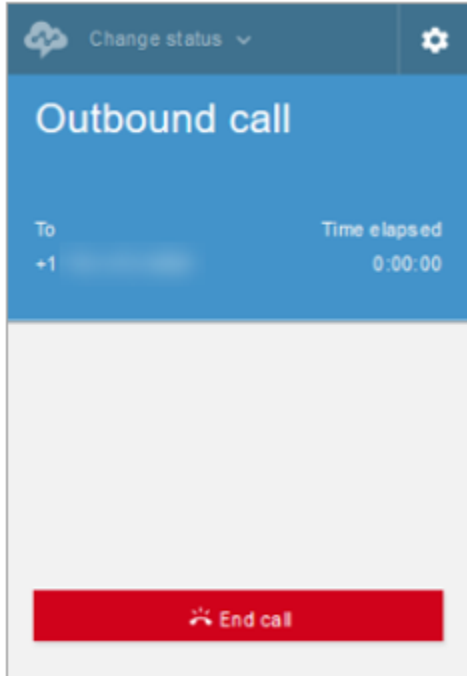


Latest CCP

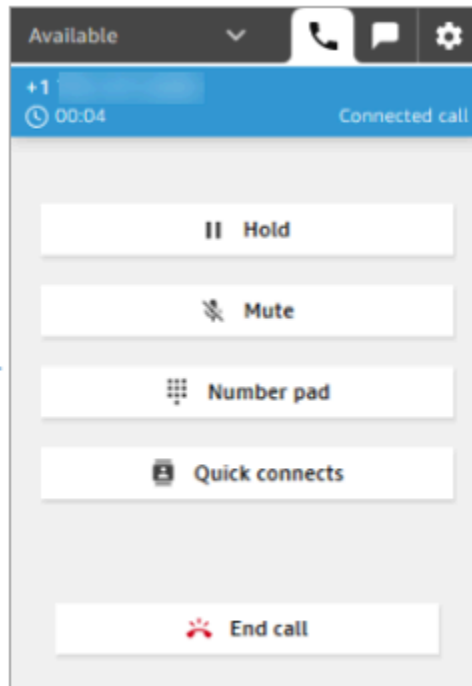
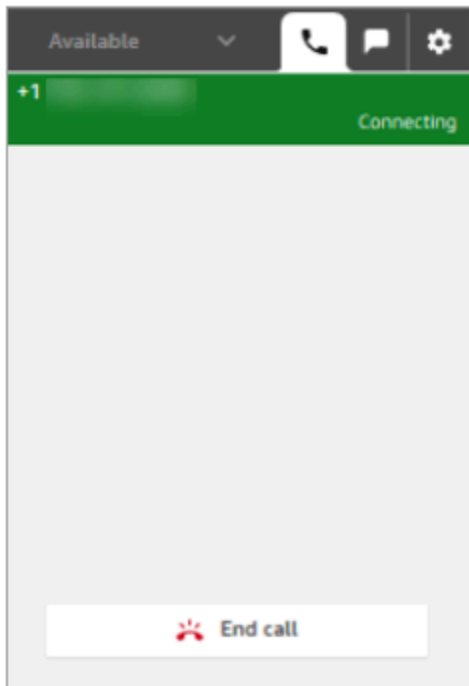


- Wählen Sie die Schaltfläche Nummernfeld, um eine Nummer einzugeben und anzurufen. Dies ist nützlich für Firmennummern mit Buchstaben (z. B. 1-800-BEISPIEL).

Tätigen eines ausgehenden Anrufs

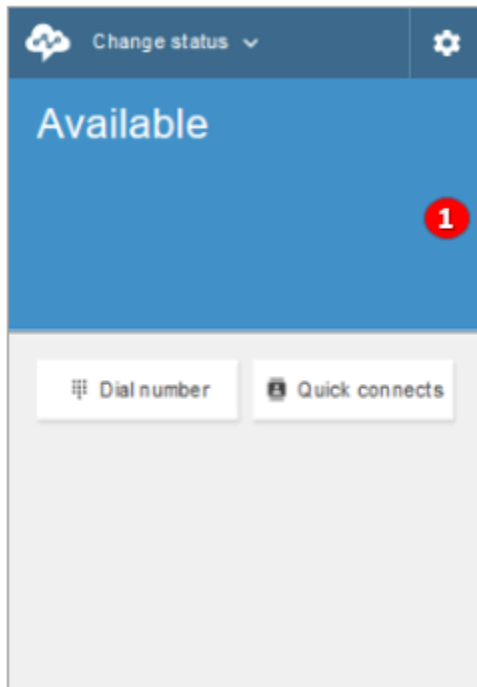


Earlier CCP

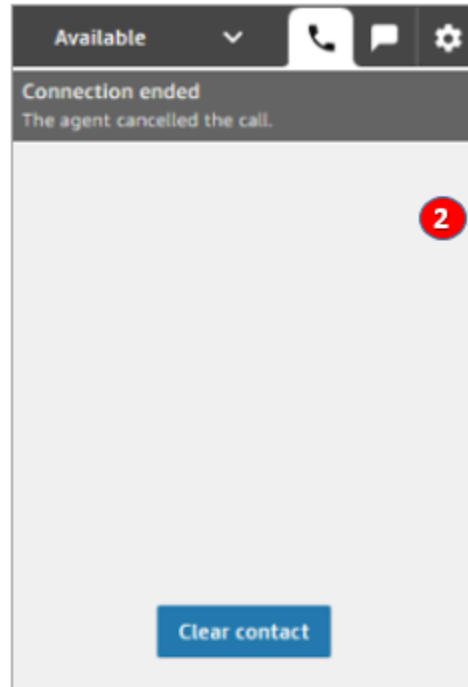


Latest CCP

Der Kundendienstmitarbeiter beendet einen Anruf, bevor er mit der anderen Partei verbunden wird.



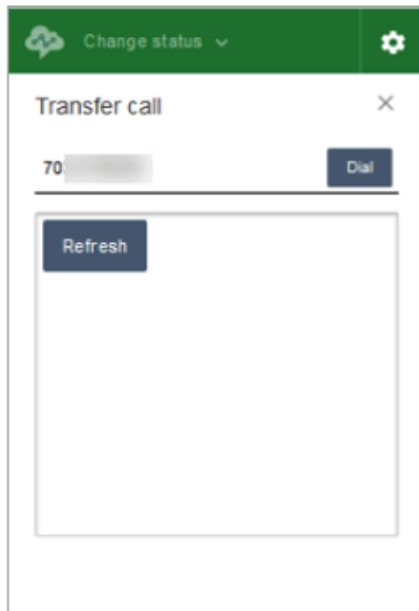
Earlier CCP



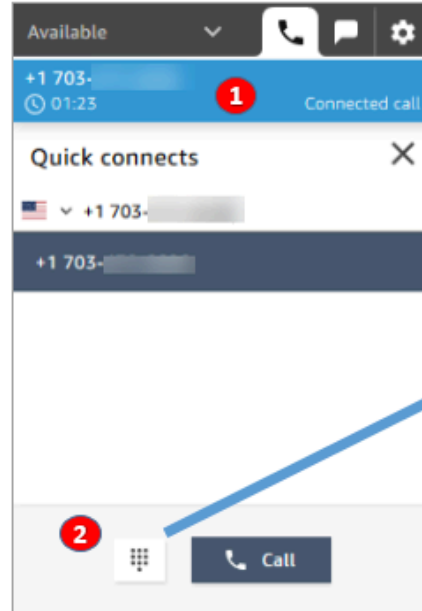
Latest CCP

1. Wenn ein Kundendienstmitarbeiter einen Anruf beendet, bevor er verbunden wird, steht er für einen neuen Kontakt zur Verfügung, der automatisch an ihn weitergeleitet wird.
2. Wenn ein Kundendienstmitarbeiter einen Anruf beendet, bevor er verbunden wird, wird er aufgefordert, Kontakt löschen auszuwählen.

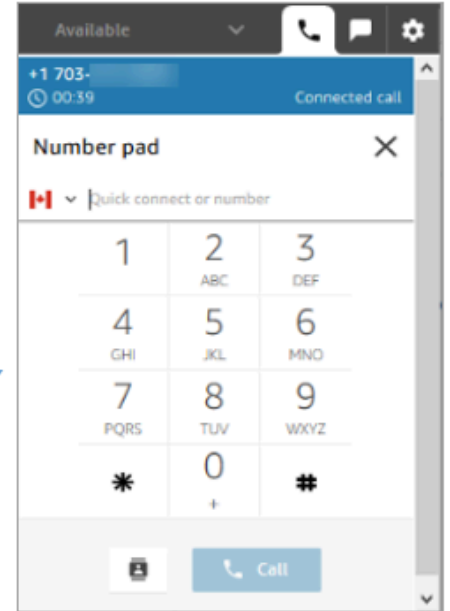
Tätigen eines weiteren Anrufs während eines Anrufs



Earlier CCP



Latest CCP

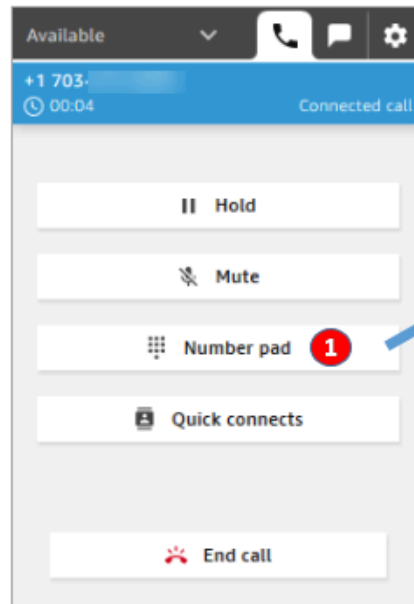


1. Sie können den Anruf sehen, den Sie gerade tätigen, während Sie eine andere Nummer eingeben oder eine Schnellverbindung auswählen.
2. Nach der Auswahl von Schnellverbindungen können Sie die Schaltfläche Nummernfeld auswählen. Dann können Sie auf der Seite Nummernfeld eine Nummer eingeben.

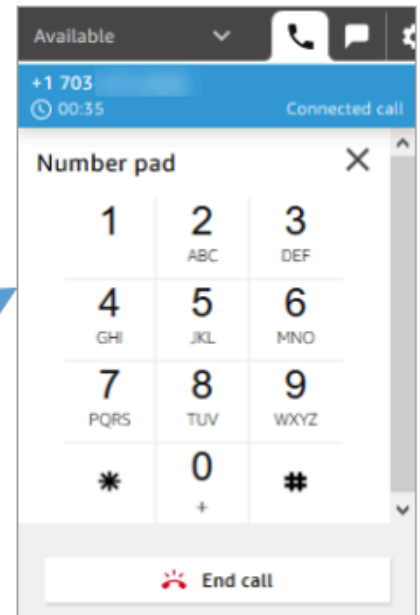
Vornehmen einer DTMF-Eingabe während eines Anrufs



Earlier CCP

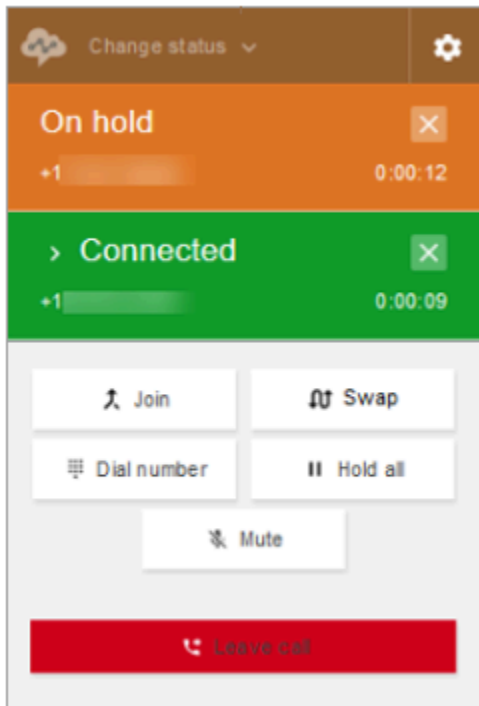


Latest CCP

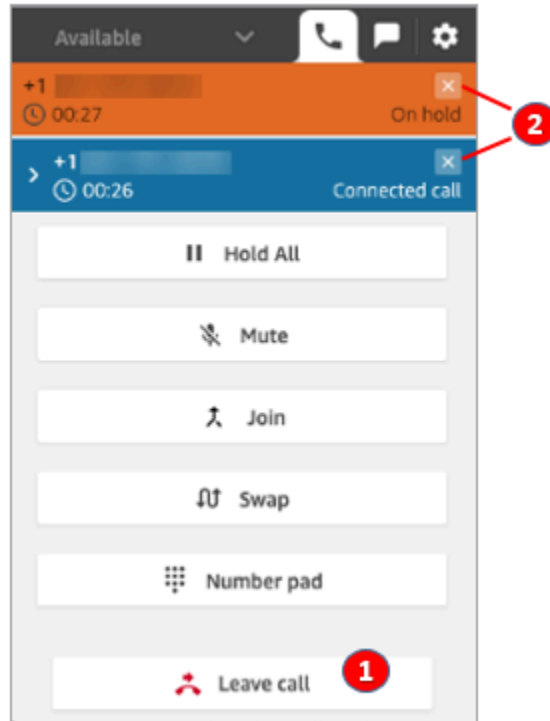


- Verwenden Sie während eines Anrufs nur Nummernfeld, um die DTMF-Eingabe einzugeben.

Konferenzanruf-Szenario 1: Verlassen eines Anrufs, wenn eine Partei in der Warteschleife ist und die andere verbunden ist



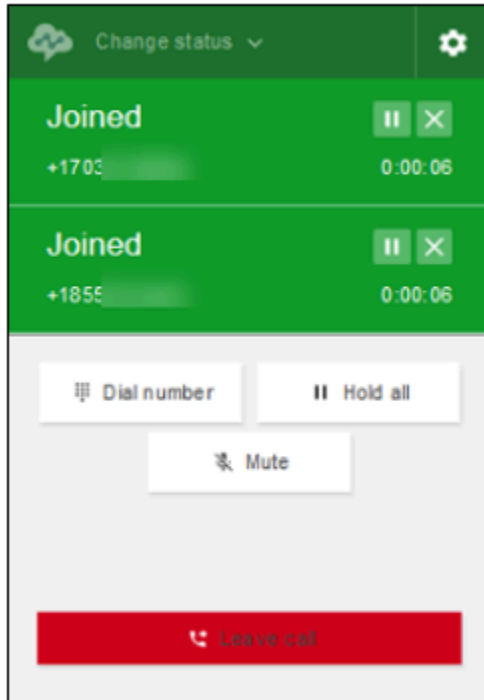
Earlier CCP



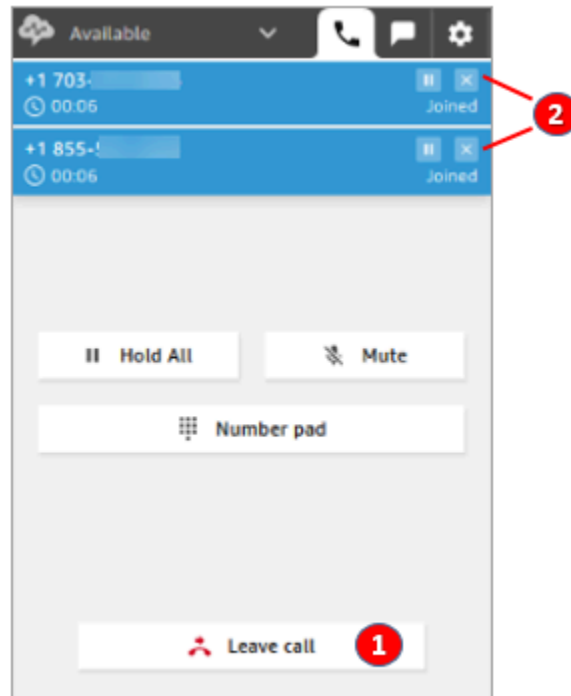
Latest CCP

1. Wählen Sie Anruf verlassen, um den Anruf zu verlassen. Dadurch wird die erste Partei aus der Warteschleife automatisch mit der zweiten Partei verbunden.
2. Wenn Sie stattdessen den Anruf beenden möchten, wählen Sie das x neben der Nummer jeder Partei. Dadurch wird die Verbindung einer jeden Partei getrennt.

Konferenzanruf-Szenario 2: Verlassen eines Anrufs, wenn die anderen Parteien beigetreten sind



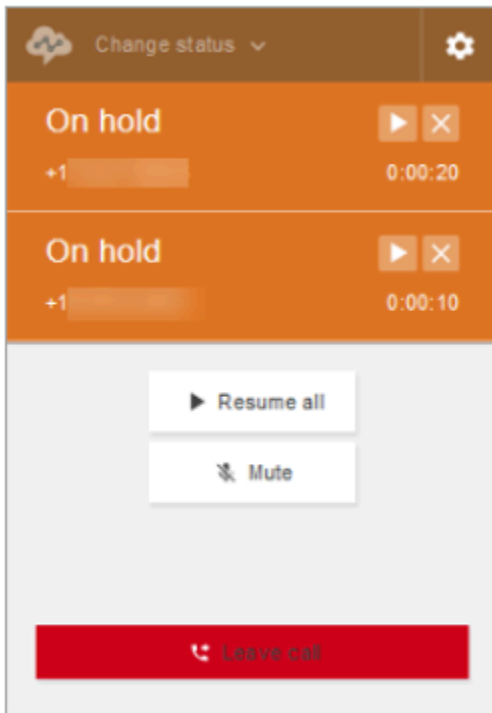
Earlier CCP



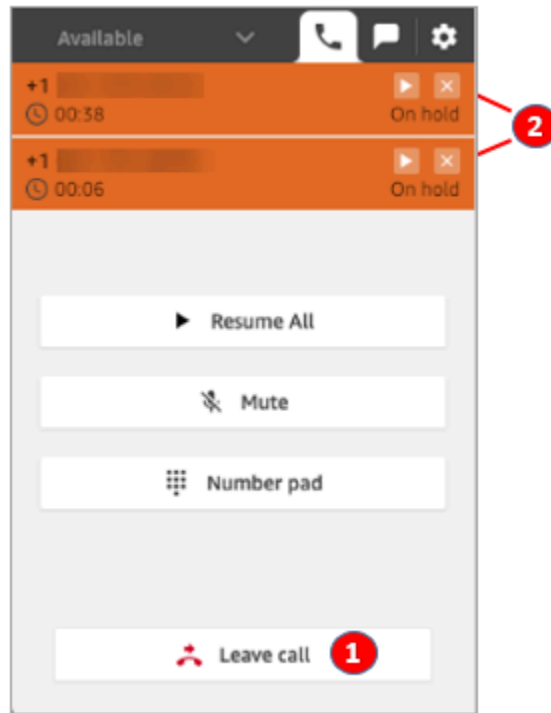
Latest CCP

1. Wählen Sie Anruf verlassen, um den Anruf zu verlassen. Die anderen beiden Parteien bleiben beigetreten.
2. Wenn Sie stattdessen den Anruf beenden möchten, wählen Sie das x neben der Nummer jeder Partei. Dadurch wird die Verbindung einer jeden Partei getrennt.

Konferenzanruf-Szenario 3: Verlassen eines Anrufs, wenn die anderen Parteien in der Warteschleife sind



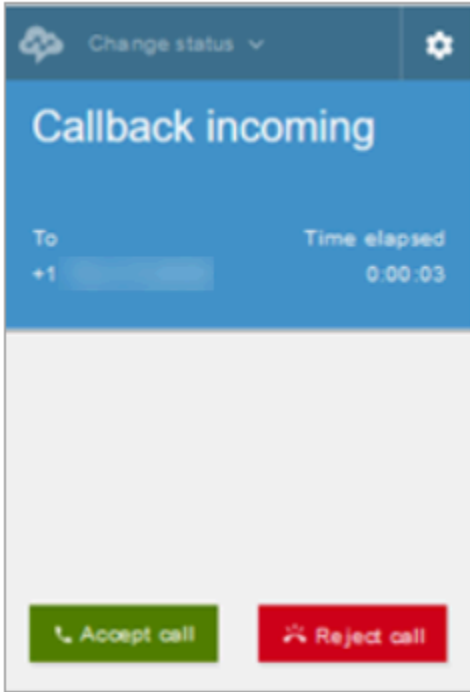
Earlier CCP



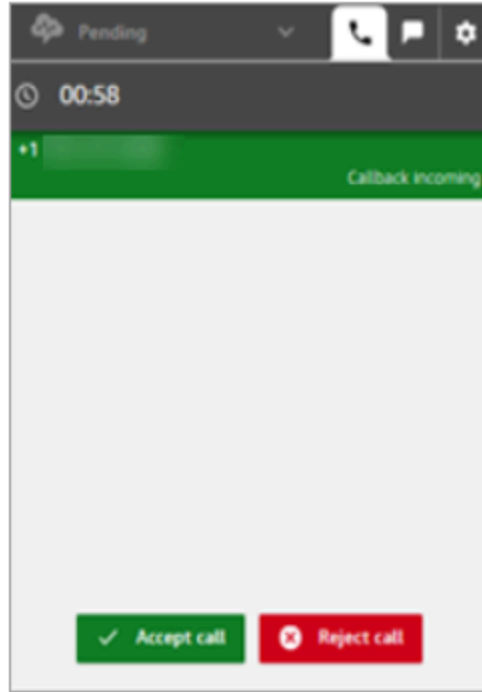
Latest CCP

1. Wählen Sie Anruf verlassen, um den Anruf zu verlassen. Die anderen beiden Parteien werden automatisch aus der Warteschleife genommen und verbunden.
2. Wenn Sie stattdessen den Anruf beenden möchten, wählen Sie das x neben der Nummer jeder Partei. Dadurch wird die Verbindung einer jeden Partei getrennt.

Empfangen eines Rückrufs in der Warteschlange

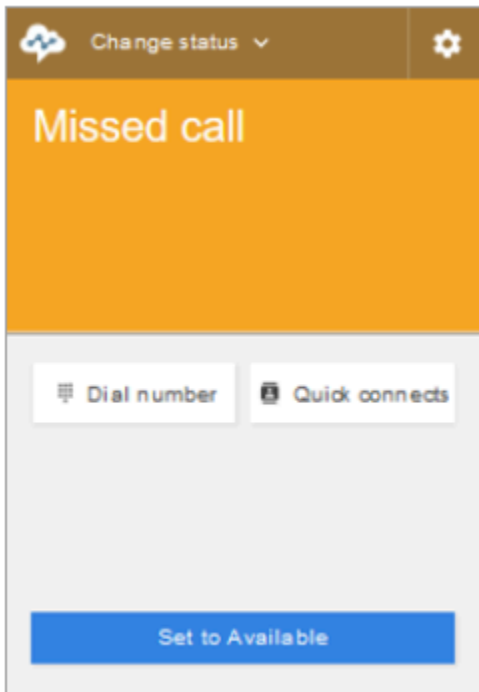


Earlier CCP

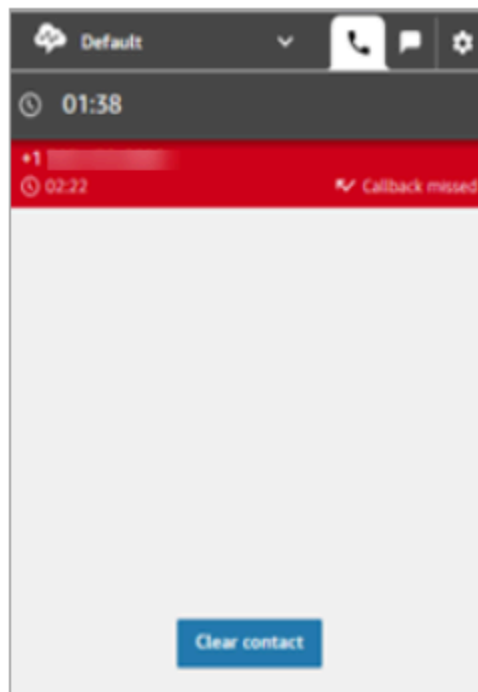


Latest CCP

Verpassen eines Rückrufs in einer Warteschlange

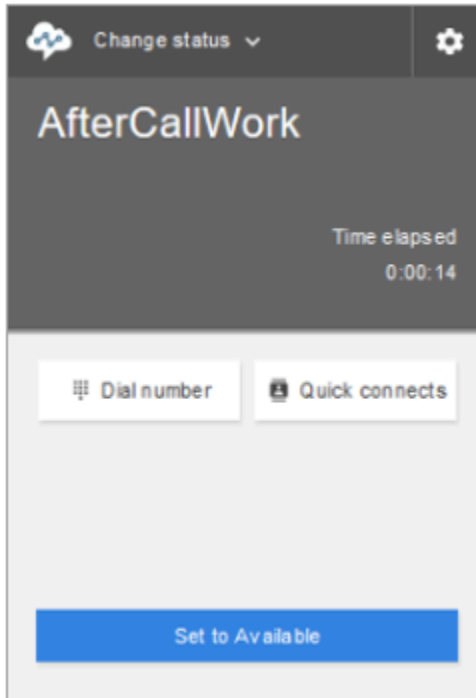


Earlier CCP

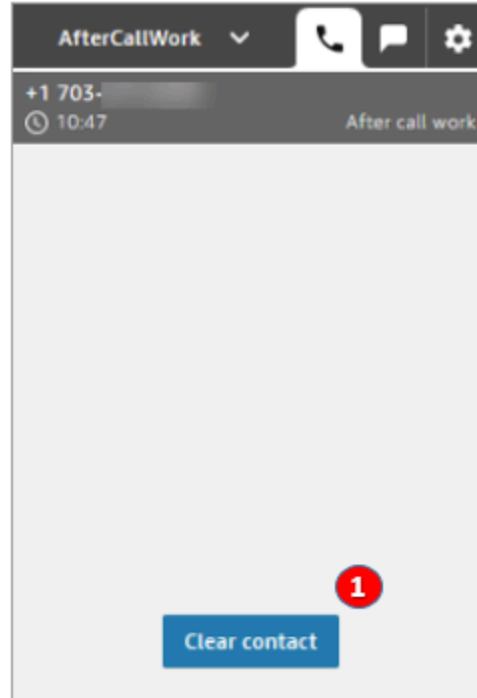


Latest CCP

Beenden nach ACW (After Contact Work, Kontaktnachbearbeitungszeit)



Earlier CCP



Latest CCP

- Während der Kontaktnachbearbeitung (After Contact Work (ACW)) können Kundendienstmitarbeiter die Folgearbeiten abschließen und dann Kontakt löschen auswählen.

Ich verwende die Amazon-Connect-Streams API

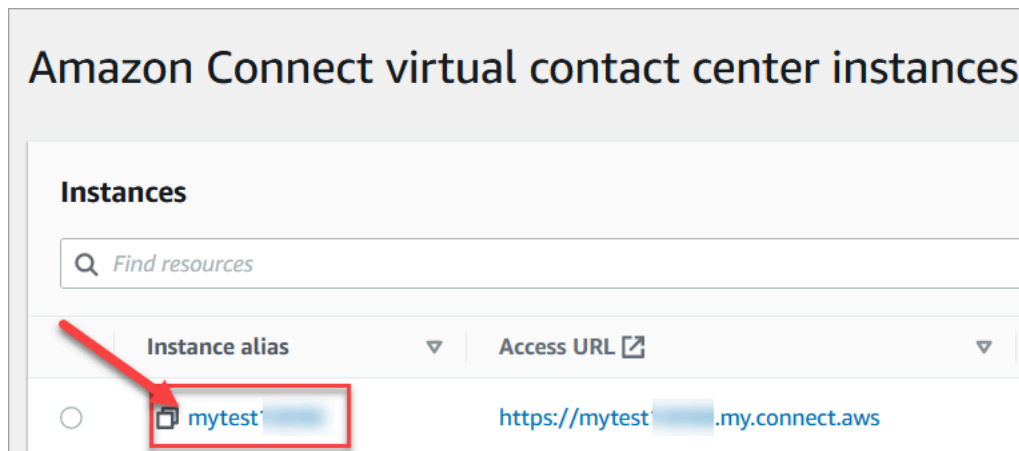
Note

Die Amazon-Connect-Streams-API bleibt zwischen der früheren und der neuesten Version des CCP identisch. Es wird empfohlen, beim Upgrade von Versionen benutzerdefinierte Implementierungen zu überprüfen, die mit der Amazon-Connect-Streams-API erstellt wurden, um Konsistenz im Verhalten zu gewährleisten.

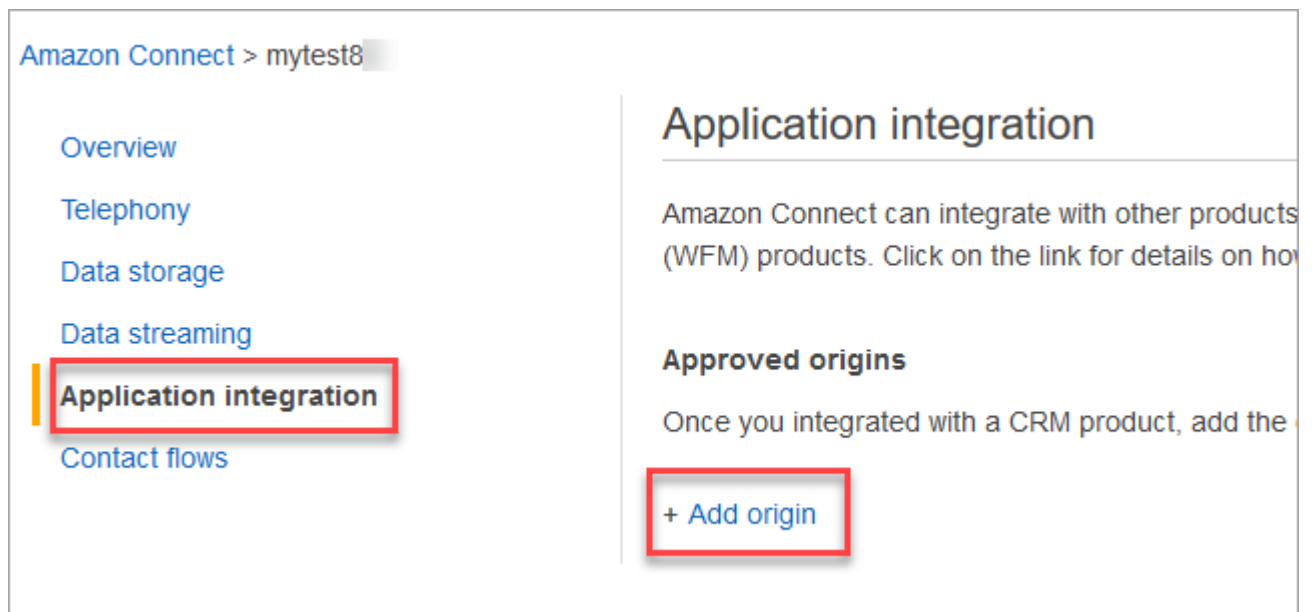
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um auf das neueste CCP zu aktualisieren.

1. Wir empfehlen die Verwendung der neuesten [Amazon-Connect-Streams-API](#).

2. Aktualisieren Sie die mit `initCCP()` verknüpfte URL von `/ccp#` auf `/ccp-v2`. Weitere Informationen zu `initCCP()` finden Sie unter [connect.core.initCCP\(\)](#) in der Amazon-Connect-Streams-API-Dokumentation auf GitHub.
3. Fügen Sie Ihre Domain-URL zur Liste der zulässigen Herkunft hinzu:
 1. Melden Sie sich mit Ihrem AWS-Konto bei der [AWS-Managementkonsole](#) (<https://console.aws.amazon.com/console>) an.
 2. Navigieren Sie zur Amazon-Connect-Konsole.
 3. Überprüfen Sie, ob Sie sich in der richtigen Region für Ihre Amazon Connect-Instance befinden. Wählen Sie Ihre -Instance aus.



4. Wählen Sie Anwendungsintegration und anschließend Ursprung hinzufügen.



5. Geben Sie Ihre Domain-URL ein. Alle Domains, die das CCP für eine bestimmte Instance einbetten, werden explizit hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie in [diesem Artikel](#) auf GitHub.

Wenn Sie Salesforce verwenden, müssen Sie die Salesforce-Domains Ihrer Zulassungsliste hinzufügen, um Probleme mit der CTI-Adapter-CCP-Funktionalität zu vermeiden.

Ausführlichere Anweisungen finden Sie im [Amazon Connect CTI Adapter v4 for Salesforce Lightning Setup Guide](#) oder im [Amazon Connect CTI Adapter v4 for Salesforce Classic Setup Guide](#).

Überprüfen Ihrer Netzwerkeinstellungen

Wir empfehlen dringend, Ihr Netzwerk für die Verwendung von [Option 1 \(empfohlen\): Ersetzen Sie die Amazon EC2- und CloudFront IP-Bereichsanforderungen durch eine Domain-Zulassungsliste](#) einzurichten.

Mit dieser Option wird der Support von Amazon Connect die schnelle Lösung Ihrer Probleme erleichtert. Insbesondere mit *.telemetry.connect.{region}.amazonaws.com werden weitere Metriken an unser Support-Team übergeben, um die Fehlerbehebung zu erleichtern.

Aktualisieren Sie Ihre SAML-URL auf ccp-v2

Wenn Sie SAML 2.0 als Identitätsmanagementsystem verwenden, achten Sie darauf, das Ziel in Ihrer Relay-State-URL auf ccp-v2 zu aktualisieren.

Ändern Sie `destination=/connect/ccp` zu `destination=/connect/ccp-v2`.

Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden eines Ziels in Ihrer RelayState-URL..](#)

Stellen Sie für Agenten den Zugriff auf das Contact Control Panel bereit

Note

Dies ist die URL zur CCP-Website:

- [https://*instance name*.my.connect.aws/ccp-v2/](https://instance name.my.connect.aws/ccp-v2/)

Dies ist die URL zur [Kundendienstmitarbeiteranwendung](#):

- [https://*instance name*.my.connect.aws/agent-app-v2/](https://instance name.my.connect.aws/agent-app-v2/)

Schritte, um sicherzustellen, dass Kundendienstmitarbeiter auf das CCP zugreifen können

Kundendienstmitarbeitern verwenden das Amazon Connect Contact Control Panel (CCP), um mit Kontakten zu kommunizieren. Bevor Agenten jedoch auf das CCP zugreifen und Kontakte bearbeiten können, müssen Sie folgende Schritte ausführen:

1. Stellen Sie sicher, dass Ihr Netzwerk die Anforderungen für die Nutzung des CCP erfüllt. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten Ihres Netzwerks](#).
2. Stellen Sie sicher, dass die Kundendienstmitarbeiter über die entsprechenden Headsets und Workstations verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anforderungen an die Workstation und das Headset des Kundendienstmitarbeiters für das CCP](#).
3. Erstellen Sie einen Benutzernamen und ein Passwort für Kundendienstmitarbeiter, um sich beim CCP anzumelden, indem Sie [Kundendienstmitarbeiter zu Ihrer Instance hinzufügen](#).
4. [Weisen Sie ihnen mindestens das Sicherheitsprofil Kundendienstmitarbeiter zu](#). Dadurch erhalten sie Zugriffsberechtigungen auf das CCP, das sie zur Verwaltung von Kontakten verwenden.
5. Übermitteln Sie den Kundendienstmitarbeitern ihre Benutzernamen, Passwörter und den Link zur CCP-Website, damit sie sich anmelden können.

Sie sollten Kundendienstmitarbeiter anweisen, die URL für das CCP als Favorit zu markieren, um problemlos auf das CCP zugreifen zu können.

6. Schulen Sie Ihre Kundendienstmitarbeiter im CCP:
 - [Schulungsvideo: So verwenden Sie das CCP](#) ansehen

Kundendienstmitarbeiteranwendung: Alles an einem Ort

Möchten Sie, dass Ihre Kundendienstmitarbeiter Kontakte verwalten und auf Kundenprofile, Fälle und Erfahrungen zugreifen können — alles von einem Ort aus? Verwenden Sie die [Kundendienstmitarbeiteranwendung](#)!

Die Kundendienstmitarbeiteranwendung ist eine einzige Webbrowser-Oberfläche, auf dem das CCP, [Customer Profiles](#), [Cases](#) und [Amazon Q in Connect](#) gehostet werden.

Wenn Sie das mit Amazon Connect bereitgestellte CCP verwenden, teilen Sie Ihren Kundendienstmitarbeitern nach der Aktivierung von Customer Profiles, Cases oder Wisdom die folgende URL mit, damit sie in der Kundendienstmitarbeiteranwendung darauf zugreifen können:

- [https://**instance name**.my.connect.aws/agent-app-v2/](https://instance_name.my.connect.aws/agent-app-v2/)

Hilfe bei der Suche nach Ihrem Instance-Namen finden Sie unter [Suchen Sie Ihre Amazon-Connect-Instance](#).

Gewähren des Mikrofonzugriffs in Chrome, Firefox oder Edge

Wenn Kundendienstmitarbeiter Probleme mit ihrem Mikrofon haben, müssen sie in ihrem Browser möglicherweise Zugriff auf ihr Mikrofon gewähren. Wählen Sie einen der folgenden Artikel, um die für Ihren Browser geeigneten Schritte zu erhalten:

- [Kamera und Mikrofon verwenden in Chrome](#)
- [Firefox-Fenster mit Seiteninformationen](#)
- Im Artikel [Windows-Kamera, Mikrofon und Datenschutz](#) finden Sie Informationen dazu, wie Sie einer Website ermöglichen, Ihre Kamera oder Ihr Mikrofon beim Surfen in Microsoft Edge zu verwenden

Important

Eine mit der Google-Chrome-Version 64 eingeführte Änderung kann zu Problemen beim Empfangen von Anrufen führen, wenn Sie ein eingebettetes Contact-Control-Panel (CCP)-Softphone über die Amazon Connect-Streams-Bibliothek verwenden. Wenn bei der Verwendung der Chrome-Version 64 Probleme mit Ihrem Mikrofon auftreten, können Sie das Problem beheben, indem Sie die neueste Version der [Amazon Connect-Streams-](#)

[API](#) erstellen und bereitstellen und den Schritten unter [Downloading Streams \(Streams herunterladen\)](#) folgen.

Sie können das Problem auch beheben, indem Sie Firefox oder Edge als Browser verwenden.

So fordern Sie Hilfe bei CCP-Problemen an

Kundendienstmitarbeiter: Wenden Sie sich an Ihren Manager oder den technischen Support Ihres Unternehmens.

Amazon Connect-Administratoren: Detaillierte Schritte zur Problembehandlung finden Sie unter [Beheben von Problemen bei Verwendung des Contact Control Panel \(CCP\)](#). Melden Sie sich mit Ihrem AWS-Konto bei der [AWS-Managementkonsole](#) (<https://console.aws.amazon.com/console>) an. Wählen Sie auf der Seite oben rechts Support und öffnen Sie ein Support-Ticket.

Anforderungen an die Workstation und das Headset des Kundendienstmitarbeiters für das CCP

Die Headsets und Workstations von Kundendienstmitarbeitern im Kontaktcenter können sehr unterschiedlich sein. Während das Amazon Connect CCP für Umgebungen mit hohem Jitter und hoher Latenz ausgelegt ist, können die Architektur der von den Kundendienstmitarbeitern verwendeten Workstations sowie der Standort und die Umgebung, in der sie Kontakte entgegennehmen, die Qualität der Erfahrung beeinträchtigen.

Anforderungen an das Headset

Das Contact Control Panel (CCP) des Kundendienstmitarbeiters ist mit allen Arten von Headsets kompatibel.

Für die beste Erfahrung für Kundendienstmitarbeiter und Kunde empfehlen wir ein USB-Headset.

Alternativ können Sie den Kontakt mithilfe der bestehenden Telefonie des Kundendienstmitarbeiters im Format „E.164“ an eine externe Nummer umleiten.

Note

Wenn das Audiogerät des Kundendienstmitarbeiters nicht bis zu 48 kHz unterstützt und der Browser eine Samplerate von 48 kHz festlegt, können Audioprobleme wie ein hörbares

Summen im ausgehenden Audio des Kundendienstmitarbeiters auftreten. Dies wurde bei Firefox beobachtet, aber nicht bei Chrome.

Anweisungen zur Überprüfung der Samplerate des Headsets und des Browsers des Kundendienstmitarbeiter finden Sie unter [Brummtön im Headset: Überprüfen Sie die Sampleraten von Headset und Browser](#)

Mindestvoraussetzungen an die Workstation

Schlecht ausgestattete Workstations erschweren es Kundendienstmitarbeitern, auf die Tools und Ressourcen zuzugreifen, die sie zum Beantworten von Kontakten benötigen. Berücksichtigen Sie die Ressourcenanforderungen beim Festlegen des Umfangs von Workstations, damit diese unter Last arbeiten und mehrere Aufgaben gleichzeitig für den Anwendungsfall ausführen.

Folgendes sind die Mindestsystemanforderungen für Workstations, die nur das CCP verwenden. Sie benötigen zusätzlichen Speicher, zusätzliche Bandbreite und CPU zum Vermeiden von Ressourcenkonflikten für das Betriebssystem und alles andere, was auf der Workstation ausgeführt wird.

- Browser: Eine Liste aller unterstützten Browser finden Sie unter [Von Amazon Connect unterstützte Browser](#).
- Netzwerk: 100 Kbit/s Bandbreite pro verbundener Workstation
- Arbeitsspeicher: 2 GB RAM
- Prozessor (CPU): 2 GHz

iPhone und andere Mobilgeräte werden nicht unterstützt

Die Amazon Connect-Konsole, das Contact Control Panel (CCP) und der Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter unterstützen keine mobilen Browser.

So ermitteln Sie, ob eine Workstation die Ursache von Problemen ist

Um festzustellen, ob eine Arbeitsstation die Ursache von Problemen ist, benötigen Sie Zugriff auf verschiedene Ebenen von Protokollierungsinformationen. Das Hinzufügen zusätzlicher Protokollierung und Überwachung zu Workstations, bei denen bereits Ressourcenprobleme auftreten, kann jedoch die verfügbaren Ressourcen weiter reduzieren und zu ungünstigen Testergebnissen führen. Wir empfehlen, dass Ihre Workstation die Mindestanforderungen erfüllt,

damit zusätzliche Ressourcen zur Protokollierung, Überwachung, Durchführung von Malware-Scans, für Betriebssystemfunktionen und alle anderen ausgeführten Prozesse zur Verfügung stehen.

Erfassen Sie zusätzliche Verlaufsprotokolle und Datenquellen für die Korrelation. Wenn Sie einen Zusammenhang zwischen dem Zeitpunkt des Ereignisses und dem Zeitpunkt der Meldung des Problems sehen, können Sie möglicherweise die Ursache mit den folgenden Informationen ermitteln:

- Round-Trip-Zeit (RTT) und Paketverlust an Endpunkte innerhalb Ihrer Amazon Connect-Region von der Workstation des Kundendienstmitarbeiters oder einer identischen Workstation im gleichen Netzwerksegment. Wenn aufgrund von Sicherheitsrichtlinien keine Endpunkte verfügbar sind, genügt ein öffentlicher WAN-Endpunkt (beispielsweise www.amazon.com). Im Idealfall verwenden Sie die Instance-Aliasadresse (<https://your-instance-alias.my.connect.aws/>) und auch die Signalisierungsadresse für Endpunkte.

Die Endpunkte Ihrer Region finden Sie hier: [Endpunkte und Kontingente von Amazon Connect](#).

- Regelmäßige Überwachung von Workstations, die die laufenden Prozesse und die aktuelle Ressourcennutzung der einzelnen Prozesse anzeigen.
- Leistung der Workstation/Auslastung in diesen Bereichen:
 - Prozessor (CPU)
 - Datenträger/Laufwerk
 - RAM/Arbeitsspeicher
 - Durchsatz und Leistung des Netzwerks
- Überwachen Sie alle vorab genannten Punkte für Ihre VDI-Desktop-Umgebung, einschließlich RTT/Paketüberwachung zwischen der Workstation des Kundendienstmitarbeiters und der VDI-Umgebung.


So stellen Sie fest, ob das Headset von Kundendienstmitarbeitern die Ursache des Problems ist

Probleme mit dem Headset von Kundendienstmitarbeitern werden in der Regel durch zwei Probleme verursacht:

- Die Verbindung zwischen dem Headset des Agenten und dem Computer.
- Die Berechtigungen für das Browser-Mikrofon.

Gehen Sie so vor:

- Prüfen, ob Ihr Computer das Headset erkennt – Überprüfen Sie die Einstellungen im Geräte-Manager, um sicherzustellen, dass Ihr Computer das Headset erkennt und eine korrekte Verbindung des Headsets ermöglicht. Beispiel anhand eines Windows-PCs:
 1. Gehen Sie zum Geräte-Manager und erweitern Sie dann Audioeingänge und -ausgänge.
 2. Wenn Ihr Computer Ihr Headset erkennt, wird es dort aufgelistet.
- Prüfen der Browsereinstellungen für Headset/Mikrofon
 - Chrome
 1. Rufen Sie Einstellungen, Seiteneinstellungen, Mikrofon auf.
 2. Überprüfen Sie dann, ob das richtige Headset aktiviert ist.
 3. Weitere Informationen finden Sie unter [Kamera und Mikrofon verwenden in Chrome](#).
 - Firefox
 1. Wählen Sie, während Sie sich im CCP befinden, das Schloss-Symbol in der Adressleiste aus. Erteilen Sie dem CCP bei Bedarf Berechtigungen.
 2. Weitere Informationen finden Sie unter [Firefox-Fenster mit Seiteninformationen](#).
- Entfernen des Werbeblockers – Wenn Sie eine Werbeblocker-Erweiterung verwenden, entfernen Sie sie und prüfen Sie, ob das Problem dadurch behoben ist.

 **Important**

Eine mit der Google Chrome Version 64 eingeführte Änderung kann zu Problemen bei der Annahme von Anrufen führen, wenn Sie ein eingebettetes CCP-Softphone über die Amazon-Connect-Streams-Bibliothek verwenden. Wenn bei der Verwendung von Chrome 64 Probleme mit Ihrem Mikrofon auftreten, können Sie das Problem beheben, indem Sie die aktuelle Version der [Amazon-Connect-Streams-API](#) erstellen und bereitstellen und den Schritten unter Streams herunterladen folgen.

Sie können das Problem auch beheben, indem Sie Firefox oder Edge als Browser verwenden.

Weitere Informationen zur Lösung von Audio-Problemen finden Sie unter [Beheben von Problemen bei Verwendung des Contact Control Panel \(CCP\)](#).

Problem von Kundendienstmitarbeitern, die das CCP verwenden: Sie hören keinen Hinweis bei eingehendem Chat?

Wenn ein Kundendienstmitarbeiter die Audioanzeige für einen eingehenden Chat nicht hören kann, liegt das Problem wahrscheinlich daran, dass Google für Chrome ein Audiorichtlinien-Flag hinzugefügt hat. Dieses Flag existiert in den Chrome-Versionen 71 – 75.

Sie können dieses Problem beheben, indem Sie die CCP-Website der Zulassungsliste in den Chrome-Einstellungen der Kundendienstmitarbeiter hinzufügen. Anleitungen finden Sie in diesem [Google Chrome-Hilfeartikel](#).

Weitere Informationen zur Lösung von Audio-Problemen finden Sie unter [Beheben von Problemen bei Verwendung des Contact Control Panel \(CCP\)](#).

So integrieren Sie ein benutzerdefiniertes Contact Control Panel (CCP)

In der [Amazon-Connect-Streams](#)-Dokumentation wird beschrieben, wie Sie Ihre vorhandenen Webanwendungen in Amazon Connect integrieren können. Streams geben Ihnen die Möglichkeit, die CCP (Contact Control Panel)-Benutzeroberflächenkomponenten in eine Seite einzubetten und/oder Kundendienstmitarbeiter- und Kontaktstatusereignisse direkt zu verarbeiten, um den Kundendienstmitarbeiter- und Kontaktstatus über eine objektorientierte ereignisgesteuerte Schnittstelle zu steuern. Sie können die integrierte Schnittstelle verwenden oder eine eigene Schnittstelle von Grund auf neu erstellen – mit Streams haben Sie die Wahl.

Inhalt

- [Verwenden von Amazon Connect mit Drittanbieter-Cookies](#)
- [CCP in Salesforce einbetten](#)
- [CCP in Zendesk einbetten](#)

Verwenden von Amazon Connect mit Drittanbieter-Cookies

Google Chrome

Google Chrome hat [angekündigt](#), ab dem ersten Quartal 2024 im Rahmen seiner Privacy Sandbox Initiative mit der Außerbetriebnahme von Drittanbieter-Cookies (3PCD) zu beginnen. Amazon

Connect verwendet Drittanbieter-Cookies für die Authentifizierung. Amazon-Connect-Domains wurden von Google für die weitere Verwendung von Drittanbieter-Cookies bis zum 27. Dezember 2024 zugelassen. Wir entwickeln proaktiv Lösungen, um nach 3PCD die Authentifizierung aufrechtzuerhalten. Sie sollten planen, Ihre Streams-API und Ihren CTI-Adapter später in diesem Jahr zu aktualisieren. Kunden, die Amazon Connect Agent Workspace oder das Contact Control Panel (CCP) als eigenständige Anwendung verwenden, müssen die in diesem Thema beschriebenen Schritte nicht durchführen.

Note

Kunden, die ihr Single Sign-On (SSO) in Amazon Connect einbetten, können von der Ablehnung von Drittanbieter-Cookies betroffen sein, wenn ihr SAML Identity Provider (IdP) Drittanbieter-Cookies verwendet. Kunden, die SSO einbetten, sollten sich bei Bedarf an ihren SAML-IdP wenden, um Anweisungen zur Risikominderung zu erhalten. Um zu testen, ob Sie betroffen sind, lesen Sie die Chrome-Richtlinien zum Testen von Cookie-Fehlern von Drittanbietern.

CCP in Salesforce einbetten

Die Kernfunktionalität des Amazon Connect-CTI-Adapters bietet ein WebRTC-browserbasiertes Contact Control Panel (CCP) in Salesforce. Die Amazon Connect-CTI-Integration besteht aus zwei Komponenten:

- [Ein verwaltetes Salesforce-Paket](#)
- [Eine AWS Serverless-Anwendung, die in Ihrer AWS-Umgebung bereitgestellt wird](#)

Für einen detaillierten Überblick und die Einrichtung der vollständigen CTI-Adapterfunktionen für Salesforce Lightning lesen Sie die Installationsanleitung [Amazon Connect CTI-Adapter v4 for Salesforce Lightning](#).

Informationen zum CTI Adapter für Salesforce Classic finden Sie im [Amazon Connect CTI Adapter für Salesforce Classic-Installationshandbuch](#).

Wir empfehlen Ihnen, das Paket zunächst in Ihre Salesforce-Sandbox zu installieren. Nach der Installation des Pakets können Sie Ihre Salesforce Callcenter-Konfiguration in Salesforce konfigurieren.

CCP in Zendesk einbetten

Für die Integration von Amazon Connect und Zendesk benötigen Sie:

- Eine Amazon Connect-Instance.
- Ein [Zendesk Support](#)-Konto mit einem [Zendesk Talk Partner Edition](#)-Plan oder einem Zendesk-Testkonto.

Installieren und konfigurieren Sie die [Amazon Connect für Zendesk-App](#) in Ihrem Zendesk Support-Konto und integrieren Sie die App dann in Amazon Connect. Nach der Integration können Sie Flows erstellen, um Amazon Connect mit Zendesk-Ticketing zu verwenden.

Weitere Informationen finden Sie unter [Wie integriere ich Amazon Connect in Zendesk?](#)

Einrichten von Amazon Connect – Globale Ausfallsicherheit

Note

Diese Funktion ist nur für Amazon Connect Connect-Instances verfügbar, die in den folgenden AWS Regionen erstellt wurden: USA Ost (Nord-Virginia), USA West (Oregon), Europa (Frankfurt) und Europa (London).

Sie können ein Replikat in der Region USA Ost (Nord-Virginia) nur erstellen, wenn Ihre Quelle USA West (Oregon) ist, oder umgekehrt. Ebenso können Sie in der Region Europa (Frankfurt) nur dann ein Replikat erstellen, wenn Ihre Quelle Europa (London) ist, oder umgekehrt.

Um Zugriff auf diese Funktion zu erhalten, wenden Sie sich an Ihren Amazon Connect Solutions Architect oder Technical Account Manager.

Mit Amazon Connect – Globale Ausfallsicherheit können Sie überall auf der Welt einen Kundenservice mit höchster Zuverlässigkeit, Leistung und Effizienz anbieten. Mit seinen Funktionen für verteilte Telefonie kann Ihr Kontaktcenter international gesetzliche Anforderungen erfüllen.

Amazon Connect – Globale Ausfallsicherheit bietet eine Reihe von APIs, mit denen Sie Folgendes tun können:

- Stellen Sie eine verknüpfte Amazon Connect Connect-Instance in einer anderen bereit AWS-Region.
- Bereitstellung und Verwaltung von Telefonnummern, die weltweit verfügbar und in beiden Regionen zugänglich sind.
- Verteilen von Telefonieverkehr und Kundendienstmitarbeitern in Schritten von 10 % auf Amazon-Connect-Instances und Regionen oder alle auf einmal verschieben. Auf diese Weise können Sie eingehende Sprachkontakte und Kundendienstmitarbeiter langsam zwischen Regionen verschieben oder sie alle gleichzeitig verschieben.

Sie können beispielsweise eingehende Sprachkontakte und Kundendienstmitarbeiter zu 100 % auf USA Ost (Nord-Virginia) und zu 0 % auf USA West (Oregon) oder zu 50 % auf beide Regionen verteilen.

- Zugriff auf reservierte Kapazitäten in allen Regionen.

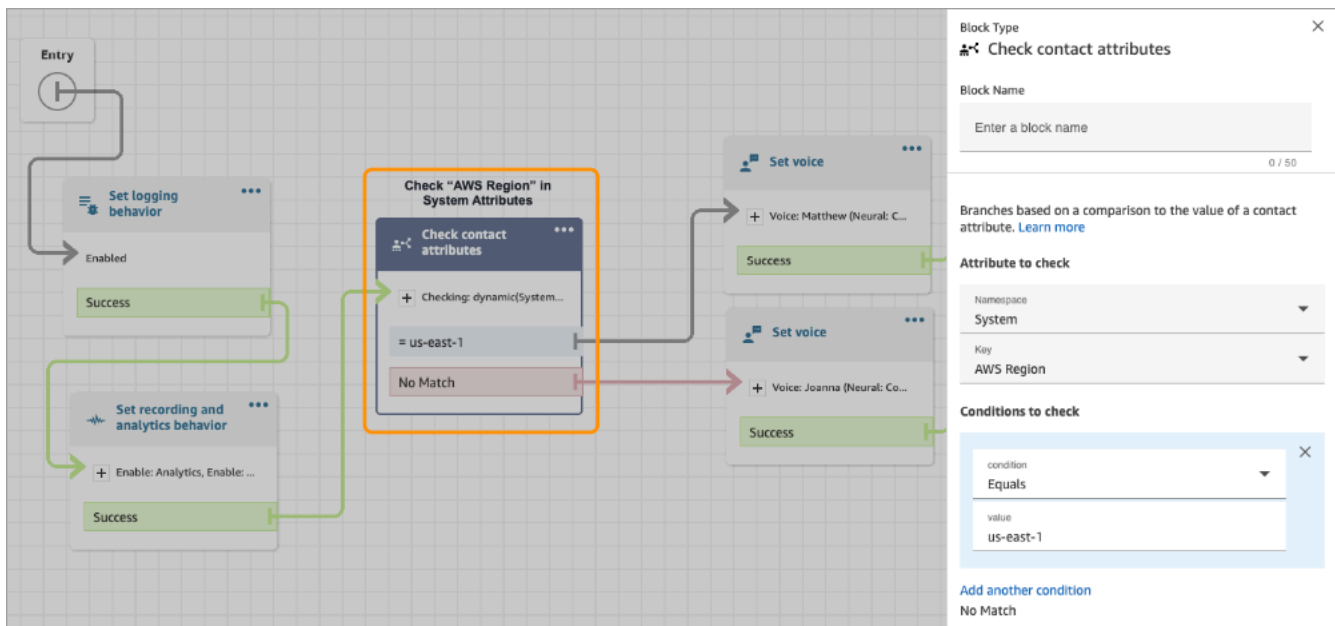
Inhalt

- [Globale Resilienz Anforderungen von Amazon Connect](#)
- [Erste Schritte mit Amazon Connect – Globale Ausfallsicherheit](#)
- [Verwalten von Datenverkehr-Verteilerguppen](#)
- [Regionsübergreifende Verwaltung von Telefonnummern](#)
- [Chats regionsübergreifend verwalten](#)

Globale Resilienz Anforderungen von Amazon Connect

Wenn Sie entschieden haben, dass Amazon Connect Global Resiliency die richtige Bereitstellung für Sie ist, stellen Sie sicher, dass Sie vor dem Onboarding die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

- [Portieren](#) Sie alle Telefonnummern, die Sie für mehrere Regionen aktivieren möchten, auf Amazon Connect.
- Sie müssen über eine bestehende [SAML 2.0-fähige](#) Amazon Connect-Produktionsinstanz in einer Region verfügen, in der Amazon Connect Global Resiliency verfügbar ist. Informationen zur Bestätigung finden Sie unter [Verfügbarkeit globaler Resilienz nach Regionen](#)
- Es wird empfohlen, Amazon Connect Global Resiliency Services in einer Testumgebung zu integrieren und zu testen, bevor der Produktionsdatenverkehr aufgenommen wird.
- Fordern Sie an, dass ALLE [Servicekontingenten in der Replikatinstanz mit den Servicekontingenten in der Quellinstanz übereinstimmen: Erstellen Sie in der AWS Management Console > Support einen Fall zur Erhöhung des Servicekontingents.](#)
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Lambda-Funktionen in allen AWS Regionen denselben Namen haben.
- Aktualisieren Sie Ihre Flows, um alle hartcodierten Regionen durch den Parameter `$.AwsRegion` oder `$['AwsRegion']` zu ersetzen.
- Für Amazon Lex Lex-Bots können Sie einen der folgenden Schritte ausführen:
 - Verwenden Sie Amazon Lex Global Resiliency, um Bots AWS regionsübergreifend zu replizieren und die Bot-ID beizubehalten.
 - Ändern Sie Ihre Flows je nach AWS Region, in der der Flow ausgeführt wird, in Branch. Zur Laufzeit des Flows werden diese Parameter durch die Region ersetzt, in der der Flow ausgeführt wird, wie im folgenden Beispiel gezeigt.



Erste Schritte mit Amazon Connect – Globale Ausfallsicherheit

Note

Diese Funktion ist nur für Amazon Connect Connect-Instances verfügbar, die in den folgenden AWS Regionen erstellt wurden: USA Ost (Nord-Virginia), USA West (Oregon), Europa (Frankfurt) und Europa (London).

Sie können ein Replikat in der Region USA Ost (Nord-Virginia) nur erstellen, wenn Ihre Quelle USA West (Oregon) ist, oder umgekehrt. Ebenso können Sie in der Region Europa (Frankfurt) nur dann ein Replikat erstellen, wenn Ihre Quelle Europa (London) ist, oder umgekehrt.

Um Zugriff auf diese Funktion zu erhalten, wenden Sie sich an Ihren Amazon Connect Solutions Architect oder Technical Account Manager.

Sie beginnen mit Amazon Connect Global Resiliency, indem Sie ein Replikat Ihrer bestehenden Amazon Connect Connect-Instance in einer anderen AWS-Region erstellen und eine Traffic-Verteilergruppe erstellen.

Eine Datenverkehr-Verteilergruppe ist eine Amazon-Connect-Ressource, mit der Sie Amazon-Connect-Instances verknüpfen können, die sich in verschiedenen AWS-Regionen befinden. Telefonnummern können an die Datenverkehr-Verteilergruppe angehängt werden. Der

Telefonieverkehr zu diesen Nummern kann auf die Instances in der Datenverkehr-Verteilerguppe verteilt werden.

So richten Sie Amazon Connect – Globale Ausfallsicherheit ein

1. [Erstellen Sie ein Replikat Ihrer bestehenden Amazon-Connect-Instance](#). Verwenden Sie die [ReplicateInstance-API](#).
2. [Erstellen Sie eine Datenverkehr-Verteilerguppe](#).
 1. Verwenden Sie die [CreateTrafficDistributionGroup-API](#).
 2. Ermitteln Sie mithilfe der [DescribeTrafficDistributionGroupAPI](#), ob die Traffic-Verteilerguppe erfolgreich erstellt wurde (StatusmussACTIVE).
3. [Fordern Sie Telefonnummern für Ihre Datenverkehr-Verteilerguppe an](#). Nachdem Ihre Verkehrsverteilergruppe erfolgreich erstellt wurde (StatusistACTIVE), können Sie mit der [ClaimPhoneNumber](#) API Telefonnummern für sie beanspruchen.

Note

Die Standardverteilung des Datenverkehrs für diese Telefonnummern ist auf 100 % – 0 % festgelegt. Das heißt, 100% des eingehenden Telefonieverkehrs gehen an die Amazon Connect Quell-Instance, mit der das Replikat erstellt wurde.

Darüber hinaus können Sie Telefonnummern, nachdem sie für eine Instance beansprucht wurden, mehreren Instances in AWS-Regionen zuweisen. Verwenden Sie dazu die [UpdatePhoneNummern-API](#), um die Nummern einer Verkehrsverteilergruppe zuzuweisen.

4. [Aktualisieren Sie Ihre Datenverkehrverteilung](#). Verwenden Sie die [UpdateTrafficVerteilungs-API](#), um den Traffic in Schritten von 10% auf die verknüpften Instanzen zu verteilen.

Erstellen Sie ein Replikat Ihrer bestehenden Amazon-Connect-Instance

Note

Diese Funktion ist nur für Amazon Connect Connect-Instances verfügbar, die in den folgenden AWS Regionen erstellt wurden: USA Ost (Nord-Virginia), USA West (Oregon), Europa (Frankfurt) und Europa (London).

Sie können ein Replikat in der Region USA Ost (Nord-Virginia) nur erstellen, wenn Ihre Quelle USA West (Oregon) ist, oder umgekehrt. Ebenso können Sie in der Region Europa (Frankfurt) nur dann ein Replikat erstellen, wenn Ihre Quelle Europa (London) ist, oder umgekehrt.

Um Zugriff auf diese Funktion zu erhalten, wenden Sie sich an Ihren Amazon Connect Solutions Architect oder Technical Account Manager.

Sie rufen die [ReplicateInstance](#)API auf, um ein Replikat Ihrer Amazon Connect Connect-Instance in einer anderen zu erstellen AWS-Region und Konfigurationsinformationen für Amazon Connect Connect-Ressourcen dorthin zu kopieren. AWS-Regionen

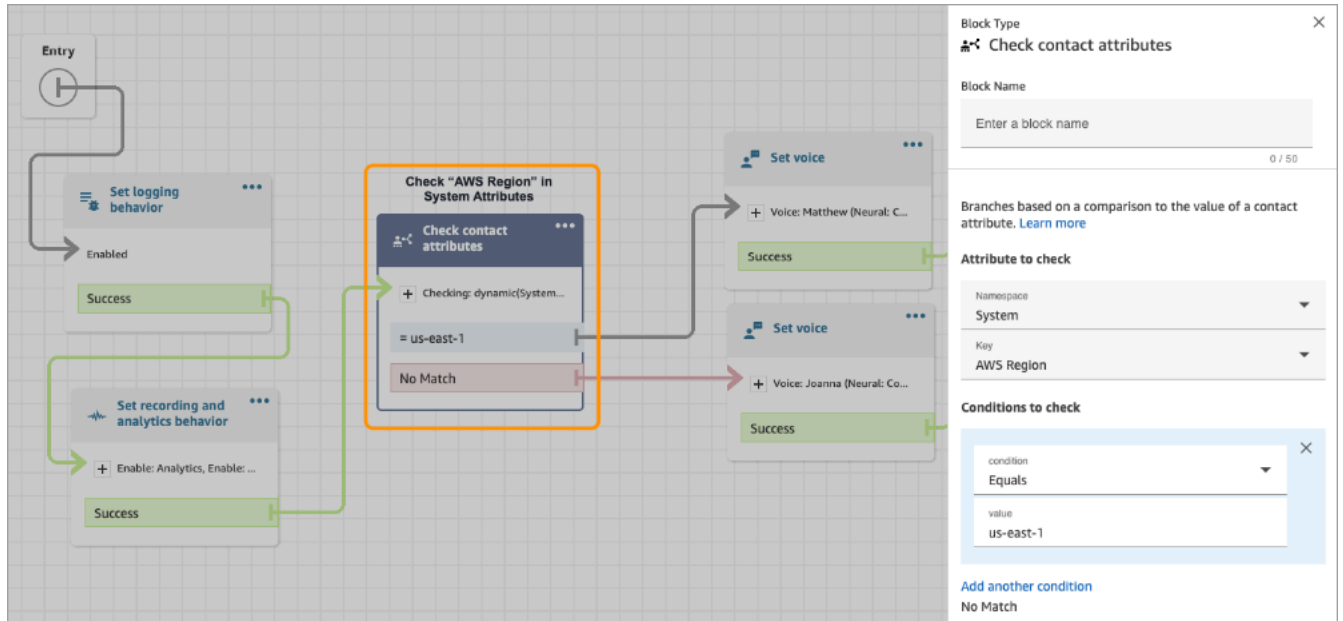
Inhalt

- [Wissenswertes](#)
- [Eigenschaften der Replikat-Instance](#)
- [Welche Ressourcen werden in der Replikat-Instance gespiegelt](#)
- [Was ist nach der Erstellung der Replikat-Instance zu tun](#)
- [Wann Sie den AWS Support kontaktieren sollten](#)
- [Warum schlägt ein ReplicateInstance Anruf fehl](#)
- [So finden Sie die Quellregion einer Amazon-Connect-Instances](#)

Wissenswertes

- Vor dem Ausführen [ReplicateInstance](#):
 - Stellen Sie sicher, dass Sie eine Liste der IAM-Mindestberechtigungen haben, die zum Erstellen einer Instance erforderlich sind. Siehe [Erforderliche Berechtigungen für die Verwendung benutzerdefinierter IAM-Richtlinien zur Verwaltung des Zugriffs auf die Amazon Connect Connect-Admin-Website](#).
 - Aktualisieren Sie Ihre Flows, um alle hartcodierten Regionen durch den Parameter `$.AwsRegion` oder `$['AwsRegion']` zu ersetzen. Zur Laufzeit des Flows werden diese Parameter durch die Region ersetzt, in der der Flow ausgeführt wird.
 - Stellen Sie sicher, dass Ihre Lambda-Funktionen in allen AWS-Regionen denselben Namen haben.
 - Für Amazon Lex Lex-Bots können Sie einen der folgenden Schritte ausführen:

- Verwenden Sie Amazon Lex Global Resiliency, um Bots AWS regionsübergreifend zu replizieren und die Bot-ID beizubehalten.
- Ändern Sie Ihre Flows je nach AWS Region, in der der Flow ausgeführt wird, in Branch. Zur Laufzeit des Flows werden diese Parameter durch die Region ersetzt, in der der Flow ausgeführt wird, wie im folgenden Beispiel gezeigt.



- Von AWS verwaltete Schlüssel Um die Replikat-Instance zuzulassen, erstellen Sie mithilfe der AWS Konsole eine temporäre Amazon Connect Connect-Instance in der Region, in der Sie die Replikat-Instance erstellen möchten. Dadurch wird der Standard Von AWS verwaltete Schlüssel für Amazon Connect erstellt.
- [ReplicateInstance](#) kopiert die Amazon Connect Connect-Konfiguration AWS-Regionen als Teil des ersten Replikationsprozesses hinüber. Nach Abschluss dieses ersten Schritts werden alle Änderungen, die zu einem späteren Zeitpunkt an [gespiegelten Ressourcen](#) vorgenommen werden, kontinuierlich regionsübergreifend mit der Replikat-Instance synchronisiert.
- Alle Telefonnummern auf der Quell-Instance, die noch keinen Nummerngruppen zugeordnet sind, werden automatisch der standardmäßigen Datenverkehr-Verteilergruppe hinzugefügt. Durch diesen Schritt sind die Telefonnummern sowohl in der Quell- als auch in der Replikatregion verfügbar und die Zuordnung des TelefonnummernFlowes wird für alle AWS-Regionen gespiegelt.
- Der Notfallzugriff für die Anmeldung bei der Replikat-Instance ist erst verfügbar, nachdem das Standard-Weiterleitungsprofil und die Warteschlange für alle Regionen gespiegelt wurden.
- Während die Konfiguration weitergegeben wird AWS-Regionen, können Sie den Fortschritt in AWS CloudTrail Protokollen verfolgen. Oder Sie können auf der Amazon Connect Admin-Website zu

Benutzerverwaltung, Änderungsverlauf anzeigen navigieren, um einen Prüfpfad der Änderungen an den Benutzern einzusehen.

- Ein Konflikt zwischen Ressourcennamen tritt auf, wenn Ressourcen in der Quell-Instance und der Replikat-Instance denselben Namen, aber unterschiedliche Ressourcen-IDs haben. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn die Ressource in der Replikat-Instance außerhalb des Replikationsprozesses manuell erstellt wurde.

Bei Konflikten mit Ressourcennamen wird die Ressource [ReplicateInstance](#) nicht regionsübergreifend synchronisiert. Stattdessen wird der Fehler `ResourceConflictException` ausgegeben. Nachdem Sie den Namenskonflikt gelöst haben (z. B. die Ressource in der Replikat-Instance gelöscht haben), können Sie `ReplicateInstance` erneut ausführen, um die Ressource zu synchronisieren.

- Nach der Ausführung müssen Sie die [AssociateTrafficDistributionGroupBenutzer-API](#) verwenden `ReplicateInstance`, um Agenten entweder der standardmäßigen Verkehrsverteilergruppe oder einer benutzerdefinierten Verkehrsverteilergruppe zuzuordnen.
- Beim Ausführen werden [ReplicateInstance](#) keine Lambda-Funktionen oder Amazon Lex Lex-Bots oder andere Drittanbieter/Integrationen synchronisiert, die Sie möglicherweise haben.

Eigenschaften der Replikat-Instance

- Die replizierte Amazon-Connect-Instance wird in demselben AWS -Konto wie Ihre bestehende Amazon-Connect-Instance erstellt.
- [ReplicateInstance](#) erstellt eine Standardverteilergruppe für den Datenverkehr, falls noch keine vorhanden ist. Diese standardmäßige Datenverkehr-Verteilergruppe hat drei Arten der Datenverkehrsverteilung:
 - Anmelden
 - Kundendienstmitarbeiter
 - Telefonie

Verwenden Sie die [CreateTrafficDistributionGroup](#) API, um weitere Verkehrsverteilergruppen zu erstellen. Diese zusätzlichen Verkehrsverteilergruppen sind jedoch keine standardmäßigen Verkehrsverteilergruppen und unterstützen daher nur Agenten- und Telefonverteilungen.

- Die standardmäßige Datenverkehr-Verteilergruppe ist die einzige, in der Sie die `SignInConfig`-Verteilung ändern können. Sehen Sie sich den `IsDefault` Parameter im [TrafficDistributionGruppen-Datentyp](#) an.

- Sie verwenden `SignInConfig`, um die Backend-Anmeldeserver auszuwählen, die dem Kundendienstmitarbeiter die Anmeldung bei seiner Amazon-Connect-Instance erleichtern. Wenn Sie beispielsweise `UpdateTrafficDistribution` mit einem modifizierten `SignInConfig` und einem nicht standardmäßigen Wert für `TrafficDistributionGroup` aufrufen, wird `InvalidRequestException` zurückgegeben.
- Die Replikat-Instance hat dieselbe Instance-ID wie die Amazon-Connect-Instance, von der sie repliziert wurde.

Welche Ressourcen werden in der Replikat-Instance gespiegelt

[ReplicateInstances](#) spiegelt die folgenden Amazon Connect Ressourcen wider AWS-Regionen.

Important

Die Service Quotas für diese Ressourcen werden automatisch in allen AWS-Regionen abgeglichen, bevor die Ressourcen regionsübergreifend gespiegelt werden. Um ein beliebiges anderes Kontingent in der Replikat-Instance zu erhöhen, reichen Sie eine Anfrage ein.

- Flows
- Flow-Module
- Benutzer
- Weiterleitungsprofile
- Warteschlangen
- Sicherheitsprofile
- Betriebsstunden
- Schnellverbindungen
- Eingabeaufforderungen (ohne die in S3 gespeicherten)
- Benutzerhierarchien (Gruppen und Ebenen)
- Kundendienstmitarbeiter-Status
- Vordefinierte Attribute

[ReplicateInstance](#) repliziert außerdem die folgenden Assoziationen zwischen: AWS-Regionen

- Telefonnummer zu Flow
- Warteschlange zu Weiterleitungsprofil
- Benutzer zu Sicherheitsprofil, Weiterleitungsprofil und Benutzerhierarchie
- Weiterleitungsprofile
- Warteschlange zu Schnellverbindungen
- Warteschlange zu Betriebsstunden
- Warteschlange zu Flow

Was ist nach der Erstellung der Replik-Instance zu tun

Nachdem Ihre Replik-Instance von Amazon Connect erstellt wurde, müssen Sie sie konfigurieren:

1. Sorgen Sie für Redundanz bei Front-End- und Back-End-Integrationen (z. B. SSO, Lambda, Lex) in allen Regionen.
2. Nehmen Sie passende manuelle Aktualisierungen für alle verknüpften Instances vor.
3. Verwenden Sie die [AssociateTrafficDistributionGroupBenutzer-API](#), um Agenten der Standardverteilergruppe für den Datenverkehr zuzuordnen.

Bevor Sie Kundendienstmitarbeiter einer Datenverkehr-Verteilergruppe zuordnen können, müssen sie sowohl auf der Quell- als auch auf der Replik-Instance vorhanden sein. Sie können Benutzer nicht einer Datenverkehr-Verteilergruppe zuordnen, wenn sie neu zur Quell-Instance hinzugefügt wurden und sich noch nicht im Replikat befinden.

Wann Sie den AWS Support kontaktieren sollten

Wenden Sie sich an den AWS Support, wenn Sie Hilfe bei den folgenden Aktivitäten benötigen:

- Um den Status der Spiegelung zu verstehen, der über das hinausgeht, was in den CloudTrail Protokollen und im Audit-Trail auf der Amazon Connect Admin-Website verfügbar ist.
- Um die Replikation zu beenden, nachdem sie gestartet wurde.
- Um Ihre Replik-Instance zu löschen. Sie müssen Nummern und Benutzer von Datenverkehrsverteilergruppen trennen. AWS Der Support muss alle Snapshots löschen, die wir für das globale Konfigurationsmanagement erstellt haben.

Warum schlägt ein ReplicateInstance Aufruf fehl

Ein [ReplicateInstance](#)API-Aufruf schlägt `InvalidRequestException` in den folgenden Fällen fehl:

1. Das Replikat wird in derselben Region erstellt, in der sich Ihre bestehende Instance befindet.
2. Die Instanz wurde bereits im Rahmen eines anderen [ReplicateInstance](#)API-Aufrufs repliziert.
3. Die Instance hat keinen Alias.
4. Die Instance befindet sich nicht im Status ACTIVE.
5. Für die Instance ist SAML nicht aktiviert.
6. Es besteht ein Konflikt mit Ressourcennamen.

So finden Sie die Quellregion einer Amazon-Connect-Instances

Wenn Sie vergessen haben, welches die Quellregion für Ihre Amazon-Connect-Instances ist, führen Sie die folgenden Schritte aus, um sie zu finden:

1. Rufen Sie die [ListTrafficDistributionGroups](#)API mit Ihrem `InstanceId`.
2. Für jede Datenverkehr-Verteilergruppe in der Antwortliste enthält die zurückgegebene Angabe zu `InstanceARN` die Quellregion. In der folgenden ARN wäre *source-region* beispielsweise die Region Ihrer Amazon-Connect-Instance.

```
arn:aws:connect:source-region:account-id:traffic-distribution-group/  
traffic-distribution-group-id
```

Erstellen von Datenverkehr-Verteilergruppen

Sie können mithilfe der [CreateTrafficDistributionGroup](#)API eine Traffic-Verteilergruppe für Ihre bestehende Amazon Connect Connect-Instance erstellen.

Eine Datenverkehr-Verteilergruppe ist eine Amazon-Connect-Ressource, mit der Sie Amazon-Connect-Instances verknüpfen können, die sich in verschiedenen AWS-Regionen befinden. Telefonnummern können an die Datenverkehr-Verteilergruppe angehängt werden. Der Telefonieverkehr zu diesen Nummern kann auf die Instances in der Datenverkehr-Verteilergruppe verteilt werden.

Wissenswertes

- Wenn Sie eine Datenverkehr-Verteilergruppe erstellen, muss diese in der Quell- AWS-Region erstellt werden. Eine Quellregion ist die Region, in der Sie Ihre bestehende Amazon-Connect-Instance einrichten.
- Wenn Sie Telefonnummern einer Datenverkehr-Verteilergruppe zuordnen:
 - Sie können nur Telefonnummern zuordnen, die in der Quellregion beansprucht wurden.
 - Die Telefonnummer muss sich in derselben Region befinden, in der die Datenverkehr-Verteilergruppe erstellt wurde.
- Sie können Nummern für eine Datenverkehr-Verteilergruppe beanspruchen oder die Datenverkehr-Verteilung für eine Datenverkehr-Verteilergruppe nur dann abrufen oder aktualisieren, wenn ihr Status den Wert ACTIVE hat. Verwenden Sie die [DescribeTrafficDistributionGroupAPI](#), um festzustellen, ob sie erfolgreich erstellt wurde (Status muss ACTIVE).
- Wenn Sie eine replizierte Amazon-Connect-Instance erstellen, wird für diese eine standardmäßige Datenverkehr-Verteilergruppe erstellt. Die standardmäßige Datenverkehr-Verteilergruppe ist die einzige, in der Sie die SignInConfig-Verteilung ändern können. Sehen Sie sich den `IsDefault` Parameter im [TrafficDistributionGruppen-Datentyp](#) an. Sie verwenden `SignInConfig`, um die Backend-Anmeldeserver auszuwählen, die dem Kundendienstmitarbeiter die Anmeldung bei seiner Amazon-Connect-Instance erleichtern. Wenn Sie beispielsweise `UpdateTrafficDistribution` mit einem modifizierten `SignInConfig` und einem nicht standardmäßigen Wert für `TrafficDistributionGroup` aufrufen, wird `InvalidRequestException` zurückgegeben.

Status der Datenverkehr-Verteilergruppen

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung des Status der Datenverkehr-Verteilergruppen:

- `CREATION_IN_PROGRESS`: Die Erstellung der Datenverkehr-Verteilergruppe ist im Gange.
- `ACTIVE`: Die Datenverkehr-Verteilergruppe wurde erstellt.
- `CREATION_FAILED`: Die Erstellung der Datenverkehr-Verteilergruppe ist fehlgeschlagen.
- `PENDING_DELETION`: Das Löschen der Datenverkehr-Verteilergruppe ist im Gange.
- `DELETION_FAILED`: Das Löschen der Datenverkehr-Verteilergruppe ist fehlgeschlagen.
- `UPDATE_IN_PROGRESS`: Die Aktualisierung der Datenverkehr-Verteilergruppe ist im Gange.

Warum schlägt ein CreateTrafficDistributionGroup Aufruf fehl

Ein [CreateTrafficDistributionGroup](#) API-Aufruf schlägt `InvalidRequestException` in den folgenden Fällen fehl:

- Die [ReplicateInstance](#) API wurde nicht aufgerufen, bevor eine Traffic-Verteilerguppe für die verknüpften Instances erstellt wurde.
- Die [CreateTrafficDistributionGroup](#) API wurde nicht in derselben Region aufgerufen, in der die [ReplicateInstance](#) API aufgerufen wurde. Die Region, in der diese API aufgerufen wird, muss mit der Region der Instance übereinstimmen, die zum Erstellen eines Replikats verwendet wurde.

Anfordern von Telefonnummern für Datenverkehr-Verteilerguppen

Note

Diese Funktion ist nur für Amazon Connect Connect-Instances verfügbar, die in den folgenden AWS Regionen erstellt wurden: USA Ost (Nord-Virginia), USA West (Oregon), Europa (Frankfurt) und Europa (London).

Sie können ein Replikat in der Region USA Ost (Nord-Virginia) nur erstellen, wenn Ihre Quelle USA West (Oregon) ist, oder umgekehrt. Ebenso können Sie in der Region Europa (Frankfurt) nur dann ein Replikat erstellen, wenn Ihre Quelle Europa (London) ist, oder umgekehrt.


Um Zugriff auf diese Funktion zu erhalten, wenden Sie sich an Ihren Amazon Connect Solutions Architect oder Technical Account Manager.

[Nachdem Ihre Traffic-Verteilerguppe erfolgreich erstellt wurde \(StatusistACTIVE\), können Sie nach verfügbaren Telefonnummern suchen und SearchAvailablePhoneNumbersClaimPhonenach Rufnummern suchen, um diese zu beanspruchen.](#)

Bevor Sie eine Telefonnummer für Ihre Verkehrsverteilergruppe beanspruchen, empfehlen wir, mithilfe der [DescribeTrafficDistributionGroup](#) API zu überprüfen, ob der Status der Verkehrsverteilergruppe lautet `ACTIVE`. Das Zuweisen einer Telefonnummer zu einer Datenverkehr-Verteilerguppe, die nicht `ACTIVE` ist, führt zum Fehler `ResourceNotFoundException`.

Sie können eine Telefonnummer für eine Verkehrsverteilergruppe beanspruchen, indem Sie beim Aufrufen der [ClaimPhoneNumber](#) API den ARN der Verkehrsverteilergruppe im `TargetArnParameter`

angeben. Sie können die [UpdatePhoneNumber-API](#) auch verwenden, um eine Telefonnummer, die zuvor für eine Instance beansprucht wurde, einer Verkehrsverteilergruppe zuzuweisen.

 Note

Um das Feld Beschreibung zu aktualisieren, müssen Sie die Amazon-Connect-Konsole verwenden.

Beispiel-ArbeitsFlows

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für einen ArbeitsFlow, um Telefonnummern zu beanspruchen und sie für mehrere AWS-Regionen zu verwenden:

1. Erstellen Sie ein Replikat Ihrer Instance:
 - Rufen Sie die [ReplicateInstance](#)-API auf.
 2. Erstellen Sie eine Datenverkehr-Verteilergruppe, die diese Instances miteinander verbindet:
 - Rufen Sie die [CreateTrafficDistributionGroup](#)-API auf.
 3. Suchen Sie nach verfügbaren Telefonnummern, die für die Datenverkehr-Verteilergruppe beansprucht werden können:
 - Rufen Sie die [SearchAvailablePhoneNumbers](#)API in der Region auf, in der die Verkehrsverteilergruppe erstellt wurde. Geben Sie den ARN der Datenverkehr-Verteilergruppe für den Parameter TargetArn an.
 4. Rufen Sie in der Region, in der die Verkehrsverteilergruppe erstellt wurde, die [ClaimPhoneNumber-API](#) auf:
 - a. Geben Sie den ARN der Datenverkehr-Verteilergruppe für den Parameter TargetArn an.
 - b. Geben Sie den E164-Telefonnummernwert an, der durch den [SearchAvailablePhoneNumbers](#)API-Aufruf in Schritt 3 zurückgegeben wurde.
- Eine PhoneNumberId und ein PhoneNumberArn werden zurückgegeben. Sie können diese Werte für Folgeoperationen verwenden.
5. Stellen Sie sicher, dass der Status der Telefonnummer CLAIMED lautet:
 - Rufen Sie die [DescribePhoneNumber API](#) auf.

(DescribePhoneNumber kann auch in der anderen Region angerufen werden, die der Verkehrsverteilergruppe zugeordnet ist. Es werden dieselben Telefonnummerndetails zurückgegeben.)

Die Telefonnummer kann erst dann für Folgeoperationen verwendet werden, wenn ihr Status CLAIMED lautet.

Eine Beschreibung der möglichen Statuswerte finden Sie unter [Definitionen der Rufnummernstatuswerte](#).

6. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5 für alle Telefonnummern, die Sie für die Datenverkehrs-Verteilergruppe beanspruchen möchten.
7. Gehen Sie wie folgt vor, um Telefonnummern Flows zuzuordnen. Führen Sie sie in beiden Regionen aus, in denen die Datenverkehr-Verteilergruppe aktiv ist.

Diese Schritte stellen sicher, dass Ihr Telefonieverkehr korrekt an Ihre DatenFlows weitergeleitet wird, um Ihre Konfiguration der Datenverkehrsverteilung zu unterstützen.

- a. Gehen Sie in Ihrer bestehenden Amazon-Connect-Instance in der Region, in der die Datenverkehr-Verteilergruppe erstellt wurde, wie folgt vor:
 - i. Rufen Sie die [ListContactFlows](#) API auf. Geben Sie die InstanceId an, die der replizierten Instance entspricht.
 - ii. Eine Liste von Flow-ARNs wird zurückgegeben. Verwenden Sie diese Flow-ARNs, um einen Flow mit einer Telefonnummer zu verknüpfen. Rufen Sie die [AssociatePhoneNumberContactFlow](#) API auf.
- b. Führen Sie in der replizierten Amazon Connect Connect-Instance in der anderen AWS Region die folgenden Schritte aus:
 - i. Rufen Sie die [ListContactFlows-API](#) auf. Geben Sie die InstanceId an, die der replizierten Instance entspricht.
 - ii. Eine Liste von Flow-ARNs wird zurückgegeben. Verwenden Sie diese Flow-ARNs, um einen Flow mit einer Telefonnummer zu verknüpfen. Rufen Sie die [AssociatePhoneNumberContactFlow](#) API auf.

Warum schlägt ein ClaimPhoneNumber Anruf fehl

Ihr [ClaimPhoneNumber-API-Aufruf](#) schlägt `ResourceNotFoundException` in den folgenden Fällen mit einem fehl:

- Die angegebene Datenverkehr-Verteilergruppe ist nicht vorhanden, der Status der Datenverkehr-Verteilergruppe ist nicht `ACTIVE` oder Sie sind nicht Eigentümer der Datenverkehr-Verteilergruppe.
- Die Telefonnummer ist nicht verfügbar, um Ansprüche geltend zu machen. In einigen Fällen wurde eine Telefonnummer, von der Sie gefunden haben, [SearchAvailablePhoneNumbers](#) möglicherweise von einem anderen Kunden angefordert.

ClaimPhoneIm folgenden Fall schlägt die [Nummer](#) fehl und es wird ein `InvalidParameterException` Fehler angezeigt:

- Der Endpunkt, den Sie aufrufen, befindet sich nicht in derselben Region, in der die Datenverkehr-Verteilergruppe erstellt wurde.

Definitionen der Rufnummernstatuswerte

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Rufnummernstatuswerte:

- `CLAIMED` bedeutet, dass der vorherige [ClaimPhoneNumber](#) - oder [UpdatePhoneNumber-Vorgang](#) erfolgreich war.
- `IN_PROGRESS` bedeutet, dass ein Vorgang [UpdatePhonevom Typ ClaimPhoneZahl, Zahl](#) noch in Bearbeitung ist und noch nicht abgeschlossen wurde. Sie können [DescribePhoneNumber](#) zu einem späteren Zeitpunkt anrufen, um zu überprüfen, ob der vorherige Vorgang abgeschlossen wurde.
- `FAILED` gibt an, dass der vorherige Nummern- oder [ClaimPhoneUpdatePhoneNummernvorgang](#) fehlgeschlagen ist. Enthält eine Meldung, in der die Ursache des Fehlers angegeben ist.

Ein häufiger Grund für einen Fehlschlag ist, dass der Wert `TargetArn`, mit dem Sie eine Telefonnummer beanspruchen oder auf den Sie eine Telefonnummer aktualisieren, das Limit für die Gesamtzahl der beanspruchten Nummern erreicht hat.

Wenn Sie aufgrund eines API-Aufrufs von `ClaimPhoneNumber` den Status `FAILED` erhalten haben, haben Sie einen Tag Zeit, um erneut zu versuchen, die Telefonnummer zu beanspruchen, bevor die Nummer wieder in den Bestand aufgenommen wird, sodass andere Kunden sie anfordern können.

Zuweisen beanspruchter Telefonnummern zu Datenverkehr-Verteilerguppen

- Sie haben eine neue Datenverkehr-Verteilerguppe erstellt, deren Status ACTIVE ist. Wir empfehlen, die [DescribeTrafficDistributionGroup](#)API zu verwenden, um den Status zu überprüfen.
- Sie haben bereits Telefonnummern für Instances oder andere Datenverkehr-Verteilerguppen beansprucht.

Jetzt können Sie diese beanspruchten Telefonnummern mithilfe der [UpdatePhoneNumber](#) API Ihrer neuen Verkehrsverteilergruppe zuweisen. Geben Sie den ARN der Datenverkehr-Verteilerguppe im Parameter `TargetArn` an.

Note

Um das Feld Beschreibung zu aktualisieren, müssen Sie die Amazon-Connect-Konsole verwenden.

Beispiel-ArbeitsFlows

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für einen ArbeitsFlow, mit dem Sie Ihrer Datenverkehr-Verteilerguppe Rufnummern zuweisen können, die Sie beansprucht haben:

1. Rufen Sie die [UpdatePhoneNumber](#) API auf, um die Telefonnummer einer neuen zuzuweisenTargetArn.

Der `TargetArn` kann für eine andere Amazon-Connect-Instance oder für eine Datenverkehr-Verteilerguppe gelten, die in derselben Region erstellt wurde, in der die Telefonnummer ursprünglich beansprucht wurde.

2. Gehen Sie wie folgt vor, um Telefonnummern Flows zuzuordnen. Führen Sie sie in beiden Regionen aus, in denen die Datenverkehr-Verteilerguppe aktiv ist.

Diese Schritte stellen sicher, dass Ihr Telefonieverkehr korrekt an Ihre DatenFlows weitergeleitet wird, um Ihre Konfiguration der Datenverkehrsverteilung zu unterstützen.

- a. Gehen Sie in Ihrer bestehenden Amazon-Connect-Instance in der Region, in der die Datenverkehr-Verteilerguppe erstellt wurde, wie folgt vor:

- i. Rufen Sie die [ListContactFlows-API](#) auf. Geben Sie die InstanceId an, die der replizierten Instance entspricht.
 - ii. Eine Liste von Flow-ARNs wird zurückgegeben. Verwenden Sie diese Flow-ARNs, um einen Flow mit einer Telefonnummer zu verknüpfen. Rufen Sie die [AssociatePhoneNumberContactFlow-API](#) auf.
- b. Führen Sie in der replizierten Amazon-Connect-Instance in der anderen Region die folgenden Schritte aus:
- i. Rufen Sie die [ListContactFlows-API](#) auf. Geben Sie die InstanceId an, die der replizierten Instance entspricht.
 - ii. Eine Liste von Flow-ARNs wird zurückgegeben. Verwenden Sie diese Flow-ARNs, um einen Flow mit einer Telefonnummer zu verknüpfen. Rufen Sie die [AssociatePhoneNumberContactFlow-API](#) auf.

Warum schlägt ein AssociatePhoneNumberContactFlow Anruf fehl

Wenn die Nummer für eine Verkehrsverteilergruppe beansprucht wird und Sie [AssociatePhoneNumberContactFlow](#) über eine Instanz aufrufen, AWS-Region in der die Verkehrsverteilergruppe erstellt wurde, können Sie entweder einen vollständigen ARN- oder UUID-Wert der Telefonnummer für den `PhoneNumberId` URI-Anforderungsparameter verwenden.

Wenn die Nummer jedoch für eine Verkehrsverteilergruppe beansprucht wird und Sie diese API mithilfe einer Instanz in dem Replikat aufrufen, das der Verkehrsverteilergruppe AWS-Region zugeordnet ist, müssen Sie eine vollständige Rufnummer ARN angeben. Wenn in diesem Szenario eine UUID angegeben wird, tritt eine `ResourceNotFoundException` auf.

Warum schlägt ein UpdatePhoneNumber Anruf fehl

Ihr [UpdatePhoneNumber-API-Aufruf](#) schlägt `ResourceNotFoundException` im folgenden Fall mit einem fehl:

- Die angegebene Datenverkehr-Verteilergruppe ist nicht vorhanden, der Status der Datenverkehr-Verteilergruppe ist nicht `ACTIVE` oder Sie sind nicht Eigentümer der Datenverkehr-Verteilergruppe.

`UpdatePhoneIn` folgenden Fall schlägt die [Nummer](#) fehl und es wird ein `InvalidParameterException` Fehler angezeigt:

- Der Endpunkt, den Sie aufrufen, befindet sich nicht in derselben Region, in der die Datenverkehrs-Verteilerguppe erstellt wurde.

Definitionen der Rufnummernstatuswerte

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Rufnummernstatuswerte:

- CLAIMED bedeutet, dass der vorherige [ClaimPhoneNumber](#) - oder [UpdatePhoneNumber-Vorgang](#) erfolgreich war.
- IN_PROGRESS bedeutet, dass ein Vorgang [UpdatePhonevom Typ ClaimPhoneZahl, Zahl](#) noch in Bearbeitung ist und noch nicht abgeschlossen wurde. Sie können [DescribePhoneNumber](#) zu einem späteren Zeitpunkt anrufen, um zu überprüfen, ob der vorherige Vorgang abgeschlossen wurde.
- FAILED gibt an, dass der vorherige Nummern- oder [ClaimPhoneUpdatePhoneNummernvorgang](#) fehlgeschlagen ist. Enthält eine Meldung, in der die Ursache des Fehlers angegeben ist. Ein häufiger Grund für einen Fehlschlag ist, dass der Wert `TargetArn`, mit dem Sie eine Telefonnummer beanspruchen oder auf den Sie eine Telefonnummer aktualisieren, das Limit für die Gesamtzahl der beanspruchten Nummern erreicht hat.

Aktualisieren Sie die Verteilung des Telefonverkehrs auf AWS-Regionen

Sie verwenden die [UpdateTrafficDistribution-API](#), um den Telefonverkehr zu verteilen und [Agenten auf verschiedene Regionen zu verlagern](#).

Nachdem Sie Telefonnummern für Ihre Traffic-Verteilerguppe beansprucht haben, können Sie mithilfe der [UpdateTrafficDistribution-API](#) eingehende Sprachkontakte in Schritten von 10% auf verknüpfte Instanzen in einer bestimmten Traffic-Verteilerguppe verteilen.

Wenn die folgenden Anforderungen nicht erfüllt sind, schlägt Ihr [UpdateTrafficDistribution-API-Aufruf](#) mit folgender Meldung fehl: `InvalidRequestException`

- Sie müssen die Verteilung für die Konfiguration des Telefonieverkehrs bereitstellen.
- Sie müssen die Verteilung des Datenverkehrs für beide verknüpften Instances angeben, und die Gesamtverteilung muss zusammen 100 % ergeben.
- Sie müssen die Datenverkehrsverteilung in Schritten von 10 % angeben.
- Die in der Telefoniekonfiguration angegebenen Instance-ARNs müssen mit den ARNs der verknüpften Instances übereinstimmen.

Wenn Sie `UpdateTrafficDistribution` von der Quellregion AWS aus anrufen, können Sie entweder die ID der Datenverkehr-Verteilerguppe oder den Amazon-Ressourcennamen (ARN) verwenden. Wenn Sie `UpdateTrafficDistribution` in der Replikatregion anrufen, müssen Sie den Datenverkehr-Verteilerguppen-ARN verwenden.

Einrichten der Umgebung Ihrer Kundendienstmitarbeiter mit Amazon Connect – Globale Ausfallsicherheit

Amazon Connect Global Resiliency ermöglicht es Ihnen, Agenten mit globaler Anmeldung, Agentenverteilungs-API und Verbesserungen am Agent Workspace ein globales Erlebnis zu bieten. Mit diesen Funktionen können Sie:

- Ermöglichen Sie es Ihren Kundendienstmitarbeitern, sich zu Beginn ihres Tages einmal anzumelden und Kontakte aus ihrer aktuell aktiven Region zu bearbeiten, ohne zu wissen, welche Region gerade aktiv ist.
- Fügen Sie Kundendienstmitarbeiter zu Ihrer Datenverkehr-Verteilerguppe hinzu und verteilen Sie Kundendienstmitarbeiter auf alle AWS-Regionen.
- Leiten Sie neue eingehende Sprachkontakte mit einer einfachen Seitenaktualisierung an den Agenten-Workspace für die aktuell aktive Region weiter.

Inhalt

- [Integrieren Ihres Identitätsanbieters \(IdP\) in einen SAML-Anmeldeendpunkt von Amazon Connect Global Resiliency](#)
- [Ordnen Sie Agenten Instances in mehreren AWS Regionen zu](#)
- [Aktualisieren der Verteilung der Kundendienstmitarbeiter auf die AWS -Regionen](#)
- [Richten Sie Amazon Connect Agent Workspace ein, um Agenten zu unterstützen, die zwischen AWS Regionen wechseln](#)
- [Tipps zur Vermeidung von Problemen beim Umschalten von Kundendienstmitarbeitern auf eine andere Region](#)

Integrieren Ihres Identitätsanbieters (IdP) in einen SAML-Anmeldeendpunkt von Amazon Connect Global Resiliency

Damit sich Ihre Agenten einmal anmelden und in beiden AWS Regionen angemeldet sein können, um Kontakte aus der aktuellen aktiven Region zu bearbeiten, müssen Sie die IAM-Einstellungen so konfigurieren, dass sie den SAML-Endpunkt für die globale Anmeldung verwenden.

Bevor Sie beginnen

Sie müssen SAML für Ihre Amazon-Connect-Instance aktivieren, um Amazon Connect – Globale Ausfallsicherheit verwenden zu können. Informationen zu den ersten Schritten mit einem IAM-Verbund finden Sie unter [Aktivieren von SAML-2.0-Verbundbenutzern für den Zugriff auf die AWS-Managementkonsole](#).

Wissenswertes

- Sie benötigen Ihre Instance-ID, um die Schritte in diesem Thema auszuführen. Anweisungen zu deren Auffinden erhalten Sie unter [Finden Sie Ihre Amazon Connect-Instance-ID/ARN](#).
- Sie müssen auch die Quellregion Ihrer Amazon-Connect-Instances kennen. Anweisungen zu deren Auffinden erhalten Sie unter [So finden Sie die Quellregion einer Amazon-Connect-Instances](#).
- Wenn Sie Ihre Connect-Anwendung in einen Iframe einbetten, müssen Sie sicherstellen, dass Ihre Domain in der Liste der zugelassenen Ursprünge sowohl in Ihrer Quell- als auch in Ihrer Replikatinstanz vorhanden ist, damit die globale Anmeldung funktioniert.

Um Approved Origins auf Instanzebene zu konfigurieren, folgen Sie den Schritten unter

[Verwenden einer Zulassungsliste für integrierte Anwendungen](#)

- Kundendienstmitarbeiter müssen bereits in Ihren Quell- und Replikat-Instances von Amazon Connect erstellt worden sein und denselben Benutzernamen haben wie der Name der Rollensitzung Ihres Identitätsanbieters (IDP). Andernfalls wird der Fehler `UserNotOnboardedException` angezeigt und Sie riskieren, dass die Redundanzfunktionen für Kundendienstmitarbeiter zwischen Ihren Instances verloren gehen.
- Sie müssen Kundendienstmitarbeiter einer Datenverkehr-Verteilergruppe zuordnen, bevor Kundendienstmitarbeiter sich anmelden können. Andernfalls schlägt die Anmeldung des Kundendienstmitarbeiters mit `ResourceNotFoundException` fehl. Informationen darüber, wie Sie Ihre Datenverkehr-Verteilergruppen einrichten und ihnen Kundendienstmitarbeiter zuordnen, finden Sie unter [Ordnen Sie Agenten Instances in mehreren AWS Regionen zu](#).
- Wenn Ihre Kundendienstmitarbeiter sich über die neue SAML-Anmelde-URL beim gesamten Amazon-Connect-Verbund anmelden, versucht Amazon Connect – Globale Ausfallsicherheit

immer, den Kundendienstmitarbeiter sowohl bei Ihren Quell- als auch bei Ihren Replikat-Regionen/-Instances anzumelden, unabhängig davon, wie `SignInConfig` in Ihrer Datenverkehr-Verteilergruppe konfiguriert ist. Sie können dies überprüfen, indem Sie die CloudTrail Protokolle überprüfen.

- Die `SignInConfig` Verteilung in Ihrer Standardverteilergruppe für den Datenverkehr bestimmt nur, welche AWS-Region Methode zur Erleichterung der Anmeldung verwendet wird. Unabhängig davon, wie Ihre Verteilung von `SignInConfig` konfiguriert ist, versucht Amazon Connect immer, Kundendienstmitarbeiter in beiden Regionen Ihrer Amazon-Connect-Instance anzumelden.
- Nach der Replikation einer Amazon-Connect-Instance wird nur ein SAML-Anmeldeendpunkt für Ihre Instances generiert. Dieser Endpunkt enthält immer die Quelle AWS-Region in der URL.
- Sie müssen keinen Relay-Status konfigurieren, wenn Sie die personalisierte SAML-Anmelde-URL mit Amazon Connect – Globale Ausfallsicherheit verwenden.

So integrieren Sie Ihren Identitätsanbieter

1. Wenn Sie mithilfe der [ReplicateInstance](#) API ein Replikat Ihrer Amazon Connect Instance erstellen, wird eine personalisierte SAML-Anmelde-URL für Ihre Amazon Connect Instance generiert. Die generierte URL liegt im folgenden Format vor:

`https://instance-id.source-region.sign-in.connect.aws/saml`


- a. *instance-id* ist die Instance-ID für jede Instance in Ihrer Instance-Gruppe. Die Instance-ID ist in der Quell- und Replikatregion identisch.
 - b. *Quellregion entspricht der Quellregion*, in der die AWS API aufgerufen wurde.
[ReplicateInstance](#)
2. Fügen Sie Ihrer IAM-Verbund-Rolle die folgende Vertrauensrichtlinie hinzu. Nutzen Sie die URL für den SAML-Endpunkt für die globale Anmeldung wie im folgenden Beispiel.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "Federated": [
          "saml-provider-arn"
        ]
      }
    }
  ],
}
```

```

    "Action": "sts:AssumeRoleWithSAML",
    "Condition": {
      "StringLike": {
        "SAML:aud": [
          "https://instance-id.source-region.sign-in.connect.aws/saml*"
        ]
      }
    }
  ]
}

```

 Note

saml-provider-arn ist die in IAM erstellte Identitätsanbieter-Ressource.

3. Gewähren Sie Ihrer InstanceId Zugriff auf connect:GetFederationToken für Ihre IAM-Verbund-Rolle. Beispielsweise:

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "GetFederationTokenAccess",
      "Effect": "Allow",
      "Action": "connect:GetFederationToken",
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "connect:InstanceId": "your-instance-id"
        }
      }
    }
  ]
}

```

4. Fügen Sie Ihrer Identitätsanbieter-Anwendung mithilfe der folgenden Attribut- und Wertezeichenfolgen eine Attributszuordnung hinzu.

Attribut	Wert
https://aws.amazon.com/SAML/Attributes/Role	<i>saml-role-arn</i> , <i>identity-provider-arn</i>

5. Konfigurieren Sie die ACS-URL (Assertion Consumer Service) Ihres Identitätsanbieters so, dass sie auf Ihre personalisierte SAML-Anmelde-URL verweist. Verwenden Sie das folgende Beispiel für die ACS-URL:

```
https://instance-id.source-region.sign-in.connect.aws/saml?&instanceId=instance-id&accountId=your AWS account ID&role=saml-federation-role&idp=your SAML IDP&destination=optional-destination
```

6. Legen Sie die folgenden Felder in den URL-Parametern fest:
- `instanceId`: Die Kennung der Amazon-Connect-Instance. Anweisungen zum Auffinden des Instance-ARN finden Sie unter [Finden Sie Ihre Amazon Connect-Instance-ID/ARN](#).
 - `accountId`: Die AWS Konto-ID, unter der sich die Amazon Connect Connect-Instances befinden.
 - `role`: Wird auf den Namen oder den Amazon-Ressourcennamen (ARN) der SAML-Rolle festgelegt, die für den Amazon-Connect-Verbund verwendet wird.
 - `idp`: Wird auf den Namen oder Amazon-Ressourcennamen (ARN) des IAM SAML-Identitätsanbieters festgelegt.
 - `destination`: Geben Sie den optionalen Pfad ein, zu dem Kundendienstmitarbeiter nach der Anmeldung in der Instance gelangen (zum Beispiel: `/agent-app-v2`).

Ordnen Sie Agenten Instances in mehreren AWS Regionen zu

Damit sich Ihre Agenten in beiden Regionen anmelden AWS-Regionen und Kontakte aus beiden Regionen verarbeiten können, müssen Sie sie zunächst einer Traffic-Verteilerguppe zuweisen.

1. Wenn Sie noch keine Datenverkehr-Verteilerguppe eingerichtet haben, tun Sie dies jetzt. Anweisungen finden Sie unter [Erstellen von Datenverkehr-Verteilerguppen](#).
2. Nachdem Ihre Datenverkehr-Verteilerguppe erfolgreich erstellt wurde (Status ist ACTIVE), können Sie ihr Kundendienstmitarbeiter zuweisen. Ordnen Sie Benutzer immer einer Datenverkehr-Verteilerguppe in der Quellregion zu.

Das Zuweisen eines Kundendienstmitarbeiters zu einer Datenverkehr-Verteilergruppe ohne den Status ACTIVE führt zu `ResourceNotFoundException`. Ermitteln Sie anhand der [DescribeTrafficDistributionGroup](#) API, ob sie erfolgreich erstellt wurde (Status muss ACTIVE).

3. Sie können einer Traffic-Verteilergruppe einen Agenten zuweisen, indem Sie die [AssociateTrafficDistributionGroupBenutzer-API](#) aufrufen.

Beispiele

Der folgende `associate-traffic-distribution-group-user` Beispielbefehl zeigt, wie Agenten mehreren AWS Regionen zugeordnet und in diesen verwendet werden können.

```
aws connect associate-traffic-distribution-group-user
--traffic-distribution-group-id UUID
--user-id UUID
--instance-id
```

Das folgende [AssociateTrafficDistributionGroupBenutzerbeispiel](#) ordnet einen Agenten einer Verkehrsverteilergruppe zu.

```
PUT /traffic-distribution-group/trafficDistributionGroupId/user HTTP/1.1
Content-type: application/json

{
  "UserId": "string"
}
```

Mit dem folgenden Beispielbefehl `disassociate-traffic-distribution-group-user` wird die Zuordnung eines Kundendienstmitarbeiters zu einer Datenverkehr-Verteilergruppe aufgehoben.

```
aws connect disassociate-traffic-distribution-group-user
--instance-id your instance ID
--traffic-distribution-group-id UUID
--user-id UUID
```

Im folgenden [DisassociateTrafficDistributionGroupBenutzerbeispiel](#) wird die Zuordnung eines Agenten zu einer Verkehrsverteilergruppe getrennt.

```
DELETE /traffic-distribution-group/trafficDistributionGroupId/user/UserId HTTP/1.1
```

Warum schlägt ein AssociateTrafficDistributionGroupUser Anruf fehl

Ein [AssociateTrafficDistributionGroupBenutzer-API-Aufruf](#) schlägt ResourceNotFoundException in den folgenden Fällen fehl:

1. Die angegebene Datenverkehr-Verteilergruppe ist nicht vorhanden.
2. Der Status der Datenverkehr-Verteilergruppe ist nicht ACTIVE.
3. Die user-id **UUID** verweist nicht auf einen Benutzer aus der Quell-Instance von Amazon Connect.

Aktualisieren der Verteilung der Kundendienstmitarbeiter auf die AWS -Regionen

So wie Sie die API UpdateTrafficDistribution verwenden können, um den [Telefonieverkehr auf verschiedene Regionen zu verteilen](#), können Sie sie auch verwenden, um Kundendienstmitarbeiter auf mehrere AWS -Regionen zu verteilen, entweder vollständig oder schrittweise im Rahmen regelmäßiger Tests zur Betriebsbereitschaft. Beispielsweise könnten Sie 40% der Agenten in einer AWS Region behalten, um aktive Kontakte abzuschließen, und die verbleibenden Agenten in die Replikatregion verlagern.

Nachdem Sie Agenten zu Ihrer Traffic-Verteilergruppe hinzugefügt haben, verwenden Sie die [UpdateTrafficVerteilungs-API](#), um Agenten in Schritten von 10% auf verknüpfte Instanzen in einer bestimmten Traffic-Verteilergruppe zu verteilen. Ihre Kundendienstmitarbeiter können aktive Sprachkontakte abschließen, bevor sie die Region wechseln.

Note

Wenn ein Agent beim Versuch, einen Kontakt zu beenden, bevor er die Region wechselt, eine Fehlermeldung erhält, muss er die Workspace-Seite für Agenten aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Richten Sie Amazon Connect Agent Workspace ein, um Agenten zu unterstützen, die zwischen AWS Regionen wechseln](#).

Inhalt

- [Voraussetzungen](#)
- [Ändern der Anmeldegewichtung](#)
- [So verlagern Sie den gesamten Telefonverkehr und die Agenten auf mehrere AWS Regionen](#)

Voraussetzungen

Wenn die folgenden Anforderungen nicht erfüllt sind, schlägt Ihr [UpdateTrafficDistribution-API-Aufruf](#) mit folgender Meldung fehl `InvalidRequestException`:

1. Die angegebene Datenverkehr-Verteilergruppe muss vorhanden sein.
2. Der Status der Datenverkehr-Verteilergruppe muss ACTIVE sein.
3. Wenn Sie die `SignInConfig`-Verteilung ändern, können Sie dies nur für die standardmäßige Datenverkehr-Verteilergruppe tun. Die standardmäßige Datenverkehr-Verteilergruppe wird erstellt, wenn die replizierte Amazon-Connect-Instance erstellt wird. Sehen Sie sich den `IsDefault` Parameter im [TrafficDistributionGruppen-Datentyp](#) an.

Wenn Sie `UpdateTrafficDistribution` von der Quellregion AWS aus anrufen, können Sie entweder die ID der Datenverkehr-Verteilergruppe oder den Amazon-Ressourcennamen (ARN) verwenden. Wenn Sie `UpdateTrafficDistribution` in der Replikatregion anrufen, müssen Sie den Datenverkehr-Verteilergruppen-ARN verwenden.

Ändern der Anmeldegewichtung

Die API `UpdateTrafficDistribution` enthält eine Verteilung namens `SignInConfig`. Sie können damit auswählen, welche Backend-Anmeldeserver verwendet werden, um Kundendienstmitarbeitern die Anmeldung bei ihrer Instance-Gruppe zu ermöglichen. Unabhängig von der Konfiguration von `SignInConfig` in Ihrer Datenverkehr-Verteilergruppe werden Kundendienstmitarbeiter bei beiden Instances in der Datenverkehr-Verteilergruppe angemeldet.

Für eine optimale Benutzererfahrung empfehlen wir, beide AWS Regionen während des regulären Betriebs zu aktivieren. Um dies zu erreichen, sollten Sie `true` an beide `SignInConfig`-Verteilungen weitergeben. Wenn Sie Ihren gesamten Telefonverkehr und Ihre Agenten in eine AWS Region verlagern müssen, empfehlen wir, den Wert `false` für die Region, aus der Sie den Verkehr verlagern, auf `SignInConfig` zu ändern.

Der folgende Anruf führt beispielsweise dazu, dass Kundendienstmitarbeiter bei einem bestimmten Anmeldeaufwurf vom Identity Provider mit einer Wahrscheinlichkeit von jeweils 50 % den Anmeldeserver `us-west-2` und den Anmeldeserver `us-east-1` verwenden.

```
aws connect update-traffic-distribution \  
--id traffic distribution group ID or ARN \  
--cli-input-json \  

```

```
'{
  "SignInConfig":{
    "Distributions":[
      {
        "Region":"us-west-2",
        "Enabled":true
      },
      {
        "Region":"us-east-1",
        "Enabled":true
      }
    ]
  }
}'
```

Umgekehrt leitet die folgende Anmeldeverteilung 100 % des Datenverkehrs über den Anmeldeendpunkt an den Anmeldeserver us-east-1 weiter.

```
aws connect update-traffic-distribution \
--id traffic distribution group ID or ARN \
--cli-input-json \
'{
  "SignInConfig":{
    "Distributions":[
      {
        "Region":"us-west-2",
        "Enabled":false
      },
      {
        "Region":"us-east-1",
        "Enabled":true
      }
    ]
  }
}'
```

Diese Verteilung steuert nur, welche Region des Anmeldeservers verwendet wird, um die Anmeldung des Kundendienstmitarbeiters bei beiden Instances in ihrer Instance-Gruppe durchzuführen. Sie hat keinen Einfluss auf die Verteilung der Kundendienstmitarbeiter, die vom Teil AgentConfig der API UpdateTrafficDistribution gesteuert werden.

⚠ Important

Wenn der Anmeldeendpunkt bei der Anmeldung der Kundendienstmitarbeiter nicht reagiert und Ihre `SignInConfig`-Verteilung auf mehrere Regionen aufgeteilt ist, können Sie Fehler beheben, indem Sie die Verteilung in einer einzelnen AWS -Region zusammenfassen. Wenn Ihre `SignInConfig` gewichtet ist und nicht reagiert, können Sie versuchen, die `SignInConfig` auf die deaktivierte Region zu verschieben. Unabhängig davon, wie Ihre `SignInConfig` konfiguriert ist, profitieren Kundendienstmitarbeiter immer noch davon, dass eine Sitzung sowohl in der Quell- als auch in der Replikatregion aktiv ist, da sie versuchen, sich in beiden Regionen bei ihrer Amazon-Connect-Instance anzumelden.

So verlagern Sie den gesamten Telefonverkehr und die Agenten auf mehrere AWS Regionen

Verwenden Sie den folgenden Codeausschnitt, um alle neuen eingehenden Sprachkontakte, die Verteilung der Kundendienstmitarbeiteranmeldungen und die Kundendienstmitarbeiterverteilung von `us-west-2` auf `us-east-1` zu verlagern.

```
aws connect update-traffic-distribution \  
--id traffic distribution group ID or ARN \  
--cli-input-json \  
{  
  "SignInConfig":{  
    "Distributions":[  
      {  
        "Region":"us-west-2",  
        "Enabled":false  
      },  
      {  
        "Region":"us-east-1",  
        "Enabled":true  
      }  
    ]  
  },  
  "AgentConfig":{  
    "Distributions":[  
      {  
        "Region":"us-west-2",  
        "Percentage":0  
      },  
      {
```

```
        "Region": "us-east-1",
        "Percentage": 100
    }
]
},
"TelephonyConfig": {
    "Distributions": [
        {
            "Region": "us-west-2",
            "Percentage": 0
        },
        {
            "Region": "us-east-1",
            "Percentage": 100
        }
    ]
}
}
```

Wenn Sie `UpdateTrafficDistribution` von der Quellregion AWS aus anrufen, können Sie entweder die ID der Datenverkehr-Verteilergruppe oder den Amazon-Ressourcennamen (ARN) verwenden. Wenn Sie `UpdateTrafficDistribution` in der Replikatregion anrufen, müssen Sie den Datenverkehr-Verteilergruppen-ARN verwenden.


Richten Sie Amazon Connect Agent Workspace ein, um Agenten zu unterstützen, die zwischen AWS Regionen wechseln

Führen Sie die folgenden Schritte aus, damit Amazon Connect Agent Workspace das Contact Control Panel von der AWS Replikatregion in die Quellregion einbetten und zwischen diesen wechseln kann, wenn sich die aktive Region des Agenten ändert.

Wenn Sie noch kein Replikat der Quell-Instance in Amazon Connect erstellt oder keine Datenverkehr-Verteilergruppe eingerichtet haben, finden Sie weitere Informationen unter [Erste Schritte mit Amazon Connect – Globale Ausfallsicherheit](#).


1. Rufen Sie die AWS Amazon Connect Connect-Konsole auf, um die Zugriffs-URL für Ihre Quell-Instance abzurufen. Notieren Sie sich die URL.
2. In der Replikatregion die AWS Amazon Connect Connect-Konsole, um die Zugriffs-URL für Ihre Replikat-Instance abzurufen. Notieren Sie sich die URL.

3. Wählen Sie im gleichen Fenster für Ihre replizierte Amazon-Connect-Instance im linken Bereich die Option Genehmigte Ursprünge aus.
4. Fügen Sie die Domain für die Zugriffs-URL der Quell-Instance hinzu, die Sie in Schritt 1 notiert haben.

 Note

Fügen Sie kein nachstehendes/ an die Zugriffs-URL an.

5. Wiederholen Sie die obigen Schritte für Ihre Quell-Instance: Gehen Sie zu Genehmigte Ursprünge und fügen Sie die Zugriffs-URL für die Replik-Instance hinzu.

 Note

Kundendienstmitarbeiter müssen ihren Status auf Verfügbar setzen, nachdem sie zwischen Regionen umgeschaltet wurden.

Tipps zur Vermeidung von Problemen beim Umschalten von Kundendienstmitarbeitern auf eine andere Region

- Wenn Sie die Datenverkehrsverteilung für Kundendienstmitarbeiter aktualisieren, achten Sie darauf, auch die Datenverkehrsverteilung für eingehende Sprachkontakte zu aktualisieren. Andernfalls könnten Sie in eine Situation geraten, in der in einer Region viele Kundendienstmitarbeiter sind und in der anderen viel Telefonieverkehr vorhanden ist.
- Bevor Sie Benutzer einer Traffic-Verteilergruppe zuordnen, stellen Sie sicher, dass derselbe Benutzername sowohl in der Quell- als auch in der Replik-Instance von Amazon Connect vorhanden ist. Andernfalls erhalten Sie die Fehlermeldung `InvalidRequestException`, wenn Sie einen Benutzer einer Datenverkehr-Verteilergruppe zuordnen, der Benutzer mit dem Benutzernamen jedoch nicht in der Replik-Region existiert.
- Sie müssen die [AssociateTrafficDistributionGroupBenutzer-API](#) aufrufen, um Agenten einer Traffic-Verteilergruppe in der Quellregion zuzuordnen. Wenn Sie versuchen, dies zu tun, während Sie sich in der Replikregion befinden, wird eine Fehlermeldung angezeigt. `ResourceNotFoundException`

Verwalten von Datenverkehr-Verteilerguppen

Die Themen in diesem Abschnitt beschreiben, wie Sie Datenverkehr-Verteilerguppen mithilfe von Amazon Connect APIs verwalten.

Inhalt

- [Auflisten von Datenverkehr-Verteilerguppen](#)
- [Löschen von Datenverkehr-Verteilerguppen](#)

Auflisten von Datenverkehr-Verteilerguppen

Verwenden Sie die [ListTrafficDistributionGroups](#)API, um alle Verkehrsverteilergruppen aufzulisten.

Es kann nötig sein, Datenverkehr-Verteilerguppen aufzulisten, um festzustellen, ob eine bestimmte Amazon-Connect-Instance Teil einer Datenverkehr-Verteilerguppe ist.

Löschen von Datenverkehr-Verteilerguppen

Verwenden Sie die [DeleteTrafficDistributionGroup](#)API, um eine Verkehrsverteilergruppe zu löschen, die nicht mehr benötigt wird.

Note

Sie können eine Datenverkehr-Verteilerguppe nicht löschen, wenn für sie Telefonnummern beansprucht wurden. [Sie müssen zunächst mithilfe der Number-API Telefonnummern aus der ReleasePhone Verkehrsverteilergruppe freigeben.](#) Danach können Sie die Datenverkehr-Verteilungsguppe löschen.

Sie können mit der Amazon-Connect-Konsole keine Nummern aus einer Datenverkehr-Verteilerguppe freigeben.

Ihr [DeleteTrafficDistributionGroup](#)API-Aufruf schlägt mit der Meldung fehl, `ResourceInUseException` ob Telefonnummern weiterhin für die Traffic-Verteilerguppe beansprucht werden.

Regionsübergreifende Verwaltung von Telefonnummern

In den Themen in diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie Telefonnummern mithilfe AWS-Regionen von Amazon Connect Connect-APIs verwalten können.

Inhalt

- [Fordern Sie Telefonnummern für mehrere Instanzen an AWS-Regionen](#)
- [Eine Telefonnummer, für die ein Anspruch erhoben wurde, auf mehrere Instanzen verschieben AWS-Regionen](#)
- [Versionsnummern von Datenverkehr-Verteilerguppen](#)

Fordern Sie Telefonnummern für mehrere Instanzen an AWS-Regionen

Note

Diese Funktion ist nur für Amazon Connect Connect-Instances verfügbar, die in den folgenden AWS Regionen erstellt wurden: USA Ost (Nord-Virginia), USA West (Oregon), Europa (Frankfurt) und Europa (London).

Sie können ein Replikat in der Region USA Ost (Nord-Virginia) nur erstellen, wenn Ihre Quelle USA West (Oregon) ist, oder umgekehrt. Ebenso können Sie in der Region Europa (Frankfurt) nur dann ein Replikat erstellen, wenn Ihre Quelle Europa (London) ist, oder umgekehrt.

Um Zugriff auf diese Funktion zu erhalten, wenden Sie sich an Ihren Amazon Connect Solutions Architect oder Technical Account Manager.

Um Anrufe an eine Telefonnummer über mehrere Instanzen hinweg tätigen oder entgegennehmen zu können AWS-Regionen, müssen Sie eine Telefonnummer bei einer Verkehrsverteilergruppe beanspruchen.

So beanspruchen Sie eine Telefonnummer für eine Datenverkehr-Verteilerguppe

1. Erstellen Sie mithilfe der [CreateTrafficDistributionGroup](#)API eine Traffic-Verteilerguppe.
2. Beschreiben Sie Ihre Verkehrsverteilergruppe, indem Sie mithilfe der [DescribeTrafficDistributionGroup](#)API feststellen, ob sie erfolgreich erstellt wurde (Status muss ACTIVE).

3. [Nachdem Ihre Traffic-Verteilerguppe erfolgreich erstellt wurde \(StatusistACTIVE\), können Sie mithilfe der Number-API Rufnummern für sie beanspruchen. ClaimPhone](#)

Eine Telefonnummer, für die ein Anspruch erhoben wurde, auf mehrere Instanzen verschieben AWS-Regionen

Note

Diese Funktion ist nur für Amazon Connect Connect-Instances verfügbar, die in den folgenden AWS Regionen erstellt wurden: USA Ost (Nord-Virginia), USA West (Oregon), Europa (Frankfurt) und Europa (London).

Sie können ein Replikat in der Region USA Ost (Nord-Virginia) nur erstellen, wenn Ihre Quelle USA West (Oregon) ist, oder umgekehrt. Ebenso können Sie in der Region Europa (Frankfurt) nur dann ein Replikat erstellen, wenn Ihre Quelle Europa (London) ist, oder umgekehrt.

Um Zugriff auf diese Funktion zu erhalten, wenden Sie sich an Ihren Amazon Connect Solutions Architect oder Technical Account Manager.

Sie können eine Telefonnummer, für die zuvor auf einer Instance Anspruch erhoben wurde, verschieben und stattdessen mehreren Instances in allen AWS-Regionen zuweisen. Dazu weisen Sie die Telefonnummer einer Datenverkehr-Verteilerguppe zu.

So weisen Sie einer Datenverkehr-Verteilerguppe eine Telefonnummer zu

1. Erstellen Sie mithilfe der [CreateTrafficDistributionGroup](#)API eine Traffic-Verteilerguppe.
2. Beschreiben Sie Ihre Verkehrsverteilergruppe mithilfe der [DescribeTrafficDistributionGroup](#)API, um festzustellen, ob sie erfolgreich erstellt wurde (Status muss ACTIVE).
3. Nachdem Ihre Datenverkehr-Verteilerguppe erfolgreich erstellt wurde (Status ist ACTIVE), können Sie Telefonnummern, für die zuvor Anspruch erhoben wurde, anderen Instances oder anderen Datenverkehr-Verteilerguppen zuweisen. Verwenden Sie die [UpdatePhoneNumber-API](#).

Versionsnummern von Datenverkehr-Verteilerguppen

Verwenden Sie die [ReleasePhoneNumber](#) API, um Telefonnummern aus einer Verkehrsverteilergruppe freizugeben. Die Nummer wird wieder in den Bestand aufgenommen, sodass andere Kunden sie beanspruchen können.

Sie können mit der Amazon-Connect-Konsole keine Nummern aus einer Datenverkehr-Verteilerguppe freigeben.

Chats regionsübergreifend verwalten

Sie verwalten den Chat AWS regionsübergreifend, indem Sie zwei benutzerdefinierte Chat-Benutzeroberflächen oder zwei out-of-the-box Kommunikations-Widgets erstellen: eines in der Quellregion und eines in der Replikatregion. Sie wechseln manuell zwischen ihnen, je nachdem, welche Chat-Oberfläche oder welches out-of-the-box Kommunikations-Widget Sie verwenden möchten.

- Benutzerdefinierte Chat-Schnittstellen: Konfigurieren Sie die Chat-Oberfläche in der Replikat-Region so, dass sie den API-Endpunkt der Replikat-Region verwendet.
- Out-of-the-box Kommunikations-Widgets: Erstellen Sie ein Kommunikations-Widget in der Amazon Connect Connect-Replikatinstanz. Anweisungen finden Sie unter [Konfigurieren Sie ein Kommunikations-Widget in der Replikatinstanz](#).

Im Folgenden sind die Chat-Konfigurationsparameter aufgeführt, die auf Ihrer Website oder App erforderlich sind, um einen clientseitigen Chat zu initiieren:

- Amazon Connect Connect-Instance-ID und Flow-ID: Diese Parameter sind in den Quell- und Replikatregionen identisch.
- AWS Zielregion und in der Regel ein API-Endpunkt zum Starten des Chats (d. h. zum Abrufen des Teilnehmer-Tokens): Diese Parameter unterscheiden sich in den Quell- und Replikatregionen.

Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise zwei ChatConfig Beispieldateien für eine Website: Eine ChatConfig Datei ist für die Quellregion (im Bild mit usWest2 bezeichnet) und die andere ChatConfig Datei ist für die Replikatregion (im Bild mit useAST1 bezeichnet).

```
ChatConfig
7
8
9
10
11 class ChatConfig {
12     // Chat Interactive
13     let startChatEndPoint: String = "https://[redacted].execute-api.us-west-2.amazonaws.com/Prod/"
14     let instanctId: String = "[redacted]"
15     let contactFlowId: String = "[redacted]"
16     let region: AWSRegionType = .USWest2
17
ChatConfig
7
8
9
10
11 class ChatConfig {
12     // Chat Interactive
13     let startChatEndPoint: String = "https://[redacted].execute-api.us-east-1.amazonaws.com/Prod/"
14     let instanctId: String = "[redacted]"
15     let contactFlowId: String = "[redacted]"
16     let region: AWSRegionType = .USEast1
17
```

Konfigurieren Sie ein Kommunikations-Widget in der Replikatinstantz

1. Erstellen Sie auf Ihrer Amazon Connect Connect-Quellinstanz ein Kommunikations-Widget für den Chat, falls noch keines vorhanden ist. Anweisungen finden Sie unter [Hinzufügen eine Chat-Benutzeroberfläche zu einer Website](#).
2. Erstellen Sie auf Ihrer Replikat-Instance ein weiteres Kommunikations-Widget für den Chat. Konfigurieren Sie das Widget mit demselben Flow, der im Widget auf der Quellinstanz verwendet wird. Der Flow befindet sich bereits in der Replikat-Instance, da Amazon Connect Global Resiliency alle Flows von der Quelle in das Replikat kopiert und sie kontinuierlich synchronisiert.
3. Kopieren Sie das neue Kommunikations-Widget-Skript, das Sie in der Replikat-Instance erstellt haben. Betten Sie das Skript in die Website oder App ein, die aktiviert werden soll, wenn der Chat-Verkehr an die Replikatinstantz weitergeleitet wird.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für ein Widget-Skript.

Widget script

[Copy script](#)

Copy this generated code and paste it on each page of your website where you want the communication widget to appear.

```
<script type="text/javascript">
(function(w, d, x, id){
  s=d.createElement('script');
  s.src='https://dg9yx063wiiht.cloudfront.net/amazon-connect-chat-interface-client.js';
  s.async=1;
  s.id=id;
  d.getElementsByTagName('head')[0].appendChild(s);
  w[x] = w[x] || function() { (w[x].ac = w[x].ac || []).push(arguments) };
})(window, document, 'amazon_connect', ' ');
amazon_connect('styles', { iconType: 'CHAT', openChat: { color: '#ffffff', backgroundColor: '#123456' }, closeChat: { color: '#ffffff', backgroundColor: '#123456' } });
amazon_connect('snippetId', ' ');
amazon_connect('supportedMessagingContentTypes', [ 'text/plain', 'text/markdown' ]);
</script>
```

4. Wenn Sie zu einem späteren Zeitpunkt Änderungen am Kommunikations-Widget in der Quellinstanz vornehmen, müssen Sie dieselben Änderungen auch am Kommunikations-Widget in der Replikatinstanz vornehmen.

Option, um mehr Nahtlosigkeit hinzuzufügen

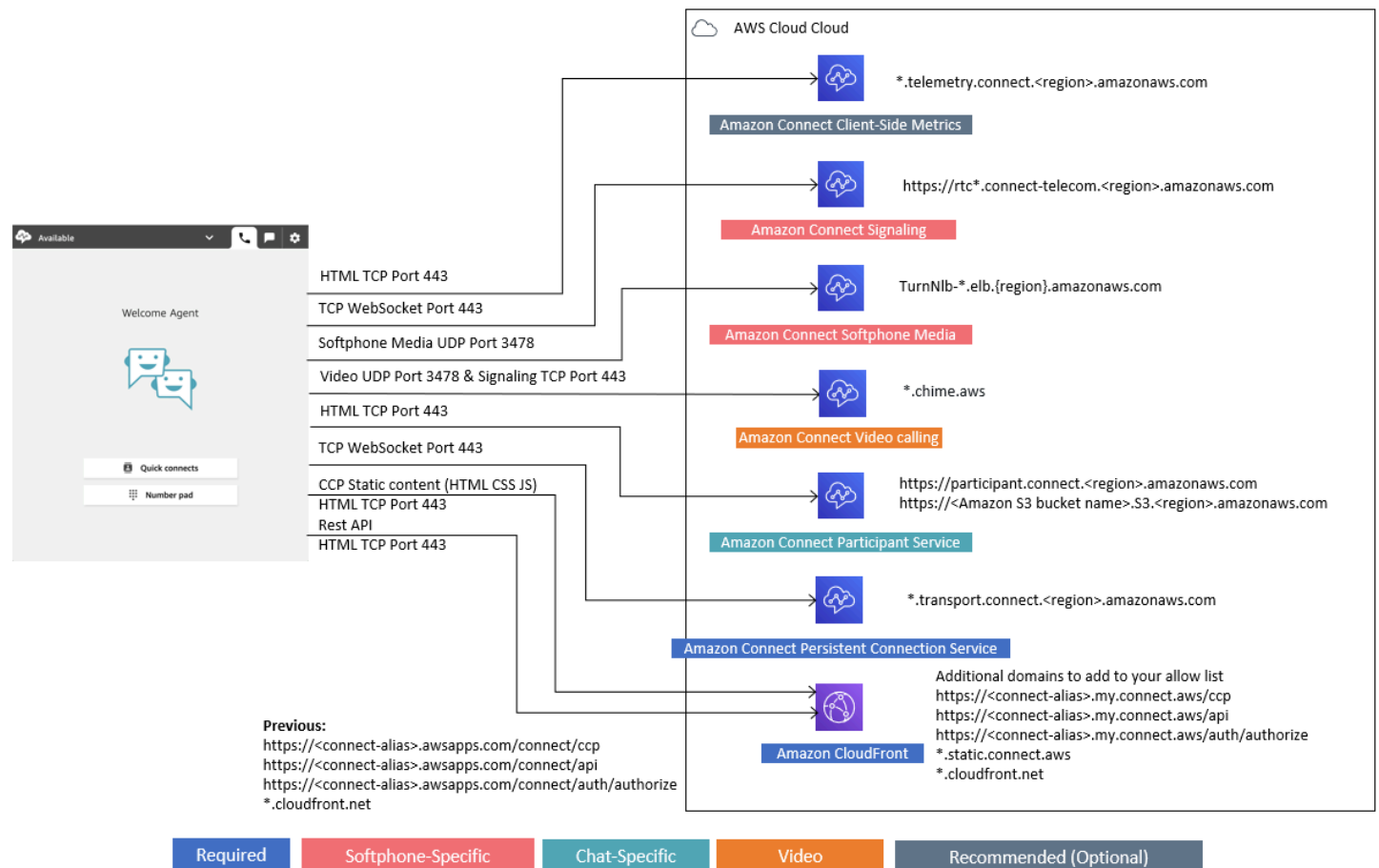
Um die Übertragung des Chat-Verkehrs zwischen den Regionen reibungsloser zu gestalten und weniger manuelle Änderungen zu erfordern, können Sie Ihr Chat-Erlebnis auch wie folgt anpassen:

1. Fügen Sie einer zentral gesteuerten Datenbank (z. B. DynamoDB Global Table) einen Parameter hinzu. Der Zweck dieses Parameters besteht darin, zu definieren, welche Region derzeit aktiv ist.
2. Aktualisieren Sie Ihre Website oder Anwendung, um den Status des Parameters Region in der zentralen Datenbank zu überprüfen.
3. Je nachdem, welche Region aktiv ist, verwendet die Website oder Anwendung den API-Endpunkt oder das Kommunikations-Widget dieser Region.
4. Dieser Parameter sollte gleichzeitig mit dem Aufruf der [UpdateTrafficDistribution-API](#) aktualisiert werden, um den Sprachverkehr und die Agenten gegebenenfalls zwischen den Regionen zu verlagern.

Einrichten Ihres Netzwerks

Herkömmliche VoIP-Lösungen erfordern, dass Sie sowohl ein- als auch ausgehenden Datenverkehr für bestimmte UDP-Port-Bereiche und IPs wie 80 und 443 zulassen. Diese Lösungen gelten auch für TCP. Im Vergleich dazu sind die Netzwerkanforderungen für die Verwendung des Contact Control Panel (CCP) mit einem Softphone weniger aufdringlich. Sie können persistente ausgehende Send-/Empfangsverbindungen über Ihren Webbrowser herstellen. Daher müssen Sie keinen clientseitigen Port öffnen, um auf eingehenden Datenverkehr zu warten.

Das folgende Diagramm zeigt, wofür die einzelnen Ports verwendet werden.



In den folgenden Abschnitten werden die beiden primären Konnektivitätsoptionen für die Verwendung des CCP beschrieben.

Inhalt

- [Option 1 \(empfohlen\): Ersetzen Sie die Amazon EC2- und CloudFront IP-Bereichsanforderungen durch eine Domain-Zulassungsliste](#)

- [Option 2 \(nicht empfohlen\): Zulassen von IP-Adressbereichen](#)
- [Über Amazon Connect-IP-Adressbereiche](#)
- [Zustandslose Firewalls](#)
- [Erlauben Sie das Hochladen von Urlaubsguthaben und Freibeträgen in der Terminplanung Amazon Connect](#)
- [Zulassen einer DNS-Auflösung für Softphones](#)
- [Überlegungen zu Port und Protokoll](#)
- [Überlegungen zur Auswahl einer Region](#)
- [Kundendienstmitarbeiter, die Amazon Connect remote verwenden](#)
- [Umleiten von Audio](#)
- [Verwenden AWS Direct Connect](#)
- [Netzwerkanforderungen der Kundendienstmitarbeiter-Workstation für Webanrufe \(Sprache und Video\)](#)
- [Detaillierte Netzwerkpfade für Amazon Connect](#)
- [Verwenden Sie Amazon Connect in einer VDI-Umgebung](#)
- [CCP-Anbindung](#)
- [Verwenden einer Zulassungsliste für integrierte Anwendungen](#)
- [Aktualisieren Sie Ihre Amazon Connect-Domain](#)

Option 1 (empfohlen): Ersetzen Sie die Amazon EC2- und CloudFront IP-Bereichsanforderungen durch eine Domain-Zulassungsliste

Mit dieser ersten Option können Sie Ihren Wirkungsradius erheblich reduzieren.

Wir empfehlen, Option 1 auszuprobieren und sie mit mehr als 200 Anrufen zu testen. Testen Sie Softphone-Fehler, verworfene Anrufe und Konferenz-/Weiterleitungsfunktionen. Wenn Ihre Fehlerrate größer als 2 Prozent ist, liegt möglicherweise ein Problem mit der Proxy-Auflösung vor. Wenn dies der Fall ist, erwägen Sie die Verwendung von Option 2.

Um Datenverkehr für Amazon EC2-Endpunkte zuzulassen, erlauben Sie den Zugriff für die URL und den Port, wie in der ersten Zeile der folgenden Tabelle gezeigt. Führen Sie dies aus, anstatt alle IP-Adressbereiche zuzulassen, die in der Datei ip-ranges.json aufgeführt sind. Sie erhalten den gleichen

Vorteil, wenn Sie eine Domain für verwenden CloudFront, wie in der zweiten Zeile der folgenden Tabelle dargestellt.

Liste zugelassener Domains/URLs	AWS Region	Ports	Richtung	Datenverkehr
<p>rtc*.connect-telecom.<i>region</i>.amazon.com</p> <p>Dies wird von ccp# (v1) verwendet.</p> <p>Bitte beachten Sie den Hinweis nach dieser Tabelle.</p>	<p>Ersetzen Sie <i>region</i> durch die Region, in der sich Ihre Amazon Connect-Instance befindet</p>	443 (TCP)	AUSGEHEND	SENDEN/EMPfangen
<p>Die folgende Liste enthält die Mindestzulassungsliste für *.my.connect.aws:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>mein InstanceName .my.connect.aws/ccp-v2</i> <i>meine InstanceName .my.connect.aws/api</i> 	<p>Ersetzen Sie <i>my InstanceName</i> durch den Alias Ihrer Amazon Connect-Instance</p>	443 (TCP)	AUSGEHEND	SENDEN/EMPfangen

Liste zugelassener Domains/URLs	AWS Region	Ports	Richtung	Datenverkehr
<ul style="list-style-type: none"> • <i>meine InstanceName</i>.my.connect.aws/auth/authorize • *.static.connect.aws • *.cloudfront.net <p>Die folgende Liste enthält die Mindestzulassungsliste für *.awsapps.com:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>InstanceName</i>.awsapps.com/connect/ccp-v2 • <i>mein InstanceName</i>.awsapps.com/connect/api • <i>mein InstanceName</i>.awsapps.com/connect/auth/authorize 				

Liste zugelassener Domains/URLs	AWS Region	Ports	Richtung	Datenverkehr
• *.cloudfront.net				
*.telemetry.connect.region.amazonaws.com	Ersetzen Sie <i>region</i> durch den Speicherort Ihrer Amazon Connect-Instance	443 (TCP)	AUSGEHEND	SENDEN/EMPfangen
participiant.connect.region.amazonaws.com	Ersetzen Sie <i>region</i> durch den Speicherort Ihrer Amazon Connect-Instance	443 (TCP)	AUSGEHEND	SENDEN/EMPfangen
*.transport.connect.region.amazonaws.com Dies wird von ccp-v2 verwendet.	Ersetzen Sie <i>region</i> durch den Speicherort Ihrer Amazon Connect-Instance	443 (TCP)	AUSGEHEND	SENDEN/EMPfangen


Liste zugelassener Domains/URLs	AWS Region	Ports	Richtung	Datenverkehr
<i>Amazon S3 bucket name.s3.region.amazonaws.com</i>	Ersetzen Sie den <i>Namen des Amazon-S3-Buckets</i> durch den Namen des Standorts, an dem Sie Anlagen speichern. Ersetzen Sie <i>region</i> durch den Speicherort Ihrer Amazon Connect-Instance	443 (TCP)	AUSGEHEND	SENDEN/EMPfangen
TurnNlb-*.elb. <i>region .amazon s.com</i> Informationen zum Hinzufügen spezifischer Endpunkte zu Ihrer Zulassungsliste basierend auf der Region finden Sie unter NLB-Endpunkte .	Ersetzen Sie <i>region</i> durch den Speicherort Ihrer Amazon Connect-Instance	3478 (UDP)	AUSGEHEND	SENDEN/EMPfangen

Liste zugelassener Domains/URLs	AWS Region	Ports	Richtung	Datenverkehr
GLOBALACC ELERATOR	GLOBAL und die Region, in der sich Ihre Amazon Connect-Instance befindet (fügen Sie GLOBAL und jeden regionsspezifischen Eintrag zu Ihrer Erlaubnisliste hinzu)	443 (HTTPS) und 80 (HTTP)	AUSGEHEND	SENDEN/EMPfangen

Liste zugelassener Domains/URLs	AWS Region	Ports	Richtung	Datenverkehr
<p><i>instance-id.source-region</i>.sign-in.connect.aws</p> <p>Dies wird nur verwendet, wenn Sie sich bei Amazon Connect Global Resiliency angemeldet haben.</p>	<p>Ersetzen Sie <i>instance-id</i> durch Ihre Instance-ID und <i>source-region</i> durch die AWS -Region Ihrer Quell-Instance. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Ihres Identitätsanbieters (IdP) in einen SAML-Anmeldeendpunkt von Amazon Connect Global Resiliency.</p>	443 (HTTPS)	AUSGEHEND	SENDEN/EMPfangen

Liste zugelassener Domains/URLs	AWS Region	Ports	Richtung	Datenverkehr
<p>*.<i>source-region</i>.region-discovery.connect.aws</p> <p>Dies ist nur erforderlich, wenn Sie sich bei Amazon Connect Global Resiliency angemeldet haben.</p>	<p>Ersetzen Sie <i>source-region</i> durch die AWS - Region Ihrer Quell-Instance. Anweisungen zum Auffinden Ihrer Quellregion finden Sie unter So finden Sie die Quellregion einer Amazon-Connect-Instances.</p>	443 (HTTPS)	AUSGEHEND	SENDEN/EMPfangen


Vollständig qualifizierte Domainnamen (FQDNs) können nicht pro Kunde geändert oder angepasst werden. Verwenden Sie stattdessen [Option 2 – IP-Adressbereiche zulassen](#).

 Tip

Bei der Verwendung von `rtc*.connect-telecom.region.amazonaws.com`, `*.transport.connect.region.amazonaws.com` und `https://myInstanceName.awsapps.com` kann sich die Verarbeitung von Web-Sockets in bestimmten Proxy-Anwendungen auf die Funktionalität auswirken. Stellen Sie sicher, dass Sie vor der Bereitstellung in einer Produktionsumgebung testen und validieren.

In der folgenden Tabelle sind die CloudFront Domains aufgeführt, die für statische Ressourcen verwendet werden, falls Sie Domains anstelle von IP-Bereichen zu Ihrer Zulassungsliste hinzufügen möchten:

Region	CloudFront Domäne
us-east-1	https://dd401jc05x2yk.cloudfront.net/ https://d1f0uslncy85vb.cloudfront.net/
us-west-2	https://d38fzyjx9jg8fj.cloudfront.net/ https://d366s8lxuwna4d.cloudfront.net/
ap-northeast-1	https://d3h58onr8hrozv.cloudfront.net/ https://d13ljas036gz6c.cloudfront.net/
ap-northeast-2	https://d11ouwvqpq1ads.cloudfront.net/
ap-southeast-1	https://d2g7up6vqvaq2o.cloudfront.net/ https://d12o1dl1h4w0xc.cloudfront.net/
ap-southeast-2	https://d2190hliw27bb8.cloudfront.net/ https://d3mgrlqzmisc5.cloudfront.net/
eu-central-1	https://d1n9s7btyr4f0n.cloudfront.net/ https://d3tqoc05lsydd3.cloudfront.net/
eu-west-2	https://dl32tyuy2mmv6.cloudfront.net/ https://d2p8ibh10q5exz.cloudfront.net/

 Note

ca-central ist nicht in der Tabelle enthalten, da wir statische Inhalte hinter der Domain *.my.connect.aws hosten.

Wenn Ihr Unternehmen SAML nicht verwendet und Sie Firewall-Einschränkungen haben, können Sie pro Region die folgenden Einträge hinzufügen:

Region	CloudFront Domäne
us-east-1	https://d32i4gd7pg4909.cloudfront.net/
us-west-2	https://d18af777lco7lp.cloudfront.net/
eu-west-2	https://d16q6638mh01s7.cloudfront.net/
ap-northeast-1	https://d2c2t8mxjhg5z1.cloudfront.net/
ap-northeast-2	https://d9j3u8qaxidxi.cloudfront.net/
ap-southeast-1	https://d3qzmd7y07pz0i.cloudfront.net/
ap-southeast-2	https://dwcpxuuza83q.cloudfront.net/
eu-central-1	https://d1whcm49570jjw.cloudfront.net/
ca-central-1	https://d2wfbsypmqjmog.cloudfront.net/
us-gov-east-1:	https://s3-us-gov-east-1.amazonaws.com/warp-drive-console-static-content-prod-osu/
us-gov-west-1:	https://s3-us-gov-west-1.amazonaws.com/warp-drive-console-static-content-prod-pdt/

NLB-Endpunkte

In der folgenden Tabelle sind die spezifischen Endpunkte für die Region aufgeführt, in der sich die Amazon Connect-Instance befindet. Wenn Sie das TurnNlb -*.elb nicht verwenden möchten. Platzhalter *region*.amazonaws.com, Sie können diese Endpunkte stattdessen zu Ihrer Zulassungsliste hinzufügen.

Region	Turn Domain/URL
us-west-2	TurnNlb-8d79b4466d82ad0e.elb.us-west-2.amazonaws.com

Region	Turn Domain/URL
	TurnNlb-dbc4ebb71307fda2. elb.us-west-2.amazonaws.com TurnNlb-13c884fe3673ed9f. elb.us-west-2.amazonaws.com
us-east-1	TurnNlb-d76454ac48d20c1e. elb.us-east-1.amazonaws.com TurnNlb-31a7fe8a79c27929. elb.us-east-1.amazonaws.com TurnNlb-7a9b8e750cec315a. elb.us-east-1.amazonaws.com
af-south-1	TurnNlb-29b8f2824c2958b8. elb.af-south-1.amazonaws.com
ap-northeast-1	TurnNlb-3c6ddabcbe821d8. elb.ap-northeast-1.amazonaws.com
ap-northeast-2	TurnNlb-a2d59ac3f246f09a. elb.ap-northeast-2.amazonaws.com
ap-southeast-1	TurnNlb-261982506d86d300. elb.ap-southeast-1.amazonaws.com
ap-southeast-2	TurnNlb-93f2de0c97c4316b. elb.ap-southeast-2.amazonaws.com
ca-central-1	TurnNlb-b019de6142240b9f. elb.ca-central-1.amazonaws.com
eu-central-1	TurnNlb-ea5316ebe2759cbc. elb.eu-central-1.amazonaws.com
eu-west-2	TurnNlb-1dc64a459ead57ea. elb.eu-west-2.amazonaws.com

Region	Turn Domain/URL
us-gov-west-1	TurnNlb-d7c623c23f628042. elb.us-gov-west-1. amazonaws.com

Option 2 (nicht empfohlen): Zulassen von IP-Adressbereichen

Die zweite Option basiert auf der Verwendung einer Zulassungsliste zur Definition der IP-Adressen und Ports, die Amazon Connect verwenden kann. Sie erstellen diese Zulassungsliste mithilfe der IP-Adressen in der Datei [AWS ip-ranges.json](#).

Wenn die Region, in der Sie Amazon Connect verwenden, nicht in der Datei AWS ip-ranges.json erscheint, verwenden Sie nur die globalen Werte.

Weitere Informationen über diese Datei finden Sie unter [Über Amazon Connect-IP-Adressbereiche](#).

IP-Bereichseintrag	AWS Region	Ports/Protokolle	Richtung	Datenverkehr
AMAZON_CONNECT	GLOBAL und Region, in der sich Ihre Amazon Connect-Instance befindet (fügen Sie GLOBAL UND alle regionsspezifischen Einträge zu Ihrer Zulassungsliste hinzu)	3478 (UDP)	AUSGEHEND	SENDEN/EMPfangen
EC2	GLOBAL und Region, in der sich Ihre Amazon	443 (TCP)	AUSGEHEND	SENDEN/EMPfangen

IP-Bereichseintrag	AWS Region	Ports/Protokolle	Richtung	Datenverkehr
	Connect-Instance befindet (GLOBAL nur, wenn kein regionsspezifischer Eintrag vorhanden ist)			
CLOUDFRONT	Global*	443 (TCP)	AUSGEHEND	SENDEN/EMPfangen
GLOBALACCELERATOR	GLOBAL und die Region, in der sich Ihre Amazon Connect-Instance befindet (fügen Sie GLOBAL und jeden regionsspezifischen Eintrag zu Ihrer Erlaubnisliste hinzu)	443 (HTTPS) und 80 (HTTP)	AUSGEHEND	SENDEN/EMPfangen

* CloudFront stellt statische Inhalte wie Bilder oder Javascript von einem Edge-Standort aus bereit, der im Verhältnis zum Standort Ihrer Agenten die niedrigste Latenz aufweist. Die Zulassungslisten für IP-Bereiche CloudFront sind global und erfordern alle IP-Bereiche, die mit „service“: „CLOUDFRONT“ in der Datei ip-ranges.json verknüpft sind.

Über Amazon Connect-IP-Adressbereiche

In der Datei [AWS ip-ranges.json](#) ist der gesamte IP-Adressbereich „/19“ im Besitz von Amazon Connect. Der gesamte Datenverkehr vom und zum Bereich „/19“ kommt zu und von Amazon Connect.

Der IP-Adressbereich „/19“ wird nicht für andere Services freigegeben. Sie dient für die exklusive globale Nutzung von Amazon Connect.

In der Datei AWS ip-ranges.json können Sie sehen, dass derselbe Bereich zweimal aufgeführt ist. Beispielsweise:

```
{ "ip_prefix": "15.193.0.0/19",  
  "region": "GLOBAL",  
  "service": "AMAZON"  
},  
{  
  "ip_prefix": "15.193.0.0/19",  
  "region": "GLOBAL",  
  "service": "AMAZON_CONNECT"  
},
```

AWS veröffentlicht jeden IP-Bereich immer zweimal: einen für den spezifischen Dienst und einen für den Dienst „AMAZON“. Es könnte sogar eine dritte Auflistung für einen spezifischeren Anwendungsfall innerhalb eines Services geben.

Wenn neue IP-Adressbereiche für Amazon Connect unterstützt werden, werden sie der öffentlich verfügbaren Datei ip-ranges.json hinzugefügt. Sie werden mindestens 30 Tage lang aufbewahrt, bevor sie vom Service genutzt werden. Nach 30 Tagen nimmt der Softphone-Verkehr durch die neuen IP-Adressbereiche in den folgenden zwei Wochen zu. Nach zwei Wochen wird der Verkehr durch die neuen Bereiche geleitet, was allen verfügbaren Bereichen entspricht.

Weitere Informationen zu dieser Datei und zu IP-Adressbereichen AWS finden Sie unter [AWS IP-Adressbereiche](#).

Zustandslose Firewalls

Wenn Sie eine zustandslose Firewall für beide Optionen verwenden, verwenden Sie die in den vorherigen Abschnitten beschriebenen Anforderungen. Anschließend müssen Sie Ihrer Zulassungsliste den flüchtigen Port-Bereich hinzufügen, der von Ihrem Browser verwendet wird, wie in der folgenden Tabelle gezeigt.

IP-Bereichseintrag	Port	Richtung	Datenverkehr
AMAZON_CONNECT	Für eine Windows-Umgebung: 49152-65535 (UDP) Für eine Linux-Umgebung: 32768 – 61000	EINGEHEND	SENDEN/EMPfangen

Erlauben Sie das Hochladen von Urlaubsguthaben und Freibeträgen in der Terminplanung Amazon Connect

Um das Hochladen von Urlaubssalden und -zulagen in Amazon Connect Scheduling zu ermöglichen, fügen Sie Ihrer Proxy-Ausnahmeliste die folgenden Upload-Endpunkte hinzu:

- [https://bm-prod-*region*-cell-1-uploads-service-staging.s3.*region*.amazonaws.com](https://bm-prod-<i>region</i>-cell-1-uploads-service-staging.s3.<i>region</i>.amazonaws.com)
- [https://bm-prod-*region*-cell-2-uploads-service-staging.s3.*region*.amazonaws.com](https://bm-prod-<i>region</i>-cell-2-uploads-service-staging.s3.<i>region</i>.amazonaws.com)

Weitere Informationen zu den Aktivitäten, die diese Endpunkte unterstützen, finden Sie unter den folgenden Themen:

- [Gruppenzulage für Freizeit festlegen](#)
- [Importieren Sie den Saldo der Urlaubszeit eines Kundendienstmitarbeiters in eine CSV-Datei](#)

Zulassen einer DNS-Auflösung für Softphones

Wenn Sie bereits Amazon Connect Connect-IP-Bereiche zu Ihrer Zulassungsliste hinzugefügt haben und Sie keine Einschränkungen bei der DNS-Namensauflösung haben, müssen Sie TurnNlb-*.elb nicht hinzufügen. **region**.amazonaws.com zu Ihrer Zulassungsliste.

- Verwenden Sie den Befehl nslookup, um zu überprüfen, ob es Einschränkungen für die DNS-Namensauflösung gibt, während Sie sich im Netzwerk befinden. Beispielsweise:

```
nslookup TurnNlb-d76454ac48d20c1e.elb.us-east-1.amazonaws.com
```

Wenn Sie das DNS nicht auflösen können, müssen Sie die oben aufgeführten TurnNLB-Endpunkte oder -*.elb hinzufügen. TurnNlb **region** .**amazonaws.com** zu Ihrer Zulassungsliste.

Wenn Sie diese Domain nicht zulassen, sehen Ihre Kundendienstmitarbeiter die folgende Fehlermeldung in ihrem Contact Control Panel (CCP), wenn sie versuchen, einen Anruf zu beantworten:

- Softphone-Verbindung konnte nicht hergestellt werden. Versuchen Sie es erneut oder wenden Sie sich mit folgenden Informationen an Ihren Administrator: Der Browser kann keinen Medienkanal mit der Reihenfolge einrichten: -xxxxxxxxxxxxx.elb. TurnNlb **region** .amazonaws.com:3478? transport=udp

Überlegungen zu Port und Protokoll

Beachten Sie Folgendes, wenn Sie Änderungen an der Netzwerkkonfiguration für Amazon Connect vornehmen:

- Sie müssen den Datenverkehr für alle Adressen und Bereiche für die Region zulassen, in der Sie die Amazon Connect-Instance erstellt haben.
- Wenn Sie einen Proxy oder eine Firewall zwischen dem CCP und Amazon Connect verwenden, erhöhen Sie das SSL-Zertifikatscache-Timeout, um die Dauer einer ganzen Schicht für Ihre Kundendienstmitarbeiter abzudecken. So vermeiden Sie Verbindungsprobleme mit Zertifikatsverlängerungen während der geplanten Arbeitszeit. Wenn Ihre Kundendienstmitarbeiter beispielsweise in Schichten von 8 Stunden (inkl. Pausen) arbeiten sollen, erhöhen Sie das Intervall auf 8 Stunden plus Zeit für Pausen und Mittagspause.

- Beim Öffnen von Ports benötigen Amazon EC2 und Amazon Connect nur die Ports für Endpunkte in derselben Region wie Ihre Instance. CloudFront stellt jedoch statische Inhalte von einem Edge-Standort aus bereit, der im Verhältnis zum Standort Ihrer Agenten die niedrigste Latenz aufweist. Die Zulassungslisten für IP-Bereiche CloudFront sind global und erfordern alle IP-Bereiche, die mit „service“ verknüpft sind: „CLOUDFRONT“ in ip-ranges.json.
- Sobald ip-ranges.json aktualisiert ist, beginnt der zugehörige AWS Dienst nach 30 Tagen, die aktualisierten IP-Bereiche zu verwenden. Um zeitweilige Verbindungsprobleme zu vermeiden, wenn der Service beginnt, Datenverkehr an die neuen IP-Bereiche weiterzuleiten, stellen Sie sicher, dass Sie die neuen IP-Bereiche innerhalb von 30 Tagen ab dem Zeitpunkt, an dem sie zu ip-ranges.json hinzugefügt wurden, zu Ihrer Zulassungsliste hinzufügen.
- Wenn Sie ein benutzerdefiniertes CCP mit der Amazon Connect Streams-API verwenden, können Sie ein CCP ohne Medien erstellen, das keine geöffneten Ports für die Kommunikation mit Amazon Connect erfordert, aber dennoch Ports erfordert, die für die Kommunikation mit Amazon EC2 geöffnet werden müssen und. CloudFront

Überlegungen zur Auswahl einer Region

Die Auswahl der Amazon Connect-Region hängt von den Anforderungen an die Datenüberwachung, dem Anwendungsfall, den in jeder Region verfügbaren Diensten und der Latenzzeit in Bezug auf Ihre Kundendienstmitarbeiter, Kontakte und die Geografie der externen Weiterleitungsendpunkte ab.

- Kundendienstmitarbeiterstandort/-Netzwerk – Die CCP-Konnektivität durchquert das öffentliche WAN. Daher ist es wichtig, dass die Workstation die niedrigste Latenz und möglichst wenige Hops aufweist, insbesondere in die AWS -Region, in der Ihre Ressourcen und Ihre Amazon Connect-Instance gehostet werden. Beispielsweise können Hub-and-Spoke-Netzwerke, die zum Erreichen eines Edge-Routers mehrere Hops benötigen, Latenzzeiten hinzufügen und die Qualität der Erfahrung mindern.

Wenn Sie Ihre Instance und Kundendienstmitarbeiter einrichten, müssen Sie Ihre Instance in der Region erstellen, die geografisch am nächsten zu der Region liegt. Wenn Sie eine Instance in einer bestimmten Region einrichten müssen, um den Unternehmensrichtlinien oder anderen Vorschriften zu entsprechen, wählen Sie die Konfiguration, die zu den wenigsten Netzwerk-Hops zwischen den Computern Ihrer Kundendienstmitarbeiter und der Amazon Connect-Instance führt.

- Standort Ihrer Anrufer – Da Anrufe an Ihrem Endpunkt in der Amazon Connect-Region verankert sind, unterliegen sie einer PSTN-Latenz. Idealerweise befinden sich Ihre Anrufer und

Weiterleitungsendpunkte geografisch so nah wie möglich an der AWS Region, in der Ihre Amazon Connect Connect-Instance gehostet wird, um die geringste Latenz zu gewährleisten.

Eine optimale Leistung und möglichst geringe Latenzzeiten für Ihre Kunden bei Anrufen im Contact Center erreichen Sie, indem Sie die Amazon Connect-Instance in der Region erstellen, die geografisch am nächsten zur Region des anrufenden Kunden ist. Sie können mehrere Amazon Connect-Instances erstellen und Kunden die Kontaktnummer zur Verfügung stellen, die ihnen geografisch am nächsten liegt.

- Externe Übertragungen – von Amazon Connect bleiben für die Dauer des Anrufs an Ihrem Endpunkt in der Amazon Connect-Region verankert. Die minutengenaue Nutzung wird weiterhin abgerechnet, bis der Empfänger des weitergeleiteten Anrufs die Verbindung trennt. Der Anruf wird nicht aufgezeichnet, nachdem der Kundendienstmitarbeiter den Anruf beendet oder die Weiterleitung abgeschlossen ist. Die Kontaktdatensätze und die dazugehörige Anrufaufzeichnung eines weitergeleiteten Anrufs werden nach Beendigung des Anrufs erzeugt. Wenn möglich leiten Sie keine Anrufe weiter, die zurück in Amazon Connect geleitet werden könnten (bekannt als zirkuläre Weiterleitungen), um eine zusammengesetzte PSTN-Latenz zu vermeiden.

Kundendienstmitarbeiter, die Amazon Connect remote verwenden

Remote-Kundendienstmitarbeiter, die Amazon Connect von einem anderen Ort verwenden als dem, der mit dem Hauptnetzwerk Ihrer Organisation verbunden ist, können Probleme mit ihrem lokalen Netzwerk haben, wenn sie eine instabile Verbindung, Paketverlust oder eine hohe Latenz aufweisen. Dies verstärkt sich, wenn ein VPN für den Zugriff auf Ressourcen erforderlich ist. Idealerweise befinden sich die Agenten in der Nähe der AWS-Region, in der Ihre AWS Ressourcen und Ihre Amazon Connect Connect-Instance gehostet werden, und verfügen über eine stabile Verbindung zum öffentlichen WAN.

Umleiten von Audio

Wenn Sie Audio auf ein vorhandenes Gerät umleiten, berücksichtigen Sie die Position des Geräts in Bezug auf Ihre Amazon Connect-Region. Auf diese Weise können Sie für potenzielle zusätzliche Latenz sorgen. Wenn Sie Audio umleiten, wird bei jedem Anruf, der für den Kundendienstmitarbeiter bestimmt ist, ein ausgehender Anruf an das konfigurierte Gerät weitergeleitet. Wenn der Kundendienstmitarbeiter den Anruf am Gerät annimmt, wird er mit dem Anrufer verbunden. Wenn der Kundendienstmitarbeiter den Kontakt nicht beantwortet, wird er in den Zustand „Entgangener Anruf“ versetzt, bis der Mitarbeiter oder ein Vorgesetzter seinen Zustand wieder in „Verfügbar“ ändert.

Verwenden AWS Direct Connect

Probleme mit der Netzwerkkonnektivität von Contact Control Panel (CCP) sind meistens darauf zurückzuführen, dass Sie privates WAN/LAN, ISP oder beides AWS verwenden. Es löst zwar AWS Direct Connect keine Probleme, die spezifisch für die Übertragung von privatem LAN/WAN zu Ihrem Edge-Router sind, kann aber zur Lösung von Latenz- und Konnektivitätsproblemen zwischen Ihrem Edge-Router und den Ressourcen beitragen. AWS AWS Direct Connect bietet eine dauerhafte, konsistente Verbindung, anstatt sich darauf zu verlassen, dass Ihr ISP Anfragen dynamisch an Ressourcen weiterleitet. AWS Außerdem können Sie Ihren Edge-Router so konfigurieren, dass er den AWS Verkehr über eine spezielle Glasfaser umleitet, anstatt das öffentliche WAN zu durchqueren.

Netzwerkanforderungen der Kundendienstmitarbeiter-Workstation für Webanrufe (Sprache und Video)

Dank der Amazon Connect In-App-, Web- und Videoanruffunktionen können Ihre Kunden Sie kontaktieren, ohne jemals Ihre Web- oder Mobilanwendung verlassen zu müssen. Die Videoanruffunktionen nutzen die Amazon Chime SDK-Kommunikationsprimitive für den Videostream. Das Spracherlebnis wird über Amazon Connect abgewickelt.

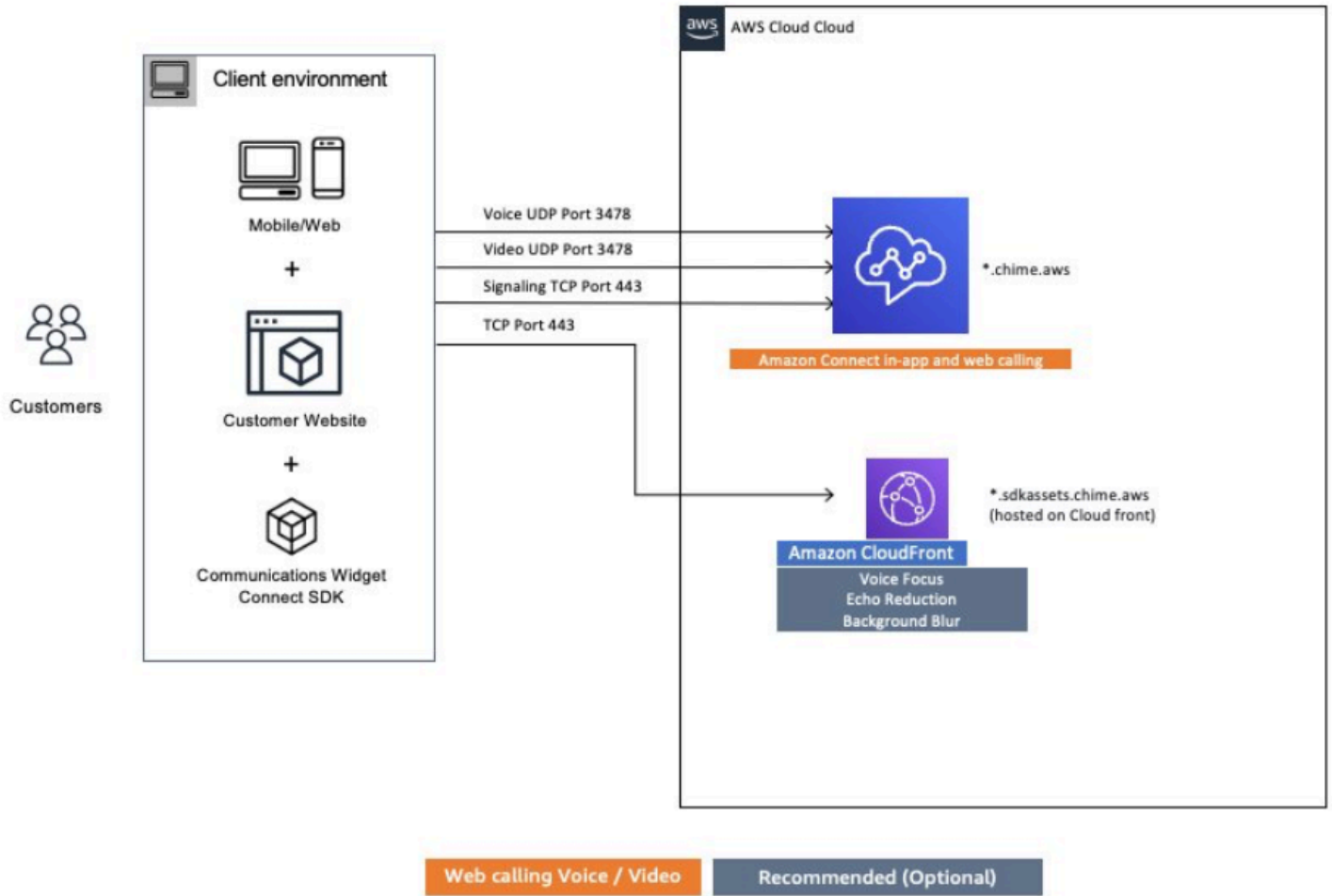
Important

Videoanrufe unterstützen keine VDI-Umgebungen.

In der folgenden Tabelle sind die zusätzlichen Netzwerkanforderungen für die Workstation Ihrer Kundendienstmitarbeiter aufgeführt.

Domain	Subnetz	Ports
*.chime.aws	99.77.128.0/18	443 (TCP) 3478 (UDP)

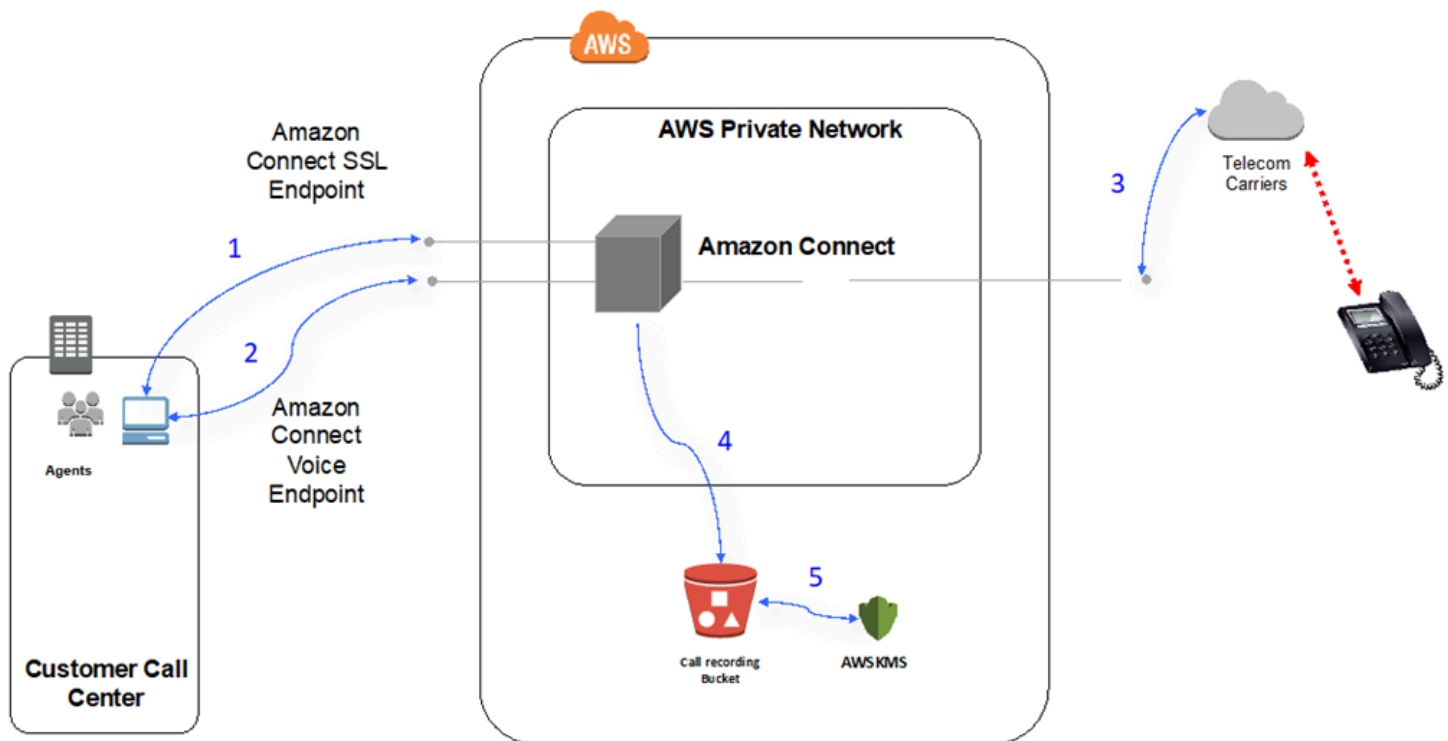
Das folgende Diagramm zeigt die Netzwerkanforderungen für die Kunden, die unter Verwendung der Kommunikations-Widgets Kontakt mit Ihnen aufnehmen.



Detaillierte Netzwerkpfade für Amazon Connect

Sprachanrufe

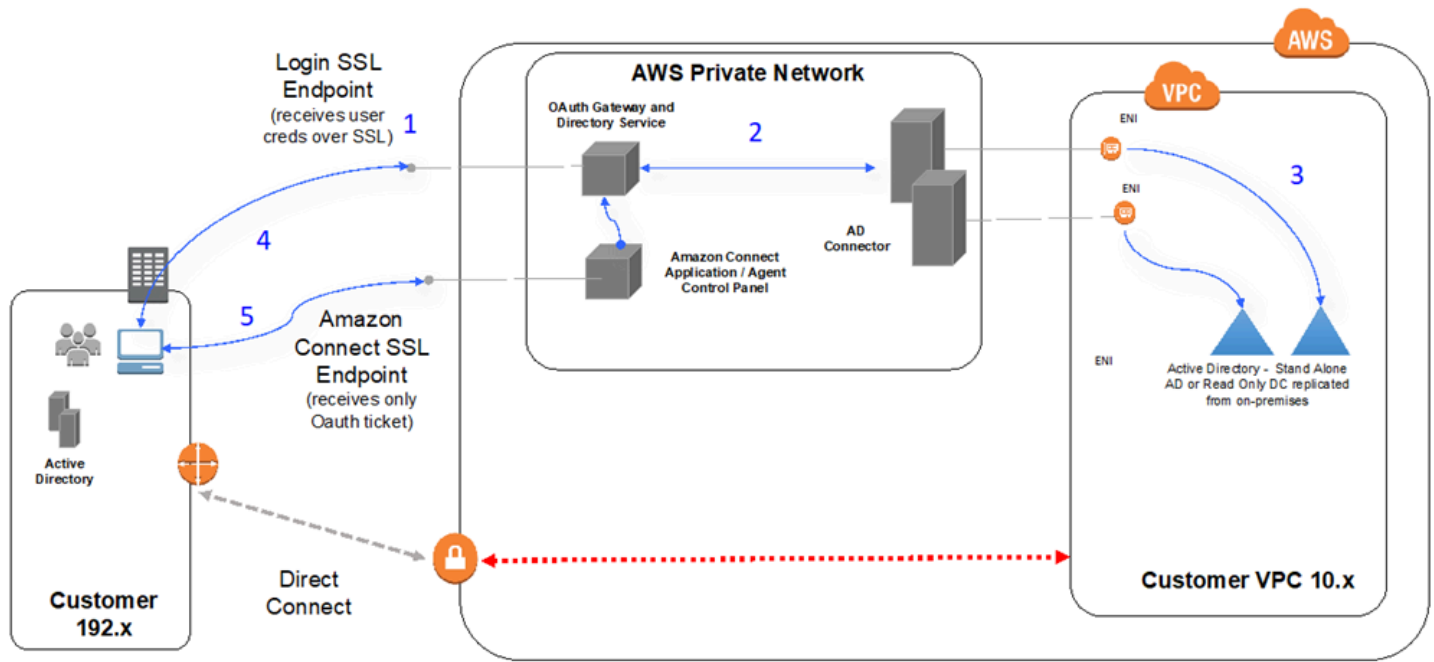
Das folgende Diagramm zeigt, wie Sprachanrufe Amazon Connect durchlaufen



1. Benutzer greifen über einen Webbrowser auf die Amazon Connect-Anwendung zu. Alle Kommunikationen werden während der Übertragung mit TLS verschlüsselt.
2. Benutzer stellen eine Sprachkonnektivität zu Amazon Connect von ihrem Browser über WebRTC her. Die Signalkommunikation wird während der Übertragung mit TLS verschlüsselt. Audio wird während der Übertragung mit SRTP verschlüsselt.
3. Sprachkonnektivität zu herkömmlichen Telefonen (PSTN) wird zwischen Amazon Connect und AWS Telekommunikationsanbieterpartnern über private Netzwerkkonnektivität hergestellt. In Fällen, in denen gemeinsame Netzwerkkonnektivität verwendet wird, wird die Signalkommunikation während der Übertragung mit TLS verschlüsselt und Audio wird während der Übertragung mit SRTP verschlüsselt.
4. Anrufaufzeichnungen werden in Ihrem Amazon S3-Bucket gespeichert, für den Amazon Connect Zugriffsberechtigungen erhalten hat. Diese Daten werden zwischen Amazon Connect und Amazon S3 mit TLS verschlüsselt.
5. Die serverseitige Amazon S3-Verschlüsselung wird verwendet, um Anrufaufzeichnungen im Ruhezustand mit einem kundeneigenen KMS-Schlüssel zu verschlüsseln.

Authentifizierung

Das folgende Diagramm zeigt die Verwendung des AD Connector mit AWS Directory Service, um eine Verbindung zu einer vorhandenen Active Directory-Installation eines Kunden herzustellen. Der Flow ist ähnlich wie bei Verwendung von AWS Managed Microsoft AD.



1. Der Webbrowser des Benutzers initiiert die Authentifizierung an einem OAuth-Gateway über TLS über das öffentliche Internet mit Benutzeranmeldeinformationen (Amazon Connect-Anmeldeseite).
2. Das OAuth-Gateway sendet die Authentifizierungsanforderung über TLS an AD Connector.
3. AD Connector führt eine LDAP-Authentifizierung für Active Directory durch.
4. Der Webbrowser des Benutzers erhält ein OAuth-Ticket basierend auf der Authentifizierungsanforderung vom Gateway zurück.
5. Der Client lädt das Contact Control Panel (CCP). Die Anforderung erfolgt über TLS und verwendet ein OAuth-Ticket, um den Benutzer/das Verzeichnis zu identifizieren.

Verwenden Sie Amazon Connect in einer VDI-Umgebung

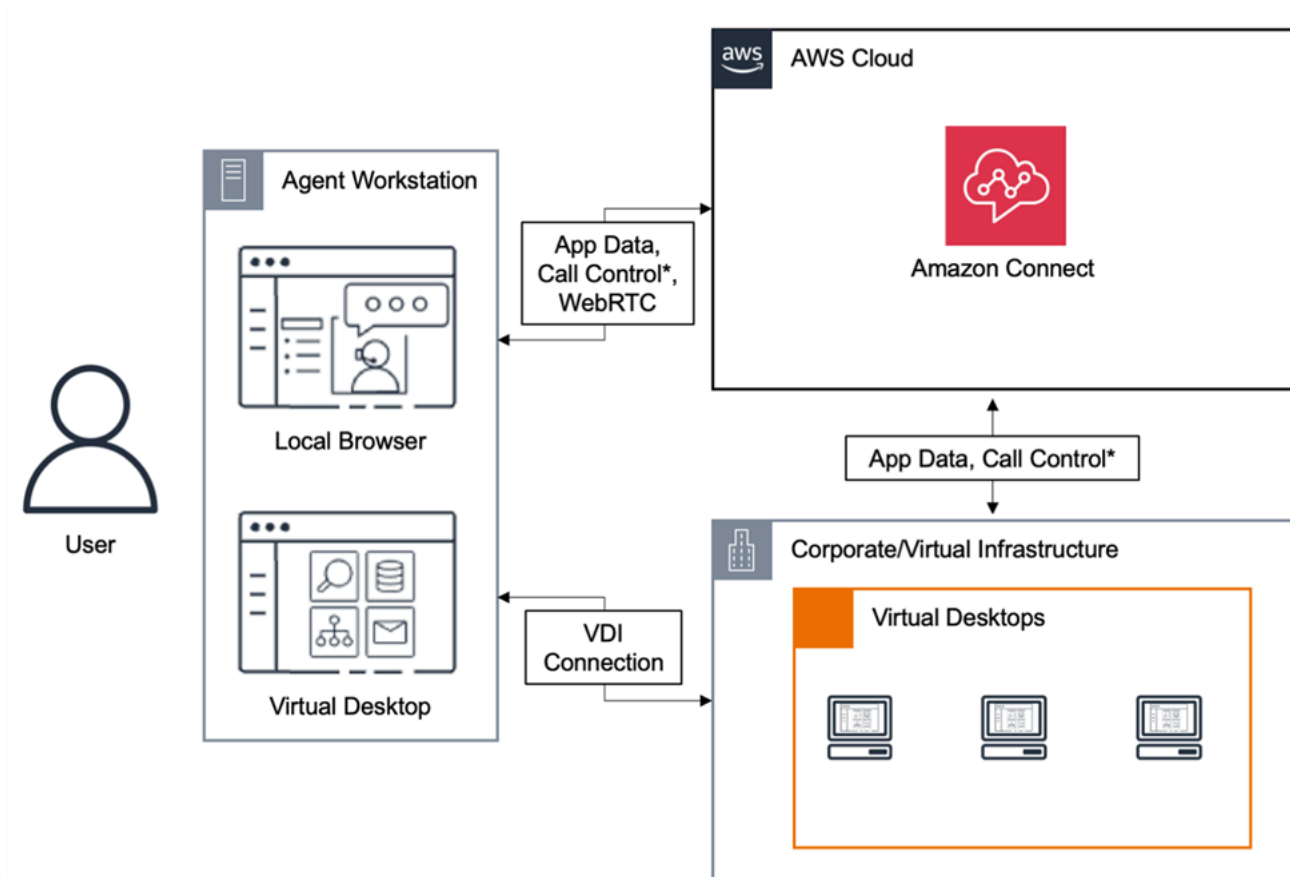
Virtual Desktop Infrastructure (VDI)-Umgebungen verleihen Ihrer Lösung eine weitere Komplexitätsebene, die getrennte POC-Bemühungen und Leistungstests zur Optimierung gewährleistet. Das -Contact Control Panel (CCP) kann in Client-VDI-Umgebungen vom Typ „Thick“, „Thin“ und „Zero“ betrieben werden, wie jede andere WebRTC-basierte Browseranwendung. Die

Konfiguration/der Support/die Optimierung wird am besten von Ihrem VDI-Supportteam durchgeführt. Im Folgenden finden Sie eine Reihe von Überlegungen und bewährten Methoden, die für unsere VDI-basierten Kunden hilfreich waren.

Verwenden Sie ein geteiltes CCP-Modell

Es wird empfohlen, ein geteiltes CCP-Modell zu verwenden, bei dem ein CCP ohne Medien im VDI läuft und ein CCP die Medien auf dem lokalen PC überträgt. Sie können mit der Amazon Connect Streams-API ein benutzerdefiniertes CCP erstellen, indem Sie ein CCP ohne Medien für Anwendungsdaten und Anrufsignalisierung erstellen. Auf diese Weise werden die Medien mithilfe von Standard-CCP auf den lokalen Desktop übertragen, wobei Daten- und Anrufsteuerungen an die Remote-Verbindung mit dem medienlosen CCP übertragen werden. [Weitere Informationen zur Streams-API finden Sie im Repository unter https://github.com/aws/amazon-connect-streams.](https://github.com/aws/amazon-connect-streams) [GitHub](#)

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Agent-Workstation aus einem lokalen Browser und einem virtuellen Desktop besteht. Es stellt über WebRTC eine Verbindung zu Amazon Connect her und stellt über eine VDI-Verbindung eine Verbindung zur virtuellen Unternehmensinfrastruktur her.



*Call control is available via either connection. Typically, agents do not need to interact with both.

Citrix Cloud-Desktops

Wenn Sie Citrix Cloud-Desktops verwenden, können Sie eine neue Agenten-Benutzeroberfläche erstellen oder eine bestehende aktualisieren, z. B. ein benutzerdefiniertes CCP, um die Audioverarbeitung auf das lokale Gerät Ihres Agenten auszulagern und Audio automatisch an Amazon Connect umzuleiten. Dies verbessert die Benutzererfahrung für Kundendienstmitarbeiter und sorgt für eine bessere Audioqualität in schwierigen Netzwerken. Für den Einstieg können Sie die [Open-Source-Bibliotheken von Amazon Connect](#) verwenden, um eine neue Benutzeroberfläche für Kundendienstmitarbeiter zu erstellen oder eine bestehende zu aktualisieren, beispielsweise ein benutzerdefiniertes Contact Control Panel (CCP).

Dinge, die Sie beim Entwerfen Ihrer VDI-Umgebung beachten sollten

- Standort Ihrer Kundendienstmitarbeiter – Idealerweise gibt es so wenige Hops wie möglich mit der geringsten Roundtrip-Zeit zwischen dem Standort, von dem aus Ihre Kundendienstmitarbeiter den CCP verwenden, und dem Standort des VDI-Hosts.
- Hoststandort Ihrer VDI-Lösung – Im Idealfall befindet sich Ihr VDI-Host-Standort im selben Netzwerksegment wie Ihre Kundendienstmitarbeiter, mit so wenigen Hops wie möglich sowohl von internen Ressourcen als auch von einem Edge-Router. Die Umlaufzeit für WebRTC- und Amazon EC2-Bereichsendpunkte sollte möglichst gering sein.
- Netzwerk – Jeder Hop, den der Datenverkehr zwischen Endpunkten durchläuft, erhöht die Wahrscheinlichkeit eines Ausfalls und erhöht die Gefahr von Latenz. VDI-Umgebungen sind besonders anfällig für Anrufqualitätsprobleme, wenn die zugrunde liegende Route nicht optimiert ist oder die Leitung entweder nicht schnell oder breit genug ist. Es AWS Direct Connect kann zwar die Anrufqualität vom Edge-Router zum Edge-Router verbessern AWS, interne Routing-Probleme werden dadurch jedoch nicht behoben. Möglicherweise müssen Sie Ihr privates LAN/WAN aktualisieren, optimieren oder auf ein externes Gerät umleiten, um Probleme mit der Tonqualität des Anrufs zu vermeiden. In den meisten Szenarien (wenn erforderlich) ist das CCP nicht die einzige Anwendung, bei der Probleme auftreten.
- Dedizierte Ressourcen – auf Netzwerk- und Desktop-Ebene werden empfohlen, um zu verhindern, dass Aktivitäten wie Backups und große Dateiübertragungen die verfügbaren Kundendienstmitarbeiterressourcen beeinträchtigen. Eine Möglichkeit zur Vermeidung von Ressourcenkonflikten besteht darin, den Desktop-Zugriff auf -Benutzer zu beschränken, die ihre Umgebung ähnlich nutzen, anstatt Ressourcen mit anderen Geschäftseinheiten zu teilen, die diese Ressourcen möglicherweise unterschiedlich nutzen.

- Die Verwendung eines Softphones mit Remoteverbindungen kann in VDI-Umgebungen zu Beeinträchtigungen der Audioqualität führen.

 Tip

Wenn sich die Kundendienstmitarbeiter mit einem entfernten Endpunkt verbinden und in dieser Umgebung arbeiten, empfehlen wir entweder die Umleitung von Audio auf einen externen E.164-Endpunkt oder die Verbindung der Medien über das lokale Gerät und anschließend die Signalisierung über die Remote-Verbindung.

Amazon-Connect-Audiooptimierung für Citrix-Cloud-Desktops

Mit Amazon Connect ist es leichter möglich, hochwertige Spracherlebnisse zu bieten, wenn Ihre Kundendienstmitarbeiter Citrix Virtual Desktop Infrastructure (VDI)-Umgebungen verwenden. Ihre Kundendienstmitarbeiter können ihre Citrix-Remote-Desktop-Anwendungen wie z. B. Citrix Workspaces nutzen, um die Audioverarbeitung auf ihr lokales Gerät auszulagern und Audio automatisch an Amazon Connect umzuleiten. Dadurch ist eine bessere Audioqualität in schwierigen Netzwerken möglich.

Für den Einstieg können Sie die [Open-Source-Bibliotheken von Amazon Connect](#) verwenden, um eine neue Benutzeroberfläche für Kundendienstmitarbeiter zu erstellen oder eine bestehende zu aktualisieren, beispielsweise ein benutzerdefiniertes Contact Control Panel (CCP).

Systemanforderungen

In diesem Abschnitt werden die Systemanforderungen für die Verwendung des Citrix-United-Communications-SDK mit Amazon Connect beschrieben.

- Version der Citrix-Workspace-Anwendung

Die Citrix-Workspace-Anwendung muss die Version 21.9.x.x oder höher aufweisen.

- Version des Citrix-Servers

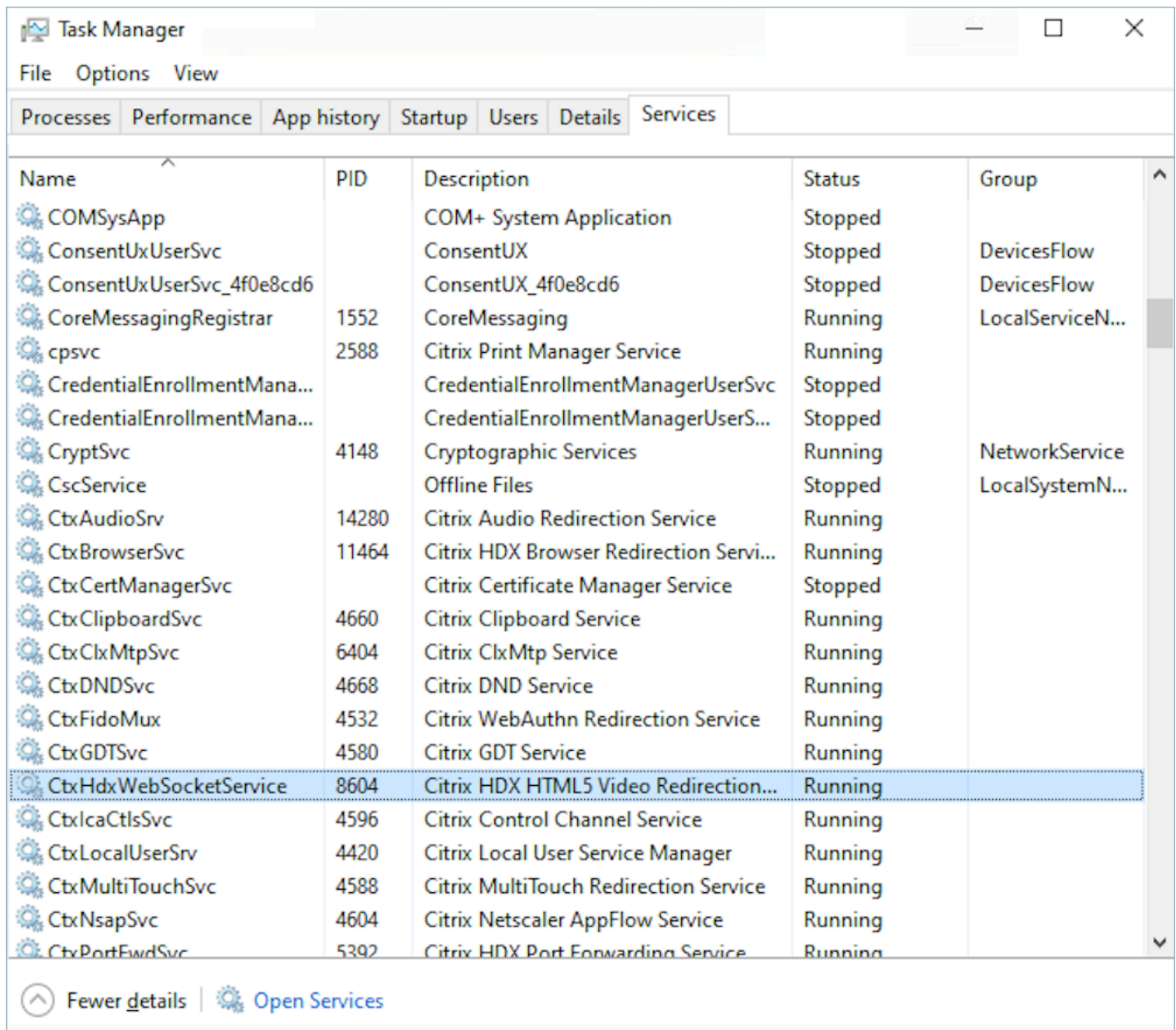
Citrix VDA (Virtual Delivery Agent) muss die Version 2109 oder höher aufweisen.

- Einrichtung des Citrix-Servers

Die Verwendung des Citrix-UC-SDK wird standardmäßig nicht unterstützt. Der Systemadministrator muss wie folgt einen Registrierungseintrag in der Zulassungsliste hinzufügen:

- Schlüsselpfad: Computer\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WOW6432Node\Citrix\WebSocketService
- Schlüsselname: ProcessWhitelist
- Schlüsseltyp: REG_MULTI_SZ
- Schlüsselwert:
 - Chrome.exe
 - msedge.exe

Nachdem Sie die Registrierung erfolgreich konfiguriert haben, starten Sie den CitrixHdxWebSocketService Task Manager neu, um das Setup abzuschließen.



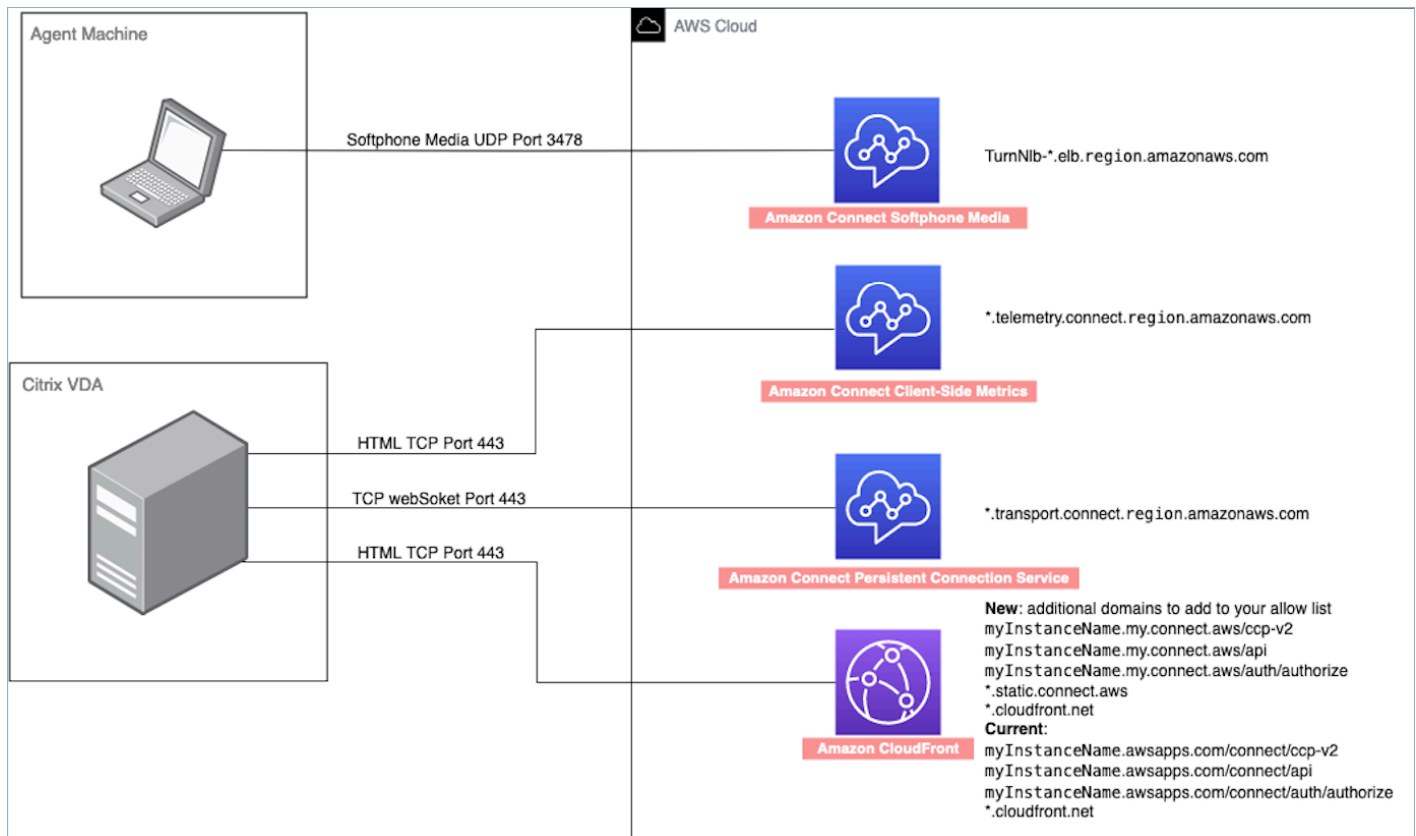
- Netzwerk-/Firewall-Konfigurationen
- Citrix-Server-Konfiguration

Der Administrator muss dem Citrix-Server Zugriff auf Amazon-Connect-TCP/443-Datenverkehr zu den im folgenden Diagramm genannten Domains ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie in der Amazon Connect [Connect-Netzwerkeinrichtungsanleitung](#).

- Konfiguration des Computers des Kundendienstmitarbeiters

Diese Lösung erfordert eine Medienverbindung zwischen dem Thin Client des Kundendienstmitarbeiters und Amazon Connect. Folgen Sie dem [Leitfaden zur](#)

Netzwerkeinrichtung, um Datenverkehr zwischen dem Computer des Kundendienstmitarbeiters und dem Softphone-Media-UDP-Port 3478 von Amazon Connect zuzulassen.

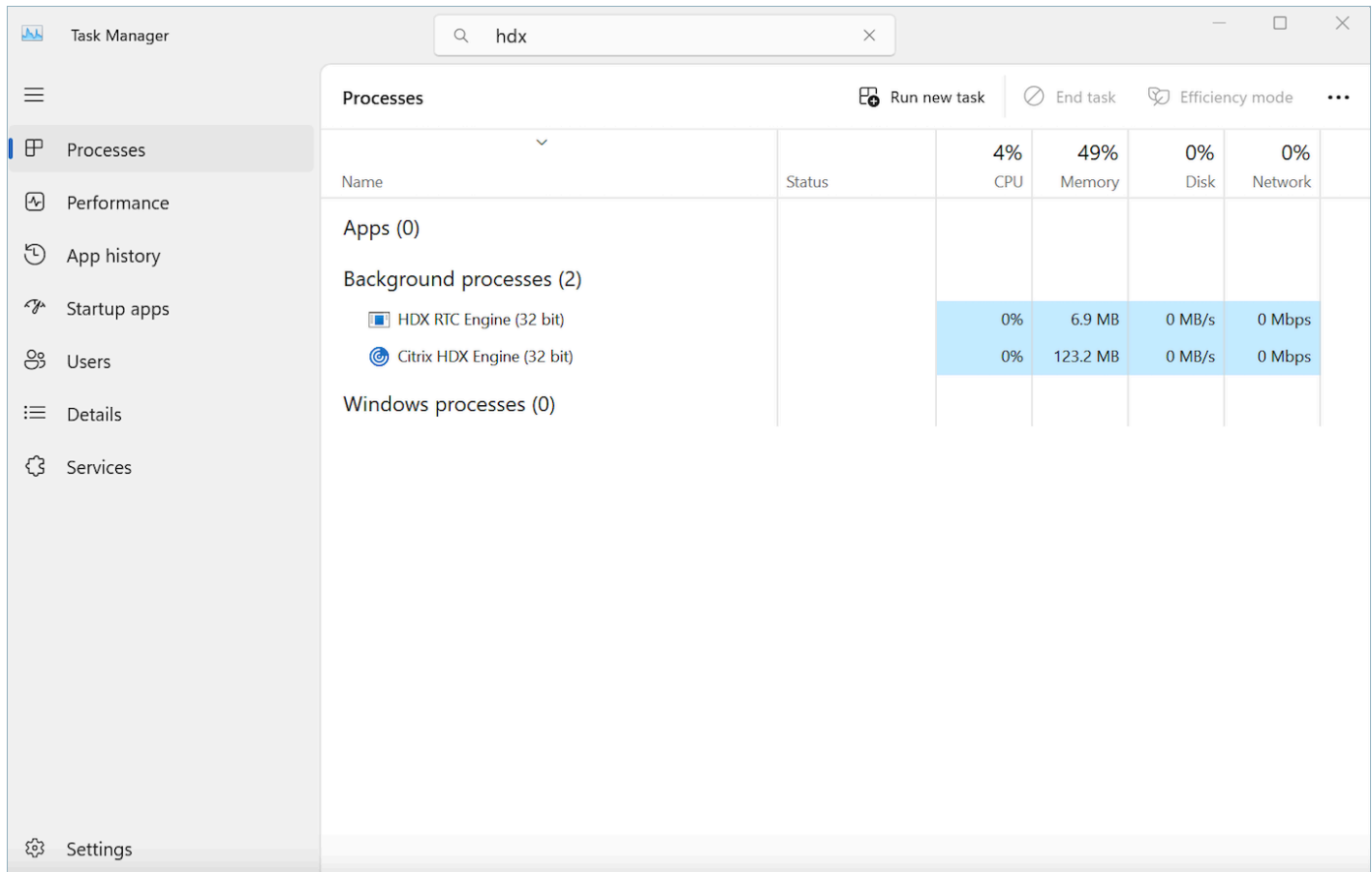


- Nicht unterstützte CCP-Bereitstellung
- Natives CCP

Prüfen Sie die Medienflüsse zwischen dem Thin Client und Amazon Connect während des Anrufs

- Verwendung des Task-Managers (Windows) zur Überprüfung

Starten Sie den Task-Manager auf dem Thin Client des Kundendienstmitarbeiters und überprüfen Sie, ob der HDX-Service ausgeführt wird oder nicht. Wenn er ausgeführt wird, bedeutet dies, dass das Medium wie erwartet umgeleitet wird.



CCP-Anbindung

Wenn sich ein Agent anmeldet, versucht der CCP, eine Verbindung zu den Amazon EC2-Signalisierungsendpunkten herzustellen, die in der Datei AWS ipranges.json aufgeführt sind, Amazon Connect für Medien und CloudFront für Webartefakte wie Bilder. Wenn sich der Kundendienstmitarbeiter abmeldet oder der Browser geschlossen wird, werden die Endpunkte bei der nächsten Anmeldung des Kundendienstmitarbeiters erneut ausgewählt. Wenn eine Verbindung zu Amazon EC2 oder Amazon Connect fehlschlägt, werden Fehler auf dem CCP angezeigt. Wenn eine Verbindung zu CloudFront fehlschlägt, können Webelemente wie Schaltflächen und Symbole oder sogar die Seite selbst nicht korrekt geladen werden.

Note

Wenn Sie bei der Anmeldung die Meldung Sitzung abgelaufen sehen, müssen Sie wahrscheinlich nur das Sitzungstoken aktualisieren. Gehen Sie zu Ihrem Identitätsanbieter

und melden Sie sich an. Aktualisieren Sie die Amazon-Connect-Seite. Wenn Sie diese Nachricht weiterhin erhalten, wenden Sie sich an Ihr IT-Team.

Ausgehende Anrufe

- Wenn ein ausgehender Anruf getätigt wird, wird das Ereignissignal an den Amazon EC2-Endpunkt gesendet, der dann mit Amazon Connect kommuniziert, um den Anruf zu tätigen. Bei einem erfolgreichen Wählversuch wird der Kundendienstmitarbeiter überbrückt, was den Anruf am Amazon Connect-Endpunkt des Kundendienstmitarbeiters verankert. Alle externen Weiterleitungen oder Konferenzen verwenden ebenfalls den Anker, bis die Verbindung getrennt wird. Die Verankerung kann zur Reduzierung der PSTN-Latenz beitragen.

Eingehende Anrufe

- Wenn ein Anruf empfangen wird, wird der Aufruf mit einem Amazon Connect-Endpunkt verankert. Auch externe Weiterleitungen oder Konferenzen verwenden diesen Anker, bis die Verbindung getrennt wird.
- Wenn ein Kundendienstmitarbeiter verfügbar ist, wird der Anruf über eine neue Amazon EC2-Verbindung zu seinem Browser weitergeleitet und dem Kundendienstmitarbeiter angeboten.
- Wenn der Kundendienstmitarbeiter den Anruf annimmt und entweder das externe Gerät angenommen wurde oder das CCP bestimmt, dass ein Anruf entgegen genommen werden kann, wird eine Verbindung zur Amazon Connect für Anrufmedien zum Kundendienstmitarbeiter hergestellt.

Weitergeleitete Aufrufe

- Wenn ein Anruf weitergeleitet wird, wird das Weiterleitungsereignis, das die Ausrichtung eines ausgehenden Anrufs an das angegebene Weiterleitungsziel signalisiert, an Amazon EC2 gesendet, wo dann mit Amazon Connect kommuniziert wird, um den Anruf zu tätigen.
- Wenn der Anruf verbunden ist, wird der Kundendienstmitarbeiter überbrückt und der Anruf am bestehenden Amazon Connect-Endpunkt des Kundendienstmitarbeiters verankert. Auch externe Weiterleitungen oder Konferenzen verwenden diesen Anker, bis die Verbindung getrennt wird.
- Wenn der Kundendienstmitarbeiter nach der Überbrückung des Anrufs auflegt, wird die Verbindung des Kundendienstmitarbeiters zum Anruf beendet, aber Amazon Connect hält an dem Anruf am Amazon Connect-Ankerpunkt fest, bis eine Trennung auf der anderen Seite erfolgt. Wenn die

Verbindung getrennt wird, werden Kontaktdatenätze und zugehörige Aufzeichnungen erzeugt und für den Anruf zur Verfügung gestellt.

Verpasste Anrufe

- Wenn der Anruf auf einen Kundendienstmitarbeiter wartet, wird die Flowlogik der Kundenwarteschlange verwendet, bis ein Kundendienstmitarbeiter verfügbar ist und der Anruf erfolgreich an diesen Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet wurde.
- Wenn der Kundendienstmitarbeiter den Anruf nicht annimmt, wechselt der Kundendienstmitarbeiter in den Zustand „Entgangener Anruf“ und kann erst wieder Anrufe annehmen, wenn der Kundendienstmitarbeiter oder ein Call Center-Manager seinen Status wieder in „Verfügbar“ ändert. Der Anrufer hört während des Wartens auf den Kundendienstmitarbeiter kein Klingeln und bleibt so lange in der Warteschlange, bis er mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden ist, wie in der Flowlogik der Kundenwarteschlange definiert.
- Wenn der Kundendienstmitarbeiter für [kanalübergreifende Parallelität konfiguriert](#) ist, muss er den verpassten Kontakt löschen, bevor andere Kontakte auf einem anderen Kanal an ihn weitergeleitet werden können. Wenn sie beispielsweise so konfiguriert sind, dass sie Sprach- und Chats gleichzeitig verarbeiten, und sie einen Chat verpassen, müssen sie diesen Kontakt löschen, bevor andere Sprach- oder Chat-Kontakte an sie weitergeleitet werden.

Panik-Abmeldung

- Wenn das Browserfenster geschlossen ist, in dem das CCP ausgeführt wird, bleibt der Anruf verbunden. Wenn Sie jedoch den Browser öffnen und sich erneut anmelden, können Sie die Medienverbindung nicht wiederherstellen. Sie können den Anruf weiterhin weiterleiten oder beenden, aber es wird kein Audiopfad zwischen Kundendienstmitarbeiter und Anrufer eingerichtet.

Verwenden einer Zulassungsliste für integrierte Anwendungen

Alle Domains, die das CCP für eine bestimmte Instance einbetten, müssen explizit für domänenübergreifenden Zugriff auf die Instance zugelassen werden. Um beispielsweise in Salesforce zu integrieren, müssen Sie Ihre Salesforce Visualforce-Domain in einer Zulassungsliste platzieren.

So erlauben Sie eine Domain-URL

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie unter Instance Alias den Namen der Instance aus.
3. Wählen Sie im Navigationsbereich Approved origins.
4. Klicken Sie auf Add origin (Ursprung hinzufügen).
5. Geben Sie die URL ein und klicken Sie dann auf Add (Hinzufügen).

Note

Wenn Amazon Connect in eine andere App eingebettet ist, erhalten Benutzer möglicherweise die Fehlermeldung Sitzung abgelaufen, wenn sie Amazon Connect schließen und erneut öffnen und sich dann anmelden.

Wenn bei der Anmeldung die Nachricht Sitzung abgelaufen angezeigt wird, müssen Sie wahrscheinlich nur das Sitzungs-Token aktualisieren. Gehen Sie zu Ihrem Identitätsanbieter und melden Sie sich an. Aktualisieren Sie die Amazon-Connect-Seite. Wenn Sie diese Nachricht weiterhin erhalten, wenden Sie sich an Ihr IT-Team.

Aktualisieren Sie Ihre Amazon Connect-Domain

Amazon Connect Connect-Instances, die vor dem 31. März 2021 erstellt wurden, erhielten eine Domain, die wie folgt aussieht:

- <https://your-instance-alias.awsapps.com/connect/>

Wenn Sie eine dieser Domains haben, bitten wir Sie dringend, sie sofort zu ändern. Ändern Sie sie in:

- <https://your-instance-alias.my.connect.aws/>

In naher future planen wir, alle verbleibenden alten Domains, die in der AWS Konsole erscheinen — einschließlich der Notfallzugriffs-URL — automatisch auf die neue URL zu ändern.

- Wenn jemand versucht, mit der alten Domain auf eine URL zuzugreifen, wird er automatisch auf die neue umgeleitet.

- Wenn Sie über einen benutzerdefinierten Code, einen Connector oder eine Firewall verfügen, liegt es in Ihrer Verantwortung, alle Verweise auf Ihre Amazon Connect Connect-URL von Ihrer alten Domain auf Ihre neue Domain zu aktualisieren.
- Die automatische Weiterleitung von der alten zur neuen Domain gilt nur für Verweise, die Sie möglicherweise versehentlich übersehen haben, z. B. wenn Benutzer immer noch auf alte Favoriten klicken.

Führen Sie die Schritte in diesem Thema aus, damit Sie sich darauf vorbereiten können, wenn wir Ihren alten Domainnamen automatisch ändern (d. h. Traffic von Ihrer alten Domain auf die neue umleiten).

Wenn Ihr alter Link beispielsweise so aussieht:

- <https://examplecorp.awsapps.com/connect/>

Ändern Sie in:

- <https://examplecorp.my.connect.aws/>

Lesen Sie dieses Thema weiter, wenn Sie eine Firewall, SAML oder andere Konnektoren wie Salesforce verwenden. Dieses Thema enthält Informationen, die Sie bei der Migration zur neuen Domain berücksichtigen müssen.

Inhalt

- [Benutzerdefinierter Code und Integrationen](#)
- [Firewall-Zulassungsliste](#)
- [Über die Amazon Connect Connect-Zugriffs-URL und die Notfallanmeldung](#)
- [Persönliche Einstellungen](#)
- [Transport Layer Security \(TLS\)](#)

Benutzerdefinierter Code und Integrationen

Wenn Sie Anpassungen vornehmen, die Amazon Connect betreffen, überprüfen Sie den Code und ersetzen Sie hartcodierte Verweise auf die vorherige Domain durch die neue Domain. Wenn Sie beispielsweise über eine benutzerdefinierte Contact Control Panel (CCP) -Integration verfügen, stützt

sich diese wahrscheinlich auf eingebettete URLs. Im Folgenden finden Sie Tipps zur Aktualisierung anderer Integrationstypen.

Active Directory

Wenn Sie Active Directory zur Identitätsverwaltung verwenden und über eine von [Amazon Connect oder vom Kunden verwaltete](#) Instance verfügen, aktualisieren Sie [ccpURL](#) auf die neue Domain. Wenn ein Benutzer das nächste Mal auf den CCP zugreift, wird er aufgefordert, sich bei der neuen Domain anzumelden (nur einmal).

SAML 2.0

Wenn Sie SAML 2.0 zur Identitätsverwaltung verwenden, gehen Sie wie folgt vor:

- Aktualisieren Sie `ccpUrl` in Ihren [Amazon-Connect-Streams](#) auf die neue Domain *your-instance-alias*.my.connect.aws/ccp-v2.
- Wenn Sie den Relay-Status für Ihren Identity Provider konfigurieren, aktualisieren Sie `loginUrl` mit `new_domain=true`.
- Sie müssen die [URL-Kodierung](#) für das Ziel und `new_domain` in der URL verwenden.

Wenn Sie alte Instanceen haben, die mit SAML eingerichtet wurden, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wenn `loginUrl destination=%2Fconnect%2Fyour-destination-endpoint` enthält, entfernen Sie das `%2Fconnect`-Endpunktpräfix aus dem neuen Domänenziel.
2. Fügen Sie `new_domain=true` vor oder nach `destination=%2Fyour-destination-endpoint` hinzu. Es sollte getrennt sein durch `&`.
3. Wenn `loginUrl` kein Ziel oder einen anderen Parameter enthält, fügen Sie `?new_domain=true` nach der Relay-Status-URL hinzu.

Im Folgenden finden Sie Beispiele für gültige Relay-Status-URLs:

- `https://us-east-1.console.aws.amazon.com/connect/federate/your-instance-id?destination=%2Fccp-v2%2Fchat&new_domain=true`
- `https://us-east-1.console.aws.amazon.com/connect/federate/your-instance-id?new_domain=true`

 Note

Wenn das selbst ein Parameter für eine andere URL RelayState ist, muss das Ganze RelayState selbst URL-codiert sein, zusätzlich zu jeder URL-Codierung, die zuvor auf der destination vorgenommen wurde. Wenn die abgeleitete URL beispielsweise RelayState war `https://us-east-1.console.aws.amazon.com/connect/federate/your-instance-id?destination=%2Fccp-v2%2Fchat&new_domain=true` und sie eingefügt werden muss `https://my.idp.com/signin?RelayState=<here>`, sollte die endgültige URL wie folgt aussehen. `https://my.idp.com/signin?RelayState=https%3A%2F%2Fus-east-1.console.aws.amazon.com%2Fconnect%2Ffederate%2Fyour-instance-id%3Fdestination%3D%252Fccp-v2%252Fchat%26new_domain%3Dtrue`. Die URL-Kodierung ist entscheidend, damit sie in einer [Abfragezeichenfolge](#) korrekt analysiert werden kann.

Andere Connectors


Wenn Sie Salesforce, Zendesk oder andere ServiceNow Konnektoren verwenden:

1. Aktualisieren Sie auf die neueste Version Ihres Connectors.
2. Gehen Sie in Ihrem Connector zu den Einstellungen und aktualisieren Sie die dort gespeicherte Amazon Connect-Domain. Folgen Sie gegebenenfalls den SAML-Tipps.

Firewall-Zulassungsliste

Fügen Sie Ihrer Zulassungsliste die folgenden neuen Domains hinzu:

- *Ihr Instanz-Alias* `.my.connect.aws`
- `*.static.connect.aws`

 Important

Entfernen Sie nicht die Domains, die sich bereits auf Ihrer Zulassungsliste befinden, wie z. B. die folgenden Domains:

- *your-instance-alias*.awsapps.com/connect/ccp-v2
- *your-instance-alias*.awsapps.com/connect/api

- *.cloudfront.net

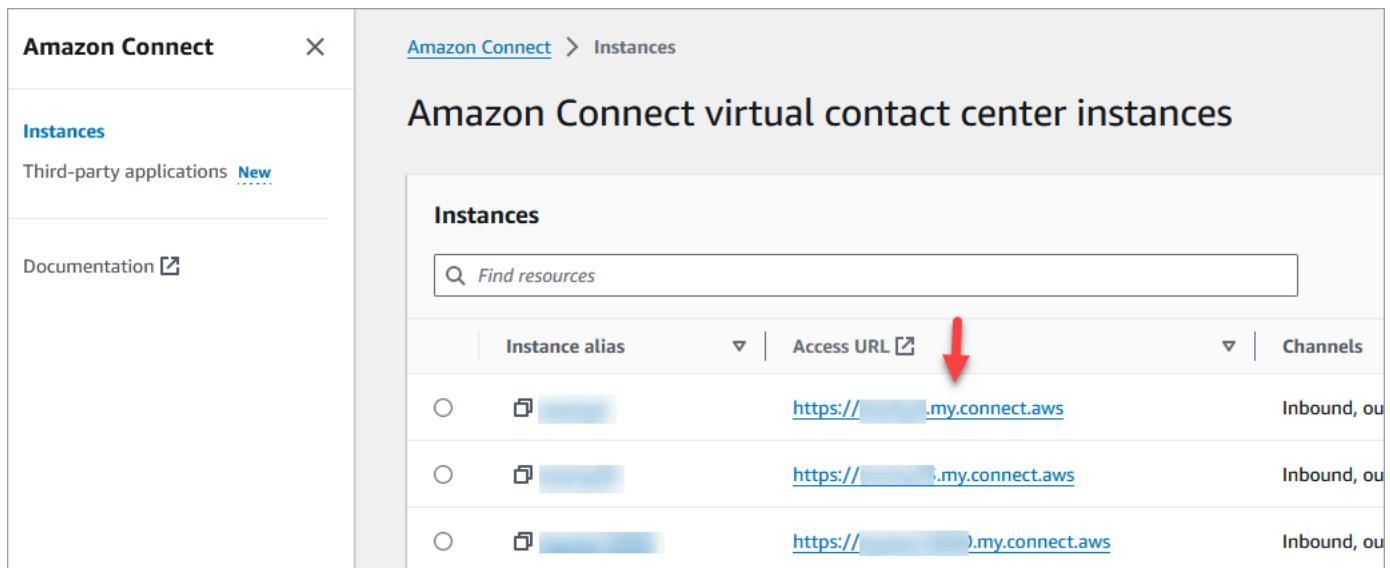
Wenn Sie diese Domains auf Ihrer Zulassungsliste behalten, wird ein reibungsloser Übergang gewährleistet. Sie können sie später entfernen, nachdem die Migration abgeschlossen ist.

Weitere Informationen zum Einrichten Ihres CDN finden Sie unter [Einrichten Ihres Netzwerks](#).

Über die Amazon Connect Connect-Zugriffs-URL und die Notfallanmeldung

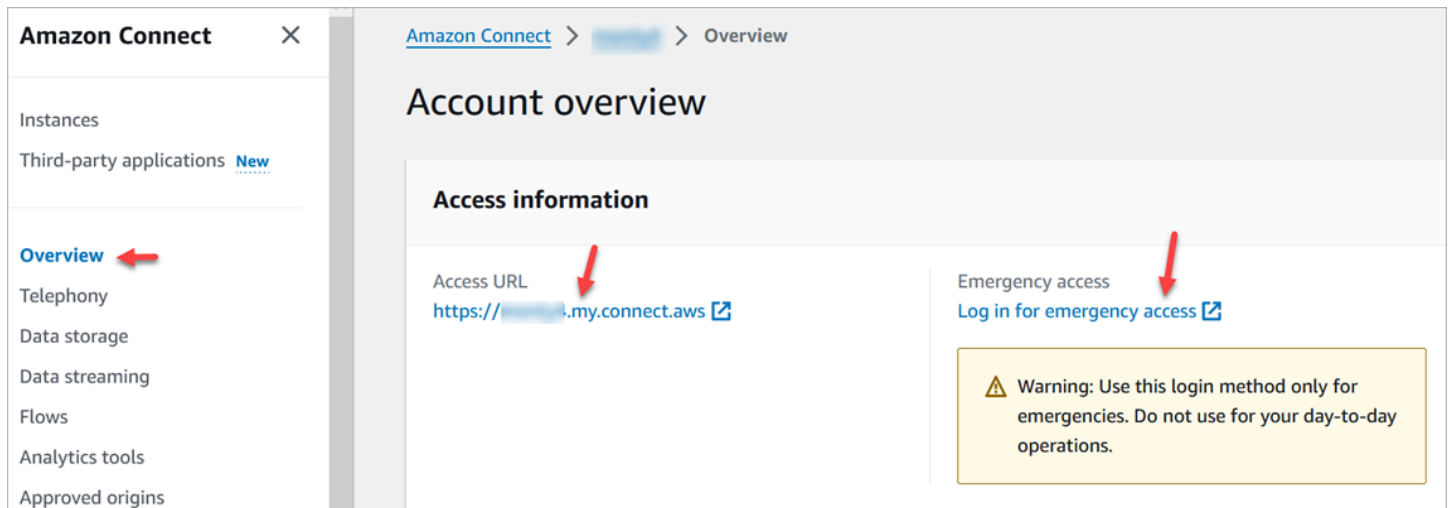
Die Amazon Connect Connect-Zugriffs-URL und die Notfall-Login-URLs werden in der AWS Konsole aktualisiert, nachdem wir die Domain-Migration abgeschlossen haben. Bis zu diesem Zeitpunkt werden sie die alte Domain widerspiegeln.

Die folgende Abbildung zeigt den Speicherort der Zugriffs-URL auf der Seite Amazon Connect Virtual Contact Center Instances. Auch wenn Sie Schritte zur Aktualisierung Ihrer Domain unternommen haben, zeigt diese URL weiterhin die alte Domain an. Die URL auf dieser Seite wird automatisch aktualisiert, wenn der alte Domain-Traffic auf die neue Domain umgeleitet wird. Bitte verwenden Sie diese URL nicht, um sich anzumelden, sondern teilen Sie Ihrem Team die neue URL mit, die sie verwenden sollten.



Die folgende Abbildung zeigt die Position der Notfall-Login-URL auf der Kontoübersichtsseite. Diese URL führt zur alten Domain, bis der Traffic automatisch auf die neue Domain umgeleitet wird. Bitte verwenden Sie diese URL nicht, um sich anzumelden, es sei denn, es handelt sich um einen Notfall.

Melden Sie sich stattdessen mit Ihrem Benutzernamen und Passwort auf der Anmeldeseite an, die Ihrer neuen Domain zugeordnet ist.



Persönliche Einstellungen

Informieren Sie Ihr Team über die bevorstehende Änderung, damit es Maßnahmen ergreifen kann, um Verwirrung und Störungen zu vermeiden. Wenn Sie über interne Dokumente verfügen, die Links enthalten, überprüfen und aktualisieren Sie sie bitte entsprechend. Ermutigen Sie die Teammitglieder, ihre Browser-Lesezeichen für die Anmeldeseite und Produktivitäts-Apps wie Alfred zu aktualisieren.

Um einen reibungslosen Übergang für Ihr Team zu gewährleisten, empfehlen wir Ihnen, Maßnahmen zu ergreifen, um alle URL-Verweise zu identifizieren.

Transport Layer Security (TLS)

Wenn Ihre Agenten [Browser verwenden, die Amazon Connect unterstützt](#), gibt es keine Maßnahmen für Sie. Wenn Sie beispielsweise die neuesten Chrome- und Firefox-Versionen verwenden, sind keine Maßnahmen erforderlich.

Wenn Sie TLS 1.1 und niedriger verwenden, müssen Sie Ihre Tools aktualisieren, um die Protokolle TLS 1.1 und höher zu unterstützen.

Wir setzen voraus, dass Ihr TLS Protokoll TLS 1.2 ist; empfohlen wird TLS 1.3. Die neue Domain unterstützt TLS 1.1 und TLS 1.0 nicht.

Wir empfehlen Ihnen, die neue TLS Policy zu lesen: [ALB FS-1-2-Res-2019-08](#). [Als Referenz finden Sie die vorherige TLS-Richtlinie hier: CloudFront TLSv1.](#)

Amazon Connect-Flows erstellen

Ein Flow definiert die Erfahrung Ihrer Kunden mit Ihrem Kontaktcenter von Anfang bis Ende. Amazon Connect enthält eine Reihe von [Standard-Flows](#), mithilfe derer Sie ein Kontaktzentrum schnell einrichten und betreiben können. Alternativ können Sie auch benutzerdefinierte Flows für Ihr spezifisches Szenario erstellen.

Inhalt

- [Für die Anzeige, Bearbeitung und Erstellung von Flows sind Berechtigungen erforderlich](#)
- [Standard-Flows](#)
- [StichprobenFlows](#)
- [Definitionen für Flow-Blöcke](#)
- [Einen Flow erstellen](#)
- [So hängen Sie eine beanspruchte oder portierte Telefonnummer an einen Flow an](#)
- [Flow-Module für wiederverwendbare Funktionen](#)
- [Erstellen von Ansagen](#)
- [Einrichten von Kontaktübertragungen](#)
- [Einrichten des Aufzeichnungsverhaltens](#)
- [Erstellen von Flows, Warteschlangen und Weiterleitungsprofile für die Einrichtung von Rückrufen in der Warteschlange](#)
- [Import-/Exportflüsse](#)
- [Einen Amazon-Lex-Bot zu Amazon Connect hinzufügen](#)
- [Aufrufen von AWS Lambda-Funktionen](#)
- [Einrichten von Live-Medien-Streaming](#)
- [Verschlüsseln der Kundeneingabe](#)
- [Ereignisse in der Kundeninteraktion mit Flows verfolgen](#)
- [Amazon Connect-Kontaktattribute verwenden](#)
- [So migrieren Sie Flows zu einer anderen Instance](#)

Für die Anzeige, Bearbeitung und Erstellung von Flows sind Berechtigungen erforderlich

Ihrem Sicherheitsprofil müssen Flows-Berechtigungen hinzugefügt werden, um Flows anzeigen, bearbeiten, erstellen und veröffentlichen zu können.

Benutzer, die den Sicherheitsprofilen Admin und CallCenterManager zugewiesen sind, verfügen standardmäßig über Flows-Berechtigungen.

Standard-Flows

Amazon Connect beinhaltet eine Reihe von bereits veröffentlichten Standard-Flows. Sie werden verwendet, um Ihr Kontaktcenter zu betreiben.

Angenommen, Sie erstellen einen Flow, der das Setzen des Kunden in die Warteschleife einschließt, aber Sie erstellen keinen Prompt dafür. Der Standard-Flow Kundendienstmitarbeiter standardmäßig in der Warteschleife wird automatisch abgespielt. Auf diese Weise können Sie schnell mit Ihrem Callcenter beginnen.

Tip

Wenn Sie das Verhalten eines Standard-Flows ändern möchten, empfehlen wir, einen neuen benutzerdefinierten Flow aufbauend auf dem Standard-Flow zu erstellen. Diesen neuen Flow können Sie dann aufrufen, anstatt auf den Standard zurückzufallen. Dadurch erhalten Sie eine bessere Kontrolle darüber, wie Ihre Flows funktionieren.

Navigieren Sie zu Weiterleitung, Flows, um die Liste der Standard-Flows in der Amazon-Connect-Konsole anzuzeigen. Sie beginnen alle mit Standard im Namen.

Inhalt

- [Ändern eines Standard-Flows](#)
- [Standard-WarteFlow für Kundendienstmitarbeiter: „Sie befinden sich in der Warteschleife“](#)
- [Standard-Weiterleitung an den Kundendienstmitarbeiter: „Jetzt weiterleiten“](#)
- [Standard-Warteschlange für den Kunden: Nachricht und Musik in der Warteschlange](#)
- [Standard-Whisper für den Kunden: Piepton](#)

- [Standard-Whisper für den Kundendienstmitarbeiter: Name der Warteschlange](#)
- [Festlegen eines standardmäßigen Whisper-Flows für eine Chat-Konversation](#)
- [Standard-WarteFlow für Kunden: Musik in der Warteschleife](#)
- [Standard für ausgehende Anrufe: „Dieser Anruf wird nicht aufgezeichnet“](#)
- [Standard-Weiterleitung an Warteschlange: „Jetzt weiterleiten“](#)
- [Standard-Prompts von Amazon Lex: „Tut mir leid...“](#)

Ändern eines Standard-Flows

Sie können Standard-Flows bearbeiten, um die Arbeitsweise der Flows direkt zu beeinflussen

Im Allgemeinen empfehlen wir, neue Flows aufbauend auf den Standard-Flows zu erstellen, anstatt einen Standard-Flow direkt zu bearbeiten. Erstellen Sie eine Kopie des Standard-Flows, weisen Sie ihr einen Namen zu, aus dem hervorgeht, dass es sich um eine benutzerdefinierte Version handelt, und bearbeiten Sie diese. Dadurch erhalten Sie eine mehr Kontrolle darüber, wie Ihre Flows funktionieren.

Ändern der Funktionsweise eines Standard-Flows

Mit folgenden Schritten ändern Sie die Standardnachricht, die Kunden in der Warteschlange hören, bis sie an den nächsten verfügbaren Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet werden.

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Weiterleitung, Flows aus.
2. Wählen Sie den Standard-Flow aus, den Sie anpassen möchten. Wählen Sie beispielsweise die Standard-Warteschlange für Kunden aus, wenn Sie eine eigene Nachricht erstellen möchten, die anstatt der von uns bereitgestellten Nachricht abgespielt werden soll, wenn ein Kunde in die Warteschlange gestellt wird. Den Vorgang sehen Sie in der folgenden Abbildung.

Contact flows

Search by name

Name	Type	Description	Status
Default agent hold	Agent hold	Audio played for the agent when on hold	Published
Default agent transfer	Transfer to agent	Default flow to transfer to an agent.	Published
Default agent whisper	Agent whisper	Default whisper played to the agent.	Published
Default customer hold	Customer hold	Default audio the customer hears while on hold.	Published
Default customer queue	Customer queue	Default audio played when a customer is waiting in queue.	Published
Default customer whisper	Customer whisper	Default whisper played to the customer	Published
Default outbound	Outbound whisper	Default flow for outbound calls.	Published
Default queue transfer	Transfer to queue	Default flow used to transfer to a queue.	Published

- Wählen Sie den Block Prompts in Schleife schalten aus, um die Seite „Eigenschaften“ zu öffnen und die Nachricht abzuändern.

The screenshot shows the Amazon Connect console interface for editing a contact flow. The top navigation bar includes the user name 'janedoe', a language dropdown set to 'English', and a search icon. The main heading is 'Default customer queue' with an edit icon. Below the heading, there are buttons for 'Latest: Published', 'Publish', and 'Save'. On the left, there is a sidebar with categories: 'Interact', 'Set', and 'Branch'. The main workspace is a grid where a flow is being built. It starts with an 'Entry point' block (green), followed by a 'Start' block (blue), and then a 'Loop prompts' block (blue) which is highlighted with a red box. The 'Loop prompts' block has a dropdown menu open, showing 'Multiple prompts (2)'. There is also a close button 'x' on the 'Loop prompts' block.

- Auf der Seite Eigenschaften des Blocks Prompts in Schleife schalten können Sie im Dropdown-Feld andere Musik auswählen oder die Option Text-to-Speech festlegen. Geben Sie eine Nachricht ein, die abgespielt werden soll.

In der folgenden Abbildung sehen Sie beispielsweise die Nachricht Danke für Ihren Anruf. Wussten Sie, dass Sie Ihr Passwort auf der Anmeldeseite zurücksetzen können? Wählen Sie „Jetzt zurücksetzen“ aus und folgen Sie den Anweisungen.

Loop prompts

Loops a sequence of prompts while a customer or agent is on hold or in queue.

When Loop prompts is used in a queue flow, audio playback can be interrupted at preset times. [Learn more](#)

Prompts

x Text to Speech


[Learn more about Amazon Connect's TTS capabilities](#)

Thank you for calling. Did you know you can reset your own password at the login page? Choose Reset now, and follow the prompts.

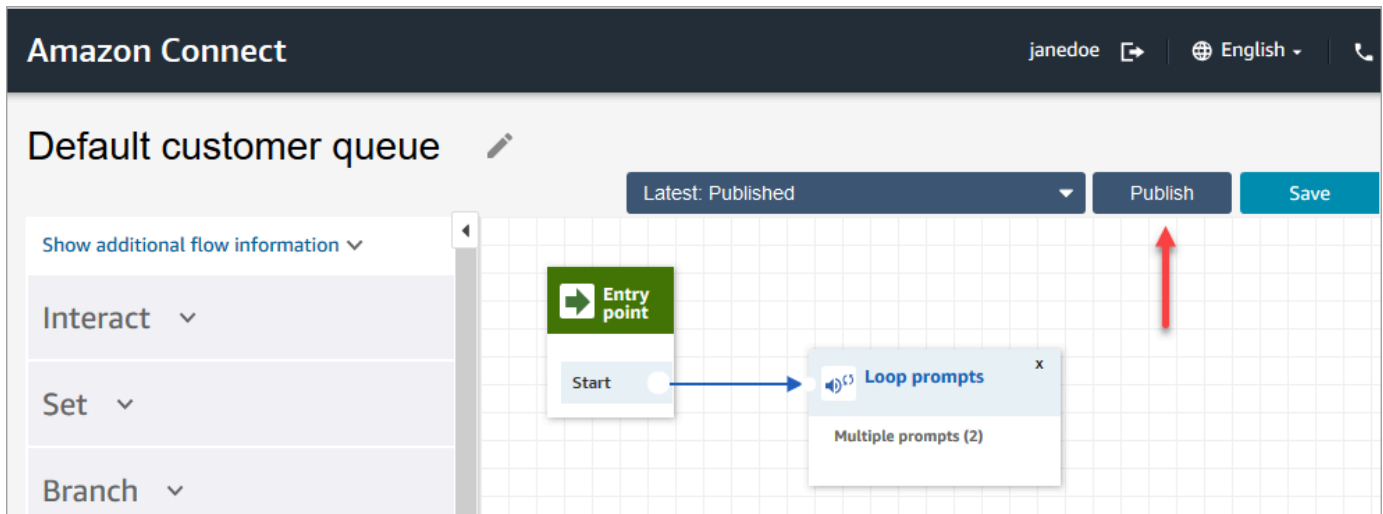
Text

x Audio recording

Music_Pop_ThisAndThatIsLife_Inst.wav



5. Klicken Sie unten auf der Seite „Eigenschaften“ auf Speichern.
6. Wählen Sie Publish. Amazon Connect spielt die neue Nachricht so gut wie sofort ab (es kann einen Moment dauern, bis sie vollständig übernommen wird).



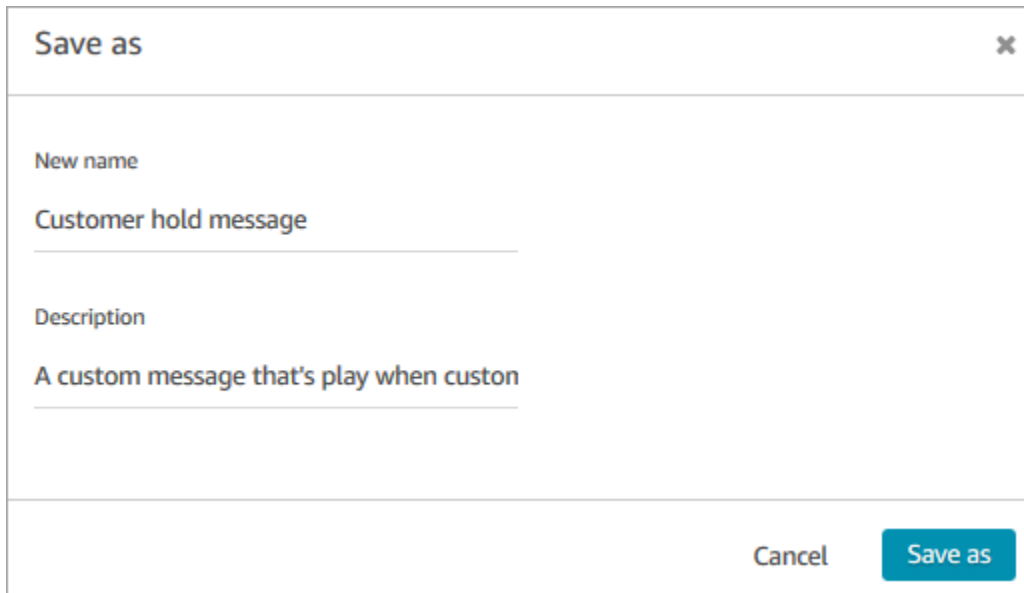
Kopieren eines Standard-Flows vor dessen Anpassung

Mithilfe der folgenden Schritte erstellen Sie einen neuen Flow basierend auf einem aktuellen Standard-Flow.

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Weiterleitung, Flows aus.
2. Wählen Sie den Standard-Flow aus, den Sie anpassen möchten.
3. Wählen Sie in der oberen rechten Ecke der Seite den Dropdown-Pfeil Save (Speichern) aus. Wählen Sie Speichern unter aus, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



4. Vergeben Sie einen neuen Namen für den Flow, z. B. „Nachricht in der Warteschlange“.



Save as ✕

New name
Customer hold message

Description
A custom message that's play when custom

Cancel **Save as**

5. Fügen Sie den neuen Flow (in diesem Fall Nachricht in der Warteschlange) zu den von Ihnen erstellten Flows hinzu, sodass dieser an Stelle des Standard-Flows ausgeführt wird.

Standard-WarteFlow für Kundendienstmitarbeiter: „Sie befinden sich in der Warteschleife“

Der Standard-WarteFlow für Kundendienstmitarbeiter ist die Erfahrung, die der Kundendienstmitarbeiter macht, wenn er in die Warteschleife gestellt wird. Während dieses Flows spielt ein Prompt in Schleife schalten-Block dem Kundendienstmitarbeiter alle 10 Sekunden die Nachricht „Sie befinden sich in der Warteschleife“ ab.

Loop prompts ✕

Loops a sequence of prompts while a customer or agent is on hold or in queue.

When Loop prompts is used in a queue flow, audio playback can be interrupted at preset times. [Learn more](#)

Prompts

✕ ▼

[Learn more about Amazon Connect's TTS capabilities](#)

```
<speak>You are on hold <break time="10s"/>
</speak>
```

▼

Sie können die Pause auf maximal 10 Sekunden festlegen. Die maximale Zeitspanne zwischen „Sie befinden sich in der Warteschleife“-Ansagen beträgt also 10 Sekunden. Wenn Sie diese Zeitspanne verlängern möchten, fügen Sie der Schleife mehrere Prompts hinzu. Wenn Sie beispielsweise zwischen den Ansagen „Sie befinden sich in der Warteschleife“ 20 Sekunden Pause haben möchten:

- Der erste Prompt könnte laute beispielsweise Sie befinden sich in der Warteschleife mit Pause=10s
- Fügen Sie eine weitere Eingabeaufforderung mit einer leeren Nachricht und „Pause=10s“ hinzu.

Loop prompts ✕

Loops a sequence of prompts while a customer or agent is on hold or in queue.

When Loop prompts is used in a queue flow, audio playback can be interrupted at preset times. [Learn more](#)

Prompts

x Text to Speech ▼

[Learn more about Amazon Connect's TTS capabilities](#)

```
<speack>You are on hold <break time="10s"/>
</speack>
```

SSML ▼

x Text to Speech ▼

[Learn more about Amazon Connect's TTS capabilities](#)

```
<break time="10s"/>
```

Text ▼

Anweisungen zum Überschreiben und Ändern eines Standard-Flows finden Sie unter [Ändern eines Standard-Flows](#).

i Tip


Sie sind sich nicht sicher, ob ein Standard-Flow geändert wurde? Mit [Flow-Versionskontrolle](#) können Sie die Originalversion des Flows anzeigen.

Standard-Weiterleitung an den Kundendienstmitarbeiter: „Jetzt weiterleiten“

Dieser standardmäßige Weiterleitungs-Flow ist das, was der „Absender“-Kundendienstmitarbeiter beim Übertragen eines Kontakts an einen anderen Kundendienstmitarbeiter über [Erstellen von](#)

[Schnellverbindungen](#) erlebt. Der „Absender“-Kundendienstmitarbeiter hört einen Wiedergabe-Prompt mit der die Meldung „Jetzt übertragen“. Anschließend wird der Block Transfer to agent (An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten) verwendet, um den Kontakt an den Kundendienstmitarbeiter weiterzuleiten.

Sobald der Kontakt übertragen wurde, hört der „Empfänger“-Kundendienstmitarbeiter den [Standard-Whisper für den Kundendienstmitarbeiter](#).

 Tip

Der Block Transfer to Agent (An Kundendienstmitarbeiter übertragen) ist eine Betafunktion und funktioniert nur für Sprachinteraktionen. Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Chat-Kontakt an einen anderen Kundendienstmitarbeiter zu übertragen: [Verwenden von Kontaktattributen zur Weiterleitung von Kontakten an einen bestimmten Kundendienstmitarbeiter](#).

Anweisungen zum Überschreiben und Ändern eines Standard-Flows finden Sie unter [Ändern eines Standard-Flows](#).

 Tip

Sie sind sich nicht sicher, ob ein Standard-Flow geändert wurde? Mit [Flow-Versionskontrolle](#) können Sie die Originalversion des Flows anzeigen.

Standard-Warteschlange für den Kunden: Nachricht und Musik in der Warteschlange

Dieser Standard-Flow wird abgespielt, wenn ein Kunde in eine Warteschlange gestellt wird.

1. Die Schleife enthält eine einmalige Sprachansage:

Danke für Ihren Anruf. Ihr Anruf ist uns sehr wichtig und wird in der Reihenfolge beantwortet, in der er empfangen wurde.

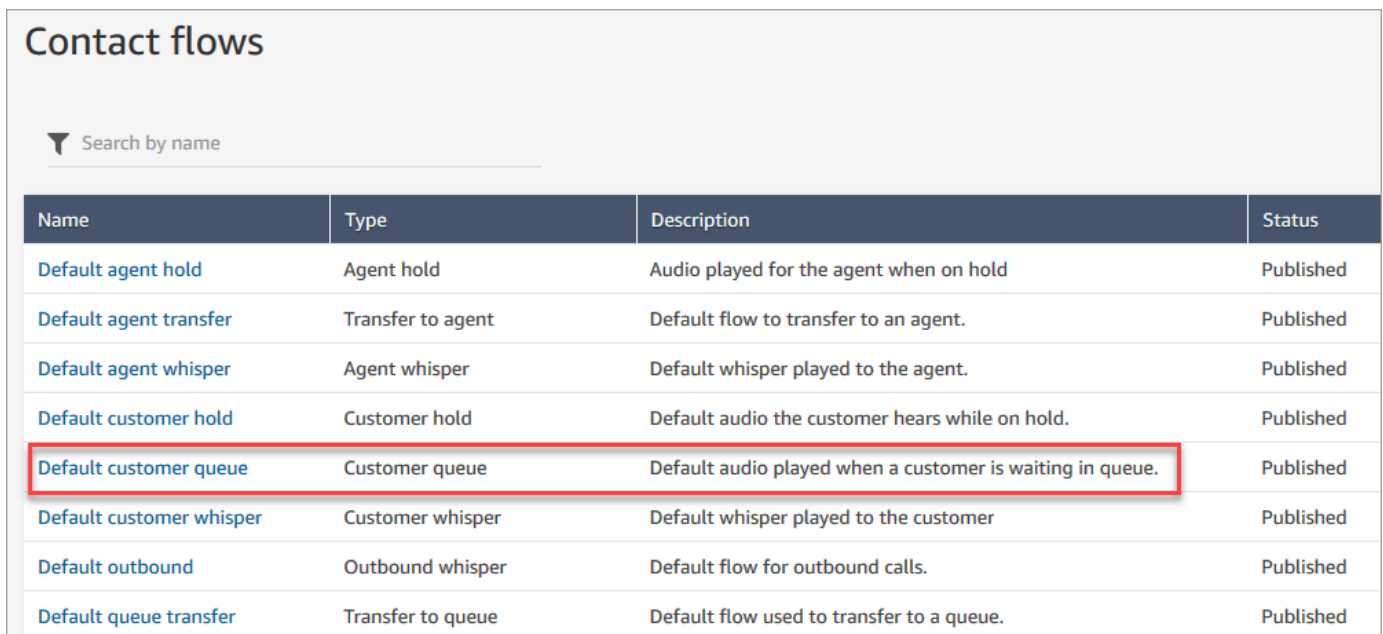
2. Der Flow spielt eine Warteschlangenmusik im WAV-Format ab, die in die Amazon-Connect-Instance hochgeladen wurde.

3. Der Kunde bleibt in dieser Schleife, bis sein Anruf von einem Kundendienstmitarbeiter angenommen wird.

Die Standardnachricht ändern, die ein Kunde hört, wenn er in die Warteschlange gestellt wird

Mit folgenden Schritten ändern Sie die Standardnachricht, die Kunden in der Warteschlange hören, bis sie an den nächsten verfügbaren Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet werden.

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Weiterleitung, Flows aus.
2. Wählen Sie auf der Seite Flows die Option Standard-Kundenwarteschleife aus, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

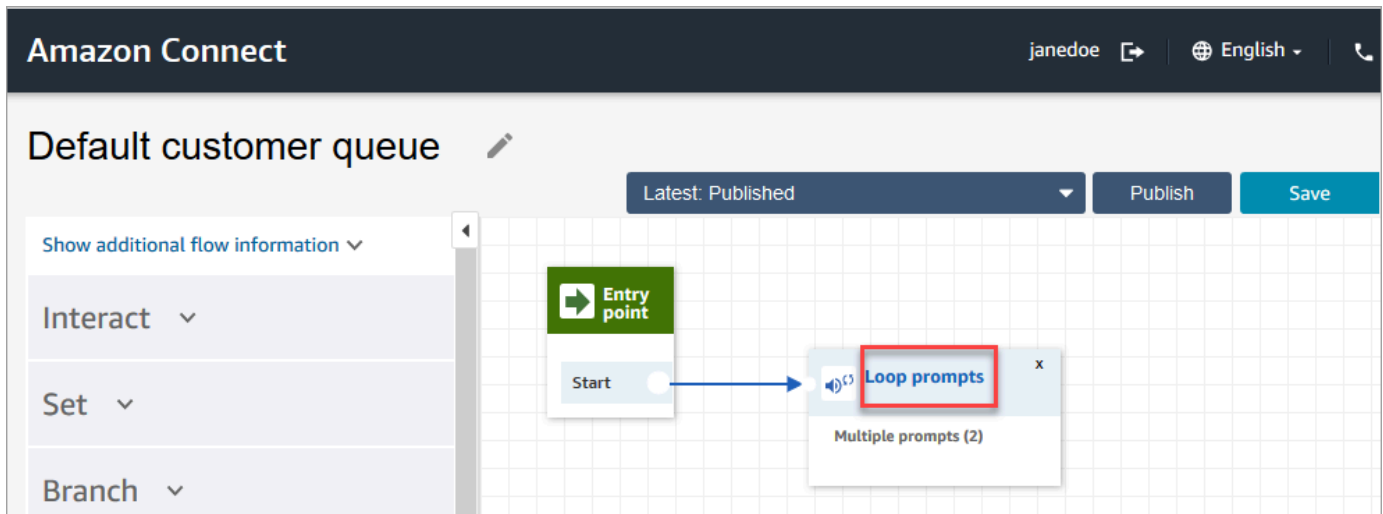


Contact flows

Search by name

Name	Type	Description	Status
Default agent hold	Agent hold	Audio played for the agent when on hold	Published
Default agent transfer	Transfer to agent	Default flow to transfer to an agent.	Published
Default agent whisper	Agent whisper	Default whisper played to the agent.	Published
Default customer hold	Customer hold	Default audio the customer hears while on hold.	Published
Default customer queue	Customer queue	Default audio played when a customer is waiting in queue.	Published
Default customer whisper	Customer whisper	Default whisper played to the customer	Published
Default outbound	Outbound whisper	Default flow for outbound calls.	Published
Default queue transfer	Transfer to queue	Default flow used to transfer to a queue.	Published

3. Wählen Sie den Block Prompts in Schleife schalten aus, um die Seite „Eigenschaften“ zu öffnen und die Nachricht abzuändern.



- Suchen Sie im Dropdown-Feld eine andere Musik aus oder setzen Sie das Feld auf Text-to-Speech, und geben Sie dann eine abzuspielende Nachricht ein.

In der folgenden Abbildung sehen Sie beispielsweise die Nachricht Danke für Ihren Anruf. Wussten Sie, dass Sie Ihr Passwort auf der Anmeldeseite zurücksetzen können? Wählen Sie „Jetzt zurücksetzen“ aus und folgen Sie den Anweisungen.

Loop prompts

Loops a sequence of prompts while a customer or agent is on hold or in queue.

When Loop prompts is used in a queue flow, audio playback can be interrupted at preset times. [Learn more](#)

Prompts

x Text to Speech

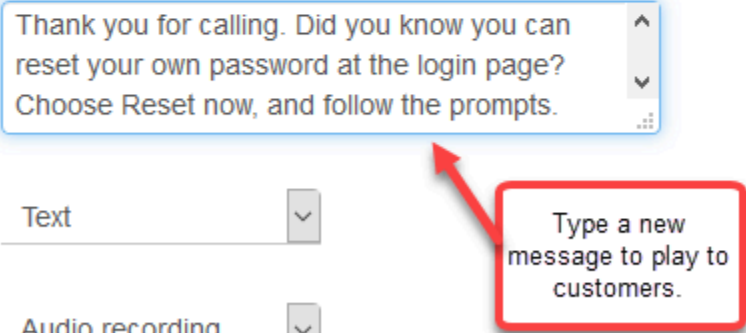
[Learn more about Amazon Connect's TTS capabilities](#)

Thank you for calling. Did you know you can reset your own password at the login page? Choose Reset now, and follow the prompts.

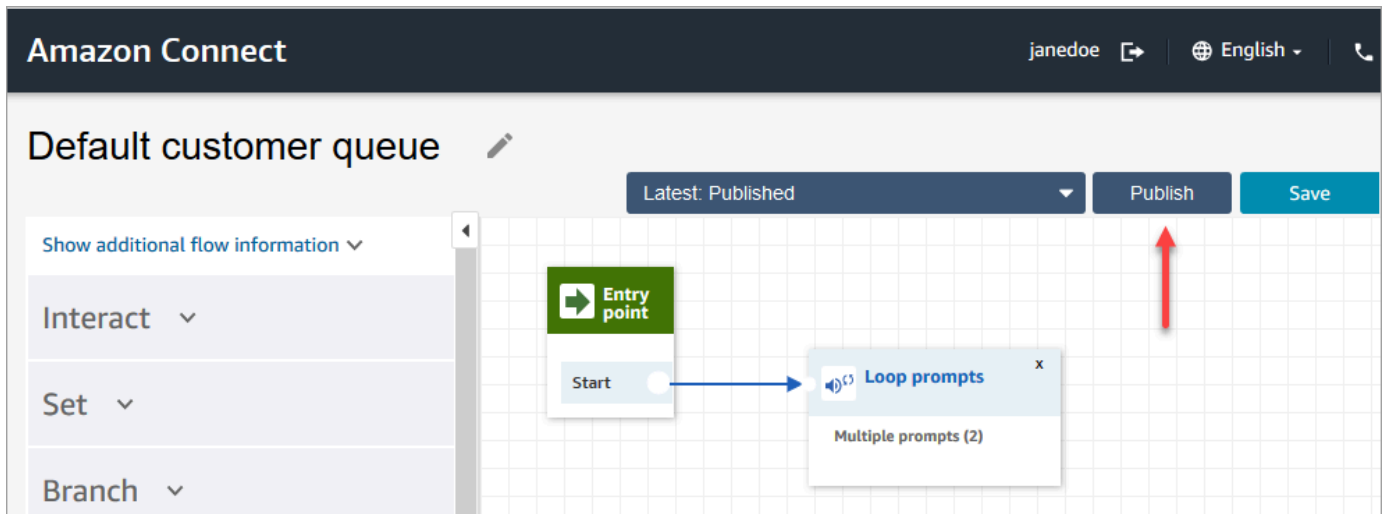
Text

x Audio recording

Music_Pop_ThisAndThatIsLife_Inst.wav



5. Klicken Sie unten auf der Seite „Eigenschaften“ auf Speichern.
6. Wählen Sie Publish. Amazon Connect spielt die neue Nachricht so gut wie sofort ab (es kann einen Moment dauern, bis sie vollständig übernommen wird).



Standard-Whisper für den Kunden: Piepton

In diesem Flow wird ein [Set whisper flow \(Whisper-Flow einstellen\)](#)-Block verwendet, um dem Kunden eine Nachricht abzuspielen, wenn er mit dem Kundendienstmitarbeiter verbunden wird. Er verwendet einen "Piepton", um einen Kunden darüber zu informieren, dass sein Anruf mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden wurde.

Mit dem [Set whisper flow \(Whisper-Flow einstellen\)](#)-Block umgehen Sie den Standard-Whisper für den Kundendienstmitarbeiter in einer Sprachkonversation.

⚠ Important

Für Chat-Konversationen müssen Sie ein [Set whisper flow \(Whisper-Flow einstellen\)](#) hinzufügen, damit der Standard-Whisper für den Kundendienstmitarbeiter oder Kunden abgespielt wird. Anweisungen finden Sie unter [Festlegen eines standardmäßigen Whisper-Flows für eine Chat-Konversation](#).

Standard-Whisper für den Kundendienstmitarbeiter: Name der Warteschlange

In diesem Flow wird ein [Set whisper flow \(Whisper-Flow einstellen\)](#)-Block verwendet, um eine Nachricht für den Kundendienstmitarbeiter abzuspielen, wenn er mit dem Kunden verbunden wird.

Der Name der Warteschlange wird dem Kundendienstmitarbeiter wiedergegeben. Sie nennt die Warteschlange, in der sich der Kunde befand. Der Name der Warteschlange wird von der Systemvariable \$.Queue.Name abgerufen.

Mit dem [Set whisper flow \(Whisper-Flow einstellen\)](#)-Block umgehen Sie den Standard-Whisper für den Kundendienstmitarbeiter in einer Sprachkonversation.

Important

Für Chat-Konversationen müssen Sie ein [Set whisper flow \(Whisper-Flow einstellen\)](#) hinzufügen, damit der Standard-Whisper für den Kundendienstmitarbeiter oder Kunden abgespielt wird. Anweisungen finden Sie unter [Festlegen eines standardmäßigen Whisper-Flows für eine Chat-Konversation](#).

Weitere Informationen zu Systemvariablen finden Sie unter [Systemattribute](#).

Tip

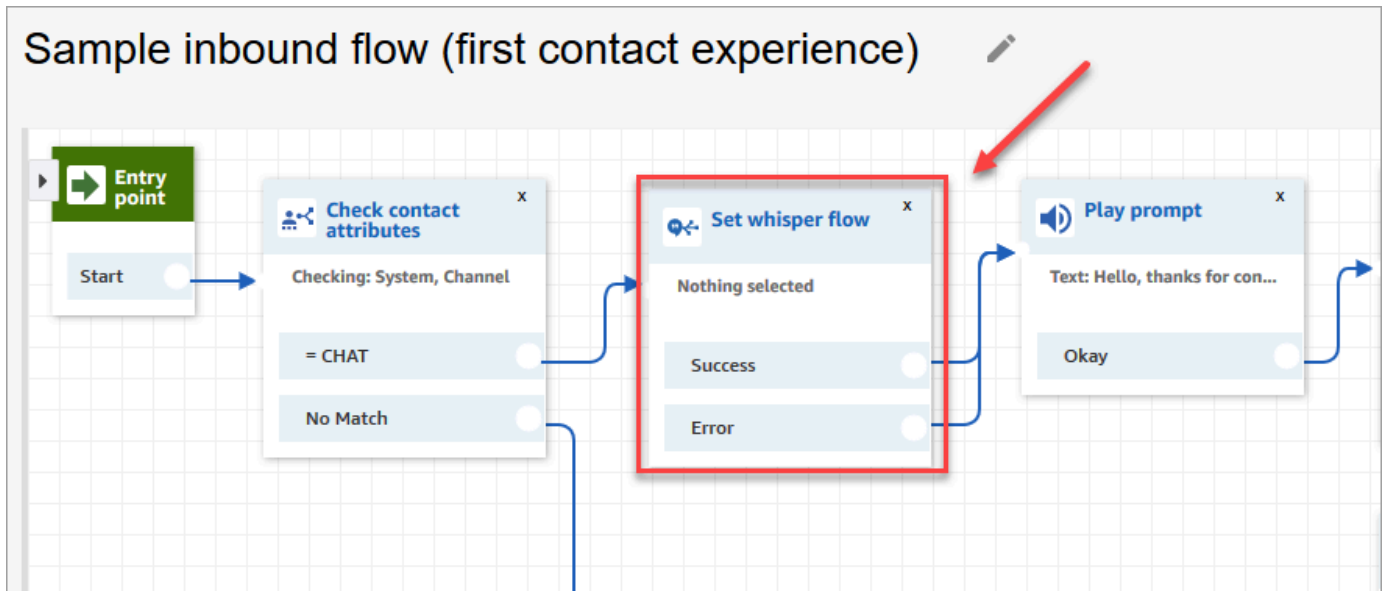
Sie sind sich nicht sicher, ob ein Standard-Flow geändert wurde? Mit [Flow-Versionskontrolle](#) können Sie die Originalversion des Flows anzeigen.

Festlegen eines standardmäßigen Whisper-Flows für eine Chat-Konversation

Bei Chat-Konversationen müssen Sie den Block Whisper-Flow einstellen hinzufügen, damit der standardmäßige Whisper für den Kundendienstmitarbeiter oder Kunden abgespielt wird.

So legen Sie den Standard-Whisper-Flow für Chats fest, die [Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen](#) verwenden:

1. Navigieren Sie zu Weiterleitung, Flows und wählen Sie „Beispiel für Inbound-Flow“ aus.
2. Fügen Sie wie in der folgenden Abbildung gezeigt nach der Verzweigung des Chat-Kanals den Block Whisper-Flow einstellen hinzu:



- Öffnen Sie im Block Whisper Flow festlegen die Seite „Eigenschaften“ und wählen Sie den Flow aus, den Sie standardmäßig für Chat-Konversationen abspielen möchten. Sie könnten beispielsweise Standard-Whisper-Flow auswählen, um Kundendienstmitarbeitern den Namen der Warteschlange im Chat-Fenster anzuzeigen, in der der Kunde gewartet hat. Dies ist hilfreich, wenn Kundendienstmitarbeiter mehr als eine Warteschlange bearbeiten.

Set whisper flow ✕

Specifies the whisper played to a customer or agent for inbound and outbound calls. [Learn more](#)

Whisper flow

To Agent

Select a flow

🔍

Default agent whisper

To

4. Wählen Sie Speichern.

Standard-WarteFlow für Kunden: Musik in der Warteschleife

Dieser Flow beginnt, wenn der Kunde in die Warteschleife gestellt wird. Er spielt das Audio ab, das der Kunde hört, während er sich in der Warteschleife befindet.

Anweisungen zum Überschreiben und Ändern eines Standard-Flows finden Sie unter [Ändern eines Standard-Flows](#).

Tip

Sie sind sich nicht sicher, ob ein Standard-Flow geändert wurde? Mit [Flow-Versionskontrolle](#) können Sie die Originalversion des Flows anzeigen.

Standard für ausgehende Anrufe: „Dieser Anruf wird nicht aufgezeichnet“

Dieser Flow ist ein ausgehender Whisper, der das Kundenerlebnis im Rahmen eines ausgehenden Anrufs bestimmt, bevor der Kunde mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden wird.

1. Er beginnt mit einem optionalen Set recording behavior (Verhalten zur Aufzeichnung festlegen)-Block. Dann wird in einer Telefonansage die folgende Meldung wiedergegeben:

Dieser Anruf wird nicht aufgezeichnet.

2. Der Flow endet.

3. Der Kunde verbleibt im System (im Anruf), nachdem der Flow beendet wurde.

Anweisungen zum Überschreiben und Ändern eines Standard-Flows finden Sie unter [Ändern eines Standard-Flows](#).

Tip

Sie sind sich nicht sicher, ob ein Standard-Flow geändert wurde? Mit [Flow-Versionskontrolle](#) können Sie die Originalversion des Flows anzeigen.

Standard-Weiterleitung an Warteschlange: „Jetzt weiterleiten“

Dieser Flow bestimmt die Vorgehensweise des Kundendienstmitarbeiters, wenn ein Kunde an eine andere Warteschlange weitergeleitet wird.

Er beginnt mit einem Check hours of operation (Betriebsstunden prüfen)-Block, um die Betriebsstunden für die aktuelle Warteschlange zu überprüfen. Die Option In hours (Während der Geschäftszeit) verzweigt den Check staffing (Personalbesetzung prüfen)-Block, um zu ermitteln, ob Kundendienstmitarbeiter verfügbar, besetzt oder online sind.

Wenn True zurückgegeben wird (Kundendienstmitarbeiter sind verfügbar), wechselt der Flow zum Transfer to queue (An Warteschlange weiterleiten)-Block. Wenn False zurückgegeben wird (es sind keine Kundendienstmitarbeiter verfügbar), spielt der Flow eine Telefonansage ab und trennt den Anruf.

Anweisungen zum Überschreiben und Ändern eines Standard-Flows finden Sie unter [Ändern eines Standard-Flows](#).

Tip

Sie sind sich nicht sicher, ob ein Standard-Flow geändert wurde? Mit [Flow-Versionskontrolle](#) können Sie die Originalversion des Flows anzeigen.

Standard-Prompts von Amazon Lex: „Tut mir leid...“

Wenn Sie Ihrem Kontaktcenter einen Amazon-Lex-Bot hinzufügen (nicht Amazon Lex V2), sollten Sie wissen, dass dieser einige Standard-Prompts enthält, die zur Fehlerbehandlung verwendet werden.

Beispielsweise:

- Entschuldigung, können Sie das wiederholen?
- Tut mir Leid, ich habe nicht verstanden. Auf Wiederhören.

So ändern Sie Standard-Prompts in Amazon Lex

1. Navigieren Sie in Amazon Lex zu Ihrem Bot.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte „Editor“ die Option „Error Handling (Fehlerbehandlung)“ aus.

3. Ändern Sie den Text nach Bedarf. Wählen Sie Save (Speichern), Build (Erstellen) und Publish (Veröffentlichen) aus.

StichprobenFlows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows, mithilfe derer Sie häufig vorkommende Funktionen auszuführen lernen. Sie sind speziell darauf ausgelegt, Sie bei der Erstellung Ihrer eigenen Flows mit ähnlichen Funktionalitäten zu unterstützen. Wenn Sie beispielsweise einen RückrufFlow für das Callcenter in die Warteschlange einfügen möchten, beachten Sie den Flow [Beispielrückruf in der Warteschlange](#).

So erfahren Sie, wie die BeispielFlows funktionieren

1. Beantragen Sie eine Nummer, falls Sie dies noch nicht getan haben: navigieren Sie zu Kanäle, Telefonnummern, Nummer beantragen.
2. Wählen Sie die Registerkarte DID und dann eine Nummer aus.
3. Wählen Sie unter Flow/IVR im Dropdown-Menü den Beispiel-Flow aus, den Sie ausprobieren möchten. Klicken Sie auf Speichern.
4. Rufen Sie die Nummer an. Der ausgewählte Beispiel-Flow wird gestartet.

Wir empfehlen, denselben Beispiel-Flow auch im Flow-Designer zu öffnen, damit Sie die Funktionalität in Echtzeit verfolgen können.

So öffnen Sie einen Beispiel-Flow im Flow-Designer

1. Wählen Sie in Amazon Connect Weiterleitung, Flows aus.
2. Scrollen Sie auf der Seite Flows zu den Flows herunter, deren Namen mit Sample (Beispiel) beginnen.
3. Wählen Sie den Flow aus, den Sie anzeigen möchten.

Die Themen in diesem Abschnitt beschreiben die Funktionen der einzelnen Beispiel-Flows.

Inhalt

- [Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen \(Erstkontakterfahrung\)](#)
- [Beispiel-AB-Test](#)

- [Beispiel-Warteschlangenpriorität für Kunden](#)
- [Beispiel-VerbindungstrennungsFlow](#)
- [Beispiel-Warteschlangenkonfigurationen](#)
- [Beispiel-Warteschlange für Kunden](#)
- [Beispielrückruf in der Warteschlange](#)
- [Beispiel für einen unterbrechbaren WarteschlangenFlow mit Rückruf](#)
- [Beispiel-Flow „Lambda-Integration“](#)
- [Beispiel-Aufzeichnungsverhalten](#)
- [Beispielhinweis für Screenpop](#)
- [Beispiel für eine sichere Eingabe mit Kundendienstmitarbeiter](#)
- [Beispiel für eine sichere Eingabe ohne Kundendienstmitarbeiter](#)

Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen (Erstkontakterfahrung)

Note

In diesem Thema wird ein Beispiel-Flow erklärt, der in Amazon Connect enthalten ist. Informationen zum Auffinden der Beispiel-Flows in Ihrer Instance finden Sie unter [StichprobenFlows](#).

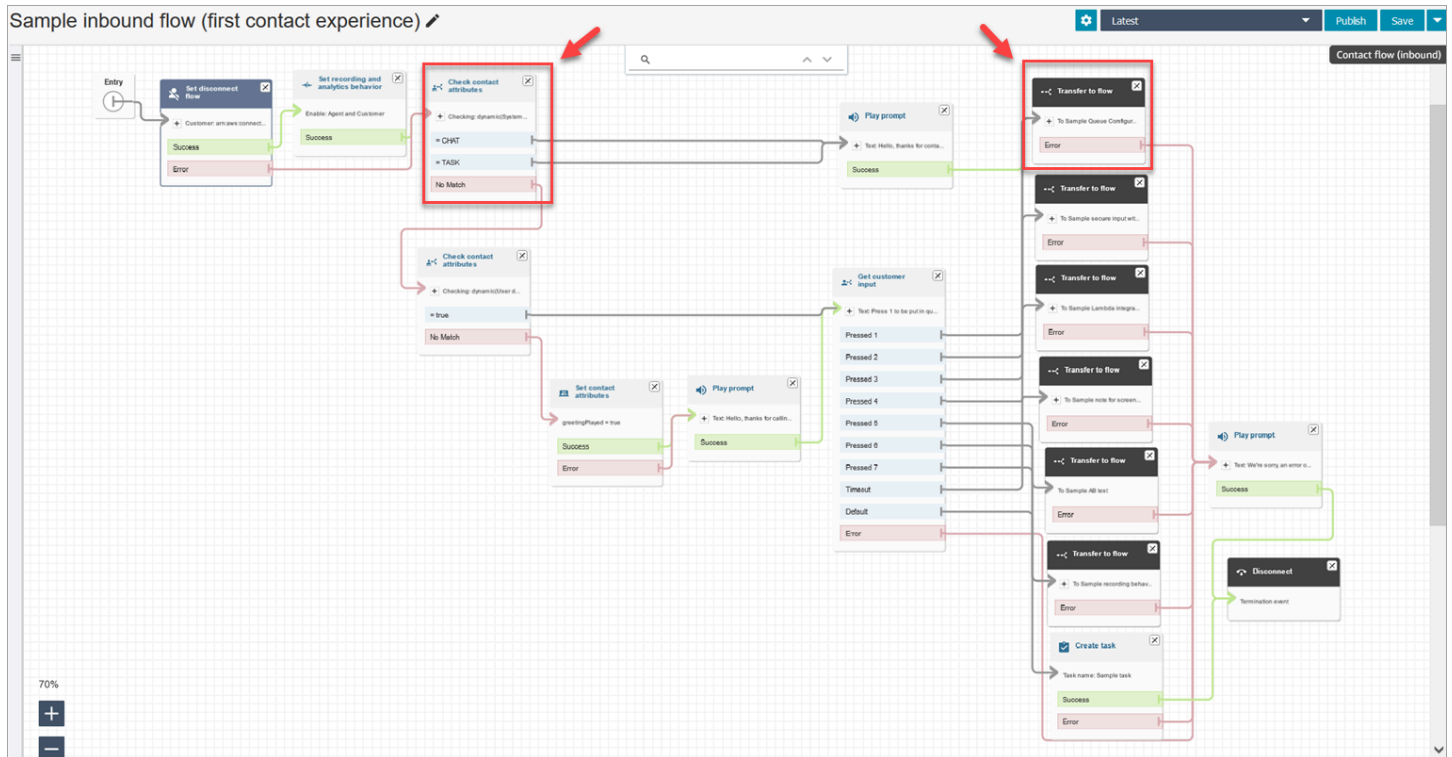
Typ: Flow (eingehend)

Dieser Beispiel-Flow wird automatisch der Telefonnummer zugewiesen, die Sie beim ersten Einrichten von Flows beantragt haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Erste Schritte](#).

Der Flow ermittelt anhand des [Check contact attributes \(Kontaktattribute prüfen\)](#)-Blocks, ob die Kontaktaufnahme telefonisch oder per Chat stattfindet, oder ob es sich um eine Aufgabe handelt, und leitet das Ergebnis entsprechend weiter.

- Wenn es sich bei dem Kanal um einen Chat oder eine Aufgabe handelt, wird der Kontakt an [Beispiel-Warteschlangenkonfigurationen](#) weitergeleitet.
- Wenn es sich bei dem Kanal um „Sprache“ handelt, wird der Kontakt auf Basis der Benutzereingabe entweder an die anderen Beispiel-Flows weitergeleitet, oder es wird für diesen Kontakt eine Beispiel-Aufgabe „Nachverfolgung“ für den Kundendienstmitarbeiter erstellt.

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel für „Inbound-Flow“. Wir empfehlen, sich die Details des Flows im Flow-Designer anzusehen.



Beispiel-AB-Test

Note

In diesem Thema wird ein Beispiel-Flow erklärt, der in Amazon Connect enthalten ist. Informationen zum Auffinden der Beispiel-Flows in Ihrer Instance finden Sie unter [StichprobenFlows](#).

Typ: Flow (eingehend)

In diesem Flow sehen Sie, wie Sie eine A/B-Anrufverteilung auf Prozentbasis durchführen. Funktionsweise:

1. Der Block Prompt abspielen verwendet den Text-to-Speech-Service Amazon Polly für die Ansage: „Amazon Connect simuliert jetzt einen Würfelwurf unter Zuhilfenahme des Blocks „Zufällig verteilen“. Es wird gewürfelt.“
2. Der Kontakt erreicht den Block Distribute by percentage (Nach Prozentsatz verteilen), der den Kunden nach dem Zufallsprinzip basierend auf einem Prozentsatz weiterleitet.

Mit Distribute by percentage (Nach Prozentsatz verteilen) wird das Würfeln simuliert, was zu einem Wert zwischen 2 und 12 mit unterschiedlichen Prozentsätzen führt. Beispielsweise gibt es eine 3-prozentige Chance für die Option „2“, eine 6-prozentige Chance für die Option „3“ usw.

3. Nachdem der Kontakt weitergeleitet wird, teilt Play prompt (Telefonansage wiedergeben) dem Kunden mit, welche Zahl gewürfelt wurde.
4. Am Ende des Beispiels leitet der Block Transfer to flow (Weiterleitung an Flow) den Kunden zurück zum [Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen](#).

Beispiel-Warteschlangenpriorität für Kunden

Note

Dieser Beispiel-Flow ist in früheren Amazon-Connect-Instances verfügbar. In neuen Instances sehen Sie diese Funktionalität unter [Beispiel-Warteschlangenkonfigurationen](#).

Typ: Flow (eingehend)

Standardmäßig lautet die Priorität für neue Kontakte 5. Niedrigere Werte erhöhen die Priorität des Kontakts. Ein Kontakt mit der Priorität 1 wird zuerst weitergeleitet.

In diesem Beispiel wird gezeigt, wie Sie mithilfe des Blocks Priorität/Alter der Weiterleitung ändern die Priorität eines Kontakts in einer Warteschlange erhöhen oder verringern können. Mit diesem Block gibt es zwei Möglichkeiten, die Priorität eines Kunden zu erhöhen oder zu verringern:

- Weisen Sie ihm einen neuen Prioritätswert zu, z. B. 1, um seine Priorität zu erhöhen.
- Oder erhöhen Sie das Weiterleitungsalter des Kontakts. Kunden, die sich bereits länger in die Warteschlange befinden, werden zuerst weitergeleitet, wenn alle Kontakte denselben Wert für die Warteschlangenpriorität haben (z. B. 5).

Option 1: Erhöhen der Priorität

- Der Block Kundeneingabe abrufen fordert den Kunden auf, 1 zu drücken, um an den Anfang der Warteschlange gestellt zu werden. Dieser Block erhält die Eingabe des Kunden; er ändert nicht die Priorität des Kunden.

- Wenn der Kunde 1 drückt, folgt er der Verzweigung „Gedrückt 1“, über die er zum Block **Priorität/Alter der Weiterleitung** ändern gelangt. Dieser Block ändert seine Priorität in der Warteschlange auf 1, was der höchsten Priorität entspricht.

Option 2: Ändern des Weiterleitungsalters

- Der Block **Kundeneingabe abrufen** fordert den Kunden auf, 2 zu drücken, um hinter bereits in der Warteschlange vorhandene Kontakte gestellt zu werden. Dieser Block erhält die Eingabe des Kunden; er ändert nicht die Priorität des Kunden.
- Wenn der Kunde 2 drückt, folgt er der Verzweigung „Gedrückt 2“, über die er zu einem anderen **Priorität/Alter der Weiterleitung ändern**-Block gelangt. Dieser Block erhöht sein Weiterleitungsalter um 10 Minuten. Dies bewirkt, dass er gegenüber anderen in der Warteschlange vorgezogen werden, die schon länger warten.

Beispiel-VerbindungstrennungsFlow

Note

In diesem Thema wird ein Beispiel-Flow erklärt, der in Amazon Connect enthalten ist. Informationen zum Auffinden der Beispiel-Flows in Ihrer Instance finden Sie unter [StichprobenFlows](#).

Typ: Flow (eingehend)

Dieses Beispiel funktioniert für Sprach-, Chat- und Aufgaben-Kontakte.

Chat-Kontakte

1. Der Block **Play prompt (Ansage abspielen)** zeigt eine Textmeldung mit dem Inhalt an, dass der Kundendienstmitarbeiter die Verbindung getrennt hat.
2. Ein **Wait (Warten)**-Block legt einen Timeout-Zeitraum von fünfzehn Minuten fest. Wenn der Kunde innerhalb von fünfzehn Minuten zurückkehrt, wird der Kunde in eine Warteschlange übertragen, um mit einem anderen Kundendienstmitarbeiter zu chatten.
3. Wenn der Kunde nicht zurückkehrt, läuft der Timer ab und der Chat wird getrennt.

Sprachkontakte

1. Legt das benutzerdefinierte Attribut „DisconnectFlowRun“ fest. Wenn das Attribut = J ist, wird die Verbindung getrennt.
2. Ruft Kundeneingaben zur Qualität des Services ab.
3. Beendet den Flow.

Aufgabenkontakte

1. Prüft die Kontaktattribute, ob Kundendienstmitarbeiter-ARN = NULL ist.
2. Kontakt wird in die Warteschlange des Kundendienstmitarbeiters übergeben.
3. Wenn die Kapazität erreicht ist, wird die Verbindung getrennt.

Eine Liste und Beschreibung aller Verbindungstrennungsgründe finden Sie unter DisconnectReason im [ContactTraceRecord](#).

Beispiel-Warteschlangenkonfigurationen

Note

In diesem Thema wird ein Beispiel-Flow erklärt, der in Amazon Connect enthalten ist. Informationen zum Auffinden der Beispiel-Flows in Ihrer Instance finden Sie unter [StichprobenFlows](#).

Typ: Flow (eingehend)

In diesem Flow werden verschiedenen Möglichkeiten gezeigt, wie ein Kunde in eine Warteschlange gestellt werden kann: Sie können beispielsweise die Priorität des Kunden ändern, die Wartezeit in der Warteschlange festlegen, und eine Rückrufoption anbieten. Funktionsweise:

1. Der Kunde wird in die BasicQueue gestellt.
2. Danach wird der Flow Default customer queue (Standard-Kundenwarteschlange) aufgerufen. Dieser Block führt einen Telefonansagen in Schleife schalten-Block aus, der Folgendes wiedergibt:

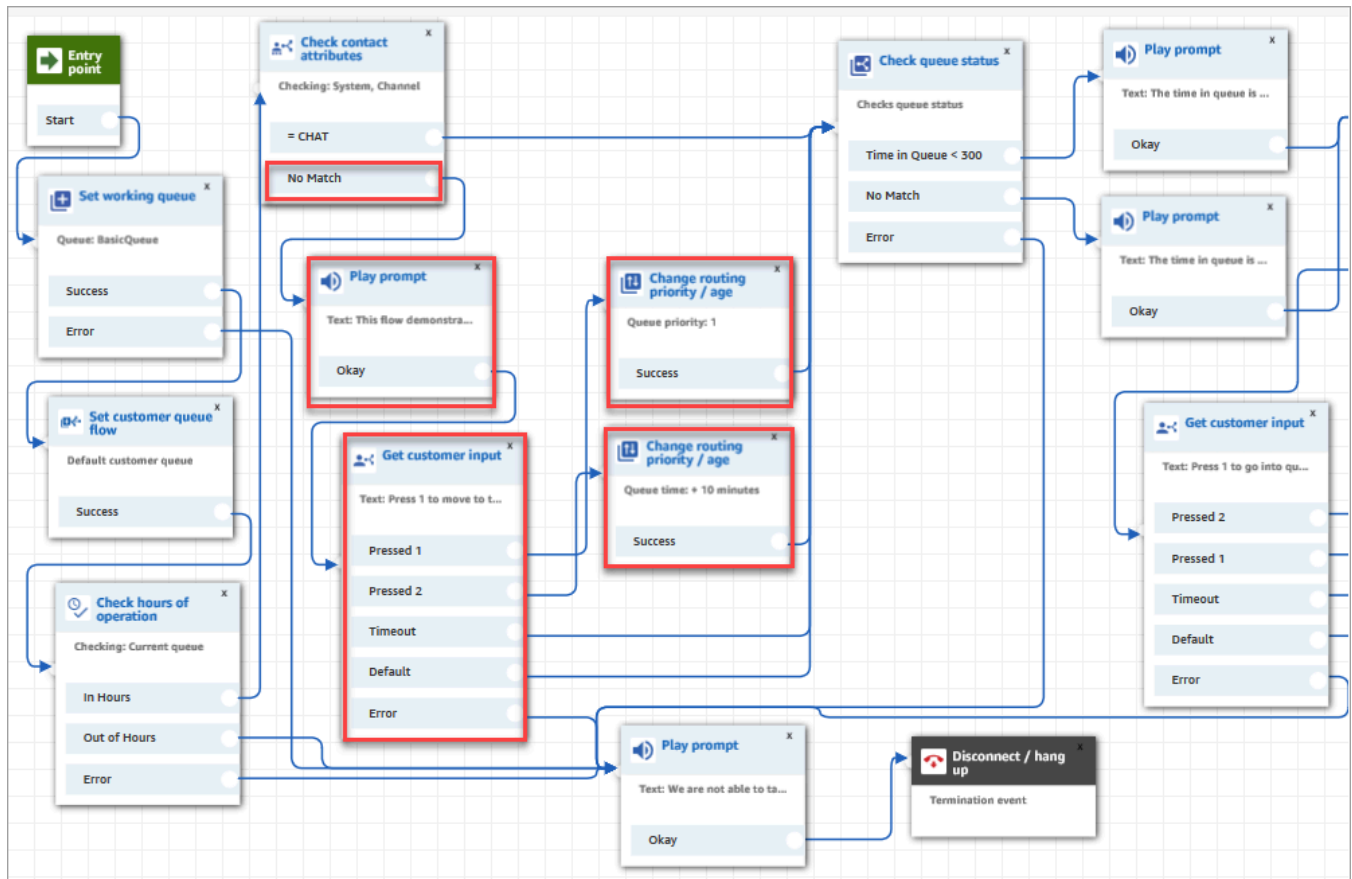
Danke für Ihren Anruf. Ihr Anruf ist uns sehr wichtig und wird in der Reihenfolge beantwortet, in der er empfangen wurde.

3. Die Betriebsstunden werden mit einem Betriebsstunden prüfen-Block überprüft.
4. Der Kanal wird mit einem Kontaktattribute prüfen-Block überprüft:
 - Für den Chat wird die Zeit in der Warteschlange geprüft. Wenn es weniger als fünf Minuten sind, wird der Kunde in die Warteschlange für einen Kundendienstmitarbeiter gestellt. Wenn es bereits länger dauert, prüfen wir den Kanal erneut und platzieren den Kunden bei einem Chat-Kontakt in der Warteschlange eines Kundendienstmitarbeiters.
 - Bei einem Sprachkontakt wird der Kunde über die Verzweigung Keine Übereinstimmung an einen Telefonansage wiedergeben-Block und dann an einen Kundeneingabe abrufen-Block weitergeleitet.

Im Kundeneingabe abrufen-Block geben wir dem Kunden die Möglichkeit, 1 zu drücken, um an den Anfang der Warteschlange zu wechseln, oder 2, um zum Ende der Warteschlange zu wechseln.

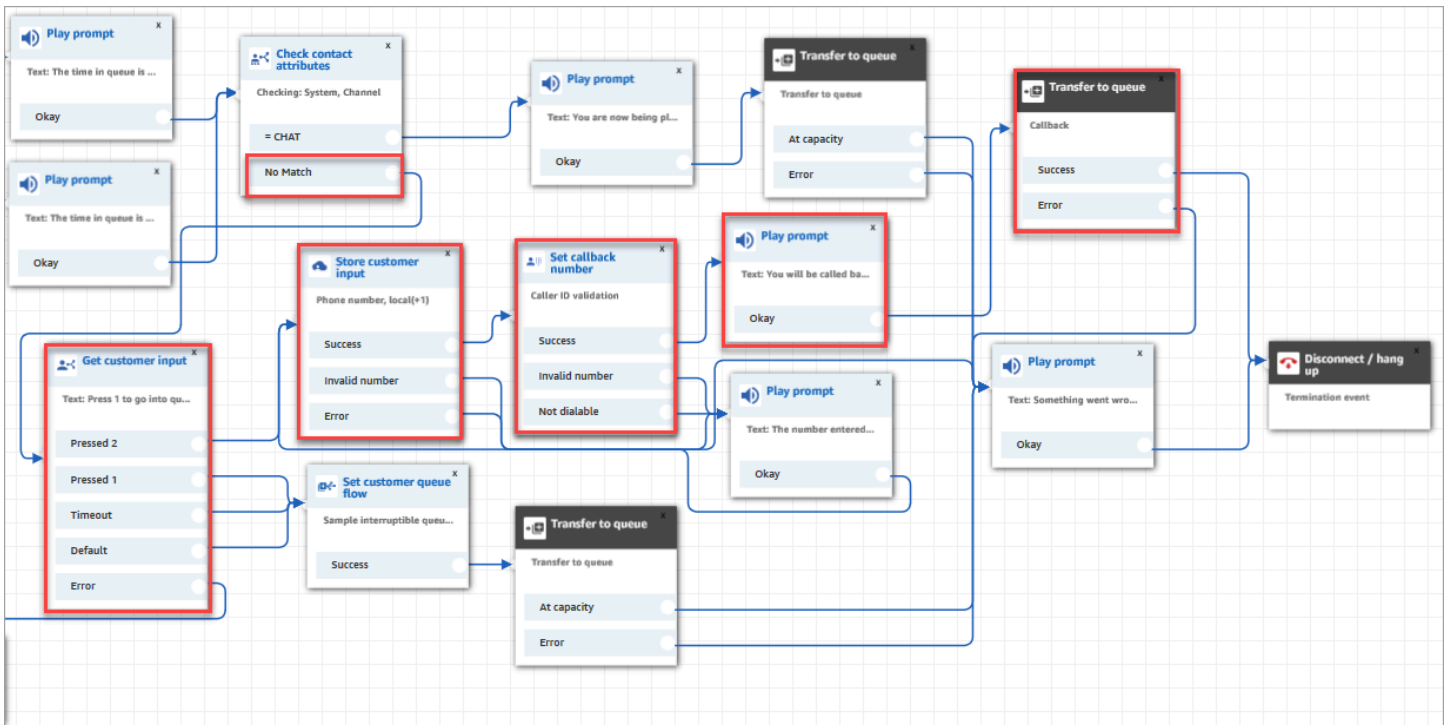
Die beiden Priorität/Alter der Weiterleitung ändern-Blöcke verschieben den Kunden an den Anfang oder zum Ende der Warteschlange.

In der folgenden Abbildung des Beispiel-Flows ist diese Seite hervorgehoben dargestellt:



5. Als nächstes verwenden wir einen Warteschlangenstatus prüfen-Block, um zu überprüfen, ob die Zeit in der Warteschlange weniger als 300 Sekunden beträgt.
6. Wir verwenden einen Telefonansage wiedergeben-Block, um dem Kunden die Ergebnisse mitzuteilen.
7. Wir verwenden den Kontaktattribute prüfen-Block erneut, um den Kanal des Kunden zu überprüfen: Chat oder Sprache/Keine Übereinstimmung.

Diese nächsten Schritte gelten für Kunden, die über die Verzweigung Sprache/Keine Übereinstimmung weitergeleitet wurden, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:



1. Im Kundeneingabe abrufen-Block fordern wir Kunden auf, 1 zu drücken, um in die Warteschlange zu gehen, oder 2, um eine Rückrufnummer einzugeben.
2. Wenn Kunden 2 drücken, werden sie in die Verzweigung Gedrückt 2 zum Kundeneingabe speichern-Block weitergeleitet.
3. Anschließend fordert der Kundeneingabe speichern-Block den Kunden auf, seine Telefonnummer einzugeben.
4. Die Telefonnummer des Kunden wird im Kundeneingabe speichern-Attribut durch den Rückrufnummer festlegen-Block gespeichert.
5. Wir verwenden einen [An Warteschlange weiterleiten](#)-Block, um den Kunden in eine Rückrufwarteschlange zu versetzen.
6. Der Block [An Warteschlange weiterleiten](#) ist so konfiguriert, dass Amazon Connect 5 Sekunden zwischen der Initiierung des Rückrufkontakts und dem Einstellen des Kontakts in die Warteschlange wartet, wo dieser verbleibt, bis er einem verfügbaren Kundendienstmitarbeiter angeboten wird.

Wenn der erste Rückruf den Kunden nicht erreicht, versucht Amazon Connect 1 weiteren Rückruf. Wenn es für 2 versuchte Rückrufe konfiguriert wäre, würde es 10 Minuten zwischen jedem Rückruf warten.

Außerdem wird keine spezielle Rückrufwarteschlange angegeben. Stattdessen befinden sich die Kunden in der BasicQueue, die zu Beginn des Flows festgelegt wurde.

Transfer to queue

Ends the current contact flow and transfers the customer to a queue.

[Transfer to queue](#) [Transfer to callback queue](#)

When you use Transfer to callback queue, you must use a 'Set customer callback number' block before this block in the flow to set the callback number for the customer.

Initial delay

5

in seconds

Maximum amount of attempts	Minimum time between attempts	
1	10	0
	minutes	seconds

Optional parameters:

Set working queue

Informationen zu Rückrufen in der Warteschlange finden Sie in den folgenden Themen:

- [Erstellen von Flows, Warteschlangen und Weiterleitungsprofile für die Einrichtung von Rückrufen in der Warteschlange](#)
- [Flow-Block: „An Warteschlange weiterleiten“](#)
- [Informationen zu Rückrufen in der Warteschlange in Metriken](#)

Beispiel-Warteschlange für Kunden

Note

In diesem Thema wird ein Beispiel-Flow erklärt, der in Amazon Connect enthalten ist. Informationen zum Auffinden der Beispiel-Flows in Ihrer Instance finden Sie unter [StichprobenFlows](#).

Typ: Flow (eingehend)

Dieser Flow führt Prüfungen durch, bevor der Kunde in eine Warteschlange gestellt wird.

Funktionsweise:

1. Der Block Set working queue (Arbeitswarteschlange festlegen) bestimmt, in welche Warteschlange der Kunde weitergeleitet werden soll.
2. Der Block Check hours of operation (Betriebsstunden prüfen) führt Prüfungen durch, um zu verhindern, dass der Kunde außerhalb der Arbeitszeiten in die Warteschlange gestellt wird.
3. Der Kunde wird innerhalb der Geschäftszeiten in die Warteschlange gestellt und die Warteschlange kann diesen Anruf verarbeiten. Andernfalls wird dem Kunden die Nachricht "Wir können Ihren Anruf momentan nicht entgegennehmen. Auf Wiederhören." abgespielt. Und dann wird der Kunde getrennt.

Beispielrückruf in der Warteschlange

Note

Dieser Beispiel-Flow ist in früheren Amazon-Connect-Instances verfügbar. In neuen Instances finden Sie Beispiele für „Rückruf in der Warteschlange“ in [Beispiel für einen unterbrechbaren WarteschlangenFlow mit Rückruf](#) und [Beispiel-Warteschlangenkonfigurationen](#).

Typ: Flow (eingehend)

Dieser Flow stellt eine Rückruf-Warteschlangenlogik bereit. Funktionsweise:

1. Nach einer Sprachansage wird eine funktionierende Warteschlange ausgewählt und ihr Warteschlangenstatus wird überprüft.
2. Eine Sprachansage informiert den Kunden, wenn die Wartezeit für die ausgewählte Warteschlange länger als 5 Minuten ist. Kunden können wahlweise in der Warteschlange warten oder in einer Rückrufwarteschlange platziert werden.
3. Wenn der Kunde beschließt, in der Warteschlange zu warten, platziert der Block Set customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow festlegen) ihn in einen WarteschlangenFlow, der eine Rückrufoption bereitstellt. Das bedeutet, dass er in Sample interruptible queue flow with callback (Beispiel für einen unterbrechbaren WarteschlangenFlow mit Rückruf) versetzt wird.
4. Wenn sich der Kunde entscheidet, in eine Rückrufwarteschlange versetzt zu werden, wird seine Nummer im Block Store customer input (Kundeneingabe speichern) gespeichert. Dann wird seine Rückrufnummer festgelegt und er wird an die Rückrufwarteschlange weitergeleitet.

Informationen zu Rückrufen in der Warteschlange finden Sie in den folgenden Themen:

- [Erstellen von Flows, Warteschlangen und Weiterleitungsprofile für die Einrichtung von Rückrufen in der Warteschlange](#)
- [Flow-Block: „An Warteschlange weiterleiten“](#)
- [Informationen zu Rückrufen in der Warteschlange in Metriken](#)

Beispiel für einen unterbrechbaren WarteschlangenFlow mit Rückruf

Note

In diesem Thema wird ein Beispiel-Flow erklärt, der in Amazon Connect enthalten ist. Informationen zum Auffinden der Beispiel-Flows in Ihrer Instance finden Sie unter [StichprobenFlows](#).

Typ: Kundenwarteschlange

In diesem Flow erfahren Sie, wie Sie die Kundenerfahrung in der Warteschlange verwalten. Er verwendet Check contact attributes (Kontaktprüfungsattribute), um festzustellen, ob der Kunde Sie per Telefon oder Chat kontaktiert und um ihn entsprechend weiterzuleiten.

Wenn der Chat-Kanal verwendet wird, wird der Kunde an Loop prompts (Ansagen in Schleife schalten) weitergeleitet.

Wenn der Sprachkanal verwendet wird, hört der Kunde eine Audioschleife, die alle 30 Sekunden unterbrochen wird, um zwei Optionen aus dem Block Get customer input (Kundeneingabe abrufen) anzubieten:

1. Der Kunde kann 1 drücken, um eine Rückrufnummer einzugeben. Anschließend fordert der Block Get customer input (Kundeneingabe abrufen) den Kunden auf, seine Telefonnummer einzugeben. Dann endet der Flow.
2. Das Drücken von 2 beendet den Flow und der Kunde bleibt in der Warteschlange.

Beispiel-Flow „Lambda-Integration“

Note

In diesem Thema wird ein Beispiel-Flow erklärt, der in Amazon Connect enthalten ist. Informationen zum Auffinden der Beispiel-Flows in Ihrer Instance finden Sie unter [StichprobenFlows](#).

Typ: Flow (eingehend)

In diesem Flow sehen Sie, wie Sie eine Lambda-Funktion aufrufen und einen Daten-Dip durchführen, d. h. Informationen über den Kunden abrufen. Der Daten-Dip verwendet die Telefonnummer des Anrufers, um den US-Bundesstaat zu suchen, aus dem er anruft. Wenn der Kunde den Chat-Kanal verwendet, wird ein interessantes Faktum zurückgegeben. Funktionsweise:

1. Eine Ansage informiert den Anrufer darüber, dass ein Daten-Dip durchgeführt wird.
2. Der Funktionsblock „Lambda aufrufen“ löst `sampleLambdaFlowFunction` aus. Diese Lambda-Beispielfunktion stellt den Standort der Telefonnummer fest. Die Funktion endet nach 4 Sekunden durch Timeout. Wenn es zu einem Timeout kommt, wird eine Telefonansage mit der Meldung "Leider konnten wir den Bundesstaat für die Vorwahl Ihrer Telefonnummer nicht finden." abgespielt.
3. Im ersten Kontaktattribute prüfen-Block wird der vom Kunden verwendete Kanal ermittelt: Sprache, Chat oder Aufgabe. Im Chat wird ein interessantes Faktum zurückgegeben.

4. Im Sprachkanal wird der zweite Check contact attributes (Kontaktattribute prüfen)-Block ausgelöst. Dieser prüft die Übereinstimmungsbedingungen von State (Status), einem externen Attribut. Der Block verwendet ein externes Kontaktattribut, weil Daten mithilfe eines Prozesses abgerufen werden, der außerhalb von Amazon Connect liegt.
5. Eine Telefonansage informiert Sie, dass Sie zurück zu Sample inbound flow (Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen) geleitet werden, und startet dann den Transfer flow (Flow weiterleiten)-Block.
6. Wenn die Weiterleitung fehlschlägt, wird eine Ansage abgespielt und der Kontakt wird getrennt.

Weitere Informationen zur Verwendung von Attributen finden Sie unter [Lambda-Funktionen und -Attribute](#).

Beispiel-Aufzeichnungsverhalten

Note

In diesem Thema wird ein Beispiel-Flow erklärt, der in Amazon Connect enthalten ist. Informationen zum Auffinden der Beispiel-Flows in Ihrer Instance finden Sie unter [StichprobenFlows](#).

Typ: Flow (eingehend)

Am Anfang dieses Flows wird der Kontaktkanal geprüft:

- Wenn es sich bei dem Kontakt um eine Aufgabe handelt, wird diese in den Beispiel-Flow „Inbound“ übertragen.
- Wenn der Kunde den Chat-Kanal verwendet, wird gemeldet, dass der Aufzeichnungsblock festlegen es Managern ermöglicht, Chat-Gespräche zu überwachen. (Wenn Sie Chats aufzeichnen möchten, brauchen Sie nur einen Amazon-S3-Bucket angeben, in dem die Konversation gespeichert werden soll.)

Um Chats zu überwachen, ist der Aufzeichnungsblock festlegen so konfiguriert, dass sowohl der Kundendienstmitarbeiter als auch der Kunde aufgezeichnet wird.

- Wenn der Kontakt den Sprachkanal verwendet, fordert der Block Get customer input (Kundeneingabe abrufen) den Kontakt auf, die Nummer einzugeben, für die aufgezeichnet werden

soll. Die Eingabe löst den Block Set recording behavior (Aufzeichnungsverhalten festlegen) mit geeigneter Konfiguration aus.

Es endet damit, dass der Kunde an [Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen](#) übertragen wird.

Weitere Informationen finden Sie unter den folgenden Themen:

- [Einrichten des Aufzeichnungsverhaltens](#)
- [Einrichten der Live-Überwachung für Sprache und/oder Chat](#)
- [Überprüfen Sie aufgezeichnete Unterhaltungen zwischen Kundendienstmitarbeiter und Kunden mithilfe von Amazon Connect](#)

Beispielhinweis für Screenpop

Note

In diesem Thema wird ein Beispiel-Flow erklärt, der in Amazon Connect enthalten ist. Informationen zum Auffinden der Beispiel-Flows in Ihrer Instance finden Sie unter [StichprobenFlows](#).

Typ: Flow (eingehend)

In diesem Flow erfahren Sie, wie Sie Screenpop (ein CCP-Feature) verwenden, um eine Webseite mit Parametern basierend auf Attributen zu laden.

In diesem BeispielFlow wird ein Set contact attributes (Kontaktattribute festlegen)-Block verwendet, um ein Attribut aus einer Textzeichenfolge zu erstellen. Als Attribut kann der Text an das CCP übergeben werden, um einem Kundendienstmitarbeiter eine Notiz anzuzeigen.

Beispiel für eine sichere Eingabe mit Kundendienstmitarbeiter

Note

In diesem Thema wird ein Beispiel-Flow erklärt, der in Amazon Connect enthalten ist. Informationen zum Auffinden der Beispiel-Flows in Ihrer Instance finden Sie unter [StichprobenFlows](#).

Typ: Warteschlangenweiterleitung

In diesem Flow erfahren Sie, wie Sie es Kunden ermöglichen, sensible Daten einzugeben, während der Kundendienstmitarbeiter in die Warteschleife versetzt wird. In einer Produktionsumgebung empfehlen wir [die Verwendung der Verschlüsselung](#) anstelle dieser Lösung.

Funktionsweise:

1. Dieser Flow beginnt mit der Ermittlung des Kundenkanals. Wenn der Kunde den Chat-Kanal verwendet, wird er in eine Warteschlange gestellt.
2. Nutzt er den Sprachkanal, werden Kundendienstmitarbeiter und Kunde in einer Telefonkonferenz zusammengeführt.
3. Ein Play prompt (Telefonansage wiedergeben) informiert den Kunden darüber, dass der Kundendienstmitarbeiter in die Warteschleife gestellt wird, während der Kunde seine Kreditkartendaten eingibt.
4. Wenn die Telefonansage beendet ist, wird der Kundendienstmitarbeiter mit einem Kunde oder Kundendienstmitarbeiter in Warteschleife stellen-Block in die Warteschleife gestellt. Wenn ein Fehler auftritt, wird eine Telefonansage wiedergegeben, dass der Kundendienstmitarbeiter nicht in die Warteschleife gestellt werden konnte. Danach wird der GesprächsFlow beendet.
5. Die Kundeneingabe wird mithilfe des Blocks Store Customer Input (Kundeneingabe speichern) gespeichert. Dieser Block verschlüsselt die sensiblen Kundendaten mit einem Signaturschlüssel, der im PEM-Format hochgeladen werden muss. Eine detaillierte Vorgehensweise, die erklärt, wie Sie Kundeneingaben verschlüsseln, finden Sie unter [Erstellen einer sicheren IVR-Lösung mit Amazon Connect](#).
6. Nachdem die Daten des Kunden erfasst wurden, werden der Kundendienstmitarbeiter und der Kunde über die Option Telefonkonferenz in einem anderen Kunde oder Kundendienstmitarbeiter in Warteschleife stellen-Block wieder in den Anruf versetzt.
7. Die Fehlerverzweigung wird ausgeführt, wenn bei der Erfassung der Kundendaten ein Fehler auftritt.

Beispiel für eine sichere Eingabe ohne Kundendienstmitarbeiter

Note

In diesem Thema wird ein Beispiel-Flow erklärt, der in Amazon Connect enthalten ist. Informationen zum Auffinden der Beispiel-Flows in Ihrer Instance finden Sie unter [StichprobenFlows](#).

Typ: Flow (eingehend)

In diesem Flow erfahren Sie, wie Sie sensible Kundendaten erfassen und verschlüsseln können.
Funktionsweise:

1. Zunächst wird der Kanal des Kontakts ermittelt. Wenn der Kunde den Chat-Kanal verwendet, wird eine Ansage wiedergegeben, die besagt, dass dies nicht mit dem Chat-Kanal funktioniert und dass er an [Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen](#) übertragen wird.
2. Wenn der Kunde den Sprachkanal verwendet, fordert der Block Store customer input (Kundeneingabe speichern) ihn auf, seine Kreditkartennummer einzugeben. Dieser Block speichert und verschlüsselt zudem die Daten mit einem Signaturschlüssel, der im PEM-Format hochgeladen werden muss.

Im Block Set contact attributes (Kontaktattribute festlegen) wird die verschlüsselte Kartenummer als Kontaktattribut festgelegt.

3. Nachdem die Kartenummer erfolgreich als Kontaktattribut festgelegt wurde, wird der Kunde zurück zum [Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen](#) geleitet.

Definitionen für Flow-Blöcke

Mit Flow-Blöcken erstellen Sie Flows im Flow-Designer. Ziehen Sie Flow-Blöcke per Drag & Drop in einen Zeichenbereich, um die Reihenfolge eines Flows anzuordnen.

In der folgenden Tabelle sind alle verfügbaren Flow-Blöcke aufgeführt, die Sie verwenden können. Wählen Sie den Namen eines Blocks in der Block-Spalte für nähere Informationen zu diesem Block aus.

Blockieren	Beschreibung	
Amazon Q in Connect	Ordnet einem Kontakt eine Amazon-Q-in-Connect-Domain zu, um Empfehlungen in Echtzeit zu ermöglichen.	
Call phone number (Telefonnummer anrufen)	Leitet einen ausgehenden Anruf von einem ausgehenden Whisper-Flow ein.	
Fälle	Ruft Support-Fälle ab, aktualisiert und erstellt sie.	
Change routing priority / age (Priorität/Alter der Weiterleitung ändern)	Ändert die Priorität des Kontakts in der Warteschlange. Möglicherweise müssen Sie dies etwa auf Basis des Problems des Kontakts oder einer anderen Variablen tun.	
Anruffortschritt prüfen	Greift auf die Ausgabe eines Anrufbeantworters zu und stellt Verzweigungen bereit, um den Kontakt entsprechend weiterzuleiten. Dieser Block funktioniert nur für Outbound-Kampagnen.	
Check contact attributes (Kontaktattribute prüfen)	Überprüft die Werte der Kontaktattribute.	
Check hours of operation (Betriebsstunden prüfen)	Überprüft, ob der Kontakt innerhalb oder außerhalb der für die Warteschlange definierten Betriebszeiten stattfindet.	

Blockieren	Beschreibung	
Check queue status (Warteschlangenstatus prüfen)	<p>Überprüft den Status der Warteschlange anhand der angegebenen Bedingungen.</p>	
<p>„Voice-ID prüfen“</p>	<p>Die Verzweigungen basieren auf dem Anmeldestatus, dem Status der Sprachauthentifizierung oder dem Status der Erkennung von Betrügern in einer Beobachtungsliste des Anrufers, der per Voice ID zurückgegeben wurde.</p>	
<p>Check staffing (Personalbesetzung prüfen)</p>	<p>Überprüft die aktuelle Arbeitswarteschlange oder die im Block angegebene Warteschlange auf Kundendienstmitarbeiter, die verfügbar, arbeitsbereit oder online sind. Mögliche Werte für die Verfügbarkeit von Staffed (Mit Personal besetzt) können „Am Telefon“ oder „Kontaktnachbearbeitung“ sein.</p>	
<p>So erstellen Sie eine persistente Kontaktzuordnung</p>	<p>Geben Sie ein Attribut an, um eine dauerhafte Kontaktzuordnung zu erstellen, sodass Konversationen dort weitergeführt werden können, wo sie zuletzt abgebrochen wurden.</p>	

Blockieren	Beschreibung	
Aufgabe erstellen	Erstellt eine neue Aufgabe, legt die Aufgabenattribute fest und initiiert einen Kontakt-Flow, um die Aufgabe zu starten. Weitere Informationen zu Amazon Connect-Aufgaben finden Sie unter Konzepte: Aufgaben in Amazon Connect .	
„Kundenprofile“	Ermöglicht es Ihnen, ein Kundenprofil abzurufen, zu erstellen und zu aktualisieren.	
Disconnect / hang up (Trennen/auflegen)	Trennt einen Kontakt.	
Distribute by percentage (Nach Prozentsatz verteilen)	Leitet Kunden zufällig aufgrund eines Prozentsatzes weiter.	
Beenden/Fortsetzen	Beendet den aktuellen Flow, ohne den Kontakt zu trennen.	
Kundeneingabe abrufen	Verzweigt auf Grundlage der Kundenabsicht	
Get queue metrics (Warteschlangen-Metriken abrufen)	Ruft Echtzeitmetriken über Warteschlangen und Kundendienstmitarbeiter in Ihrem Kontaktzentrum ab und gibt sie als Attribute zurück.	
Hold customer or agent (Kunde oder Kundendienstmitarbeiter in Warteschleife stellen)	Stellt einen Kunden oder Kundendienstmitarbeiter in eine Warteschleife oder verbindet ihn.	

Blockieren	Beschreibung	
Aufrufen einer AWS Lambda - Funktion	Ruft auf AWS Lambda und gibt optional Schlüssel-Wert-Paare zurück.	
„Modul aufrufen“	Ruft ein veröffentlichtes Modul auf.	
Loop	Durchläuft oder wiederholt die Schleifenverzweigung für die angegebene Schleifenanzahl.	
Loop prompts (Telefonansagen in Schleife schalten)	Spielt eine Folge von Prompts in Schleife ab, während ein Kunde oder Kundendienstmitarbeiter in der Warteschleife oder in der Warteschlange ist.	
Play prompt (Telefonansage wiedergeben)	Spielt eine unterbrechbare Audioaufforderung ab, übermittelt eine text-to-speech Nachricht oder übermittelt eine Chat-Antwort.	
Kontakt fortsetzen	Setzt einen Kontakt aus dem Zustand „Unterbrochen“ fort.	
Rückkehr (vom Modul)	Beendet das Flow-Modul, nachdem es erfolgreich ausgeführt wurde.	
Set callback number (Rückrufnummer festlegen)	Legt eine Rückrufnummer fest.	
Set contact attributes (Kontaktattribute festlegen)	Speichert Schlüssel-Wert-Paare als Kontaktattribute.	

Blockieren	Beschreibung	
Zuweisung eise benutzerdefinierten Block-Namens	<p>Ermöglicht es Ihnen, benutzerdefinierte Namen für Ihre Flow-Blöcke anzugeben.</p>	
Set customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow festlegen)	<p>Gibt den aufzurufenden Flow an, wenn ein Kunde oder Kundendienstmitarbeiter in eine Warteschlange weitergeleitet wird.</p>	
Set disconnect flow (Trennung sFlow festlegen)	<p>Legt fest, dass der Flow nach einem Trennereignis ausgeführt wird.</p>	
„EreignisFlow festlegen“	<p>Gibt an, welcher Flow während eines Kontaktereignisses ausgeführt werden soll.</p>	
Set hold flow (WarteFlow festlegen)	<p>Bringt einen Flow-Typ mit einem anderen in Verbindung.</p>	
Protokollierungsverhalten festlegen	<p>Aktiviert Flow-Protokolle, sodass Sie Ereignisse verfolgen können, wenn Kontakte mit Flows interagieren.</p>	
Sprach-ID einrichten	<p>Wenn der Anruf mit einem Flow verbunden ist, sendet es Audio an Amazon Connect Voice ID, um die Identität des Anrufers zu überprüfen und den Betrügern auf einer Beobachtungsliste zuzuordnen.</p>	

Blockieren	Beschreibung	
Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen	Legt Optionen für die Aufnahme von Gesprächen fest.	
Stimme festlegen	Legt die text-to-speech (TTS-) Sprache und Stimme fest, die im Flow verwendet werden sollen.	
Set whisper flow (Whisper-Flow einstellen)	Überschreibt den standardmäßige Whisper, indem eine Verbindung zum Whisper-Flow hergestellt wird.	
Set working queue (Arbeitswarteschlange festlegen)	Gibt die Warteschlange an, die verwendet werden soll, wenn Transfer to queue (In Warteschlange stellen) aufgerufen wird.	
Ansicht anzeigen	Konfiguriert UI-basierte Workflows, die Sie Benutzern in Frontend-Anwendungen anzeigen können.	
Medien-Streaming starten	Startet die Erfassung von Kunden-Audio für einen Kontakt.	
Stop media streaming (Medien-Streaming stoppen)	Beendet die Erfassung von Kunden-Audiodaten, nachdem sie mit dem Block Start media streaming (Medien-Streaming starten) gestartet wurde.	

Blockieren	Beschreibung
Store customer input (Kundeneingabe speichern)	Speichert die numerische Eingabe für das Kontaktattribut.
„An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“ (Beta)	Leitet den Kunden an einen Kundendienstmitarbeiter weiter.
Transfer to flow (Weiterleitung an Flow)	Leitet den Kunden an einen anderen Flow weiter.
Transfer to phone number (Weiterleitung zu Telefonnummer)	Leitet den Kunden an eine Telefonnummer außerhalb Ihrer Instance weiter.
Transfer to queue (An Warteschlange weiterleiten)	In den meisten Flows beendet dieser Block den aktuellen Flow und stellt den Kunden in die Warteschlange. Bei Verwendung in einem KundenwarteschlangenFlow leitet dieser Block einen bereits in einer Warteschlange befindlichen Kontakt an eine andere Warteschlange weiter.
Wait	Unterbricht den Flow.

Unterstützte Kanäle für Flow-Blöcke

In der folgenden Tabelle sind alle verfügbaren Flow-Blöcke aufgeführt und es wird angegeben, ob sie die Weiterleitung eines Kontakts über die vorgegebenen Kanäle unterstützen.

Blockieren	Stimme	Chat	Aufgabe
Amazon Q in Connect	Ja	Ja	Nein – Fehlerver- zweigung
Call phone number (Telefonnummer anrufen)	Ja	Nein – Fehlerver- zweigung	Nein – Fehlerver- zweigung
Support-Fälle	Ja	Ja	Ja
Change routing priority / age (Priorität/ Alter der Weiterleitung ändern)	Ja	Ja	Ja
Anruffortschritt prüfen	Ja	Nein – Fehlerver- zweigung	Nein – Fehlerver- zweigung
Check contact attributes (Kontakta ttribute prüfen)	Ja	Ja	Ja
Check hours of operation (Betriebs stunden prüfen)	Ja	Ja	Ja
So erstellen Sie eine persistente Kontaktzu- ordnung	Nein – Fehlerver- zweigung	Ja	Nein – Fehlerver- zweigung
Check queue status (Warteschlangenstatus prüfen)	Ja	Ja	Ja
„Voice-ID prüfen“	Ja	Nein – Fehlerver- zweigung	Nein – Fehlerver- zweigung

Blockieren	Stimme	Chat	Aufgabe
Check staffing (Personalbesetzung prüfen)	Ja	Ja	Ja
Aufgabe erstellen	Ja	Ja	Ja
„Kundenprofile“	Ja	Ja	Ja
Disconnect / hang up (Trennen/auflegen)	Ja	Ja	Ja
Distribute by percentage (Nach Prozentsatz verteilen)	Ja	Ja	Ja
Beenden/Fortsetzen	Ja	Ja	Ja
Kundeneingabe abrufen	Ja	Ja, wenn Amazon Lex verwendet wird Andernfalls, Nein – Fehlerverzweigung	Ja
Get queue metrics (Warteschlangen-Metriken abrufen)	Ja	Ja	Ja
Hold customer or agent (Kunde oder Kundendienstmitarbeiter in Warteschleife stellen)	Ja	Nein – Fehlerverzweigung	Nein – Fehlerverzweigung
Aufrufen einer AWS Lambda -Funktion	Ja	Ja	Ja
„Modul aufrufen“	Ja	Ja	Ja

Blockieren	Stimme	Chat	Aufgabe
Loop	Ja	Ja	Ja
Loop prompts (Telefonansagen in Schleife schalten)	Ja	Nein – Fehlerver zweigung	Nein – Fehlerver zweigung
Play prompt (Telefonansage wiedergeben)	Ja	Ja	Nein – verfolgt die Verzweigung Okay, was aber keine Wirkung hat
Kontakt fortsetzen	Nein – Fehlerver zweigung	Nein – Fehlerver zweigung	Ja
Rückkehr (vom Modul)	Ja	Ja	Ja
Set callback number (Rückrufnummer festlegen)	Ja	Nein – Fehlerver zweigung	Nein – Fehlerver zweigung
Set contact attributes (Kontaktattribute festlegen)	Ja	Ja	Ja
Set customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow festlegen)	Ja	Ja	Ja
Set disconnect flow (TrennungsFlow festlegen)	Ja	Ja	Ja
Set hold flow (WarteFlow festlegen)	Ja	Nein – Fehlerver zweigung	Nein – Fehlerver zweigung

Blockieren	Stimme	Chat	Aufgabe
Protokollierungsverhalten festlegen	Ja	Ja	Ja
Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen	Ja	Ja	Nein – Fehlerver- zweigung
Sprach-ID einrichten	Ja	Nein – Fehlerver- zweigung	Nein – Fehlerver- zweigung
Stimme festlegen	Ja	Nein – Erfolgszweig	Nein – Erfolgszweig
Set whisper flow (Whisper-Flow einstellen)	Ja	Ja	Ja
Set working queue (Arbeitswarteschlange festlegen)	Ja	Ja	Ja
Ansicht anzeigen	Nein – Fehlerver- zweigung	Ja	Nein – Fehlerver- zweigung
Medien-Streaming starten	Ja	Nein – Fehlerver- zweigung	Nein – Fehlerver- zweigung
Stop media streaming (Medien-Streaming stoppen)	Ja	Nein – Fehlerver- zweigung	Nein – Fehlerver- zweigung
Store customer input (Kundeneingabe speichern)	Ja	Nein – Fehlerver- zweigung	Nein – Fehlerver- zweigung
„An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“ (Beta)	Ja	Nein – Fehlerver- zweigung	Nein – Fehlerver- zweigung

Blockieren	Stimme	Chat	Aufgabe
Transfer to flow (Weiterleitung an Flow)	Ja	Ja	Ja
Transfer to phone number (Weiterleitung zu Telefonnummer)	Ja	Nein – Fehlerver- zweigung	Nein – Fehlerver- zweigung
Transfer to queue (An Warteschlange weiterleiten)	Ja	Ja	Ja
Wait	Nein – Fehlerver- zweigung	Ja	Ja

Datenstromblock: Amazon Q in Connect

Beschreibung

- Ordnet einem Kontakt eine Amazon-Q-in-Connect-Domain zu, um Empfehlungen in Echtzeit zu ermöglichen.
- Weitere Informationen zum Aktivieren von Amazon Q in Connect finden Sie unter [Verwenden von Amazon Q in Connect zur Unterstützung der Kundendienstmitarbeiter in Echtzeit, gestützt durch generative KI](#).

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Note

Nichts geschieht, wenn eine Aufgabe an diesen Block gesendet wird, Ihnen wird jedoch eine Gebühr berechnet. Dies vermeiden Sie, wenn Sie vor diesem Block einen [Check](#)

[contact attributes \(Kontaktattribute prüfen\)](#)-Block hinzufügen und die Aufgaben entsprechend weiterleiten. Anweisungen finden Sie unter [Weiterleitung auf Basis des Kanals des Kontakts](#).

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Nein

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- KundenwarteschlangenFlow
- Outbound whisper flow (Ausgehender Whisper-Flow)
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Amazon Q in Connect. Sie sehen den vollständigen Amazon-Ressourcennamen (ARN) der Amazon-Q-in-Connect-Domain, die dem Kontakt zugeordnet werden soll.

Block Type



Amazon Q Connect

Block Name

Enter a block name

0 / 50

Associate an Amazon Q Connect domain to the current contact. Amazon Q Connect recommends solutions to resolve customer issues. This block, along with Contact Lens Real-Time analytics, is used to recommend content that is related to customer issues detected during the current contact. The Set recording and analytics behavior block with Contact Lens real-time enabled must also be set in this flow for Amazon Q Connect recommendations to work. [Learn more](#)

Select a domain

Associate an Amazon Q Connect domain to this contact that will be passed through the flow as part of ContactData

Set manually

arn:aws: [redacted] :us-west-2:2721 [redacted] :assistant/dd02e2d4- [redacted]

Konfigurationstipps

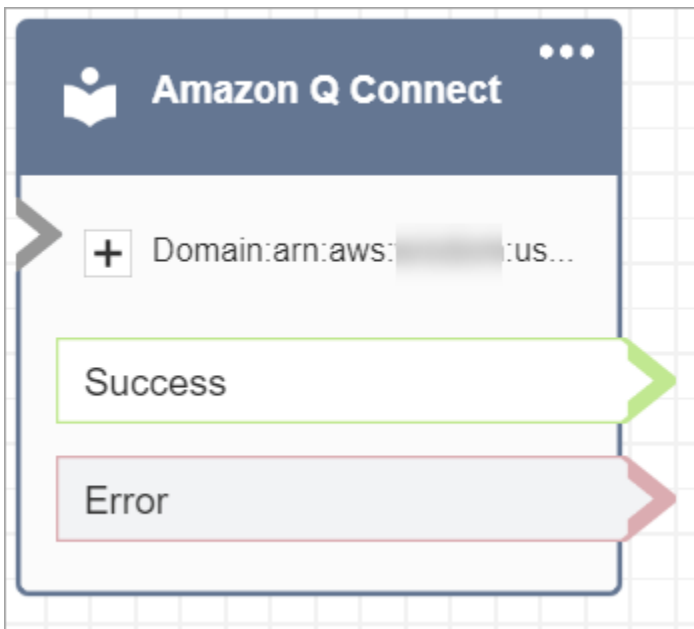
- Wenn Sie Amazon Q in Connect bei Anrufen verwenden möchten, müssen Sie Amazon Connect Contact Lens im Flow aktivieren, indem Sie einen [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#)-Block hinzufügen, der für Contact Lens in Echtzeit konfiguriert ist. Es spielt keine Rolle, an welcher Stelle im Flow Sie den [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#)-Block hinzufügen.

Amazon Q in Connect wird zusammen mit den Echtzeitanalysen von Contact Lens verwendet, um Inhalte zu den Kundenproblemen zu empfehlen, die während des aktuellen Anrufs festgestellt wurden.

- Contact Lens ist nicht erforderlich, um Amazon Q in Connect mit Chats zu verwenden.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat die folgenden Verzweigungen: Erfolg und Fehler.



Neuer Flow-Block „Telefonnummer anrufen“

Beschreibung

- Verwenden Sie diese Option, um einen ausgehenden Anruf von einem ausgehenden Whisper-Flow zu tätigen.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Nein – Fehlerverzweigung
Aufgabe	Nein – Fehlerverzweigung

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Ausgehender Whisper-Flow

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel der Seite „Eigenschaften“ Rufnummer anrufen, wenn Sie eine Telefonnummer manuell auswählen. Die Option Eine Nummer aus Ihrer Instance auswählen ist ausgewählt, und im Dropdown-Menü wird eine Liste der verfügbaren Telefonnummern angezeigt, die für Ihre Instance ausgesucht wurden.

Call phone number ×

Initiates a call to a phone number for voice interactions. Specify a caller ID or the caller ID set for the queue is displayed. [Info](#)

Transfer via

Phone number

Caller ID number to display (optional)

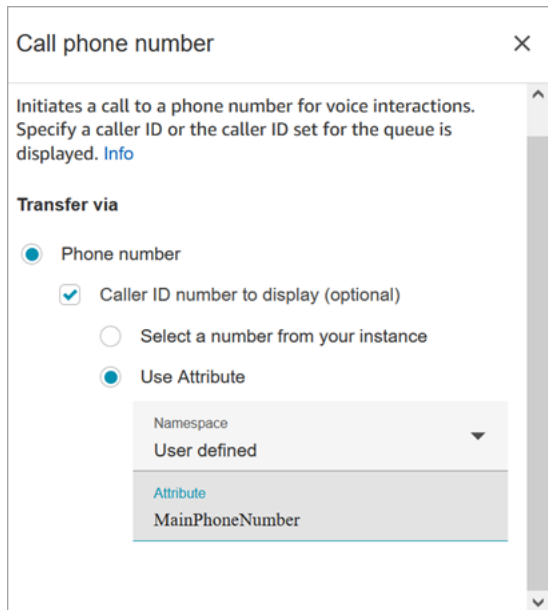
Select a number from your instance

Number

+1: [redacted]

+1: [redacted]

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel der Seite „Eigenschaften“ Rufnummer anrufen, wenn Sie eine Telefonnummer dynamisch auswählen. Die Option „Attribut verwenden“ ist ausgewählt. Das Feld Namespace ist auf „Benutzerdefiniert“ gesetzt. Das Feld Attribut ist auf MainPhoneZahl gesetzt.



Call phone number

Initiates a call to a phone number for voice interactions. Specify a caller ID or the caller ID set for the queue is displayed. [Info](#)

Transfer via

Phone number

Caller ID number to display (optional)

Select a number from your instance

Use Attribute

Namespace
User defined

Attribute
MainPhoneNumber

Ausgehende Whisper-Flows werden unmittelbar nach Annahme des Anrufs durch einen Kundendienstmitarbeiter in Amazon Connect-Durchwahl- und -Rückrufszenarien ausgeführt. Während der Flow-Ausführung:

- Die Anrufer-ID-Nummer wird festgelegt, wenn eine im Block „Telefonnummer anrufen“ vorgegeben ist.
- Wenn keine Anrufer-ID im Block „Telefonnummer anrufen“ vorgegeben ist, wird die für die Warteschlange verwendete Anrufer-ID-Nummer beim Tätigen des Anrufs verwendet.
- Wenn bei einem Anruf, der durch den [Call phone number \(Telefonnummer anrufen\)](#) Block initiiert wurde, ein Fehler auftritt, wird der Anruf unterbrochen und der Agent wird in den AfterContactArbeitsmodus (ACW) versetzt.

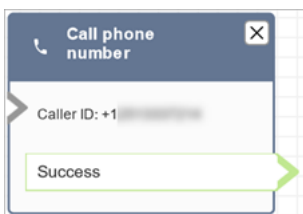
Es können nur veröffentlichte Flows als ausgehender Whisper-Flow für eine Warteschlange ausgewählt werden.

Note

Um eine benutzerdefinierte Anrufer-ID zu verwenden, müssen Sie ein AWS Support Ticket öffnen, um diese Funktion zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten der ausgehenden Anrufer-ID](#).

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Sie enthält die Anrufer-ID Telefonnummer und eine Erfolgreich-Verzweigung.



Für diesen Block gibt es keine Fehlerverzweigung. Wenn ein Anruf nicht erfolgreich initiiert wird, endet der Ablauf und der Agent wird einem AfterContactWork (ACW) zugewiesen.

Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

- [Beispiel-Warteschlangenpriorität für Kunden](#)
- [Beispiel-Warteschlangenkonfigurationen](#)

Szenarien

Weitere Informationen zur Funktionsweise der Anrufer-ID finden Sie in den folgenden Themen:

- [Einrichten der ausgehenden Anrufer-ID](#)

Flow-Block: Support-Fälle

Tip

Stellen Sie sicher, dass Sie Amazon-Connect-Supportfälle [aktivieren](#), bevor Sie diesen Block verwenden. Andernfalls können Sie die Block-Eigenschaften nicht konfigurieren.

Beschreibung

- Ruft Support-Fälle ab, aktualisiert und erstellt sie.
- Sie können einen Kontakt mit einem Support-Fall verknüpfen. Der Kontakt wird dann in der Aktivitätenliste des Support-Falls aufgezeichnet. Wenn der Kundendienstmitarbeiter einen mit einem Support-Fall verbundenen Kontakt entgegen nimmt, wird der Support-Fall automatisch als neuer Tab in der Anwendung des Kundendienstmitarbeiters geöffnet.
- Kontakte können mit mehreren Support-Fällen verknüpft werden, jedoch können jeweils maximal nur fünf neue Support-Fall-Tabs automatisch in der Anwendung der Kundendienstmitarbeiters geöffnet werden. Dabei handelt es sich jeweils um die fünf zuletzt aktualisierten Support-Fälle.
- Weitere Informationen über Support-Fälle finden Sie unter [Amazon Connect Cases](#).

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Alle Flows

Eigenschaften: Support-Fall abrufen

Tip

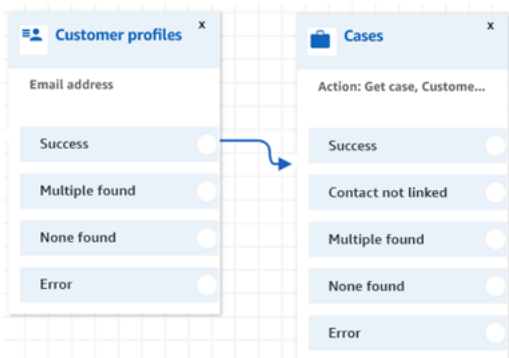
Die folgenden Screenshots beziehen sich auf den Legacy-Flow-Designer.

Bei der Konfiguration von Eigenschaften zum Abrufen eines Support-Falls gehen Sie wie folgt vor:

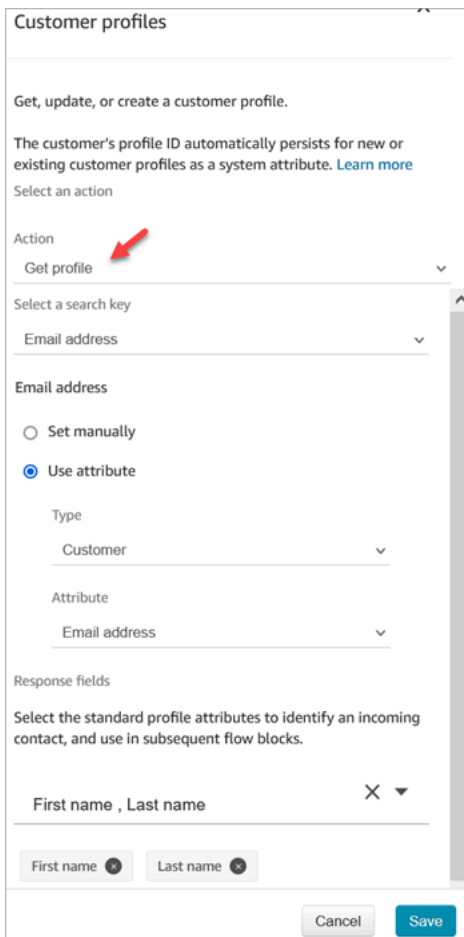
- Geben Sie mindestens ein Suchkriterium an. Andernfalls wird dieser Block in die Fehler-Verzweigung gelenkt.

Im Namespace „Support-Fälle“ können Sie entweder „Attribut“ auswählen oder den Wert manuell festlegen. Wenn Sie ihn manuell festlegen, finden Sie die Syntax unter [So werden Felder durchgängig im Flow beibehalten](#).

- Wenn Sie Support-Fälle eines bestimmten Kunden abrufen möchten, fügen Sie dem Flow einen [„Kundenprofil“](#)-Block hinzu, bevor Sie den Support-Fall erstellen. In der folgenden Abbildung sehen Sie den Flow-Designer mit einem Kundenprofil-Block, der von der „Erfolg“-Verzweigung ausgehend mit einem Support-Fall-Block verknüpft ist.



Konfigurieren Sie den [„Kundenprofil“](#)-Block, um das Kundenprofil abzurufen. In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel für die Seite „Eigenschaften“ Kundenprofile, nachdem sie konfiguriert wurde. Das Feld Aktion ist auf Profil abrufen gesetzt. Das Feld Suchschlüssel auswählen ist auf E-Mail-Adresse gesetzt. Die Option Attribut verwenden ist ausgewählt. Das Feld Typ ist auf Kunde gesetzt. Das Feld Attribut ist auf E-Mail-Adresse gesetzt. Die Antwortfelder sind auf Vorname, Nachname gesetzt.



Customer profiles

Get, update, or create a customer profile.

The customer's profile ID automatically persists for new or existing customer profiles as a system attribute. [Learn more](#)

Select an action

Action
Get profile

Select a search key
Email address

Email address

Set manually

Use attribute

Type
Customer

Attribute
Email address

Response fields

Select the standard profile attributes to identify an incoming contact, and use in subsequent flow blocks.

First name , Last name

First name Last name

Cancel Save

Konfigurieren Sie im Block Support-Fälle auf der Seite Eigenschaften den Abschnitt Kunden-ID wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Die Option Kontakt mit Support-Fall verknüpfen ist auf Ja gesetzt. Das Feld Felder in Anforderungen ist auf Kunden-ID gesetzt. Im Abschnitt Kunden-ID ist die Option Attribut verwenden ausgewählt. Das Feld Typ ist auf Kunde gesetzt. Das Feld Attribut ist auf Profil-ARN gesetzt.

Action
Get case

Link contact to case
 Yes
 No

Request fields
 Search for a case by adding request fields. Additional fields added will narrow the results

Customer Id

Customer Id
 Set manually
 Use attribute

Type
 Customer

Attribute
 Profile ARN

- Sie können angeben, dass für alle Suchkriterien jeweils nur der zuletzt aktualisierte Support-Fall abgerufen werden soll. Wählen Sie hierzu die Option Zuletzt aktualisierten Support-Fall abrufen aus.
- Sie können Support-Fall-Felder im Support-Fall-Namespace beibehalten, um sie in Blöcken zu verwenden, die sich in Ihrem Flow nach dem Block Support-Fälle befinden, der für Support-Fall abrufen konfiguriert ist. Hierzu wählen Sie im Abschnitt Antwortfelder Felder aus, die Sie in den anderen Blöcken verwenden möchten.

Im Namespace „Support-Fälle“ können Sie entweder „Attribut“ auswählen oder den Wert manuell festlegen. Wenn Sie ihn manuell festlegen, finden Sie die Syntax unter [So werden Felder durchgängig im Flow beibehalten](#).

- In den Eigenschaften Fall abrufen werden die Optionen für den Feldtyp „Einzelauswahl“ angezeigt.
- Die Eigenschaften Fall abrufen verwenden die Funktion „Enthält“ für den Textfeldtyp.
- Die Get Case-Eigenschaften verwenden die EqualTo Funktion für Felder des Typs: Zahl, Boolean.
- Die Eigenschaften Fall abrufen verwenden „größer als“ oder „gleich“ für Suchen im Datumsfeld.
- Kontakte können über die folgenden Abzweigungen weitergeleitet werden:
 - Erfolg: Der Support-Fall wurde gefunden.
 - Kontakt nicht verknüpft: Wenn Sie vorgeben, dass der Kontakt mit dem Support-Fall verknüpft werden soll, erscheint diese Fehlerverzweigung. Möglicherweise wurde der Kontakt nach Abruf des Support-Falls nicht verknüpft (Teilerfolg/Teilfehler). In diesem Fall wird der Flow dieser Verzweigung folgen.

- Mehrere gefunden: Diese Suchkriterien haben mehrere Support-Fälle zurückgegeben.
- Keine gefunden: Diese Suchkriterien haben keine Support-Fälle zurückgegeben.
- Fehler: Beim Versuch, den Support-Fall zu finden, ist ein Fehler aufgetreten. Dies kann auf einen Systemfehler oder auf die Konfiguration von Support-Fall abrufen zurückzuführen sein.

Die folgenden Abbildungen zeigen ein Beispiel einer Eigenschaften-Seite für Support-Fälle, die für Support-Fall abrufen konfiguriert ist.

Das erste Bild zeigt die Eigenschaften-Seite, die für eine Support-Fall-Suche nach Kunden-ID und Titel konfiguriert ist. Die Kunden-ID wird aus der Profil-ARN des Kunden abgerufen. In der Abbildung ist die Option Kontakt mit Support-Fall verknüpfen auf Ja gesetzt. Das Anforderungen-Feld ist auf Kunden-ID, Titel gesetzt. Im Abschnitt Kunden-ID ist die Option Attribut verwenden ausgewählt. Das Feld Typ ist auf Kunde gesetzt. Das Feld Attribut ist auf Profil-ARN gesetzt.

The screenshot displays the configuration interface for a support case search. It includes the following elements:

- Action:** A dropdown menu with 'Get case' selected.
- Link contact to case:** Radio buttons for 'Yes' (selected) and 'No'.
- Request field:** A text input field containing 'Customer Id, Title' with a clear (X) and dropdown (v) icon.
- Customer Id dropdown:** A light blue panel with 'Customer Id' and a close (X) icon. It contains:
 - Radio buttons for 'Set manually' and 'Use attribute' (selected).
 - A 'Type' dropdown menu with 'Customer' selected.
 - An 'Attribute' dropdown menu with 'Profile ARN' selected.

In der nächsten Abbildung ist der Block für die Suche nach Späte Ankunft konfiguriert. Unter Titel ist die Option Manuell festlegen auf Späte Ankunft gesetzt. Die Option Zuletzt aktualisierte Support-Fälle abrufen ist ausgewählt. Die Option Antwortfeld zeigt die drei Felder, die dem Kundendienstmitarbeiter angezeigt werden: Status, Zusammenfassung und Titel.

Title

Set manually

Late Arrival

Use attribute

Get last updated case

Response field

Some description copy

Status, Summary, Title

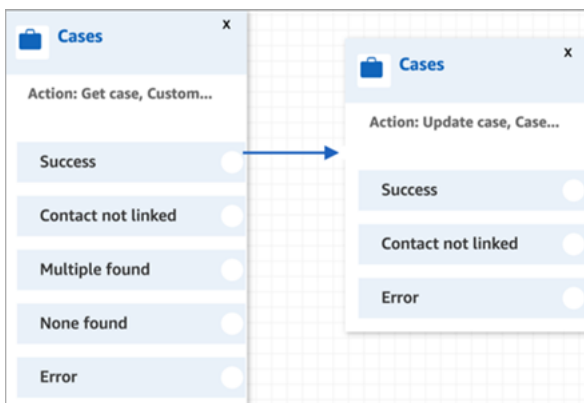
Summary × Title × Status ×

Cancel Save

Eigenschaften: Support-Fall aktualisieren

Gehen Sie wie folgt bei der Konfiguration von Eigenschaften zur Aktualisierung eines Support-Falls vor:

- Fügen Sie wie in der folgenden Abbildung dargestellt vor einem Support-Fall aktualisieren-Block den Block Support-Fall abrufen hinzu. Finden den zu aktualisierenden Support-Fall mithilfe des Blocks Support-Fall abrufen.

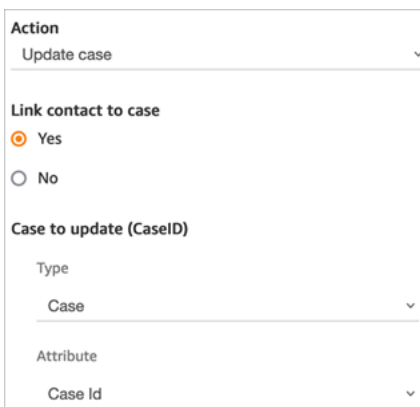


- Sie müssen für mindestens ein Anforderung-Feld eine Aktualisierung bereitstellen. Andernfalls wird dieser Block in die Fehler-Verzweigung gelenkt.

Im Namespace „Support-Fälle“ können Sie entweder ein Attribut verwenden oder das Feld Anforderung manuell festlegen. Für eine manuelle Festlegung finden Sie die Syntax unter [So werden Felder durchgängig im Flow beibehalten](#).

- Kontakte können über die folgenden Abzweigungen weitergeleitet werden:
 - Erfolg: Der Fall wurde aktualisiert und der Kontakt wurde mit dem Support-Fall verknüpft.
 - Kontakt nicht verknüpft: Wenn Sie vorgeben, dass der Kontakt mit dem Support-Fall verknüpft werden soll, erscheint diese Fehlerverzweigung. Möglicherweise wurde der Support-Fall aktualisiert, jedoch wurde der Kontakt nicht verknüpft (Teilerfolg/Teilfehler). In diesem Fall wird der Flow dieser Verzweigung folgen.
 - Fehler: Der Support-Fall wurde nicht aktualisiert. Der Kontakt wurde nicht mit dem Support-Fall verknüpft, da der Support-Fall nicht aktualisiert wurde.

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel für die Konfiguration Support-Fall aktualisieren. Im ersten Bild wird gezeigt, dass der Kontakt im Rahmen der Aktualisierung mit dem Support-Fall verknüpft wird. Die Fall-ID wird angegeben, um den zu aktualisierenden Support-Fall zu identifizieren. (Fall-ID ist die eindeutige Kennung des Support-Falls und das einzige Feld, das Sie hier angeben können. Andere Felder funktionieren nicht und führen zu Fehlern.)



The screenshot shows a configuration panel for the 'Update case' action. It includes a section 'Link contact to case' with radio buttons for 'Yes' (selected) and 'No'. Below that is a section 'Case to update (CaseID)' with two dropdown menus: 'Type' set to 'Case' and 'Attribute' set to 'Case Id'.

In der folgenden Abbildung sehen Sie das Feld Anforderung, in dem Sie die Felder angeben, mit denen der Support-Fall aktualisiert werden soll.

Request field
Add request fields to update the case

Title X ▼

Title X

Set manually
Case updated through flows

Use attribute

Cancel Save

Eigenschaften: Support-Fall erstellen

Bei der Konfiguration von Eigenschaften zum Erstellen eines Support-Falls gehen Sie wie folgt vor:

- Eine Fallvorlage muss bereitgestellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Fallvorlagen erstellen](#).
- Pflichtfelder werden im Abschnitt Erforderliche Felder angezeigt. Diesen Feldern müssen Werte zugewiesen werden, um einen Support-Fall zu erstellen.
- Zur Fallerstellung muss außerdem ein Kunde angegeben werden.
 - Wir empfehlen, dem Flow einen [„Kundenprofil“](#)-Block vor dem Support-Fälle-Block hinzuzufügen. Verwenden Sie den [„Kundenprofil“](#)-Block, um ein Kundenprofil mit einigen vorab abgerufenen Daten aufzurufen, oder erstellen Sie ein neues Kundenprofil und verwenden Sie dieses dann zur Erstellung eines Support-Falls.
 - Um einen Wert für die Kunden-ID im Support-Fälle-Block anzugeben, konfigurieren Sie die Felder wie in der folgenden Abbildung gezeigt, wobei Attribut verwenden ausgewählt, Typ auf Kunde, und Attribut auf Profil-ARN gesetzt wird.

Required fields

Customer Id

Set manually

Use attribute

Type

Customer ▼

Attribute

Profile ARN ▼

Wenn Sie den Wert manuell festlegen, müssen Sie die vollständige ARN des Kundenprofils in folgendem Format angeben:

arn:aws:profile:your AWS Region:your AWS account ID:domains/profiles domain name/profiles/profile ID

- Im Abschnitt „Anforderung“ können Sie zusätzlich zu den erforderlichen Feldern weitere Feldwerte angeben.

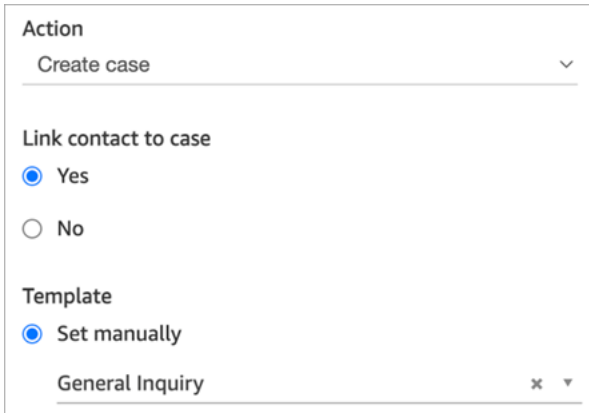
Im Namespace „Support-Fälle“ können Sie entweder „Attribut“ auswählen oder den Wert manuell festlegen. Wenn Sie ihn manuell festlegen, finden Sie die Syntax unter [So werden Felder durchgängig im Flow beibehalten](#).

- Sie können vorgeben, dass ein Kontakt mit einem Support-Fall verknüpft werden soll. Wenn Sie den Kontakt mit dem Support-Fall verknüpfen, werden der Kontakt und ein Link zu den Kontaktdaten in dem Support-Fall angezeigt, den der Kundendienstmitarbeiter in der Kundendienstmitarbeiter-Anwendung sieht.
- Nach der Erstellung eines Support-Falls wird die erstellte Fall-ID im Namespace des Support-Falls gespeichert. Sie kann dann in anderen Blöcken verwendet werden, indem auf den Wert des Fall-ID-Attributs im Namespace zugegriffen wird.
- Kontakte können über die folgenden Abzweigungen weitergeleitet werden:
 - Erfolg: Der Support-Fall wurde erstellt und der Kontakt wurde mit dem Fall verknüpft.
 - Kontakt nicht verknüpft: Wenn Sie vorgeben, dass der Kontakt mit dem Support-Fall verknüpft werden soll, erscheint diese Fehlerverzweigung. Dies liegt daran, dass der Support-Fall

möglicherweise erstellt, der Kontakt jedoch nicht mit dem Fall verknüpft wurde (Teilerfolg/ Teilfehler). In diesem Fall wird der Flow dieser Verzweigung folgen.

- Fehler: Der Support-Fall wurde nicht erstellt. Der Kontakt wurde nicht mit dem Support-Fall verknüpft, da der Support-Fall nicht erstellt wurde.

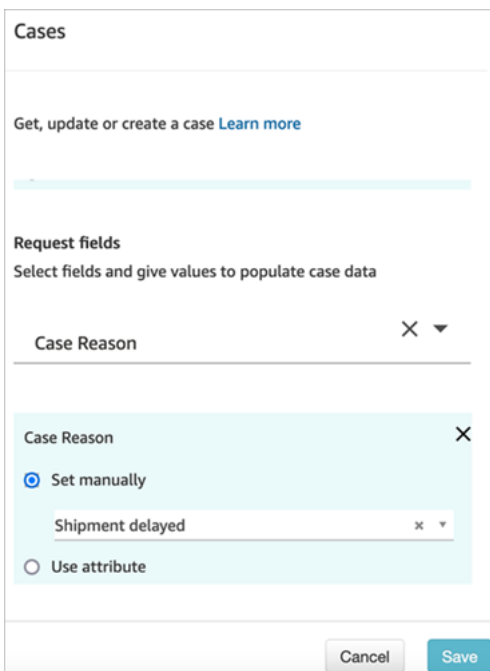
In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel für die Konfiguration Support-Fall erstellen. In der ersten Abbildung sehen Sie, dass der neue Support-Fall mithilfe der Vorlage „Allgemeine Anfrage“ erstellt wird:



The screenshot shows a configuration panel for creating a case. It includes the following elements:

- Action:** A dropdown menu with the selected option "Create case".
- Link contact to case:** Two radio buttons, with "Yes" selected.
- Template:** A dropdown menu with the selected option "Set manually" and a secondary dropdown menu showing "General Inquiry".

In der nächsten Abbildung sehen Sie den Grund dafür, warum der Support-Fall auf „Sendung verzögert“ gesetzt wird.



The screenshot shows the "Cases" configuration panel. It includes the following elements:

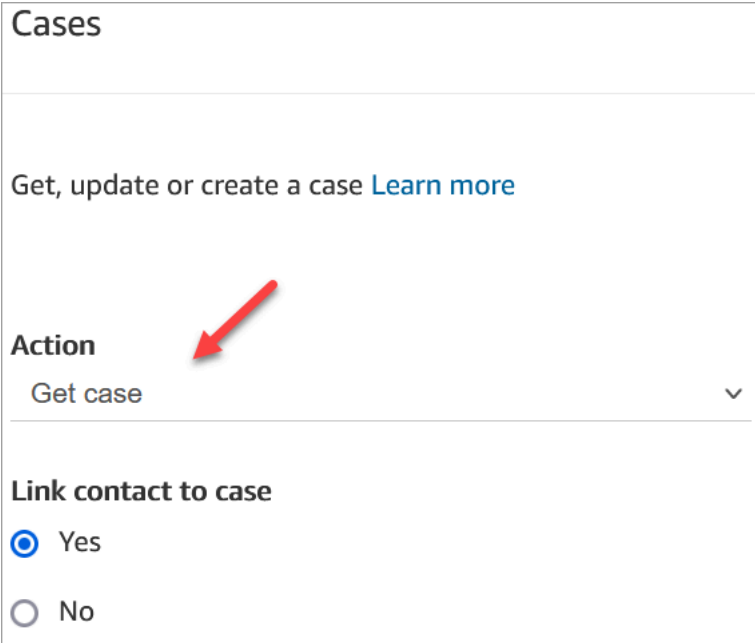
- Cases:** A section with the text "Get, update or create a case [Learn more](#)".
- Request fields:** A section with the text "Select fields and give values to populate case data".
- Case Reason:** A dropdown menu with the selected option "Case Reason".
- Case Reason details:** A light blue box containing the text "Case Reason" and two radio buttons, with "Set manually" selected. Below the radio buttons is a dropdown menu with the selected option "Shipment delayed".
- Buttons:** "Cancel" and "Save" buttons at the bottom.

So werden Felder durchgängig im Flow beibehalten

Nehmen wir an, Sie möchten Kunden die Möglichkeit bieten, Ihr Kontaktzentrum anzurufen und sich über den Status ihres Support-Falls zu informieren, ohne mit einem Kundendienstmitarbeiter sprechen zu müssen. IVR soll dem Kunden den Status vorlesen. Sie können den Status aus einem Systemfeld abrufen, oder ein benutzerdefiniertes Statusfeld verwenden, z. B. mit dem Namen Detaillierter Status.

Konfigurieren Sie Ihren Flow so, dass der Status abgerufen und dem Kunden vorgelesen wird:

1. Fügen Sie Ihrem Flow einen Support-Fall-Block hinzu. Konfigurieren Sie den Block mit Support-Fall abrufen, um den Fall zu finden.



Cases

Get, update or create a case [Learn more](#)

Action

Get case ▼

Link contact to case

Yes

No

2. Suchen Sie im Abschnitt Anforderungsfelder anhand der Kundenprofil-ARN nach dem Fall:

Request fields
Search for a case by adding request fields. Additional fields added will narrow the results

Customer Id ✕ ▼

Customer Id ✕

Set manually

Use attribute

Type

Customer ▼

Attribute

Profile ARN ▼

Get last updated case

3. Fügen Sie im Abschnitt Antwortfelder das Feld hinzu, das im gesamten Flow durchgängig beibehalten werden soll. Wählen Sie für unser Beispiel Status aus.

Response fields
Select any fields that you want to use in subsequent flow blocks

Status ✕ ▼

Status ✕

Cancel Save

4. Fügen Sie Ihrem Flow einen [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#)-Block hinzu.
5. Konfigurieren Sie [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#) so, dass das Attribut manuell festgelegt wird:

Play prompt

Delivers an audio or chat message. [Learn more](#)

Prompt

Select from the prompt library (audio)

Specify an audio file from an S3 bucket

Text-to-speech or chat text

Set manually

The status of your case is \$.Case.case_reason|

Use attribute

Interpret as

SSML ▼

Verwenden Sie die folgende Syntax, um dem Kunden den Status des Support-Falls vorzulesen:

- Im Fall eines Systemfelds ist aus der Syntax klar zu erkennen, auf welches Feld sie sich bezieht. Beispiel: \$.Case.status bezieht sich auf den Fallstatus. Eine Liste der Systemfeld-IDs finden Sie in der Spalte Feld-ID des Themas [Systemfelder für Fälle](#).
- Im Fall eines benutzerdefinierten Felds verwendet die Syntax eine UUID (eindeutige ID), um das Feld darzustellen. In der folgenden Abbildung lautet die ID des benutzerdefinierten Felds Detaillierter Status „12345678-aaaa-bbbb-cccc-123456789012“.

Text-to-speech or chat text

Set manually

The status of your case is \$.Case.12345678-aaaa-bbbb-cccc-123456789012

Use attribute

Interpret as

SSML

Suchen Sie die ID des benutzerdefinierten Felds

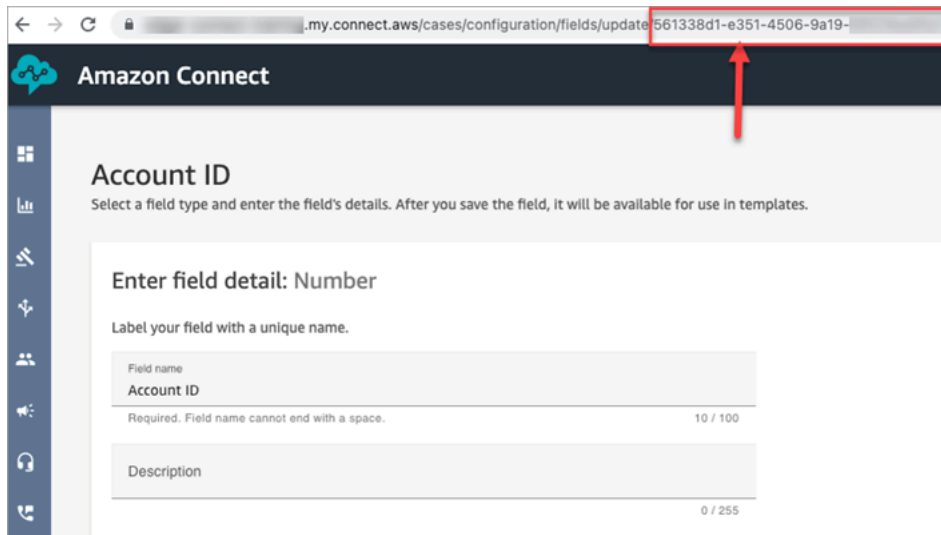
So finden Sie die UUID eines benutzerdefinierten Felds:

1. Wählen Sie in Amazon Connect im Navigationsmenü Anwendungen für Kundendienstmitarbeiter, Benutzerdefinierte Felder und dann das gewünschte benutzerdefinierte Feld aus.
2. Sehen Sie sich auf der Detailseite für das benutzerdefinierte Feld die URL der Seite an. Die UUID ist der letzte Teil der URL. Hier eine Beispiel-URL:

[https://*instance alias*.my.connect.aws/cases/configuration/fields/update/12345678-aaaa-bbbb-cccc-123456789012](https://instance alias.my.connect.aws/cases/configuration/fields/update/12345678-aaaa-bbbb-cccc-123456789012)

Die UUID ist 12345678-aaaa-bbbb-cccc-123456789012.

In der folgenden Abbildung sehen Sie, wo Sie die benutzerdefinierte Feld-ID am Ende einer URL finden:

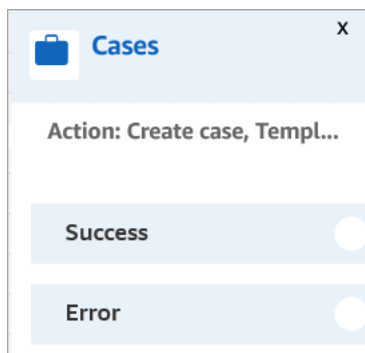


Konfigurationstipps

- Prüfen Sie die [Servicekontingente für Support-Fälle](#) und fordern Sie Erhöhungen an. Die Kontingente werden angewendet, wenn dieser Block Support-Fälle erstellt.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Sie zeigt, dass dieser Block für die Support-Fallerstellung konfiguriert ist, und dass er die Verzweigungen Erfolg und Fehler aufweist.



Flow-Block: Priorität/Alter der Weiterleitung ändern

Beschreibung

- Ändern Sie die Position eines Kunden in der Warteschlange. Sie können den Kontakt beispielsweise an den Anfang oder das Ende der Warteschlange verschieben.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- Customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow)
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks **Priorität/Alter der Weiterleitung ändern**. Sie ist so konfiguriert, dass das Routing-Alter des Kontakts um 8 Sekunden verlängert wird.

Change routing priority / age ✕

Alters the priority or age of the contact in queue.

Contacts are routed by priority. 1 is highest priority and 5 is lowest. They are further ordered by time / age in queue. [Info](#)

Set priority or routing age

Set priority

Adjust by time

Add or subtract ▼ Routing age Units ▼

+ 8 Seconds ▼

Dieser Block stellt zwei Möglichkeiten zum Ändern der Position eines Kunden in der Warteschlange zur Verfügung:

- **Set priority (Priorität festlegen).** Die Standard-Priorität für neue Kontakte ist 5. Sie können die Priorität eines Kontakts im Vergleich zu anderen Kontakten in der Warteschlange erhöhen, indem Sie ihm eine höhere Priorität zuweisen, z. B. 1 oder 2.
- **Adjust by time (Nach Zeit anpassen).** Sie können die Zeit, die der aktuelle Kontakt in der Warteschlange verbringt, um Sekunden oder Minuten vergrößern oder verkleinern. Die Kontakte werden nach der Reihenfolge ihres Eingangs an die Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet. Durch das Ändern ihrer Wartezeit im Vergleich zu anderen wird also auch ihre Position in der Warteschlange geändert.

So funktioniert dieser Block:

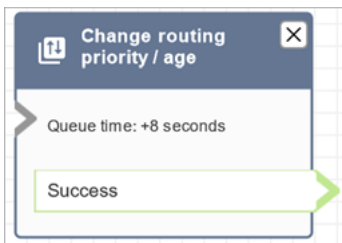
1. Amazon Connect nimmt die tatsächliche „Zeit in der Warteschlange“ für den Kontakt (in diesem Fall die Aufenthaltsdauer des Kontakts in der Warteschlange) und fügt die Anzahl der Sekunden hinzu, die Sie in der Eigenschaft Nach Zeit anpassen vorgegeben haben.
2. Die zusätzlichen Sekunden lassen diesen speziellen Kontakt künstlich älter aussehen, als er ist.
3. Das Weiterleitungssystem nimmt nun die „Wartezeit dieses Kontakts in der Warteschlange“ als länger als die tatsächlicher Dauer wahr, was sich auf seine Position innerhalb der Rangliste auswirkt.

Konfigurationstipps

- Wenn Sie diesen Block verwenden, dauert es mindestens 60 Sekunden, bis eine Änderung für Kontakte wirksam wird, die sich bereits in der Warteschlange befinden.
- Wenn Sie die Priorität eines Kontakts sofort ändern möchten, legen Sie die dessen Priorität vor der Weiterleitung in die Warteschlange fest, also bevor Sie einen [Transfer to queue \(An Warteschlange weiterleiten\)](#)-Block anwenden.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Im Beispiel ist die Warteschlangenzeit auf +8 Sekunden eingestellt und eine Erfolg-Verzweigung ist implementiert.



Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

- [Beispiel-Warteschlangenpriorität für Kunden](#)
- [Beispiel-Warteschlangenkonfigurationen](#)

Szenarien

Weitere Informationen zur Funktionsweise der Weiterleitungspriorität finden Sie in diesen Themen:

- [Konzepte: Weiterleitungsprofile](#)
- [Funktionsweise der Weiterleitung](#)

Flow-Block: „Anruffortschritt prüfen“

Important

Dieser Block funktioniert nur für [Outbound-Kampagnen](#).

Beschreibung

- Greift auf die Ausgabe eines Anrufbeantworters zu und stellt Verzweigungen bereit, um den Kontakt entsprechend weiterzuleiten.
- Der Block unterstützt die folgenden Verzweigungen:
 - Anruf beantwortet: Der Anruf wurde von einer Person entgegengenommen.
 - Voicemail (Signalton): Amazon Connect identifiziert den Anruf als Voicemail und erkennt einen Signalton.
 - Voicemail (kein Signalton):
 - Amazon Connect identifiziert den Anruf als Voicemail, erkennt jedoch keinen Signalton.
 - Amazon Connect identifiziert den Anruf als Voicemail, erkennt jedoch den Signalton nicht.
 - Nicht erkannt: Das Vorhandensein einer Voicemail konnte nicht erkannt werden. Dies geschieht, wenn Amazon Connect nicht eindeutig feststellen kann, ob ein Anruf von einer Person oder einem Anrufbeantworter entgegengenommen wurde. Typischerweise landen Anrufe mit langen Pausen oder übermäßigen Hintergrundgeräuschen in diesem Status.
 - Fehler: Wenn Fehler auftreten, weil Amazon Connect nicht richtig funktioniert, nachdem das Anrufmedium festgestellt wurde, wird der Flow auf dieser Verzweigung fortgeführt. Das Anrufmedium wird festgestellt, wenn der Anruf von einer Person oder von einem Anrufbeantworter entgegengenommen wird. Sollte der Anruf vom Netzwerk abgewiesen werden oder während des ausgehenden Anrufs ein Systemfehler auftreten, dann wird der Flow nicht ausgeführt.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Nein – Fehlerverzweigung
Aufgabe	Nein – Fehlerverzweigung

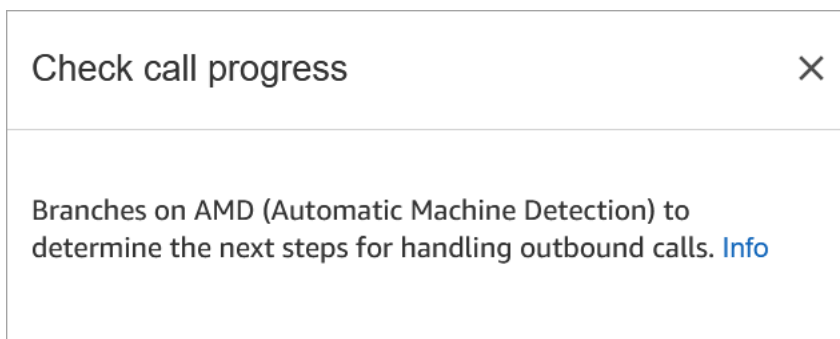
Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Alle Flow-Typen

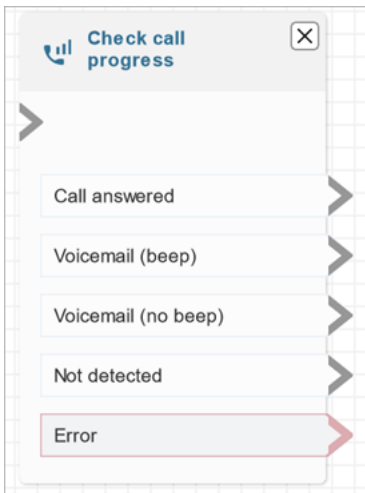
Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Anruffortschritt prüfen.



Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er enthält Abzweigungen für Anruf beantwortet, Voicemail (Signalton), Voicemail (kein Signalton), Nicht erkannt und Fehler.



Flow-Block: „Kontaktattribute prüfen“

Beschreibung

- Verzweigt aufgrund eines Vergleichs mit einem Wert eines Kontaktattributs.
- Zu den unterstützten Vergleichen zählen: Equals (Gleich), Is Greater Than (Ist größer als), Is Less Than (Ist kleiner als), Starts With (Beginnt mit), Contains (Enthält).

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Alle Flows

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Kontaktattribute prüfen. In diesem Beispiel ist der Block so konfiguriert, dass er überprüft PremiumCustomer, ob es sich bei dem Kontakt um ein [benutzerdefiniertes Attribut](#) handelt.

Check contact attributes

Branches based on a comparison to the value of a contact attribute. [Info](#)

Attribute to check

Namespace
User defined

Attribute
PremiumCustomer

Conditions to check

condition
Equals

value
yes

[Add another condition](#)

No Match

Die zu prüfenden Bedingungen können dynamisch sein

Sie können auf Bedingungen wie die folgenden prüfen:

- \$.Attributes.VerificationCode

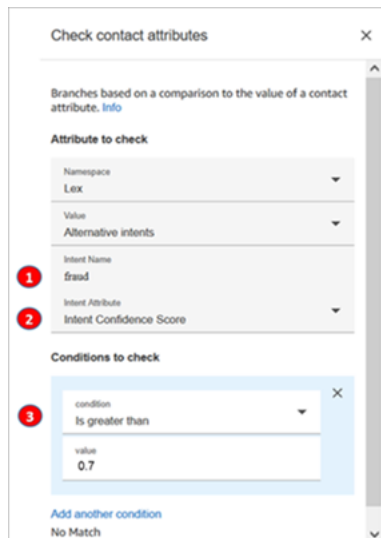
Für eine NULL-Wertprüfung brauchen Sie eine Lambda.

Amazon-Lex-Attribute

Sie können Attribute vom Typ = Lex wie folgt festlegen:

- Alternative Absichten: Normalerweise werden Flows auf die erfolgreiche Lex-Absichtsverzweigung hin konfiguriert. Es können jedoch Situationen auftreten, in denen Sie eventuell eine andere Absichtsverzweigung ansteuern möchten. Nämlich die, die der Kunde eigentlich gemeint hatte.

In der folgenden Abbildung der Seite „Eigenschaften“ „Kontaktattribute prüfen“ ist diese so konfiguriert, dass wenn Amazon Lex zu mehr als 70% sicher ist, dass der Kunde Betrug meinte, der Flow entsprechend verzweigt werden sollte.



1. Absichtsname ist der Name einer Alternativabsicht in Lex. Groß- und Kleinschreibung wird berücksichtigt und der Name muss genau der Vorgabe in Lex entsprechen.
 2. Amazon Connect prüft dann das Absichtsattribut. Im folgenden Beispiel wird die Konfidenzwert-Bewertung geprüft.
 3. Zu prüfende Bedingungen: Wenn Lex zu 70% sicher ist, dass der Kunde die Alternativabsicht und nicht die Gewinnerabsicht meinte, wird der Flow abgezweigt.
- Konfidenzwert für Absichten: Wie sicher ist sich der Bot, dass er die Absicht des Kunden versteht? Wenn der Kunde beispielsweise sagt: „Ich möchte einen Termin aktualisieren“, kann aktualisieren neu planen oder absagen bedeuten. Amazon Lex gibt den Konfidenzwert auf einer Skala von 0 bis 1 an:
 - 0 = überhaupt nicht zuversichtlich
 - 0,5 = zu 50% zuversichtlich
 - 1 = zu 100% zuversichtlich
 - Absichtsname: Die von Amazon Lex zurückgegebene Absicht des Benutzers.
 - Stimmungskennzeichnung: Die Stimmung mit dem höchsten Konfidenzwert gewinnt. Die Verzweigungen POSITIV, NEGATIV, GEMISCHT oder NEUTRAL sind verfügbar.
 - Stimmungswert: Amazon Lex ist in Amazon Comprehend integriert, um die in einer Äußerung zum Ausdruck gebrachte Stimmung zu ermitteln:
 - Positiv

- **Negativ**
- **Gemischt:** Die Äußerung drückt sowohl positive als auch negative Gefühle aus.
- **Neutral:** Die Äußerung drückt weder positive noch negative Gefühle aus.
- **Sitzungsattribute:** Zuordnung von Schlüssel-Wert-Paaren, die sitzungsspezifische Kontextinformationen darstellen.
- **Slots:** „Zuordnung der Absicht“-Slots (Schlüssel-Wert-Paare), die Amazon Lex in der Eingabe des Benutzers während der Interaktion erkannt hat.

Konfigurationstipps

- Wenn mehrere Bedingungen verglichen werden sollen, prüft Amazon Connect diese in der Reihenfolge, in der sie aufgeführt sind.

In der folgenden Abbildung der Seite „Eigenschaften“ Kontaktattribute prüfen vergleicht Amazon Connect zuerst die Bedingung mehr als 60 und die Bedingung mehr als 2 zuletzt.

Conditions to check

condition
Is greater or equal

value
60

This condition is checked first.

condition
Is greater or equal

value
10

condition
Is greater or equal

value
2

This condition is checked last.

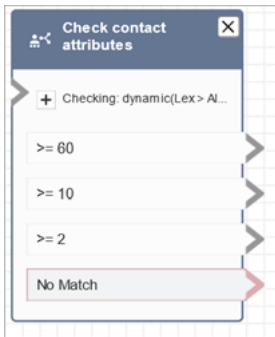
[Add another condition](#)

No Match

- Dieser Block unterstützt keinen Mustervergleich, bei dem die Groß- und Kleinschreibung keine Rolle spielt. Wenn Sie beispielsweise das Wort grün als Vergleichswert angeben und der Kunde gibt Grün ein, schlägt der Vorgang fehl. Sie müssten jede Permutation möglicher Groß- und Kleinbuchstaben mit angeben.

Configured

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Sie können sehen, dass der Block vier Verzweigungen hat, eine für jede Bedingung: „größer oder gleich 60“, „größer gleich 10“, „größer oder gleich 2“ oder Keine Übereinstimmung.



Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

- [Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen \(Erstkontakterfahrung\)](#)
- [Beispiel für einen unterbrechbaren WarteschlangenFlow mit Rückruf](#)

Szenarien

In diesen Themen finden Sie Szenarien, die diesen Block verwenden:

- [Referenzieren von Kontaktattributen](#)
- [Weiterleitung auf Basis des Kanals des Kontakts](#)

Flow-Block: „Geschäftszeiten prüfen“

Beschreibung

- Überprüft, ob der Kontakt innerhalb oder außerhalb der für die Warteschlange definierten Betriebszeiten stattfindet.
- Verzweigungen aufgrund bestimmter Betriebszeiten.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

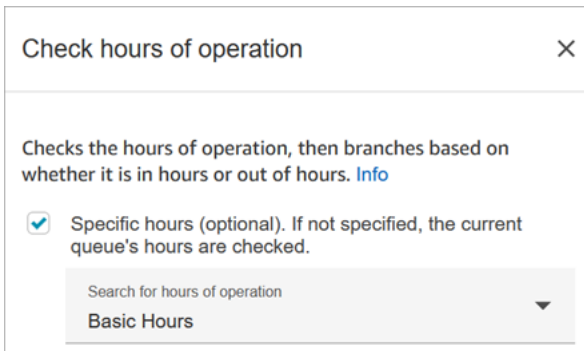
Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- Customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow)
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Geschäftszeiten prüfen. Der Block ist für bestimmte Geschäftszeiten konfiguriert.



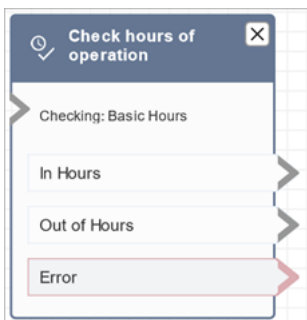
Sie können mehrere Betriebszeiten festlegen, sodass Sie eine für verschiedene Warteschlangen haben. Anweisungen finden Sie unter [Festlegen der Betriebszeiten und der Zeitzone für eine Warteschlange](#).

Konfigurationstipps

- [Kundendienstmitarbeiter-Warteschlangen](#), die automatisch für jeden Kundendienstmitarbeiter in Ihrer Instance erstellt werden, umfassen keine Betriebszeiten.
- Wenn Sie diesen Block verwenden, um die Betriebsstunden für eine Agentenwarteschlange zu überprüfen, schlägt die Prüfung fehl, und der Kontakt wird zur Fehler-Verzweigung weitergeleitet.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er ist für Reguläre Geschäftszeiten konfiguriert. Der Block hat drei Verzweigungen: Innerhalb der Geschäftszeiten, Außerhalb der Geschäftszeiten und Fehler.



Verwandte Themen

- [Festlegen der Betriebszeiten und der Zeitzone für eine Warteschlange](#)

Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

[Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen \(Erstkontakterfahrung\)](#)

Szenarien

In diesen Themen finden Sie Szenarien, die diesen Block verwenden:

- [Verwalten von Kontakten in einer Warteschlange](#)

Flow-Block: „Warteschlangenstatus prüfen“

Beschreibung

- Überprüft den Status der Warteschlange anhand der angegebenen Bedingungen.
- Verzweigungen, die auf dem Abgleich von Time in Queue (Zeit in der Warteschlange) oder Queue capacity (Warteschlangenkapazität) basieren.
 - Zeit in der Warteschlange ist der Zeitraum, den der älteste Kontakt in der Warteschlange vor einer Weiterleitung an einen Kundendienstmitarbeiter verbringt, bzw. nach dem der Kunde aus der Warteschlange entfernt wird.
 - Die Warteschlangenkapazität ist die Anzahl der Kontakte, die in einer Warteschlange warten.
- Wenn keine Übereinstimmung gefunden wird, wird die Verzweigung No Match (Keine Übereinstimmung) befolgt.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja

Kanal	Unterstützt?
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- Customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow)
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Warteschlangenstatus prüfen. In diesem Beispiel wird geprüft, ob ein Kontakt BasicQueue länger als 2 Minuten eingegangen ist.

Check queue status
×

Check the amount of time the oldest contact or task has been in queue, the queue capacity, and branch. If no match is found, the contact is routed down the No Match branch. [Info](#)

Metric Time in Queue	Operator Is greater than
Value 2	Units Minutes

Add another condition

Queue to check (optional)

By queue

Set manually

Select a queue
BasicQueue

Set dynamically

By agent

Konfigurationstipps

Die Reihenfolge, in der Sie Bedingungen hinzufügen, ist zur Laufzeit von Bedeutung. Die Ergebnisse werden anhand von Bedingungen in der Reihenfolge bewertet, in der Sie sie dem Block hinzufügen. Kontakte werden entsprechend der ersten zutreffenden Bedingung weitergeleitet.

In der folgenden Beispielreihenfolge entspricht jeder Wert einer der ersten beiden Bedingungen. Keine der nachfolgenden Bedingungen werden verglichen.

- Zeit in der Warteschlange ≤ 90
- Zeit in der Warteschlange ≥ 90
- Zeit in der Warteschlange ≥ 9
- Zeit in der Warteschlange ≥ 12
- Zeit in der Warteschlange ≥ 15
- Zeit in der Warteschlange ≥ 18
- Zeit in der Warteschlange > 20
- Zeit in der Warteschlange > 21

Im nächsten Beispiel erfüllen alle Kontakte mit einer Wartezeit in der Warteschlange von 90 oder weniger (≤ 90) nur die erste Bedingung. Das bedeutet, dass die Bedingungen weniger als oder gleich 9 (≤ 9), ≤ 12 , ≤ 15 , ≤ 18 , ≤ 20 , ≤ 21 nicht ausgeführt werden. Jeder Wert, der größer als 90 ist, wird über die Verzweigung größer oder gleich 21 (≥ 21) weitergeleitet.

- Zeit in der Warteschlange ≤ 90
- Zeit in der Warteschlange ≤ 9
- Zeit in der Warteschlange ≤ 12
- Zeit in der Warteschlange ≤ 15
- Zeit in der Warteschlange ≤ 18
- Zeit in der Warteschlange < 20
- Zeit in der Warteschlange < 21
- Zeit in der Warteschlange > 21

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat drei Verzweigungen: die Bedingung Zeit in der Warteschlange, Keine Übereinstimmung und Fehler.



Szenarien

In diesen Themen finden Sie Szenarien, die diesen Block verwenden:

- [Verwalten von Kontakten in einer Warteschlange](#)

Flow-Block: „Voice-ID prüfen“

Beschreibung

Note

Der [Sprach-ID einrichten](#)-Block muss im Flow vor diesem Block gesetzt werden. Dieser Block sendet Audio an die [Amazon Connect Voice ID](#), um die Identität des Kunden zu prüfen und gibt einen Status zurück.

Die Verzweigungen des Blocks Voice-ID prüfen auf Basis der Sprachanalyseergebnisse und des von „Voice-ID“ zurückgegebenen Status:

- Registrierungsstatus
 - Registriert: Der Anrufer ist für die Sprachauthentifizierung registriert.
 - Nicht registriert: Der Anrufer wurde noch nicht für die Sprachauthentifizierung registriert. Wenn dieser Status zurückgegeben wird, sollte der Anruf ggf. direkt an einen Kundendienstmitarbeiter zur Registrierung weitergeleitet werden.

- Deaktiviert: Der Anrufer hat sich von der Sprachauthentifizierung abgemeldet.

Die Anmeldestatusprüfung wird Ihnen nicht in Rechnung gestellt.

- Status der Sprachauthentifizierung:
 - Authentifiziert: Die Identität des Anrufers wurde verifiziert. Das bedeutet, dass der Authentifizierungswert größer oder gleich dem Schwellenwert ist (Standardschwellenwert von 90 oder Ihr benutzerdefinierter Schwellenwert).
 - Nicht authentifiziert: Der Authentifizierungswert liegt unter dem von Ihnen konfigurierten Schwellenwert.
 - Nicht eindeutig: Die Stimme eines Anrufers konnte nicht authentifiziert werden. Dies liegt in der Regel daran, dass Voice-ID nicht die erforderlichen 10 Sekunden Audio erhalten hat, um ein Authentifizierungsergebnis bereitstellen zu können.
 - Nicht registriert: Der Anrufer wurde noch nicht für die Sprachauthentifizierung registriert. Wenn dieser Status zurückgegeben wird, sollte der Anruf ggf. direkt an einen Kundendienstmitarbeiter zur Registrierung weitergeleitet werden.
 - Deaktiviert: Der Anrufer hat sich von der Sprachauthentifizierung abgemeldet.

Wenn das Ergebnis Nicht eindeutig, Nicht registriert oder Abgemeldet lautet, werden Ihnen keine Gebühren berechnet.

- Status der Betrugserkennung:
 - Hohes Risiko: Die Risikobewertung erreicht oder überschreitet den festgelegten Schwellenwert.
 - Niedriges Risiko: Die Risikobewertung hat den festgelegten Schwellenwert nicht erreicht.
 - Nicht eindeutig: Die Stimme eines Anrufers konnte nicht analysiert und mit der Beobachtungsliste bekannter Betrüger verglichen werden.

Es werden Ihnen keine Gebühren berechnet wenn das Ergebnis Nicht eindeutig ist.

Note

Für Registrierungsstatus und Sprachauthentifizierung muss das Systemattribut [Kunden-ID](#) im [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#)-Block festgelegt sein, da sie sich auf einen bestimmten Kunden beziehen. Bei der Betrugserkennung ist dies nicht erforderlich, da es sich nicht um einen bestimmten Kunden handelt, sondern es wird erkannt, ob der eingehende Anrufer mit einem Betrüger auf Ihrer Beobachtungsliste übereinstimmt. Das bedeutet, dass

ein Kunde erfolgreich authentifiziert werden, und trotzdem ein hohes Betrugsrisiko bestehen kann.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Nein – Fehlerverzweigung
Aufgabe	Nein – Fehlerverzweigung

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- Customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow)
- Kunden-Whisper-Flow
- Outbound whisper flow (Ausgehender Whisper-Flow)
- Agent whisper flow (Whisper-Flow für Agenten)
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

Dieser Block hat keine Eigenschaften, die Sie festlegen können. Stattdessen werden Verzweigungen erstellt, über die Sie Kontakte basierend auf dem Ergebnis des von [Sprach-ID einrichten](#) zurückgegebenen Authentifizierungsschwellenwerts und der Stimmauswertung weiterleiten können.

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Eigenschaften-Seite des Voice-ID prüfen-Blocks, sofern dieser zur Prüfung des „Registrierungsstatus“ konfiguriert wurde. Es werden andere Statusergebnisse

zurückgegeben, wenn der Block für Sprachauthentifizierung oder Betrugserkennung konfiguriert wurde.

Check voice ID ×

Branches based on Set Voice ID block.

Choose a Voice ID feature to branch on. You can reuse this block to retrieve results for other features. [Info](#)

Enrollment status
 Voice authentication
 Fraud detection

i The 'Customer ID' must be set using 'Set contact attribute' block.

Glossary

Enrolled	Caller is enrolled in voice authentication.
Not Enrolled	Caller that has not yet been enrolled in voice authentication.
Opted out	Caller has opted out of voice authentication.

Konfigurationstipps

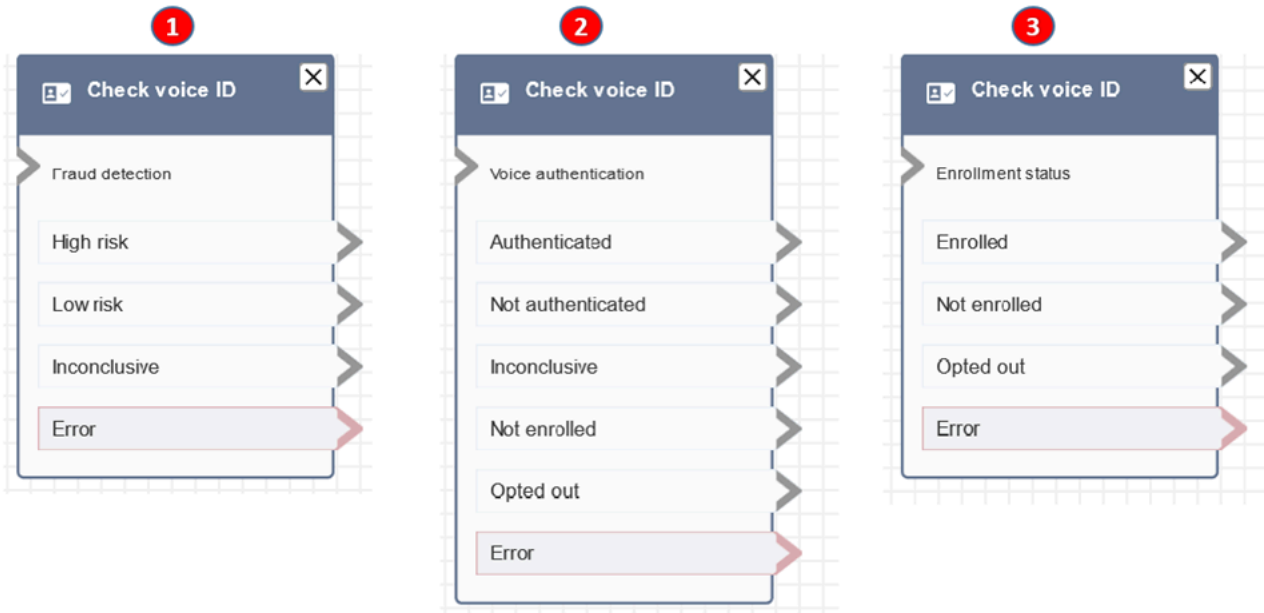
Wenn Sie einen Flow mit diesem Block erstellen, sollten Sie die folgenden Blöcke in der Reihenfolge wie gezeigt hinzufügen:

1. [Sprach-ID einrichten](#)-Block
2. [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#)-Block: Für eine Prüfung auf Registrierungsstatus und Sprachauthentifizierung muss das Systemattribut [Kunden-ID](#) im [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#)-Block festgelegt sein, da sich die Attribute auf einen bestimmten Kunden beziehen.
3. Voice-ID prüfen-Block

Konfigurierter Block

In den nächsten drei Abbildungen sehen Sie, wie dieser Block mit einer Konfigurierung für die folgenden Ergebnisse aussehen würde:

1. Registrierungsstatus
2. Sprachauthentifizierung
3. Betrugserkennung



Weitere Informationen

Weitere Informationen zu diesem Block finden Sie in den folgenden Themen:

- [Verwenden Sie die Anruferauthentifizierung in Echtzeit mit Sprach-ID](#)
- [Verwendung von Voice ID](#)

Flow-Block: „Personalbesetzung prüfen“

Beschreibung

- Überprüft die aktuelle Arbeitswarteschlange oder die im Block angegebene Warteschlange auf Kundendienstmitarbeiter, die [verfügbar](#), [arbeitsbereit](#) oder [online](#) sind.
- Bevor Sie einen Anruf an den Kundendienstmitarbeiter weiterleiten und diesen Anruf in eine Warteschlange stellen, verwenden Sie die Blöcke Betriebsstunden prüfen und Personalbesetzung prüfen. Diese verifizieren, dass der Anruf innerhalb der Arbeitszeit erfolgt und Kundendienstmitarbeiter für die Beantwortung verfügbar sind.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- Customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow)
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Personalbesetzung prüfen. Es ist so konfiguriert, dass überprüft wird, ob Agenten in der Gruppe über freie Plätze BasicQueue verfügen, sodass sie als Kontakte weitergeleitet werden können.

Check staffing

Branches based on whether agents are available, staffed (for example, available, on call, or after call work), or online. [Info](#)

Select status to check
Available

Queue to check (optional)

By queue

Set manually

Select a queue
BasicQueue

Set dynamically

By agent

Wählen Sie im Dropdown-Feld Status to check (Zu prüfender Status) eine der folgenden Optionen aus:

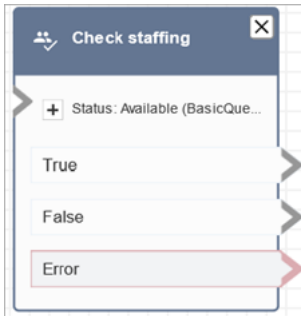
- [Verfügbar](#) = Prüft auf Kundendienstmitarbeiter-Slots mit dem Status Verfügbar, damit ihnen Kontakte weitergeleitet werden können.
- [Staffed \(Besetzt\)](#) = Prüft auf Kundendienstmitarbeiter-Slots mit dem Status Verfügbar, Im Anruf oder Nachbearbeitung.
- [Status "Online"](#) = Prüft den Kundendienstmitarbeiter-Status auf Verfügbar, Arbeitsbereit oder einen benutzerdefinierten Status.

Konfigurationstipps

- Sie müssen eine Warteschlange festlegen, bevor Sie einen Personalbesetzung prüfen-Block in Ihrem Flow anwenden. Sie können einen [Set working queue \(Arbeitswarteschlange festlegen\)](#)-Block verwenden, um die Warteschlange festzulegen.
- Wenn keine Warteschlange festgelegt ist, wird der Kontakt zur Fehler-Verzweigung weitergeleitet.
- Wenn ein Kontakt von einem Flow zum anderen weitergeleitet wird, wird auch die im Flow festgelegte Warteschlange von diesem zum nächsten Flow weitergeleitet.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat drei Verzweigungen: True, False und Error.



Szenarien

In diesen Themen finden Sie Szenarien, die diesen Block verwenden:

- [Weiterleiten von Kontakten an einen bestimmten Kundendienstmitarbeiter](#)

Flow-Block: Kontakt-Tags

Beschreibung

- Verwenden Sie diesen Block, um benutzerdefinierte Tags (Schlüssel/Wert-Paare) zu erstellen und auf Ihre Kontakte anzuwenden.
- Sie können bis zu 6 benutzerdefinierte Tags erstellen.
- Sie können einen Wert festlegen, auf den später in einem Datenstrom verwiesen wird. Sie können auch Tags aus einem Datenstrom entfernen, z. B. wenn die Tags für das Segment nicht mehr relevant sind.
- Weitere Informationen zur Verwendung von Tags, um einen detaillierteren Überblick über Ihre Amazon-Connect-Nutzung zu erhalten, finden Sie unter [Einrichten detaillierter Abrechnungen für einen detaillierten Überblick über Ihre Nutzung von Amazon Connect..](#)

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Typen


Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Alle

Eigenschaften

Die folgende Abbildung zeigt die Seite Eigenschaften des Blocks Kontakt-Tags. Sie ist so konfiguriert, dass dem aktuellen Kontakt mit dem Schlüssel Abteilung und dem Wert Finanzen ein Tag zugewiesen wird.

Block Type ✕

 **Contact tags**

Block Name

Enter a block name

0 / 50

Add or remove tags (key-value pairs) on the contact. [Learn more](#)

Select tag action

Tag ▼

i A contact can have up to 6 user defined tags. Both key and value of a tag must only contain Unicode letters, digits, white space and any of: `_.!:=+@-`

Enter tag key-value pairs to be applied on the contact

Enter tag key ✕


Department

Set manually

Enter tag value

Finance

Set dynamically

[Add another tag](#) 

Sie können den Block auch so konfigurieren, dass die Tags für Kontakte entfernt werden, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

Add or remove tags (key-value pairs) on the contact. [Learn more](#)

Select tag action
Untag

i A contact can have up to 6 user defined tags. Both key and value of a tag must only contain Unicode letters, digits, white space and any of: `._:/=+@-`

Enter tag keys to be removed from the contact

Department ✕

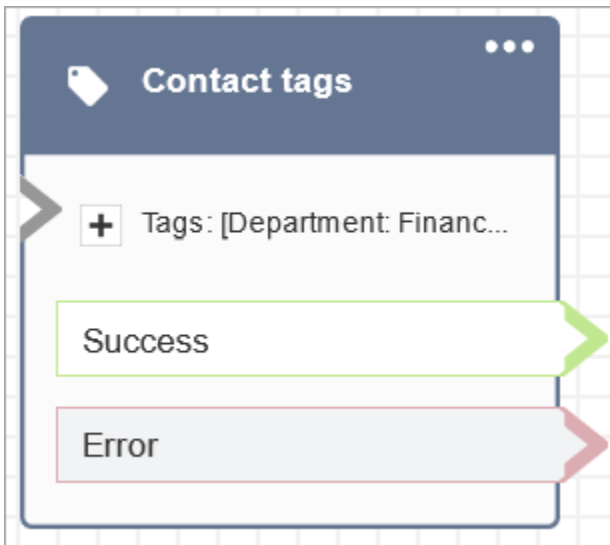
[Add another tag key](#)

Konfigurationstipps

- Weitere Informationen dazu, wie Amazon Connect benutzerdefinierte Tags verarbeitet, finden Sie unter [Wissenswertes über benutzerdefinierte Tags](#).

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat zwei Verzweigungen: Erfolg und Fehler.



Flow-Block: „Erstellen einer persistenten Kontaktzuordnung“

Beschreibung

- Aktiviert ein persistentes Chat-Erlebnis im aktuellen Chat.
- Dies erlaubt Ihnen den gewünschten Weiterführungsmodus auszuwählen. Weitere Informationen zur Chat-Weiterleitung finden Sie unter [Aktivieren von dauerhaftem Chat](#).

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Nein – Fehlerverzweigung
Chat	Ja
Aufgabe	Nein – Fehlerverzweigung

Flow-Typen


Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- KundenwarteschlangenFlow
- Customer hold flow (KundenhalteFlow)
- Kunden-Whisper-Flow
- Outbound whisper flow (Ausgehender Whisper-Flow)
- Agent hold flow (Flow für Agenten in Warteschleife)
- Agent whisper flow (Whisper-Flow für Agenten)
- Transfer to agent flow (Flow für Weiterleitung an Agenten)
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Erstellen einer persistenten Kontaktzuordnung.

Block Type ✕

 **Create persistent contact association**

Block Name

Enter a block name

0 / 50

Specify an attribute to create a persistent contact association, enabling conversations to continue from where they left off

The source contact Id specified below is a past contact Id from which a conversation will be "rehydrated", enabling transcripts from past chat sessions to be shown to the participants in their current chat session. [Learn more](#)

Select rehydration type

Entire Past Session

From Segment

Use attribute

Namespace ▼

Note: The error branch will be taken for non-chat contacts and for chat contacts that cannot be restored.

Konfigurationstipps

- Um den dauerhaften Chat zu aktivieren, können Sie Ihrem Flow den Block Dauerhafte Kontaktverknüpfung erstellen hinzufügen oder den vorherigen Block contactId im SourceContactId Parameter der [StartChatKontakt-API](#) angeben, aber nicht beides. Sie können die Persistenz einer SourceContactID nur einmal in einem neuen Chat aktivieren.

Wir empfehlen, den dauerhaften Chat mithilfe des Blocks Dauerhafte Kontaktzuordnung erstellen zu aktivieren, wenn Sie die folgenden Features verwenden:

- [Chat-Widget von Amazon Connect](#)

- [Apple Messages für Unternehmen](#)
- Persistente Chats können so konfiguriert werden, dass der gesamte Chat-Verlauf oder nur ein bestimmter Abschnitt des Chat-Verlaufs weitergeleitet wird. Weitere Informationen zu Chat-Weiterleitungstypen finden Sie unter [Aktivieren von dauerhaftem Chat](#).

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat zwei Verzweigungen: Erfolg und Fehler.



Flow-Block: „Aufgabe erstellen“

Beschreibung

- Erstellt eine neue Aufgabe manuell oder mithilfe einer [Aufgabenvorlage](#).
- Legt die Aufgabenattribute fest.
- Initiiert einen Flow, um die Aufgabe sofort zu starten oder sie für eine spätere Ausführung zu planen.

Weitere Information zu Amazon-Connect-Aufgaben finden Sie unter [Konzepte: Aufgaben in Amazon Connect](#) und [Konzepte: Unterbrechen und Fortsetzen von Aufgaben](#).

Note

Wenn Ihre Amazon-Connect-Instance im oder vor Oktober 2018 erstellt wurde, wird der Kontakt über die Fehlerverzweigung weitergeleitet. Wenn der Kontakt über die „Erfolg“-Verzweigung weitergeleitet werden soll, müssen Sie zunächst eine IAM-Richtlinie mit der folgenden Berechtigung erstellen und diese mit der Servicerolle von Amazon Connect verbinden. Sie finden die Amazon-Connect-Servicerolle auf der Seite Kontoübersicht Ihrer Amazon-Connect-Instance.

```
{
  "Effect": "Allow",
  "Action": "connect:StartTaskContact",
  "Resource": "*"
}
```

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Alle Flows

Eigenschaften

Wenn Sie einen Aufgabe erstellen-Block konfigurieren, wählen Sie entweder Manuell erstellen oder Vorlage verwenden aus. Ihre Auswahl bestimmt, welche Felder Sie sonst noch auf der Seite Eigenschaften ausfüllen müssen. Im Folgenden finden Sie weitere Informationen zu diesen beiden Optionen.

Option 1: „Manuell erstellen“

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften, wenn Manuell erstellen ausgewählt wurde. Alle Einstellungen auf der Seite können manuell oder dynamisch festgelegt werden.

The screenshot shows the 'Create task' dialog box. It has a title bar with a close button. Below the title bar, it says 'Creates a new task to run an assigned flow. info'. There are two radio buttons: 'Create manually' (selected) and 'Create from template'. Under 'Create manually', there are sections for 'Flow', 'Name', and 'Task attributes'. 'Flow' has a radio button for 'Set manually' (selected) and a dropdown menu. 'Name' has a radio button for 'Set manually' (selected) and a text input field. 'Task attributes' has a radio button for 'Set manually' (selected) and a text input field. Below these, there are checkboxes for 'Set description', 'Set references', and 'Schedule task'. At the bottom, there is a section 'Add task attributes' with a radio button for 'Use template' and a checked checkbox for 'Link to contact'. At the very bottom, there are 'Cancel' and 'Save' buttons.

Wenn Sie unten auf der Seite Vorlage verwenden auswählen, wechselt die gesamte Seite zu dieser Option. Falls nötig können Sie wieder zu Manuell erstellen zurück wechseln und mit Ihren manuellen Einstellungen fortfahren.

Option 2: „Vorlage verwenden“

Nachdem Sie [eine Vorlage erstellt](#) haben, können Sie diese im Block Aufgabe erstellen angeben.

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften, wenn Vorlage verwenden ausgewählt wurde. In diesem Beispiel lautet der Name der Vorlage Test Template. Erwähnenswert hier ist, dass die Testvorlage keinen Flow enthält.

- Wenn die gewählte Vorlage keinen Flow enthält, müssen Sie den Flow angeben, den die Aufgabe ausführen soll.
- Die Feldeinstellungen auf der Seite, die mit der Vorlage gefüllt sind, können nicht überschrieben werden.

Konfigurationstipps

- Der Block Aufgabe erstellen verzweigt sich je nachdem, ob die Aufgabe erfolgreich erstellt wurde:
 - Erfolg, wenn die Aufgabe erstellt wurde. Die Kontakt-ID der neu erstellten Aufgabe wird zurückgegeben.
 - Fehler, wenn keine Aufgabe erstellt wurde.
- Verweisen auf die Kontakt-ID einer Aufgabe: Die neu erstellte Aufgabe führt den Flow aus, den Sie im Abschnitt Flow des Blocks angegeben haben oder sie führt den durch die von Ihnen

ausgewählte Aufgabenvorlage konfigurierten Flow aus. Sie können in nachfolgenden Blöcken auf die Kontakt-ID der neu erstellten Aufgabe verweisen.

Ggf. möchten Sie im Block Prompt abspielen auf die Kontakt-ID der Aufgabe verweisen. Hierfür können Sie die Kontakt-ID für die Aufgabe dynamisch angeben, indem Sie das folgende Attribut verwenden:

- Namespace:: System
- Wert: Kontakt-ID der Aufgabe
- Planung einer Aufgabe: Wenn Sie Datum und Uhrzeit mithilfe eines Attributs festlegen: Die Werte für Datumsfelder müssen als Unix-Zeitstempel (Epoch-Sekunden) angegeben werden. Aus diesem Grund werden Sie wahrscheinlich eher ein Benutzerdefiniert-Attribut für Namespace wählen.

Beispielsweise könnte Ihr Flow den Block Kontaktattribute festlegen enthalten, der ein benutzerdefiniertes Attribut mit dem Schlüssel Scheduled TaskTime festlegt. Dann würden Sie im Block Aufgabe erstellen die Option Benutzerdefiniert auswählen, und der Schlüssel wäre geplant. TaskTime

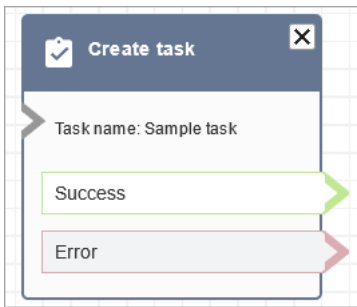
Um mit diesem Beispiel fortzufahren, TaskTime muss für den Wert in scheduled ein Unix-Zeitstempel angegeben werden. Beispielsweise wäre 1679609303 der Unix-Zeitstempel für Donnerstag, 23. März 2023, 22:08:23 Uhr UTC.

Sobald dieses Datum und die Uhrzeit in der Vergangenheit liegen, werden Kontakte immer auf die Fehler-Verzweigung weitergeleitet. Wenn Sie die Fehler-Verzweigung vermeiden möchten achten Sie darauf, dass die Epoch-Sekunden immer auf eine gültige Zeit in der Zukunft aktualisiert werden.

- Verwenden Sie die Option Mit Kontakt verknüpfen, um die Aufgabe automatisch mit dem Kontakt zu verknüpfen.
- Prüfen Sie die [Service-Kontingente](#) für Aufgaben und API-Drosselung, und fordern Sie bei Bedarf eine Erhöhung der Anfragen an. Die Kontingente werden angewendet, wenn dieser Block Aufgaben erstellt.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat zwei Verzweigungen: Erfolg und Fehler.



Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

- [Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen \(Erstkontakterfahrung\)](#)

Flow-Block: „Kundenprofile“

Beschreibung

- Ermöglicht es Ihnen, ein Kundenprofil abzurufen, zu erstellen und zu aktualisieren.
 - Sie können den Block so konfigurieren, dass Profile mit bis zu fünf Suchkennungen Ihrer Wahl abgerufen werden.
- Ermöglicht das Abrufen des Objekts und der berechneten Attribute eines Kundenprofils.
 - Sie können den Block so konfigurieren, dass Objekte mit bis zu fünf Suchkennungen Ihrer Wahl abgerufen werden.
 - Sie müssen in diesem Block eine Profil-ID angeben. Sie können eine ProfileID manuell angeben oder die im Kunden-Namespace gespeicherte ProfileID verwenden, nachdem Sie mit der Aktion Profil abrufen ein Profil gefunden haben.
- Dies ermöglicht Ihnen, den Kontakt, z. B. Sprach-, Chat- und Aufgabenkontakte, einem vorhandenen Kundenprofil zuzuordnen.
- Wenn Kundenprofildaten abgerufen werden, werden die Antwortfelder in den [Kontaktattributen für diesen Kunden](#) gespeichert, so dass Sie sie in nachfolgenden Blöcken verwenden können.
- Sie können auf die Antwortfelder auch mit dem folgenden JSONPath verweisen: `$.Customer`. Zum Beispiel `$.Customer.City` und `$.Customer.Asset.Status`.
- In den folgenden Beispielen sehen Sie, wie Sie diesen Block einsetzen könnten:

- Verwenden Sie nach dem Abrufen eines Profils einen [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#)-Block, um ein personalisiertes Anruf- oder Chat-Erlebnis bereitzustellen, indem Sie auf die unterstützten Profelfelder verweisen.
- Verwenden Sie nach dem Abrufen der Profildaten einen [Check contact attributes \(Kontaktattribute prüfen\)](#)-Block, um einen Kontakt abhängig vom Wert weiterzuleiten.
- Weitere Details finden Sie unter [So werden Felder durchgängig im Flow beibehalten](#).

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Alle Flow-Typen

Konfigurationstipps

- Stellen Sie bevor Sie diesen Block verwenden sicher, dass „Kundenprofile“ für Ihre Amazon-Connect-Instance aktiviert ist. Anweisungen finden Sie unter [Verwenden von Customer Profiles](#).
- In den folgenden Situationen wird ein Kontakt über die Fehler-Verzweigung weitergeleitet:
 - Für Ihre Amazon Connect-Instance wurde „Kundenprofile“ nicht aktiviert.
 - Die Werte der Anforderungsdaten sind ungültig. Die Anforderungswerte dürfen nicht mehr als 255 Zeichen lang sein.
 - Die API-Anfrage für „Kundenprofile“ wurde gedrosselt.

- Bei „Kundenprofile“ treten Verfügbarkeitsprobleme auf.
- Die Gesamtgröße der [Customer-Profiles-Kontaktattribute](#) ist auf 14.000 Zeichen (56 Attribute bei einer maximalen Größe von jeweils 255) für den gesamten Datenstrom begrenzt. Dies schließt alle Werte ein, die während des Datenflusses als Antwortfelder in Customer-Profiles-Blöcken beibehalten wurden.

Eigenschaften

Die folgenden Eigenschaftstypen sind im Customer-Profiles-Datenflussblock verfügbar:

- [Profil abrufen](#)
- [Profil erstellen](#)
- [Profil aktualisieren](#)
- [Profilobjekt abrufen](#)
- [Berechnete Attribute abrufen](#)
- [Zuordnen eines Kontakts zu einem Profil](#)

Eigenschaften: Profilobjekt abrufen

Beachten Sie bei der Konfiguration von Eigenschaften für Profil abrufen Folgendes:

- Sie müssen mindestens eine Such-ID angeben, insgesamt bis zu fünf.
- Wenn mehrere Suchkennungen angegeben werden, müssen Sie einen logischen Operator angeben, entweder UND oder ODER. Der logische Operator wird auf alle Suchkennungen angewendet, wie einer der unten aufgeführten Ausdrücke
 - d. h. (a UND b UND c)
 - d. h. (x ODER y ODER z)
- Definieren Sie Attribute, die in nachfolgenden Blöcken beibehalten werden sollen und speichern Sie sie in Kontaktattributen unter Antwortfelder.
- Kontakte können über die folgenden Abzweigungen weitergeleitet werden
 - Erfolg: Es wurde ein Profil gefunden. Antwortfelder werden in Kontaktattributen gespeichert
 - Fehler: Beim Versuch, das Profil zu finden, ist ein Fehler aufgetreten. Dies kann auf einen Systemfehler oder auf die Konfiguration von Profil abrufen zurückzuführen sein.
 - Mehrere gefunden: Es wurden mehrere Profile gefunden.

- Nichts gefunden: Es wurde kein Profil gefunden.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel einer Customer-Profiles-Eigenschaften-Seite, die für die Aktion Profil abrufen konfiguriert ist.





Der angezeigte Block ist so konfiguriert, dass er nach Profilen sucht, die entweder mit der Telefonnummer des Anrufers übereinstimmen oder dieselbe Kontonummer verwenden, die im benutzerdefinierten Attribut „Konto“ gespeichert ist. Wenn ein Profil gefunden wurde, werden die Antwortfelder - AccountNumber, FirstName, LastNamePhoneNumber, und Attribute angezeigt. LoyaltyPoints- werden in den Kontaktattributen für diesen bestimmten Kunden gespeichert.

Select an action

Action
Get profile

Search Identifiers

Use search identifiers to find a profile.

- Phone = \$.CustomerEndpoint.Address  
- OR
- Account = \$.Attributes.Account  



[+ Add another search identifier](#)



Select logical operator



Search identifier
OR


Response fields


Select the standard profile attributes to identify an incoming contact, and use in subsequent flow blocks.

Response fields
AccountNumber , FirstName , LastName ,
PhoneNumber , Custom attribute  

AccountNumber  FirstName 

LastName  PhoneNumber 

Custom attribute 

Key
LoyaltyPoints 

[Add another custom response field](#)

Cancel **Save**

Eigenschaften: Profil erstellen

Beachten Sie bei der Konfiguration von Eigenschaften für Profil erstellen Folgendes:

- Geben Sie in den Anforderungsfeldern die Attribute an, die Sie bei der Profilerstellung angeben möchten
- Definieren Sie Attribute, die in nachfolgenden Blöcken beibehalten werden sollen und speichern Sie sie in Kontaktattributen unter Antwortfelder.

Kontakte können über die folgenden Abzweigungen weitergeleitet werden:

- Erfolgreich: Das Profilobjekt wurde erfolgreich erstellt und Antwortfelder werden in den Kontaktattributen gespeichert.
- Fehler: Während der Profilerstellung ist ein Fehler aufgetreten, möglicherweise aufgrund eines Systemfehlers oder einer Fehlkonfiguration der Aktion Profil erstellen.

Der unten angezeigte Block ist so konfiguriert, dass er ein Profil mit einem PhoneNumber und einem benutzerdefinierten Attribut namens „Sprache“ erstellt. Nach der Profilerstellung wird das Antwortfeld Attribut-Sprache in den Kontaktattributen gespeichert, so dass es in nachfolgenden Blöcken verwendet werden kann.

Select an action

Action
Create profile

Request fields

Request fields
Phone number

Phone number

Use custom attributes

Custom attributes

- **Language = \$.Attributes.Language**

+ Add another custom attribute

Request field values

Phone number

Set manually

Set dynamically

Namespace
System

Key
Customer number

Response fields

Select the standard profile attributes to identify an incoming contact, and use in subsequent flow blocks.

Response fields
Custom attribute

Custom attribute

Key
Language

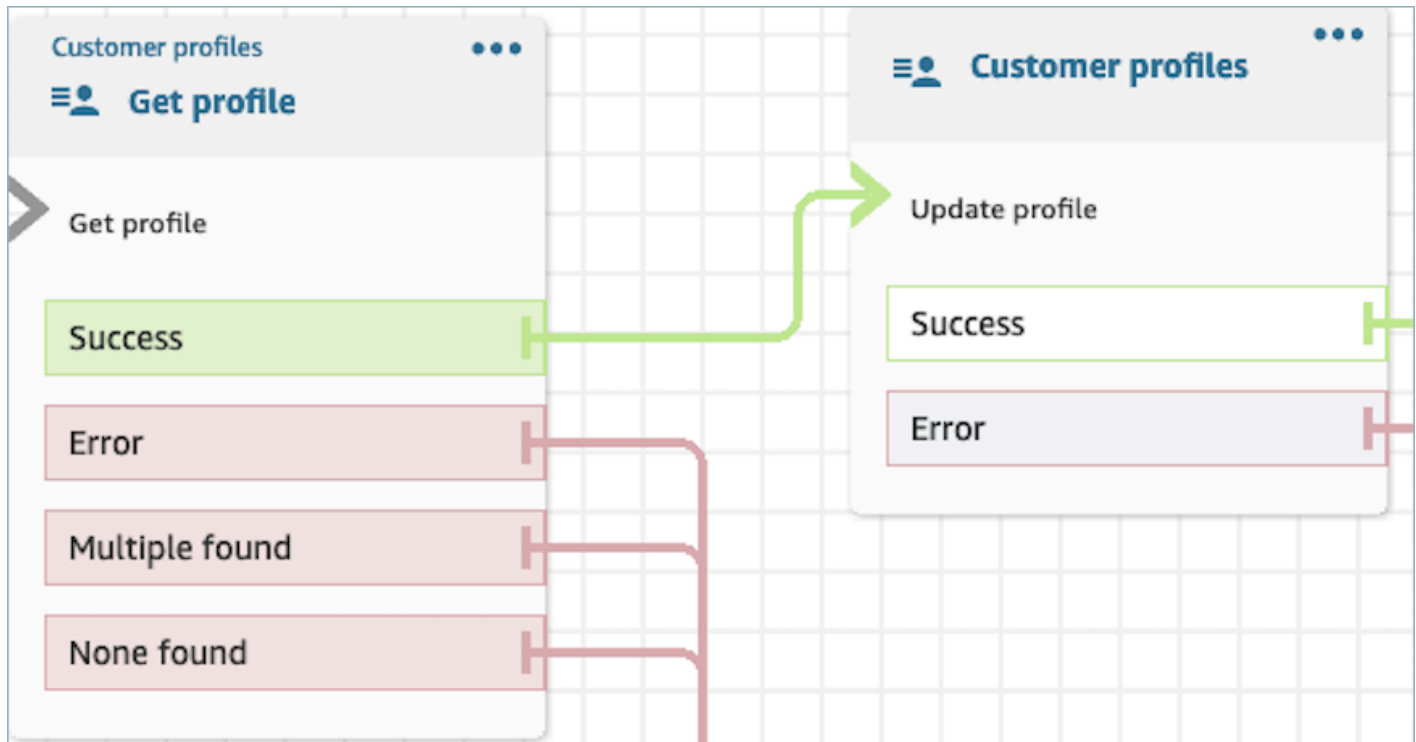
Add another custom response field

Cancel Save

Eigenschaften: Profil aktualisieren

Beachten Sie bei der Konfiguration der Eigenschaften für Profil aktualisieren Folgendes:

- Verwenden Sie vor der Verwendung des Blocks Profil aktualisieren den Block Profil abrufen, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Verwenden Sie den Block Profil abrufen, um das spezifische Profil zu finden, das Sie aktualisieren möchten.



- Geben Sie die Attribute und Werte, für die Sie das Profil aktualisieren möchten, mit Anforderungsfelder und Anforderungsfeldwerte an.
- Definieren Sie Attribute, die in nachfolgenden Blöcken beibehalten werden sollen und speichern Sie sie in Kontaktattributen unter Antwortfelder.

Kontakte können über die folgenden Abzweigungen weitergeleitet werden:

- Erfolgreich: Das Profil wurde erfolgreich aktualisiert und Antwortfelder wurden in den Kontaktattributen gespeichert.
- Fehler: Beim Versuch, das Profil zu aktualisieren, ist ein Fehler aufgetreten. Dies kann auf einen Systemfehler oder eine Fehlkonfiguration der Aktion Profil aktualisieren zurückzuführen sein.

Der unten angezeigte Block ist so konfiguriert, dass er ein Profil mit einer MailingAddress1 mit Benutzereingabe als Wert aktualisiert. Wenn ein Profil aktualisiert wird, wird das Antwortfeld MailingAddress1 in den Kontaktattributen gespeichert, sodass es in nachfolgenden Blöcken verwendet werden kann.

Select an action

Action
Update profile ▼

Request fields

Request fields
Mailing address 1 ✕ ▼

Mailing address 1 ✕

Use custom attributes

Request field values

Mailing address 1 ✕

Set manually

Set dynamically

Namespace
User defined ▼

Key
address

Response fields

Select the standard profile attributes to identify an incoming contact, and use in subsequent flow blocks.

Response fields
MailingAddress1 ✕ ▼

MailingAddress1 ✕

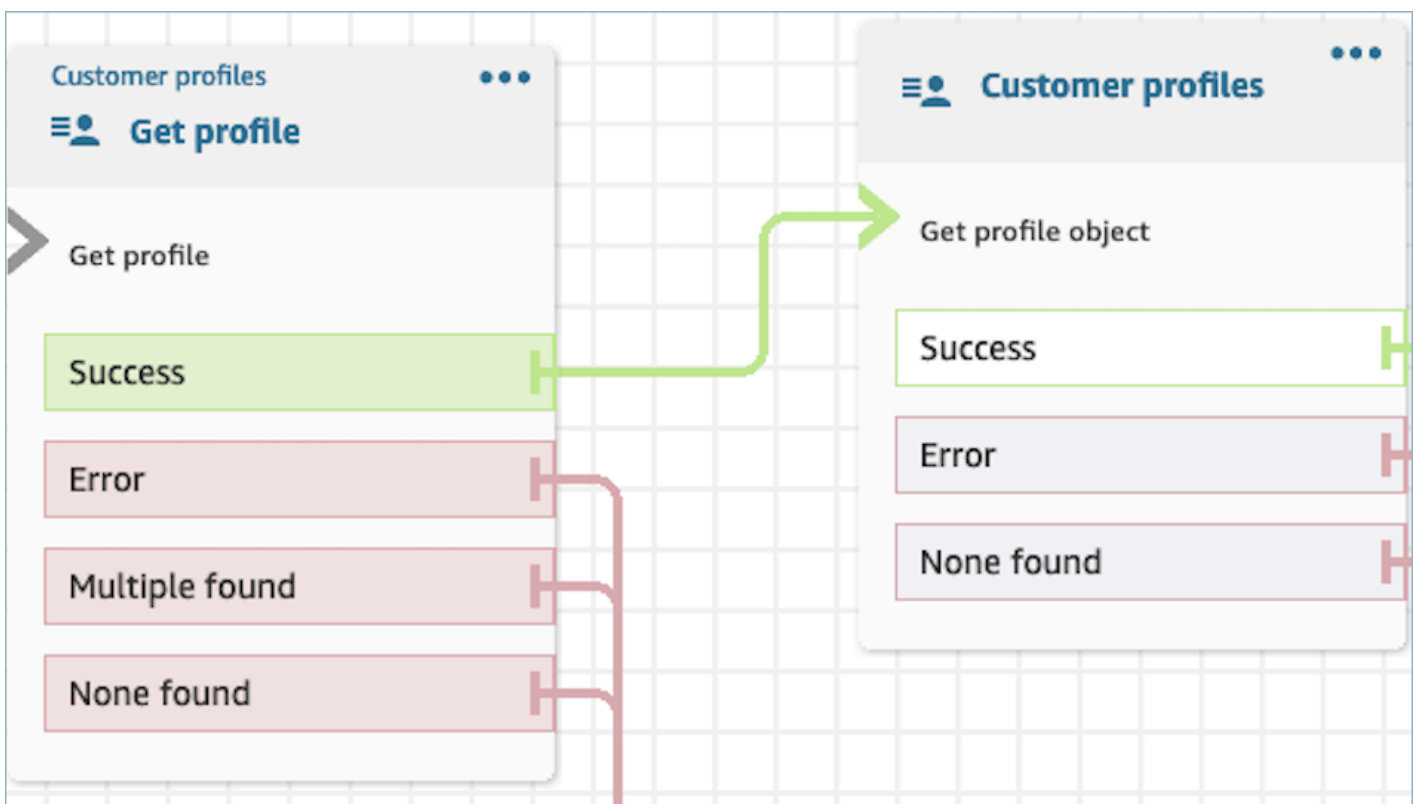
Cancel

Save

Eigenschaften: Profilobjekt abrufen

Beachten Sie bei der Konfiguration von Eigenschaften für Profilobjekt abrufen Folgendes:

- **Obligatorische Profil-ID:** Damit dieser Block funktioniert, ist eine Profil-ID erforderlich. Die Aktion Profilobjekt abrufen ruft ein Objekt ab, das der angegebenen ProfileID zugeordnet ist. Stellen Sie sicher, dass Sie die ProfileID mithilfe eines vorherigen Blocks zum Abrufen von Profilen angeben, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Verwenden Sie den Block Profil abrufen, um das spezifische Profil zu finden, bevor Sie fortfahren, um das Objekt des Profils im nachfolgenden Block abzurufen.
- Sie haben die Möglichkeit, die Profil-ID manuell einzugeben oder einen vordefinierten Wert zu verwenden, der in einem vordefinierten Attribut oder einem Benutzerattribut gespeichert ist.



- Sie müssen den Objekttyp angeben, von dem Sie Informationen abrufen möchten.
- Sie müssen eine der folgenden Optionen für das Abrufen von Objekten auswählen:
 - **Neuestes Profilobjekt verwenden:** Mit dieser Option wird konsistent das neueste Objekt abgerufen.
 - **Such-ID verwenden:** Bei dieser Option wird das Objekt mithilfe der angegebenen Such-ID gesucht und abgerufen.

- Definieren Sie Attribute, die in nachfolgenden Blöcken beibehalten werden sollen und speichern Sie sie in Kontaktattributen unter Antwortfelder.

Kontakte können über die folgenden Abzweigungen weitergeleitet werden:

- Erfolgreich: Das Profilobjekt wurde erfolgreich gefunden und Antwortfelder werden in Kontaktattributen gespeichert.
- Fehler: Beim Versuch, das Profilobjekt abzurufen, ist ein Fehler aufgetreten. Dies kann auf einen Systemfehler oder eine Fehlkonfiguration der Aktion Profil abrufen zurückzuführen sein.
- Nichts gefunden: Es wurde kein Objekt gefunden.

Der unten angezeigte Block ist so konfiguriert, dass er ein Profilobjekt vom Typ „Asset“ abrufen, das dem unter dem „Kunden“ Profileldgespeicherten Namespace zugeordnet ist. In diesem speziellen Szenario sucht der Block anhand der Asset-ID nach einem Asset. Sobald das Asset gefunden wurde, Asset.Price und Asset. PurchaseDate werden in Kontaktattributen gespeichert, sodass sie für nachfolgende Blöcke verfügbar sind.

ACTION
Get profile object

Profile ID

Set manually

Set dynamically

Namespace
Customer

Key
Profile ID

Object type

Set manually

Object type
Asset

Set dynamically

Get profile object

Use latest profile object

Use search identifier

Search identifier

Set manually

Search identifier
Asset ID

Set dynamically

Identifier value

Set manually

Set dynamically

Namespace
User defined

Key
ID

Response fields

Select the standard profile attributes to identify an incoming contact, and use in subsequent flow blocks.

Response fields
Price , PurchaseDate

Cancel Save

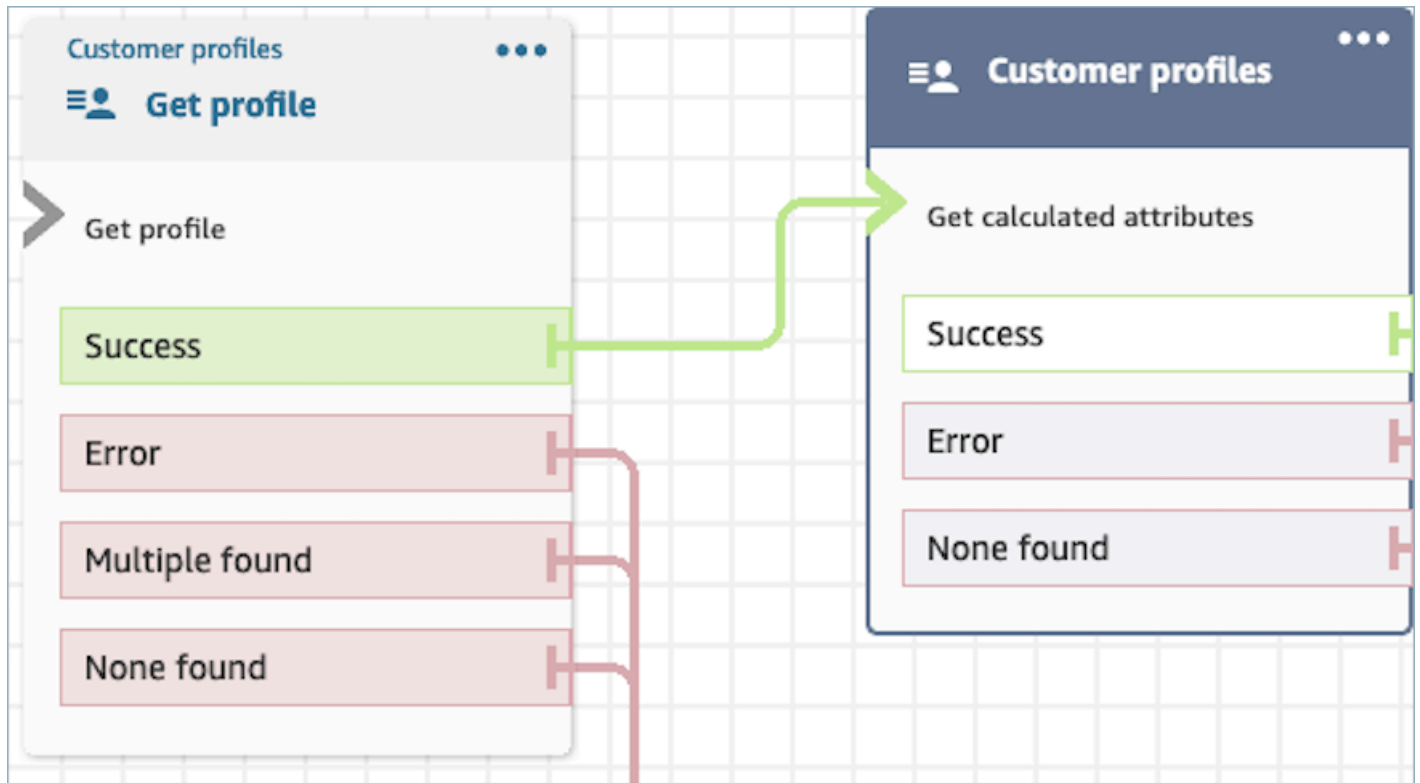
Eigenschaften: Abrufen berechneter Attribute

Important

Um diese Aktion verwenden zu können, muss Ihre Amazon Connect Instance über Berechtigungen für die folgenden APIs verfügen: `ListCalculatedAttributeDefinitions` und `GetCalculatedAttributeForProfile` in einer der folgenden Richtlinien: `AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy` oder `AmazonConnectServiceCustomerProfileAccess`.

Beachten Sie bei der Konfiguration von Eigenschaften für Berechnete Attribute abrufen Folgendes:

- **Obligatorische Profil-ID:** Damit dieser Block funktioniert, ist eine Profil-ID erforderlich. Die Aktion Berechnete Attribute abrufen ruft ein Objekt ab, das der angegebenen ProfileID zugeordnet ist. Stellen Sie sicher, dass Sie die ProfileID mithilfe eines vorherigen Blocks zum Abrufen von Profilen angeben, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Verwenden Sie den Block Profil abrufen, um das spezifische Profil zu finden, bevor Sie fortfahren, um die berechneten Attribute des Profils im nachfolgenden Block abzurufen.
- Sie haben die Möglichkeit, die Profil-ID manuell einzugeben oder einen vordefinierten Wert zu verwenden, der in einem vordefinierten Attribut oder einem Benutzerattribut gespeichert ist.



- Definieren Sie Attribute, die in nachfolgenden Blöcken beibehalten werden sollen und speichern Sie sie in Kontaktattributen unter Antwortfelder.
- Die Optionen unter Antwortfelder sind die Definitionen berechneter Attribute, die für Ihre Customer-Prodiles-Domain definiert sind
- Wenn die Definition der berechneten Attribute einen Schwellenwert verwendet, muss der berechnete Attributwert ein boolescher Wert sein und True oder False zurückgeben. Andernfalls wird ein numerischer Wert oder ein Zeichenfolgenwert zurückgegeben. Der Rückgabewert des berechneten Attributs kann für Verzweigungszwecke in einem Block „Kontaktattribute prüfen“ verwendet werden, indem Bedingungen wie „Gleich“, „Ist größer als“, „Ist kleiner als“ und „Enthält“ verwendet werden.

Kontakte können über die folgenden Abzweigungen weitergeleitet werden:

- Erfolgreich: Ein berechnetes Attribut wurde gefunden und Antwortfelder werden in den Kontaktattributen gespeichert.
- Fehler: Beim Abrufen des berechneten Attributs ist ein Fehler aufgetreten. Dies kann auf einen Systemfehler oder eine Fehlkonfiguration der Aktion Berechnetes Attribut abrufen zurückzuführen sein.
- Nichts gefunden: Es wurde kein berechnetes Attribut gefunden.

Der unten angezeigte Block ist so konfiguriert, dass er berechnete Attribute abrufen, die zu den Profileid in Kontaktattributen angegebenen gehören. Die folgenden Antwortfelder werden abgerufen und in den Kontaktattributen gespeichert: Durchschnittliche Anrufdauer und Häufiger Anrufer.

Select an action

Action

Get calculated attributes

Profile ID

Set manually

Set dynamically

Namespace

Customer

Key

Profile ID

Calculated attributes

Calculated attributes

Average Call Duration , Frequent Caller

Average Call Duration

Frequent Caller

Eigenschaften: Kontakt zu Profil zuordnen

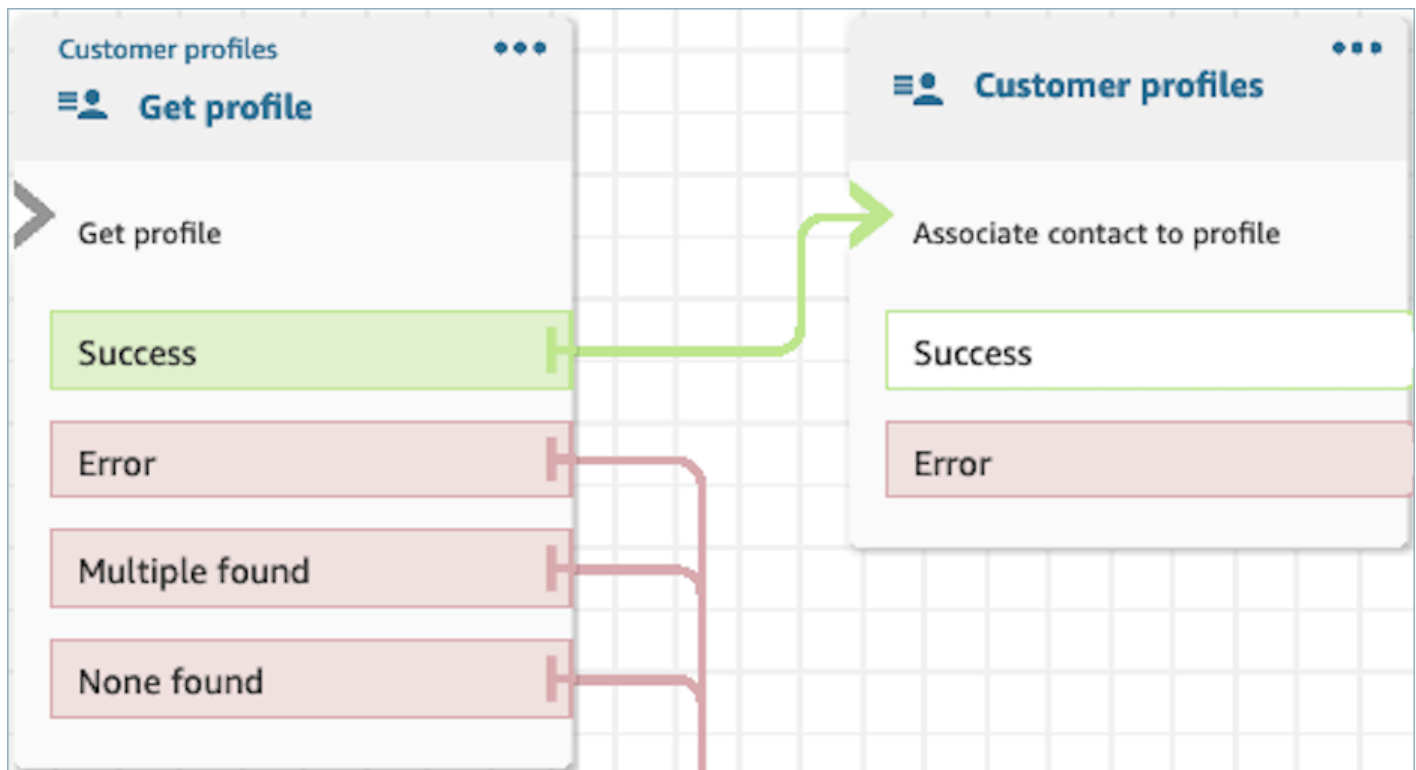
Important

Um diese Aktion verwenden zu können, muss Ihre Amazon Connect Connect-Instance über Berechtigungen für die folgenden APIs verfügen: `ListCalculatedAttributeDefinitions` und `GetCalculatedAttributeForProfile` in einer der folgenden Richtlinien: `AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy` oder `AmazonConnectServiceCustomerProfileAccess`.

Um diese Aktion verwenden zu können, müssen Sie in Ihrem Sicherheitsprofil auch die Berechtigung zum Anzeigen von Kundenprofilen aktivieren.

Beachten Sie bei der Konfiguration von Eigenschaften für Kontakt zu Profil zuordnen Folgendes:

- Fügen Sie vor Kontakt zu Profil zuordnen einen Profil abrufen-Block hinzu, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Verwenden Sie den Block Profil abrufen, um zuerst das Profil zu finden und verknüpfen Sie dann den Kontakt und das Profil im nächsten Block.
- Obligatorische Profil-ID: Damit dieser Block funktioniert, ist eine Profil-ID erforderlich. Stellen Sie sicher, dass Sie die `ProfileID` mithilfe eines vorherigen Blocks zum Abrufen von Profilen angeben, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Verwenden Sie den Block Profil abrufen, um das spezifische Profil zu finden, dem Sie den Kontakt im nächsten Block zuordnen möchten.
- Sie haben die Möglichkeit, die Profil-ID manuell einzugeben oder einen vordefinierten Wert zu verwenden, der in einem vordefinierten Attribut oder einem Benutzerattribut gespeichert ist.



- Sie müssen einen Wert für die Kontakt-ID angeben.

Kontakte können über die folgenden Abzweigungen weitergeleitet werden:

- Erfolgreich: Der Kontakt wurde dem Profil zugeordnet.
- Fehler: Beim Versuch, den Kontakt mit dem Profil zu verknüpfen, ist ein Fehler aufgetreten. Dies kann auf einen Systemfehler oder eine Fehlkonfiguration der Aktion Kontakt zu Profil zuordnen zurückzuführen sein.

Der unten angezeigte Block ist so konfiguriert, dass das Profil der in den Kontaktattributen gespeicherten Profil-ID der aktuellen Kontakt-ID, die in den Kontaktattributen gespeichert ist, zugeordnet wird.

Select an action

Action

Associate contact to profile

To associate contact information with this profile, make sure you're using the ID you set previously through a Get profile action or a Lambda function.

Profile ID

- Set manually
- Set dynamically

Namespace

Customer

Key

Profile ID

Contact ID

- Set manually
- Set dynamically

Namespace

System

Key

Contact id


So werden Felder durchgängig im Flow beibehalten

Angenommen, Sie möchten, dass Kunden mit Ihrem Kontaktcenter interagieren und den Status ihres Lieferauftrags erfahren, ohne direkt mit einem Kundendienstmitarbeiter zu kommunizieren. Nehmen wir außerdem an, Sie möchten eingehende Anrufe von Kunden priorisieren, bei denen es in der Vergangenheit zu Verzögerungen von mehr als 10 Minuten gekommen ist.

In diesen Szenarien muss das IVR die relevanten Informationen über den Kunden abrufen. Dies wird durch den Customer Profiles-Block erreicht. Zweitens muss das IVR diese Kundendaten in anderen Datenstrom-Blöcken nutzen, um die Umgebung zu personalisieren und den Kunden proaktiv zu betreuen.

1. Verwenden Sie Play Prompt, um den Komfort zu personalisieren, indem Sie den Kunden mit seinem Namen begrüßen und ihn über seinen Status informieren.

Block Type ✕

 **Play prompt**

Block Name

Enter a block name

0 / 50

Delivers an audio or chat message. [Learn more](#)

- Select from the prompt library (audio)
- Specify an audio file from an S3 bucket
- Text-to-speech or chat text
 - Set manually
- Set dynamically

Enter text to be spoken

Hi, \$.Customer.FirstName, I see your most recent Order of \$.Customer.Order.Name has delivery status \$.Customer.Order.Status.

- Set dynamically

Interpret as

Text ▼

2. Verwenden Sie Kontaktattribute überprüfen, um Kunden auf der Grundlage ihrer durchschnittlichen Haltezeit aus früheren Interaktionen unter bestimmten Bedingungen weiterzuleiten.

Block Type ✕

Check contact attributes

Block Name

0 / 50

Branches based on a comparison to the value of a contact attribute. [Learn more](#)

Attribute to check

Namespace	▼
Customer	
Key	▼
Calculated Attributes	
Key	▼
Average Hold Time	

Conditions to check

condition

Is greater than ▼

value

10

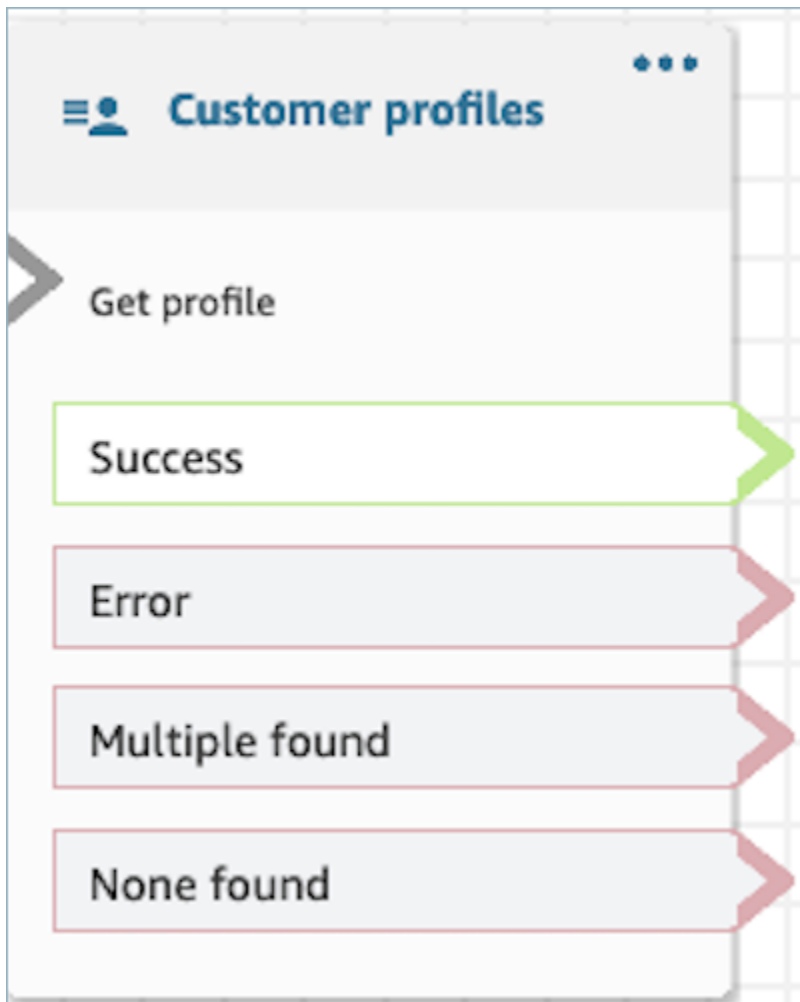
✕

[Add another condition](#)

No Match

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Sie sehen vier Verzweigungen: Erfolg, Fehler, Mehrere gefunden und Keine gefunden.



Flow-Block: „Trennen/auflegen“

Beschreibung

- Trennt den Kontakt.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- Customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow)
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Flow-Block: „Nach Prozentsatz verteilen“

Beschreibung

- Dieser Block ist nützlich für A/B-Tests. Er leitet Kunden zufällig aufgrund eines Prozentsatzes weiter.
- Kontakte werden nach dem Zufallsprinzip verteilt, d. h. exakte prozentuale Aufteilungen kommen vielleicht nicht vor.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja

Kanal	Unterstützt?
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- Customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow)
- Ausgehender Whisper-Flow
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Nach Prozentsatz verteilen. Sie ist so konfiguriert, dass 50% der Kontakte an die Test-Verzweigung weitergeleitet werden.

Distribute by percentage ×

Routes customers randomly based on specified percentage.
[Info](#)

Percentages to branch

50% remaining (default branch)

Percentage ▼ Name ×

50% test

[Add another percentage](#)

Funktionsweise

Dieser Block erstellt statische Zuordnungsregeln basierend auf der Konfiguration. Interne Logik erzeugt eine Zufallszahl zwischen 1 und 100. Diese Zahl gibt an, welche Verzweigung genommen werden soll. Sie verwendet kein aktuelles oder historisches Volume als Teil der Logik.

Angenommen, ein Block ist wie folgt konfiguriert:

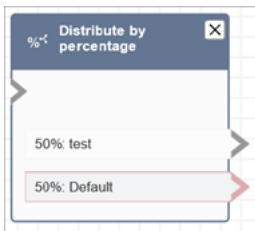
- 20 % = A
- 40 % = B
- Verbleibend 40 % = Standard

Amazon Connect generiert die Zufallszahl, wenn ein Kontakt durch einen Flow geleitet wird.

- Wenn die Zahl zwischen 0 und 20 liegt, wird der Kontakt in den Zweig A weitergeleitet.
- Bei einer Zahl zwischen 21 und 60 wird er zu Zweig B weitergeleitet.
- Bei einer Zahl größer als 60 wird zum Standardzweig weitergeleitet.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Es werden zwei Verzweigungen angezeigt: 50% Test und 50% Standard.



Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

- [Beispiel-AB-Test](#)

Flow-Block: „Beenden/Fortsetzen“

Beschreibung

Important

Der Block „Datenstrom beenden/Fortsetzen“ ist ein Terminal-Flow-Block. Er ermöglicht es Ihnen, einen unterbrochenen Datenstrom zu beenden und den Kontakt zurückzugeben, ohne die gesamte Interaktion zu beenden. Wenn Sie jedoch den Block Datenstrom beenden/Fortsetzen in einen eingehenden Datenstrom oder Trennungsdatenstrom einfügen, funktioniert er genauso wie der Block Trennen und beendet den Kontakt.

- Beendet den aktuellen Flow, ohne den Kontakt zu trennen.
- Dieser Block wird häufig für die Verzweigung Erfolg des An Warteschlange weiterleiten-Blocks verwendet. Der Flow endet erst, wenn der Anruf von einem Kundendienstmitarbeiter entgegengenommen wird.
- Sie können diesen Block auch verwenden, wenn ein Telefonansagen in Schleife schalten-Block unterbrochen wird. Sie können den Kunden zum Loop Prompts (Ansagen in Schleife schalten)-Block zurückleiten.
- Sie können diesen Block auch verwenden, um einen unterbrochenen Datenstrom zu beenden und den Kontakt zurückzugeben, ohne die gesamte Interaktion zu beenden. Dies ist beispielsweise in Datenströmen nützlich, in denen Sie [Aufgaben unterbrechen und fortsetzen](#).

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

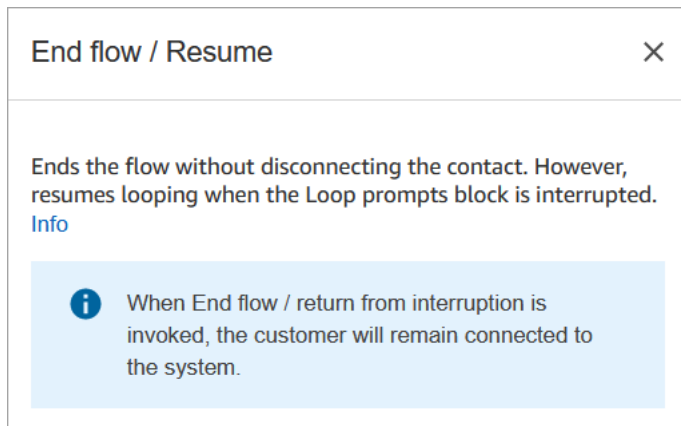
Important

Wenn Sie den Block Datenstrom beenden/Fortsetzen in einen eingehenden Datenstrom oder Trennungsdatenstrom einfügen, funktioniert er genauso wie der Block Trennen und beendet den Kontakt.

- Alle Flows

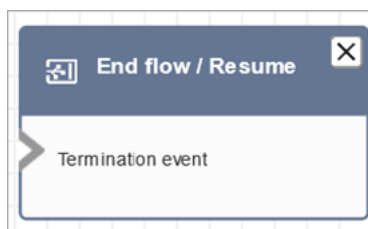
Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Beenden/Fortsetzen.



Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Es gibt keine Verzweigungen für „Beenden/Fortsetzen“.



Flow-Block: „Kundeneingabe abrufen“

Beschreibung

Erfasst interaktive und dynamische Eingaben von Kunden. Es unterstützt unterbrechbare Eingabeaufforderungen mit DTMF-Eingabe (Eingabe von einem Telefon) und Amazon Lex Lex-Bot.

Anwendungsfälle für diesen Block

Dieser Block ist für die Verwendung in den folgenden Szenarien konzipiert:

- Erstellen Sie interaktive Telefonmenüs, in denen Kunden mit Touch-Tone-Tastaturen antworten können. Beispiel: „Drücken Sie 1 für Vertrieb, drücken Sie 2 für Support.“
- Aktivieren Sie sprachgesteuerte Ansagen, indem Sie diesen Block mit Amazon Lex-Bots verwenden. Kunden können die Ansagen unterbrechen, indem sie sprechen. Dies bietet ihnen eine natürlichere und reaktionsschnellere Interaktion.
- Sammeln Sie Kundeninformationen auf strukturierte Weise. Bitten Sie Kunden beispielsweise, ihre Kontonummer, Bestellnummer oder andere relevante Details einzugeben.
- Leiten Sie den Kunden auf der Grundlage seiner Eingaben zu bestimmten Pfaden innerhalb des Workflows weiter. Auf diese Weise kann der Kunde je nach Bedarf an die entsprechende Abteilung oder den entsprechenden Service weitergeleitet werden.
- Sammeln Sie Feedback von Kunden, indem Sie ihnen Optionen anbieten, mit denen sie ihre Zufriedenheit oder Bedenken äußern können.
- Führen Sie Umfragen und Kundenbefragungen durch, um wertvolles Feedback und Erkenntnisse zu sammeln.
- Führen Sie Kunden durch die Prozesse zur Fehlerbehebung, indem Sie spezifische Fragen zu ihren Problemen stellen. Auf der Grundlage ihrer Antworten können Sie maßgeschneiderte Lösungen anbieten.

Arten von Kontakten

Die folgende Tabelle zeigt, wie dieser Block einen Kontakt für jeden Kanal weiterleitet.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja

Kanal	Unterstützt?
Chat	Ja, wenn Amazon Lex verwendet wird, andernfalls wird der Zweig Error verwendet
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

Art des Flusses	Unterstützt?
Inbound-Flow	Ja
Customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow)	Ja
Customer hold flow (KundenhalteFlow)	Nein
Kunden-Whisper-Flow	Nein
Outbound whisper flow (Ausgehender Whisper-Flow)	Nein
Agent hold flow (Flow für Agenten in Warteschleife)	Nein
Agent whisper flow (Whisper-Flow für Kundendienstmitarbeiter)	Nein
Transfer to agent flow (Flow für Weiterleitung an Kundendienstmitarbeiter)	Ja
Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“	Ja

Wie konfiguriert man diesen Block

Sie können den Block Kundeneingabe abrufen über die Amazon Connect Admin-Website oder mithilfe der [GetParticipantEingabeaktion](#) in der Amazon Connect Flow-Sprache oder der Aktionen [ConnectParticipantWithLexBot](#) und [Compare](#) konfigurieren.

Abschnitte zur Konfiguration

- [Wählen Sie eine Aufforderung](#)
- [Für DTMF-Eingabe konfigurieren](#)
- [Für Amazon Lex Eingabe konfigurieren](#)
- [Flowblock-Zweige](#)
- [Zusätzliche Tipps zur Konfiguration](#)
- [Von diesem Block generierte Daten](#)

Wählen Sie eine Aufforderung

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Kundeneingabe abrufen. Es ist manuell so konfiguriert, dass eine Audioaufforderung mit der Aufschrift „Willkommen bei Example Corp.“ abgespielt wird

The screenshot shows the configuration window for the 'Get customer input' block. At the top, the title is 'Block Type' with a close button (X) and a scroll indicator (^). Below the title is the block name 'Get customer input'. A text input field for 'Block Name' contains the placeholder 'Enter a block name' and shows a character count of '0 / 50'. A description states: 'Delivers an audio or chat message to solicit customer input. Based on response, the flow branches. [Learn more](#)'. There are four radio button options: 'Select from the prompt library (audio)', 'Specify an audio file from an S3 bucket', 'Text-to-speech or chat text' (which is selected), and 'Set manually' (which is also selected). Below the 'Set manually' option is a text area with the placeholder 'Enter text to be spoken' and the text 'Welcome to Example Corp.'. At the bottom, there is a radio button for 'Set dynamically' and a dropdown menu labeled 'Interpret as' with 'Text' selected.

Wählen Sie aus den folgenden Optionen, um eine Aufforderung auszuwählen, die dem Kunden vorgespielt werden soll:

- Wählen Sie aus der Eingabeaufforderungsbibliothek (Audio): Sie können aus einer der in Amazon Connect enthaltenen aufgezeichneten Ansagen wählen oder die Amazon Connect Admin-Website verwenden, um Ihre eigene Aufforderung aufzunehmen und hochzuladen.
- Geben Sie eine Audiodatei aus einem S3-Bucket an: Sie können eine Audiodatei aus einem S3-Bucket manuell oder dynamisch angeben.

- Text-to-speech oder Chat-Text: Sie können eine Aufforderung eingeben, die im Klartext oder SSML abgespielt werden soll. Diese textbasierten Eingabeaufforderungen werden Kunden, die Amazon Polly verwenden, als Audioaufforderungen wiedergegeben. Mit SSL erweiterter Eingabetext haben Sie mehr Kontrolle darüber, wie Amazon Connect Sprache aus dem von Ihnen bereitgestellten Text generiert. Sie können Sprachaspekte wie Aussprache, Lautstärke und Geschwindigkeit anpassen und steuern.

Für DTMF-Eingabe konfigurieren

Die folgende Abbildung zeigt den DTMF-Bereich der Eigenschaftenseite. Zwei Bedingungen wurden hinzugefügt, um die passende Verzweigung zu bestimmen, je nachdem, ob der Kunde 1 oder 2 drückt. Es läuft nach 5 Sekunden ab, wenn der Kunde nichts eingibt.

DTMF Amazon Lex

Plays an audio prompt and branches based on DTMF or Amazon Lex intents. The audio prompt is interruptible when using DTMF.

Set timeout (Minimum one second)

5

seconds

Option 1

Option 2

[Add a condition](#)

Cancel Save

Wählen Sie aus den folgenden Optionen:

- Zeitüberschreitung festlegen: Geben Sie an, wie lange gewartet werden soll, während der Benutzer entscheidet, wie er auf die Telefonansage reagieren soll. Sie müssen eine Mindestdauer von 1

Sekunde angeben. Nach Ablauf dieser Zeit tritt ein Timeout-Fehler auf. Für den Sprachkanal ist dies der Timeout, bis die erste DTMF-Ziffer eingegeben wird. Muss statisch definiert sein und eine gültige Ganzzahl größer als Null sein.

- Bedingung hinzufügen: Die Zahl, mit der die Kundeneingabe verglichen wird.

Darstellung in Flusssprache, wenn DTMF verwendet wird

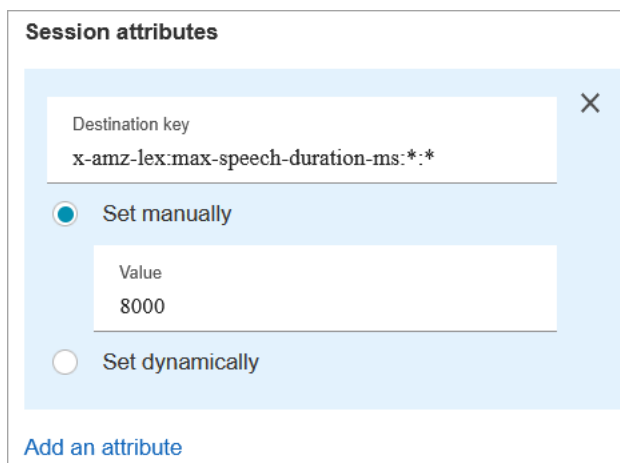
Das folgende Codebeispiel zeigt, wie eine DTMF-Konfiguration durch die [GetParticipantEingabeaktion](#) in der Flow-Sprache dargestellt würde.

```
{
  "Parameters": {
    "StoreInput": "False",
    "InputTimeLimitSeconds": "5",
    "Text": "Welcome to Example Corp. Please press 1 for sales, press 2 for support"
  },
  "Identifier": "Get Customer Input",
  "Type": "GetParticipantInput",
  "Transitions": {
    "NextAction": "d8701db7-3d31-4581-bd4c-cb49c38c6f43",
    "Conditions": [
      {
        "NextAction": "d8701db7-3d31-4581-bd4c-cb49c38c6f43",
        "Condition": {
          "Operator": "Equals",
          "Operands": [
            "1"
          ]
        }
      },
      {
        "NextAction": "d8701db7-3d31-4581-bd4c-cb49c38c6f43",
        "Condition": {
          "Operator": "Equals",
          "Operands": [
            "2"
          ]
        }
      }
    ]
  },
  "Errors": [
```

```
{
  "NextAction": "d8701db7-3d31-4581-bd4c-cb49c38c6f43",
  "ErrorType": "InputTimeLimitExceeded"
},
{
  "NextAction": "d8701db7-3d31-4581-bd4c-cb49c38c6f43",
  "ErrorType": "NoMatchingCondition"
},
{
  "NextAction": "d8701db7-3d31-4581-bd4c-cb49c38c6f43",
  "ErrorType": "NoMatchingError"
}
]
}
```

Für Amazon Lex Eingabe konfigurieren

- Wählen Sie einen Lex-Bot aus: Nachdem Sie Ihren Amazon Lex Bot erstellt haben, wählen Sie den Namen des Bots aus der Drop-down-Liste aus. Es werden ausschließlich erstellte Bots in der Dropdown-Liste angezeigt.
- Geben Sie einen ARN ein: Geben Sie den Amazon-Ressourcennamen des Amazon Lex-Bot an.
- Sitzungsattribute: Geben Sie [Amazon Lex Lex-Sitzungsattribute](#) an, die nur für die Sitzung des aktuellen Kontakts gelten. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Sitzungsattribute, die für eine maximale Sprachdauer von 8000 Millisekunden (8 Sekunden) konfiguriert sind.



Session attributes

Destination key
x-amz-lex:max-speech-duration-ms:*:*

Set manually

Value
8000

Set dynamically

[Add an attribute](#)

• Absichten

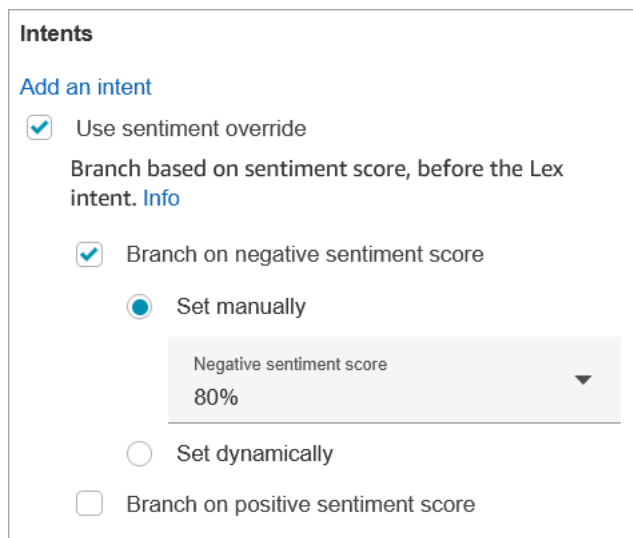
- Absicht hinzufügen: Geben Sie hier den Namen der Amazon Lex Lex-Bot-Absicht ein, mit der verglichen werden soll.

- Stimmungsüberschreibung verwenden: eine Abzweigung basierend auf dem Stimmungswert vor der Amazon-Lex-Absicht.

Der Stimmungswert basiert auf der letzten Äußerung des Kunden. Das gesamte Gespräch wird nicht zur Wertermittlung herangezogen.

Beispiel: Ein Kunde ruft an und seine Stimmung ist negativ, weil sein Wunschtermin nicht verfügbar ist. Sie können den Flow hier auf der Grundlage des negativen Stimmungswerts abzweigen, z. B. wenn seine Negativität mehr als 80% beträgt. Alternativ können Sie eine Verzweigung für eine positive Kundenstimmung über 80% einrichten, über den dem Kunden zusätzliche Dienstleistungen angeboten werden.

In der folgenden Abbildung sehen Sie den Abschnitt „Absichten“ der Registerkarte „Amazon Lex“. Der Abschnitt ist so konfiguriert, dass der Kontakt weitergeleitet wird, wenn sein negativer Stimmungswert bei 80% liegt.



Intents

[Add an intent](#)

Use sentiment override
Branch based on sentiment score, before the Lex intent. [Info](#)

Branch on negative sentiment score

Set manually

Negative sentiment score
80%

Set dynamically

Branch on positive sentiment score

Wenn Sie sowohl negative als auch positive Stimmungswerte hinzufügen, wird die negative Bewertung immer zuerst analysiert.

Informationen zur Verwendung von Stimmungswerten, alternativen Absichten und Stimmungskennzeichnungen mit Kontaktattributen finden Sie unter [Check contact attributes \(Kontaktattribute prüfen\)](#).

Konfigurierbare Timeouts für Spracheingabe

Um Timeouts für Sprachkontakte zu konfigurieren, verwenden Sie die folgenden Sitzungsattribute im Block `Get customer input` (Kundeneingabe abrufen), der Ihren Lex-Bot aufruft. Mit diesen Attributen können Sie angeben, wie lange gewartet werden soll, dass dem der Kunde aufhört zu sprechen bevor Amazon Lex Spracheingaben erfasst, z. B. die Beantwortung einer Ja/Nein-Frage, oder die Angabe eines Datums oder einer Kreditkartennummer.

Amazon Lex

- Max. Sprachdauer

```
x-amz-lex:audio:max-length-ms:[intentName]:[slotToElicit]
```

Sprachdauer des Kunden, bevor die Eingabe abgeschnitten und an Amazon Connect zurückgegeben wird. Sie können die Zeit erhöhen, wenn viele Eingaben erwartet werden oder Sie Kunden mehr Zeit für die Bereitstellung von Informationen geben möchten.

Standard = 12 000 Millisekunden (12 Sekunden). Der maximal zulässige Wert beträgt 15 000 Millisekunden.

Important

Wenn Sie Max Speech Duration (Max. Sprachdauer) auf mehr als 15 000 Millisekunden festlegen, wird der Kontakt durch den Zweig Error (Fehler) geleitet.

- Start Silence Threshold (Schwellenwert für „Stille starten“)

```
x-amz-lex:audio:start-timeout-ms:[intentName]:[slotToElicit]
```

Wartezeit, bis davon ausgegangen wird, dass der Kunde nicht spricht. Die zugewiesene Zeit kann in Situationen erhöht werden, wenn Sie dem Kunden mehr Zeit geben möchten, Informationen zu finden oder sich zu erinnern, bevor er spricht. Beispielsweise können Sie Kunden mehr Zeit geben, um ihre Kreditkarte herauszuholen, damit sie die Nummer eingeben können.

Standard = 3 000 Millisekunden (3 Sekunden).

- End Silence Threshold (Schwellenwert für „Stille beenden“)

```
x-amz-lex:audio:end-timeout-ms:[intentName]:[slotToElicit]
```

Wartezeit, nachdem der Kunde aufhört zu sprechen, bis davon ausgegangen wird, dass der Kunde seine Aussage beendet hat. Sie können die zugewiesene Zeit in Situationen erhöhen, in denen Zeiträume der Stille während der Eingabe erwartet werden.

Standard = 600 Millisekunden (0,6 Sekunden)

Amazon Lex (Classic)

- Max. Sprachdauer

```
x-amz-lex:max-speech-duration-ms:[intentName]:[slotToElicit]
```

Sprachdauer des Kunden, bevor die Eingabe abgeschnitten und an Amazon Connect zurückgegeben wird. Sie können die Zeit erhöhen, wenn viele Eingaben erwartet werden oder Sie Kunden mehr Zeit für die Bereitstellung von Informationen geben möchten.

Standard = 12 000 Millisekunden (12 Sekunden). Der maximal zulässige Wert beträgt 15 000 Millisekunden.

Important

Wenn Sie Max Speech Duration (Max. Sprachdauer) auf mehr als 15 000 Millisekunden festlegen, wird der Kontakt durch den Zweig Error (Fehler) geleitet.

- Start Silence Threshold (Schwellenwert für „Stille starten“)

```
x-amz-lex:start-silence-threshold-ms:[intentName]:[slotToElicit]
```

Wartezeit, bis davon ausgegangen wird, dass der Kunde nicht spricht. Die zugewiesene Zeit kann in Situationen erhöht werden, wenn Sie dem Kunden mehr Zeit geben möchten, Informationen zu finden oder sich zu erinnern, bevor er spricht. Beispielsweise können Sie Kunden mehr Zeit geben, um ihre Kreditkarte herauszuholen, damit sie die Nummer eingeben können.

Standard = 3 000 Millisekunden (3 Sekunden).

- End Silence Threshold (Schwellenwert für „Stille beenden“)

```
x-amz-lex:end-silence-threshold-ms:[intentName]:[slotToElicit]
```


Wartezeit, nachdem der Kunde aufhört zu sprechen, bis davon ausgegangen wird, dass der Kunde seine Aussage beendet hat. Sie können die zugewiesene Zeit in Situationen erhöhen, in denen Zeiträume der Stille während der Eingabe erwartet werden.

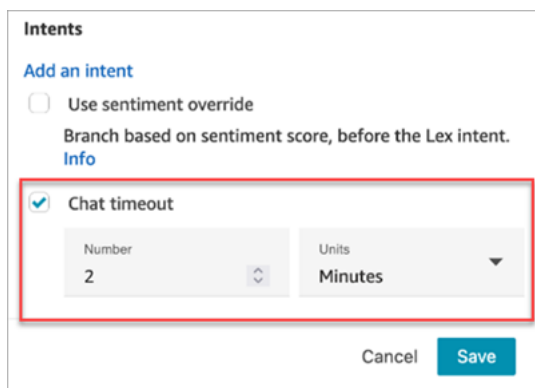
Standard = 600 Millisekunden (0,6 Sekunden)

Konfigurierbare Timeouts für Chat-Eingaben während einer Lex-Interaktion

Verwenden Sie das Feld Chat-Timeout unter Absichten, um Timeouts für Chat-Eingaben zu konfigurieren. Geben Sie eine Zeitspanne an, nach für inaktive Kunden in einer Lex-Interaktion ein Timeout angewendet wird.

- Minimum: 1 Minute
- Maximum: 7 Tage

In der folgenden Abbildung sehen Sie den Block Kundeneingabe abrufen, der für ein Timeout nach 2 Minuten Chat-Inaktivität des Kunden konfiguriert ist.



The screenshot shows the 'Intents' configuration page in the Amazon Lex console. A red box highlights the 'Chat timeout' section, which is checked. Below the checkbox, there are two input fields: 'Number' with the value '2' and 'Units' set to 'Minutes'. At the bottom of the configuration area, there are 'Cancel' and 'Save' buttons.

Informationen zum Einrichten von Chat-Timeouts, wenn alle Teilnehmer Menschen sind, finden Sie unter [Chat-Timeouts für Chat-Teilnehmer einrichten](#).

Konfiguration und Verwendung der „Barge-In“-Funktion in Amazon Lex

Sie können Kunden ermöglichen, den Amazon-Lex-Bot mitten in einer Ansage zu unterbrechen, indem sie selbst etwas sagen. Kunden, die bereits wissen, welche Menüoption sie wollen, brauchen also nicht mehr die gesamte Ansage bis zum Ende abhören.

Amazon Lex

- Barge-in

„Barge-In“ ist standardmäßig global aktiviert. Die Option kann in der Amazon-Lex-Konsole deaktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Bot-Unterbrechung durch Benutzer erlauben](#). Darüber hinaus können Sie das Barge-In-Verhalten mithilfe des `allow-interrupt-sitzungsattributs` ändern. `x-amz-lex:allow-interrupt:*:*` erlaubt beispielsweise Unterbrechungen bei allen „Absichten“ und allen Slots. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfiguration von Timeouts für die Erfassung von Benutzereingaben](#) im Amazon-Lex-V2-Entwicklerhandbuch.

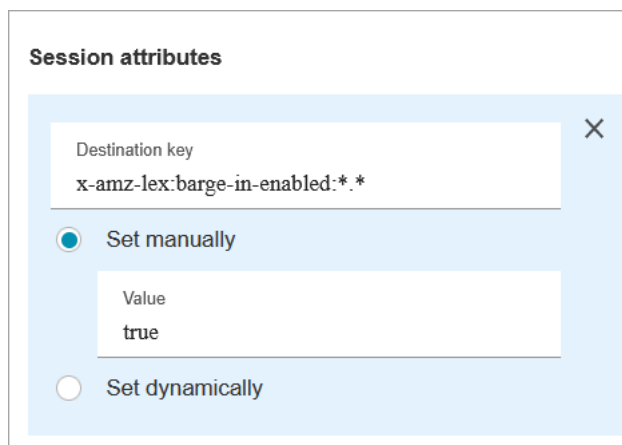
Amazon Lex (Classic)

- Barge-in

```
x-amz-lex:barge-in-enabled:[intentName]:[slotToElicit]
```

Das Barge-In ist standardmäßig global deaktiviert. Sie müssen das Sitzungsattribut im Block Kundeneingabe abrufen festlegen, der Ihren Lex-Bot aufruft, um ihn auf globaler, Bot- oder Slot-Ebene zu aktivieren. Dieses Attribut steuert nur das Amazon-Lex-Barge-In und nicht das DTMF-Barge-In. Weitere Informationen finden Sie unter [Wie Flow-Blöcke Lex-Sitzungsattribute verwenden](#).

In der folgenden Abbildung sehen Sie den Abschnitt „Sitzungsattribute“ mit aktiviertem „Barge-In“.



The screenshot shows a configuration window titled "Session attributes" with a close button (X) in the top right corner. It contains a form with the following fields and options:

- Destination key:** `x-amz-lex:barge-in-enabled:*.*`
- Set manually:** Selected with a radio button.
- Value:** `true`
- Set dynamically:** Unselected with a radio button.

Konfigurierbare Felder für die DTMF-Eingabe

Mithilfe der folgenden Sitzungsattribute bestimmen Sie, wie Ihr Lex-Bot auf DTMF-Eingaben reagieren soll.

- Endzeichen

```
x-amz-lex:dtmf:end-character:[IntentName]:[SlotName]
```

Das DTMF-Endzeichen, das die Äußerung abschließt.

Standardwert = #

- Löschzeichen

```
x-amz-lex:dtmf:deletion-character:[IntentName]:[SlotName]
```

Das DTMF-Zeichen, das die gesammelten DTMF-Ziffern löscht und die Äußerung abschließt.

Standardwert = *

- Ende-Timeout

```
x-amz-lex:dtmf:end-timeout-ms:[IntentName]:[SlotName]
```

Die Wartezeit (in Millisekunden) zwischen DTMF-Ziffern, bis die Äußerung als abgeschlossen betrachtet werden soll.

Standard = 5 000 Millisekunden (5 Sekunden).

- Max. Anzahl erlaubter DTMF-Ziffern pro Äußerung

```
x-amz-lex:dtmf:max-length:[IntentName]:[SlotName]
```

Die maximale Anzahl von DTMF-Ziffern, die in einer beliebigen Äußerung zulässig sind. Diese kann nicht erhöht werden.

Standard = 1024 Zeichen

Weitere Informationen finden Sie unter [Wie Flow-Blöcke Lex-Sitzungsattribute verwenden](#).

Flow Language-Darstellung bei Verwendung von Amazon Lex

Das folgende Codebeispiel zeigt, wie eine Amazon Lex Lex-Konfiguration durch die [ConnectParticipantWithLexBot-Aktion](#) in der Flow-Sprache dargestellt würde:

```
{
  "Parameters": {
    "Text": "Welcome to Example Corp. Please press 1 for sales, press 2 for support",
```

```

    "LexV2Bot": {
      "AliasArn": "arn:aws:lex:us-west-2:23XXXXXXXXXX:bot-alias/3HL7SXXXXX/
TSTALXXXXX"
    },
    "LexTimeoutSeconds": {
      "Text": "300"
    }
  },
  "Identifier": "Get Customer Input",
  "Type": "ConnectParticipantWithLexBot",
  "Transitions": {
    "NextAction": "d8701db7-3d31-4581-bd4c-cb49c38c6f43",
    "Errors": [
      {
        "NextAction": "d8701db7-3d31-4581-bd4c-cb49c38c6f43",
        "ErrorType": "InputTimeLimitExceeded"
      },
      {
        "NextAction": "d8701db7-3d31-4581-bd4c-cb49c38c6f43",
        "ErrorType": "NoMatchingError"
      },
      {
        "NextAction": "Get Customer Input-ygqIfPM1n2",
        "ErrorType": "NoMatchingCondition"
      }
    ]
  }
}

```

Fragmentierte Aktionsdarstellung

Das folgende Codebeispiel stellt eine fragmentierte [Vergleichsaktion](#) für einen Amazon Lex Lex-Sentiment-Score dar, der nach der Konversation von einem Lex-Bot zurückgegeben wurde.

```

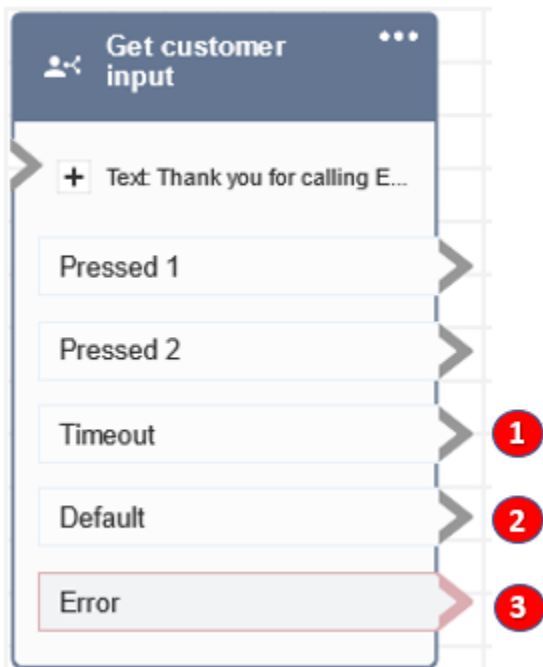
{
  "Parameters": {
    "ComparisonValue": "$.Lex.SentimentResponse.Scores.Negative"
  },
  "Identifier": "Get Customer Input-ygqIfPM1n2",
  "Type": "Compare",
  "Transitions": {
    "NextAction": "Get Customer Input-xDRo1hbBRB",
    "Conditions": [

```

```
{
  "NextAction": "d8701db7-3d31-4581-bd4c-cb49c38c6f43",
  "Condition": {
    "Operator": "NumberGreaterOrEqualTo",
    "Operands": [
      "0.08"
    ]
  }
},
"Errors": [
  {
    "NextAction": "Get Customer Input-xDRo1hbBRB",
    "ErrorType": "NoMatchingCondition"
  }
]
}
```

Flowblock-Zweige

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel dafür, wie dieser Block aussieht, wenn er für die DTMF-Eingabe konfiguriert ist. Es werden zwei Eingabezweige angezeigt: Pressed 1 und Pressed 2. Außerdem sehen Sie Verzweigungen für Timeout, Standard und Fehler.



1. Timeout: Was ist zu tun, wenn der Kunde für das angegebene Chat-Timeout in Amazon Lex oder den für DTMF festgelegten Timeout-Wert keine Eingabe macht.
2. Standard: Wenn der Kunde Eingaben eingibt, die keiner Bedingung in DTMF entsprechen, oder wenn eine Absicht, die im Amazon Lex Lex-Bot ausgeführt wurde, nicht erfüllt. Dies ist das vorherige Bild. Der Kontakt wird zur Standardfiliale weitergeleitet, wenn er einen anderen Wert als 1 oder 2 eingibt.
3. Fehler: Wenn der Block ausgeführt wird, aber zu einem Fehler für DTMF führt, oder wenn eine Absicht im Amazon Lex Lex-Bot nicht erfüllt wird.

Zusätzliche Tipps zur Konfiguration

- Der Block Kundeneingabe abrufen unterstützt die Verwendung einer Sprachansage aus einem S3-Bucket mit Amazon Lex V2 nicht.
- Informationen dazu, wie Sie einen Prompt aus der Amazon-Connect-Bibliothek oder einem S3-Bucket auswählen, finden Sie im [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#)-Block.
- Sie können diesen Block so konfigurieren, dass DTMF-Eingaben oder eine Chat-Antwort akzeptiert werden. Sie können es auch für Amazon Lex konfigurieren, z. B. kann ein Kontakt auf der Grundlage seiner Äußerung weitergeleitet werden.
- Sitzungsattribute sind für die Integration mit Amazon Lex verfügbar. In diesem Thema erläutern wir einige der Sitzungsattribute für die Integration mit Amazon Lex. Eine Liste aller verfügbaren Amazon-Lex-Sitzungsattribute finden Sie unter [Konfiguration von Timeouts für die Erfassung von Benutzereingaben](#). Wenn Sie Text für text-to-speech oder Chat verwenden, können Sie maximal 3.000 fakturierte Zeichen (insgesamt 6.000 Zeichen) verwenden.
- Amazon-Lex-Bots unterstützen sowohl gesprochene Äußerungen als auch Tastatureingaben, wenn sie in einem Flow verwendet werden.
- Es kann für Sprache und DTMF jeweils nur ein Satz von Sitzungsattributen pro Gespräch existieren. Es gilt die folgende Rangordnung:
 1. Von Lambda bereitgestellte Sitzungsattribute: Überschreibt Sitzungsattribute beim Lambda-Aufruf durch den Kunden.
 2. Von der Amazon-Connect-Konsole bereitgestellte Sitzungsattribute: Sind im Block Kundeneingabe abrufen definiert.
 3. Standardwerte für Dienste: Diese werden nur dann verwendet, wenn keine Attribute definiert wurden.

- Sie können Kontakte auffordern, ihre Eingabe mit einer Raute-Taste (#) zu beenden und mit der Sterntaste (*) abzubrechen. Wenn Sie einen Lex-Bot verwenden und Kunden nicht auffordern, ihre Eingabe mit # zu beenden, warten diese fünf Sekunden, bis Lex nicht mehr auf zusätzliche Tastendruckereignisse wartet.
- Um die -Timeout-Funktionalität zu steuern, können Sie Lex-Sitzungsattribute in diesem Block verwenden oder sie in Ihrer Lex Lambda-Funktion festlegen. Wenn Sie die Attribute in einer Lex Lambda-Funktion festlegen, werden die Standardwerte verwendet, bis der Lex-Bot aufgerufen wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden von Lambda-Funktionen](#) im Amazon-Lex-Entwicklerhandbuch.
- Wenn Sie eines der in diesem Artikel beschriebenen Sitzungsattribute angeben, können Sie Platzhalter verwenden. Sie können mehrere Slots für eine Absicht oder Bots festlegen.

Im Folgenden finden Sie einige Beispiele für die Verwendung von Platzhaltern:

- So legen Sie alle Slots für eine bestimmte Absicht fest, z. B. PasswordReset auf 2000 Millisekunden:

```
Name = x-amz-lex:max-speech-duration-ms:PasswordReset:*
```

```
Wert = 2 000
```

- So legen Sie alle Slots für alle Bots auf 4 000 Millisekunden fest:

```
Name = x-amz-lex:max-speech-duration-ms:*:*
```

```
Wert = 4 000
```

Platzhalter werden auf alle Bots angewendet, aber nicht auf alle Blöcke in einem Flow.

Beispiel: Sie haben einen Get_Account_Number-Bot. Im Flow gibt es zwei Kundeneingabe abrufen-Blöcke. Der erste Block legt das Sitzungsattribut mit einem Platzhalter fest. Der zweite legt das Attribut nicht fest. In diesem Szenario gilt die Änderung des Verhaltens für den Bot nur für den ersten Block Get customer input (Kundeneingabe abrufen), in dem das Sitzungsattribut festgelegt ist.

- Da Sie festlegen können, dass Sitzungsattribute für die Absicht- und Slot-Ebene gelten, können Sie angeben, dass das Attribut nur festgelegt wird, wenn Sie einen bestimmten Eingabetyp erfassen. Beispielsweise können Sie einen längeren Start Silence Threshold (Schwellenwert für „Stille starten“) angeben, wenn Sie eine Kontonummer erfassen, als wenn Sie ein Datum erfassen.

- Wenn einem Lex-Bot über Amazon Connect DTMF-Eingaben bereitgestellt werden, wird die Kundeneingabe als [Lex-Anforderungsattribut](#) zur Verfügung gestellt. Der Attributname lautet `x-amz-lex:dtmf-transcript` und der Wert darf maximal 1 024 Zeichen lang sein.

Im Folgenden sehen Sie verschiedene DTMF-Eingabeszenarien:

Kundeneingaben	DTMF-Transkript
[DEL]	[DEL]
[END]	[END]
123[DEL]	[DEL]
123[END]	123

Wobei gilt:

- [DEL] = Löschzeichen (Standard ist *)
- [END] = Endzeichen (Standard ist #)

Von diesem Block generierte Daten

Dieser Block generiert keine Daten.

Fehlerszenarien

Nehmen wir an, Sie haben das folgende Szenario mit zwei Flows, von denen jeder DTMF-Eingaben von Kunden erfasst:

1. Ein Flow verwendet den Block Kundeneingabe abrufen, um DTMF-Eingaben von Kunden anzufordern.
2. Nachdem die DTMF-Eingabe eingegeben wurde, verwendet sie den Block Transfer to Flow, um den Kontakt in den nächsten Flow zu verschieben.
3. Im nächsten Flow gibt es den Kundeneingabe speichern-Block, um weitere DTMF-Eingaben vom Kunden zu erhalten.

Zwischen dem ersten und dem zweiten Flow liegt eine Vorlaufzeit. Das heißt, dass wenn der Kunde die DTMF-Eingabe für den zweiten Flow sehr schnell eingibt, können einige DTMF-Ziffern weggelassen werden.

Beispiel: Der Kunde muss „5“ drücken, dann auf eine Aufforderung aus dem zweiten Flow warten, um dann „123“ einzugeben. In diesem Fall wird „123“ problemlos erfasst. Wenn jedoch nicht auf die Aufforderung gewartet und „5123“ zu schnell eingegeben wird, erfasst der Kundeneingabe speichern-Block möglicherweise nur „23“ oder „3“.

Um sicherzustellen, dass der Block Kundeneingabe im zweiten Datenfluss speichern alle Ziffern erfasst, muss der Kunde warten, bis die Aufforderung abgespielt wird, und dann seinen Typ der DTMF-Eingabe eingeben.

Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

- [Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen \(Erstkontakterfahrung\)](#)
- [Beispiel für einen unterbrechbaren WarteschlangenFlow mit Rückruf](#)
- [Beispiel-Warteschlangenkonfigurationen](#)
- [Beispiel-Aufzeichnungsverhalten](#)

Weitere -Quellen

In den folgenden Themen erfahren Sie mehr über Amazon Lex und das Hinzufügen von Eingabeaufforderungen.

- [Einen Amazon-Lex-Bot zu Amazon Connect hinzufügen](#)
- [Verwenden desselben Bots für Sprache und Chat](#)
- [Zu text-to-speech den Eingabeaufforderungen hinzufügen](#)

Flow-Block: „Warteschlangenmetriken abrufen“

Beschreibung

- Ruft Warteschlangen-Metriken nahezu in Echtzeit mit einer Verzögerung von 5-10 Sekunden ab, so dass genauere Weiterleitungsentscheidungen getroffen werden können.
- Sie können Kontakte basierend auf dem Status der Warteschlange oder des Kundendienstmitarbeiters weiterleiten, z. B. der Anzahl der Kontakte in der Warteschlange oder der verfügbaren Kundendienstmitarbeiter.
- Warteschlangenmetriken werden über alle Kanäle hinweg aggregiert und als Attribute zurückgegeben.
- Die aktuelle Warteschlange wird standardmäßig verwendet.
- Bei auf Kundendienstmitarbeitern basierenden Metriken (z. B. Kundendienstmitarbeiter online, verfügbare oder eingesetzte Kundendienstmitarbeiter) werden keine Metriken zurückgegeben, wenn keine Kundendienstmitarbeiter vorhanden sind.
- Im Folgenden sehen Sie die Messwerte, die abgerufen werden können:
 - [Queue name](#) (Name der Warteschlange)
 - ARN der Warteschlange
 - [Kontakte in der Warteschlange](#)
 - [Ältester Kontakt in Warteschlange](#)
 - [Kundendienstmitarbeiter online](#)
 - [Verfügbare Kundendienstmitarbeiter](#)
 - [Personalbesetzung](#)
 - [Kontaktnachbearbeitung Kundendienstmitarbeiter](#)
 - [Die Agenten sind beschäftigt](#)
 - [Verpasste Kundendienstmitarbeiter](#) (Keine Antwort des Kundendienstmitarbeiters)
 - [Nicht produktive Kundendienstmitarbeiter](#)
- Sie können Metriken nach Kanal zurückgeben, zum Beispiel nach Sprache oder Chat. Sie können auch nach Warteschlange oder Kundendienstmitarbeiter filtern. Mit diesen Optionen können Sie erfahren, wie viele Chat- und Sprachkontakte sich in einer Warteschlange befinden, und ob Kundendienstmitarbeiter für die Verarbeitung dieser Kontakte verfügbar sind.
- Sie können Kontakte basierend auf dem Warteschlangenstatus weiterleiten, z. B. die Anzahl der Kontakte in der Warteschlange oder die verfügbaren Kundendienstmitarbeiter.

Warteschlangenmetriken werden über alle Kanäle aggregiert und als Attribute zurückgegeben. Die aktuelle Warteschlange wird standardmäßig verwendet.

- Verwenden Sie nach einem Warteschlange-Metriken anfordern-Block [Check contact attributes \(Kontaktattribute prüfen\)](#) zum Prüfen der Metrikwerte und zum Definieren der Weiterleitungslogik basierend auf diesen, wie z. B. die Anzahl der Kontakte in einer Warteschlange, Anzahl der verfügbaren Kundendienstmitarbeiter und der älteste Kontakt in einer Warteschlange.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Alle Flows

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Warteschlangenmetriken abrufen. Der Block ist so konfiguriert, dass Metriken für den Kanal Sprache abgerufen werden.

Get queue metrics
✕

Retrieves real-time metrics for a queue.

Retrieve metrics from a queue so you can make routing decisions. You can route contacts based on queue status, such as number of contacts in queue or agents available. Queue metrics are aggregated across all channels by default and are returned as attributes. The current queue is used by default. [Info](#)

Optional parameters

Set channel

- Set manually
 - Voice
 - Chat
 - Task
- Set dynamically

Set queue

Sie können Metriken nach Kanal und/oder nach Warteschlange oder Kundendienstmitarbeiter abrufen.

- Wenn Sie keinen Kanal angeben, werden Metriken für alle Kanäle zurückgegeben.
- Wenn Sie keine Warteschlange angeben, werden Metriken für die aktuelle Warteschlange zurückgegeben.
- Dynamische Attribute können nur Metriken für einen Kanal zurückgeben.

Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise die Eigenschaftenseite, die für den Chat-Kanal und konfiguriert ist BasicQueue. Wenn Sie diese Einstellungen wählen, gibt Get Queue-Metriken nur Metriken für die BasicQueue zurück. Gefiltert werden nur Chat-Kontakte.

Optional parameters

Set channel

- Set manually
 - Voice
 - Chat
 - Task
- Set dynamically

Set queue

- By queue
 - Set manually

Search for queue
 BasicQueue
 - Set dynamically
- By agent

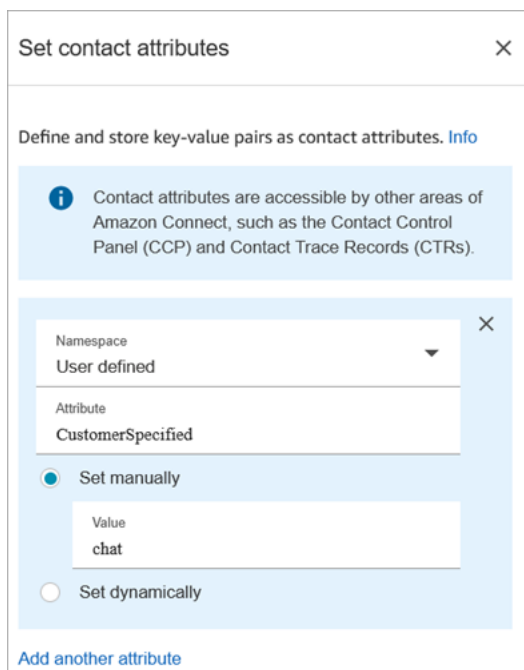
Konfigurationstipps

Angeben eines Kanals im Block „Set contact attributes (Kontaktattribute festlegen)“

Dynamische Attribute können nur Metriken für einen Kanal zurückgeben.

Bevor Sie dynamische Attribute im Block Get queue metrics (Warteschlangenmetriken abrufen) verwenden, müssen Sie die Attribute im Block [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#) festlegen und den Kanal angeben.

Wenn Sie einen Kanal dynamisch mithilfe von Text festlegen, wie in der folgenden Abbildung gezeigt, geben Sie für den Attributwert Voice (Sprache) oder Chat ein. Bei diesem Wert wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.



Set contact attributes

Define and store key-value pairs as contact attributes. [Info](#)

i Contact attributes are accessible by other areas of Amazon Connect, such as the Contact Control Panel (CCP) and Contact Trace Records (CTRs).

Namespace
User defined

Attribute
CustomerSpecified

Set manually

Value
chat

Set dynamically

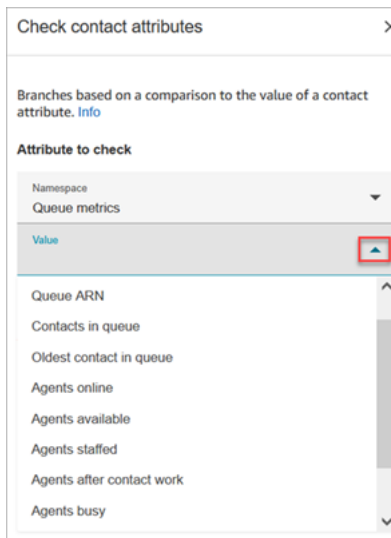
[Add another attribute](#)

Verwenden des Blocks „Check contact attributes (Kontaktattribute prüfen)“ nach dem Block „Get queue metrics (Warteschlangenmetriken abrufen)“

Fügen Sie nach einem Get queue metrics (Warteschlangenmetriken abrufen)-Block einen [Check contact attributes \(Kontaktattribute prüfen\)](#)-Block für die Verzweigung auf der Grundlage der zurückgegebenen Metriken hinzu. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Fügen Sie nach Warteschlange-Metriken anfordern einen Block Kontaktattribute prüfen hinzu.
2. Legen Sie im Block Kontaktattribute prüfen die Option Zu prüfendes Attribut auf Warteschlangenmetriken fest.

3. Im Dropdown-Feld Wert sehen Sie eine Liste von Warteschlangenmetriken, die mit dem Block Warteschlangenmetriken abrufen geprüft werden können. Wählen Sie die Metrik aus, die Sie für die Routing-Entscheidung verwenden möchten.



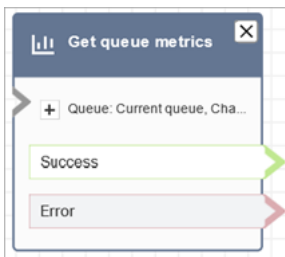
Warum der Block „Queue-Metriken abrufen“ einen Fehler auslöst

Der Block Get queue metrics löst im folgenden Szenario einen Fehler aus:

1. Sie fügen diesen Block zu Ihrem Flow hinzu.
2. In Ihrer Amazon Connect Connect-Instance befinden sich keine aktiven Agenten oder Kontakte in Warteschlangen.
3. Der Echtzeit-Metrikbericht gibt leere Metriken zurück, da keine Aktivität stattfindet.
4. Der Block „Queue-Metriken abrufen“ gibt einen Fehler aus, da keine anzuzeigenden Metriken vorhanden sind.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat zwei Verzweigungen: Erfolg und Fehler.



Szenarien

In diesen Themen finden Sie Szenarien, die diesen Block verwenden:

- [Referenzieren von Kontaktattributen](#)

Flow-Block: Kunde oder Kundendienstmitarbeiter in Warteschlange stellen

Beschreibung

- Stellt einen Kunden oder Kundendienstmitarbeiter in eine Warteschleife oder verbindet ihn. Dies ist nützlich, wenn Sie beispielsweise den Kundendienstmitarbeiter in die Warteschleife stellen möchten, während der Kunde seine Kreditkartendaten eingibt.
- Wenn dieser Block während einer Chat-Konversation ausgelöst wird, wird der Kontakt über die Fehler-Verzweigung weitergeleitet.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Nein – Fehlerverzweigung
Aufgabe	Nein – Fehlerverzweigung

Flow-Typen

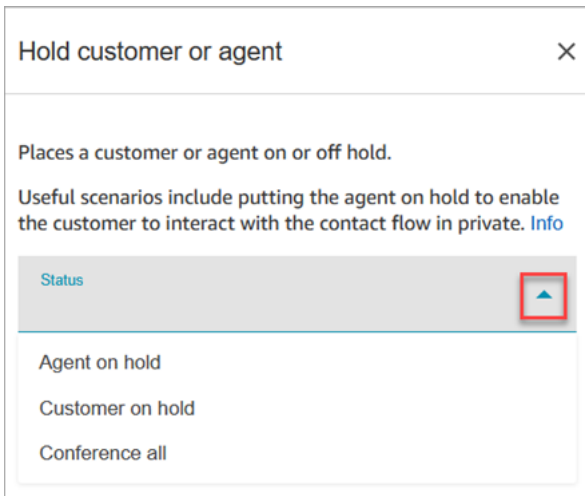
Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- Ausgehender Whisper-Flow
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“

- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Kunde oder Kundendienstmitarbeiter in Warteschlange stellen. Sie sehen, dass es in der Dropdown-Liste drei Optionen gibt: Kundendienstmitarbeiter in der Warteschlange, Kunde in der Warteschlange und Konferenzanruf.

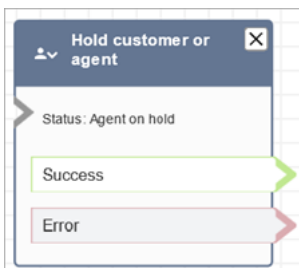


Diese Optionen sind wie folgt definiert:

- Kundendienstmitarbeiter in Warteschleife = Kunde am Telefon
- Konferenzanruf = Kundendienstmitarbeiter und Kunde sind am Telefon
- Kunde in Warteschleife = Kundendienstmitarbeiter am Telefon

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er wurde für Kundendienstmitarbeiter in der Warteschlange konfiguriert und hat zwei Verzweigungen: Erfolg und Fehler.



StichprobenFlows

[Beispiel für eine sichere Eingabe mit Kundendienstmitarbeiter](#)

Flow-Block: „ AWS Lambda -Funktion aufrufen“

Beschreibung

- Ruft AWS Lambda Schlüssel-Wert-Paare auf und gibt optional zurück.
- Die zurückgegebenen Schlüssel-Wert-Paare können zur Einstellung von Kontaktattributen verwendet werden.
- Ein Beispiel finden Sie unter [Tutorial: Eine Lambda-Funktion erstellen und in einem Flow aufrufen](#).

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- KundenwarteschlangenFlow
- KundenwarteFlow
- Kunden-Whisper-Flow
- Kundendienstmitarbeiter-WarteFlow

- Kundendienstmitarbeiter-Whisper-Flow
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks AWS Lambda -Funktion.

Invoke AWS Lambda function

Makes a call to AWS Lambda and optionally returns key/value pairs, which can be used to set contact attributes. [Info](#)

Function ARN

Set manually

arn:aws:lambda:us-
...function:state

Set dynamically

Function input parameters

[Add a parameter](#)

Timeout

Timeout
3
max. 8 seconds

Beachten Sie die folgenden Eigenschaften:

- Timeout: Geben Sie ein, wie lange gewartet werden soll bis Lambda ein Zeitlimit überschreitet.

Wenn Ihr Lambda-Aufruf gedrosselt wird, wird die Anforderung erneut versucht. Sie wird auch wiederholt, wenn ein allgemeiner Service-Fehler (500) auftritt.

Wenn ein synchroner Aufruf einen Fehler zurückgibt, wiederholt Amazon Connect den Aufruf bis zu drei Mal (für maximal 8 Sekunden). Zu diesem Zeitpunkt wird der Kontakt zur Fehler-Verzweigung weitergeleitet.

- Antwortvalidierung: Die Antwort der Lambda-Funktion kann entweder im Format `STRING_MAP` oder `JSON` sein, und muss beim Konfigurieren des Blocks Aufrufen einer AWS Lambda-Funktion im Flow festgelegt werden. Wenn die Antwortvalidierung auf `STRING_MAP` gesetzt ist, sollte die Lambda-Funktion ein flaches Objekt mit Schlüssel/Wert-Paaren des Zeichenfolgentyps zurückgeben. Wenn die Antwortvalidierung auf `JSON` gesetzt ist, kann die Lambda-Funktion jedes gültige JSON-Format, einschließlich verschachtelten JSON-Formaten zurückgeben.

Konfigurationstipps

- Um eine AWS Lambda Funktion in einem Flow zu verwenden, fügen Sie die Funktion zunächst zu Ihrer Instanz hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen einer Lambda-Funktion zu Ihrer Amazon Connect-Instance](#),
- Nachdem Sie die Funktion zu Ihrer Instance hinzugefügt haben, können Sie diese aus der Dropdown-Liste Funktion auswählen im Block auswählen, um sie im Flow zu verwenden.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat zwei Verzweigungen: Erfolg und Fehler.



Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

[Beispiel-Flow „Lambda-Integration“](#)

Szenarien

In diesen Themen finden Sie Szenarien, die diesen Block verwenden:

- [Aufrufen von AWS Lambda-Funktionen](#)

Flow-Block: „Modul aufrufen“

Beschreibung

Ruft ein veröffentlichtes Modul auf, mit dem Sie wiederverwendbare Abschnitte eines Kontakt-Flows erstellen können.

Weitere Informationen finden Sie unter [Flow-Module für wiederverwendbare Funktionen](#).

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Modul aufrufen.

Invoke module ×

Select a module to invoke in a contact flow. [Info](#)

Module name

Set manually

Module name
TestModule

Set dynamically

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat zwei Verzweigungen: Erfolg und Fehler.



Flow-Block: Schleife

Beschreibung

- Zählt, wie oft Kunden durch die Verzweigung Looping (Schleife) geschleift werden.
- Nachdem die Schleifen abgeschlossen sind, wird der Verzweigung Complete (Abgeschlossen) gefolgt.
- Dieser Block wird häufig mit einem Kundeneingabe abrufen-Block verwendet. Wenn es dem Kunden beispielsweise nicht gelingt, seine Kontonummer einzugeben, können Sie ihn in Schleife schalten, um ihm eine weitere Möglichkeit zur Eingabe zu geben.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

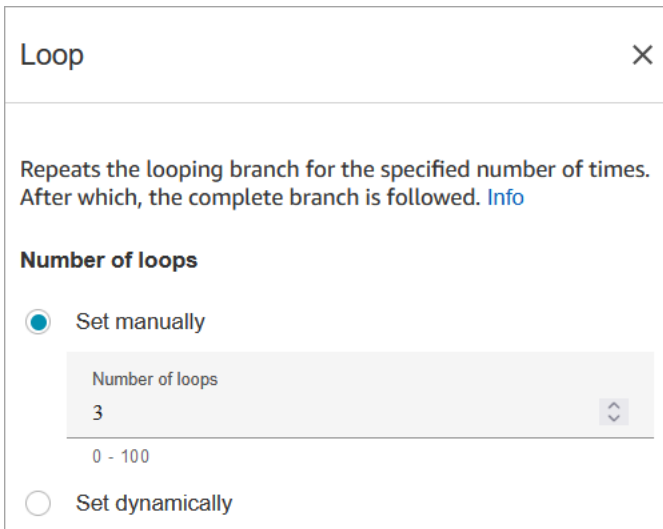
Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Alle Flows

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Schleife. Sie ist so konfiguriert, dass die Schleife dreimal wiederholt, bevor sie verzweigt wird.



The screenshot shows the configuration window for a 'Loop' block. The title bar says 'Loop' with a close button. The main text reads: 'Repeats the looping branch for the specified number of times. After which, the complete branch is followed. [Info](#)'. Under the heading 'Number of loops', there are two radio buttons: 'Set manually' (which is selected) and 'Set dynamically'. Below 'Set manually' is a numeric input field with the value '3' and a range indicator '0 - 100' below it. There are also up and down arrow icons next to the input field.

Konfigurationstipps

- Wenn Sie als Schleifenanzahl "0" eingeben, wird der Verzweigung Complete (Abgeschlossen) bei der ersten Ausführung dieses Blocks gefolgt.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat zwei Verzweigungen: Schleife und Abgeschlossen.



Flow-Block: „Schleifen-Prompts“

Beschreibung

- Spielt eine Folge von Prompts in Schleife ab, während ein Kunde oder Kundendienstmitarbeiter in der Warteschleife oder in der Warteschlange ist.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Nein – Fehlerverzweigung
Aufgabe	Nein – Fehlerverzweigung

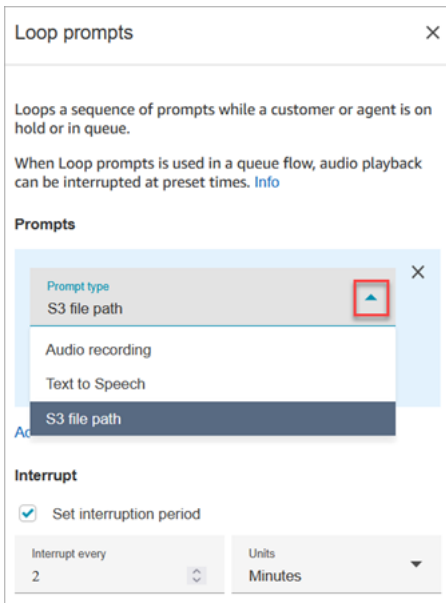
Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- KundenwarteschlangenFlow
- KundenwarteFlow
- Kundendienstmitarbeiter-WarteFlow

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Schleifen-Prompts. Sie können sehen, dass es drei Prompt-Typen gibt, die Sie aus der Dropdown-Liste auswählen können: Audioaufnahme, Text-to-Speech, S3-Dateipfad.



So funktioniert die Option „Unterbrechen“

Nehmen wir an, Sie haben mehrere Prompts und setzen Unterbrechen auf 60 Sekunden. Folgendes wird geschehen:

- Der Block spielt die Prompts in voller Länge in der Reihenfolge ab, in der sie aufgelistet sind.
- Falls die gesamte Wiedergabezeit der Prompts 75 Sekunden beträgt, wird der Prompt nach 60 Sekunden unterbrochen und wieder auf 0 Sekunden zurückgesetzt.
- Es wäre also möglich, dass Ihre Kunden niemals potenziell wichtige Informationen hören würden, die nach 60 Sekunden abgespielt werden sollen.

Dieses Szenario kann insbesondere dann eintreten, wenn Sie die Standard-Prompts in Amazon Connect verwenden, da diese bis zu 4 Minuten lang sein können.

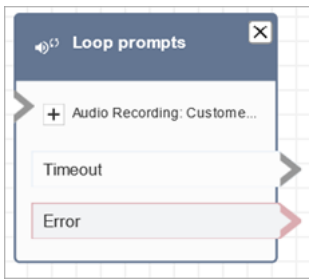
Konfigurationstipps

- Die folgenden Blöcke dürfen nicht vor dem Block Schleife-Prompts stehen:
 - [Kundeneingabe abrufen](#)
 - [Loop](#)
 - [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#)
 - [Medien-Streaming starten](#)
 - [Stop media streaming \(Medien-Streaming stoppen\)](#)

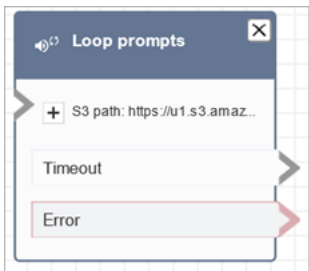
- [Store customer input \(Kundeneingabe speichern\)](#)
- [Transfer to phone number \(Weiterleitung zu Telefonnummer\)](#)
- [Transfer to queue \(An Warteschlange weiterleiten\)](#), einschließlich Weiterleitung an die Rückrufwarteschleife
- Informationen dazu, wie Sie einen Prompt aus der Amazon-Connect-Bibliothek oder einem S3-Bucket auswählen, finden Sie im [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#)-Block.
- Wenn Telefonansagen in Schleife schalten in einem WarteschlangenFlow verwendet wird, kann die Audiowiedergabe mit einem Flow zu voreingestellten Zeiten unterbrochen werden.
- Verwenden Sie immer eine Unterbrechungszeit von mehr als 20 Sekunden. Dies ist die Zeitspanne, die ein verfügbarer Agent hat, um den Kontakt zu akzeptieren. Wenn die Unterbrechungszeit weniger als 20 Sekunden beträgt, kann es vorkommen, dass Sie Kontakte über die Fehler-Verzweigung erhalten. Amazon Connect unterstützt das Entfernen von Kunden aus der Warteschlange nicht, wenn diese an einen aktiven Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet werden und sich im 20-Sekunden-Fenster vor der Anrufannahme befinden.
- Der interne Zähler für die Schleife wird für die Dauer des Anrufs beibehalten, nicht für den gesamten Flow. Wenn Sie den Flow während eines Anrufs wiederverwenden, wird der Schleifenzähler nicht zurückgesetzt.
- Wenn dieser Block während einer Chat-Konversation ausgelöst wird, wird der Kontakt über die Fehler-Verzweigung weitergeleitet.
- Einige GesprächsFlows verfügen über eine Version des Blocks Prompt in Schleife schalten, der keine Fehler-Verzweigung hat. In diesem Fall stoppt ein Chat-Kontakt die Ausführung des KundenwarteschlangenFlows. Der Chat wird weitergeleitet, sobald der nächste Kundendienstmitarbeiter verfügbar ist.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie, wie dieser Block aussieht, wenn er zum Abspielen eines Prompts aus der Amazon-Connect-Bibliothek konfiguriert ist. Klicken Sie neben Audioaufnahme auf „+“, um den vollständigen Namen der Datei anzuzeigen. Der konfigurierte Block hat zwei Verzweigungen: Timeout und Error.



In der folgenden Abbildung sehen Sie, wie dieser Block aussieht, wenn er zum Abspielen eines Prompts aus Amazon S3 konfiguriert ist. Klicken Sie neben S3-Pfad auf „+“, um den vollständigen Pfad anzuzeigen. Der konfigurierte Block hat zwei Verzweigungen: Timeout und Error.



Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

- [Beispiel für einen unterbrechbaren WarteschlangenFlow mit Rückruf](#)

Szenarien

In diesen Themen finden Sie Szenarien, die diesen Block verwenden:

- [Verwalten von Kontakten in einer Warteschlange](#)

Flow-Block: „Prompt abspielen“

Beschreibung

Verwenden Sie diesen Flow-Block, um eine Audioaufforderung oder eine text-to-speech Nachricht abzuspielen oder eine Chat-Antwort zu senden.

Sie können Kundenanfragen (Anrufern oder Kunden, die den Chat nutzen) und Agenten abspielen.

Für Anrufe haben Sie die folgenden Optionen:

- Verwenden Sie vorab aufgezeichnete Eingabeaufforderungen: Amazon Connect bietet eine Bibliothek mit vorgefertigten Optionen.
- Nehmen Sie Ihre eigenen Eingabeaufforderungen auf. Ihnen stehen folgende Optionen zur Verfügung:
 - Verwenden Sie die Amazon Connect Connect-Bibliothek. Laden Sie Ihre Aufzeichnungen direkt von der Amazon Connect Admin-Website hoch.
 - Verwenden Sie Amazon S3. Speichern Sie Ihre Eingabeaufforderungen auf S3 und greifen Sie bei Anrufen dynamisch darauf zu.
- Text-zu-Sprache. Geben Sie Klartext oder SSML (Speech Synthesis Markup Language) an, damit es als Audio gesprochen wird.

Für Chats haben Sie die folgende Option:

- Nur Textansagen. Senden Sie Klartextnachrichten sowohl an Kunden als auch an Agenten. Audiooptionen, wie z. B. aufgezeichnete Ansagen, sind für den Chat nicht verfügbar.

Anwendungsfälle für diesen Block

Dieser Flow-Block ist für die Verwendung in den folgenden Szenarien konzipiert:

- Spielen Sie eine Begrüßung für Kunden ab. Zum Beispiel „Willkommen bei unserem Kundenservice“.
- Geben Sie Informationen, die aus einer Datenbank abgerufen werden, an Kunden oder Agenten weiter. Beispiel: „Ihr Kontostand beträgt 123,45 USD.“
- Spielen Sie aufgezeichnete Audiodateien ab, während sich ein Kunde in der Warteschlange oder in der Warteschleife befindet.
- Spielen Sie aufgezeichnetes Audio mit Ihrer eigenen Stimme aus Ihren S3-Buckets ab.

Anforderungen für Eingabeaufforderungen

- Unterstützte Formate: Amazon Connect unterstützt WAV-Dateien für Prompts. Es können nur WAV-Dateien mit 8 kHz und Monokanal-Audio mit U-Law-Kodierung verwendet werden. Andernfalls wird der Prompt nicht korrekt abgespielt. Sie können frei verfügbare Drittanbieter-

Tools für die Konvertierung Ihrer WAV-Dateien in die U-Law-Kodierung verwenden. Laden Sie die Dateien nach der Konvertierung auf Amazon Connect hoch.

- **Größe:** Amazon Connect unterstützt Prompts, die kleiner als 50 MB, und weniger als fünf Minuten lang sind.
- **Beim Speichern von Eingabeaufforderungen in einem S3-Bucket:** Für AWS Regionen, die standardmäßig deaktiviert sind (auch [Opt-in-Regionen](#) genannt), wie Afrika (Kapstadt), muss sich Ihr Bucket in derselben Region befinden.

Arten von Kontakten

Kontakttyp	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja Wenn ein Chat-Kontakt an diesen Block weitergeleitet wird, der Block jedoch für Anrufe konfiguriert ist, wird der Kontakt über den Fehlerzweig weitergeleitet.
Aufgabe	Ja Wenn ein Aufgabenkontakt an diesen Block weitergeleitet wird, wird der Kontakt über den Success-Zweig weitergeleitet, aber die Aufforderung wird nicht abgespielt.

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

Art des Flusses	Unterstützt?
Inbound-Flow	Ja

Art des Flusses	Unterstützt?
Customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow)	Ja. Benutzt den Error-Zweig für Audioaufforderungen.
Customer hold flow (KundenhalteFlow)	Nein, verwenden Sie Loop prompts (Telefonansagen in Schleife schalten) stattdessen Flow Block
Kunden-Whisper-Flow	Ja. Sie können Prompts aus der Amazon-Connect-Bibliothek abspielen, aber keine in Amazon S3 gespeicherten Prompts.
Outbound whisper flow (Ausgehender Whisper-Flow)	Ja. Sie können Prompts aus der Amazon-Connect-Bibliothek abspielen, aber keine in Amazon S3 gespeicherten Prompts.
Agent hold flow (Flow für Agenten in Warteschleife)	Nein, verwende stattdessen Loop prompts (Telefonansagen in Schleife schalten) Flow Block
Agent whisper flow (Whisper-Flow für Kundendienstmitarbeiter)	Ja. Sie können Prompts aus der Amazon-Connect-Bibliothek abspielen, aber keine in Amazon S3 gespeicherten Prompts.
Transfer to agent flow (Flow für Weiterleitung an Kundendienstmitarbeiter)	Ja
Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“	Ja

Wie konfiguriere ich diesen Block

Sie können den Play-Prompt-Block über die Amazon Connect Admin-Website oder mithilfe der [MessageParticipant](#)Aktion in der Amazon Connect Flow-Sprache konfigurieren.

Abschnitte zur Konfiguration

- [Eingabeaufforderungen, die in der Amazon Connect Connect-Prompts-Bibliothek gespeichert sind](#)
- [In Amazon S3 gespeicherte Prompts](#)

- [Text-to-speech oder Chat-Text](#)
- [Flowblock-Zweige](#)
- [Zusätzliche Tipps zur Konfiguration](#)
- [Von diesem Block generierte Daten](#)

Eingabeaufforderungen, die in der Amazon Connect Connect-Prompts-Bibliothek gespeichert sind

1. Öffnen Sie im Flow-Designer den Konfigurationsbereich für den Play-Prompt-Block.
2. Wählen Sie „Aus der Prompt-Bibliothek auswählen“ (Audio).
3. Wählen Sie eine der in Amazon Connect enthaltenen aufgezeichneten Ansagen oder verwenden Sie die Amazon Connect Admin-Website, um Ihre eigene Aufforderung [aufzuzeichnen und hochzuladen](#). Es gibt keine Möglichkeit, Prompts in größeren Mengen hochzuladen.

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Prompt abspielen, der für die Wiedergabe eines Audio-Prompts aus der Prompt-Bibliothek konfiguriert ist.

The screenshot shows a configuration window titled 'Play prompt'. It contains the following elements:

- A close button (X) in the top right corner.
- A description: 'Delivers an audio or chat message. Info'.
- Four radio button options:
 - Select from the prompt library (audio)
 - Set manually
 - Set dynamically
 - Specify an audio file from an S3 bucket
 - Text-to-speech or chat text
- Under the 'Set manually' option, there is a dropdown menu labeled 'Audio prompt' with the selected item 'Music_Jazz_MyTimetoFly_Inst.wav'.

Das folgende Codebeispiel zeigt, wie dieselbe Konfiguration durch die [MessageParticipant](#)Aktion in der Flow-Sprache dargestellt würde:

```
{
  "Identifier": "12345678-1234-1234-1234-123456789012",
  "Type": "MessageParticipant",
  "Parameters": {
    "PromptId": "arn:aws:connect:us-west-2:1111111111:instance/aaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-eeeeeeeeeeee/prompt/abcdef-abcd-abcd-abcd-abcdefghijkl"
  },
}
```

```
"Transitions": {
  "NextAction": "a625f619-81b0-46c3-a855-89151600bdb1",
  "Errors": [
    {
      "NextAction": "a625f619-81b0-46c3-a855-89151600bdb1",
      "ErrorType": "NoMatchingError"
    }
  ]
}
```

In Amazon S3 gespeicherte Prompts

Speichern Sie so viele Eingabeaufforderungen, wie Sie benötigen, in einem S3-Bucket und verweisen Sie dann darauf, indem Sie den Bucket-Pfad angeben. Für eine optimale Leistung empfehlen wir, den S3-Bucket in derselben AWS Region wie Ihre Amazon Connect Connect-Instance zu erstellen.

Um eine Audiodatei aus einem S3-Bucket anzugeben

1. Öffnen Sie im Flow Designer den Konfigurationsbereich für den Play-Prompt-Block.
2. Wählen Sie „Audiodatei aus einem S3-Bucket angeben“.
3. Wählen Sie Manuell festlegen und geben Sie dann den S3-Dateipfad an, der auf die Audioaufforderung in S3 verweist. z. B. `https://u1.s3.amazonaws.com/en.lob1/welcome.wav`.

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Prompt abspielen, der für eine manuelle Eingabe des S3-Dateipfads konfiguriert ist.

Delivers an audio or chat message. [Info](#)

Select from the prompt library (audio)

Specify an audio file from an S3 bucket

Set manually

S3 file path
`https://u1.s3.amazonaws.com/en.lob1/welcome.wav`

Set dynamically

Text-to-speech or chat text

Das folgende Codebeispiel zeigt, wie dieselbe Konfiguration durch die [MessageParticipant](#)Aktion in der Flow-Sprache dargestellt würde:

```
{
  "Identifier": "UniqueIdentifier",
  "Type": "MessageParticipant",
  "Parameters": {
    "Media": {
      "Uri": "https://u1.s3.amazonaws.com/en.lob1/welcome.wav",
      "SourceType": "S3",
      "MediaType": "Audio"
    }
  },
  "Transitions": {
    "NextAction": "Next action identifier on success",
    "Errors": [
      {
        "NextAction": "Next action identifier on failure",
        "ErrorType": "NoMatchingError"
      }
    ]
  }
}
```

Um mithilfe von Attributen einen Audiodateipfad aus einem S3-Bucket anzugeben

- Sie können den S3-Bucket-Pfad mithilfe von Attributen angeben, wie in der folgenden Abbildung gezeigt:

Delivers an audio or chat message. [Info](#)

Select from the prompt library (audio)

Specify an audio file from an S3 bucket

Set manually

S3 file path

`['Attributes']['Language']/['Attributes']['LOB']/1.wa`

Set dynamically

Text-to-speech or chat text

-ODER-

- Sie können den S3-Pfad wie im folgenden Beispiel gezeigt mit einer Verkettung versehen. Auf diese Weise können Sie den Prompt personalisieren, z. B. nach Branche und Sprache. Beispiel: `https://example.s3.amazonaws.com/${'Attributes'}['Language']/${'Attributes'}['LOB']/1.wav`

Das folgende Codebeispiel zeigt, wie dieselbe Konfiguration durch die [MessageParticipant](#)Aktion in der Flow-Sprache dargestellt würde:

```
{
  "Identifier": "UniqueIdentifier",
  "Type": "MessageParticipant",
  "Parameters": {
    "Media": {
      "Uri": "https://u1.s3.amazonaws.com/${'Attributes'}['Language']/${'Attributes'}['LOB']/1.wav",
      "SourceType": "S3",
      "MediaType": "Audio"
    }
  },
  "Transitions": {
    "NextAction": "Next action identifier on success",
    "Errors": [
      {
        "NextAction": "Next action identifier on failure",
        "ErrorType": "NoMatchingError"
      }
    ]
  }
}
```

Um den S3-Pfad dynamisch mithilfe von benutzerdefinierten Kontaktattributen anzugeben

1. Die folgende Abbildung zeigt ein benutzerdefiniertes Attribut namens `s3FilePath`.

Delivers an audio or chat message. [Info](#)

Select from the prompt library (audio)

Specify an audio file from an S3 bucket

Set manually

Set dynamically

Namespace

User defined ▼

Attribute

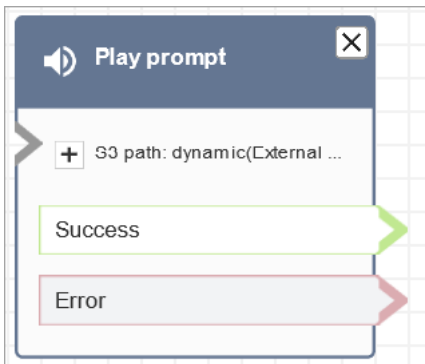
S3filepath

Text-to-speech or chat text

Das folgende Codebeispiel zeigt, wie dieselbe Konfiguration durch die [MessageParticipant](#)Aktion in der Flow-Sprache dargestellt würde:

```
{
  "Parameters": {
    "Media": {
      "Uri": "$.Attributes.MyFile",
      "SourceType": "S3",
      "MediaType": "Audio"
    }
  },
  "Identifier": "9ab5c4ee-7da8-44b3-b6c9-07f24e1846dc",
  "Type": "MessageParticipant",
  "Transitions": {
    "NextAction": "a625f619-81b0-46c3-a855-89151600bdb1",
    "Errors": [
      {
        "NextAction": "a625f619-81b0-46c3-a855-89151600bdb1",
        "ErrorType": "NoMatchingError"
      }
    ]
  }
}
```

Die folgende Abbildung zeigt, wie dieser Block aussieht, wenn der S3-Pfad dynamisch festgelegt wird. Es zeigt den S3-Pfad und hat zwei Zweige: Success und Error.



Text-to-speech oder Chat-Text

Sie können eine Aufforderung im Klartext oder in SSML eingeben. Diese textbasierten Eingabeaufforderungen werden Kunden, die Amazon Polly verwenden, als Audioaufforderungen wiedergegeben.

Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise einen Play-Prompt-Block, der so konfiguriert ist, dass die Nachricht „Danke für den Anruf“ an den Kunden abgespielt wird.

Delivers an audio or chat message. [Info](#)

Select from the prompt library (audio)
 Specify an audio file from an S3 bucket
 Text-to-speech or chat text

Set manually

Enter text to be spoken

`< speak>Thank you for calling.</ speak>`

Set dynamically

Interpret as

SSML

Das folgende Codebeispiel zeigt, wie dieselbe Konfiguration durch die [MessageParticipant](#)Aktion in der Flow-Sprache dargestellt würde:

```
{
  "Parameters": {
    "Text": "< speak>Thank you for calling</ speak>"
  }
}
```

```

},
"Identifier": "9ab5c4ee-7da8-44b3-b6c9-07f24e1846dc",
"Type": "MessageParticipant",
"Transitions": {
  "NextAction": "a625f619-81b0-46c3-a855-89151600bdb1",
  "Errors": [
    {
      "NextAction": "a625f619-81b0-46c3-a855-89151600bdb1",
      "ErrorType": "NoMatchingError"
    }
  ]
}
}
}

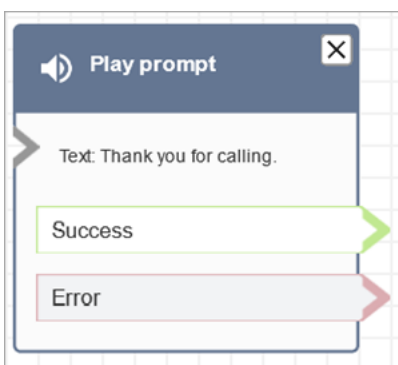
```

SSML-erweiterter Eingabetext gibt Ihnen mehr Kontrolle darüber, wie Amazon Connect aus dem von Ihnen bereitgestellten Text Sprache generiert. Sie können Sprachaspekte wie Aussprache, Lautstärke und Geschwindigkeit anpassen und steuern.

Eine Liste der SSML-Tags, die Sie mit Amazon Connect verwenden können, finden Sie unter [Von Amazon Connect unterstützte SSML-Tags](#).

Weitere Informationen finden Sie unter [Zu text-to-speech den Eingabeaufforderungen hinzufügen](#).

Die folgende Abbildung zeigt, wie ein Play-Prompt-Block aussieht, wenn er konfiguriert ist text-to-speech. Sie sehen den abzuspielenden Text, und es gibt zwei Verzweigungen: Erfolg und Fehler.



Flowblock-Zweige

Dieser Block unterstützt die folgenden Ausgangszweige:

- Erfolg: Zeigt an, dass die bereitgestellte Audio- oder Textnachricht erfolgreich abgespielt wurde.
- Fehler: Zeigt an, dass die bereitgestellte Audio- oder Textnachricht nicht abgespielt werden konnte.

- Okay: Einige bestehende Flows haben eine Version des Play-Prompt-Blocks, die keinen Fehlerzweig hat. In diesem Fall wird zur Laufzeit immer die Okay-Verzweigung verwendet. Wenn Sie die Konfiguration eines Prompt abspielen-Blocks aktualisieren, der keine Fehler-Verzweigung hat, wird dem Block im Editor automatisch eine Fehler-Verzweigung hinzugefügt.

Zusätzliche Tipps zur Konfiguration

- step-by-step Anweisungen zum Einrichten einer dynamischen Aufforderung mithilfe von Kontaktattributen finden Sie unter [Dynamische Auswahl der abzuspielenden Prompts](#).
- Wenn Sie Eingabeaufforderungen aus einem S3-Bucket abspielen, empfehlen wir für eine optimale Leistung, den Bucket in derselben AWS Region wie Ihre Amazon Connect Connect-Instance zu erstellen.
- Wenn Sie Text für text-to-speech oder Chat verwenden, können Sie maximal 3.000 fakturierte Zeichen verwenden, was insgesamt 6.000 Zeichen entspricht. Sie können Text in einem Flow auch mit einem Kontaktattribut angeben.

Von diesem Block generierte Daten

Dieser Block generiert keine Daten.

Fehlerszenarien

In den folgenden Situationen wird ein Kontakt über die Fehler-Verzweigung weitergeleitet:

- Amazon Connect kann den Prompt nicht aus S3 herunterladen. Dies kann auf einen inkorrekten Dateipfad zurückzuführen sein, oder die S3-Bucket-Richtlinie ist nicht ordnungsgemäß eingerichtet, sodass Amazon Connect keinen Zugriff hat. Anweisungen zur Anwendung der Richtlinie sowie eine Vorlage, die Sie verwenden können, finden Sie unter [So richten Sie Prompts ein, um sie von einem S3-Bucket aus abzuspielen](#).
- Falsches Audiodateiformat. Es werden ausschließlich .WAV-Dateien unterstützt.
- Die Audiodatei ist größer als 50 MB oder länger als fünf Minuten.
- Die SSML ist inkorrekt.
- Die text-to-speech Länge beträgt mehr als 6000 Zeichen.
- Der Amazon-Ressourcenname (ARN) des Prompts ist inkorrekt.

BeispielFlows

Alle StichprobenFlows verwenden den Telefonansage wiedergeben-Block. Werfen Sie einen Blick auf den [Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen \(Erstkontakterfahrung\)](#), um eine Telefonansage wiedergeben für Chat und eine für Audio anzuzeigen.

Weitere -Quellen

Weitere Informationen zu Prompts finden Sie in den folgenden Themen.

- [Erstellen von Ansagen](#)
- [Sofortige Aktionen](#) im Amazon Connect API-Referenzhandbuch.

Datenstrom-Block: Kontakt fortsetzen

Beschreibung

- Setzt einen Aufgabenkontakt aus dem abgebrochenen Zustand fort. Auf diese Weise können Kundendienstmitarbeiter einen aktiven Slot freigeben, so dass sie wichtigere Aufgaben annehmen können, wenn ihre aktuelle Aufgabe ins Stocken gerät, z. B. weil eine Genehmigung fehlt oder auf eine externe Eingabe gewartet wird.
- Weitere Informationen darüber, wie das Unterbrechen und Fortsetzen von Aufgaben in Amazon Connect funktioniert, finden Sie unter [Konzepte: Unterbrechen und Fortsetzen von Aufgaben](#)

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

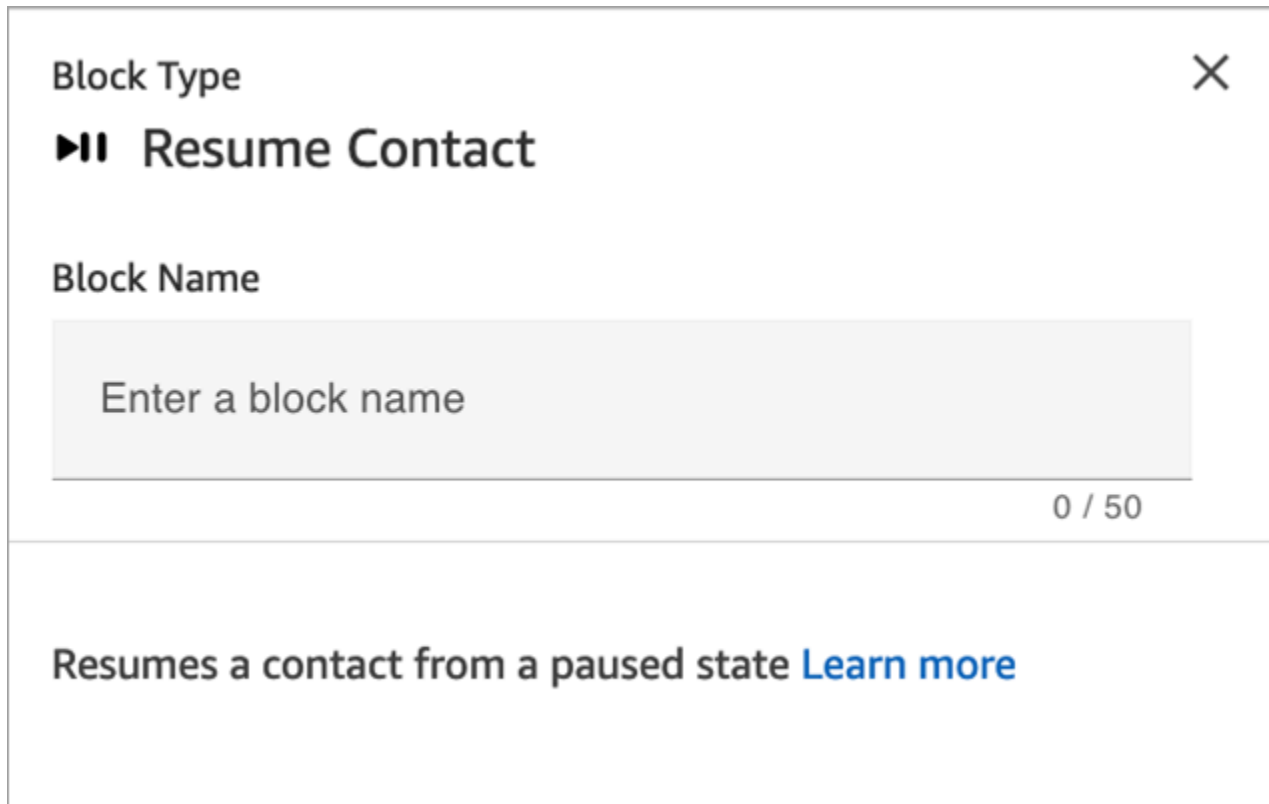
Kanal	Unterstützt?
Stimme	Nein – Fehlerverzweigung
Chat	Nein – Fehlerverzweigung
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

Sie können diesen Block für alle Datenstrom-Typen verwenden.

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Kontakt fortsetzen.



Block Type ✕

▶▶ Resume Contact

Block Name

Enter a block name

0 / 50

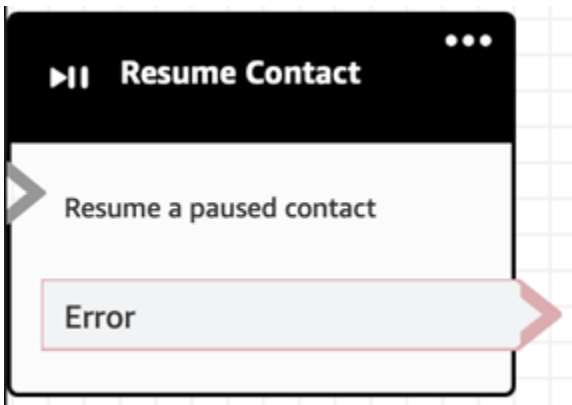
Resumes a contact from a paused state [Learn more](#)

Konfigurationstipps

Wenn Sie einen Datenstrom so entwerfen, dass nicht zugewiesene, unterbrochene Aufgaben, die aus der Warteschlange genommen wurden, fortgesetzt werden, müssen Sie dem Datenstrom unbedingt einen [Transfer to queue \(An Warteschlange weiterleiten\)](#)-Block hinzufügen, um die Aufgabe nach der Fortsetzung wieder in die Warteschlange zu stellen. Andernfalls verbleibt die Aufgabe im Status außerhalb der Warteschlange.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Es gibt eine Fehlerereignis-Verzweigung.



Flussblock: Rückkehr (vom Modul)

Beschreibung

- Verwenden Sie den Return-Block, um die Terminalaktion oder den Terminalschritt eines [Flow-Moduls](#) zu markieren.
- Verwenden Sie diesen Block, um das Flow-Modul zu beenden, nachdem es erfolgreich ausgeführt wurde. Führen Sie dann den Flow weiter aus, in dem auf das Modul verwiesen wird.

Unterstützte Arten von Flows

Dieser Block ist nur in [Flow-Modulen](#) verfügbar. Er ist in keinem anderen Flow-Typ verfügbar.

Art des Flusses	Unterstützt?
Eingehender Fluss (ContactFlow)	Nein
Warteschlangenfluss für Kunden (Customer Queue)	Nein
Ablauf der Kundenbindung (CustomerHold)	Nein
Flüsterfluss für Kunden (CustomerWhisper)	Nein
Ausgehender Flüsterfluss (OutboundWhisper)	Nein
Haltefluss für Agenten (AgentHold)	Nein
Flüsterfluss für Agenten (AgentWhisper)	Nein

Art des Flusses	Unterstützt?
An Agent Flow übertragen (AgentTransfer)	Nein
In den Warteschlangenfluss übertragen (QueueTransfer)	Nein

Unterstützte Kontakttypen

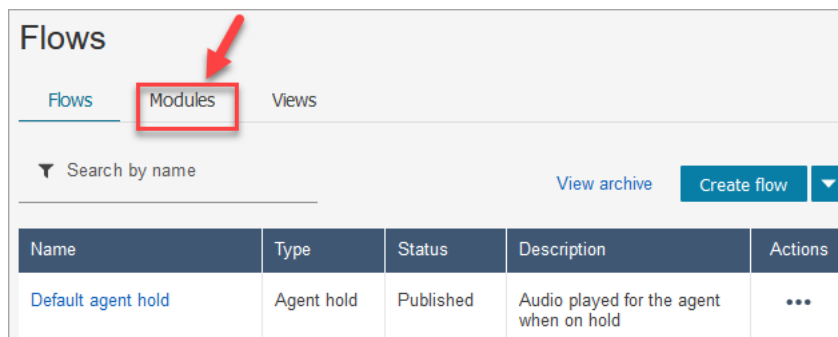
In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kontakttyp	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Block-Konfiguration

Um einen Return-Block zu verwenden

1. Wählen Sie auf der Amazon Connect Admin-Website Routing, Flows aus.
2. Wählen Sie auf der Seite Flows die Registerkarte Module aus, wie in der folgenden Abbildung gezeigt:

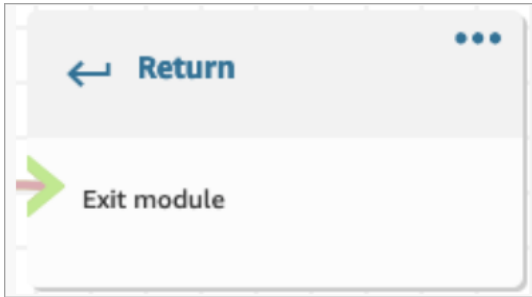


3. Wählen Sie Flow-Modul erstellen oder wählen Sie das Modul, das Sie bearbeiten möchten.

4. Wählen Sie den Return-Block aus dem Block-Dock aus und ziehen Sie ihn auf die Flow-Leinwand.

Block „Zurück“ auf der Amazon Connect Admin-Website (für Tag-Aktionen)

Die folgende Abbildung zeigt, wie ein Return-Block auf der Arbeitsfläche des Flow-Editors aussieht.



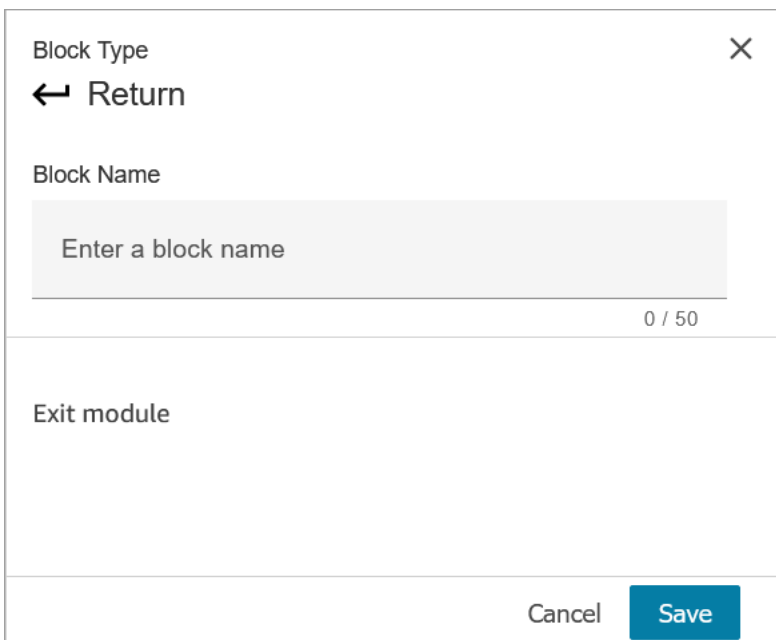
Return-Block in der Flow-Sprache

Der Return-Flow-Block im Flow-Editor wird als `EndFlowModuleExecution` Flow-Aktion in der Amazon Connect Flow Language gespeichert.

Weitere Informationen finden Sie `EndFlowModuleExecution` in der Amazon Connect API-Referenz.

Wie konfiguriert man die Eigenschaften eines Return-Blocks

Die folgende Abbildung zeigt den Eigenschaftenbereich des Return-Blocks.

A screenshot of the configuration dialog for a 'Return' block. The dialog has a title bar with 'Block Type' and a close button. Below the title bar, it shows 'Return' with a blue arrow icon. There is a 'Block Name' section with a text input field containing 'Enter a block name' and a character count '0 / 50'. Below that is a section labeled 'Exit module'. At the bottom, there are 'Cancel' and 'Save' buttons.

1. Sie müssen diesen Block nicht konfigurieren, da es sich um einen Terminalblock für ein Flow-Modul handelt.
2. Wählen Sie Speichern und veröffentlichen, wenn Sie bereit sind!

Der folgende Code zeigt, wie dieselbe Konfiguration in der Amazon Connect Flow-Sprache als EndFlowModuleExecution Aktion dargestellt wird.

```
{  
  "Parameters": {},  
  "Identifier": "the identifier of the Return block",  
  "Type": "EndFlowModuleExecution",  
  "Transitions": {}  
},
```

Erläuterung der Ergebnisse von Flow-Blocks

Keine. Es werden keine Bedingungen unterstützt.

Durch den Block generierte Daten

Von diesem Block werden keine Daten generiert.

Wie verwendet man diese Daten in verschiedenen Teilen eines Flows

Durch diesen Block werden keine Daten generiert, die im Flow verwendet werden können.

Fragmentierte Aktionsdarstellung, falls vorhanden

Dieser Block unterstützt keine fragmentierte Aktion.

Bekannte Fehlerszenarien

Da es sich um einen Terminalblock handelt, gibt es keine Fehlerszenarien, die bei der Ausführung dieses Blocks auftreten könnten.

Wie dieser Block in einem Flow-Protokoll aussieht

```
{  
  "ContactId": "string",  
  "ContactFlowId": "string",  
  "ContactFlowName": "string",
```

```
"ContactFlowModuleType": "Return",
"Identifier": "string",
"Timestamp": "2024-01-19T20:23:24.633Z",
"Parameters": {}
}
```

Flow-Block: „Rückrufnummer festlegen“

Beschreibung

- Geben Sie das Attribut an, um die Rückrufnummer festzulegen.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Nein — Ungültiger Nummernzweig
Aufgabe	Nein — Ungültiger Nummernzweig

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- KundenwarteschlangenFlow
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Rückrufnummer festlegen.

Set callback number ✕

Specify an attribute to set the customer callback number. [Info](#)

Use attribute

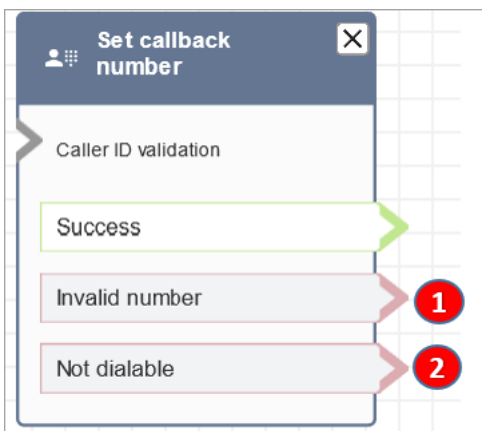
Namespace	▼
System	
Value	▼
Stored customer input	

Konfigurationstipps

- Der [Store customer input \(Kundeneingabe speichern\)](#)-Block wird häufig vor diesen Block gesetzt. Er speichert die Rückrufnummer des Kunden.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat die folgenden Verzweigungen: Erfolg, Ungültige Nummer und Nicht wählbar.



1. Ungültige Nummer: Der Kunde hat eine ungültige Telefonnummer eingegeben.
2. Nicht wählbar: Amazon Connect kann diese Nummer nicht wählen. Wenn Ihre Instance keine Telefonnummern mit dem der Landesvorwahl +447 anrufen darf und der Kunde einen Rückruf an eine Nummer mit diesem Präfix angefordert hat. Obwohl die Nummer gültig ist, kann Amazon Connect sie nicht anrufen.

Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

- [Beispiel-Warteschlangenkonfigurationen](#)
- [Beispielrückruf in der Warteschlange](#): Dieses Beispiel gilt nur für frühere Instances von Amazon Connect.

Szenarien

In diesen Themen finden Sie Szenarien, die diesen Block verwenden:

- [Erstellen von Flows, Warteschlangen und Weiterleitungsprofile für die Einrichtung von Rückrufen in der Warteschlange](#)
- [Informationen zu Rückrufen in der Warteschlange in Metriken](#)

Flow-Block: „Kontaktattribute festlegen“

Beschreibung

Speichert Schlüssel-Wert-Paare als Kontaktattribute. Sie legen einen Wert fest, auf den später in einem Flow verwiesen wird.

Erstellen Sie beispielsweise eine personalisierte Begrüßung für Kunden, die je nach Art des Kundenkontos an eine Warteschlange weitergeleitet werden. Sie können auch ein Attribut für einen Firmennamen oder eine Branche definieren, das in den Text-to-Speech-Zeichenfolgen enthalten ist, die einem Kunden mitgeteilt werden.

Der Block Kontaktattribute festlegen ist nützlich, um beispielsweise Attribute aus externen Quellen in benutzerdefinierte Attribute einzukopieren.

Weitere Informationen zu Kontaktattributen finden Sie unter [Amazon Connect-Kontaktattribute verwenden](#).

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Alle Flows

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Kontaktattribute festlegen. Es ist so konfiguriert, dass ein benutzerdefiniertes Attribut für Aktueller Kontakt mit dem Schlüssel GreetingPlayed und dem Wert true festgelegt wird.

Sie können folgende Attribute festlegen:

- **Aktueller Kontakt:** Die Attribute werden für den Kontakt festgelegt, für den dieser Flow ausgeführt wird. Auf die Attribute kann in anderen Bereichen von Amazon Connect zugegriffen werden, z. B. in anderen Flows, Modulen, Lambdas, Kontaktdatensätzen und der GetMetricData V2-API.
- **Verwandter Kontakt:** Die Attribute sind einem neuen Kontakt zugeordnet, der eine Kopie der ursprünglichen Kontakteigenschaften enthält.

Im Kontaktdatensatz ist dies die RelatedContact ID.

- **Flow:** Die Attribute sind auf den Flow beschränkt, in dem sie konfiguriert sind.

Flow-Attribute sind hilfreich, wenn Daten nicht für den gesamten Kontakt beibehalten werden sollen (z. B. wenn Sie vertrauliche Informationen wie die Kreditkartennummer des Kunden für einen Lambda-Datendip verwenden müssen).

- Flow-Attribute sind temporäre Variablen, die lokal gespeichert und nur im Flow verwendet werden. Sie sind außerhalb des Flows nicht sichtbar, auch dann nicht, wenn der Kontakt in einen anderen Flow übertragen wird.
- Sie können bis zu 32 KB groß sein (die maximale Größe des Abschnitts mit den Attributen des Kontaktdatensatzes).

- Sie werden nicht an ein Lambda übergeben, es sei denn, sie sind explizit als Parameter konfiguriert: Wählen Sie im Block Aufrufen der AWS -Lambda-Funktion die Option Parameter hinzufügen aus.
- Diese werden nicht an Module weitergegeben. Sie können ein Flow-Attribut innerhalb eines Moduls festlegen, es wird jedoch nicht vom Modul weitergegeben.
- Sie erscheinen nicht im Kontaktdatensatz.
- Sie werden auch nicht dem Kundendienstmitarbeiter im CCP angezeigt.
- Die `GetContactAttributes`-API kann sie nicht offenbaren.
- Wenn Sie die Protokollierung für den Flow aktiviert haben, erscheinen der Schlüssel und der Wert im Cloudwatch-Protokoll.

So verweisen Sie auf Attribute

- Die JSON-Syntax der einzelnen Attribute finden Sie unter [Liste der verfügbaren Kontaktattribute und ihrer JSONPath-Referenz](#).
- Für Verweise auf Attribute mit Sonderzeichen im Namen, z. B. Leerzeichen, eckige Klammern und einfache Anführungszeichen um den Attributnamen. Zum Beispiel: `$.Attributes['user attribute name']`.
- Um auf Attribute im gleichen Namespace zu verweisen, z. B. ein Systemattribut, verwenden Sie den Attributnamen oder den Namen, den Sie als Destination key (Zielschlüssel) angegeben haben.
- Um auf Werte in einem anderen Namespace zu verweisen, z. B. auf ein externes Attribut, geben Sie die JSONPath-Syntax für das Attribut an.
- Wenn Sie Kontaktattribute für den Zugriff auf andere Ressourcen verwenden möchten, legen Sie ein benutzerdefiniertes Attribut in Ihrem Flow fest und verwenden Sie als Wert für das Attribut den Amazon-Ressourcennamen (ARN) der Ressource, auf die Sie zugreifen möchten.

Beispiele für Lambda

- Verwenden Sie `$.External`, um aus einer Lambda-Funktionssuche auf einen Kundennamen zu verweisen. `AttributeKey`, `AttributeKey` ersetzt durch den Schlüssel (oder Namen) des von der Lambda-Funktion zurückgegebenen Attributs.
- Wenn Sie einen Amazon-Connect-Prompt in einer Lambda-Funktion verwenden möchten, legen Sie für den Prompt ein benutzerdefiniertes Attribut für den ARN fest, und greifen dann über die Lambda-Funktion auf dieses Attribut zu.

Amazon-Lex-Beispiele

- Um auf ein Attribut von einem Amazon Lex Lex-Bot zu verweisen, verwenden Sie das Format \$.Lex. und fügen dann den Teil des Amazon Lex Lex-Bot hinzu, auf den verwiesen werden soll, z. B. \$.Lex. IntentName.
- Wenn Sie auf die Kundeneingabe an einem Bot-Slot von Amazon Lex verweisen möchten, verwenden Sie „\$.Lex.Slots.slotName“, und ersetzen slotName durch den Namen des Slots im Bot.

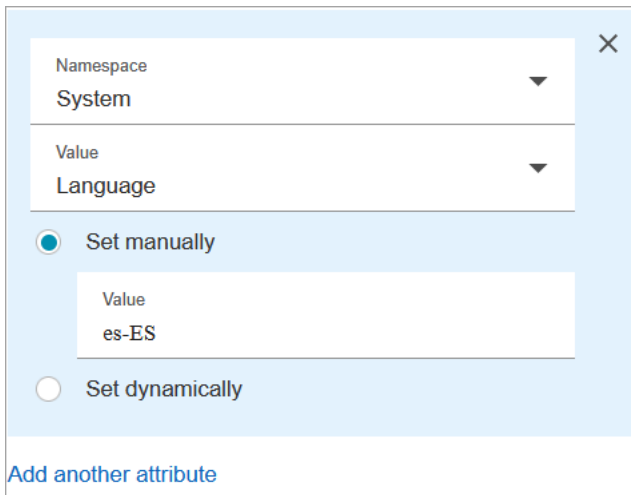
Was passiert, wenn Attribute 32 KB überschreiten

Attribute können bis zu 32 KB groß sein. Dies ist die maximale Größe des Abschnitts mit den Attributen von Kontaktdatensätzen. Wenn die Attribute für einen Kontakt 32 KB überschreiten, wird der Kontakt in den Fehlerzweig weitergeleitet. Ziehen Sie zur Risikominderung die folgenden Optionen in Betracht:

- Entfernen Sie unnötige Attribute, indem Sie ihre Werte auf leer setzen.
- Wenn die Attribute nur in einem Flow verwendet werden und nicht außerhalb dieses Flows referenziert werden müssen (z. B. durch ein Lambda oder einen anderen Flow), verwenden Sie Flow-Attribute. Auf diese Weise müssen Sie die 32 KB an Informationen nicht unnötig von einem Fluss in einen anderen übertragen.

Konfigurationstipps

- Wenn Sie einen benutzerdefinierten Zielschlüssel verwenden, können Sie ihn beliebig benennen, jedoch dürfen die Zeichen \$ und . (Punkt) nicht darin vorkommen. Beide Zeichen werden zur Festlegung der Attributpfade in JSONPath verwendet.
- Sie können den Block Kontaktattribut festlegen verwenden, um das erforderliche Sprachattribut für einen Amazon-Lex-V2-Bot festzulegen. (Ihr Sprachattribut in Amazon Connect muss dem Sprachmodell entsprechen, mit dem Ihr Amazon-Lex-V2-Bot erstellt wurde.) In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Sprachattribut, das auf „Spanisch“ festgelegt ist.



The screenshot shows a configuration window for a contact attribute. It has a close button (X) in the top right corner. The 'Namespace' dropdown is set to 'System'. The 'Value' dropdown is set to 'Language'. Below these, there are two radio buttons: 'Set manually' (which is selected) and 'Set dynamically'. Under 'Set manually', there is a 'Value' input field containing 'es-ES'. At the bottom left, there is a link that says 'Add another attribute'.

Sie können den [Stimme festlegen](#)-Block verwenden, um das erforderliche Sprachattribut für einen Amazon-Lex-V2-Bot festzulegen.

Weitere Informationen zur Verwendung von Kontaktattributen finden Sie unter [Amazon Connect-Kontaktattribute verwenden](#).

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat zwei Verzweigungen: Erfolg und Fehler.



Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

- [Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen \(Erstkontakterfahrung\)](#)

Szenarien

In diesen Themen finden Sie Szenarien, die diesen Block verwenden:

- [Referenzieren von Kontaktattributen](#)

Flow-Block: „Kunden-WarteschlangenFlow festlegen“

Beschreibung

- Gibt den aufzurufenden Flow an, wenn ein Kunde oder Kundendienstmitarbeiter in eine Warteschlange weitergeleitet wird.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

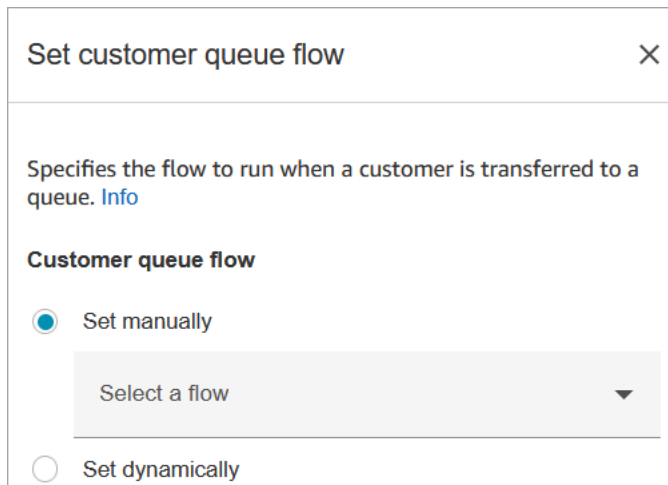
Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Kundenwarteschlangen-Flow festlegen.

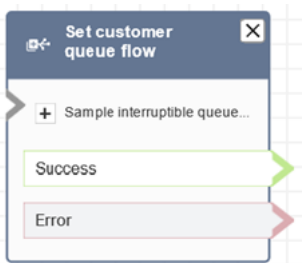


The screenshot shows a dialog box titled "Set customer queue flow" with a close button (X) in the top right corner. Below the title, there is a descriptive text: "Specifies the flow to run when a customer is transferred to a queue. [Info](#)". Underneath, the section "Customer queue flow" contains two radio buttons: "Set manually" (which is selected) and "Set dynamically". Below the "Set manually" option is a dropdown menu with the text "Select a flow" and a downward arrow.

Weitere Informationen zur Verwendung von Attributen finden Sie unter [Amazon Connect-Kontaktattribute verwenden](#).

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat die folgenden Verzweigungen: Erfolg und Fehler.



Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

- [Beispielrückruf in der Warteschlange](#)

Flow-Block: „TrennungsFlow festlegen“

Beschreibung

- Gibt an, welcher Flow nach einem Trennungseignis während eines Kontakts ausgeführt werden soll.

Ein Trennungseignis liegt vor, wenn:

- Ein Chat oder eine Aufgabe wird getrennt.
- Eine Aufgabe wird aufgrund einer Flow-Aktion unterbrochen.
- Eine Aufgabe läuft ab. Die Aufgabe wird automatisch unterbrochen, wenn sie nicht innerhalb von 7 Tagen abgeschlossen wurde.

Wenn das Trennungseignis auftritt, wird der entsprechende Flow ausgeführt.

- Es folgen Beispiele für eine mögliche Verwendung dieses Blocks:
 - Ausführen von Umfragen nach Ende des Kontakts. Beispielsweise fordert der Kundendienstmitarbeiter den Kunden auf, für eine Umfrage nach dem Anruf in der Leitung zu bleiben. Der Kundendienstmitarbeiter legt auf, und es wird ein VerbindungstrennungsFlow ausgeführt. Im VerbindungstrennungsFlow werden dem Kunden mithilfe des [Kundeneingabe abrufen](#)-Blocks eine Reihe von Fragen gestellt. Seine Antworten werden über einen [Aufrufen einer AWS Lambda -Funktion](#)-Block in eine externe Kundenfeedback-Datenbank hochgeladen. Dem Kunden wird gedankt und die Verbindung mit ihm wird getrennt.

Weitere Informationen zum Erstellen von Umfragen nach Ende des Kontakt finden Sie in diesem Blog: [Einfache Erstellung und Visualisierung von Umfragen nach Beendigung des Chats mit Amazon Connect und Amazon Lex](#). Und schauen Sie sich diesen Workshop an: [Aufbau einer Kontaktumfragelösung für Amazon Connect](#).

- Wenn ein Kunde in diesem Chat-Szenario nicht mehr auf den Chat reagiert, verwenden Sie diesen Block, um zu entscheiden, ob der TrennungsFlow ausgeführt und ein [Wait](#)-Block aufgerufen werden soll oder die Unterhaltung beendet werden soll.
- [In Aufgabenszenarien, in denen eine Aufgabe möglicherweise nicht innerhalb von 7 Tagen abgeschlossen wird, verwenden Sie diesen Block, um zu bestimmen, ob die Aufgabe erneut in die Warteschlange gestellt oder durch eine Flow-Aktion abgeschlossen/getrennt werden soll.](#)

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Alle Flows

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks TrennungsFlow festlegen.

Set disconnect flow ×

Specifies the contact flow to run when an agent disconnects the contact and the customer remains on the call. [Info](#)

Remaining participants: Customer only

Select a flow

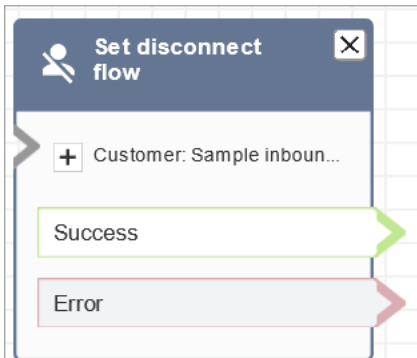
Set manually

Select a flow ▼

Set dynamically

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat die folgenden Verzweigungen: Erfolg und Fehler.



Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

- [Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen \(Erstkontakterfahrung\)](#)

Szenarien

In diesen Themen finden Sie Szenarien, die diesen Block verwenden:

- [Beispiel für ein Chat-Szenario](#)
- [Einfache Erstellung und Visualisierung von Umfragen nach der Chat-Beendigung mit Amazon Connect und Amazon Lex](#)
- [Aufbau einer Kontaktumfragerlösung für Amazon Connect](#)

Flow-Block: „EreignisFlow festlegen“

Beschreibung

- Gibt an, welcher Flow während eines Kontaktereignisses ausgeführt werden soll.
- Folgende Ereignisse werden unterstützt:

- StandardFlow für die Benutzeroberfläche des Kundendienstmitarbeiters: Gibt den abzurufenden Flow an, wenn ein Kontakt den Arbeitsbereich des Kundendienstmitarbeiters betritt. Mit diesem Ereignis können Sie eine [schrittweise](#) Anleitung einrichten, die dem Kundendienstmitarbeiter in diesem Szenario vorgespielt wird.
- TrennungFlow für die Benutzeroberfläche des Kundendienstmitarbeiters: Gibt den abzurufenden Flow an, wenn ein offener Kontakt im Arbeitsbereich des Kundendienstmitarbeiters beendet wird. Mit diesem Ereignis können Sie eine [schrittweise](#) Anleitung einrichten, die dem Kundendienstmitarbeiter in diesem Szenario vorgespielt wird.
- Datenstrom bei Kontaktunterbrechung: Gibt den Datenstrom an, der aufgerufen werden soll, wenn ein Kontakt unterbrochen wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Konzepte: Unterbrechen und Fortsetzen von Aufgaben](#).
- Datenstrom bei Kontaktfortsetzung: Gibt den Datenstrom an, der aufgerufen werden soll, wenn ein Kontakt fortgesetzt wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Konzepte: Unterbrechen und Fortsetzen von Aufgaben](#).

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Alle Flows

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks EreignisFlow festlegen.

Set event flow



Specify a flow to run when a contact event or interaction occurs, such as an agent accepting or disconnecting from a call or placing a customer on hold [Info](#)


Select event

Select an event hook

Default flow for Agent UI

Select a flow

Set manually

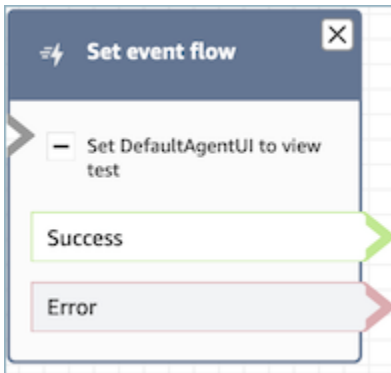
 Select a flow

This field cannot be empty.

Set dynamically

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat die folgenden Verzweigungen: Erfolg und Fehler.



Szenarien

In diesen Themen finden Sie Szenarien, die diesen Block verwenden:

- [So rufen Sie eine Anleitung zu Beginn eines Kontakts auf](#)

Flow-Block: „WarteFlow festlegen“

Beschreibung

- Bringt einen Flow-Typ mit einem anderen in Verbindung.
- Gibt den aufzurufenden Flow an, wenn ein Kunde oder Kundendienstmitarbeiter in Warteschleife verschoben wird.

Wenn dieser Block während einer Chat-Konversation ausgelöst wird, wird der Kontakt über die Fehler-Verzweigung weitergeleitet.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja

Kanal	Unterstützt?
Chat	Nein – Fehlerverzweigung
Aufgabe	Nein – Fehlerverzweigung

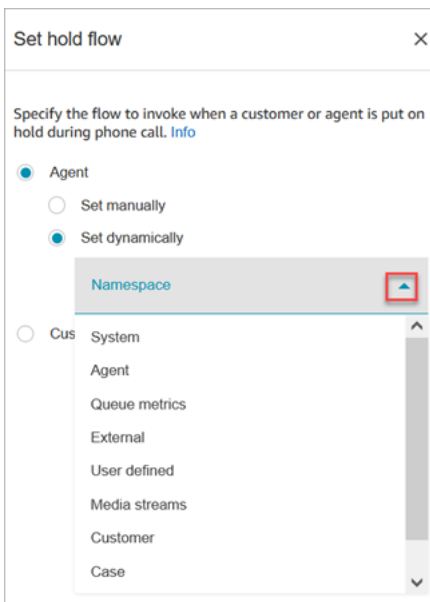
Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- KundenwarteschlangenFlow
- Outbound whisper flow (Ausgehender Whisper-Flow)
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks WarteFlow festlegen. Sie sehen die Dropdown-Liste der Namespaces, die Sie verwenden können, um den WarteFlow dynamisch festzulegen.



Weitere Informationen zur Verwendung von Attributen finden Sie unter [Amazon Connect-Kontaktattribute verwenden](#).

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat die folgenden Verzweigungen: Erfolg und Fehler.



Flow-Block: „Protokollierungsverhalten festlegen“

Beschreibung

- Aktiviert Flow-Protokolle, sodass Sie Ereignisse verfolgen können, wenn Kontakte mit Flows interagieren.
- Flow-Protokolle werden in gespeichert. Amazon CloudWatch Weitere Informationen finden Sie unter [In einer Amazon CloudWatch Protokollgruppe gespeicherte Flow-Protokolle](#).

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

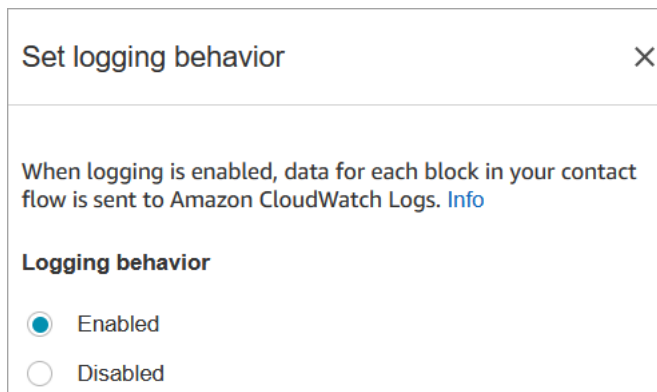
Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Alle Flows

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Protokollierungsverhalten festlegen. Es gibt zwei Optionen: das Protokollierungsverhalten „aktivieren“ oder „deaktivieren“.



Set logging behavior

When logging is enabled, data for each block in your contact flow is sent to Amazon CloudWatch Logs. [Info](#)

Logging behavior

Enabled

Disabled

Szenarien

Weitere Informationen zu Flow-Protokollen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Ereignisse in der Kundeninteraktion mit Flows verfolgen](#)

Flow-Block: „Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen“

Beschreibung

- Legt Optionen für die Aufzeichnung und/oder Überwachung (Mithören) von Gesprächen und Chat-Unterhaltungen fest.
- Dies aktiviert Features in Contact Lens. Weitere Informationen finden Sie unter [Analysieren von Konversationen mithilfe von Konversationsanalysen](#).

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Nein – Fehlerverzweigung

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- KundenwarteschlangenFlow
- Outbound whisper flow (Ausgehender Whisper-Flow)
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Tip

Wir empfehlen, den Block „Aufnahmeverhalten festlegen“ in einem eingehenden oder ausgehenden Flüsterfluss zu verwenden, um ein möglichst genaues Verhalten zu erzielen. Die Verwendung dieses Blocks in einem Warteschlangenfluss garantiert nicht immer, dass Anrufe aufgezeichnet werden. Dies liegt daran, dass der Block möglicherweise ausgeführt wird, nachdem der Kontakt dem Agenten hinzugefügt wurde.

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen. Sie hat zwei Abschnitte:

- **Anrufaufzeichnung:** Verwenden Sie diesen Abschnitt, um die Anrufaufzeichnung für den Kunden, den Kundendienstmitarbeiter oder für beide zu aktivieren oder zu deaktivieren.
- **Analytik:** In diesem Abschnitt aktivieren Sie die Contact-Lens-Analyse.

Set recording and analytics behavior

Specify recording behavior and configure Contact Lens conversational analytics [Info](#)

Call recording

Enables or disables call recording for the agent, customer, or both.

On

- Agent and customer
- Agent only
- Customer only

Off

Analytics

Enable Contact Lens conversational analytics.
Contact Lens conversational analytics provides ML-based speech and chat analytics such as transcripts, sentiment, contact categorization, sensitive data redaction, and contact summarization. These analytics help identify customer issues and improve agent performance. [Info](#)

Enable speech analytics
ML-based speech analytics for post-call and real-time. You need agent and customer call recordings to enable speech analytics

- Post-call analytics
Recommended for best transcription accuracy.
- Real-time and post-call analytics
Enables real-time alerts and speech analytics on live calls.

Enable chat analytics
ML-based chat analytics for post-chat. You need chat transcripts enabled on the Amazon Connect AWS management console to leverage chat analytics

Wenn Sie diesen Block zum [Einrichten von Aufzeichnungsverhalten](#) konfigurieren, wählen Folgendes aus:

- Um Sprachunterhaltungen aufzuzeichnen, wählen Sie aus, was aufgezeichnet werden soll: Agent and Customer (Agent und Kunde), Agent only (Nur Agent) oder Customer only (Nur Kunde).
- Um Chat-Gespräche aufzuzeichnen, müssen Sie Agent and Customer (Agent und Kunde) auswählen.
- Um die Überwachung von Sprach- und/oder Chat-Unterhaltungen zu ermöglichen, müssen Sie Agent and Customer (Agent und Kunde) auswählen.

Informationen zur Verwendung dieses Blocks zur Aktivierung von Contact Lens, einschließlich Features wie die Unkenntlichmachung vertraulicher Daten, finden Sie unter [Aktivieren von Amazon Connect Contact Lens](#).

Konfigurationstipps

- Sie können das Anrufaufzeichnungsverhalten in einem Flow abändern, z. B. von „Kundendienstmitarbeiter und Kunde“ zu „Nur Kundendienstmitarbeiter“. Führen Sie die folgenden Schritte aus:
 1. Fügen Sie einen zweiten Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen-Block zum Flow hinzu.
 2. Konfigurieren Sie den zweiten Block so, dass Anrufaufzeichnung auf Aus gesetzt ist.
 3. Fügen Sie einen weiteren Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen-Block hinzu.
 4. Konfigurieren Sie den dritten Block für das gewünschte neue Aufzeichnungsverhalten, z. B. Nur Kundendienstmitarbeiter.

Note

Die Einstellungen im Abschnitt Analytics werden durch jeden nachfolgenden Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen-Block im Flow überschrieben.

- Für Anrufe: Wenn Sie die Option „Konversationsanalyse für Kontaktlinsen aktivieren“ deaktivieren, wird die Kontaktlinsenanalyse deaktiviert.

Nehmen wir beispielsweise an, Ihr Flow enthält zwei Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen-Blöcke. Im ersten Block ist die Option Konversationsanalysen von Contact Lens aktivieren markiert. Im zweiten Block später im Flow, ist die Option nicht markiert. Die Analysen erscheinen dann nur in dem Zeitraum, während dem die Option aktiviert ist.

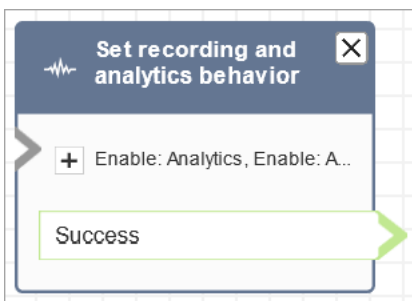
- Für Chat: Der Echtzeit-Chat beginnt mit der Analyse, sobald sie durch einen Block im Datenstrom aktiviert wird. Kein Block an einer späteren Stelle des Datenstroms deaktiviert die Echtzeit-Chat-Einstellungen.
- Wenn ein Kundendienstmitarbeiter einen Kunden in die Warteschleife setzt, wird der Kundendienstmitarbeiter weiterhin aufgezeichnet, der Kunde jedoch nicht.
- Wenn Sie einen Kontakt an einen anderen Kundendienstmitarbeiter oder eine Warteschlange weiterleiten möchten und weiterhin Contact Lens zum Sammeln von Daten verwenden möchten, müssen Sie dem Flow einen weiteren Block Aufzeichnungsverhalten festlegen hinzufügen, mit aktivierter Option Analyse aktivieren. Der Grund hierfür ist, dass eine Weiterleitung eine zweite Kontakt-ID und einen zweiten Kontaktdatensatz generiert. Contact Lens muss auch für diesen Kontaktdatensatz ausgeführt werden.

- Wenn Sie Contact Lens aktivieren, bestimmen der Typ des Datenstroms, in dem sich der Block befindet, und seine Position im Datenstrom, ob und wann Kundendienstmitarbeiter das Transkript mit der Kontaktzusammenfassung erhalten.

Weitere Informationen und Anwendungsbeispiele, in denen erläutert wird, wie sich der Block auf die Arbeit der Kundendienstmitarbeiter mit der Kontaktzusammenfassung auswirkt, finden Sie unter [Entwerfen eines Datenstroms für die wichtigsten Highlights](#).

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er verfügt über eine Verzweigung: Erfolg.



Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

- [Beispiel für den Flow bei eingehenden Anrufen \(Erstkontakterfahrung\)](#)

Szenarien

In diesen Themen finden Sie Szenarien, die diesen Block verwenden:

- [Einrichten des Aufzeichnungsverhaltens](#)
- [Einrichten der Live-Überwachung für Sprache und/oder Chat](#)
- [Überprüfen Sie aufgezeichnete Unterhaltungen zwischen Kundendienstmitarbeiter und Kunden mithilfe von Amazon Connect](#)

- [Analysieren von Konversationen mithilfe von Konversationsanalysen](#)

Datenstrom-Block: Festlegen von Weiterleitungskriterien

- Legt Weiterleitungskriterien für einen Kontakt fest.
- Vordefinierte Attribute werden verwendet, um Weiterleitungskriterien für Kontakte aller Kanäle wie Voice, Chat und Task festzulegen. Ein Weiterleitungskriterium ist eine Abfolge von einem oder mehreren Weiterleitungsschritten.
- Ein Weiterleitungsschritt ist eine Kombination aus einer oder mehreren Anforderungen, zum Beispiel Language:English >= 4 AND Technology:AWS Kinesis >= 2 und einer Ablaufdauer. Ein Weiterleitungsschritt kann auch als nicht ablaufend festgelegt werden.
- Eine Anforderung ist eine Bedingung, die anhand eines vordefinierten Attributnamens, seines Werts, eines Vergleichsoperators und einer Kenntnisstufe erstellt wird. Zum Beispiel Technologie:AWS Kinesis >= 2.
- Die folgenden Flow-Typen unterstützen diesen Block:
 - Inbound-Flow
 - Customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow)
 - Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
 - Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“
- Der Block „Weiterleitungskriterien festlegen“ muss zusammen mit dem Block „In die Warteschlange übertragen“ verwendet werden, da dieser den Kontakt in die Amazon Connect Connect-Warteschlange weiterleitet und die für den Kontakt angegebenen Weiterleitungskriterien aktiviert.
- Die für den Kontakt festgelegten Weiterleitungskriterien werden nicht wirksam, wenn der Kontakt in eine Agentenwarteschleife weitergeleitet wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Weiterleitung anhand der Kompetenzen von Kundendienstmitarbeitern](#).

Voraussetzungen für das Einrichten von Weiterleitungskriterien

Um die Weiterleitungskriterien für einen Kontakt festzulegen, müssen Sie zunächst die folgenden Schritte ausführen:

1. Geben Sie einen Namen für den Benutzer ein und klicken Sie dann auf [Vordefinierte Attribute](#).
2. [Zuweisen von Kompetenzen zu Kundendienstmitarbeitern](#) unter Verwendung vordefinierter Attribute, die zuvor erstellt wurden

So funktionieren die Weiterleitungskriterien

Wenn ein Kontakt in eine Standardwarteschlange weitergeleitet wird, aktiviert Amazon Connect den ersten Schritt, der in den Weiterleitungskriterien des Kontakts angegeben ist. Ein Kundendienstmitarbeiter wird dem Kontakt nur hinzugefügt, wenn er die im aktiven Weiterleitungsschritt des Kontakts angegebenen Anforderungen erfüllt. Wenn bis zum Ablauf des Schritts kein solcher Kundendienstmitarbeiter gefunden wird, fährt Amazon Connect mit dem nächsten Schritt fort, der in den Weiterleitungskriterien angegeben ist, bis eines davon erfüllt ist. Wenn alle Schritte abgelaufen sind, wird der Kontakt dem am längsten verfügbaren Kundendienstmitarbeiter angeboten, der die Warteschlange in seinem Weiterleitungsprofil hat. Beachten Sie, dass ein Weiterleitungsschritt niemals abläuft, wenn darin keine Ablaufdauer angegeben ist.

Sie können die folgenden Elemente in einem Routing-Kriterium verwenden:

- Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
 - Ein einzelnes Attribut.
 - Zwei — acht Attribute, die die AND Bedingung verwenden.
 - Zwei Attribute, die die OR Bedingung verwenden. Sie können sie nur verwenden OR, wenn Attribute dynamisch festgelegt werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden des Datenstrom-Blocks](#).


Darüber hinaus müssen Attribute und Routing-Kriterien Folgendes aufweisen:

- Jedem Attribut muss ein entsprechendes Qualifikationsniveau zugeordnet sein.
- Jeder Kenntnisstufe muss der Vergleichsoperator „>=“ verwendet werden.
- Für jeden Schritt der Kriterien muss ein zeitlich begrenzter Ablauftimer festgelegt werden.
- Für den letzten Schritt der Kriterien kann ein zeitlich festgelegter oder nicht ablaufender Ablauftimer festgelegt werden.

Verwenden des Datenstrom-Blocks

Sie können die gewünschten Weiterleitungskriterien entweder manuell in der Benutzeroberfläche des Kontaktdatenstromblocks oder dynamisch auf der Grundlage der Ausgabe des Blocks „AWS-Lambda.Funktion auslösen“ festlegen.

Block Type

 Set routing criteria

Block Name

0 / 50

Target a contact within a queue to agents matching a specific location, expertise, or other requirement. [Learn more](#)

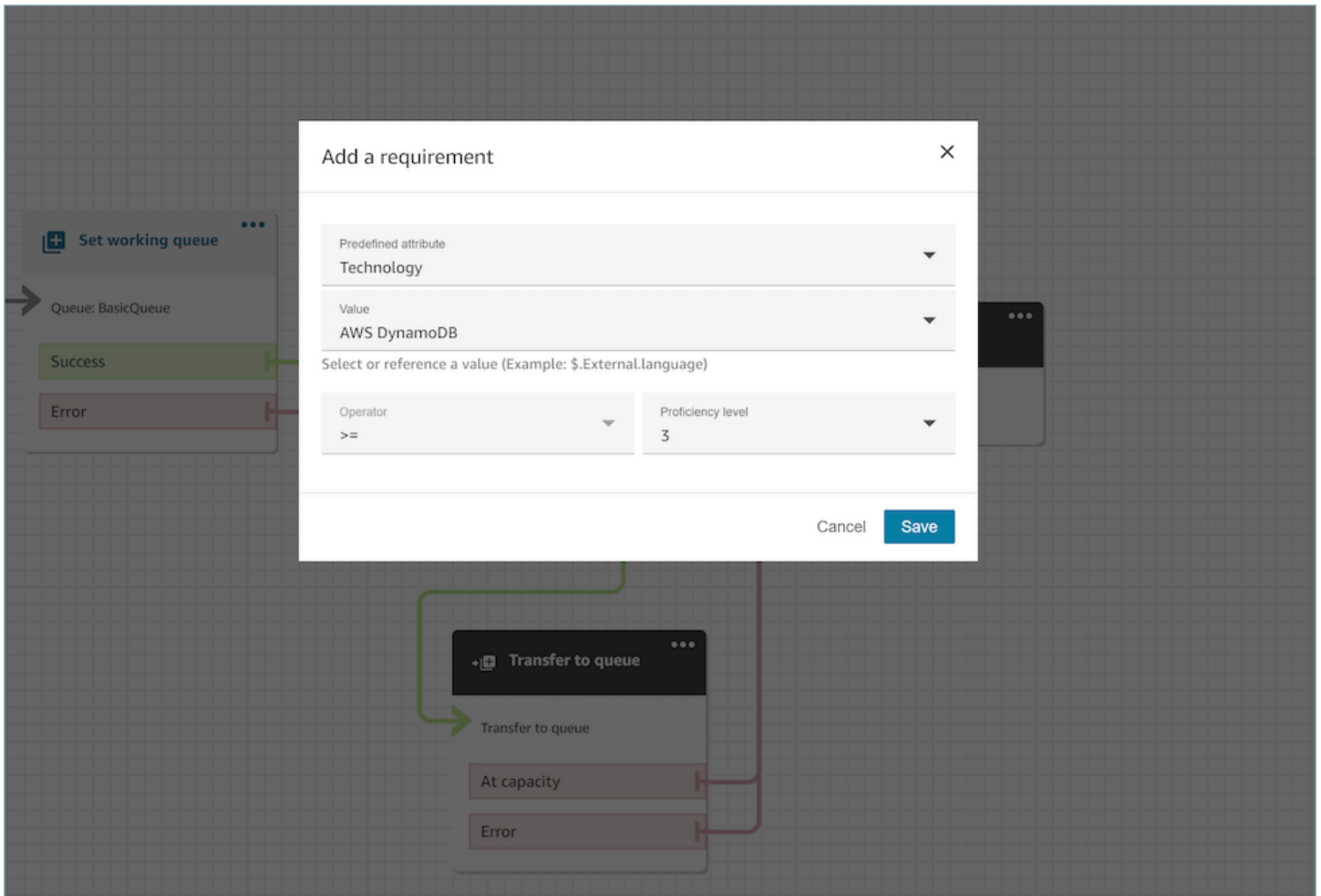
**How it works**

Set up to 5 steps of routing criteria. When it fails to meet the requirements in an earlier step, the routing criteria will move on to the next step sequentially until one of them is satisfied. When all criteria are exhausted, contact will be offered to any agent in queue.

- Set manually
- Set dynamically

Verwenden des Datenstrom-Blocks

Mit dieser Option können Sie die Weiterleitungskriterien für Kontakte, wie sie im Block „Weiterleitungskriterien festlegen“ angegeben sind, manuell festlegen. Sehen Sie unten sich das Beispiel eines Datenstroms an, bei dem das vordefinierte Attribut manuell zu einem Weiterleitungsschritt hinzugefügt wird, indem das Attribut und der Wert aus einer Drop-down-Liste ausgewählt werden.



Bei Bedarf können Sie den vordefinierten Attributwert auch bei dieser Option dynamisch mithilfe der JSONPath-Referenz konfigurieren. Sie können beispielsweise eine `$.External.Language`` JSONPath-Referenz angeben, anstatt einen AWS DynamoDB Wert für die ``Technology`` Anforderung aller Kontakte fest zu codieren. Weitere Informationen zur JSONPath-Referenz finden Sie unter [Liste der verfügbaren Kontaktattribute und ihrer JSONPath-Referenz](#).

Dynamisches Festlegen der Weiterleitungskriterien

Sie können Routing-Kriterien für einen Kontakt dynamisch auf der Grundlage der Ausgabe des Funktionsblocks AWS Lambda aufrufen festlegen.

- Konfigurieren Sie im Funktionsblock AWS Lambda aufrufen die Lambda-Funktion so, dass sie die Routingkriterien im JSON-Format zurückgibt, und legen Sie die Antwortvalidierung auf JSON fest. Weitere Informationen zur Verwendung von AWS-Lambda-Funktion aufrufen finden Sie in der [Aufrufen von AWS Lambda-Funktionen](#)-Dokumentation.
- Wählen Sie im Set `Routing Criteria`-Block die Option `Dynamisch` festlegen mit den obigen Lambda-Attributen - Namespace als `External` und Schlüssel, wie in der obigen Lambda-Antwort angegeben. Der Schlüssel wäre beispielsweise `MyRoutingCriteria`, da er auf die Weiterleitungskriterien in der Lambda-Beispielantwort im folgenden Abschnitt verweist.

Beispiel für eine Lambda-Funktion zum Festlegen von Weiterleitungskriterien

Das folgende Lambda-Beispiel verwendet `AndExpression`, um Routing-Kriterien zurückzugeben:

```
export const handler = async(event) => {
  return {
    "MyRoutingCriteria": {
      "Steps": [
        {
          "Expression": {
            "AndExpression": [
              {
                "AttributeCondition": {
                  "Name": "Language",
                  "Value": "English",
                  "ProficiencyLevel": 4,
                  "ComparisonOperator": "NumberGreaterOrEqualTo"
                }
              },
              {
                "AttributeCondition": {
                  "Name": "Technology",
                  "Value": "AWS Kinesis",
                  "ProficiencyLevel": 2,
                  "ComparisonOperator": "NumberGreaterOrEqualTo"
                }
              }
            ]
          }
        }
      ]
    }
  }
}
```



```

    ]
  },
  "Expiry": {
    "DurationInSeconds": 30
  }
},
{
  "Expression": {
    "AttributeCondition": {
      "Name": "Language",
      "Value": "English",
      "ProficiencyLevel": 1,
      "ComparisonOperator": "NumberGreaterOrEqualTo"
    }
  }
}
]
}
};

```

Das folgende Lambda-Beispiel verwendet `OrExpression`, um Routing-Kriterien zurückzugeben:

```

export const handler = async(event) => {
  return {
    "MyRoutingCriteria": {
      "Steps": [
        {
          "Expression": {
            "OrExpression": [
              {
                "AttributeCondition": {
                  "Name": "Technology",
                  "Value": "AWS Kinesis Firehose",
                  "ProficiencyLevel": 2,
                  "ComparisonOperator": "NumberGreaterOrEqualTo"
                }
              },
              {
                "AttributeCondition": {
                  "Name": "Technology",
                  "Value": "AWS Kinesis",
                  "ProficiencyLevel": 2,

```

```
        "ComparisonOperator": "NumberGreaterOrEqualTo"
      }
    }
  ],
  },
  "Expiry": {
    "DurationInSeconds": 30
  }
}
];
};
```

Was sind die Status eines Weiterleitungsschritts und warum werden sie benötigt?

1. **Inaktiv:** Wenn die Weiterleitungskriterien aktiviert sind, wird der erste Schritt sofort inaktiv. Die Weiterleitungseingine führt die Kriterien Schritt für Schritt gemäß dem Ablauftimer aus.
 - a. Jeder Schritt beginnt als inaktiv, bis der vorherige Schritt abgelaufen ist.
2. **Aktiv:** Wenn ein Schritt aktiv für eine Übereinstimmung ausgeführt wird, wird der Status auf „Aktiv“ gesetzt
3. **Abgelaufen:** Wenn Amazon Connect während der Dauer eines Schritts keinen Agenten findet und der Timer abläuft, fährt die Routing-Engine mit dem nächsten Schritt fort. Der vorherige Schritt gilt als Abgelaufen.
4. **Beigetreten:** Immer wenn ein Kundendienstmitarbeiter erfolgreich einem Kontakt für einen bestimmten Schritt zugeordnet wurde, wird der Status des Schritts auf Beigetreten gesetzt.
5. **Unterbrochen:** Wenn ein Kontakt zu lange gewartet hat oder ein Betriebsleiter beschließt, den Datenstrom zu unterbrechen und die Weiterleitungskriterien zu ändern. Dies kann erfolgen, während ein bestimmter Schritt aktiv ist, z. B. wenn eine Aufgabe seit 24 Stunden wartet und ein Manager die Kriterien ändern möchte. Der Status des Schritts wird dann auf Unterbrochen gesetzt.
6. **Deaktiviert:** Wenn ein Kunde einen Anruf abbricht oder eine Verbindung unterbrochen wird, wird die Weiterleitung beendet.

Szenarien

In diesen Themen finden Sie Szenarien, die diesen Block verwenden:

- [Referenzieren von Kontaktattributen](#)

Flow-Block: „Sprach-ID einrichten“

Beschreibung

- Aktiviert Audio-Streaming und legt Schwellenwerte für die Sprachauthentifizierung und die Erkennung von Betrügern in einer Beobachtungsliste fest. Weitere Informationen über dieses Feature finden Sie unter [Sprach-ID](#).
- Sendet Audio an Amazon Connect Voice ID, um die Identität des Anrufers zu überprüfen und den Betrügern auf der Beobachtungsliste zuzuordnen, sobald der Anruf mit einem Flow verbunden ist.
- Setzen Sie einen [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#)-Block vor Sprach-ID einrichten ein, damit Audio ordnungsgemäß gestreamt werden kann. Sie können ihn so bearbeiten, dass er eine einfache Nachricht wie „Willkommen“ enthält.
- Setzen Sie einen [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#) Block hinter Sprach-ID einrichten, um die Kunden-ID für den Anrufer festzulegen.

`CustomerId` kann beispielsweise eine Kundennummer aus Ihrem CRM sein. Sie können eine Lambda-Funktion erstellen, um die eindeutige Kunden-ID des Anrufers aus Ihrem CRM-System abzurufen. Sprach-ID verwendet dieses Attribut als `CustomerSpeakerId` für den Anrufer.

`CustomerId` kann ein alphanumerischer Wert sein. Es unterstützt nur die Sonderzeichen „_“ und „-“ (Unterstrich und Bindestrich). Es muss keine UUID sein. Weitere Informationen finden Sie in `CustomerSpeakerId` unter dem Datentyp [Sprecher](#).

- Verwenden Sie nach Sprach-ID einrichten einen [„Voice-ID prüfen“](#)-Block, um basierend auf den Ergebnissen der Anmeldungsprüfung, Authentifizierung oder Betrugserkennung zu verzweigen.
- Informationen zur Verwendung von Sprach-ID einrichten in einem Flow mit [„Voice-ID prüfen“](#) und [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#) finden Sie in [Schritt 2: Erstellen einer neuen Sprach-ID-Domain und eines neuen Verschlüsselungsschlüssels](#) unter [Sprach-ID aktivieren](#).

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja

Kanal	Unterstützt?
Chat	Nein – Fehlerverzweigung
Aufgabe	Nein – Fehlerverzweigung

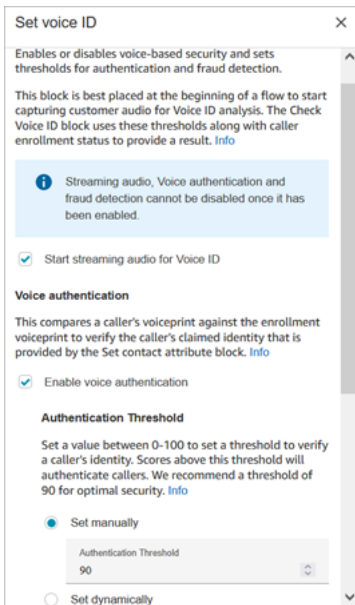
Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- Customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow)
- Kunden-Whisper-Flow
- Outbound whisper flow (Ausgehender Whisper-Flow)
- Agent whisper flow (Whisper-Flow für Agenten)
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Voice-ID einrichten. Sie sehen den Abschnitt Sprachauthentifizierung. In diesem Beispiel ist der Authentifizierungsschwellenwert auf 90 gesetzt. Dies ist der empfohlene Schwellenwert.



Starten des Audio-Streamings für „Voice-ID“

Wenn diese Option ausgewählt ist, beginnt Amazon Connect, Audio vom Kanal des Kunden an „Voice-ID“ zu streamen.

Sie können diesen Block an mehreren Stellen in einem Flow hinzufügen. Nachdem die Option Audio-Streaming starten ausgewählt wurde, kann diese nicht mehr deaktiviert werden, auch wenn später im Flow andere Voice-ID festlegen-Blöcke vorhanden sind, für die diese nicht aktiviert ist.

Sprachauthentifizierung

Authentifizierungsschwellenwert: Wenn „Voice-ID“ den Stimmabdruck des Anrufers mit dem registrierten Stimmabdruck der vorgegebenen Identität vergleicht, wird ein Authentifizierungswert zwischen 0 und 100 generiert. Dieser Wert gibt die Zuverlässigkeit einer Übereinstimmung an. Sie können einen Schwellenwert für die Punktzahl konfigurieren, der angibt, ob der Anrufer authentifiziert ist. Der Standardschwellenwert von 90 bietet in den meisten Fällen eine hohe Sicherheit.

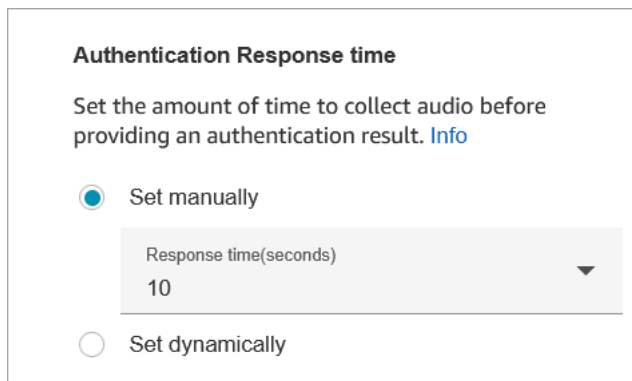
- Wenn der Authentifizierungswert unter dem konfigurierten Schwellenwert liegt, behandelt „Voice-ID“ den Anruf als nicht authentifiziert.
- Wenn der Authentifizierungswert über dem konfigurierten Schwellenwert liegt, behandelt „Voice-ID“ den Anruf als authentifiziert.

Wenn die Person beispielsweise krank ist und von einem Mobilgerät in ihrem Auto aus anruft, wird der Authentifizierungswert etwas niedriger sein als wenn es der Person gut geht und sie von einem ruhigen Zimmer aus anruft. Wenn ein Betrüger anruft, ist der Authentifizierungswert viel niedriger.

Reaktionszeit bei der Authentifizierung

Sie können die Reaktionszeit für die Authentifizierung zwischen 5 und 10 Sekunden festlegen. Dies bestimmt, wie schnell die „Voice ID“-Authentifizierungsanalyse abgeschlossen werden soll. Wenn Sie den Wert verringern, wird die Reaktionszeit schneller, was jedoch zu einer geringeren Genauigkeit führt. Wenn Sie Self-Service-IVR-Optionen anbieten, bei denen Anrufer nicht viel sagen, sollten Sie die Reaktionszeit evtl. reduzieren. Sie können dafür die Wartezeit verlängern, wenn der Anruf an einen Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet werden muss.

In der folgenden Abbildung sehen Sie den Abschnitt „Reaktionszeit für die Authentifizierung“ des Blocks. Die Reaktionszeit wird manuell auf 10 Sekunden eingestellt.



Authentication Response time

Set the amount of time to collect audio before providing an authentication result. [Info](#)

Set manually

Response time(seconds)
10

Set dynamically

Wählen Sie Dynamisch festlegen aus, um den Authentifizierungsschwellenwert auf der Grundlage bestimmter Kriterien festzulegen. Sie könnten den Schwellenwert beispielsweise je nach Mitgliedsstufe des Kunden oder Transaktionstyp bzw. der angefragten Informationen erhöhen.

Betrugserkennung

Der Schwellenwert, den Sie für die Betrugserkennung festlegen, wird zur Risikomessung verwendet. Werte über dem Schwellenwert werden als höheres Risiko gemeldet. Werte unter dem Schwellenwert werden als niedrigeres Risiko gemeldet. Eine Anhebung des Schwellenwerts senkt die False-Positive-Rate (macht das Ergebnis sicherer), erhöht jedoch die False-Negative-Rate

Wählen Sie Dynamisch festlegen aus, um den Schwellenwert zur Betrugserkennung auf Basis bestimmter Kriterien festzulegen. Sie könnten beispielsweise den Schwellenwert für vermögende Kunden je nach Transaktionstyp bzw. der angefragten Informationen senken.

Fraud detection

This will check for impersonation attempts and presence of known fraudsters. [Info](#)

Enable fraud detection

Fraud threshold

Set a minimum score between 0-100 to establish a high risk threshold. Scores above this value will report as high risk. We recommend a threshold of 50 for optimal security. [Info](#)

Set manually

Threshold score
50

Set dynamically

Fraud watchlist

Specify an existing fraud watchlist in your Voice ID domain for this contact or use the default fraud watchlist for this domain. [Info](#)

Use default watchlist

Set manually

Set dynamically

Die von Ihnen ausgewählte Beobachtungsliste wird bei der Auswertung der Sprachsitzung verwendet. Wählen Sie Standardüberwachungsliste verwenden, um die Standard-Beobachtungsliste Ihrer Domain zu verwenden. Für „Manuell festlegen“ muss die ID der Beobachtungsliste aus 22 alphanumerischen Zeichen bestehen.

Ähnlich gilt für die Beobachtungsliste: Wählen Sie Dynamisch einstellen, um die Beobachtungsliste auf der Grundlage der angegebenen Kriterien festzulegen. Möglicherweise möchten Sie aufgrund der Art der Transaktion oder der Informationen, zu denen Sie anrufen, eine strengere Überwachungsliste verwenden.

Konfigurationstipps

- Für Schwellenwert für die Authentifizierung empfehlen wir, mit dem Standardwert 90 zu beginnen und ihn so lange anzupassen, bis Sie die richtige Kombination für Ihr Unternehmen gefunden haben.

Jedes Mal, wenn Sie den Wert für Authentifizierungsschwellenwert über den Standardwert von 90 erhöhen, müssen Sie einen Kompromiss eingehen:

- Je höher der Schwellenwert, desto höher ist die False-Reject-Rate (FRR), d. h. die Wahrscheinlichkeit, dass ein Kundendienstmitarbeiter die Identität des Kunden überprüfen muss.

Wenn Sie ihn beispielsweise zu hoch festlegen, z. B. höher als 95, müssen die Kundendienstmitarbeiter die Identität jedes Kunden überprüfen.

- Je niedriger der Schwellenwert, desto höher ist die False-Acceptance-Rate (FAR), d. h. die Wahrscheinlichkeit, dass „Voice-ID“ einen Zugriffsversuch eines nicht autorisierten Anrufers akzeptiert.
- Wenn „Voice-ID“ bestätigt, dass die Stimme dem registrierten Kunden gehört, wird der Status Authentifiziert zurückgegeben. Fügen Sie Ihrer Flow-Verzweigung basierend auf dem zurückgegebenen Status einen [„Voice-ID prüfen“](#)-Block hinzu.
- Für Schwellenwert zur Betrugserkennung empfehlen wir, mit dem Standardwert 50 zu beginnen und ihn so lange anzupassen, bis Sie die richtige Kombination für Ihr Unternehmen gefunden haben.

Wenn die Punktzahl des Anrufers über dem Schwellenwert liegt, besteht bei diesem Anruf ein höheres Betrugsrisiko.

- Bei der Betrugsüberwachungsliste wird das Format überprüft, wenn der Flow veröffentlicht wird.
 - Wenn eine Beobachtungsliste dynamisch eingerichtet wird und das Format nicht gültig ist, wird der Kontakt im Block „Sprach-ID festlegen“ über den Bereich Fehler weitergeleitet.
 - Wenn eine Watchlist-ID manuell oder dynamisch mit einem gültigen Format festgelegt wird, die Beobachtungsliste aber in der Voice ID-Domain der Instanz nicht verfügbar ist, wird der Kontakt in den Blockzweig Fehler weitergeleitet, wenn der [„Voice-ID prüfen“](#) Block Check Voice ID später im Flow verwendet wird.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat die folgenden Verzweigungen: Erfolg und Fehler.



Weitere Informationen

Weitere Informationen zu diesem Block finden Sie im folgenden Thema:

- [Verwenden Sie die Anruferauthentifizierung in Echtzeit mit Sprach-ID](#)

- [Flow-Block: „Voice-ID prüfen“](#)
- [Verwendung von Voice ID](#)

Flow-Block: „Voice-ID einrichten“

Beschreibung

- Legt die text-to-speech (TTS-) Sprache und Stimme fest, die für den Kontaktablauf verwendet werden sollen.
- Die Standardstimme ist für „Joanna“ (Konversationssprachstil) konfiguriert.
- Sie können „Sprechstil überschreiben“ wählen, um ihn und andere Stimmen zu [Neural Voices](#) zu machen. Neuronale Stimmen lassen automatisierte Gespräche lebensechter klingen, indem Tonhöhe, Beugung, Intonation und Tempo verbessert werden.

Eine Liste der unterstützten neuronalen Stimmen finden Sie unter [Neuronale Stimmen](#) im Amazon-Polly-Entwicklerhandbuch.

- Nachdem dieser Block ausgeführt wurde, wird jeder TTS-Aufruf in die ausgewählte neuronale oder Standardstimme aufgelöst.
- Wenn dieser Block während einer Chat-Konversation ausgelöst wird, geht der Kontakt in die Verzweigung Erfolg. Dies hat keine Auswirkungen auf das Chat-Erlebnis.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Nein – Erfolgszweig
Aufgabe	Nein – Erfolgszweig

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Alle Flows

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Stimme festlegen. Der Block ist für Englisch konfiguriert, die Stimme ist „Joanna“ und der Sprachstil ist „Konversation“.

The screenshot shows a 'Set voice' dialog box with the following settings:

- Language:** English (United States)
- Voice:** Joanna
- Override speaking style - Neural: Conversational**
- Neural speaking style** (selected):
 - Standard (Legacy)
 - Neural speaking style
 - Speech Style:** Conversational
- Set language attribute**
Use currently selected language as an attribute.

Tip

Für Stimmen, die nur neuronale, aber keine Standardsprachstile unterstützen, wird automatisch Sprechstil überschreiben ausgewählt. Diese Einstellung können Sie nicht ändern.

Verwenden eines Amazon-Lex-Bots in Amazon Connect

Wenn Sie einen Amazon-Lex-V2-Bot verwenden, muss Ihr Sprachattribut in Amazon Connect dem Sprachmodell entsprechen, das für die Erstellung Ihres Lex-Bot verwendet wurde. In Amazon Lex (Classic) trifft das nicht zu.

- Wenn Sie einen Amazon-Lex-V2-Bot mit einem anderen Sprachmodell erstellen, z. B. en_AU, fr_FR, es_ES oder andere, wählen Sie unter Stimme diejenige aus, die dieser Sprache entspricht, und müssen dann wie in der folgenden Abbildung gezeigt Sprachattribut festlegen auswählen.
- Wenn Sie keine en-US-Stimme mit einem Amazon-Lex-V2-Bot verwenden und Sprachattribut festlegen nicht auswählen, gibt der [Kundeneingabe abrufen](#)-Block einen Fehler zurück.
- Wählen Sie für Bots mit mehreren Sprachen (z. B. en_AU und en_GB) wie in der folgenden Abbildung gezeigt die Option Sprachattribut festlegen für eine der Sprachen aus.

Set voice

Sets the voice to interact with the customer. [Info](#)

Language
English (Australia)

Voice
Olivia

Override speaking style - Neural: None

i This voice only supports Neural Engine, system will save as: (Neural: None)

Standard (Legacy)

Neural speaking style

Speech Style
None

i This voice only supports the default speaking style.

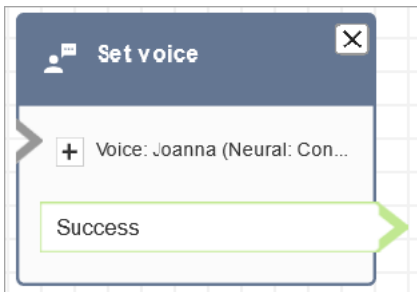
Set language attribute
Use currently selected language as an attribute.

Konfigurationstipps

- Für die neuronalen Stimmen von Joanna und Matthew in amerikanischem Englisch (en-US) können Sie auch einen [Newscaster-Sprechstil](#) angeben.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat die folgenden Verzweigung: Erfolg.



Szenarien

In diesen Themen finden Sie Szenarien, die diesen Block verwenden:

- [Zu text-to-speech den Eingabeaufforderungen hinzufügen](#)

Flow-Block: „Whisper-Flow einstellen“

Beschreibung

Ein Whisper-Flow ist das, was ein Kunde oder ein Kundendienstmitarbeiter erlebt, wenn er an einer Sprach- oder Chat-Konversation teilnimmt. Beispielsweise:

- Ein Kundendienstmitarbeiter und ein Kunde nehmen gemeinsam an einem Chat teil. Bei einem Kundendienstmitarbeiter-Whisper könnte beispielsweise ein Text mit dem Namen des Kunden angezeigt werden, in welcher Warteschlange der Kunde war, oder es könnte dem Kundendienstmitarbeiter mitgeteilt werden, dass der Kunde ein Club-Mitglied ist.
- Ein Kundendienstmitarbeiter und ein Kunde nehmen gemeinsam an einem Anruf teil. Bei einem Kunden-Whisper könnte dem Kunden beispielsweise mitgeteilt werden, dass der Anruf zu Schulungszwecken aufgezeichnet wird, oder ihm dafür danken, dass er ein Club-Mitglied ist.
- Ein Kundendienstmitarbeiter und ein Kunde nehmen gemeinsam an einem Chat teil. Mithilfe eines Kontaktattributs zeichnet ein „Kundendienstmitarbeiter-Whisper“-Flow auf, welcher Mitarbeiter mit der Konversation verbunden wird. Dieses Attribut wird dann in einem TrennungsFlow verwendet, um den Kontakt an denselben Kundendienstmitarbeiter zurück zu leiten, falls der Kunde nach dem Trennen der Verbindung noch nachfassende Fragen hat.

Ein Whisper-Flow hat folgende Merkmale:

- Es handelt sich um eine einseitige Interaktion: Entweder der Kunde oder der Kundendienstmitarbeiter hört oder sieht ihn.

- Er kann zur Erstellung personalisierter und automatisierter Interaktionen verwendet werden.
- Er wird ausgeführt, wenn ein Kunde und ein Kundendienstmitarbeiter verbunden werden.

Bei Anrufen setzt der Block Whisper-Flow festlegen den [Standard-Whisper für den Kundendienstmitarbeiter](#) bzw. den [Kunden-Whisper-Flow](#) außer Kraft, indem stattdessen ein von Ihnen erstellter Whisper-Flow verknüpft wird.

⚠ Important

Bei Chat-Konversationen müssen Sie den Block Whisper-Flow einstellen hinzufügen, damit der standardmäßige Whisper für den Kundendienstmitarbeiter oder Kunden abgespielt wird. Anweisungen finden Sie unter [Festlegen eines standardmäßigen Whisper-Flows für eine Chat-Konversation](#).

So funktioniert der Block „Whisper-Flow einstellen“

- Bei eingehenden Konversationen (Sprache oder Chat) gibt der Block Whisper-Flow einstellen an, welcher Whisper-Flow dem Kunden oder dem Kundendienstmitarbeiter abgespielt werden soll, wenn sie beitreten.
- Bei ausgehenden Anrufen legt der Flow fest, welcher Whisper-Flow dem Kunden abgespielt werden soll.
- Ein Whisper wird immer nur einem Teilnehmer abgespielt, entweder dem Kundendienstmitarbeiter oder dem Kunden, je nachdem, welchen Whisper-Typ Sie ausgewählt haben. Beispielsweise würde der Kundendienstmitarbeiter nicht den an den Kunden gerichteten Whisper „Dieser Anruf wird aufgezeichnet“ hören.
- Ein Whisper-Flow wird ausgelöst, sobald der Kundendienstmitarbeiter den Kontakt entgegennimmt (entweder automatisch oder manuell). Der Whisper-Flow für Kundendienstmitarbeiter wird ausgeführt, bevor der Kunde aus der Warteschlange genommen wird. Anschließend wird der Kunde aus der Warteschlange genommen und der Kunden-Whisper-Flow wird ausgeführt. Beide Flows werden bis zum Ende ausgeführt, bevor der Kundendienstmitarbeiter und der Kunde miteinander sprechen oder chatten können.
- Wenn ein Mitarbeiter die Verbindung unterbricht, während der Kundendienstmitarbeiter-Whisper läuft, bleibt der Kunde in der Warteschlange, um an einem anderen Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet zu werden.

- Wenn ein Kunde die Verbindung unterbricht, während der Kunden-Whisper läuft, wird der Kontakt beendet.
- Wenn ein Whisper-Flow für Kundendienstmitarbeiter oder Kunden einen Block enthält, der vom Chat nicht unterstützt wird, z. B. Medienstreaming [Start/Stop](#) oder [Stimme festlegen](#), dann überspringt der Chat diese Blöcke und löst eine Fehlerverzweigung aus. Der Flow wird dennoch bis zum Ende ausgeführt.
- Whisper-Flows erscheinen nicht in Transkripten.
- Ein Whisper darf maximal 2 Minuten lang sein. Danach wird die Verbindung zum Kunden oder Kundendienstmitarbeiter unterbrochen.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

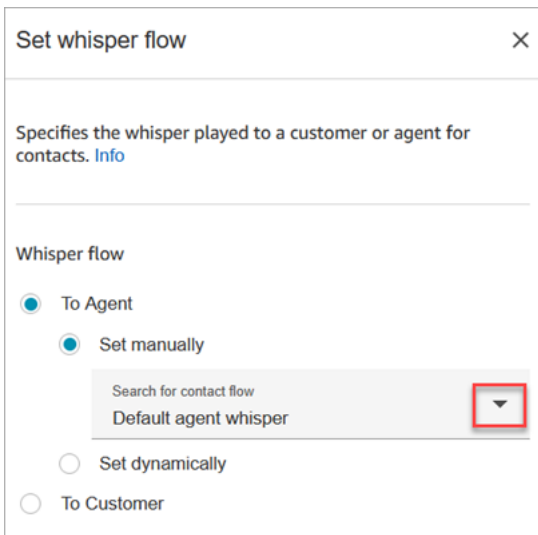
Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- KundenwarteschlangenFlow
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Whisper-Flow einstellen. Sie können sehen, dass der Whisper für den Kundendienstmitarbeiter manuell auf Standard-Whisper

für den Kundendienstmitarbeiter gesetzt wurde. Wählen Sie im Dropdown-Feld einen anderen Whisper-Flow aus.



Wenn Sie Select a flow (Einen Flow auswählen) auswählen, können Sie nur aus Flowsn vom Typ Agent Whisper (Agent-Flüstern) oder Customer Whisper (Kundenflüstern) auswählen.

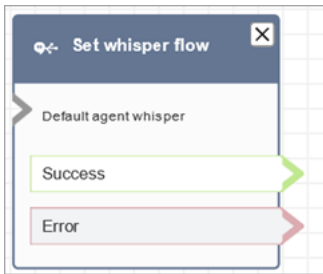
Weitere Informationen zur Verwendung von Attributen finden Sie unter [Amazon Connect-Kontaktattribute verwenden](#).

Konfigurationstipps

- Sie können in einem Block jeweils nur einen Whisper-Flow für den Kunden oder den Kundendienstmitarbeiter festlegen, aber nicht beide. Verwenden Sie stattdessen mehrere Whisper-Flow einstellen-Blöcke in Ihrem Flow.
- Wenn Sie einen [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#)-Block anstelle eines Whisper-Flow festlegen-Blocks für einen Kunden- oder Kundendienstmitarbeiter-Whisper verwenden, können sowohl der Kunde, als auch der Kundendienstmitarbeiter den Prompt in einer Sprachkonversation hören. Im Chat sieht jedoch nur der Kundendienstmitarbeiter oder der Kunde den Prompt abspielen-Text.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Whisper-Flows nicht länger als 2 Minuten dauern. Andernfalls würden Anrufe unterbrochen, bevor sie verbunden werden können.
- Sollten Ihre Kundendienstmitarbeiter also im Status „Verbindung wird hergestellt...“ hängenbleiben, bevor der Anruf getrennt wird, wäre es wichtig zu prüfen, dass Ihre Whisper-Flows nicht das 2-Minuten-Limit überschreiten.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat die folgenden Verzweigungen: Erfolg und Fehler.



Kontaktblock: „Arbeitswarteschlange festlegen“

Beschreibung

- Dieser Block gibt die Warteschlange an, die verwendet werden soll, wenn An Warteschlange weiterleiten aufgerufen wird.
- Vor dem Aufruf von Transfer to queue (An Warteschlange weiterleiten) muss eine Warteschlange angegeben werden, außer bei Verwendung in einem KundenwarteschlangenFlow. Diese ist außerdem die Standardwarteschlange zum Prüfen von Attributen, wie etwa: „Personalbesetzung“, „Warteschlangenstatus“ und „Betriebsstunden“.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

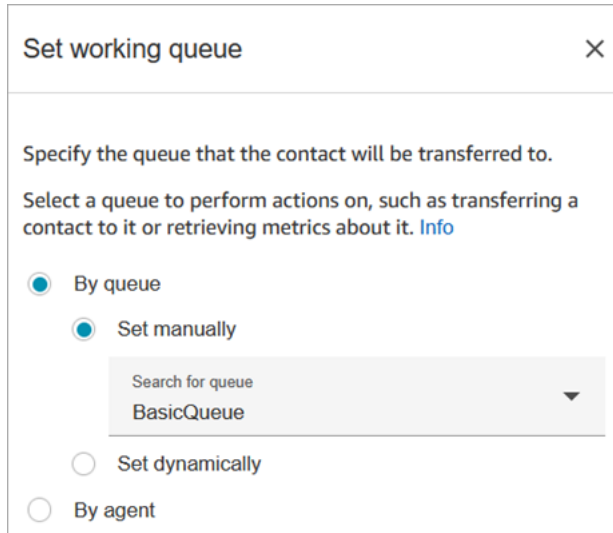
Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Arbeitswarteschlange festlegen. Es ist auf die eingestellt. BasicQueue



Set working queue

Specify the queue that the contact will be transferred to.
Select a queue to perform actions on, such as transferring a contact to it or retrieving metrics about it. [Info](#)

By queue

Set manually

Search for queue
BasicQueue

Set dynamically

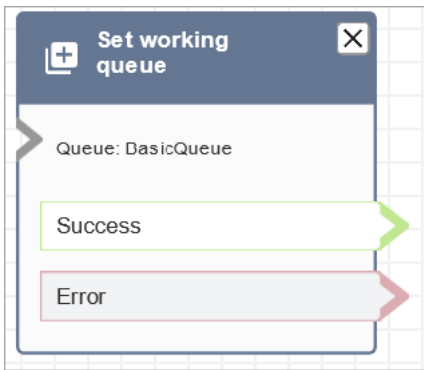
By agent

Beachten Sie die folgenden Eigenschaften:

- Nach Warteschlange > Dynamisch festlegen. Um die Warteschlange dynamisch festzulegen, müssen Sie den Amazon-Ressourcennamen (ARN) für die Warteschlange und nicht den Warteschlangennamen angeben. Um den ARN für eine Warteschlange zu suchen, öffnen Sie die Warteschlange im Warteschlangeneditor. Der ARN wird nach /queue als letzter Teil der URL in der Browser-Adresszeile angezeigt. z. B. aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat die folgenden Verzweigungen: Erfolg und Fehler.



Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

- [Beispiel-Warteschlange für Kunden](#)
- [Beispiel-Warteschlangenkonfigurationen](#)

Szenarien

In diesen Themen finden Sie Szenarien, die diesen Block verwenden:

- [Einrichtung von Weiterleitungen zwischen Kundendienstmitarbeitern](#)
- [Weiterleiten von Kontakten an einen bestimmten Kundendienstmitarbeiter](#)

Flow-Block: „Ansicht anzeigen“

Beschreibung

- Verwenden Sie diesen Flow-Block, um [step-by-step Anleitungen](#) für Agenten zu erstellen, die den Amazon Connect Connect-Arbeitsbereich für Agenten verwenden. Bei diesen Leitfäden handelt es sich um Workflows, die Ihren Agenten Anweisungen geben, damit sie konsistent mit Ihren Kunden interagieren können.
- Wenn ein Kontakt an einen Flow weitergeleitet wird, der den Block „Ansicht anzeigen“ enthält, wird im Arbeitsbereich für Agenten eine Benutzeroberflächenvorlage, die als [Ansicht](#) bezeichnet wird, gerendert. Diese UI-Vorlage stellt eine step-by-step Anleitung dar.

Anwendungsfälle für diesen Block

Dieser Flow-Block wurde entwickelt, um Agenten durch die folgenden Schritte zu führen:

- Führen Sie allgemeine Aufgaben für Kunden aus, z. B. Reservierungen vornehmen, Zahlungen verwalten und neue Bestellungen einreichen.
- Senden Sie E-Mails auf der Grundlage einer Vorlage, die einen Kunden über einen eingereichten Rückerstattungsantrag informiert. Die E-Mail-Struktur ist immer dieselbe, aber bestimmte Werte wie Bestellnummer, Rückerstattungsbetrag und Zahlungskonto können variieren. Sie können den Block Ansicht anzeigen so konfigurieren, dass der Agent diese Art von Informationen bereitstellt.
- Erstellen Sie neue CRM-Einträge im vorhandenen Arbeitsbereich für Agenten. Verwenden Sie Kontaktattribute, um das Formular vorab mit relevanten Informationen wie dem Namen und der Telefonnummer des Kunden auszufüllen.

Arten von Kontakten

Kontakttyp	Unterstützt?
Stimme	Nein
Chat	Ja
Aufgabe	Nein

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

Art des Flusses	Unterstützt?
Inbound-Flow	Ja
Customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow)	Ja
Customer hold flow (KundenhalteFlow)	Nein

Art des Flusses	Unterstützt?
Kunden-Whisper-Flow	Nein
Outbound whisper flow (Ausgehender Whisper-Flow)	Nein
Agent hold flow (Flow für Agenten in Warteschleife)	Nein
Agent whisper flow (Whisper-Flow für Kundendienstmitarbeiter)	Nein
Transfer to agent flow (Flow für Weiterleitung an Kundendienstmitarbeiter)	Nein
Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“	Nein

Wie konfiguriert man diesen Block

Sie können den Block „Ansicht anzeigen“ über die Amazon Connect Admin-Website oder mithilfe der [ShowView](#)Aktion in der Amazon Connect Flow-Sprache konfigurieren.

Abschnitte zur Konfiguration

- [Wählen Sie die Ressource anzeigen](#)
- [So verwenden Sie die Option Manuell festlegen](#)
- [Wie verwendet man die Option Dynamisch festlegen](#)
- [Verwendung der Option „JSON festlegen“](#)
- [Zweige des Flow-Blocks](#)
- [Zusätzliche Tipps zur Konfiguration](#)
- [Von diesem Block generierte Daten](#)

Wählen Sie die Ressource anzeigen

Amazon Connect enthält eine Reihe von Ansichten, mit denen Sie den Arbeitsbereich Ihres Agenten hinzufügen können. Sie geben die Ansicht im Feld Ansicht an, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:

Im Folgenden finden Sie eine kurze Beschreibung dieser AWS verwalteten Ansichten. Ausführliche Informationen zu den einzelnen Optionen finden Sie unter [AWS verwaltete Ansichten](#).

- **Detailansicht.** Zeigt Informationen für Agenten an und stellt ihnen eine Liste mit Aktionen zur Verfügung, die sie ergreifen können. Ein häufiger Anwendungsfall der Detailansicht besteht darin, Kundendienstmitarbeitern zu Beginn eines Anrufs ein Bildschirm-Popupfenster einzublenden.
- **Listenansicht.** Informationen als Liste von Elementen mit Titeln und Beschreibungen anzeigen. Elemente können als Links mit angehängten Aktionen fungieren. Optional werden auch die standardmäßige Rücknavigation und der persistente Kontext-Header unterstützt.
- **Formularansicht.** Stellen Sie Ihren Agenten Eingabefelder zur Verfügung, um die erforderlichen Daten zu sammeln und Daten an Backend-Systeme zu senden. Diese Ansicht besteht aus mehreren Abschnitten (Sections) mit einem vordefinierten Sections-Stil samt Überschrift. Der Hauptteil besteht aus verschiedenen Eingabefeldern, die in einem Spalten- oder Rasterlayoutformat angeordnet sind.
- **Bestätigungsansicht.** Eine Seite, auf der Agenten angezeigt werden, nachdem ein Formular eingereicht oder eine Aktion abgeschlossen wurde. In dieser vorgefertigten Vorlage können Sie eine Zusammenfassung der Geschehnisse, weitere Schritte und Aufforderungen angeben. Die Bestätigungsansicht unterstützt eine persistente Attributleiste, ein Symbol oder Bild, eine Überschrift und eine Unterüberschrift sowie eine Navigationsschaltfläche „Zurück zur Startseite“.
- **Kartenansicht.** Ermöglicht es Ihnen, Ihre Agenten zu unterstützen, indem Sie ihnen eine Themenliste zur Auswahl anbieten, sobald sie den Kontakt annehmen.

Die Eigenschaften des Blocks „Ansicht anzeigen“ werden je nachdem, welche View-Ressource Sie auswählen, dynamisch gefüllt. Wenn Sie beispielsweise „Formular“ wählen, würden Sie die Aktionen

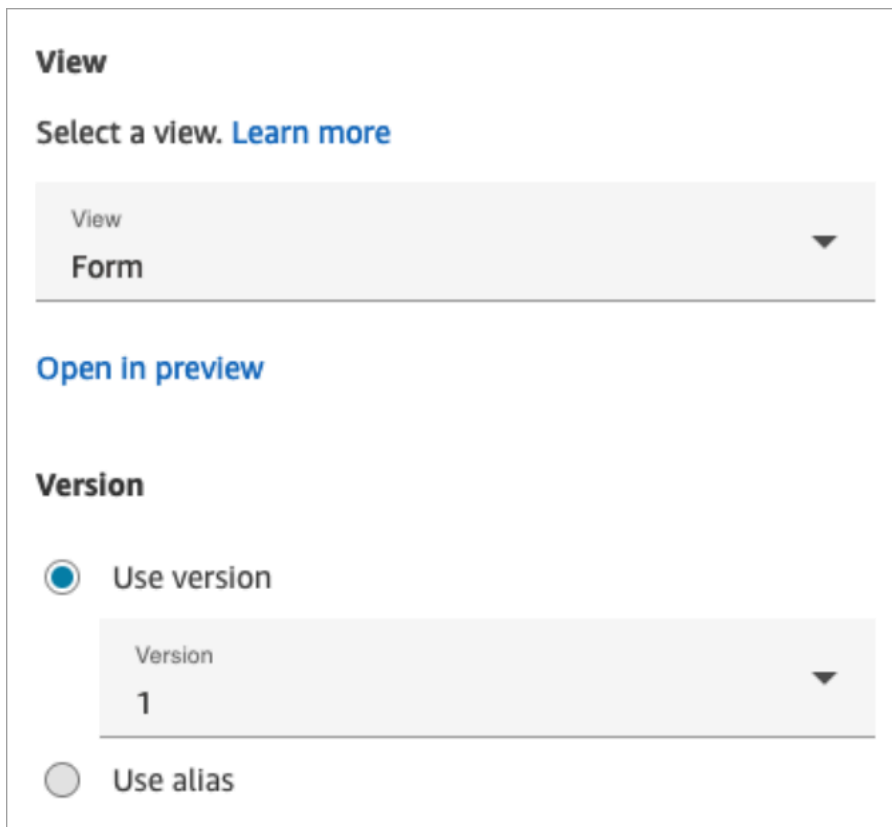
„Weiter“ und „Zurück“ konfigurieren, die angezeigt werden. Dies sind nur einige der Aktionen in der Ansicht.

The image shows a configuration panel with two sections: 'Next' and 'Previous'. Each section contains three radio button options: 'Set manually' (selected), 'Set dynamically', and 'Set JSON'. The 'Next' section has a 'Next' label above the options, and the 'Previous' section has a 'Previous' label above the options. The 'Set manually' option is selected in both sections.

In den folgenden Abschnitten wird erklärt, wie Sie die Formularaktionen manuell, dynamisch oder mithilfe der JSON-Option konfigurieren.

So verwenden Sie die Option Manuell festlegen

1. Wählen Sie auf der Eigenschaftenseite im Abschnitt Ansicht aus dem Dropdownmenü die Option Formular aus und legen Sie Version verwenden auf 1 fest, die Standardeinstellung. Die folgende Abbildung zeigt eine Eigenschaftenseite, die mit diesen Optionen konfiguriert wurde.



View

Select a view. [Learn more](#)

View
Form

[Open in preview](#)

Version

Use version

Version
1

Use alias

2. Auf der Eigenschaftenseite wird eine Reihe von Feldern angezeigt, die auf der Formularansicht basieren. Wählen Sie Manuell festlegen und geben Sie Text ein, der in den View-UI-Komponenten gerendert werden soll. Die folgende Abbildung zeigt die Benutzeroberflächenkomponenten „Weiter“ und „Zurück“. Der Anzeigename der Komponenten wurde manuell auf Weiter und Zurück gesetzt. Das wird im Arbeitsbereich für Agenten angezeigt, wenn der step-by-step Leitfaden gerendert wird.

Next

Set manually

Next

Next

Set dynamically

Set JSON

Previous

Set manually

Previous

Previous

Set dynamically

Set JSON

Wie verwendet man die Option Dynamisch festlegen

1. Wählen Sie auf der Eigenschaftenseite im Abschnitt Ansicht aus dem Dropdownmenü die Option Formular aus und legen Sie Version verwenden auf 1 fest, die Standardeinstellung. Die folgende Abbildung zeigt eine Eigenschaftenseite, die mit diesen Optionen konfiguriert wurde.

View

Select a view. [Learn more](#)

View

Form ▼

[Open in preview](#)

Version

Use version

Version

1 ▼

Use alias

2. Auf der Eigenschaftenseite wird eine Reihe von Feldern angezeigt, die auf der Formularansicht basieren. Wählen Sie Dynamisch festlegen aus. Wählen Sie im Dropdownmenü Namespace das Kontaktattribut und dann den Schlüssel aus. Die folgende Abbildung zeigt eine Überschrift, die dynamisch im step-by-step Guide gerendert wird, sodass der Nachname des Kunden angezeigt wird.



Heading

Set manually

Set dynamically

Namespace
Customer

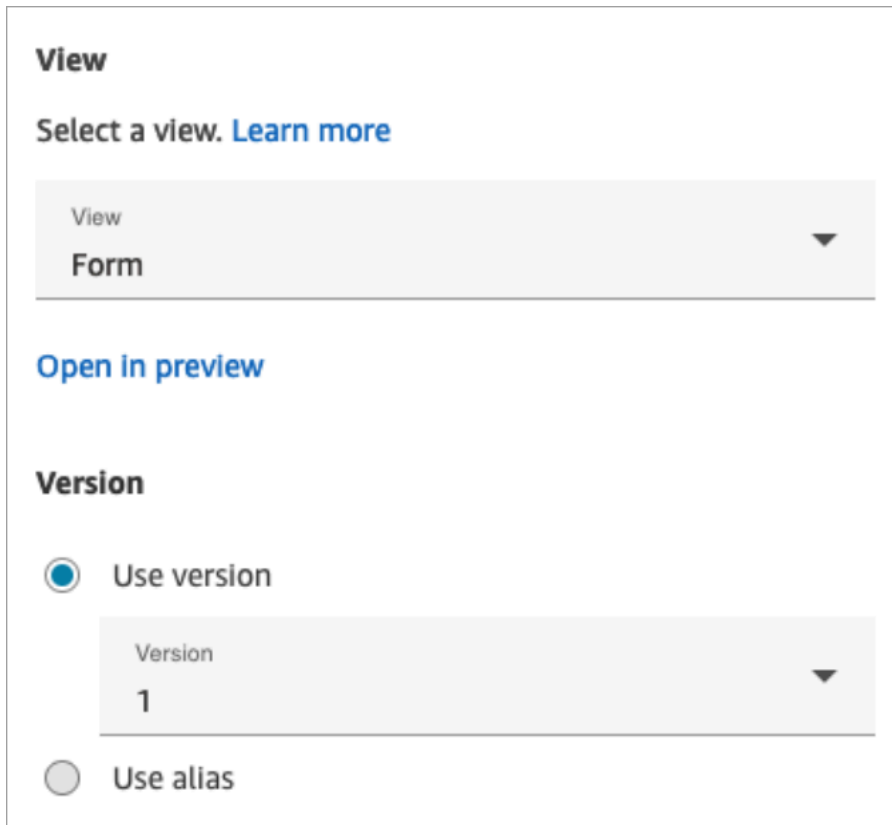
Key
Last name

Set JSON

Verwendung der Option „JSON festlegen“

In diesem Abschnitt wird ein Beispiel für die Verwendung der Option JSON festlegen beschrieben.

1. Wählen Sie auf der Eigenschaftenseite des Blocks Ansicht anzeigen im Bereich Ansicht im Dropdownmenü die Option Formular aus und legen Sie Version auf 1 fest, die Standardeinstellung. Diese Optionen sind auf der folgenden Abbildung zu sehen.



The screenshot shows a configuration interface with two main sections: 'View' and 'Version'.
Under the 'View' section, there is a text prompt 'Select a view. [Learn more](#)' followed by a dropdown menu. The dropdown menu is currently open, showing 'View' at the top and 'Form' selected below it.
Below the 'View' section is a blue link 'Open in preview'.
The 'Version' section contains two radio button options: 'Use version' (which is selected) and 'Use alias'. Below the 'Use version' option is another dropdown menu, currently showing 'Version' at the top and '1' selected below it.

2. Wenn Sie die Formularansicht wählen, wird das Eingabeschema der Ansicht auf der Eigenschaftenseite angezeigt. Das Schema enthält die folgenden Abschnitte, in denen Sie Informationen hinzufügen können: Abschnitte AttributeBar, Zurück, Abbrechen ErrorText, Bearbeiten und mehr.
3. Die folgende Abbildung zeigt den AttributeBarParameter und die Option Mit JSON festlegen. Wenn Sie alle eingefügten JSON anzeigen möchten, klicken Sie auf die Ecke des Felds und ziehen Sie sie nach unten.

AttributeBar

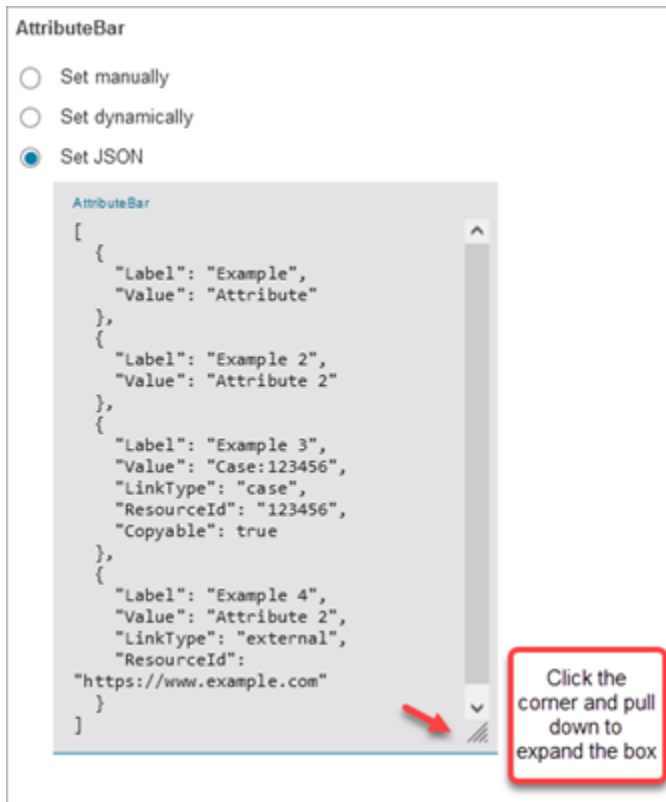
Set manually

Set dynamically

Set JSON

```
AttributeBar
[
  {
    "Label": "Example",
    "Value": "Attribute"
  },
  {
    "Label": "Example 2",
    "Value": "Attribute 2"
  },
  {
    "Label": "Example 3",
    "Value": "Case:123456",
    "LinkType": "case",
    "ResourceId": "123456",
    "Copyable": true
  },
  {
    "Label": "Example 4",
    "Value": "Attribute 2",
    "LinkType": "external",
    "ResourceId":
"https://www.example.com"
  }
]
```

Click the corner and pull down to expand the box

The screenshot shows a configuration window titled 'AttributeBar'. It has three radio buttons: 'Set manually', 'Set dynamically', and 'Set JSON' (which is selected). Below the buttons is a text area containing a JSON array of objects. The JSON is partially visible, showing four objects with various labels and values. A red arrow points to a small corner handle at the bottom right of the text area. A red-bordered callout box contains the text 'Click the corner and pull down to expand the box'.

i Tip

Korrigieren Sie alle Fehler, falls das JSON nicht funktioniert. Im folgenden Beispiel sehen Sie eine Fehlermeldung aufgrund eines zusätzlichen Kommas.

```

AttributeBar
[
  {
    "Label": "Example",
    "Value": "Attribute",
  },
  {
    "Label": "Example 2",
    "Value": "Attribute 2"
  },
  {
    "Label": "Example 3",
    "Value": "Case:123456",
    "LinkType": "case",
    "ResourceId": "123456",
    "Copyable": true
  },
  {
    "Label": "Example 4",
    "Value": "Attribute 2",
    "LinkType": "external",
    "ResourceId":
      "https://www.example.com"
  }
]

```

Invalid JSON

4. Klicken Sie auf Speichern und dann auf „Veröffentlichen“, wenn Sie soweit sind.

Das folgende Codebeispiel zeigt, wie dieselbe Konfiguration durch die [ShowView](#)Aktion in der Flow-Sprache dargestellt würde:

```

{
  "Parameters": {
    "ViewResource": {
      "Id": "arn:aws:connect:us-west-2:aws:view/form:1"
    },
    "InvocationTimeLimitSeconds": "2",
    "ViewData": {
      "Sections": "Sections",
      "AttributeBar": [
        {
          "Label": "Example",
          "Value": "Attribute"
        },
        {
          "Label": "Example 2",
          "Value": "Attribute 2"
        }
      ]
    }
  }
}

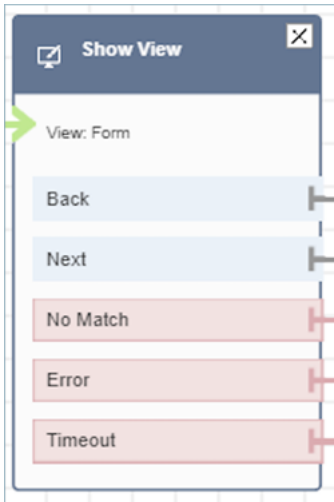
```

```
    },
    {
      "Label": "Example 3",
      "Value": "Case 123456",
      "LinkType": "case",
      "ResourceId": "123456",
      "Copyable": true
    },
    {
      "Label": "Example 3",
      "Value": "Case 123456",
      "LinkType": "case",
      "ResourceId": "https:example.com"
    }
  ],
  "Back": {
    "Label": "Back"
  },
  "Cancel": {
    "Label": "Cancel"
  },
  "Edit": "Edit",
  "ErrorText": "ErrotText",
  "Heading": "$.Customer.LastName",
  "Next": "Next",
  "Previous": "Previous",
  "SubHeading": "$.Customer.FirstName",
  "Wizard": {
    "Heading": "Progress tracker",
    "Selected": "Step Selected"
  }
}
},
"Identifier": "53c6be8a-d01f-4dd4-97a5-a001174f7f66",
"Type": "ShowView",
"Transitions": {
  "NextAction": "7c5ef809-544e-4b5f-894f-52f214d8d412",
  "Conditions": [
    {
      "NextAction": "7c5ef809-544e-4b5f-894f-52f214d8d412",
      "Condition": {
        "Operator": "Equals",
        "Operands": [
          "Back"
        ]
      }
    }
  ]
}
```

```
    ]
  }
},
{
  "NextAction": "7c5ef809-544e-4b5f-894f-52f214d8d412",
  "Condition": {
    "Operator": "Equals",
    "Operands": [
      "Next"
    ]
  }
},
{
  "NextAction": "7c5ef809-544e-4b5f-894f-52f214d8d412",
  "Condition": {
    "Operator": "Equals",
    "Operands": [
      "Step"
    ]
  }
}
],
"Errors": [
  {
    "NextAction": "b88349e3-3c54-4915-8ea0-818601cd2d03",
    "ErrorType": "NoMatchingCondition"
  },
  {
    "NextAction": "7c5ef809-544e-4b5f-894f-52f214d8d412",
    "ErrorType": "NoMatchingError"
  },
  {
    "NextAction": "b88349e3-3c54-4915-8ea0-818601cd2d03",
    "ErrorType": "TimeLimitExceeded"
  }
]
}
}
```

Zweige des Flow-Blocks

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen konfigurierten Block Show View. Dieser Block unterstützt bedingte Verzweigungen, d. h. die Verzweigungen hängen davon ab, welche Ansicht ausgewählt ist. Er unterstützt auch die Zweige Error und Timeout.



- **Bedingte Verzweigungen:** Diese Verzweigungen basieren darauf, welche Ansicht im Block Ansicht anzeigen ausgewählt ist. Das vorherige Bild zeigt, dass der Block für die Formularansicht und die folgenden Aktionen konfiguriert ist: Zurück, Weiter und Keine Übereinstimmung.
- Bei dieser speziellen Konfiguration wird der Chat-Kontakt zur Laufzeit über die Zweige Zurück oder Weiter weitergeleitet, je nachdem, was der Agent in der Ansicht anklickt. Keine Übereinstimmung tritt nur dann auf, wenn der Benutzer eine Aktionskomponente mit einem benutzerdefinierten Aktionswert verwendet.
- **Fehler:** Wenn die Ausführung fehlschlägt (d. h. wenn die Ansicht nicht im Arbeitsbereich des Agenten gerendert oder die Aktion „Ausgabe anzeigen“ nicht erfasst wird), wird der Fehlerzweig übernommen.
- **Timeout:** Gibt an, wie lange es dauern soll, bis der Agent diesen Schritt in der step-by-step Anleitung abgeschlossen hat. Wenn es länger als Timeout dauert, bis der Agent den Schritt abgeschlossen hat (z. B. weil der Agent die erforderlichen Informationen nicht innerhalb der angegebenen Zeit bereitgestellt hat), wird für diesen Schritt der Timeout-Zweig verwendet.

Wenn bei einem Schritt eine Zeitüberschreitung eintritt, kann sich der step-by-step Leitfaden an der im Ablauf definierten Logik orientieren, um den nächsten Schritt zu bestimmen. Der nächste Schritt könnte beispielsweise darin bestehen, erneut zu versuchen, nach Informationen zu fragen, oder die Nutzung des Guides zu beenden.

Der Kunde ist zu diesem Zeitpunkt mit dem Agenten verbunden, sodass sich das Kundenerlebnis aufgrund von Timeout nicht ändert.

Zusätzliche Tipps zur Konfiguration

Weisen Sie Agenten die folgenden Sicherheitsprofilberechtigungen zu, damit sie die step-by-step Anleitungen verwenden können:

- Agentenanwendungen — Benutzerdefinierte Ansichten — Alle: Diese Berechtigung ermöglicht es Agenten, step-by-step Anleitungen in ihrem Arbeitsbereich für Agenten zu sehen.

Weisen Sie Managern und Geschäftsanalysten die folgende Sicherheitsprofilberechtigung zu, damit sie die step-by-step Leitfäden erstellen können:

- Kanäle und Flows — Ansichten: Mit dieser Berechtigung können Manager step-by-step Leitfäden erstellen.

Informationen zum Hinzufügen weiterer Berechtigungen zu einem vorhandenen Sicherheitsprofil finden Sie unter [Aktualisieren von Sicherheitsprofilen](#).

Von diesem Block generierte Daten

Zur Laufzeit generiert der Show-View-Block Daten, die bei der Ausführung der View-Ressource ausgegeben werden. Ansichten generieren zwei Hauptdaten:

- Action auf der gerenderten View-UI (im Arbeitsbereich des Agenten) aufgenommen und `ViewResultData` welches sind die Output Daten.

Bei Verwendung des Blocks „Ansicht anzeigen“ steht Action für eine Verzweigung und wird auf das `$.Views.Action` Kontaktattribut im Views-Namespace gesetzt.

- Output Die Daten werden im Views-Namespace auf das `$.Views.ViewResultData` Kontaktattribut gesetzt.

Die Werte von Action und die Output Daten hängen davon ab, mit welchen Komponenten der Agent während der Nutzung der View-Ressource interagiert hat.

Wie werden diese Daten in verschiedenen Teilen des Workflows verwendet

- Wenn der Block eine Antwort von der Client-Anwendung zurückerhält, verwenden Sie `$.Views.Action` und, um auf die Ausgabedaten in Flows zu verweisen `$.Views.ViewResultData`.
- Wenn Sie eine Ansicht mit dem Block „Ansicht anzeigen“ verwenden, `Action` steht dies für einen Zweig, der im Kontaktattribut unter dem Namespace `Views` als erfasst wird `$.Views.Action`, und „Ausgabedaten anzeigen“ ist auf das `$.Views.ViewResultData` Kontaktattribut festgelegt.
- Sie können auf die vom Block „Ansicht anzeigen“ generierten Daten verweisen, indem Sie den JSON-Pfad in den Kontaktattributen verwenden (Sie können Kontaktattribute in den Optionen „Manuell festlegen“ oder „JSON festlegen“ angeben) oder indem Sie die Dropdownliste für die Attributauswahl verwenden, wenn Sie „Dynamisch festlegen“ wählen.

Fehlerszenarien

In den folgenden Situationen wird ein Kontakt über die Fehler-Verzweigung weitergeleitet:

- Amazon Connect kann die Benutzeraktion in einer View-UI-Komponente im Arbeitsbereich für Agenten nicht erfassen. Dies kann auf ein zeitweiliges Netzwerkproblem oder ein Problem mit dem Medienservice zurückzuführen sein.

Eintrag im Flow-Protokoll

Amazon Connect Connect-Flow-Logs bieten Ihnen Echtzeitdetails zu Ereignissen in Ihrem Flow, wenn Kunden damit interagieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Ereignisse in der Kundeninteraktion mit Flows verfolgen](#).

Folgende ShowView Beispieleingabe (Eingangsprotokoll)

```
{
  "ContactId": "string",
  "ContactFlowId": "string",
  "ContactFlowName": "string",
  "ContactFlowModuleType": "ShowView",
  "Timestamp": "2023-06-06T16:08:26.945Z",
  "Parameters": {
    "Parameters": {
      "Cards": [
        {
```

```
    "Summary": {
      "Id": "See",
      "Heading": "See cancel options"
    }
  },
  {
    "Summary": {
      "Id": "Change",
      "Heading": "Change Booking"
    }
  },
  {
    "Summary": {
      "Id": "Get",
      "Heading": "Get Refund Status"
    }
  },
  {
    "Summary": {
      "Id": "Manage",
      "Heading": "Manage rewards"
    }
  }
],
"NoMatchFound": {
  "Label": "Do Something Else",
  "type": "bubble"
}
},
"TimeLimit": "300",
"ViewResourceId": "cards"
}
}
```

Nächste ShowView Beispielausgabe (Ausgangsprotokoll)

```
{
  "Results": "string",
  "ContactId": "string",
  "ContactFlowId": "string",
  "ContactFlowName": "string",
  "ContactFlowModuleType": "ShowView",
  "Timestamp": "2023-06-06T16:08:35.201Z"
}
```

}

BeispielFlows

Sie können einen Beispielablauf aus Schritt 2 im folgenden Blog herunterladen: [Erste Schritte mit step-by-step Leitfäden](#). Wir empfehlen, die Schritte im Blog durchzuführen, um zu erfahren, wie Sie Flows erstellen, die mit AWS-managed Views konfiguriert sind, und wie Sie diese Flows für eingehende Medienkontakte ausführen.

Weitere -Quellen

Weitere Informationen zu step-by-step Leitfäden und Ansichten finden Sie in den folgenden Themen.

- [tep-by-step S-Anleitungen](#)
- step-by-step Anweisungen zum Einrichten von kundenverwalteten Ansichten finden Sie unter [Kundenverwaltete Ansichten](#).
- Informationen zum Einrichten eines plug-and-play step-by-step Guide-Erlebnisses in Ihrer Instanz finden Sie unter [Erste Schritte mit step-by-step Guides](#).
- [AWS-verwaltete Ansichten — Allgemeine Konfiguration](#)
- [Ansichten — UI-Komponenten](#)
- [Aktionen finden](#) Sie in der Amazon Connect API-Referenz.

Flow-Block: „Medien-Streaming starten“

Beschreibung

Zeichnet alles auf, was der Kunde während eines Kontakts hört und sagt. Anschließend können Sie eine Analyse der Audio-Streams durchführen, um:

- Die Kundenstimmung zu bestimmen.
- Das Audio für Trainingszwecke zu verwenden.
- Missbräuchliche Anrufer zu identifizieren und zu kennzeichnen.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Nein – Fehlerverzweigung
Aufgabe	Nein – Fehlerverzweigung

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- KundenwarteschlangenFlow
- Kunden-Whisper-Flow
- Ausgehender Whisper-Flow
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Medien-Streaming starten. Sie bietet zwei Optionen: Den Stream vom Kunden oder an den Kunden starten.

Start media streaming

Starts streaming media to Kinesis. [Learn more](#)

Only audio is supported

Select stream to start

From the customer

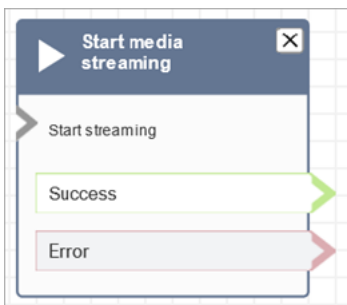
To the customer

Konfigurationstipps

- Sie müssen das Streaming von Live-Medien in Ihrer Instance aktivieren, um Kunden-Audiodaten erfolgreich erfassen zu können. Anweisungen finden Sie unter [Einrichten von Live-Medien-Streaming](#).
- Das Kundenaudio wird erfasst, bis ein Medien-Streaming stoppen-Block aufgerufen wird, und zwar auch dann, wenn der Kontakt an einen anderen Flow übergeben wird.
- Sie müssen den Block Stop media streaming (Medien-Streaming stoppen) verwenden, um das Medien-Streaming zu beenden.
- Wenn dieser Block während einer Chat-Konversation ausgelöst wird, wird der Kontakt über die Fehler-Verzweigung weitergeleitet.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat die folgenden Verzweigungen: Erfolg und Fehler.



Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

[BeispielFlow zum Testen des Streamings von Live-Medien](#)

Flow-Block: „Medien-Streaming stoppen“

Beschreibung

- Beendet die Erfassung von Kunden-Audiodaten, nachdem sie mit dem Block Start media streaming (Medien-Streaming starten) gestartet wurde.

- Sie müssen den Block Stop media streaming (Medien-Streaming stoppen) verwenden, um das Medien-Streaming zu beenden.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Nein – Fehlerverzweigung
Aufgabe	Nein – Fehlerverzweigung

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- KundenwarteschlangenFlow
- Kunden-Whisper-Flow
- Ausgehender Whisper-Flow
- Kundendienstmitarbeiter-Whisper-Flow
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

Dieser Block hat keine Eigenschaften.

Konfigurationstipps

- Sie müssen das Streaming von Live-Medien in Ihrer Instance aktivieren, um Kunden-Audiodaten erfolgreich erfassen zu können. Anweisungen finden Sie unter [Einrichten von Live-Medien-Streaming](#).

- Das Kundenaudio wird erfasst, bis ein Medien-Streaming stoppen-Block aufgerufen wird, und zwar auch dann, wenn der Kontakt an einen anderen Flow übergeben wird.
- Wenn dieser Block während einer Chat-Konversation ausgelöst wird, wird der Kontakt über die Fehler-Verzweigung weitergeleitet.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat die folgenden Verzweigungen: Erfolg und Fehler.



Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

[BeispielFlow zum Testen des Streamings von Live-Medien](#)

Flow-Block: „Kundeneingabe speichern“

Beschreibung

Dieser Block ähnelt dem Block Kundeneingabe abrufen, speichert jedoch die Eingabe als Kontaktattribut (im Systemattribut [Gespeicherte Kundeneingabe](#)) und ermöglicht deren Verschlüsselung. So können Sie vertrauliche Eingaben wie Kreditkartennummern verschlüsseln. Dieser Block:

- Spielt einen Prompt ab, auf den der Kunde antworten soll. Beispiel: „Bitte geben Sie Ihre Kreditkartennummer ein“ oder „Bitte geben Sie die Telefonnummer ein, mit der wir Sie zurückrufen sollten.“
- Spielt eine unterbrechbare Audioaufforderung ab oder spielt text-to-speech ab, auf die ein Kunde antworten kann.

- Speichert numerische Eingaben wie im Systemattribut [Gespeicherte Kundeneingabe](#).
- Ermöglicht es Ihnen, eine benutzerdefinierte Tastenkombination zum Beenden anzugeben.
- Wenn der Kunde während eines Anrufs keine Eingaben macht, wird der Kontakt mit dem Wert „Timeout“ an die Verzweigung Erfolg weitergeleitet. Fügen Sie den Block Kontaktattribute prüfen hinzu, um nach Timeouts zu suchen.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Nein – Fehlerverzweigung
Aufgabe	Nein – Fehlerverzweigung

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- KundenwarteschlangenFlow
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Kundeneingabe speichern. Sie sehen den Abschnitt Prompt, der für die Wiedergabe des Audio-Prompt konfiguriert ist.

Store customer input

Stores numerical input to contact attribute.

Plays an interruptible audio prompt and stores digits via DTMF as a contact attribute. [Info](#)

Prompt

Select from the prompt library (audio)

Set manually

Audio prompt

Set dynamically

Specify an audio file from an S3 bucket

Text-to-speech or chat text

In der folgenden Abbildung sehen Sie den Abschnitt Kundeneingabe. Er ist für eine Eingabe von max. 20 Zeichen konfiguriert. Nach einer Wartezeit von 5 Sekunden ohne Eingabe wird der Kontakt auf „Timeout“ gesetzt.

Customer input

Custom

Maximum Digits
20

Timeout before first entry (in seconds)
5

Encrypt entry (recommended)

Specify terminating keypress

Disable cancel key

Phone number


Beachten Sie die folgenden Eigenschaften:

- Informationen dazu, wie Sie einen Prompt aus der Amazon-Connect-Bibliothek oder einem S3-Bucket auswählen, finden Sie im [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#)-Block.
- Maximum Digits (Maximale Anzahl von Ziffern): Definieren Sie die maximale Anzahl von Ziffern, die ein Kunde eingeben kann.

- Timeout vor der ersten Eingabe: Geben Sie an, wie lange gewartet werden soll, bis ein Kunde seine Antwort per Sprache oder DTMF eingeben muss. Sie können beispielsweise 20 Sekunden eingeben, um dem Kunden Zeit zu geben, seine Kreditkarte zu holen.

Nachdem der Kontakt mit der Eingabe von Ziffern begonnen hat, wartet Amazon Connect standardmäßig 5 Sekunden auf die nächste Ziffer. Sie können diese Standardeinstellung nicht ändern.

- Encrypt entry (Eintrag verschlüsseln): Verschlüsseln Sie die Eingabe des Kunden, z. B. die Kreditkartendaten. step-by-step Anweisungen zum Abrufen der Schlüssel, mit denen Sie diese Informationen eingeben, finden Sie unter [Erstellen einer sicheren IVR-Lösung mit Amazon Connect](#).
- Specify terminating keypress (Tastenkombination zum Beenden festlegen): Definieren Sie eine benutzerdefinierte Tastenkombination zum Beenden, die verwendet wird, wenn Ihre Kontakte ihre DTMF-Eingaben beenden. Die Tastenkombination zum Beenden kann bis zu fünf Ziffern enthalten – mit #, * und den Ziffern 0 bis 9, anstatt nur #.

 Note

Um einen Stern (*) als Teil der Tastenkombination zum Beenden zu verwenden, müssen Sie auch Disable cancel key (Löschtaste deaktivieren) wählen.

- Disable cancel key (Löschtaste deaktivieren): Wenn ein Kunde * eingibt, werden standardmäßig alle vorherigen DTMF-Eingaben gelöscht. Wenn Sie Löschtaste deaktivieren auswählen, behandelt Amazon Connect die Taste * wie jede andere Taste.

Wenn Sie die DTMF-Eingabe an einen [Aufrufen einer AWS Lambda -Funktion](#)-Block senden, hat die Eigenschaft Disable cancel key (Löschtaste deaktivieren) die folgenden Auswirkungen auf die Eingabe:

- Wenn die Taste Löschtaste deaktivieren ausgewählt ist, werden alle eingegebenen Zeichen – einschließlich * – an den Block Lambda-Funktion aufrufen gesendet.
- Wenn Löschtaste deaktivieren nicht ausgewählt ist, wird nur * an den Block Lambda-Funktion aufrufen gesendet.

Angenommen, Sie haben Disable cancel key (Löschtaste deaktivieren) gewählt und ein Kunde hat 1#2#3*4### eingegeben, wobei ## die Tastenkombination zum Beenden ist. Der Block Lambda-Funktion aufrufen empfängt dann die gesamte Abfolge 1#2#3*4# als Eingabe. Sie können die

Lambda-Funktion so programmieren, dass das Zeichen vor * ignoriert wird. In diesem Fall würde die Kundeneingabe als 1#2#4# interpretiert.

- Telefonnummer: Diese Option ist nützlich für Rückrufszzenarien in der Warteschlange.
 - Lokales Format: Wenn alle Kunden aus dem Land anrufen, in dem sich Ihre Instance befindet, wählen Sie dieses Land aus der Dropdown-Liste aus. Auf diese Weise füllt Amazon Connect den Ländercode für Kunden automatisch aus, damit sie ihn nicht eingeben müssen.
 - Internationales Format: Wenn Kunden aus verschiedenen Ländern anrufen, wählen Sie Internationales Format aus. Amazon Connect fordert die Kunden dann auf, ihre Landesvorwahl einzugeben.

Probleme mit der DTMF-Eingabe?

Nehmen wir an, Sie haben das folgende Szenario mit zwei Flows, und beide erfassen DTMF-Eingaben von Kunden:

1. Ein Flow verwendet den Block Kundeneingabe abrufen, um DTMF-Eingaben von Kunden anzufordern.
2. Nachdem die DTMF-Eingabe eingegeben wurde, wird der Kontakt mithilfe des Blocks Weiterleitung an Flow zum nächsten Kontaktfluss verschoben.
3. Im nächsten Flow gibt es den Kundeneingabe speichern-Block, um weitere DTMF-Eingaben vom Kunden zu erhalten.

Zwischen dem ersten und dem zweiten Flow liegt eine Vorlaufzeit. Das heißt, dass wenn der Kunde die DTMF-Eingabe für den zweiten Flow sehr schnell eingibt, können einige DTMF-Ziffern weggelassen werden.

Beispiel: Der Kunde muss „5“ drücken, dann auf eine Aufforderung aus dem zweiten Flow warten, um dann „123“ einzugeben. In diesem Fall wird „123“ problemlos erfasst. Wenn jedoch nicht auf die Aufforderung gewartet und „5123“ zu schnell eingegeben wird, erfasst der Kundeneingabe speichern-Block möglicherweise nur „23“ oder „3“.

Der Kunde muss darauf warten, dass der Prompt abgespielt wird und erst dann die DTMF-Eingabe machen, um sicherzustellen, dass der Block Kundeneingabe speichern im zweiten Kontaktfluss alle Ziffern erfasst.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat die folgenden Verzweigungen: Erfolg, Fehler und Ungültige Nummer.



1. Ungültige Nummer: Was ist zu tun, wenn der Kunde eine ungültige Nummer eingibt?

Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

- [Beispiel für eine sichere Eingabe mit Kundendienstmitarbeiter](#)
- [Beispiel für eine sichere Eingabe ohne Kundendienstmitarbeiter](#)
- [Beispiel-Warteschlangenkonfigurationen](#)
- [Beispielrückruf in der Warteschlange](#)

Szenarien

[Erstellen einer sicheren IVR-Lösung mit Amazon Connect](#)

Flow-Block: „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“ (Beta)

Beschreibung

- Beendet den aktuellen Flow und leitet den Kunden an einen Kundendienstmitarbeiter weiter.

Note

Wenn der Kundendienstmitarbeiter bereits mit einer anderen Person befasst ist, wird der Kontakt getrennt.

Wenn der Kundendienstmitarbeiter den Status „Gesprächsnachbearbeitung“ hat, wird er zum Zeitpunkt der Weiterleitung automatisch aus ACW entfernt.

- Der Block Transfer to Agent (An Kundendienstmitarbeiter übertragen) ist eine Betafunktion und kann nur für Sprachinteraktionen genutzt werden.
- Wir empfehlen, den [Set working queue \(Arbeitswarteschlange festlegen\)](#) Block für agent-to-agent Übertragungen zu verwenden, anstatt diesen Block zu verwenden. Der Block Arbeitswarteschlange einrichten unterstützt Omnichannel-Weiterleitungen (z. B. Sprach- und Chat-Weiterleitungen). Anweisungen finden Sie unter [Einrichtung von Weiterleitungen zwischen Kundendienstmitarbeitern](#).

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Nein – Fehlerverzweigung
Aufgabe	Nein – Fehlerverzweigung

Verwenden Sie den [Set working queue \(Arbeitswarteschlange festlegen\)](#)-Block für Chat- und Aufgabenweiterleitungen an Kundendienstmitarbeiter. Da [Set working queue \(Arbeitswarteschlange festlegen\)](#) mit allen Kanälen arbeiten kann, empfehlen wir, ihn auch für Sprachanrufe zu verwenden, anstatt An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten (Beta) zu verwenden. Anweisungen finden Sie unter [Einrichtung von Weiterleitungen zwischen Kundendienstmitarbeitern](#).

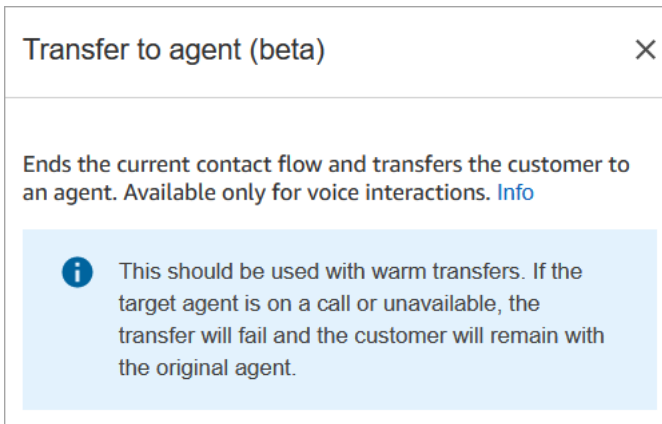
Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten. Er verfügt über keine Optionen.



Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Der Status Weitergeleitet wird angezeigt. Der Block hat keine Verzweigungen.



Szenarien

In diesen Themen finden Sie Szenarien, die diesen Block verwenden:

- [Einrichten von Kontaktübertragungen](#)

Flow-Block: „Weiterleitung an Flow“

Beschreibung

- Beendet den aktuellen Flow und leitet den Kunden an einen anderen Flow weiter.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Weiterleitung an Flow. Wählen Sie den Flow im Dropdown-Feld aus.

Transfer to flow ×

Ends the current flow and transfers the customer to a flow of type contact flow. [Info](#)

Set manually

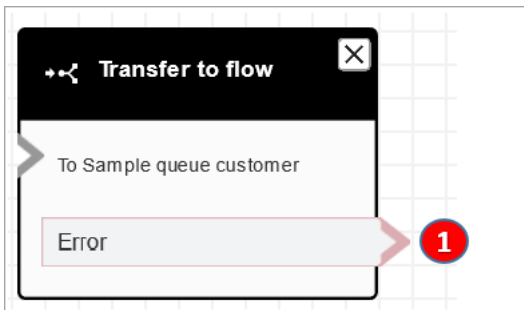
Select a flow
Sample queue customer ▼

Set dynamically

Es erscheinen ausschließlich veröffentlichte Flows in der Dropdown-Liste.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Er hat die folgende Verzweigung: Fehler.



1. Der Kontakt wird über die Fehler-Verzweigung weitergeleitet, wenn es sich bei dem Flow, den Sie als Weiterleitungsziel angegeben haben, um einen ungültigen Flow oder ungültigen Flow-Typ handelt („Eingehend“, „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“ oder „An Warteschlange weiterleiten“).

Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

- [Beispiel-AB-Test](#)

Szenarien

In diesen Themen finden Sie Szenarien, die diesen Block verwenden:

- [Einrichten von Kontaktübertragungen](#)

Flow-Block: „Weiterleitung zu Telefonnummer“

Beschreibung

- Leitet den Kunden an eine Telefonnummer außerhalb Ihrer Instance weiter.
- Wenn dieser Block während einer Chat-Konversation ausgelöst wird, wird der Kontakt über die Fehler-Verzweigung weitergeleitet.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Nein – Fehlerverzweigung
Aufgabe	Nein – Fehlerverzweigung

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- KundenwarteschlangenFlow
- Der Flow „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“
- Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Weiterleitung zu Telefonnummer. Sie sehen den Abschnitt Weiterleitung via. Die Landesvorwahl ist auf +1 (USA) gesetzt. Timeout festlegen = 30 Sekunden.

Transfer to phone number ✕

Transfer a call to a phone number for voice interactions.
[Info](#)

Transfer via

Phone number

Set manually

Country code
🇺🇸 +1

Phone number

Set dynamically

Set timeout

Set manually

Timeout (in seconds)
30

Set dynamically

In der folgenden Abbildung sehen Sie den Abschnitt Flow nach Trennen fortsetzen mit der ausgewählten Option Ja.

Resume contact flow after disconnect

Adds success, call failed and timeout output branches

Yes

No

Optional parameters

Send DTMF

Caller ID number

Caller ID name

Beachten Sie die folgenden Eigenschaften:

- Flow nach Trennen fortsetzen: Dies funktioniert nur, wenn der externe Partei die Verbindung trennt und der Kunde am Telefon bleibt. (Wenn der Kunde die Verbindung abbricht, wird die Verbindung des gesamten Anrufs unterbrochen.)
- DTMF senden: Diese Eigenschaft ist nützlich, um einen Teil der DTMF der externen Partei zu umgehen. Wenn Sie beispielsweise wissen, dass Sie 1, 1, 362 drücken müssen, um die externe Partei zu erreichen, können Sie dies hier eingeben.

Wenn Sie in Send DTMF ein Komma angeben, wird es für 750 ms angehalten.

- Anrufer-ID-Nummer: Sie können eine Nummer aus Ihrer Instance auswählen, die als Anrufer-ID angezeigt wird. Dies ist nützlich, wenn Sie eine andere als die im Flow angegebene Nummer für Anrufe verwenden möchten.

Important

Wenn Sie Amazon Connect außerhalb der USA verwenden, empfehlen wir, die Anrufer-ID-Nummer und anschließend eine Amazon-Connect-Nummer auszuwählen. Andernfalls können lokale Vorschriften dazu führen, dass Telefonanbieter Telefonnummern sperren oder umleiten, die nicht zu Amazon Connect gehören. Dies kann wiederum zu Service-bedingten Problemen führen, z. B. abgelehnte Anrufe, schlechte Audioqualität, Verzögerung, Latenz und Anzeige der falschen Anrufer-ID.

In Australien: Die Anrufer-ID muss eine von Amazon Connect bereitgestellte DID (Direct Inward Dialing)-Telefonnummer sein. Wenn eine gebührenfreie oder eine nicht von Amazon Connect bereitgestellte Nummer in der Anrufer-ID verwendet wird, können lokale Telefonanbieter ausgehende Anrufe aufgrund lokaler Betrugsbekämpfungsanforderungen ablehnen.

In Großbritannien: Die Anrufer-ID muss eine gültige E164-Telefonnummer sein. Wenn keine Telefonnummer in der Anrufer-ID verwendet wird, können lokale Telefonanbieter ausgehende Anrufe aufgrund lokaler Betrugsbekämpfungsanforderungen ablehnen.

- Anrufer-ID-Name: Sie können einen Anrufer-ID-Namen festlegen, aber es gibt keine Garantie, dass er dem Kunden korrekt angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Nummer der ausgehenden Anrufer-ID](#).

Note

Wenn der [Transfer to phone number \(Weiterleitung zu Telefonnummer\)](#)-Block ohne Angabe einer benutzerdefinierten Anrufer-ID verwendet wird, wird die Anrufer-ID des Anrufers

übergeben. Wenn Sie beispielsweise an eine externe Nummer weiterleiten und keine benutzerdefinierte Anrufer-ID verwendet wird, der Ihre Organisation identifiziert, wird dem externen Teilnehmer die Anrufer-ID des Kontakts angezeigt.

Konfigurationstipps

- [Beantragen Sie eine Erhöhung des Servicekontingents](#), damit Ihr Unternehmen ausgehende Anrufe in das von Ihnen angegebene Land tätigen darf. Wenn Ihr Unternehmen nicht auf der Zulassungsliste für den Anruf steht, schlägt der Anruf fehl. Weitere Informationen finden Sie unter [Länder, die Sie standardmäßig anrufen können](#).
- Wenn das Land, das Sie auswählen möchten, nicht aufgeführt ist, können Sie mit dem [Formular zur Erhöhung der Amazon-Connect-Service-Kontingente](#) anfordern, die entsprechenden Länder hinzuzufügen.
- Sie können auswählen, dass der Flow bei Weiterleitung des Anrufs beendet wird, oder aber Flow nach Trennen fortsetzen, wodurch der Anrufer zur Instance zurückgeleitet, und der Flow nach Ende des weitergeleiteten Anrufs fortgesetzt wird.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel eines konfigurierten Blocks. Sie sehen die Nummer, an die Sie weiterleiten. Er hat die folgenden Verzweigungen: Erfolg, Anruf fehlgeschlagen, Timeout, Fehler.



Szenarien

In diesen Themen finden Sie Szenarien, die diesen Block verwenden:

- [Einrichten von Kontaktübertragungen](#)

- [Einrichten der ausgehenden Anrufer-ID](#)

Flow-Block: „An Warteschlange weiterleiten“

Beschreibung

Verwenden Sie diesen Block, um den aktuellen Kontakt in die Zielwarteschlange zu übertragen.

Die Funktionalität dieses Blocks hängt davon ab, wo er verwendet wird:

- Wenn dieser Block in einer Kundenwarteschleife verwendet wird, überträgt er einen Kontakt, der sich bereits in einer Warteschleife befindet, in eine andere Warteschleife.
- Bei der Verwendung in einem Rückrufszenario ruft Amazon Connect zuerst den Kundendienstmitarbeiter an. Wenn ein Kundendienstmitarbeiter den Rückruf im CCP angenommen hat, ruft Amazon Connect den Kunden an.
- In allen anderen Fällen platziert dieser Block den aktuellen Kontakt in eine Warteschlange und beendet den aktuellen Fluss.
- Dieser Block kann nicht in einem Rückrufszenario verwendet werden, wenn der Chat-Kanal verwendet wird. Wenn Sie dies versuchen, folgt ein Fehlerzweig. Außerdem wird im CloudWatch Protokoll ein Fehler erstellt.

Anwendungsfälle für diesen Block

Dieser Block ist für die Verwendung in den folgenden Szenarien konzipiert:

- Platzieren Sie den Kontakt in einer Warteschlange, um eine Verbindung zu einem Agenten herzustellen.
- Sie möchten den aktuellen Kunden von einer generischen Warteschlange in eine spezielle Warteschlange verschieben. Möglicherweise möchten Sie dies tun, wenn Kunden zu lange in der Warteschlange gewartet haben oder wenn Sie andere Geschäftsanforderungen haben.
- Bieten Sie dem Kunden Rückruf-Optionen an, anstatt ihn warten zu lassen, bis er mit einem Agenten verbunden wird.

Arten von Kontakten

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kontakttyp	Unterstützt?
Stimme	Ja
Chat	Ja
Aufgabe	Ja

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

Art des Flusses	Unterstützt?
Inbound-Flow	Ja
Customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow)	Ja
Customer hold flow (KundenhalteFlow)	Nein
Kunden-Whisper-Flow	Nein
Outbound whisper flow (Ausgehender Whisper-Flow)	Nein
Agent hold flow (Flow für Agenten in Warteschleife)	Nein
Agent whisper flow (Whisper-Flow für Kundendienstmitarbeiter)	Nein
Transfer to agent flow (Flow für Weiterleitung an Kundendienstmitarbeiter)	Ja
Der Flow „An Warteschlange weiterleiten“	Ja

Wie konfiguriert man diesen Block

Sie können den Block „In die Warteschlange übertragen“ auf der Amazon Connect Admin-Website konfigurieren. Oder Sie können die Amazon Connect Flow-Sprache verwenden. Je nach Anwendungsfall verwenden Sie eine der folgenden Aktionen:

- Wenn der Flow-Block im CustomerQueue Flow-Typ verwendet wird, wird er in der Flow Language als [DequeueContactAndTransferToQueue](#)Aktion dargestellt.
- Wenn der Flow-Block zur Konfiguration von Callbacks verwendet wird, wird er als [CreateCallbackKontaktaktion](#) dargestellt.
- Wenn der Flow-Block zur Konfiguration von Callbacks verwendet wird, wird er als [TransferContactToQueue](#) Aktion dargestellt.

Abschnitte zur Konfiguration

- [Transfer to queue \(An Warteschlange weiterleiten\)](#)
- [In die Rückrufwarteschleife weiterleiten \(Rückrufe planen\)](#)
- [Flowblock-Zweige](#)
- [Zusätzliche Konfigurationstipps](#)
- [Durch den Block generierte Daten](#)

Transfer to queue (An Warteschlange weiterleiten)

Verwenden Sie diese Konfigurationsregisterkarte, um den Kontakt in eine Warteschlange zu übertragen. Es gibt zwei mögliche Szenarien:

- Kontakte befinden sich noch in keiner Warteschlange: Wenn sich Kontakte noch nicht in einer Warteschlange befinden, werden die Kontakte bei dieser Konfiguration einfach in die von Ihnen angegebene Zielwarteschleife gestellt. Für Kontakte, die sich noch nicht in einer Warteschlange befinden, müssen Sie den Flowblock „Arbeitswarteschlange einrichten“ vor dem Flowblock „In die Warteschlange übertragen“ verwenden. Die folgende Abbildung zeigt die Registerkarte In die Warteschlange übertragen auf der Eigenschaftenseite für die Übertragung von Kontakten in die Warteschlange. Sie müssen keine Optionen auswählen.

Block Type
✕

• **Transfer to queue**

Block Name

Enter a block name

0 / 50

Ends the current flow and transfers the contact to a queue.
[Learn more](#)

Transfer to queue
Transfer to callback queue

When you use Transfer to queue, you must use a 'Set working queue' block to set the active queue before this block.

Outputs:

- At capacity
- Error

Das folgende Codebeispiel zeigt, wie dieselbe Konfiguration durch die [TransferContactToQueue](#) Aktion in der Flow-Sprache dargestellt würde:

```
{
  "Parameters": {},
  "Identifier": "a12c905c-84dd-45c1-8f53-4287d1752d59",
  "Type": "TransferContactToQueue",
  "Transitions": {
    "NextAction": "",
    "Errors": [
      {
        "NextAction": "0a1dc9a4-8657-4941-a980-772046b94f1e",
        "ErrorType": "QueueAtCapacity"
      },
      {
        "NextAction": "6e84a9b5-1ed0-40b1-815d-a3bdd4b2dc8a",
        "ErrorType": "NoMatchingError"
      }
    ]
  }
}
```


In diesem Fall gibt es zwei mögliche Ergebnisse:

- **Ausgelastet:** Wenn die Zielwarteschleife keine weiteren Kontakte aufnehmen kann, obwohl die Anzahl der Kontakte, die sich derzeit in einer Warteschlange befinden, die maximal zulässige Anzahl an Kontakten für die Warteschleife überschreitet, wird der Kontakt über den Zweig **Ausgelastet** weitergeleitet.
- **Fehler:** Wenn die Übertragung in die Warteschlange aus einem anderen Grund als einer Kapazitätsbeschränkung fehlschlägt (z. B. weil der für die Übertragung angegebene Warteschlangen-ARN nicht gültig ist, die Warteschlange in der aktuellen Instanz nicht existiert oder die Warteschlange für das Routing deaktiviert ist), wird der Kontakt über den Fehlerzweig weitergeleitet.
- **Kontakt befindet sich bereits in einer Warteschlange:** Wenn Kontakte bereits in einer Warteschlange warten, würde das Ausführen des Blocks „In die Warteschlange übertragen“ Kontakte von einer Warteschlange in eine andere verschieben. Die folgende Abbildung zeigt, wie der Block so konfiguriert wird, dass Kontakte in die Warteschlange übertragen werden. In diesem Fall **BasicQueue** wird der manuell eingestellt.

Transfer to queue
✕

Ends the current contact flow and transfers the contact to a queue. [Info](#)

Transfer to queue
Transfer to callback queue

When you use Transfer to callback queue, you must use a 'Set customer callback number' block before this block in the flow to set the callback number for the customer.

Initial delay 99	Max number of retries 1
----------------------------	-----------------------------------

in seconds

Minimum time between attempts

minutes 10	seconds 0
----------------------	---------------------

Optional parameters

Set working queue

- By queue
- Set manually

Search for queue
BasicQueue
- Set dynamically
- By agent

Das folgende Codebeispiel zeigt, wie dieselbe Konfiguration durch die [DequeueContactAndTransferToQueue](#) Aktion in der Flow-Sprache dargestellt würde:

```
{
  "Parameters": {
    "QueueId": "arn:aws:connect:us-west-2:1111111111:instance/aaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-eeeeeeeeeeee/queue/abcdef-abcd-abcd-abcd-abcdefghijkl"
  },
  "Identifier": "180c3ae1-3ae6-43ee-b293-546e5df0286a",
  "Type": "DequeueContactAndTransferToQueue",
  "Transitions": {
    "NextAction": "",
    "Errors": [
      {
        "NextAction": "0a1dc9a4-8657-4941-a980-772046b94f1e",
        "ErrorType": "QueueAtCapacity"
      }
    ]
  }
}
```

```
    {
      "NextAction": "6e84a9b5-1ed0-40b1-815d-a3bdd4b2dc8a",
      "ErrorType": "NoMatchingError"
    }
  ]
}
```

In diesem Fall gibt es drei mögliche Ergebnisse:

- **Erfolgreich:** Zeigt an, dass der Kontakt erfolgreich in die Zielwarteschlange übertragen wurde.
- **Ausgelastet:** Wenn die Zielwarteschleife keine weiteren Kontakte aufnehmen kann, obwohl die Anzahl der Kontakte, die sich derzeit in einer Warteschlange befinden, die maximal zulässige Anzahl an Kontakten für die Warteschleife überschreitet, wird der Kontakt über den Zweig Ausgelastet weitergeleitet. Der Kontakt verbleibt in der aktuellen Warteschlange.
- **Fehler:** Wenn die Übertragung in die Warteschlange aus einem anderen Grund als einer Kapazitätsbeschränkung fehlschlägt (z. B. weil der für die Übertragung angegebene Warteschlangen-ARN nicht gültig ist, die Warteschlange in der aktuellen Instanz nicht existiert oder die Warteschlange für das Routing deaktiviert ist), wird der Kontakt über den Fehlerzweig weitergeleitet. Der Kontakt verbleibt in der aktuellen Arbeitswarteschlange.

In die Rückrufwarteschleife weiterleiten (Rückrufe planen)

Verwenden Sie diese Konfigurationsregisterkarte, um Rückrufe für Kontakte zu einem späteren Zeitpunkt zu planen. Die folgende Abbildung zeigt eine Eigenschaftenseite, die für die Planung von Rückrufen konfiguriert ist.

Transfer to queue ✕

Ends the current contact flow and transfers the contact to a queue. [Info](#)

[Transfer to queue](#) [Transfer to callback queue](#)

When you use Transfer to callback queue, you must use a 'Set customer callback number' block before this block in the flow to set the callback number for the customer.

Initial delay 99	Max number of retries 1
----------------------------	-----------------------------------

in seconds

Minimum time between attempts

minutes 10	seconds 0
----------------------	---------------------

Optional parameters

Set working queue

By queue

Set manually

Search for queue
BasicQueue

Set dynamically

By agent

Die folgenden Eigenschaften sind auf der Registerkarte An Rückrufwarteschlange weiterleiten verfügbar:

- **Anfangsverzögerung:** Geben Sie an, wie viel Zeit zwischen der Initiierung eines Rückrufkontakts im Flow und der Versetzung des Kunden in die Warteschlange vergehen soll, bevor der nächste Kundendienstmitarbeiter verfügbar ist.
- **Maximale Zahl erneuter Versuche:** Wenn dies auf 1 gesetzt wäre, würde Amazon Connect versuchen, den Kunden höchstens zweimal zurückzurufen: der erste Rückruf und 1 Wiederholung.

i Tip

Wir empfehlen dringend, dass Sie den unter Maximale Anzahl Anrufwiederholungen eingegebenen Wert nochmals prüfen. Wenn Sie versehentlich eine hohe Zahl eingeben, z. B. 20, führt dies zu unnötigen Arbeiten für den Kundendienstmitarbeiter und zu vielen Anrufen für den Kunden.

- Minimale Zeit zwischen Versuchen: Wenn der Kunde nicht ans Telefon geht, ist dies die Wartezeit, bis es erneut versucht wird.
- Arbeitswarteschlange festlegen: Sie können eine Rückrufwarteschlange in eine andere Warteschlange übertragen. Dies ist nützlich, wenn Sie eine spezielle Warteschlange nur für Rückrufe einrichten. Anschließend können Sie diese Warteschlange anzeigen, um zu sehen, wie viele Kunden auf Rückrufe warten.

Tip

Wenn Sie die Eigenschaft Arbeitswarteschlange festlegen angeben möchten, müssen Sie vor diesem Block einen Kundenrückrufnummer festlegen-Block hinzufügen.

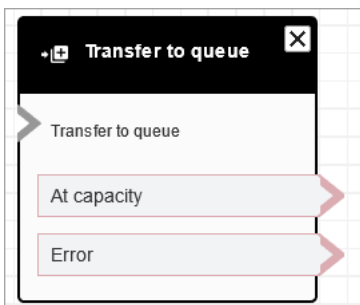
Wenn Sie keine Arbeitswarteschlange festlegen, verwendet Amazon Connect die Warteschlange, die zuvor im Flow eingerichtet wurde.

Flowblock-Zweige

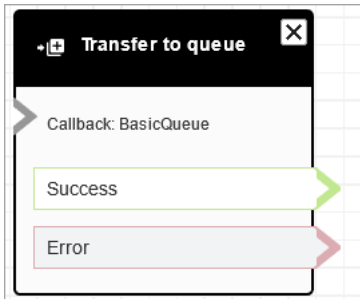
Dieser Block unterstützt die folgenden Ausgangszweige:

- Erfolg: Zeigt an, dass die bereitgestellte Audio- oder Textnachricht erfolgreich abgespielt wurde.
- Fehler: Zeigt an, dass die bereitgestellte Audio- oder Textnachricht nicht abgespielt werden konnte.

Wenn dieser Block für die Weiterleitung an die Warteschlange konfiguriert ist, sieht er ähnlich der folgenden Abbildung aus: Er hat zwei Verzweigungen: Ausgelastet und Error. Wenn ein Kontakt zur At capacity (Bei Kapazität)-Verzweigung weitergeleitet wird, verbleibt er in der aktuellen Arbeitswarteschlange.



Wenn dieser Block für die Weiterleitung an die Rückruf-Warteschlange konfiguriert ist, sieht er ähnlich der folgenden Abbildung aus. Er hat zwei Verzweigungen: Erfolg und Fehler. Ein in die Erfolg-Verzweigung weitergeleiteter Kontakt wird in die vorgegebene Warteschlange gestellt.



Zusätzliche Konfigurationstipps

- Wenn Sie diesen Block in einem Kunden-WarteschlangenFlow verwenden, müssen Sie vor diesem einen Telefonansagen in Schleife schalten-Block hinzufügen.
- Wenn Sie diesen Block in den meisten Flows verwenden möchten, müssen Sie zuerst einen Arbeitswarteschlange festlegen-Block hinzufügen. Die einzige Ausnahme von dieser Regel ist, wenn dieser Block in einem Kunden-WarteschlangenFlow verwendet wird.
- ueue-to-queue Q-Übertragungen können nur 11 Mal durchgeführt werden, da es in einer Kontaktkette eine maximale Anzahl von 12 Kontakten gibt. Jede Übertragung fügt der Kette einen neuen Kontakt hinzu.

Durch den Block generierte Daten

Dieser Block generiert keine Daten.

Fehlerszenarien

In den folgenden Situationen wird ein Kontakt über die Fehler-Verzweigung weitergeleitet:

Wenn der Block Transfer to queue (Weiterleitung an Warteschlange) ausgeführt wird, überprüft dieser die Warteschlangenkapazität, um festzustellen, ob die Warteschlange ausgelastet (voll) ist. Bei dieser Prüfung der Warteschlangenkapazität wird die aktuelle Anzahl der Kontakte in der Warteschlange mit dem Limit Maximum contacts in queue (Maximale Anzahl an Kontakten in der Warteschlange) verglichen, sofern es für die Warteschlange festgelegt ist. Wenn kein Limit festgelegt ist, ist die Warteschlange auf die Anzahl der gleichzeitigen Kontakte begrenzt, die im Servicekontingent für die Instance festgelegt ist.

Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

- [Beispiel-Warteschlangenkonfigurationen](#)
- [Beispiel-Warteschlangenpriorität für Kunden](#)
- [Beispielrückruf in der Warteschlange](#)

Weitere -Quellen

In den folgenden Themen erfahren Sie mehr über die Übertragung von Kontakten in eine Warteschleife und über Rückrufe in der Warteschlange.

- [Verwalten von Kontakten in einer Warteschlange](#)
- [Erstellen von Flows, Warteschlangen und Weiterleitungsprofile für die Einrichtung von Rückrufen in der Warteschlange](#)
- [Informationen zu Rückrufen in der Warteschlange in Metriken](#)

Flow-Block: „Warten“

Beschreibung

Dieser Block unterbricht den Flow für die vorgegebene Wartezeit.

Wenn ein Kontakt beispielsweise nicht mehr auf einen Chat reagiert, unterbricht der Block den Flow für die angegebene Wartezeit (Timeout-Zeit) und verzweigt dann entsprechend, z. B. um die Verbindung zu trennen.

Unterstützte Kanäle

In der folgenden Tabelle sind die Block-Weiterleitungsoptionen für einen Kontakt im vorgegebenen Kanal aufgeführt.

Kanal	Unterstützt?
Stimme	Nein – Fehlerverzweigung

Kanal	Unterstützt?
Chat	Ja
Aufgabe	Ja – Es wird immer zu Zeit abgelaufen oder Fehler verzweigt. Es wird niemals zu Bot-Teilnehmer getrennt oder Teilnehmer nicht gefunden verzweigt. Die Einstellung Teilnehmertyp hat keinen Einfluss auf dieses Verhalten.

Flow-Typen

Sie können diesen Block in den folgenden [Flow-Typen](#) verwendet:

- Inbound-Flow
- KundenwarteschlangenFlow

Eigenschaften

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Warten. Er ist so konfiguriert, dass der Flow für 5 Stunden pausiert wird.

Wait

Waits for a specified period of time, and optionally for specified events. This block is supported for chat and tasks only. [Info](#)

Participant Type

Default

Bot

Timeout

Set manually

Number: 5

Units: Hours

Set dynamically

Optional branches

Customer has returned

Er besitzt die folgenden Eigenschaften:

- Teilnehmertyp: Führt den Warten-Block für den angegebenen Teilnehmertyp aus.

- Standard – Ein Kundenkontakt.
- Bot – Ein benutzerdefinierter Teilnehmer, z. B. der Bot eines Drittanbieters. Weitere Informationen zu dieser Option finden Sie unter [Passen Sie das Chat-Flow-Erlebnis an, indem Sie benutzerdefinierte Teilnehmer integrieren.](#)
- Timeout (Zeitüberschreitung): Führen Sie diesen Branch aus, wenn der Kunde nach einer angegebenen Zeit keine Nachricht gesendet hat. Maximum: 7 Tage.
 - Manuell eingestelltes Timeout: Sie können die Anzahl und die Einheiten angeben.
 - Dynamisch eingestelltes Timeout: Die Maßeinheit ist Sekunden.
- Kundenrückkehr: Leiten Sie den Kontakt an diese Verzweigung weiter, wenn sich der Kunde zurückmeldet. Mit dieser Verzweigung können Sie den Kunden an den vorherigen (gleichen) Kundendienstmitarbeiter oder die vorherige (gleiche) Warteschlange weiterleiten oder die Arbeitswarteschlange oder den Kundendienstmitarbeiter überschreiben und ersetzen. Diese optionale Verzweigung ist nur verfügbar, wenn Teilnehmertyp = Standard ist.

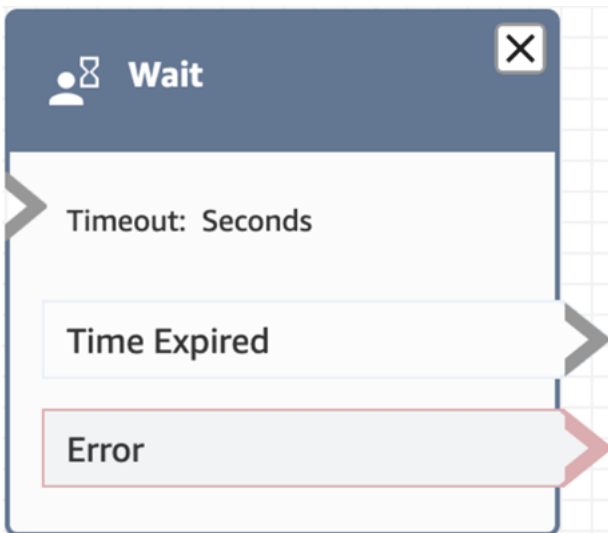
Konfigurationstipps

Sie können KontaktFlowsn mehrere Wait (Warten)-Blöcke hinzufügen. Beispielsweise:

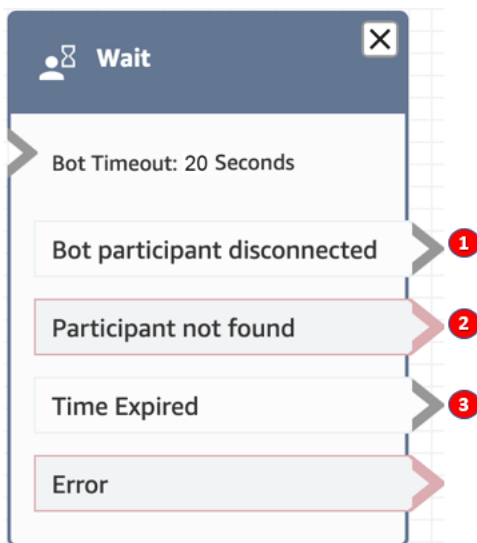
- Wenn der Kunde innerhalb von fünf Minuten zurückkehrt, wird er mit demselben Kundendienstmitarbeiter verbunden. Der Grund besteht darin, dass dieser Kundendienstmitarbeiter über den gesamten Kontext verfügt.
- Wenn der Kunde nach fünf Minuten nicht zurückkehrt, wird eine Textnachricht mit dem Inhalt "Wir haben Sie verpasst." gesendet.
- Wenn sich der Kunde innerhalb von zwölf Stunden zurückmeldet, wird eine Verbindung zu einem Flow hergestellt, der den Kunden in eine Prioritätswarteschlange stellt. Er wird jedoch nicht an denselben Kundendienstmitarbeiter geleitet.

Konfigurierter Block

In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel dieses Blocks, nachdem er als Teilnehmertyp = Standard konfiguriert wurde. Er hat die folgenden Verzweigungen: Zeit abgelaufen und Fehler.



In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel dieses Blocks, nachdem er als Teilnehmertyp = Bot konfiguriert wurde. Er hat die folgenden Verzweigungen: Bot-Teilnehmer getrennt, Teilnehmer nicht gefunden, Zeit abgelaufen und Fehler.



1. Bot-Teilnehmers getrennt: Der benutzerdefinierte Teilnehmer, z. B. der Bot eines Drittanbieters, hat die Verbindung zum Kontakt getrennt.
2. Teilnehmer nicht gefunden: Es wurde kein dem Kontakt zugeordneter benutzerdefinierter Teilnehmer gefunden.
3. Zeit abgelaufen: Das vorgegebene Timeout ist abgelaufen, bevor der benutzerdefinierte Teilnehmer die Verbindung getrennt hat.

Beispiel-Flows

Amazon Connect enthält eine Reihe von Beispiel-Flows. Anweisungen, dafür, wie Sie im Flow Designer auf Beispiel-Flows zugreifen können, finden Sie unter [StichprobenFlows](#). Im Folgenden finden Sie Themen, in denen die Beispiel-Flows beschrieben werden, die diesen Block beinhalten.

- [Beispiel-VerbindungstrennungsFlow](#)

Szenarien

In diesen Themen finden Sie Szenarien, die diesen Block verwenden:

- [Beispiel für ein Chat-Szenario](#)

Einen Flow erstellen

Der Flow-Designer ist der Ausgangspunkt für das Erstellen aller Flows. Es ist eine drag-and-drop Arbeitsoberfläche, auf der Sie Aktionsblöcke miteinander verknüpfen können. Wenn beispielsweise ein Kunde zuerst in Ihr Kontaktcenter gelangt, können Sie ihn um Informationen bitten und dann eine Aufforderung wiedergeben, wie etwa „Vielen Dank“.

Beschreibungen der verfügbaren Flow-Blöcke finden Sie unter [Definitionen für Flow-Blöcke](#).

Inhalt

- [Bevor Sie beginnen: Entwickeln einer Namenskonvention](#)
- [Die Wahl des Flow-Typs](#)
- [Erstellen eines Inbound-Flows](#)
- [Tag-Flows und Flow-Module](#)
- [Verwenden Sie die Minikarte, um in einem Flow zu navigieren](#)
- [Zuweisung eines benutzerdefinierten Block-Namens](#)
- [Aktionen im Flow-Designer rückgängig machen und wiederholen](#)
- [Einem Block Notizen hinzufügen](#)
- [„Kopieren und Einfügen“-Flows](#)
- [Flows archivieren, löschen und wiederherstellen](#)
- [Generieren von Protokollen](#)

- [Flow-Versionskontrolle: Rollback eines Flows](#)
- [Methoden und Flowarten der Kontaktinitiierung](#)

Bevor Sie beginnen: Entwickeln einer Namenskonvention

Wahrscheinlich werden Sie Dutzende oder Hunderte von Flows erstellen. Um Missverständnisse zu vermeiden, sollte eine geeignete Namenskonvention entwickelt werden. Wir empfehlen dringend, Flows nicht umzubenennen, nachdem Sie sie erstellt haben.

Die Wahl des Flow-Typs

Amazon Connect enthält einen Satz von neun Flow-Typen. Jeder Typ hat nur diese Blöcke für ein bestimmtes Szenario. Der Flow-Typ zur Weiterleitung an eine Warteschlange, zum Beispiel, enthält ausschließlich zu diesem Flow-Typ passende Flow-Blöcke.

Important


- Wenn Sie einen Flow erstellen, ist die Wahl der richtigen Typs für Ihr Szenario sehr wichtig. Andernfalls sind die benötigten Blöcke möglicherweise nicht verfügbar.
- Sie können keine GesprächsFlows unterschiedlichen Typs importieren. Das heißt, wenn Sie mit einem Typ beginnen und zu einem anderen wechseln müssen, um die richtigen Blöcke zu erhalten, müssen Sie neu beginnen.

Die folgenden Flow-Typen sind verfügbar.

Typ	Wann sollte dies verwendet werden?
Inbound-Flow	<p>Dies ist der generische Flow-Typ, der erstellt wird, wenn Sie auf Flow erstellen klicken und über den Dropdownpfeil keinen bestimmten Flow-Typ ausgewählt haben. Es wird ein Flow für eingehende Kontakte erzeugt.</p> <p>Dieser Flow funktioniert für Sprache, Chat und Aufgaben.</p>

Typ	Wann sollte dies verwendet werden?
Customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow)	<p>Wird zum Verwalten des Benutzererlebnisses für den Kunden in der Warteschlange verwendet, bevor er mit einem Agenten verbunden wird. Die Flows in der Kundenwarteschlange sind unterbrechbar und können Aktionen beinhalten, wie z. B. einen Audioclip, bei dem sich in einer Ansage für eine Verzögerung entschuldigt wird und eine Option für den Erhalt eines Rückrufs geboten wird, wobei der Block Transfer to queue (Weiterleitung an Warteschlange) genutzt wird.</p> <p>Dieser Flow funktioniert für Sprache, Chat und Aufgaben.</p>
Customer hold flow (KundenhalteFlow)	<p>Wird zum Verwalten der Kundenerfahrung in der Warteschleife verwendet. Mit diesem Flow können einem Kunden eine oder mehrere Audio-Telefonansagen über den Block Loop prompts (Telefonansagen in Schleife schalten) abgespielt werden, während er in der Warteschleife wartet.</p> <p>Dieser Flow funktioniert mit Sprache.</p>
Kunden-Whisper-Flow	<p>Wird zum Verwalten des Benutzererlebnisses eines Kunden im Rahmen eines eingehenden Anrufs verwendet, unmittelbar bevor er mit einem Agenten verbunden wird. Die Kundendienstmitarbeiter- und Kunden-Whisper werden bis zum Ende abgespielt, dann werden die beiden miteinander verbunden.</p> <p>Dieser GesprächsFlow funktioniert mit Sprache und Chat.</p>

Typ	Wann sollte dies verwendet werden?
Outbound whisper flow (Ausgehender Whisper-Flow)	<p>Wird zum Verwalten des Benutzererlebnisses eines Kunden im Rahmen eines ausgehenden Anrufs verwendet, bevor er mit einem Agenten verbunden wird. Bei diesem Flow wird der Kunden-Whisper bis zum Ende gespielt, dann wird der Kunde mit dem Kundendienstmitarbeiter verbunden. Dieser Flow kann beispielsweise verwendet werden, um Anrufaufzeichnungen für ausgehende Anrufe mit dem Block Set call recording behavior (Anrufaufzeichnungsverhalten festlegen) zu ermöglichen.</p> <p>Dieser GesprächsFlow funktioniert mit Sprache und Chat.</p>
Agent hold flow (Flow für Agenten in Warteschleife)	<p>Wird zur Verwaltung der Erfahrung des Agenten in der Warteschleife mit einem Kunden verwendet. Mit diesem Flow können einem Kundendienstmitarbeiter eine oder mehrere Audio-Telefonansagen über den Block Loop prompts (Telefonansagen in Schleife schalten) abgespielt werden, während sich der Kunde in der Warteschleife befindet.</p> <p>Dieser Flow funktioniert mit Sprache.</p>
Agent whisper flow (Whisper-Flow für Agenten)	<p>Wird zum Verwalten des Benutzererlebnisses für den Agenten verwendet, unmittelbar bevor er mit einem Kunden verbunden wird. Die Kundendienstmitarbeiter- und Kunden-Whisper werden bis zum Ende abgespielt, dann werden die beiden miteinander verbunden.</p> <p>Dieser Kontakt-Flow funktioniert mit Sprache, Chat und Aufgaben.</p>

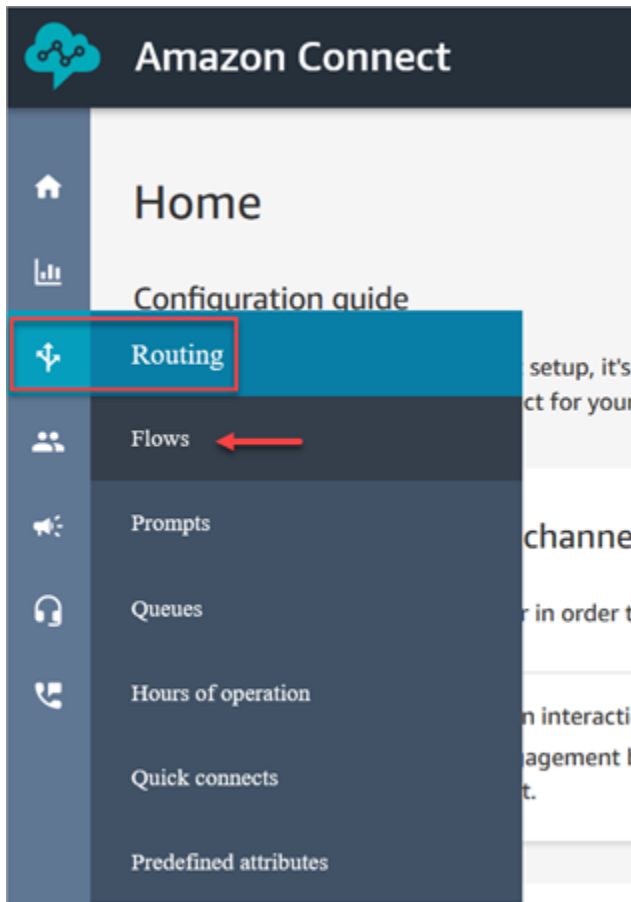
Typ	Wann sollte dies verwendet werden?
Transfer to agent flow (Flow für Weiterleitung an Agenten)	<p>Mit diesem Flow verwalten Sie das Kundendienstmitarbeitererlebnis bei Weiterleitungen an einen anderen Kundendienstmitarbeiter. Dieser Flow-Typ ist mit Schnellverbindungen für die Weiterleitung an Kundendienstmitarbeiter verknüpft, spielt in der Regel Meldungen ab, und schließt dann die Weiterleitung mithilfe des Blocks Weiterleitung an Kundendienstmitarbeiter ab.</p> <p>Dieser Flow funktioniert für Sprache, Chat und Aufgaben.</p> <div data-bbox="829 814 1507 1409" style="border: 1px solid #f08080; border-radius: 10px; padding: 10px;"><p> Important</p><p>Der Flow sollte keine sensiblen Daten enthalten. Bei einer Cold-Weiterleitung trennt der weiterleitende Kundendienstmitarbeiter die Verbindung, bevor die Weiterleitung abgeschlossen ist. Dieser Flow wird für den Anrufer ausgeführt. Das bedeutet, dass Meldungen im Flow für den Anrufer und nicht dem Kundendienstmitarbeiter abgespielt werden.</p></div>

Typ	Wann sollte dies verwendet werden?
Der Flow An Warteschlange weiterleiten	<p>Mit diesem Flow verwalten Sie das Kundenerlebnis bei Weiterleitungen an eine anderen Warteschlange. Dieser Flow-Typ ist mit Schnellverbindungen für die Weiterleitung an Warteschlangen verknüpft, spielt in der Regel Meldungen ab, und schließt dann die Weiterleitung mithilfe des Blocks An Warteschlange weiterleiten ab.</p> <p>Dieser Flow funktioniert für Sprache, Chat und Aufgaben.</p>

Erstellen eines Inbound-Flows

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Inbound-Flow zu erstellen:

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Weiterleitung, Flows aus.



2. Wählen Sie Create Flow (Flow erstellen) aus. Der Flow-Designer wird geöffnet und erstellt einen Inbound-Flow (Typ = Flow).
3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für Ihren Flow ein.
4. Suchen Sie in der Such-Leiste nach einem bestimmten Block, oder erweitern Sie die entsprechende Gruppe, um den Block zu finden. Beschreibungen der Kontaktblöcke finden Sie unter [Definitionen für Flow-Blöcke](#).
5. Verschieben Sie Kontaktblöcke per Drag-and-Drop auf die Zeichenfläche. Sie können Blöcke in jeder Reihenfolge oder Sequenz hinzufügen, da die Verbindungen zwischen Elementen nicht unbedingt linear sein müssen.

Tip

Sie können Blöcke auf dem Zeichenbereich verschieben, sodass das Layout Ihren Präferenzen entspricht. Wenn Sie mehrere Blöcke gleichzeitig auswählen möchten, halten Sie die Strg-Taste auf Ihrem Laptop (oder die Cmd-Taste auf einem Mac) gedrückt, wählen die gewünschten Blöcke aus und ziehen Sie sie dann mit der Maus als Gruppe in den Flow. Sie können auch die Strg-/Cmd-Taste verwenden, um an einem

Punkt des Zeichenbereichs zu beginnen, und den Mauszeiger über diesen ziehen, um alle Blöcke auszuwählen, die im Rahmen enthalten sind.

6. Doppelklicken Sie auf den Titel des Blocks. Konfigurieren Sie im Konfigurationsbereich die Einstellungen für diesen Block und wählen Sie dann Save (Speichern), um den Bereich zu schließen.
7. Zurück auf der Zeichenfläche klicken Sie auf den ersten (ursprünglichen) Block.
8. Wählen Sie den Kreis für die auszuführende Aktion, z. B. Success (Erfolg).
9. Ziehen Sie den Pfeil auf das Verbindungselement der Gruppe, die die nächste Aktion ausführt. Ziehen Sie das Verbindungselement bei Gruppen, die mehrere Verzweigungen unterstützen, auf die entsprechende Aktion.
10. Wiederholen Sie die Schritte, bis der Flow Ihren Anforderungen entspricht.
11. Klicken Sie auf Save (Speichern), um einen Entwurf des Flows zu speichern. Klicken Sie auf Publish (Veröffentlichen), um den Flow umgehend zu aktivieren.

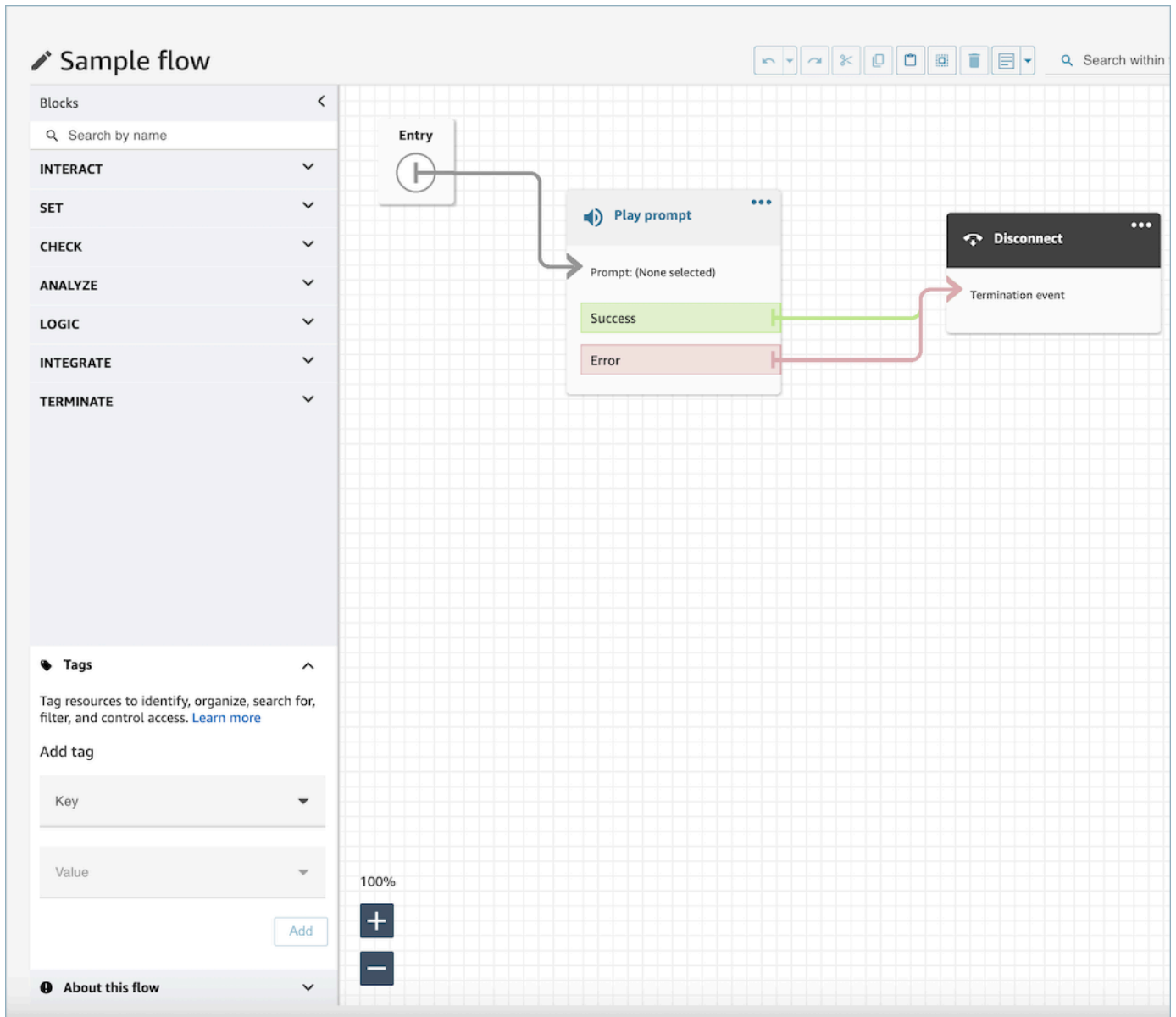
Note

Alle Verbindungselemente müssen mit einem Block verbunden sein, damit Ihr Flow veröffentlicht werden kann.

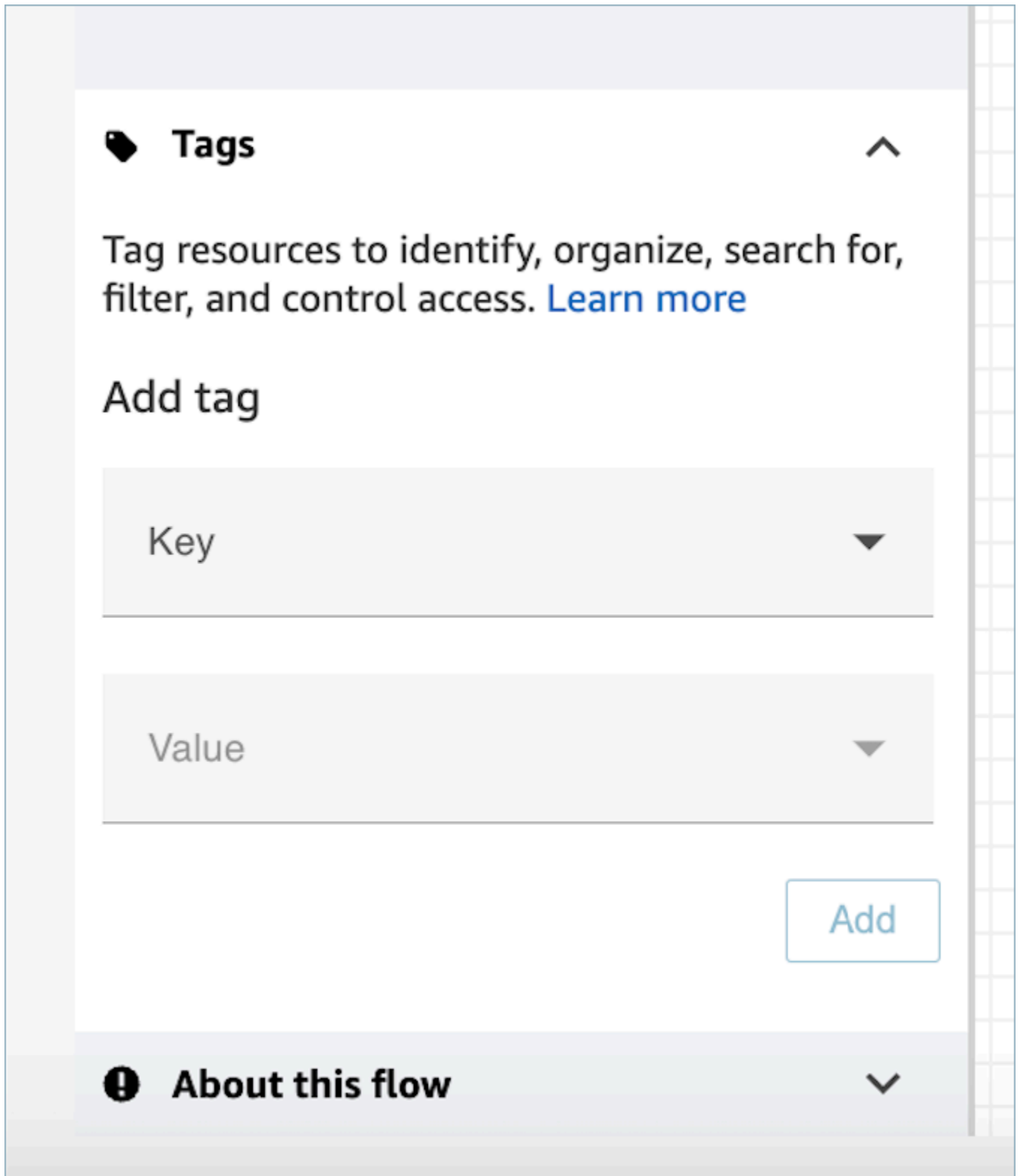
Tag-Flows und Flow-Module

Sie können Ihren Flows und Flow-Modulen Ressourcen-Tags hinzufügen. Gehen Sie wie folgt vor, um ein Ressourcen-Tag aus dem Flow-Designer hinzuzufügen.

1. Öffnen Sie den Tag-Bereich auf der Flow-Designer-Seite für ein ausgewähltes Flow- oder Flow-Modul.



2. Geben Sie eine Kombination aus Schlüssel und Wert ein, um die Ressource zu kennzeichnen.



Tags ^

Tag resources to identify, organize, search for, filter, and control access. [Learn more](#)

Add tag

Key ▼

Value ▼

Add

! **About this flow** ▼

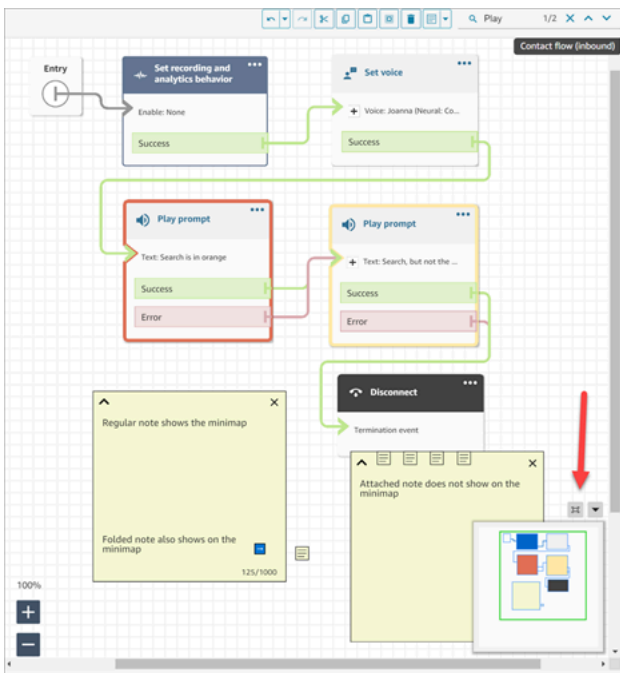
3. Wählen Sie Hinzufügen aus. Tags werden erst gespeichert, wenn Sie den Flow speichern oder veröffentlichen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Tag-basierte Zugriffskontrolle](#).

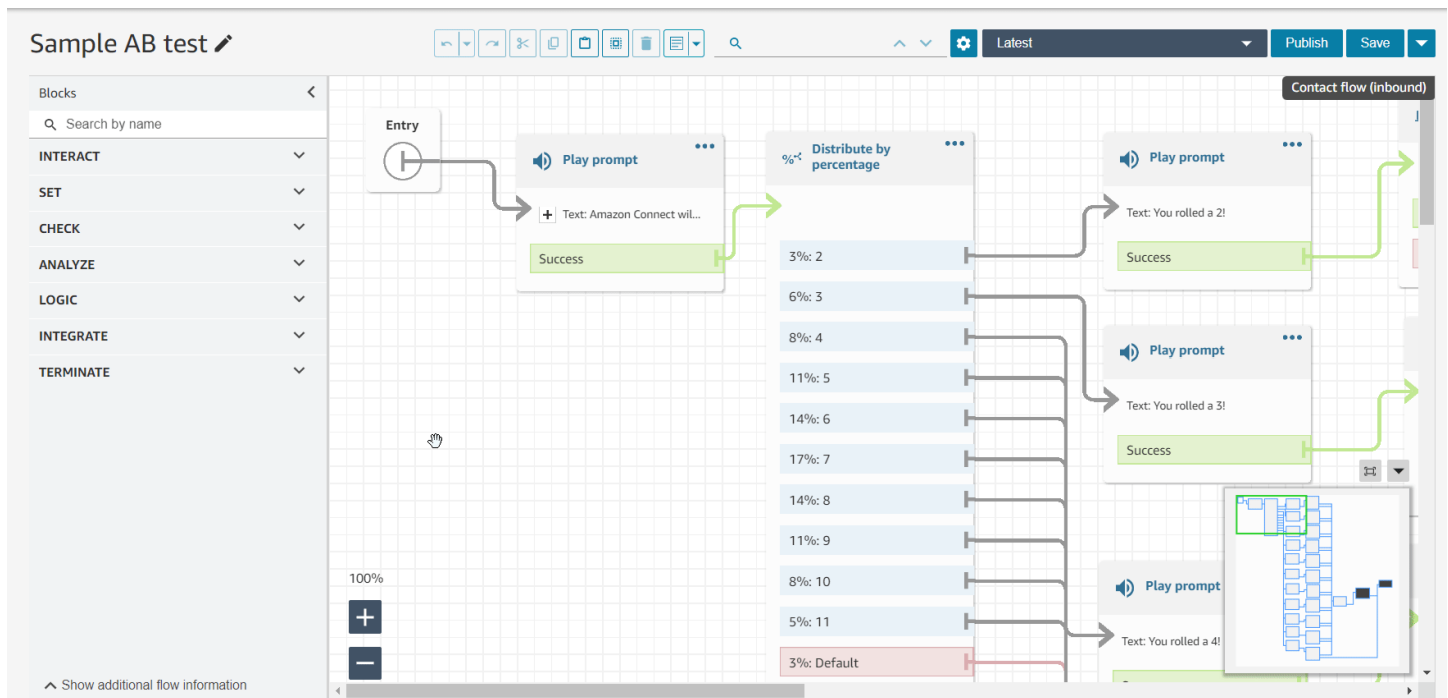
Verwenden Sie die Minikarte, um in einem Flow zu navigieren

In der unteren linken Ecke des Flow-Designers befindet sich eine verkleinerte Ansicht des gesamten Flows. Mit dieser Ansicht finden Sie sich einfacher in Ihrem Flow zurecht. Die drag-to-move Minikarte verfügt über visuelle Markierungen, mit denen Sie schnell zu einem beliebigen Punkt im Flow wechseln können.

In der folgenden Abbildung sehen Sie, wo sich die Minikarte im Flow-Designer befindet. Der Pfeil zeigt auf den Schalter, mit dem Sie die Minikarte ein- oder ausblenden.



Das folgende GIF zeigt ein Beispiel dafür, wie Sie die Minikarte verwenden können, um in einem großen Flow zu navigieren. Klicken oder tippen Sie auf die Minikarte, um die Ansicht an die gewünschte Stelle im Flow-Designer zu verschieben.



Beachten Sie folgenden Funktionsweisen:

- Ihre aktuelle Ansicht wird in einer grünen Umrandung gezeigt.
- Ausgewählte Blöcke werden blau, Notizen gelb, Suchergebnisse orange, und Beendigungsblöcke schwarz hervorgehoben.
- Die Ansicht wechselt kontinuierlich, wenn Sie die Maus über die Minikarte ziehen.
- Die Ansicht kehrt zum Eingabe-Block zurück und entfernt ungenutzte Bereiche, wenn Sie auf Zurücksetzen klicken.

Zuweisung eise benutzerdefinierten Block-Namens

Die Namen der Blöcke können angepasst werden, damit sie in einem Flow einfacher zu unterscheiden sind. Wenn es beispielsweise mehrere Prompt abspielen-Blöcke gibt und Sie diese auf einen Blick unterscheiden möchten, können Sie jedem Block einen eigenen Namen zuweisen.

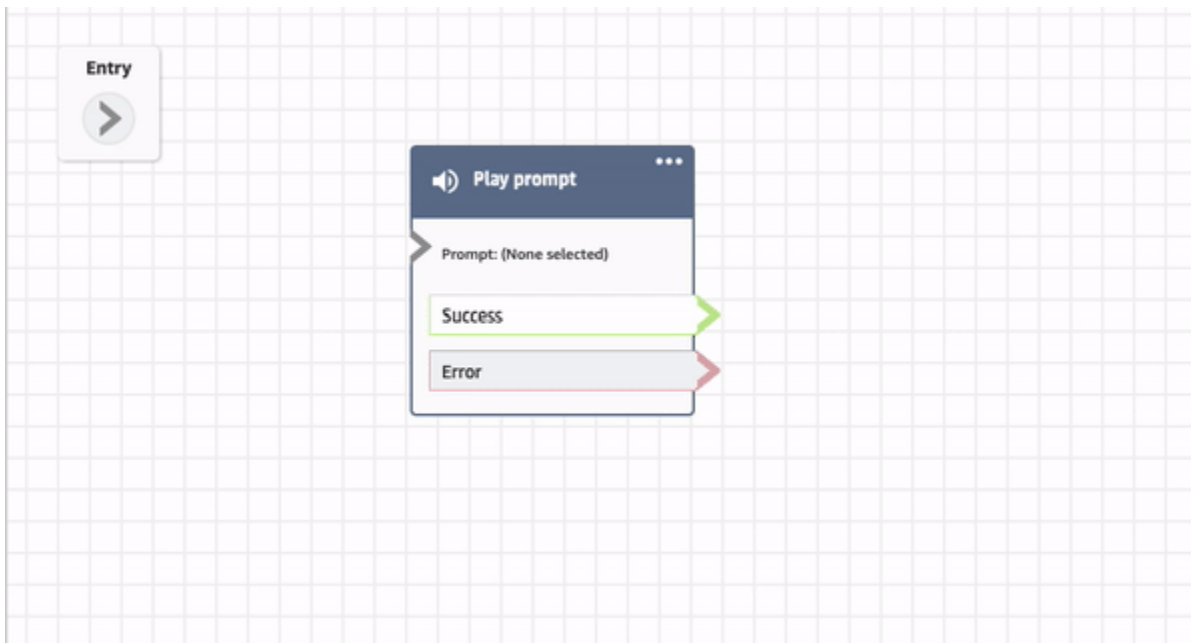
Benutzerdefinierte Namen von Flow-Blöcken werden in den CloudWatch Protokollen unter dem Identifier Feld angezeigt. Das erleichtert die Protokolldurchsicht für die Fehlersuche.

⚠ Important

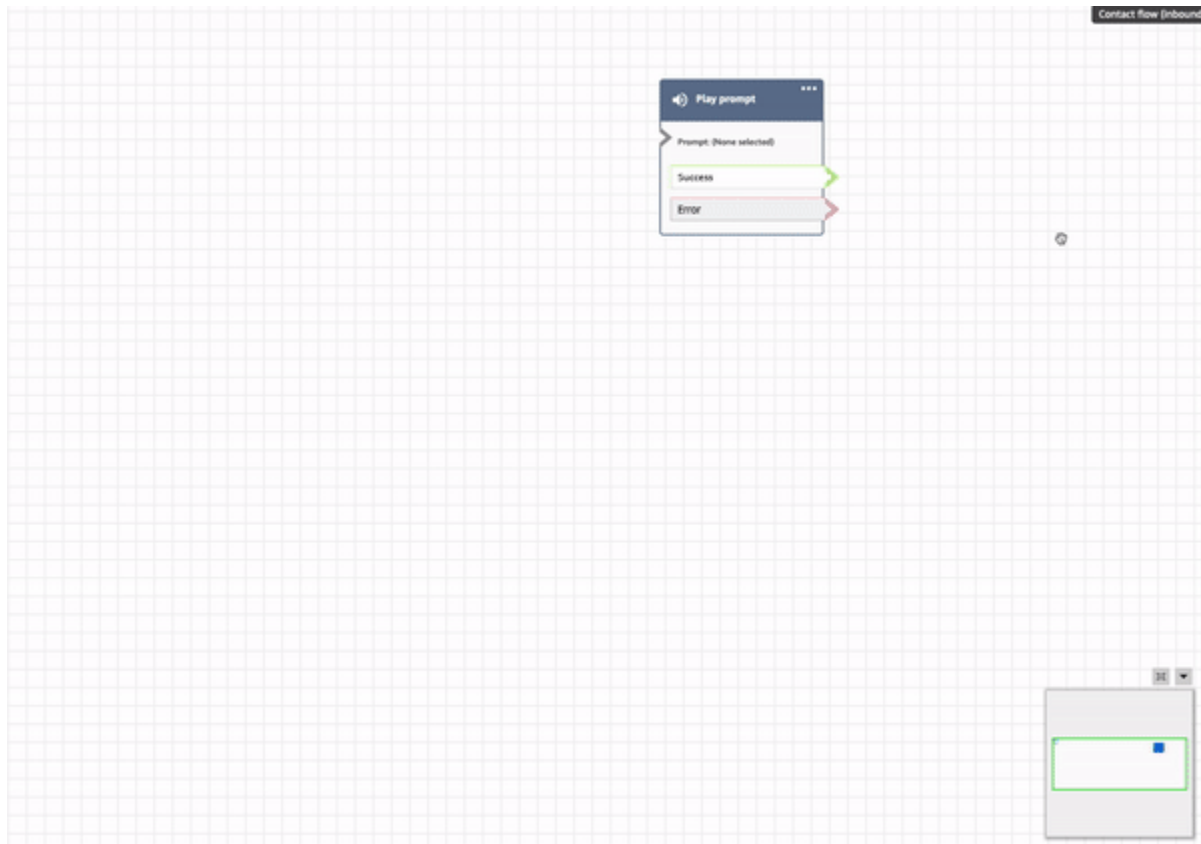
- Die folgenden Zeichen sind im Blocknamen oder im Identifier-Feld nicht zulässig: (% : (\ /) = \$, ; [] { })
- Die folgenden Zeichenketten sind im Blocknamen oder Identifier Feld nicht erlaubt: __proto__, constructor, __defineGetter__, __defineSetter__, toString,,,,, und valueOf. hasOwnProperty isPrototypeOf propertyIsEnumerable toLocaleString

Es gibt zwei Möglichkeiten, einen benutzerdefinierten Blocknamen anzugeben:

- Wählen Sie wie im folgenden GIF gezeigt im Block ... und dann Blocknamen hinzufügen aus.



- Sie können den Namen des Blocks auch wie im folgenden GIF gezeigt auf der Seite Eigenschaften anpassen.



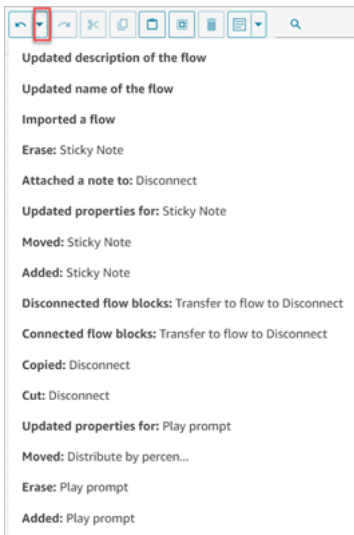
Aktionen im Flow-Designer rückgängig machen und wiederholen

Im Flow-Designer können Aktionen rückgängig gemacht und wiederholt werden. Klicken Sie in der Werkzeugleiste auf die Elemente „Rückgängigmachen“ und „Wiederherstellen“. Oder belassen Sie den Cursor auf der Zeichenfläche des Flow-Designers und verwenden Sie die Tastenkombinationen: Strg+Z (Rückgängigmachen) und Strg+Y (Wiederherstellen).

Tip

Auf einem Mac öffnet Strg+Y die Verlaufsseite, anstatt eine Wiederherstellung durchzuführen.

Um auf einen Verlauf Ihrer Aktionen zuzugreifen, den Sie rückgängig machen können, Klicken Sie wie in der folgenden Abbildung gezeigt in der Werkzeugleiste auf die Dropdown-Schaltfläche Rückgängigmachen, um die zuletzt durchgeführten Aktionen anzuzeigen, die Sie rückgängigmachen können.



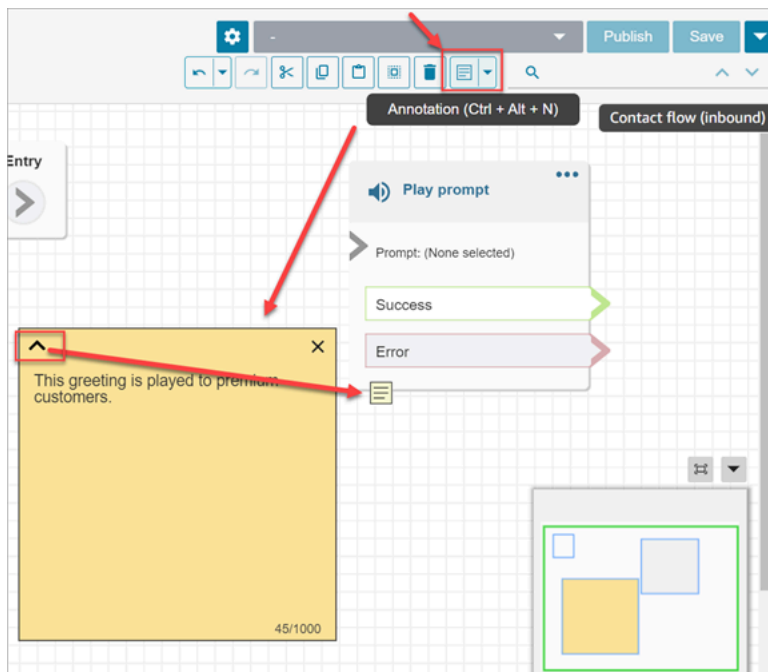
Einschränkungen

Aktion	Limit
Verlaufslimit	Bis zu 100 Aktionen können rückgängig gemacht werden.
Einen nicht verbundenen Verbinder ziehen	Diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden.
Notizen zusammenfallen	Diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden.
Seite neu laden	Der „Rückgängigmachen“-Verlauf ist nach dem Neuladen einer Seite nicht mehr verfügbar.

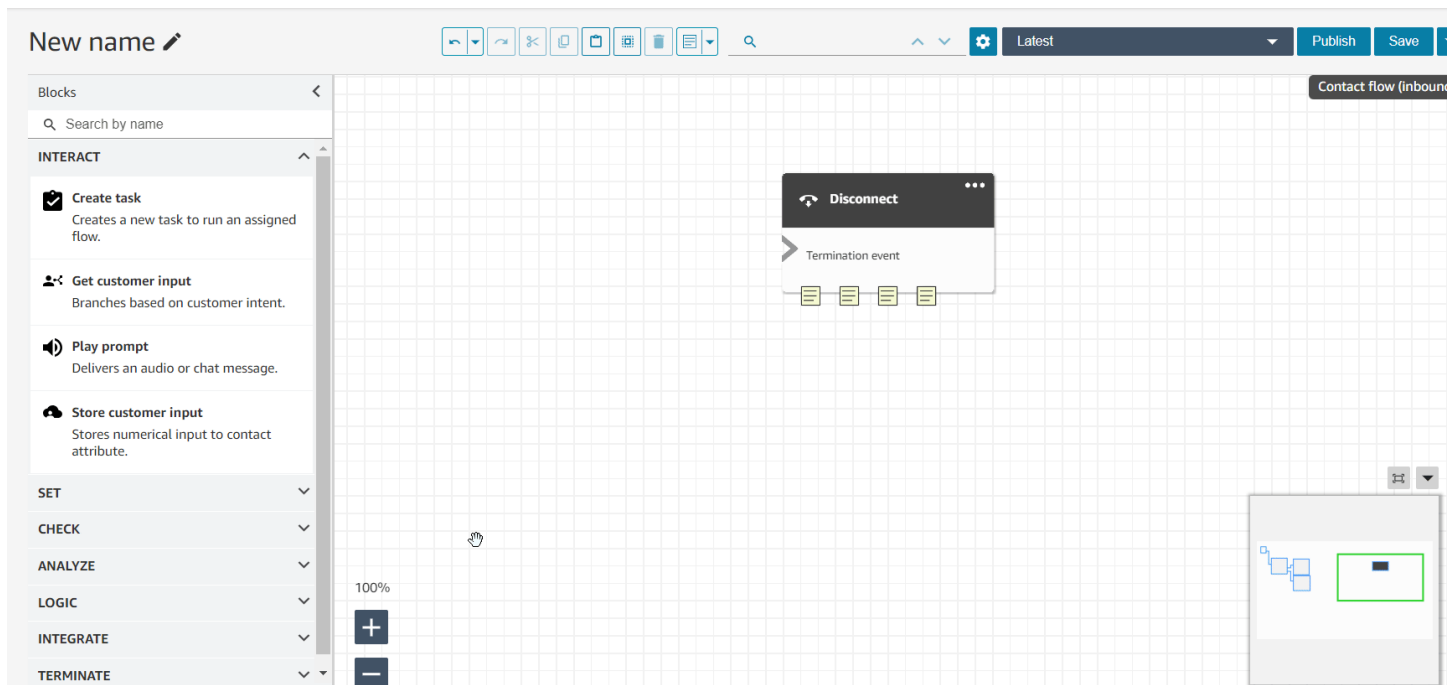
Einem Block Notizen hinzufügen

Klicken Sie in der Werkzeugleiste auf Anmerkung, um einem Block Notizen hinzuzufügen. Oder belassen Sie den Cursor in der Zeichenfläche des Flow-Designers und verwenden Sie die folgenden Tastenkombination: „Strg + Alt +N“. Ein gelbes Feld wird geöffnet, in das Sie bis zu 1000 Zeichen eingeben können. Auf diese Weise können Sie Kommentare hinterlassen, die andere sehen können.

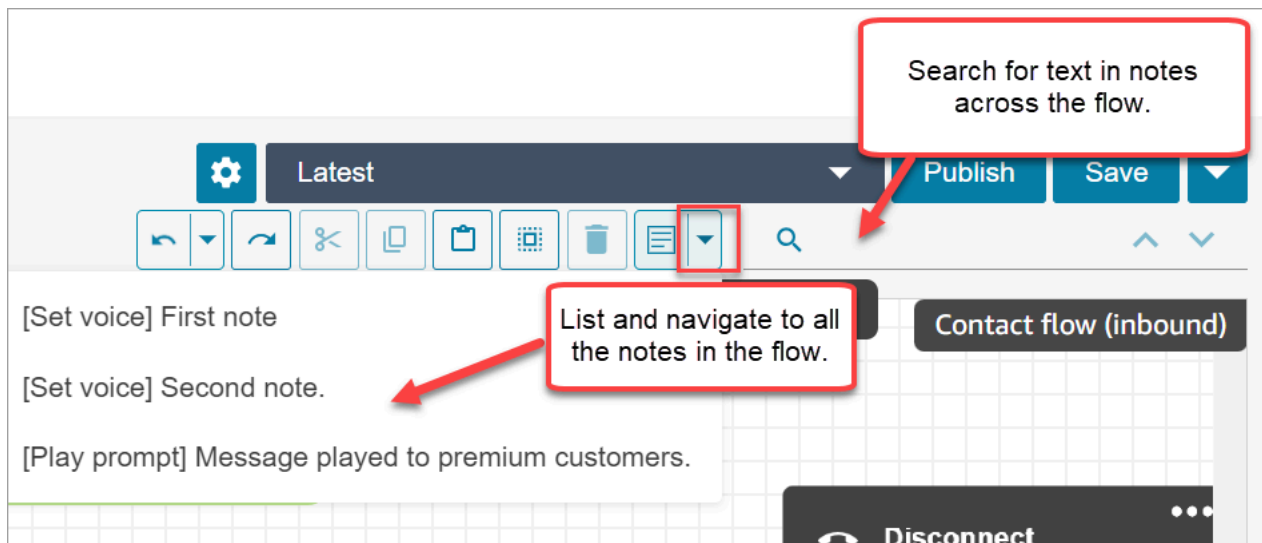
In der folgenden Abbildung sehen Sie die Werkzeugleiste des Flow-Designers, das Feld „Anmerkung“ und eine Notiz, die an den Block angehängt ist.



Im folgenden GIF sehen Sie, wie Sie Notizen im Flow-Designer verschieben und an einen Block anhängen.



In der folgenden Abbildung sehen Sie das Dropdown-Menü, mit dem Sie eine Liste aller Notizen in einem Flow einsehen können. Wählen Sie eine Notiz aus, um zu ihr zu navigieren. Verwenden Sie das Suchfeld, um Notizen im gesamten Flow zu suchen.



Beachten Sie folgenden Funktionsweisen:

- Unicode und Emojis werden unterstützt.
- Sie können im Notizfeld kopieren und einfügen, rückgängigmachen und wiederherstellen.
- Sie können im gesamten Flow nach Notizen suchen.
- Wenn ein Block gelöscht wird, werden auch die Notizen gelöscht. Wenn ein Block wiederhergestellt wird, werden auch die Notizen wiederhergestellt.

Einschränkungen

Item	Limit
Zeichenbeschränkung	1000 Zeichen pro Notiz
Höchstzahl der Anhänge	5 Notizen pro Block
Notizlimit	100 Notizen pro Flow

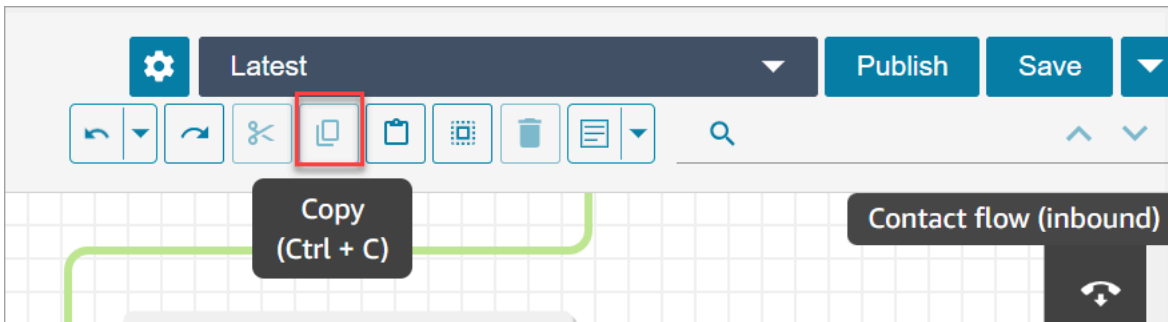
„Kopieren und Einfügen“-Flows

Sie können einen kompletten Flow oder mehrere Blöcke innerhalb oder zwischen Flows auswählen, ausschneiden, kopieren und einfügen. Die folgenden Informationen werden kopiert:

- Alle konfigurierten Einstellungen in den ausgewählten Flow-Blöcken.

- Die Layout-Anordnungen.
- Die Verbindungen.

In der folgenden Abbildung sehen Sie das Kopierelement in der Werkzeugleiste des Flow-Designers.



Wenn Sie möchten, können Sie stattdessen die Tastenkombinationen verwenden.

Windows: STRG+C zum Kopieren, STRG+V zum Einfügen und STRG+X zum Ausschneiden

1. Halten Sie die Strg-Taste gedrückt und klicken Sie mehrere Blöcke an, um sie gleichzeitig auszuwählen.
2. Belassen Sie den Cursor in der Zeichenfläche des Flow-Designers und drücken Sie Strg+C, um die Blöcke zu kopieren.
3. Drücken Sie STRG+V, um die Blöcke einzufügen.

Mac: Cmd+C zum Kopieren, Cmd+V zum Einfügen und Cmd+X zum Ausschneiden

1. Halten Sie die Cmd-Taste gedrückt und klicken Sie mehrere Blöcke an, um sie gleichzeitig auszuwählen.
2. Drücken Sie Cmd+C, um die Blöcke zu kopieren.
3. Drücken Sie Cmd+V, um die Blöcke einzufügen.

Tip

Amazon Connect verwendet die Zwischenablage für dieses Feature. Das Einfügen funktioniert nicht, wenn Sie die JSON-Datei in Ihrer Zwischenablage bearbeiten und dabei einen Tippfehler oder einen anderen Fehler eingeben, oder wenn Sie mehrere Elemente in Ihrer Zwischenablage gespeichert haben.

Flows archivieren, löschen und wiederherstellen

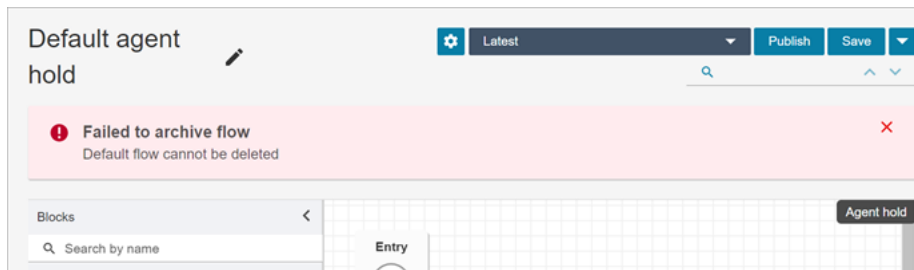
Flows und Module müssen archiviert werden, bevor Sie sie aus Ihrer Amazon-Connect-Instance löschen können. Archivierte Flows und Module können wiederhergestellt werden.

Warning

Gelöschte Flows und Module können nicht wiederhergestellt werden. Sie werden dauerhaft aus Ihrer Amazon-Connect-Instance gelöscht.

Wissenswertes

- Seien Sie vorsichtig, wenn Sie Flows oder Module archivieren. Amazon Connect überprüft nicht, ob der Flow oder das Modul, das Sie archivieren, in anderen veröffentlichten Flows verwendet wird. Sie werden nicht gewarnt, dass der Flow anderweitig verwendet wird.
- Standard-Flows können weder archiviert noch gelöscht werden. Wenn Sie versuchen, einen Standard-Flow zu archivieren, erhalten Sie eine Meldung, die der folgenden Abbildung ähnelt.



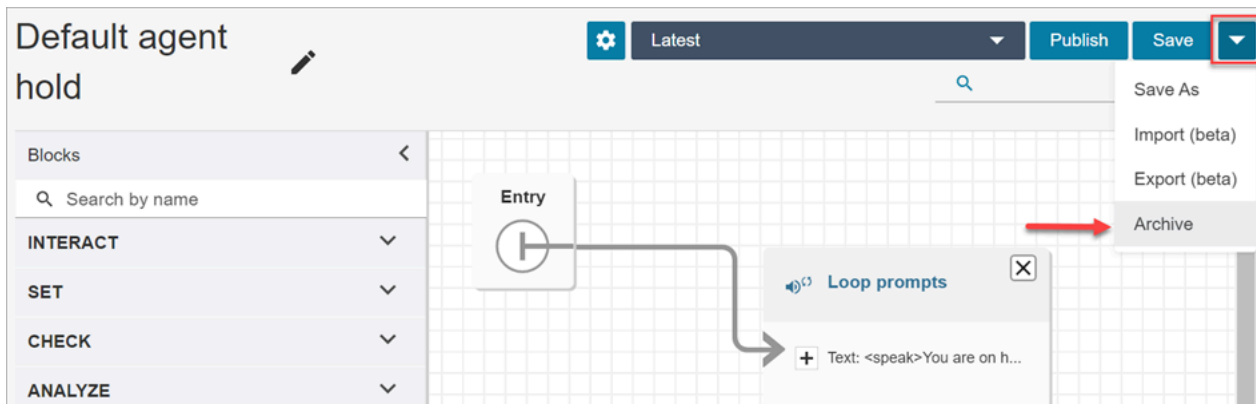
- Flows und Module, die Warteschlangen, Schnellverbindungen oder Telefonnummern zugeordnet sind, können nicht archiviert werden. Sie müssen die Ressourcen von den Flows trennen, bevor Sie sie archivieren können.
- Archivierte Flows und Module werden auf Ihr Service-Quota für Flows pro Instance und Module pro Instance angerechnet. Sie müssen sie löschen, damit sie nicht mitgezählt werden. Weitere Informationen zu Kontingenten finden Sie unter [Amazon Connect Servicekontingenten](#).

Einen Flow oder ein Modul archivieren

Es gibt zwei Möglichkeiten, Flows oder Module zu archivieren.

Option 1: Öffnen Sie den Flow oder das Modul und archivieren Sie ihn/es

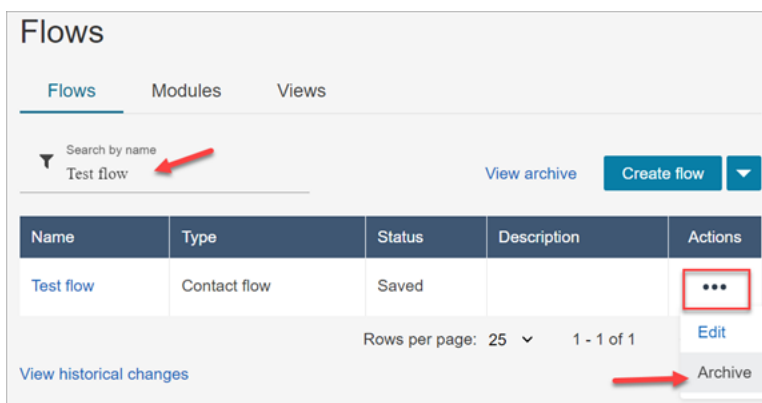
1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, das im Sicherheitsprofil über die Berechtigung Nummern und Flows – Flows – Bearbeiten verfügt. Sie benötigen die Berechtigung Flow-Module – Bearbeiten, um ein Flow-Modul zu archivieren.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Weiterleitung, Flows aus.
3. Öffnen Sie den Flow oder das Modul, den/das Sie archivieren möchten.
4. Wählen Sie auf der Flow-Designer-Seite das Dropdown-Menü aus und klicken Sie wie in der folgenden Abbildung gezeigt auf Archivieren.



5. Bestätigen Sie, dass Sie den Flow oder das Modul archivieren möchten.
6. Klicken Sie auf Archiv anzeigen, um den archivierten Flow oder das archivierte Modul zu finden.

Option 2: Suchen Sie nach einem Flow oder Modul und archivieren Sie ihn/es

- Suchen Sie wie in der folgenden Abbildung gezeigt auf der Seite Flows nach dem Flow oder Modul, das Sie archivieren möchten, und wählen Sie dann im ...-Menü Archivieren aus.

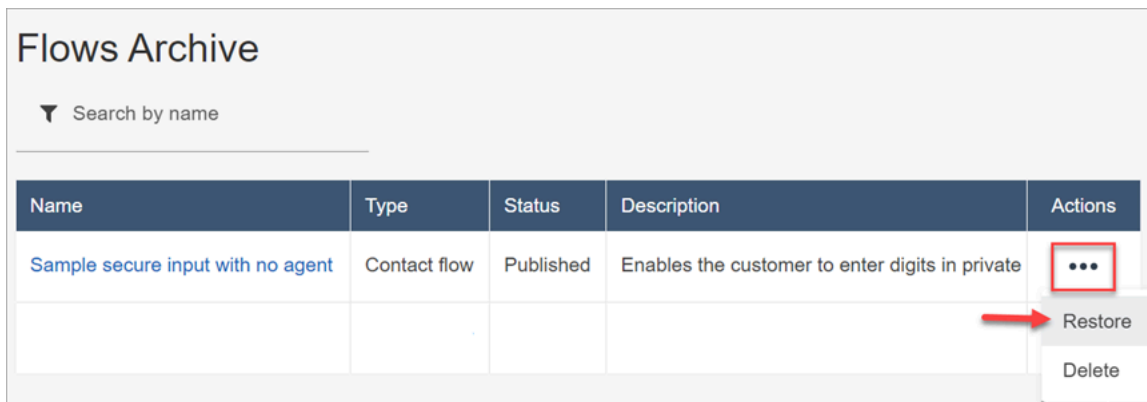


Archivierte Flows oder Module wiederherstellen

Es gibt zwei Möglichkeiten, Flows oder Module wiederherzustellen.

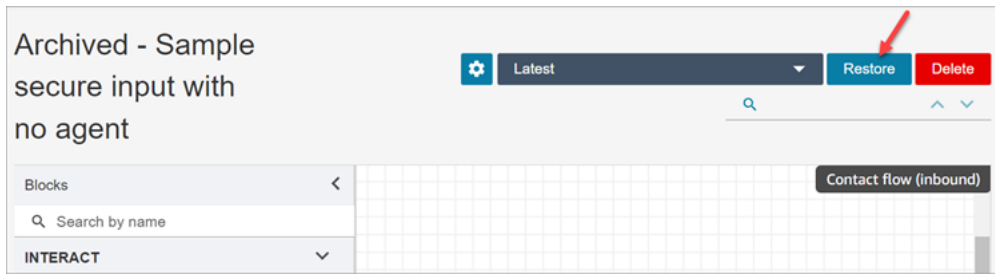
Option 1: Sehen Sie sich die Liste der archivierten Flows oder Module an und wählen Sie „Wiederherstellen“ aus

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Benutzerkonto an, dessen Sicherheitsprofil über die Berechtigung Numbers and Flows — Flows — Edit verfügt. Wenn Sie ein Flow-Modul wiederherstellen, benötigen Sie die Berechtigung Flow-Module – Bearbeiten.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Weiterleitung, Flows aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Flows die Option Archiv anzeigen aus.
 - Wählen Sie auf der Seite Flows die Registerkarte Module und dann Archiv anzeigen aus, um archivierte Module wiederherzustellen.
4. Wählen Sie auf der Seite Flow-Archiv neben dem Flow oder Modul, den/das Sie wiederherstellen möchten, unter Aktionen die Option ... aus und klicken Sie dann auf Wiederherstellen. Diese Option wird in der folgenden Abbildung gezeigt.



Option 2: Stellen Sie den archivierten Flow oder das archivierte Modul aus dem Flow-Designer heraus wieder her

1. Öffnen Sie den archivierten Flow oder das archivierte Modul im Flow-Designer.
2. Wählen Sie im Dropdown-Menü wie in der folgenden Abbildung gezeigt die Option Wiederherstellen aus.



Einen archivierten Flow oder ein archiviertes Modul löschen

Sie können archivierte Flows und Module manuell über die Amazon Connect Connect-Admin-Website oder programmgesteuert mithilfe der [DeleteContactFlow-API](#) löschen.

Warning

Gelöschte Flows und Module können nicht wiederhergestellt werden. Sie werden dauerhaft aus Ihrer Amazon-Connect-Instance gelöscht.

Option 1: Öffnen Sie die Liste der archivierten Flows oder Module und klicken Sie auf „Löschen“

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Benutzerkonto an, dessen Sicherheitsprofil über die Berechtigung Numbers and Flows — Flows — Remove verfügt. Wenn Sie ein Flow-Modul löschen, benötigen Sie die Berechtigung Flow-Module – Entfernen.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Weiterleitung, Flows aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Flows die Option Archiv anzeigen aus.
 - Wählen Sie auf der Seite Flows die Registerkarte Module aus und klicken Sie dann auf Archiv anzeigen, um Module zu löschen.
4. Wählen Sie auf der Seite Flow-Archiv neben dem Flow oder Modul, das Sie löschen möchten, unter Aktionen die Option... aus und klicken Sie dann auf Löschen.
5. Bestätigen Sie, dass Sie den Flow oder das Modul löschen möchten.

Option 2: Den archivierten Flow oder das archivierte Modul aus dem Flow-Designer heraus löschen

1. Öffnen Sie den archivierten Flow oder das archivierte Modul im Flow-Designer.
2. Wählen Sie im Dropdown-Menü Löschen aus.

- Bestätigen Sie, dass Sie den Flow oder das Modul löschen möchten.

Generieren von Protokollen

Nach der Live-Veröffentlichung des Flows können Sie diesen mithilfe von Flow-Protokollen analysieren und schnell Fehler aufdecken, die für Ihre Kunden auftreten. Falls nötig, können Sie ein Rollback auf eine frühere Version des Flows ausführen.

Weitere Informationen zur Verwendung von Flow-Protokollen finden Sie unter [Ereignisse in der Kundeninteraktion mit Flows verfolgen](#).

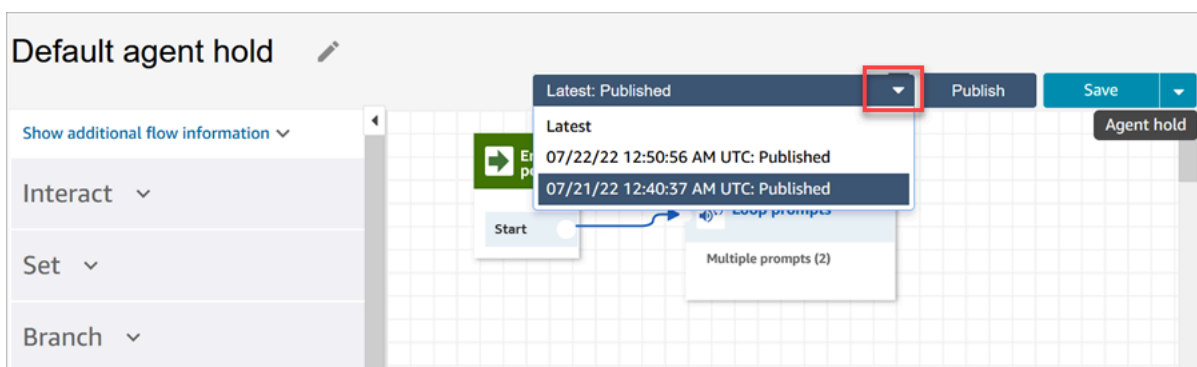
Flow-Versionskontrolle: Rollback eines Flows

Anzeigen einer früheren Flow-Version

Dieses Verfahren ist besonders nützlich, wenn Sie untersuchen möchten, wie sich ein Flow im Laufe der Zeit verändert hat.

- Öffnen Sie im Flow-Designer den Flow, den Sie anzeigen möchten.
- Wählen Sie das Dropdown-Menü Aktuell: Veröffentlicht aus, um eine Liste der zuvor veröffentlichten Flow-Versionen anzuzeigen.

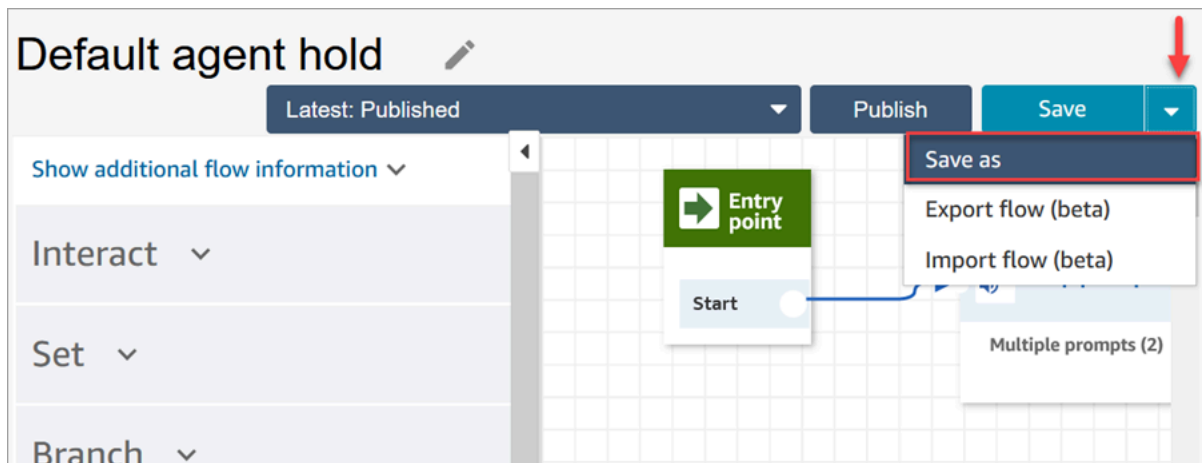
Bei Standard-Flows, die mit Ihrer Amazon-Connect-Instance bereitgestellt werden, ist der älteste Flow in der Liste die Originalversion. Das Datum entspricht dem Zeitpunkt, an dem Ihre Amazon-Connect-Instance erstellt wurde. In der folgenden Abbildung hat die Originalversion des Standard-Flows beispielsweise das Datum 21.07.22.



Note

Für Benutzer, deren Sicherheitsprofil tagbasierte Zugriffskontrollen konfiguriert sind, wird das Drop-down-Menü auf Letzte: Veröffentlichte und Neueste: Gespeicherte Versionen beschränkt. Weitere Informationen zu tagbasierten Zugriffskontrollen in Amazon Connect finden Sie unter [Tag-basierte Zugriffskontrolle](#).

3. Wählen Sie die Flow-Version aus, um sie zu öffnen und anzuzeigen. Sie können alle Blöcke und deren Konfiguration anzeigen.
4. Als Nächstes können Sie wie folgt vorgehen:
 - Wählen Sie die zuletzt veröffentlichte Version aus der Dropdown-Liste Aktuell: Veröffentlicht aus, um zu dieser zurückzukehren.
 - Nehmen Sie Änderungen an der vorherigen Version vor und klicken Sie in der Dropdown-Liste auf Speichern unter, um sie unter einem neuen Namen zu speichern. Oder klicken Sie in der Dropdown-Liste auf Speichern, um denselben Namen zuzuweisen.



- Alternativ klicken Sie auf Veröffentlichen, um die vorherige Version wieder in die Produktionsumgebung zu setzen.

Rollback eines Flows

1. Wählen Sie den Flow im Flow-Designer aus, für den Sie ein Rollback ausführen möchten.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Flow-Version aus, zu der Sie ein Rollback ausführen möchten. Wenn Sie Latest (Neueste) auswählen, wird ein Rollback zur zuletzt veröffentlichten

Version ausgeführt. Wenn es keine veröffentlichte Version gibt, wird ein Rollback zur zuletzt gespeicherten Version ausgeführt.

 Note

Klicken Sie unten auf der Seite Flows auf den Link Historische Änderungen anzeigen, um eine konsolidierte Ansicht aller Änderungen in allen Flows anzuzeigen. Sie können einen bestimmten GesprächsFlow nach Datum oder Benutzername herausfiltern.

3. Wählen Sie Publish (Veröffentlichen) aus, um diese Version per Push zur Produktion zu verschieben.

Methoden und Flowarten der Kontaktinitiierung

Jeder Kontakt in Ihrem Amazon Connect-Kontaktzentrum wird mit einer der folgenden Methoden initiiert:

- Eingehend
- Ausgehend
- Übertragung
- Callback
- API
- Queue_Transfer
- Verbindung trennen

Sie können Flows erstellen, die für eine bestimmte Initiierungsmethode geeignet sind, wenn Sie wissen, welche [Arten von Flows](#) die Initiierungsmethode verwendet.

In diesem Thema wird für jede Initiierungsmethode erklärt, welche Arten von Flows ausgeführt werden.

Eingehend

Der Kunde initiiert einen Sprachkontakt (Telefon) mit Ihrem Kontaktzentrum.

- Wenn der Kontakt erfolgreich eine Verbindung mit der Telefonnummer Ihres Contact Centers herstellt, wird dem [Anrufer ein Inbound-Flow](#) angezeigt.

- Wenn der Kunde während des Übergangs im Inbound-Flow in eine Warteschlange gestellt wird, wird dem Kunden ein [Kunden-WarteschlangenFlow](#) vorgespielt.
- Sobald der Mitarbeiter verfügbar ist, um den Anrufer zu bearbeiten und den Kontakt anzunehmen, wird dem Kundendienstmitarbeiter ein [Kundendienstmitarbeiter-Whisper-Flow](#) vorgespielt.
- Nachdem ein [Kundendienstmitarbeiter-Whisper-Flow](#) abgeschlossen ist, wird dem Kunden ein [Kunden-Whisper-Flow](#) vorgespielt.
- Nachdem die beiden Whisper-Flows dem Kundendienstmitarbeiter bzw. dem Kunden erfolgreich vorgespielt wurden, wird der Anrufer zur Interaktion mit dem Kundendienstmitarbeiter verbunden.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass bei einem einfachen eingehenden Anruf die folgenden Flowtypen abgespielt werden, bevor der Anrufer mit dem Kundendienstmitarbeiter verbunden wird:

1. Inbound-Flow
2. Customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow)
3. Agent whisper flow (Whisper-Flow für Agenten)
4. Customer whisper flow (Flow für Kunden-Whisper)

Ausgehend

Der vom Kundendienstmitarbeiter initiierte Sprachkontakt (Telefon) mit einer externen Nummer durch Verwendung des CCP zum Anrufen.

- Sobald der Zielteilnehmer den Anruf entgegennimmt, wird ihm ein [Outbound-Whisper-Flow](#) vorgespielt.
- Nachdem ein Outbound-Whisper-Flow erfolgreich abgeschlossen wurde, werden der Kundendienstmitarbeiter und der Kontakt für die Interaktion miteinander verbunden.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass ein Outbound-Flow-Typ der einzige ist, der an einem von Amazon Connect initiierten ausgehenden Anruf beteiligt ist.

Übertragung

Der Kunde wurde von einem Kundendienstmitarbeiter mithilfe der CCP-Schnellverbindungen zu einem anderen Kundendienstmitarbeiter oder in eine Warteschlange weitergeleitet. Dies führt dazu, dass ein neuer Kontaktdatensatz erstellt wird.

Bevor der Kundendienstmitarbeiter den Kontakt an einen anderen Kundendienstmitarbeiter oder eine andere Warteschlange weiterleitet, werden alle Flows ausgeführt, die an einem EINGEHENDEN Kontakt beteiligt sind.

- Übertragung von Kundendienstmitarbeiter zu Kundendienstmitarbeiter mithilfe von Kundendienstmitarbeiter Quick Connect
- Nachdem der Kundendienstmitarbeiter den eingehenden Kontakt an einen anderen Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet hat:
 - Ein [Kundendienstmitarbeiter-Transfer-Flow](#) wird an den Ausgangs-Kundendienstmitarbeiter abgespielt.
 - Nachdem der Ziel-Kundendienstmitarbeiter den Anruf angenommen hat, wird dem [Ziel-Kundendienstmitarbeiter ein Kundendienstmitarbeiter-Whisper-Flow](#) und anschließend ein [Kunden-Whisper-Flow](#) an den Ausgangs-Kundendienstmitarbeiter abgespielt.
 - Nachdem alle drei Datenflüsse erfolgreich ausgeführt wurden, beginnt die Interaktion zwischen dem Quell- und dem Ziel-Kundendienstmitarbeiter.
 - Während des gesamten Vorgangs befindet sich der eingehende Anrufer in der Warteschleife, und während der Wartezeit wird dem eingehenden Anrufer ein [Kunden-Warte-Flow](#) vorgespielt.

Nachdem der Ausgangs-Kundendienstmitarbeiter mit dem Ziel-Kundendienstmitarbeiter verbunden wurde, kann der Ausgangs-Kundendienstmitarbeiter eine der folgenden Aktionen ausführen:

- Verknüpfen auswählen. Dadurch werden alle Gesprächsteilnehmer zusammengeführt: Der Ausgangs-Kundendienstmitarbeiter, der Ziel-Kundendienstmitarbeiter und der Kunde nehmen an einer Telefonkonferenz teil.
- Hold all (Alle in die Warteschlange) auswählen. Dadurch werden der Ziel-Kundendienstmitarbeiter und der Kunde in die Warteschleife versetzt.
- Setzen Sie den Ziel-Kundendienstmitarbeiter in die Warteschleife, sodass nur der Ausgangs-Kundendienstmitarbeiter mit dem Kunden sprechen kann.
- Wählen Sie End call (Anruf beenden) aus. Der Ausgangs-Kundendienstmitarbeiter verlässt das Gespräch, aber der Ziel-Kundendienstmitarbeiter und der Kunde sind direkt verbunden und sprechen weiter.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass bei der Weiterleitung eines Anrufs zwischen Kundendienstmitarbeiter die folgenden Flowtypen ausgeführt werden:

1. Agent transfer flow
 2. Kundendienstmitarbeiter-Whisper-Flow (wird dem Ziel-Kundendienstmitarbeiter vorgespielt)
 3. Während des gesamten Vorgangs wird der Kunden-Whisper-Flow (dem zuständigen Mitarbeiter vorgespielt)
 4. Der Kunden-Warte-Flow wurde dem ursprünglichen Anrufer wiedergegeben
- Übertragung von Kundendienstmitarbeiter zu Warteschlange mit Queue Quick Connect
 - Nachdem der Kundendienstmitarbeiter den eingehenden Anruf an eine andere Warteschleife weitergeleitet hat, gehen Sie wie folgt vor:
 - Ein [WarteschlangenübertragungsFlow](#) wird an den Ausgangs-Kundendienstmitarbeiter abgespielt.
 - Nachdem der Kundendienstmitarbeiter aus der weitergeleiteten Warteschleife den Anruf angenommen hat, wird dem [Ziel-Kundendienstmitarbeiter ein Kunden-Whisper-Flow](#) abgespielt und anschließend ein [Kunden-Whisper-Flow](#) an den Ausgangs-Kundendienstmitarbeiter abgespielt.
 - Nachdem diese Flows ausgeführt wurden, beginnt die Interaktion zwischen Ausgangs- und Ziel-Kundendienstmitarbeiter.
 - Während des gesamten Vorgangs befindet sich der eingehende Anrufer in der Warteschleife. Während der [Wartezeit wird dem eingehenden Anrufer eine Kundenwarteschaltung](#) vorgespielt.

Nachdem der Ausgangs-Kundendienstmitarbeiter mit dem Ziel-Kundendienstmitarbeiter verbunden ist, kann der Ausgangs-Kundendienstmitarbeiter einen der folgenden Schritte ausführen:

- Verknüpfen auswählen. Dadurch werden alle Gesprächsteilnehmer zusammengeführt: Der Ausgangs-Kundendienstmitarbeiter, der Ziel-Kundendienstmitarbeiter und der Kunde nehmen an einer Telefonkonferenz teil.
- Hold all (Alle in die Warteschlange) auswählen. Dadurch werden der Ziel-Kundendienstmitarbeiter und der Kunde in die Warteschleife versetzt.
- Setzen Sie den Ziel-Kundendienstmitarbeiter in die Warteschleife, sodass nur der Ausgangs-Kundendienstmitarbeiter mit dem Kunden sprechen kann.
- Wählen Sie End call (Anruf beenden) aus. Der Ausgangs-Kundendienstmitarbeiter verlässt das Gespräch, aber der Ziel-Kundendienstmitarbeiter und der Kunde sind direkt verbunden und sprechen weiter.

Zusammenfassend werden die folgenden Flows abgespielt, damit der Anruf vom Kundendienstmitarbeiter in die Warteschleife weitergeleitet wird:

1. Queue transfer flow
2. Kundendienstmitarbeiter-Whisper-Flow (wird dem Ziel-Kundendienstmitarbeiter wiedergegeben)
3. Während des gesamten Vorgangs wird der Kunden-Whisper-Flow (dem zuständigen Mitarbeiter vorgespielt)
4. Der Kunden-Warte-Flow wurde dem ursprünglichen Anrufer wiedergegeben

Callback

Der Kunde wird im Rahmen eines RückrufFlows kontaktiert.

- Sobald der Mitarbeiter den Rückrufkontakt annimmt, wird dem Kundendienstmitarbeiter ein [Kundendienstmitarbeiter-Whisper-Flow](#) vorgespielt.
- Nachdem der Kunde den Rückruf angenommen hat, wird dem Kunden ein [Outbound-Whisper-Flow](#) vorgespielt.
- Nachdem diese beiden Flows abgespielt wurden, sind der Kundendienstmitarbeiter und der Kunde miteinander verbunden und können miteinander interagieren.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass bei Rückrufkontakten die folgenden Flowtypen abgespielt werden:

- Agent whisper flow (Whisper-Flow für Agenten)
- Outbound whisper flow (Ausgehender Whisper-Flow)

API

Der Kontakt wurde durch Amazon Connect mithilfe der API initiiert. Dies wäre:

1. Ein ausgehender Kontakt, den Sie erstellt und mithilfe der API für einen Agenten in die [StartOutboundVoiceContact](#) Warteschlange gestellt haben.
2. Ein Live-Chat, der vom Kunden mit Ihrem Kontaktzentrum initiiert wurde, in dem Sie die [StartChatKontakt-API](#) aufgerufen haben.
3. Eine Aufgabe, die durch den Aufruf der [StartTaskKontakt-API](#) initiiert wurde.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine API-initiierte Kontaktmethode:

- Nachdem der ausgehende Kontakt erfolgreich über die [StartOutboundVoiceContact](#)API initiiert wurde, wird dem [Kunden ein in der API-Anfrage bereitgestellter Eingangsfluss](#) vorgespielt.
- Abhängig von der Konfiguration des [Inbound-Flows](#) werden zusätzliche Flows abgespielt. Beispielsweise leitet ein [Inbound-Flow](#) Kunden zur Konversation an Kundendienstmitarbeiter weiter. In diesem Fall wird ein [Kunden-WarteschlangenFlow](#) dem Kunden vorgespielt, während er in der Warteschlange auf einen Kundendienstmitarbeiter wartet.
- Wenn der verfügbare Mitarbeiter den Anruf annimmt, wird dem Kundendienstmitarbeiter ein [Kundendienstmitarbeiter-Whisper-Flow](#) vorgespielt.
- Ein [Kunden-Whisper-Flow](#) wird dem Kunden vorgespielt.
- Nachdem beide Whisper-Flows dem Kundendienstmitarbeiter bzw. dem Kunden erfolgreich vorgespielt wurden, wird der Anrufer für die Interaktion mit dem Kundendienstmitarbeiter verbunden.

Um die API-Initiierungsmethoden zusammenzufassen: Die folgenden Flows werden abgespielt, bevor der Kunde mit dem Kundendienstmitarbeiter verbunden wird:

- Inbound-Flow
- Customer queue flow (Kunden-WarteschlangenFlow)
- Agent whisper flow (Whisper-Flow für Agenten)
- Customer whisper flow (Flow für Kunden-Whisper)

Queue_Transfer

Während sich der Kunde in einer Warteschlange befand (er hörte einen [Customer Queue Flow](#)), wurde er mit Hilfe eines Flowblocks in eine andere Warteschlange übertragen.

- Dem Kunden, der in der Warteschlange auf einen Kundendienstmitarbeiter wartet, wird nur ein [Kunden-Warteschlangen-Flow](#) angezeigt. Es sind keine zusätzlichen Flows erforderlich.

Verbindung trennen

Wenn ein [Set disconnect flow \(TrennungsFlow festlegen\)](#)-Block ausgeführt wird, gibt er an, welcher Flow nach einem Verbindungsabbruch während eines Kontakts ausgeführt werden soll.

- In diesem Block können Sie nur einen [Inbound-Kontakt-Flow](#) angeben. Da er erst nach dem Abbruch der Verbindung erfolgt, wird dem Kunden kein zusätzlicher Flow angezeigt.

Überschreiben Sie die standardmäßigen KontaktFlows

Wenn Sie für alle in diesem Thema besprochenen Initiierungsmethoden keine Flows für den Kundendienstmitarbeiter-Whisper-Flow, den Kunden-Whisper-Flow, den Kunden-WarteschlangenFlow oder den Outbound-Whisper-Flow angeben, wird stattdessen der StandardFlow des jeweiligen Typs ausgeführt. Eine Liste der Standardflüsse finden Sie unter [Standard-Flows](#).

Verwenden Sie die folgenden Blöcke, um die Standardwerte zu überschreiben und Ihre eigenen Flows zu verwenden:

- [Set customer queue flow \(Kunden-WarteschlangenFlow festlegen\)](#)
- [Set hold flow \(WarteFlow festlegen\)](#)
- [Set whisper flow \(Whisper-Flow einstellen\)](#)

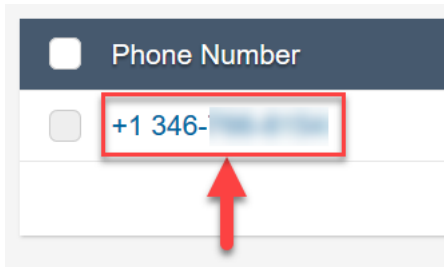
Weitere Informationen finden Sie unter [Standard-Flows](#).

So hängen Sie eine beanspruchte oder portierte Telefonnummer an einen Flow an

Nach der Veröffentlichung eines Flows können Sie diesem eine [beanspruchte](#) oder [portierte](#) Telefonnummer hinzufügen. Wenn ein Kontakt die Telefonnummer anruft, die Sie einem Flow zugeordnet haben, wird er mit diesem Flow verbunden.

So ordnen Sie eine beanspruchte oder portierte Telefonnummer einem veröffentlichten Flow zu

1. Melden Sie sich bei Ihrer Amazon-Connect-Instance (<https://Instance-Name.my.connect.aws/>) mit einem Administratorkonto oder einem Benutzerkonto mit der [Sicherheitsprofil](#)-Berechtigung Telefonnummer – Bearbeiten an. (Wie Sie den Namen Ihrer Instance finden, wird unter [Finden Sie Ihre Amazon Connect-Instance-ID/ARN](#) erklärt.)
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Kanäle, Telefonnummern aus.
3. Suchen Sie in der Liste nach der Telefonnummer, die dem Flow zugeordnet werden soll. Klicken Sie auf die Telefonnummer, um die Seite Telefonnummer bearbeiten zu öffnen. In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel für eine Telefonnummer, die Sie anklicken würden.



4. Gehen Sie auf der Seite Telefonnummer bearbeiten wie folgt vor:
 - a. (Optional) Bearbeiten Sie die Beschreibung der Telefonnummer.
 - b. Wählen Sie für Flow/IVR den gewünschten Flow aus. Beachten Sie, dass nur veröffentlichte Flows in dieser Liste erscheinen.
 - c. Klicken Sie auf Speichern.

Flow-Module für wiederverwendbare Funktionen

Flow-Module sind wiederverwendbare Abschnitte eines Flows. Sie können sie erstellen, um wiederholbare Logik aus Ihren Flows zu extrahieren und allgemeine Funktionen zu erstellen. Beispiel:

1. Sie können beispielsweise ein Modul erstellen, das SMS-Textnachrichten an Kunden sendet.
2. Sie können das Modul in Flows aufrufen, die Situationen behandeln, in denen Kunden ihre Passwörter zurücksetzen, ihre Bankguthaben überprüfen, oder ein Einmalpasswort erhalten möchten.

Vorteile der Verwendung von Modulen:

- Vereinfachte Verwaltung gemeinsamer Funktionen in allen Flows. Ein SMS-Modul könnte beispielsweise das Telefonnummernformat überprüfen, SMS-Opt-in-Einstellungen bestätigen, und in einen SMS-Dienst wie Amazon Pinpoint integriert werden.
- Die Pflege der Flows wird effizienter. Beispielsweise können Sie Änderungen schnell auf alle Flows propagieren, die ein Flow-Modul aufrufen.
- Einfachere Trennung der Zuständigkeiten des Flow-Designers. Sie können beispielsweise zwischen technischen Moduldesignern und nicht-technischen Flow-Designern unterscheiden.

Wo Sie Module verwenden können

Sie können Module in jedem Flow vom [Typ](#) Inbound-Flow verwenden.

Die folgenden Arten von Datenströmen unterstützen keine Module: Kundenwarteschlange, Kunde in der Warteschlange, Kunden-Whisper, Ausgehender Whisper, Kundendienstmitarbeiter in der Warteschlange, Kundendienstmitarbeiter-Whisper, An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten, An Warteschleife weiterleiten.

Einschränkungen

- Module erlauben keine Überschreibung der lokalen Flow-Daten des aufrufenden Flows. Das bedeutet, dass Sie Folgendes nicht im Zusammenhang mit Modulen verwenden können:
 - Externe Attribute
 - Amazon-Lex-Attribute
 - Customer-Profiles-Attribute
 - Attribute von Amazon Q in Connect
 - Warteschlangenmetriken
 - Gespeicherte Kundeneingabe
- Module erlauben keinen Aufruf eines anderen Moduls.

Attribute müssen übergeben und abgerufen werden, um Daten an ein Modul zu übergeben oder von einem Modul abzurufen.

Sie möchten beispielsweise Daten, die aus Lambda geschrieben wurden (ein externes Attribut), an das Modul übergeben, damit Sie eine Entscheidung treffen können. Ihr Lambda stellt fest, ob der Kunde ein VIP-Mitglied ist. Sie brauchen diese Information im Modul, denn wenn der Kunde ein VIP-Mitglied ist, möchten Sie einen Prompt abspielen, in dem Sie ihm für seine Mitgliedschaft danken. Da in Modulen keine Standard-Lambda vorhanden ist, verwenden Sie Attribute zum Übergeben und Abrufen von Daten.

Sicherheitsprofilberechtigungen für Module

Bevor Sie Module zu Inbound-Flows hinzufügen können, Sie brauchen entsprechende Berechtigungen in Ihrem Sicherheitsprofil, um Module zu eingehenden Flows hinzufügen zu können. Benutzer, die den Sicherheitsprofilen Admin und CallCenterManager zugewiesen sind, verfügen standardmäßig über Flow-Berechtigungen.

Ein Modul erstellen

Informationen zu der Anzahl der Module, die Sie für eine einzelne Amazon Connect-Instance erstellen können, finden Sie unter [Amazon Connect Servicekontingenten](#).

1. Melden Sie sich bei der Amazon Connect-Konsole mit einem Konto an, das einem Sicherheitsprofil mit Berechtigungen zur Modulerstellung zugewiesen ist.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Routing (Weiterleitung), Contact flows (GesprächsFlows) aus.
3. Wählen Sie Module, Flow-Modul erstellen aus.
4. Fügen Sie Ihrem Modul die gewünschten Blöcke hinzu. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie Veröffentlichen aus. Anschließend kann das Modul auch in anderen Flows verwendet werden.

Ein Modul zu einem Flow hinzufügen

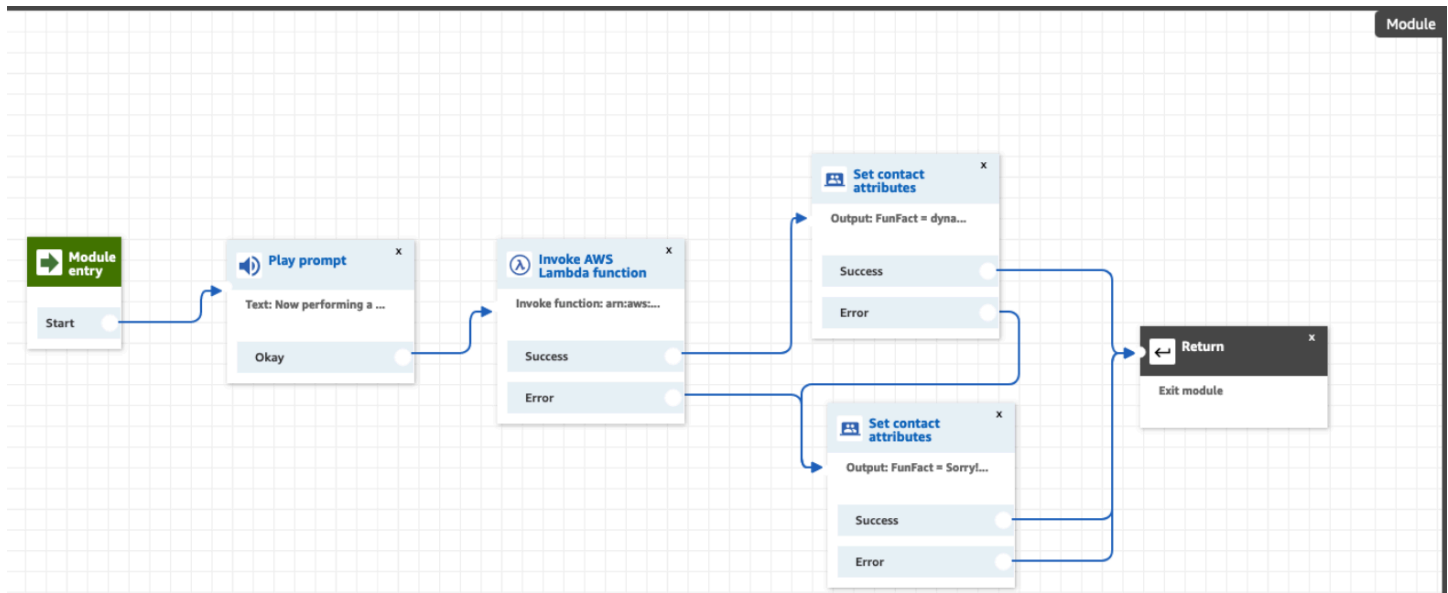
1. Melden Sie sich bei der Amazon Connect-Konsole mit einem Konto an, das einem Sicherheitsprofil mit Berechtigungen zur Flow-Erstellung zugewiesen ist. Sie benötigen keine Berechtigungen, um Module zu erstellen.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Routing (Weiterleitung), Contact flows (GesprächsFlows) aus.
3. Wählen Sie die Option Flow erstellen, oder einen vorhandenen Flow vom Typ Eingehend aus.
4. Navigieren Sie zum Abschnitt Integrieren und wählen Sie Flow-Modul aufrufen aus, um ein Modul hinzuzufügen.
5. Wenn Sie mit dem Erstellen Ihres Flows fertig sind, wählen Sie Veröffentlichen aus.

Beispielmodul

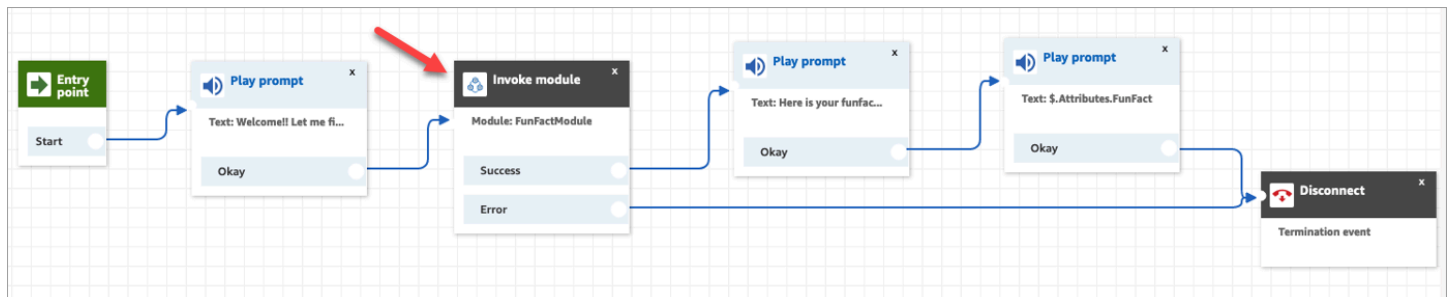
Dieses Modul zeigt, wie man durch den Aufruf einer Lambda-Funktion einen beliebigen Fun-Fact aufrufen kann. Das Modul verwendet ein Kontaktattribut (`$.Attributes.FunFact`), um den Fun-Fact abzurufen. Flows, die dieses Modul aufrufen, können Kunden je nach Typ des eingehenden Kontakts einen FunFact abspielen.

Die Inbound-Flows in Ihrer Instance können dieses gängige Modul aufrufen und einen Fun-Fact abrufen.

Im Folgenden sehen Sie eine Abbildung des FunFact-Moduls:



Im Folgenden sehen Sie eine Abbildung des FunFactSampleFlow-Attributs, das das Modul aufruft:



Erstellen von Ansagen

Telefonansagen sind Audiodateien, die in AnrufFlowsn wiedergegeben werden. Ein Beispiel für einen Prompt ist Wartemusik. Amazon Connect enthält eine Reihe von Prompts, die Sie zu Ihren Flows hinzufügen können. Sie können auch Ihre eigenen Aufzeichnungen hinzufügen.

Wir empfehlen, dass Sie Ihre Aufforderungen und Routingrichtlinien aufeinander abstimmen, um einen reibungslosen GesprächsFlow für Kunden sicherzustellen.

Sie können Eingabeaufforderungen auf der Amazon Connect Admin-Website erstellen und verwalten, wie in den Themen in diesem Abschnitt beschrieben. Alternativ können Sie die im Amazon Connect API-Referenzhandbuch dokumentierten [Prompt-Aktionen](#) verwenden.

Inhalt

- [So erstellen Sie einen Prompt](#)

- [Unterstützte Dateitypen](#)
- [Maximale Länge für Telefonansagen](#)
- [Massenuploads von Prompts werden in UI, API oder CLI nicht unterstützt](#)
- [Zu text-to-speech den Eingabeaufforderungen hinzufügen](#)
- [Dynamische Textzeichenfolgen im Play-Prompt-Block erstellen](#)
- [Dynamische Auswahl der abzuspielenden Prompts](#)
- [So richten Sie Prompts ein, um sie von einem S3-Bucket aus abzuspielen](#)
- [Auswählen der Stimme für Audio-Telefonansagen](#)
- [Verwenden Sie SSML-Tags zur Personalisierung text-to-speech](#)
- [SSML-Tags werden in Chats nicht interpretiert](#)
- [Von Amazon Connect unterstützte SSML-Tags](#)

So erstellen Sie einen Prompt

In diesem Thema erfahren Sie, wie Sie mithilfe der Amazon-Connect-Admin-Website Eingabeaufforderungen erstellen. Informationen zum programmgesteuerten Erstellen von Aufforderungen finden Sie [CreatePrompt](#) im API-Referenzhandbuch Amazon Connect

1. Melden Sie sich Amazon Connect mit einem Konto an, das über die folgenden Sicherheitsprofilberechtigungen verfügt:
 - Nummern und Flows, Prompts – Erstellen
2. Wählen Sie im Navigationsbereich Weiterleitung, Prompts aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Eingabeaufforderungen die Option Eingabeaufforderung hinzufügen aus.
4. Geben Sie auf der Seite Eingabeaufforderung hinzufügen einen Namen für die Eingabeaufforderung ein.
5. Beschreiben Sie im Feld Beschreibung die Nachricht. Wir empfehlen, dieses Feld für eine detaillierte Beschreibung der Eingabeaufforderung zu verwenden. Dies ist nützlich für die Barrierefreiheit.
6. Wählen Sie die folgenden Aktionen:
 - Hochladen – Wählen Sie Datei auswählen, um eine .wav-Datei hochzuladen, zu deren Verwendung Sie gesetzlich berechtigt sind.

- Aufzeichnen – Wählen Sie Aufzeichnung starten und sprechen Sie in Ihr Mikrofon, um eine Nachricht aufzuzeichnen. Wählen Sie Aufzeichnung beenden, wenn Sie damit fertig sind. Sie können die Option Zuschneiden wählen, um Abschnitte der aufgezeichneten Eingabeaufforderung auszuschneiden, oder die Option Verwerfen, um eine neue Eingabeaufforderung aufzuzeichnen.
7. Geben Sie im Abschnitt Einstellungen für die Eingabeaufforderung alle Tags ein, die Sie zur Verwaltung der Eingabeaufforderung verwenden möchten.

Beispielsweise haben Sie vielleicht eine Abteilung, die Eingabeaufforderungen für Begrüßungen bearbeitet. Sie können diese Eingabeaufforderungen mit Tags markieren, so dass sich die Benutzer nur auf die Aufzeichnungen konzentrieren können, die für sie relevant sind.

8. Fügen Sie optional Tags hinzu, um zu identifizieren, zu organisieren, zu suchen, zu filtern und zu kontrollieren, wer auf diesen Betriebsstundendatensatz zugreifen kann. Weitere Informationen finden Sie unter [Markieren von Ressourcen in Amazon Connect](#).

Verwenden Sie die Filter auf der Seite Eingabeaufforderungen, um die Liste der Eingabeaufforderungen nach Name, Beschreibung und Tags zu filtern. Um den vollständigen Amazon-Ressourcennamen (ARN) einer Eingabeaufforderung mit nur einem Klick zu kopieren, wählen Sie das Symbol Kopieren. Wenn Sie [dynamische Eingabeaufforderungen in einem Datenstrom einrichten](#), müssen Sie den vollständigen ARN der Eingabeaufforderung eingeben.

Prompts

Prompts are audio files played in call flows. For example, hold music is a prompt. Amazon Connect comes with a set of prompts that you can add to your flows. Or, you can add your own recordings.

[Add prompt](#)

Name ▾ [+ Add filter](#) Filter prompts by words in the Description or Tags. [Clear all](#)

Play	Name	Description	Tags	Download	ARN	Delete
	AccessiblePrompt	This prompt is system-tagged and viewable by the restricted user.	test-key: test-val aws:			
	CustomerHold.wav	test				

Click to quickly copy the full ARN and paste it into a flow block.

Unterstützte Dateitypen

Sie können eine zuvor aufgezeichnete .wav-Datei hochladen, die für Ihre Telefonansage verwendet werden soll, oder eine Telefonansage in der Webanwendung aufnehmen.

Es wird empfohlen, 8 kHz .wav-Dateien zu verwenden, die weniger als 50 MB groß und weniger als 5 Minuten lang sind. Wenn Sie Audiobibliotheken mit höherer Bewertung nutzen (z. B. 16-kHz- oder 16-Bit-Dateien), muss Amazon Connect diese aufgrund von PSTN-Einschränkungen in 8-kHz-Samples herunterstufen. Dies kann eine geringe Audioqualität zur Folge haben. Weitere Informationen finden Sie im Wikipedia-Artikel zu [G.711](#):

Maximale Länge für Telefonansagen

Amazon Connect unterstützt Prompts, die kleiner als 50 MB und weniger als 5 Minuten lang sind.

Massenuploads von Prompts werden in UI, API oder CLI nicht unterstützt

Derzeit werden Massenuploads von Prompts weder über die Amazon-Connect-Konsole, noch programmgesteuert über API oder CLI unterstützt.

Zu text-to-speech den Eingabeaufforderungen hinzufügen

Sie können text-to-speech Aufforderungen in den folgenden Flow-Blöcken eingeben:

- [Kundeneingabe abrufen](#)
- [Loop prompts \(Telefonansagen in Schleife schalten\)](#)
- [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#)
- [Store customer input \(Kundeneingabe speichern\)](#)

Amazon Polly konvertiert text-to-speech

Für die Konvertierung text-to-speech verwendet Amazon Connect Amazon Polly, einen Service, der Text mithilfe von SSML in lebensechte Sprache umwandelt.

Amazon-Polly-Standardstimmen, z. B. Amazon Polly Neural sind kostenlos. Sie zahlen nur für die Verwendung benutzerdefinierter Stimmen, z. B. einzigartige [Markenstimmen](#), die mit Ihrem Konto verbunden sind.

Die für Sie am besten klingende Amazon-Polly-Stimme

Amazon Polly veröffentlicht regelmäßig verbesserte Stimmen und Sprechstile. Sie können wählen, ob Ihre Stimme automatisch in text-to-speech die naturgetreueste und natürlichste Variante aufgelöst werden soll. Wenn Ihre Flows beispielsweise Joanna verwenden, verwendet Amazon Connect automatisch Joannas Konversationsstil.

Note

Wenn keine Neural-Version verfügbar ist, verwendet Amazon Connect automatisch die Standardstimme.

Automatische Auswahl der am besten geeigneten Stimme

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wenn Sie aufgefordert werden, sich anzumelden, geben Sie Ihre Kontoinformationen ein. AWS
3. Wählen Sie den Namen der Instance in der Spalte Instance Alias aus.

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. At the top, it says 'Amazon Connect > Instances'. Below that is the title 'Amazon Connect virtual contact center instances'. There are three buttons: 'Refresh', 'Delete', and 'Add an instance'. A search bar contains the text 'Find resources'. Below the search bar is a table with the following columns: 'Instance alias', 'Access URL', 'Channels', 'Create date', and 'Status'. The table contains one row with the following data: 'mytest67' (highlighted with a red box and a red arrow), 'https://mytest67.my.connect.aws', 'Inbound, outbound telephony', '1/12/2022', and 'Active'.

Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
mytest67	https://mytest67.my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	1/12/2022	Active

4. Klicken Sie im Navigationsbereich auf Flows.
5. Wählen Sie im Bereich Amazon Polly die Option Die beste verfügbare Stimme verwenden aus.

Wie füge ich hinzu text-to-speech

1. Fügen Sie in einem Flow den Block hinzu, der den Prompt abspielen soll. Zum Beispiel einen [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#)-Block.
2. Wählen Sie unter Eigenschaften die Option Text-to-Speech aus.

3. Geben Sie Klartext ein. In der folgenden Abbildung sehen Sie also zum Beispiel Danke für Ihren Anruf.

Prompt

Select from the prompt library (audio)

Specify an audio file from an S3 bucket

Text-to-speech or chat text

Set manually

Thank you for calling.

Use attribute

Interpret as

Text

Alternativ können Sie SSML eingeben, wie in der folgenden Abbildung gezeigt:

Delivers an audio or chat message. [Info](#)

Select from the prompt library (audio)

Specify an audio file from an S3 bucket

Text-to-speech or chat text

Set manually

Enter text to be spoken

`<speaK>Thank you for calling.</speaK>`

Set dynamically

Interpret as

SSML

SSML-erweiterter Eingabetext gibt Ihnen mehr Kontrolle darüber, wie Amazon Connect aus dem von Ihnen bereitgestellten Text Sprache generiert. Sie können Sprachaspekte wie Aussprache, Lautstärke und Geschwindigkeit anpassen und steuern.

Eine Liste der SSML-Tags, die Sie mit Amazon Connect verwenden können, finden Sie unter [Von Amazon Connect unterstützte SSML-Tags](#).

Weitere Informationen zu Amazon Polly finden Sie im Amazon-Polly-Entwicklerhandbuch unter [Verwenden von SSML](#).

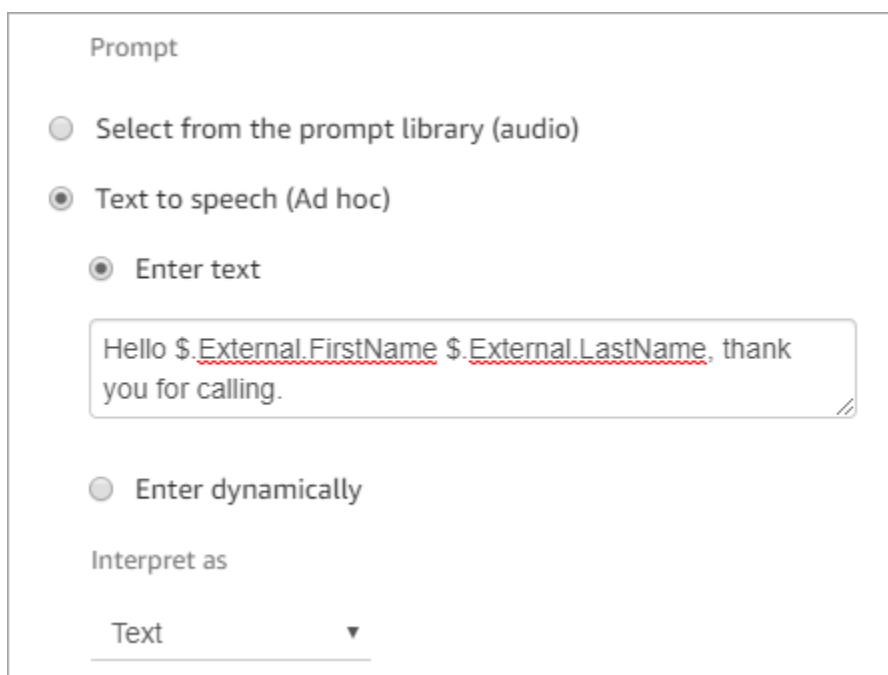
Dynamische Textzeichenfolgen im Play-Prompt-Block erstellen

Verwenden Sie einen [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#)-Block, um eine Audio-Datei als Ansage oder Mitteilung an Anrufer abzuspielen. Sie können auch Kontaktattribute verwenden, um die Ansage oder Mitteilung an den Anrufer festzulegen. Um die Werte eines Kontaktattributs zur Personalisierung einer Nachricht für einen Kunden zu verwenden, fügen Sie der Nachricht Verweise auf gespeicherte oder externe Kontaktattribute hinzu. text-to-speech

Wenn Sie beispielsweise den Namen des Kunden aus einer Lambda-Funktion abgerufen haben und diese Werte aus Ihrer Kundendatenbank für FirstName und zurückgibt, könnten Sie diese Attribute verwenden LastName, um den Namen des Kunden in den text-to-speech Block einzufügen, indem Sie Text hinzufügen, der dem folgenden ähnelt:

- Hallo \$.External.FirstName \$.Extern.LastName, danke für den Anruf.

Diese Nachricht wird in der folgenden Abbildung der text-to-speech Box des [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#) Blocks angezeigt.



Prompt

Select from the prompt library (audio)

Text to speech (Ad hoc)

Enter text

Hello \$.External.FirstName \$.External.LastName, thank you for calling.

Enter dynamically

Interpret as

Text ▼

Alternativ können Sie die von der Lambda-Funktion zurückgegebenen Attribute mit einem Block Kontaktattribute festlegen speichern und dann auf das in der text-to-speech Zeichenfolge erstellte benutzerdefinierte Attribut verweisen.

Wenn Sie auf ein benutzerdefiniertes Attribut verweisen, das zuvor mithilfe der API als Kontaktattribut im Flow festgelegt wurde, können Sie das Attribut mithilfe der \$.Attributes referenzieren. nameOfAttribute Syntax.

Wenn für den betreffenden Kontakt beispielsweise die Attribute "" und "FirstName" bereits festgelegt wurden, referenzieren Sie sie wie folgt: LastName

- Hallo \$.Attributes. FirstName \$.Attributes. LastName, danke für den Anruf.

Dynamische Auswahl der abzuspielenden Prompts

Ein Attribut erlaubt die dynamische Auswahl des Prompts.

1. Fügen Sie Ihrem Flow [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#)-Blöcke hinzu. Konfigurieren Sie jeden Block so, dass er den richtigen Audio-Prompt abspielt. Beispielsweise könnte der erste Prompt die WAV-Datei mit den Öffnungszeiten Ihres Kontaktcenters abspielen. Der zweite könnte eine andere WAV-Datei zu Zeiten abspielen, wenn das Kontaktcenter geschlossen ist.

In der folgenden Abbildung sehen Sie eine Beispielkonfiguration eines [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#)-Blocks. In diesem Beispiel hat das benutzerdefinierte Attribut den Namen CompanyWelcomeMessage. Sie können Ihrem Attribut einen beliebigen Namen geben.

Set contact attributes

Define and store key-value pairs as contact attributes. [Learn more](#)

Contact attributes are accessible by other areas of Amazon Connect, such as the Contact Control Panel (CCP) and Contact Trace Records (CTRs).

Attribute to save

Destination Type ✕
User Defined ▼

Destination Attribute
CompanyWelcomeMessage ←

Use text

Value
prompt/d8dbed8f-9483-448e-8c4d-d27685dc9320

Use attribute ←

Paste the entire ARN of the .wav file you want to play, for example:

```
arn:aws:connect:us-west-2:111111111111:instance/22222222-8449-4c02-8da1-259cdc85c061/prompt/d8dbed8f-9483-448e-8c4d-d27685dc9320
```

2. Wählen Sie im [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#)-Block Benutzerdefiniert aus, und geben Sie dann wie in der folgenden Abbildung gezeigt den Namen des Attributs ein, das Sie in Schritt 1 erstellt haben.

Play prompt ✕

Delivers an audio or chat message. [Learn more](#)

Prompt

Select from the prompt library (audio)

Select a prompt

Select dynamically

Type

User Defined

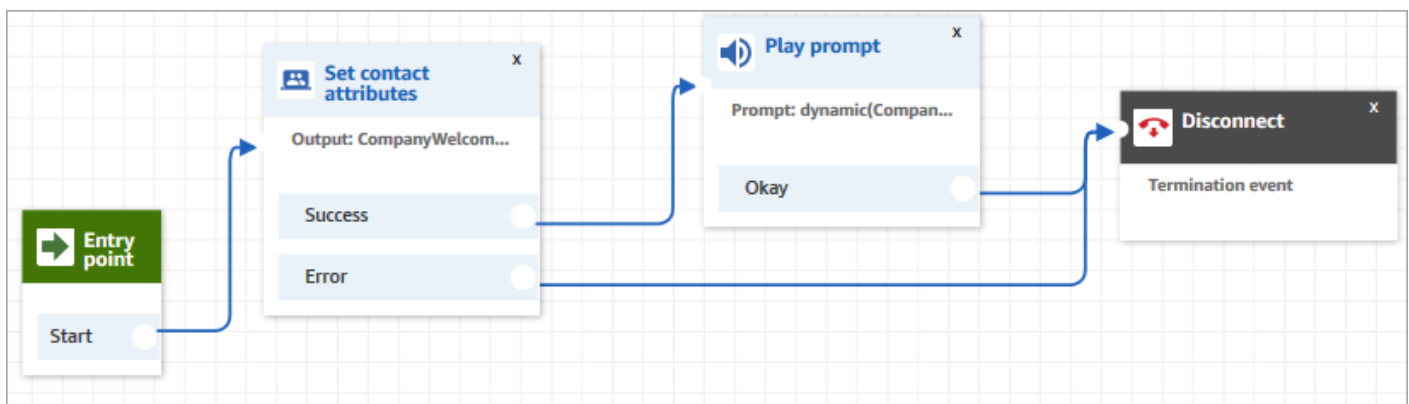
Attribute

CompanyWelcomeMessage

Text-to-speech or chat text

Enter the name of the user-defined attribute created in Step 1.

3. Verknüpfen Sie die [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#)-Blöcke mit dem Prompt abspielen-Block. Im folgenden Beispiel sehen Sie, wie es aussehen könnte, wenn Sie jeweils einen Block hinzufügen, um zu testen, wie er funktioniert.



So richten Sie Prompts ein, um sie von einem S3-Bucket aus abzuspielen

Wenn Sie Prompts für die Blöcke [Kundeneingabe abrufen](#), [Loop prompts \(Telefonansagen in Schleife schalten\)](#), [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#) oder [Store customer input \(Kundeneingabe speichern\)](#) konfigurieren, können Sie einen S3-Bucket als deren Quellspeicherort auswählen. Auf diese Weise können Sie so viele Sprachansagen wie Sie brauchen in einem S3-Bucket speichern und diese mithilfe von Kontaktattributen in Echtzeit abrufen. Beispiele finden Sie im [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#)-Block.

Voraussetzungen

- **Unterstützte Formate:** Amazon Connect unterstützt WAV-Dateien für Prompts. Es können nur WAV-Dateien mit 8 kHz und Monokanal-Audio mit U-Law-Kodierung verwendet werden. Andernfalls wird der Prompt nicht korrekt abgespielt. Sie können frei verfügbare Drittanbieter-Tools für die Konvertierung Ihrer WAV-Dateien in die U-Law-Kodierung verwenden. Laden Sie die Dateien nach der Konvertierung auf Amazon Connect hoch.
- **Größe:** Amazon Connect unterstützt Prompts, die kleiner als 50 MB, und weniger als fünf Minuten lang sind.
- Für Regionen, die standardmäßig deaktiviert sind (auch [Opt-in](#)-Regionen genannt), z. B. Afrika (Kapstadt), muss sich Ihr Bucket in derselben Region befinden.

Aktualisieren Sie die S3-Bucket-Richtlinie.

Damit Amazon Connect Eingabeaufforderungen aus einem S3-Bucket abspielen kann, müssen Sie bei der Einrichtung Ihres S3-Buckets die Bucket-Richtlinie aktualisieren, um `connect.amazonaws.com` (dem Amazon Connect Service Principal) die Berechtigung für den Aufrufen von `s3:ListBucket` und `s3:GetObject` zu gewähren.

So aktualisieren Sie die S3-Bucket-Richtlinie:

1. Melden Sie sich bei der Amazon-S3-Adminkonsole an.
2. Wählen Sie den Bucket aus, der Ihre Prompts enthält.
3. Wählen Sie die Registerkarte Berechtigungen.
4. Wählen Sie im Feld Bucket-Richtlinie die Option Bearbeiten aus und kopieren Sie die folgende Richtlinie als Ihre Vorlage ein. Ersetzen Sie den Bucket-Namen, die Region, die AWS-Konto-ID und die [Instance-ID](#) durch Ihre eigenen Informationen und klicken Sie dann auf Änderungen speichern.

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "statement1",
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "Service": "connect.amazonaws.com"
      },
      "Action": [
        "s3:ListBucket",
        "s3:GetObject"
      ],
      "Resource": [
        "arn:aws:s3:::customer-prompt-example-bucket",
        "arn:aws:s3:::customer-prompt-example-bucket/*"
      ],
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "aws:SourceAccount": "account-id",
          "aws:SourceArn": "arn:aws:connect:region:account-
id:instance/instance-id"
        }
      }
    }
  ]
}

```

5. Verschlüsselung: Amazon Connect kann keine Prompts von einem S3-Bucket herunterladen und abspielen, wenn in diesem S3-Bucket ein Von AWS verwalteter Schlüssel aktiviert ist. Sie können jedoch einen vom Kunden verwalteten Schlüssel verwenden, um dem Amazon Connect Service-Prinzipal („connect.amazonaws.com“) zu gestatten, der Ihre Amazon Connect-Instance Zugriff auf den S3-Bucket ermöglicht. Beachten Sie hierzu den folgenden Codeausschnitt:

```

{
  "Sid": "Enable Amazon Connect",
  "Effect": "Allow",
  "Principal": {
    "Service": "connect.amazonaws.com"
  },
  "Action": "kms:decrypt",
  "Resource": [

```

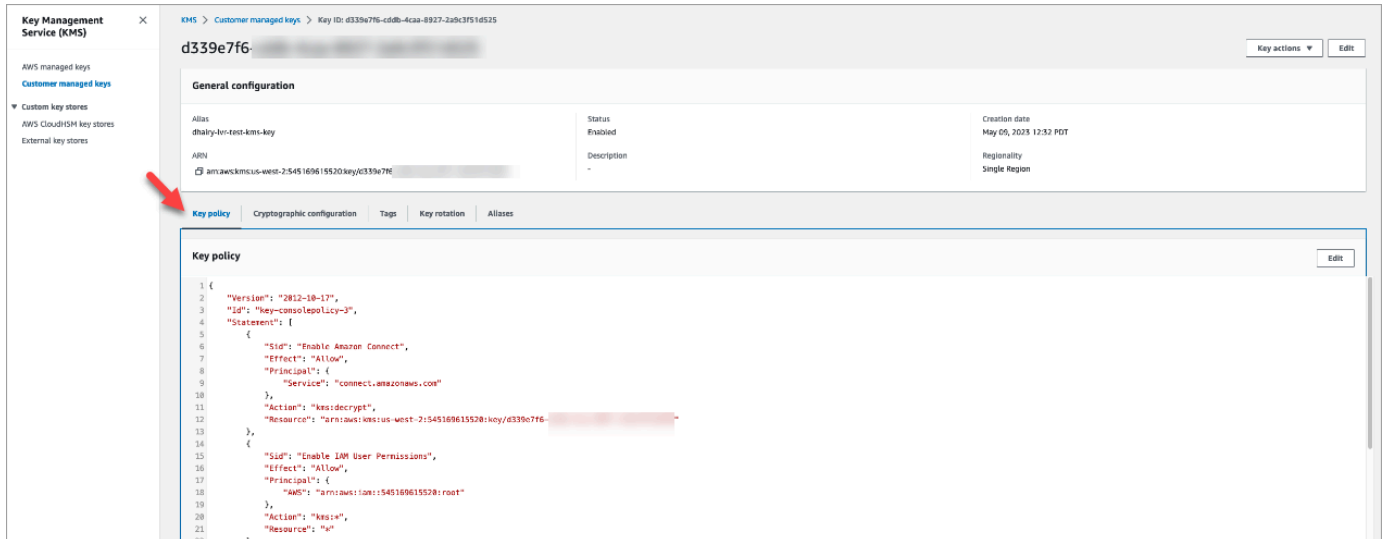


```

    "arn:aws:kms:region:account-ID:key/key-ID"
  ]
}

```

Die folgende Abbildung zeigt, wo Sie den Code auf der Registerkarte Schlüsselrichtlinie auf der AWS Key Management Service Konsole platzieren.



Weitere Informationen zur Auffindung der Schlüssel-ID finden Sie unter [Finden der Schlüssel-ID und der ARN](#) im AWS Key Management Service Entwicklerhandbuch.

Nachdem Sie Ihren S3-Bucket mit der erforderlichen Bucket-Richtlinie eingerichtet haben, konfigurieren Sie [Kundeneingabe abrufen](#), [Loop prompts \(Telefonansagen in Schleife schalten\)](#), [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#) oder [Store customer input \(Kundeneingabe speichern\)](#), um einen Prompt aus dem Bucket abzuspielen.

Tip

Weitere Informationen zu S3-Buckets, einschließlich Beispielen und Einschränkungen, finden Sie im [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#)-Block.

Auswählen der Stimme für Audio-Telefonansagen

Sie wählen die text-to-speech Stimme und die Sprache im [Stimme festlegen](#) Block aus.

Alternativ können Sie SSML in Amazon-Lex-Bots verwenden, um die Stimme zu verändern, die ein Chat-Bot bei der Interaktion mit Ihren Kunden verwendet. Weitere Informationen für die Verwendung von SSML in Amazon-Lex-Bots finden Sie unter [Verwalten von Mitteilungen](#) und [Verwaltung von Konversation-Kontext](#) im Amazon Lex-Entwicklerhandbuch.

Tip

Wenn Sie Text eingeben, der für die von Ihnen verwendete Amazon Polly-Stimme nicht unterstützt wird, kann er nicht abgespielt werden. Jeder andere unterstützte Text in der Eingabeaufforderung wird jedoch wiedergegeben. Eine Liste der unterstützten Sprachen finden Sie unter [Von Amazon Polly unterstützte Sprachen](#).

Verwenden Sie SSML-Tags zur Personalisierung text-to-speech

Wenn Sie einen Prompt zu einem Flow hinzufügen möchten, können Sie SSML-Tags verwenden, um Ihren Kunden ein personalisierteres Benutzererlebnis zu bieten. SSML-Tags bieten die Möglichkeit, die Generierung von Amazon Polly-Sprachausgaben aus dem von Ihnen eingegebenen Text zu steuern.

Die Standardeinstellung in einem Flow-Block für die Interpretation text-to-speech ist Text. Wenn Sie SSML für Text-to-Speech in Ihren Flow-Blöcken verwenden möchten, setzen Sie wie in der folgenden Abbildung dargestellt das Feld Interpretieren als auf SSML.

Select from the prompt library

Text to speech (Ad hoc)

[Learn more about Amazon Connect's TTS capabilities](#)

Enter text

Enter text to be spoken

Enter dynamically

Interpret as

SSML

SSML-Tags werden in Chats nicht interpretiert

Wenn Sie text-to-speech Text erstellen und SSML-Tags anwenden, werden diese in einer Chat-Konversation nicht interpretiert. Beispielsweise werden in der folgenden Abbildung sowohl der Text als auch die Tags in der Chat-Unterhaltung gedruckt.

Prompt

Select from the prompt library (audio)

Text-to-speech or chat text

Enter text

<speak>Thank you for calling our customer support center</speak>

Enter dynamically

Interpret as

SSML ▼

Von Amazon Connect unterstützte SSML-Tags

Amazon Connect unterstützt die folgenden SSML-Tags.

Tip

Wenn Sie ein nicht unterstütztes Tag in Ihrem Eingabetext verwenden, wird es bei der Verarbeitung automatisch ignoriert.

Markierung	Verwendung für...
speak	Der gesamte Text mit SSML-Tags muss in ein Paar speak-Tags eingeschlossen werden.

Markierung	Verwendung für...
break	Fügen Sie Ihrem Text eine Pause hinzu. Die maximale Dauer für eine Pause beträgt 10 Sekunden.
lang	Geben Sie eine andere Sprache für bestimmte Wörter ein.
mark	Setzen Sie ein benutzerdefiniertes Tag in den Text ein.
p	Fügen Sie eine Pause zwischen Absätzen in Ihrem Text ein.
phoneme	Erstellen Sie eine phonetische Aussprache für einen bestimmten Text.
prosody	Steuern Sie Lautstärke, Geschwindigkeit und Tonlage Ihrer gewählten Stimme.
S	Fügen Sie eine Pause zwischen Zeilen oder Sätzen im Text ein.
say-as	Geben Sie das Attribut „Interpretieren als“ mit an, um Amazon Polly vorzugeben, wie bestimmte Zeichen, Wörter und Zahlen ausgesprochen werden sollen.
sub	Verwenden Sie das Alias-Attribut, um gewählten Text – z. B. ein Akronym oder eine Abkürzung – durch ein anderes Wort (oder eine andere Aussprache) zu ersetzen.
w	Passen Sie die Aussprache von Wörtern an, indem Sie die Wortart oder eine alternative Bedeutung angeben.

Markierung	Verwendung für...
amazon:effect name="whispered"	Gibt an, dass der Eingabetext nicht normal gesprochen, sondern geflüstert werden soll.

Wenn Sie ein nicht unterstütztes Tag in Ihrem Eingabetext verwenden, wird es bei der Verarbeitung automatisch ignoriert.

Weitere Informationen zu den SSML-Tags finden Sie unter [Unterstützte SSML-Tags](#) im Amazon Polly-Entwicklerhandbuch.

Sprechstile „Nachrichtensprecher“ und „Gesprochen“

Für die neuronalen Stimmen von Joanna und Matthew können Sie in amerikanischem Englisch (en-US) auch einen Sprechstil für [Nachrichtensprecher](#) angeben.

Einrichten von Kontaktübertragungen

Mit Amazon Connect können Sie verschiedene Arten von Weiterleitungen einrichten:

- [Weiterleitungen zwischen Kundendienstmitarbeitern](#): Wenn Kundendienstmitarbeiter Anrufe oder Aufgaben an Kollegen weiterleiten können sollen.
- [Weiterleitungen an einen bestimmten Kundendienstmitarbeiter](#): Wenn ein Kontakt an den Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet werden soll, der oder die sich zuletzt mit dem Kunden befasst hat, oder an Kundendienstmitarbeiter mit einem bestimmten Aufgabenfeld.
- [Weiterleitungen an Warteschlangen](#): Wenn ein Kontakt an eine Vertriebs-, Support- oder Eskalationswarteschlange weitergeleitet werden soll. Erstellen Sie dazu eine [Schnellverbindung für die Warteschlange](#). Die Verbindung funktioniert für Sprach-, Chat- und Aufgaben-Kontakte.
- [Weiterleitungen an Telefonnummern](#): Wenn ein Kontakt an eine Telefonnummer weitergeleitet werden soll, z. B. an einen Bereitschafts-Pager. Erstellen Sie dazu eine „Schnellverbindung für Telefonnummer“.

Übersicht über die Schritte

So richten Sie Anrufübertragungen und Schnellverbindungen ein

1. Wählen Sie einen Flow entsprechend der gewünschten Aktion aus: „Weiterleitung an Kundendienstmitarbeiter“ oder „Weiterleitung an Warteschlange“. Für Weiterleitungen an Telefonnummern ist kein bestimmter Flow-Typ erforderlich.
2. Erstellen und Veröffentlichen des Flows
3. Erstellen Sie eine Schnellverbindung für den Typ der zu aktivierenden Weiterleitung: Kundendienstmitarbeiter, Warteschlange oder Telefonnummer.

Für die Schnellverbindung Kundendienstmitarbeiter oder Warteschlange wählen Sie einen Flow entsprechend des Typs der zu aktivierenden Weiterleitung aus. Für Telefonnummer-Schnellverbindungen ist lediglich eine Telefonnummer erforderlich und Sie können keine Warteschlange oder Flows festlegen.

4. Fügen Sie die erstellte Schnellverbindung, zu einer beliebigen Warteschlange in einem Flow hinzu, für den eine Kontaktweiterleitung aktiviert werden soll, z. B. zu der Warteschlange, die im Flow für eingehende Kontakte verwendet wird.
5. Stellen Sie sicher, dass die Warteschlange in einem Weiterleitungsprofil den Kundendienstmitarbeitern zugewiesen ist, die Kontakte übertragen.

Erstellen von Schnellverbindungen

Schnelle Verbindungen sind eine Möglichkeit, um eine Liste der Ziele für häufige Weiterleitungen zu erstellen. Beispiel: Sie erstellen eine schnelle Verbindung für Support der Ebene 2. Wenn Agenten in Support der Ebene 1 das Problem nicht lösen können, wird der Kontakt an Ebene 2 weitergeleitet.

Wie viele Schnellverbindungen kann ich erstellen? Für eine Ansicht Ihres Kontingents für Schnellverbindungen pro Instance öffnen Sie die Service-Quotas-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/servicequotas/>.

Schnellverbindungstypen

Der Typ einer Schnellverbindung gibt das Ziel an. Sie können eines der folgenden Ziele angeben.

Schnellverbindung für Telefonnummer

Kontakte werden an eine Telefonnummer weitergeleitet (z. B. an einen Bereitschafts-Pager).

Schnellverbindung für Benutzer

Kontakte werden im Rahmen eines Flows an einen bestimmten Benutzer, z. B. einen Kundendienstmitarbeiter, weitergeleitet.

Wichtig

Schnellverbindungen für Benutzer und Warteschlangen werden nur dann im CCP angezeigt, wenn ein Kundendienstmitarbeiter einen Kontakt weiterleitet.

Schnellverbindung für Warteschlange

Kontakte werden als Teil eines Flows in eine Warteschlange weitergeleitet.

Wichtig

Schnellverbindungen für Benutzer und Warteschlangen werden nur dann im CCP angezeigt, wenn ein Kundendienstmitarbeiter einen Kontakt weiterleitet.

Schritt 1: Erstellen von Schnellverbindungen

Im Folgenden finden Sie Anweisungen zum manuellen Hinzufügen von Schnellverbindungen über die Amazon-Connect-Konsole. Wenn Sie Schnellverbindungen programmatisch hinzufügen möchten, verwenden Sie hierzu die [CreateQuickConnect-API](#).

So fügen Sie eine Schnellverbindung hinzu

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect-Admin-Website unter https://instance_name.my.connect.aws/ an. Wie Sie den Namen Ihrer Instance finden, wird unter [Finden Sie Ihre Amazon Connect-Instance-ID/ARN](#) erklärt.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Weiterleitung, Schnellverbindungen aus.
3. Gehen Sie für jede Schnellverbindung wie folgt vor:
 - a. Wählen Sie Add new (Neuen hinzufügen) aus.
 - b. Geben Sie einen eindeutigen Namen ein. Falls gewünscht, können Sie auch eine Beschreibung angeben
 - c. Wählen Sie einen Typ aus.

- d. Geben Sie das Ziel ein (z. B. eine Telefonnummer, den Namen eines Kundendienstmitarbeiters oder den Namen einer Warteschlange).
 - e. Geben Sie gegebenenfalls einen Flow ein.
 - f. Geben Sie eine Beschreibung ein.
4. Wenn alle Schnellverbindungen hinzugefügt wurden klicken Sie auf Speichern.

Schritt 2: Aktivieren der Anzeige von Schnellverbindungen für Kundendienstmitarbeiter

Ermöglichte, dass Ihre Agenten die schnellen Verbindungen im CCP sehen, wenn sie einen Kontakt weiterleiten

1. Nach dem Erstellen der schnellen Verbindungen wechseln Sie zu Routing (Weiterleitung), Queues (Warteschlangen) und wählen dann die entsprechende Warteschlange, an die der Kontakt weitergeleitet werden soll.
2. Suchen Sie auf der Seite „Edit queue (Warteschlange bearbeiten)“ im Feld „Quick connect (Schnelle Verbindung)“ die schnelle Verbindung, die Sie erstellt haben.
3. Wählen Sie die schnelle Verbindung aus und klicken Sie dann auf Save (Speichern).

Tip

Kundendienstmitarbeiter sehen die Schnellverbindungen aus Warteschlangen in ihrem Weiterleitungsprofil, einschließlich der standardmäßigen Ausgangswarteschlange.

Beispiel: Erstellen einer Telefonnummer-Schnellverbindung zu einem Mobiltelefon

In diesem Beispiel erstellen Sie eine Telefonnummer-Schnellverbindung zu dem Mobiltelefon einer bestimmten Person. Dies kann beispielsweise ein Supervisor sein, damit Kundendienstmitarbeiter sie oder ihn bei Bedarf anrufen können.

Erstellen einer Telefonnummer-Schnellverbindung zu dem Mobiltelefon einer bestimmten Person

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Weiterleitung, Schnellverbindungen, Schnellverbindung hinzufügen aus.
2. Auf der Seite Schnellverbindung hinzufügen geben Sie einen Namen für die Schnellverbindung ein, z. B. John Does Handy.

3. Wählen Sie unter Typ die Option Telefonnummer aus.
4. Geben Sie unter Telefonnummer die Handynummer e mit der Landesvorwahl ein. In den USA lautet die Landesvorwahl 1, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

The screenshot shows the 'Add quick connect' dialog box. It has a title bar with 'Add quick connect', 'Cancel', and 'Save' buttons. Below the title bar is a section titled 'Quick connect details'. It contains two input fields: 'Name' with the value 'John Doe's cell phone' and 'Description' which is empty. Below the 'Name' field is a 'Required' label and a character count '21 / 127'. Below the 'Description' field is a 'Required' label and a character count '0 / 250'. Below the 'Quick connect details' section is a 'Type' section with a search type dropdown set to 'Phone number' and a close button 'X'. Below the 'Type' section is a 'Phone number' section with a 'Country code' dropdown set to '+1' and a 'Phone number' input field containing '555-555-1212'. Below the 'Country code' dropdown is a 'Required' label. Below the 'Phone number' input field is a 'Required' label.

5. Wählen Sie Save (Speichern).

Die Schnellverbindung zu einer Warteschlange hinzufügen Diese Schnellverbindung wird Kundendienstmitarbeitern in dieser Warteschlange in ihrem CCP angezeigt.

1. Navigieren Sie zu Weiterleitung, Warteschlangen und wählen Sie die Warteschlange aus, die Sie bearbeiten möchten.
2. Wählen Sie auf der Seite Warteschlange bearbeiten unter ID-Nummer des ausgehenden Anrufers eine Nummer aus, die Ihrem Kontaktcenter zugewiesen wurde. Dies ist erforderlich, damit ausgehende Anrufe getätigt werden können.
3. Suchen Sie unten auf der Seite im Feld Schnellverbindung nach der von Ihnen erstellten Schnellverbindung, z. B. John Does Handy.
4. Wählen Sie die Schnellverbindung aus. In der folgenden Abbildung der Seite Warteschleife bearbeiten wurde eine Telefonnummer für die ID-Nummer des ausgehenden Anrufers, und John Does Handy als die Schnellverbindung ausgewählt.

BasicQueue

Description

A simple, basic voice queue.

222 of 250 characters remaining.

Show additional queue information ▾

Hours of operation

Basic Hours x ▾

Outbound caller ID name

Enter the callback name

The name that will show up on the customer's phone

Outbound caller ID number

+1 [redacted] x ▾

Outbound whisper flow (optional)

Search for contact flow ▾

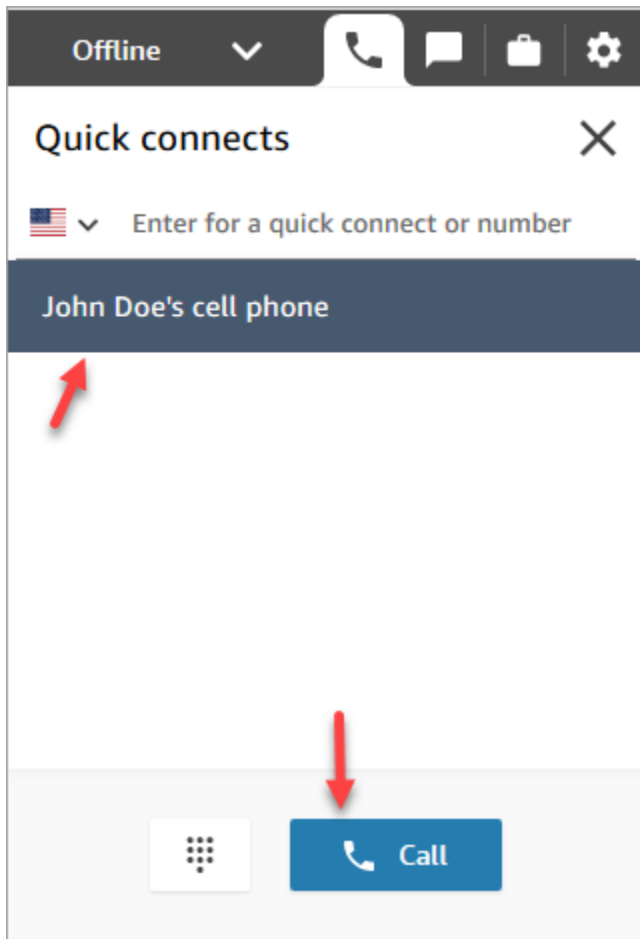
Quick connects (optional)

x John Doe's cell phone

5. Wählen Sie Save (Speichern).

Testen der Schnellverbindung

1. Öffnen Sie das CCP.
2. Klicken Sie auf Schnellverbindungen.
3. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Schnellverbindung aus und klicken Sie dann auf Anruf.



Löschen von Schnellverbindungen

Es gibt zwei Möglichkeiten, eine Schnellverbindung zu löschen:

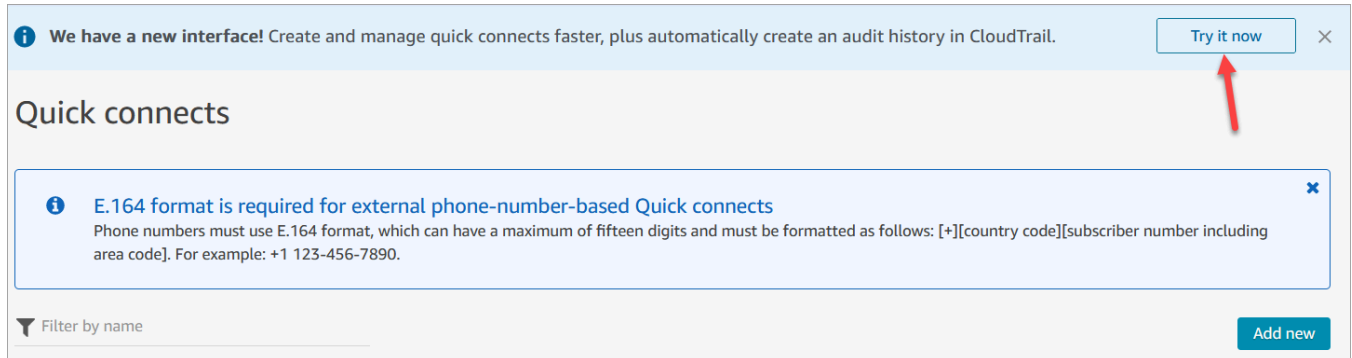
- In der Amazon-Connect-Konsole. Dieses Thema enthält die entsprechenden Anleitungen.
- Mithilfe der [DeleteQuickConnect-API](#).

So löschen Sie eine Schnellverbindung

1. Melden Sie sich bei Ihrer Amazon-Connect-Instance (<https://Instance-Name.my.connect.aws/>) mit einem Administratorkonto oder einem Benutzerkonto mit der [Sicherheitsprofil](#)-Berechtigung Schnellverbindungen – Löschen an. (Wie Sie den Namen Ihrer Instance finden, wird unter [Finden Sie Ihre Amazon Connect-Instance-ID/ARN](#) erklärt.)
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Weiterleitung, Schnellverbindungen aus.
3. Wählen Sie die entsprechende Schnellverbindung aus und klicken Sie dann auf Löschen.

Wenn Ihnen die Option „Löschen“ nicht angezeigt wird, prüfen Sie Folgendes:

- Sie verwenden die neueste Amazon-Connect-Benutzeroberfläche. In der folgenden Abbildung sehen Sie ein Banner oben auf der Seite Schnellverbindungen. Klicken Sie auf Jetzt ausprobieren, um die neueste Amazon-Connect-Benutzeroberfläche zu verwenden.



- Sie haben die Berechtigung für Schnellverbindungen – Löschen in Ihrem Sicherheitsprofil.

Funktionsweise von Schnellverbindungen

In diesem Artikel wird erläutert, wie die unterschiedlichen Schnellverbindungstypen funktionieren: „Kundendienstmitarbeiter“, „Warteschlange“ und „Telefonnummer“. Sie erfahren, welche Flows verwendet werden und was im CCP des Kundendienstmitarbeiters angezeigt wird.

Tip

Bei Veranlassung der Schnellverbindung befindet sich der Kontakt, an dem der Kundendienstmitarbeiter arbeitet, im [Default customer hold \(Standard-KundenhalteFlow\)](#), es sei denn, Sie legen einen anderen KundenhalteFlow fest.

Schnellverbindungen für Benutzer

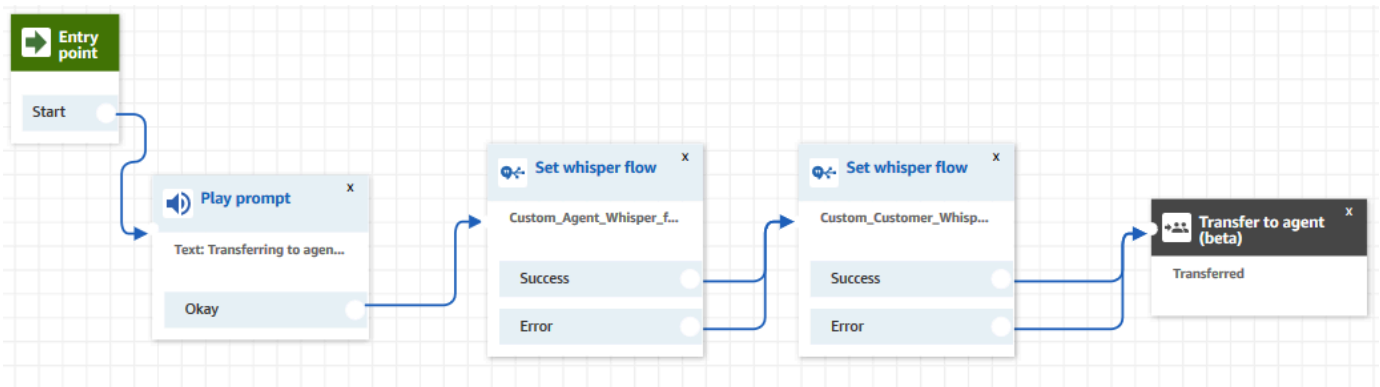
Nehmen wir an, der Kundendienstmitarbeiter John spricht mit einem Kunden. Während des Gesprächs muss er den Anruf an die Kundendienstmitarbeiterin Maria weiterleiten. Dies ist eine Schnellverbindung für Benutzer.

Hier erfahren Sie, welche Aufgaben John und Maria haben und welche Flow-Blöcke ausgelöst werden:

1. John wählt die Schaltfläche Quick Connect (Schnellverbindung) auf seinem CCP. (Auf dem früheren CCP hieß die Schaltfläche Transfer (Weiterleitung)). Er wählt Maria aus der Liste der Schnellverbindungen.

Dabei ändert sich Johns CCP-Banner in Connected (Verbunden). Der Anruf ist jedoch noch nicht mit Maria verbunden.

2. In unserem Beispielszenario löst Amazon Connect einen Kundendienstmitarbeiter-Weiterleitungs-Flow aus, der wie folgt aussieht: Die folgenden Blöcke sind über Erfolg-Verzweigungen verknüpft: ein Abspielen-Prompt, ein Whisper-Flow einstellen, ein weiterer Whisper-Flow einstellen und dann ein Block An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten.




Der Anruf ist noch nicht mit Maria verbunden.

3. John hört die erste Play prompt (Telefonansagewiedergabe): „Weiterleitung zum Kundendienstmitarbeiter.“
4. Maria erhält eine Benachrichtigung in ihrem CCP, den Anruf entweder anzunehmen oder abzulehnen.
5. Maria nimmt den eingehenden Anruf an. Das Banner in ihrem CCP ändert sich in Connecting (Verbinden).
6. Der erste [Set whisper flow \(Whisper-Flow einstellen\)](#)-Block wird ausgelöst. Dieser Block steuert den benutzerdefinierten Kundendienstmitarbeiter-Whisper-Flow. Er spielt Maria den Custom_Agent_Whisper (benutzerdefinierter Kundendienstmitarbeiter-Whisper) vor, zum Beispiel: „Dies ist ein interner Aufruf, der von einem anderen Agenten weitergeleitet wird.“

 Note

Wenn Sie keinen benutzerdefinierten Whisper-Flow für Kundendienstmitarbeiter erstellen und dann auswählen, spielt Amazon Connect den [Standard-Whisper für den Kundendienstmitarbeiter](#) ab, in dem der Warteschlangenname angegeben wird.

7. Der nächste [Set whisper flow \(Whisper-Flow einstellen\)](#)-Block wird ausgelöst. Er spielt John den „Custom_Customer_Whisper“ ab, zum Beispiel: „Ihr Anruf wird jetzt mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden.“

 Note

Wenn Sie keinen benutzerdefinierten Whisper-Flow für Kunden erstellen und dann auswählen, spielt Amazon Connect den [Standard-Whisper-Flow für Kunden](#) ab, nämlich einen Piep-Ton.

8. Marias CCP-Banner zeigt an, dass sie verbunden ist. John und Maria sind miteinander verbunden und können nun sprechen.
9. Jetzt kann John einen der folgenden Schritte über sein CCP tun:
 - Join (Beitreten) auswählen. Dies verbindet alle Anruf-Beteiligte. John, Maria und der Kunde haben eine Telefonkonferenz.
 - Hold all (Alle in die Warteschlange) auswählen. Dadurch werden Maria und der Kunde in die Warteschlange gelegt.
 - Maria in die Warteschlange legen, sodass er nur mit dem Kunden spricht.
 - Wählen Sie End call (Anruf beenden) aus. Er verlässt die Verbindung, sodass Maria und der Kunde direkt miteinander verbunden sind und weiter sprechen.

Warteschlangen-Schnellverbindungen

Nehmen wir an, John spricht mit einem Kunden. Der Kunde benötigt Hilfe beim Zurücksetzen seines Passworts, sodass John ihn in die PasswordReset-Warteschlange übertragen muss. Dies ist eine Warteschlangen-Schnellverbindung.

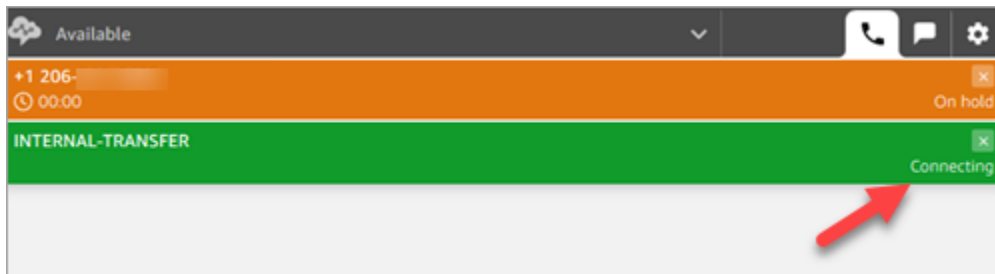
Ein anderer Kundendienstmitarbeiter, Maria, ist der Verarbeitung von Kontakten in der PasswordReset-Warteschlange zugewiesen. Ihr Status im CCP ist Available (Verfügbar).

Hier erfahren Sie, welche Aufgaben John und Maria haben und welche Flow-Blöcke ausgelöst werden:

1. John wählt die Schaltfläche Quick Connect (Schnellverbindung) auf seinem CCP. (Auf dem früheren CCP hieß die Schaltfläche Transfer (Weiterleitung)). Er beschließt, den Kontakt in die PasswordReset-Warteschlange weiterzuleiten. Sobald John die PasswordReset-Schnellverbindung auswählt, zeigt sein CCP-Banner Connecting (Verbinden) an.

⚠ Important

Obwohl der Status des weitergeleiteten Anrufs (interne Weiterleitung) auf Johns CCP-Banner als Connecting (Verbinden) angezeigt wird, wird der Kontakt noch nicht in die PasswordReset-Warteschlange übertragen.



2. Amazon Connect ruft den Flow „Warteschlangenweiterleitung“ auf, dem die Schnellverbindung „PasswordReset“ zugeordnet ist. In diesem Flow überträgt der [Transfer to queue \(An Warteschlange weiterleiten\)](#)-Block den Kontakt an die PasswordReset-Warteschlange, welche im Block angegeben ist. Der Kontakt befindet sich jetzt in der PasswordReset-Warteschlange.
3. Maria wird über ihr CCP benachrichtigt, den eingehenden Anruf anzunehmen oder abzulehnen.
4. Maria nimmt den eingehenden Anruf an und ihr CCP-Banner ändert sich in Connecting (Verbinden).
5. Der [Kundendienstmitarbeiter-Whisper-Flow](#) wird Maria vorgespielt: „Sie werden mit der PasswordReset-Warteschlange verbunden.“
6. Der [Kunden-Whisper-Flow](#) wird John vorgespielt. „Sie werden mit der PasswordReset-Warteschlange verbunden.“
7. Marias CCP-Banner ändert sich in Connected (Verbunden). John und Maria sind miteinander verbunden und können nun sprechen.
8. Jetzt kann John einen der folgenden Schritte über sein CCP ausführen:

- Join (Beitreten) auswählen. Dies verbindet alle Anruf-Beteiligte. John, Maria und der Kunde haben eine Telefonkonferenz.
- Hold all (Alle in die Warteschlange) auswählen. Dadurch werden Maria und der Kunde in die Warteschlange gelegt.
- Maria in die Warteschlange legen, sodass er nur mit dem Kunden spricht.
- Wählen Sie End call (Anruf beenden) aus. Er verlässt die Verbindung, sodass Maria und der Kunde direkt miteinander verbunden sind und weiter sprechen.

Schnellverbindung für Telefonnummer

Für eine Schnellverbindung mit einer Telefonnummer ist kein Flow erforderlich. Wenn ein Kundendienstmitarbeiter eine Schnellverbindung mit einer Telefonnummer aufruft, wird der Anruf direkt mit dem Ziel verbunden, ohne irgendwelche Flows auszulösen.

Da kein Flow an Schnellverbindungen mit einer Telefonnummer beteiligt ist, können Sie die ID des ausgehenden Anrufers nicht festlegen. Stattdessen wird die Anrufer-ID verwendet, die Sie beim [Erstellen der Warteschlange](#) angegeben haben.

Einrichtung von Weiterleitungen zwischen Kundendienstmitarbeitern

Wir empfehlen, mithilfe der folgenden Anweisungen Sprach-, Chat- und Aufgabenweiterleitungen zwischen Kundendienstmitarbeitern einzurichten. Verwenden Sie einen [Set working queue \(Arbeitswarteschlange festlegen\)](#)-Block, um den Kontakt in die Warteschleife des Kundendienstmitarbeiters zu weiterzuleiten. Der Block Arbeitswarteschlange festlegen unterstützt ein Omnichannel-Erlebnis, der [„An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“ \(Beta\)](#)-Block dagegen nicht.

Schritt 1: Erstellen der Schnellverbindung

Im Folgenden finden Sie Anweisungen zum manuellen Hinzufügen von Schnellverbindungen über die Amazon Connect-Admin-Website. Wenn Sie Schnellverbindungen programmatisch hinzufügen möchten, verwenden Sie hierzu die [CreateQuickConnect-API](#).

Erstellen einer Schnellverbindung

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Weiterleitung, Schnellverbindungen, Neues Ziel hinzufügen aus.

2. Geben Sie einen Namen für die Verbindung ein. Wählen Sie den Typ der Schnellverbindung aus und geben Sie dann das Ziel (z. B. eine Telefonnummer oder den Namen eines Kundendienstmitarbeiters), den Flow (wo zutreffend) und eine Beschreibung ein.

 **Important**

Wenn Sie eine schnelle Verbindung erstellen, ist eine Beschreibung erforderlich. Wenn Sie keinen hinzufügen, erhalten Sie eine Fehlermeldung, wenn Sie versuchen, die schnelle Verbindung zu speichern.

3. Klicken Sie zum Hinzufügen weiterer Schnellverbindungen auf Add new (Neue hinzufügen).
4. Wählen Sie Save (Speichern).
5. Fahren Sie mit dem nächsten Verfahren fort, damit Ihre Kundendienstmitarbeiter die Schnellverbindungen im CCP sehen können.

Aktivierung Schnellverbindungen-Ansicht für Ihre Kundendienstmitarbeiter im CCP, wenn sie einen Kontakt weiterleiten

1. Nach dem Erstellen der schnellen Verbindungen wechseln Sie zu Routing (Weiterleitung), Queues (Warteschlangen) und wählen dann die entsprechende Warteschlange, an die der Kontakt weitergeleitet werden soll.
2. Suchen Sie auf der Seite Warteschlange bearbeiten im Feld Schnellverbindungen nach der von Ihnen erstellten Schnellverbindung.
3. Wählen Sie die schnelle Verbindung aus und klicken Sie dann auf Save (Speichern).

 **Tip**

Kundendienstmitarbeitern werden alle Schnellverbindungen für die Warteschlangen im Weiterleitungsprofil angezeigt.

Schritt 2: Einrichten des Flows „An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“

In diesem Schritt erstellen Sie einen Flow vom Typ An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten und verwenden einen [Set working queue \(Arbeitswarteschlange festlegen\)](#)-Block, um den Kontakt an den Kundendienstmitarbeiter zu übertragen.

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Weiterleitung, Flows aus.
2. Wählen Sie im Dropdown-Menü die Option Flow zur Weiterleitung an den Kundendienstmitarbeiter erstellen aus.
3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für Ihren Flow ein.
4. Erweitern Sie im linken Navigationsmenü die Option Festlegen und ziehen Sie dann den Block Arbeitswarteschlange einrichten auf die Arbeitsfläche.
5. Konfigurieren Sie den Block Arbeitswarteschlange einrichten wie in der folgenden Abbildung gezeigt. Wählen Sie Nach Kundendienstmitarbeiter, Dynamisch festlegen, Namespace = Kundendienstmitarbeiter, Wert = Benutzername aus.

Set working queue ×

Specify the queue that the contact will be transferred to.
Select a queue to perform actions on, such as transferring a contact to it or retrieving metrics about it. [Info](#)

By queue

By agent

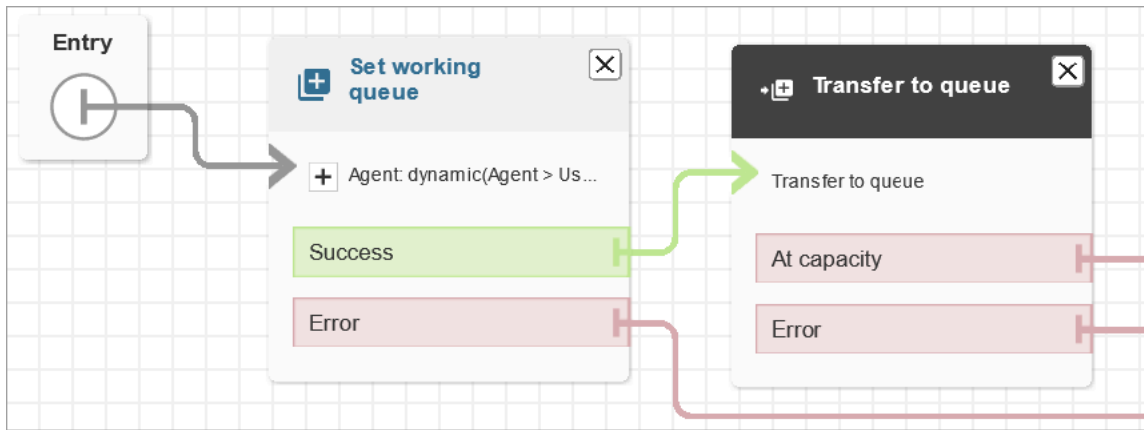
Set manually

Set dynamically

Namespace
Agent

Value
User name

1. Wählen Sie Nach Kundendienstmitarbeiter aus.
2. Wählen Sie Dynamisch festlegen aus.
3. In der Dropdown-Liste Namespace wählen Sie Kundendienstmitarbeiter aus.
4. In der Dropdown-Liste Wert wählen Sie Benutzername aus.
6. Fügen Sie einen [Transfer to queue \(An Warteschlange weiterleiten\)](#)-Block hinzu. Dieser Block muss nicht konfiguriert werden. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Erfolg-Verzweigung des Blocks Arbeitswarteschlange einrichten, der eine Verbindung zum Block An Warteschlange weiterleiten herstellt.



7. Speichern und veröffentlichen Sie diesen Flow.
8. Informationen zu Anleitungen für Ihre Kundendienstmitarbeiter, wie sie Chats an einen anderen Kundendienstmitarbeiter weiterleiten, finden Sie unter [Übertragen von Chats in eine andere Warteschlange](#).

Informationen zu Anleitungen für Ihre Kundendienstmitarbeiter, wie sie Chats an einen anderen Kundendienstmitarbeiter weiterleiten, finden Sie unter [Übertragung einer Aufgabe](#).

Fortsetzen eines Flows nach der Weiterleitung

Angenommen, Sie müssen einen Kontakt an eine externe Abteilung weiterleiten, die Amazon Connect nicht verwendet. Sie müssen den Anrufer beispielsweise an einen Versanddienstleister weiterleiten, um den Status der Lieferung zu überprüfen. Sie möchten veranlassen, dass der Kunde nach Ende des Anrufs wieder zu Ihrem Kundendienstmitarbeiter zurückgeleitet wird, z. B., wenn das Lieferunternehmen das Problem nicht lösen konnte.

- Übermitteln Sie zum Zwecke einer erweiterten Erstellung Nachverfolgungsdaten in Form von DTMF-Ziffern wenn der Anruf weitergeleitet wird, sodass die Versanddaten mit dem weitergeleiteten Anruf abgerufen werden, bevor der Kunde verbunden wird.

Einrichten eines Flows für dieses Szenario

1. Fügen Sie Ihrem GesprächsFlow einen Block Transfer to phone number (An Telefonnummer weiterleiten) hinzu.
2. Geben Sie im Block Transfer to phone number (An Telefonnummer weiterleiten) die folgenden Einstellungen ein:

- Transfer to (Übertragen zu)
 - Telefonnummer – Legt die Telefonnummer fest, an die der Anruf weitergeleitet werden soll.
 - Dynamisch festlegen – Geben Sie ein Kontaktattribut an (wählen Sie einen Namespace und dann einen Wert), um die Telefonnummer festzulegen, an die der Anruf weitergeleitet werden soll.
- Set timeout (Timeout festlegen)
 - Timeout (in Sekunden) – Die Anzahl der Sekunden, die gewartet werden soll, dass der Anrufempfänger den weitergeleiteten Anruf entgegennimmt.
 - Dynamisch festlegen – Geben Sie ein Kontaktattribut (wählen Sie einen Namespace und dann einen Wert) zur Festlegung der Timeout-Dauer an.
- Flow nach Anruftrennung fortsetzen – Wenn Sie diese Option auswählen, wird der Anrufer wieder in den Flow aufgenommen, sobald der Anruf mit der Drittpartei beendet ist. Zusätzliche Verzweigungen für Success (Erfolg), Call failed (Anruf fehlgeschlagen und Timeout (Timeout) werden dem Block hinzugefügt, wenn Sie diese Option auswählen, sodass Sie Kontakte korrekt weiterleiten können, wenn bei der Weiterleitung ein Problem auftritt.
- Optionale Parameter
 - DTMF senden – Wählen Sie DTMF senden aus, um dem weitergeleiteten Anruf bis zu 50 DTMF-Zeichen (Dual-Tone Multi-Frequency) beizufügen. Sie können die Zeichen eingeben, die eingeschlossen werden sollen, oder ein Attribut verwenden. Verwenden Sie die DTMF-Zeichen, um zu einem automatisierten IVR-System zu navigieren, das den Anruf beantwortet.
 - Anrufer-ID-Nummer – Geben Sie die Anrufer-ID-Nummer an, die für den weitergeleiteten Anruf verwendet wird. Sie können eine Nummer von Ihrer Instance auswählen oder ein Attribut zum Festlegen der Nummer verwenden.
 - Anrufer-ID-Nummer – Geben Sie die Anrufer-ID-Namen an, der für den weitergeleiteten Anruf verwendet wird. Sie können einen Namen eingeben oder ein Attribut zum Festlegen des Namens verwenden.

In einigen Fällen werden die Informationen zur Anrufer-ID vom Betreiber der Partei, die Sie anrufen, bereitgestellt. Die Informationen sind bei diesem Betreiber möglicherweise nicht auf dem neuesten Stand oder die Nummer wird zwischen den Systemen möglicherweise aufgrund von Hardware- oder Konfigurationsunterschieden anders weitergegeben. Wenn dies der Fall ist, sieht die Person, die Sie anrufen, möglicherweise die Telefonnummer nicht

oder anstelle des Namens, der im Block angegeben ist, den Namen einer zuvor registrierten Person aus Ihrer Organisation.

3. Verbinden Sie An Telefonnummer weiterleiten mit dem Rest Ihres Flows.

Wenn der Block ausgeführt wird:

1. Der Anruf wird an die vorgegebene Telefonnummer weitergeleitet.
2. Der Kontakt kann optional an den Flow zurückgeführt werden, nachdem das Gespräch mit der externen Partei endet.
3. Der Kontakt folgt dann der Verzweigung Success (Erfolg) von dem Block, um mit dem Flow fortzufahren.
4. Wenn der Anruf nicht erfolgreich weitergeleitet wurde, wird einer der anderen Verzweigungen gefolgt: Call failed (Anruf fehlgeschlagen), Timeout (Timeout) oder Error (Fehler) – je nach Grund, warum der Anrufer nicht zum Flow zurückgekehrt ist.

Verwalten von Kontakten in einer Warteschlange

Für eingehende Kontakte können Sie erweiterte Weiterleitungsentscheidungen definieren, um die Wartezeiten in der Warteschlange zu minimieren oder Kontakte mithilfe von Blöcken in Ihrem Flow an bestimmte Warteschlangen weiterzuleiten. Beispiele:

- Verwenden Sie einen Block Check queue status (Warteschlangenstatus prüfen), um die Verfügbarkeit von Personal oder Kundendienstmitarbeitern für eine Warteschlange zu prüfen, bevor Sie einen Kontakt an diese Warteschlange senden.
- Oder verwenden Sie einen Block Get queue metrics (Warteschlangenmetriken abrufen), um Warteschlangenmetriken abzurufen.
- Verwenden Sie dann einen Block Check contact attributes (Kontaktattribute prüfen), um bestimmte Metrikattribute der Warteschlange zu prüfen, und legen Sie Bedingungen fest, um zu bestimmen, an welche Warteschlange der Kontakt basierend auf den Attributwerten weitergeleitet werden soll. Weitere Informationen zur Verwendung von Warteschlangenmetriken finden Sie unter: [Weiterleitung entsprechend der Anzahl von Kontakten in einer Warteschlange](#).

Nachdem Sie bestimmt haben, an welche Warteschlange der Kontakt weitergeleitet werden soll, verwenden Sie einen An Warteschlange weiterleiten-Block in einem Flow, um den Kontakt an diese Warteschlange weiterzuleiten. Wenn der Block Transfer to queue (Weiterleitung

an Warteschlange) ausgeführt wird, überprüft dieser die Warteschlangenkapazität, um zu ermitteln, ob die Warteschlange Kapazitäten hat, also voll ist oder nicht. Bei dieser Prüfung der Warteschlangenkapazität wird die aktuelle Anzahl der Kontakte in der Warteschlange mit dem Limit [Maximum contacts in queue \(Maximale Anzahl an Kontakten in der Warteschlange\)](#) verglichen, sofern es für die Warteschlange festgelegt ist. Wenn kein Limit festgelegt ist, ist die Warteschlange auf die Anzahl der gleichzeitigen Kontakte begrenzt, die im [Servicekontingent](#) für die Instance festgelegt ist.

Nachdem der Anruf in einer Warteschlange platziert wurde, bleibt der Kontakt dort, bis ein Kundendienstmitarbeiter den Kontakt annimmt oder bis der Kontakt basierend auf den Weiterleitungsentscheidungen im KundenwarteschlangenFlow bearbeitet wird.

Um die Warteschlange zu ändern, die dem Anruf zugewiesen wurde, nachdem dieser bereits in eine Warteschlange gestellt wurde, verwenden Sie in einem KundenwarteschlangenFlow einen Block Loop prompts (Telefonansagen in Schleife schalten) zusammen mit einem Block Transfer to queue (Weiterleitung an Warteschlange). Wählen Sie im Block, an welche Warteschlange der Anruf weitergeleitet werden soll, oder verwenden Sie ein Attribut, um die Warteschlange festzulegen.

So verwalten Sie Kontakte in einer Warteschlange unter Verwendung eines "Transfer to queue (Übertragung an Warteschlange)"-Blocks

1. Wählen Sie im Navigationsmenü von Amazon Connect die Optionen Weiterleitung, Flows aus.
2. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil neben Flow erstellen und wählen Sie dann Kundenwarteschlangen-Flow erstellen aus.
3. Fügen Sie unter Interact (Interagieren) einen Block Loop prompts (Telefonansagen in Schleife schalten) hinzu, um dem Anrufer eine Nachricht zu übermitteln, wenn der Anruf weitergeleitet wird, die dann alle X Sekunden oder Minuten wiederholt wird, während sich der Anrufer in der Warteschlange befindet.
4. Wählen Sie den Block Loop prompts (Telefonansagen in Schleife schalten), um sich die Einstellungen für den Block anzeigen zu lassen.
5. Klicken Sie auf Add another prompt to the loop (Der Schleife eine weitere Telefonansage hinzufügen).
6. Führen Sie unter Prompts (Telefonansagen) einen der folgenden Schritte aus:
 - Wählen Sie im Dropdown-Menü die Option Audio recording (Audioaufzeichnung) und anschließend die für die Telefonansage zu verwendende Audioaufzeichnung aus.

- Wählen Sie im Dropdown-Menü die Option Text to Speech aus und geben Sie dann den für die Telefonansage zu verwendenden Text im Feld Enter text to be spoken (Zu sprechenden Text eingeben) ein.
7. Um eine Unterbrechung festzulegen, wählen Sie Interrupt every (Alle ... unterbrechen) aus, geben einen Wert für das Unterbrechungsintervall ein und wählen anschließend als Einheit entweder Minutes (Minuten) oder Seconds (Sekunden) aus. Sie sollten ein Intervall verwenden, das größer als 20 Sekunden ist, um sicherzustellen, dass Kontakte in der Warteschlange, die gerade mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden werden, nicht unterbrochen werden.
 8. Wählen Sie Save (Speichern).
 9. Verknüpfen Sie den Block mit dem Block Entry point (Eintrittspunkt) im GesprächsFlow.
 10. Ziehen Sie unter Terminate/Transfer (Beenden/Weiterleiten) einen Block Transfer to queue (Weiterleitung an Warteschlange) auf den Designer.
 11. Wählen Sie den Titel des Blocks, um die Einstellungen für den Block anzuzeigen, und wählen Sie dann die Registerkarte Transfer to queue (Weiterleitung an Warteschlange).
 12. Wählen Sie unter Queue to check (Zu prüfende Warteschlange) die Option Select a queue (Eine Warteschlange auswählen) und dann die Warteschlange aus, an die Anrufe weitergeleitet werden sollen.

Alternativ können Sie auch Dynamisch festlegen auswählen, und dann auf ein Attribut verweisen, um die Warteschlange anzugeben. Wenn Sie ein Attribut verwenden, um die Warteschlange festzulegen, muss der Wert der Warteschlangen-ARN sein.

13. Wählen Sie Save (Speichern).
14. Verknüpfen Sie den Block Loop prompt (Telefonansagen in Schleife schalten) mit dem Block Transfer to queue (An Warteschlange weiterleiten).
15. Fügen Sie Ihrem Flow weitere benötigte Blöcke hinzu, z. B. zur Prüfung des Warteschlangen- oder Metrikenstatus, und klicken Sie dann auf Speichern.

Der Flow wird erst aktiv, wenn Sie ihn veröffentlichen.

Important

Um die Anrufweiterleitung zu einer anderen Warteschlange erfolgreich abzuschließen, müssen Sie nach dem Block Transfer to queue (Weiterleiten an Warteschlange) einen Block einfügen und die Verzweigung Success (Erfolg) mit ihm verknüpfen. Verwenden Sie

beispielsweise einen Flow beenden/fortsetzen-Block, um den Flow zu beenden. Der Flow endet erst, wenn der Anruf von einem Kundendienstmitarbeiter entgegengenommen wird.

Weiterleiten von Kontakten an einen bestimmten Kundendienstmitarbeiter

Mithilfe von Kundendienstmitarbeiter-Warteschlangen können Sie Kontakte direkt an einen bestimmten Kundendienstmitarbeiter weiterleiten. Nachfolgend finden Sie einige für Sie möglicherweise sinnvolle Szenarien:

- Weiterleiten von Kontakten an den letzten Kundendienstmitarbeiter, mit dem der Kunde interagiert hat. Dies sorgt für ein einheitliches Kundenerlebnis.
- Weiterleiten von Kontakten an Kundendienstmitarbeiter, die für bestimmte Aufgaben zuständig sind. Beispielsweise können Sie alle Fragen zur Abrechnung an Jane weiterleiten.

Note

Eine Warteschlange wird für alle Benutzer in Ihrer Amazon-Connect-Instance erstellt, jedoch können nur Benutzer mit Berechtigungen für das CCP Kontakte empfangen. Die Sicherheitsprofile von Agenten und Administratoren sind die einzigen Sicherheitsprofile, die Berechtigungen für die Verwendung des CCP enthalten. Wenn Sie einen Kontakt an eine Person weiterleiten, die nicht über diese Berechtigungen verfügt, kann der Kontakt niemals bearbeitet werden.

So leiten Sie einen Kontakt direkt an einen bestimmten Kundendienstmitarbeiter weiter

1. Wählen Sie in Amazon Connect Weiterleitung, Kontakt-Flows aus.
2. Öffnen Sie im Flow-Designer einen vorhandenen Flow oder erstellen Sie einen neuen Flow.
3. Fügen Sie einen Block hinzu, in dem Sie eine Warteschlange auswählen können, um einen Kontakt weiterzuleiten, wie z. B. einen Set working queue (Arbeitswarteschlange festlegen)-Block.
4. Wählen Sie den Titel des Blocks aus, um die Einstellungen für den Block zu öffnen.
5. Wählen Sie By agent (per Agent).

6. Geben Sie unter Select an agent (Kundendienstmitarbeiter wählen) den Benutzernamen des Kundendienstmitarbeiters ein oder wählen Sie den Benutzernamen des Kundendienstmitarbeiters aus der Dropdown-Liste aus.
7. Wählen Sie Save (Speichern).
8. Verbinden Sie die Verzweigung Erfolg mit dem nächsten Block in Ihrem Flow.

Sie können auch ein Attribut verwenden, um die Warteschlange auszuwählen, die für das Benutzerkonto des Kundendienstmitarbeiters erstellt wurde. Dazu wählen Sie zunächst die Option By Agent (Durch Kundendienstmitarbeiter) und anschließend Use attribute (Attribut verwenden).

Verwenden von Kontaktattributen zur Weiterleitung von Kontakten an einen bestimmten Kundendienstmitarbeiter

Wenn Sie Kontaktattribute in einem Flow zum Weiterleiten von Anrufen an einen Kundendienstmitarbeiter verwenden, muss der Attributwert entweder der Benutzername des Kundendienstmitarbeiters oder dessen Benutzer-ID sein.

Verwenden Sie eine der folgenden Optionen, um die Benutzer-ID für einen Kundendienstmitarbeiter zu ermitteln, sodass Sie den Wert als Attribut verwenden können:

- Sie finden die Kundendienstmitarbeiter-ID im Browser-Debugger auf der Registerkarte Netzwerk.
Beispiele:
 1. Wenn Sie einen Chrome-Browser verwenden, drücken Sie die Funktionstaste F12 und navigieren dann zur Registerkarte Netzwerk.
 2. Im Navigationsmenü von Amazon Connect klicken Sie auf Benutzer, Benutzerverwaltung, und wählen dort einen Kundendienstmitarbeiter aus. Überwachen des Inhalts der Registerkarte Netzwerk. Wählen Sie in der Liste Name die entsprechende GUID aus.
 3. Klicken Sie auf die Registerkarte Vorschau. Die Kundendienstmitarbeiter-ID wird neben dem Id-Feld angezeigt. In der folgenden Abbildung sehen Sie, wo Sie auf der Registerkarte Vorschau die Kundendienstmitarbeiter-ID finden.

The screenshot shows the Amazon Connect console on the left and a browser's network developer tool on the right. The console displays the 'Edit' page for a user named 'johndoe' (Doe, John) with email 'johndoe@example.com'. The network tool shows a request to the endpoint 'edfcf371-36ad-4afa-8f45-b1bb34c27b50'. The response preview shows a JSON object with fields like 'Arn', 'DirectoryUserId', 'HierarchyGroupId', 'Id', 'IdentityInfo', 'PhoneConfig', 'RoutingProfileId', 'SecurityProfileId', 'Tags', and 'Username'.

- Rufen Sie über den Vorgang [ListUsers](#) die Benutzer in Ihrer Instance ab. Die Benutzer-ID des Kundendienstmitarbeiters wird mit den Ergebnissen der Operation als Wert der Id im Objekt [UserSummary](#) zurückgegeben.
- Sie können die Benutzer-ID eines Kundendienstmitarbeiters mithilfe von [Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams in Amazon Connect](#) finden. Die Kundendienstmitarbeiter-Ereignisse, die im Ereignisdatenstrom des Kundendienstmitarbeiters enthalten sind, schließen den Kundendienstmitarbeiter-ARN ein. Die Benutzer-ID steht im Kundendienstmitarbeiter-ARN hinter **agent/**.

In den folgenden Kundendienstmitarbeiter-Ereignisdaten lautet die Kundendienstmitarbeiter-ID 87654321-4321-4321-4321-123456789012.

```
{
  "AWSAccountId": "123456789012",
  "AgentARN": "arn:aws:connect:us-
west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/
agent/87654321-4321-4321-4321-123456789012",
  "CurrentAgentSnapshot": {
    "AgentStatus": {
      "ARN": "arn:aws:connect:us-
west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-
state/76543210-7654-6543-8765-765432109876",
      "Name": "Available",
      "StartTimestamp": "2019-01-02T19:16:11.011Z"
    }
  },
}
```

```

    "Configuration": {
      "AgentHierarchyGroups": null,
      "FirstName": "IAM",
      "LastName": "IAM",
      "RoutingProfile": {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-
west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/routing-profile/
aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111",
        "DefaultOutboundQueue": {
          "ARN": "arn:aws:connect:us-
west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/queue/aaaaaaaa-bbbb-
cccc-dddd-222222222222",
          "Name": "BasicQueue"
        },
        "InboundQueues": [{
          "ARN": "arn:aws:connect:us-
west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/queue/aaaaaaaa-bbbb-
cccc-dddd-222222222222",
          "Name": "BasicQueue"
        }],
        "Name": "Basic Routing Profile"
      },
      "Username": "agentUserName"
    },
    "Contacts": []
  },
},

```

Einrichten des Aufzeichnungsverhaltens

Manager können Live-Gespräche überwachen und Aufzeichnungen früherer Kundendienstmitarbeitergespräche überprüfen und herunterladen. Um dies einzurichten, müssen Sie den [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#)-Block in die Flows einfügen, Managern die erforderlichen Berechtigungen zuweisen und ihnen zeigen, wie sie in Amazon Connect Live-Gespräche überwachen und auf historische Aufzeichnungen zugreifen können.

Wann wird eine Unterhaltung aufgezeichnet?

- Die Anrufaufzeichnungsfunktion bietet Optionen, mit denen Sie auswählen können, ob nur der Kundendienstmitarbeiter, nur der Kunde oder die Gespräche zwischen Kundendienstmitarbeiter und Kunde aufgezeichnet werden sollen.

- Ein Gespräch wird nur aufgezeichnet, wenn der Kontakt mit einem Agenten verbunden ist. Der Kontakt wird ab dem Zeitpunkt aufgezeichnet, zu dem er mit dem KontaktFlow verbunden wird.
- Audio wird NICHT an Amazon Connect übertragen oder aufgezeichnet, wenn der Mitarbeiter nicht gerade telefoniert. Am 9. November 2023 führte Amazon Connect eine Optimierung zur Verbesserung der Mitarbeiterproduktivität ein, bei der der Mikrofon-Medienstream des Browsers des Agenten vorkonfiguriert wird, bevor der Kontakt eintrifft. Dies reduziert die Einrichtungszeit sowohl für eingehende als auch für ausgehende Anrufe. Daher scheint das Mikrofonsymbol im Browser des Agenten eingeschaltet zu sein, auch wenn der Agent gerade nicht telefoniert.
- Wenn die Anrufaufzeichnung aktiviert ist, beginnt die Aufzeichnung, wenn der Anruf mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden ist, und stoppt, wenn der Kundendienstmitarbeiter die Verbindung trennt.
- Wenn sich ein Kunde in der Warteschleife befindet, wird der Agent weiter aufgezeichnet.
- Die Übergabekonversation zwischen Kundendienstmitarbeitern wird aufgezeichnet.
- Weiterleitungen an externe Nummern werden nicht aufgezeichnet, nachdem der Kundendienstmitarbeiter den Anruf verlässt.
- Wenn der Kundendienstmitarbeiter sein eigenes Mikrofon stummschaltet, um sich beispielsweise mit einem benachbarten Kollegen zu beraten, wird dieses Gespräch nicht aufgezeichnet. Der Kunde wird weiterhin aufgezeichnet, da sein Mikrofon nicht stummgeschaltet wurde.
- Verwenden Sie Medien-Streaming, um den Kunden aufzuzeichnen, wenn er nicht mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden ist, etwa, wenn er ausschließlich mit einem Lex-Bot interagiert.

Wo werden Aufzeichnungen und Transkripte gespeichert?

Kundendienstmitarbeiter und Kontakte werden in den Stereoaudiokanälen separat gespeichert.

- Die Audioaufzeichnung des Kundendienstmitarbeiters wird im rechten Audiokanal gespeichert.
- Alle eingehenden Audiodaten, hierzu gehören die Sprachaufzeichnung des Kunden die Sprachaufzeichnungen aller Konferenzteilnehmer, werden im linken Audiokanal gespeichert.

Aufzeichnungen werden im Amazon S3-Bucket gespeichert, [der für Ihre Instance erstellt wurde](#). Jeder Benutzer bzw. jede Anwendung mit den entsprechenden Berechtigungen kann auf die Aufzeichnungen im Amazon S3-Bucket zugreifen.

Die Verschlüsselung ist standardmäßig für alle Anrufaufzeichnungen aktiviert. Verwendet wird die serverseitige Amazon S3-Verschlüsselung mit KMS. Die Verschlüsselung erfolgt auf Objektebene.

Die Berichte und Aufzeichnungsobjekte sind verschlüsselt; es gibt keine Verschlüsselung auf Bucket-Ebene.

Sie sollten die Verschlüsselung nicht deaktivieren.

Important

- Damit Sprachunterhaltungen in einem Amazon S3-Bucket gespeichert werden können, müssen Sie die Aufzeichnung im Flow-Block mithilfe des [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#)-Blocks aktivieren.
- Wenn für Chat-Unterhaltungen ein S3-Bucket zum Speichern von Chat-Transkripten vorhanden ist, werden alle Chats dort aufgezeichnet und gespeichert. Wenn kein Bucket vorhanden ist, werden keine Chats aufgezeichnet. Wenn Sie jedoch Chat-Unterhaltungen überwachen möchten, müssen Sie dem Flow noch den [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#)-Block hinzufügen.
- Wenn eine Aufzeichnung aus irgendeinem Grund von einem S3-Bucket in einen anderen verschoben wird, z. B. wenn die Aufbewahrungsfrist abgelaufen ist, kann Amazon Connect nicht mehr auf die Aufzeichnung zugreifen.

Tip

Wir empfehlen, für die Suche nach Aufzeichnungen die entsprechende Kontakt-ID zu verwenden.

Auch wenn viele Anrufaufzeichnungen für bestimmte Kontakt-IDs mit dem Kontakt-ID-Präfix selbst benannt werden können (z. B. 123456-aaaa-bbbb-3223-2323234.wav), kann nicht garantiert werden, dass die Kontakt-IDs und der Name der Kontaktaufzeichnungsdatei immer übereinstimmen. Wenn Sie die Kontakt-ID für Ihre Suche auf der [Kontaktsuchseite](#) verwenden, können Sie anhand der Audiodatei im Kontaktdatensatz die richtige Aufnahme finden.

Wann sind Aufzeichnungen verfügbar?

Wenn die Anrufaufzeichnung aktiviert ist, wird die Aufzeichnung kurz nach dem Trennen des Kontakts im S3-Bucket platziert. Dann können Sie [die Aufzeichnung überprüfen](#).

Important

Alternativ können Sie über den [Kontaktdatensatz](#) des Kunden auf die Aufzeichnung zugreifen. Die Aufzeichnung steht im Kontaktdatensatz jedoch erst dann zur Verfügung, wenn der Kontakt den Status [Gesprächsnachbearbeitung \(ACW\)](#) verlassen hat.

Tip

Amazon Connect verwendet die [MultipartUpload](#) APIs Amazon S3 [PutObject](#) und, um die Anrufaufzeichnung in Ihren S3-Bucket hochzuladen. Wenn Sie [S3-Ereignisbenachrichtigungen](#) verwenden, wenn Anrufaufzeichnungen erfolgreich in Ihren Bucket hochgeladen wurden, stellen Sie sicher, dass Sie die Benachrichtigung für Alle Ereignisse zur Objekterstellung oder für beide CompleteMultipartEreignistypen s3 ::Put ObjectCreated und s3:: ObjectCreated Upload aktivieren.

Verhindern, dass Kundendienstmitarbeiter auf Aufzeichnungen zugreifen

Um zu verhindern, dass Kundendienstmitarbeiter außerhalb ihrer Kundendienstmitarbeiterhierarchie auf Aufzeichnungen zugreifen, weisen Sie ihnen die Sicherheitsprofilberechtigung Kontaktzugriff einschränken zu. Weitere Informationen finden Sie unter [Zuweisen von Berechtigungen zum Überprüfen von Aufzeichnungen älterer Unterhaltungen](#).

Headset-Anforderungen für das Abhören von Aufzeichnungen

Sie müssen ein Ausgabegerät (Headset oder ein anderes Gerät) verwenden, das Stereoausgabe unterstützt, damit Sie das Audio des Kundendienstmitarbeiters und des Kunden hören können.

Die Aufzeichnungen der Kundendienstmitarbeiter und Kunden werden auf separaten Kanälen bereitgestellt. Bei einem kompletten Headset spielt jede Seite einen Kanal ab. Die zwei Kanäle können nicht für ein Headset mit einem einzelnen Ohrhörer zusammengeführt werden.

Einrichten des Aufzeichnungsverhaltens

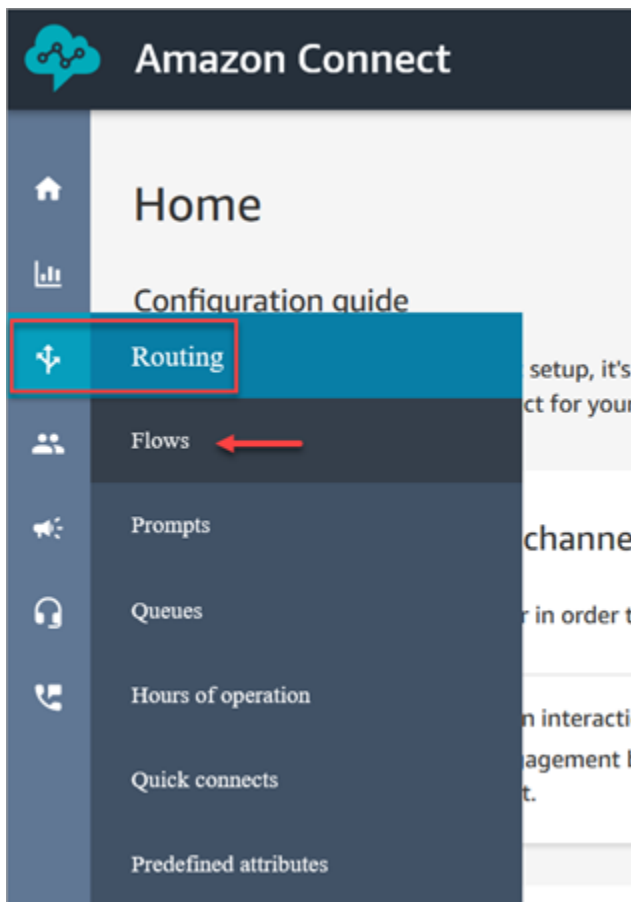
Eine Ansicht eines Beispiel-Flows mit konfigurierbarem Aufzeichnungsverhalten festlegen-Block finden Sie unter [Beispiel-Aufzeichnungsverhalten](#).

Note

Wir empfehlen, den Block „Aufnahmeverhalten festlegen“ in einem eingehenden oder ausgehenden Flüsterfluss zu verwenden, um ein möglichst genaues Verhalten zu erzielen. Die Verwendung dieses Blocks in einem Warteschlangenfluss garantiert nicht immer, dass Anrufe aufgezeichnet werden. Dies liegt daran, dass der Block möglicherweise ausgeführt wird, nachdem der Kontakt dem Agenten hinzugefügt wurde.

So richten Sie das Aufzeichnungsverhalten in Ihren Flows ein

1. Melden Sie sich bei Ihrer Amazon-Connect-Instance mit einem Konto an, das über Berechtigungen zur Flow-Bearbeitung verfügt.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Weiterleitung, Flows aus.



3. Öffnen Sie den Flow mit den Kundenkontakten, die Sie überwachen möchten.
4. Fügen Sie im Flow, bevor der Kontakt mit einem Agenten verbunden wird, dem Flow einen [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#) Block hinzu.

5. Um den [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#)-Block zu konfigurieren, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
 - Um Sprachunterhaltungen aufzuzeichnen, wählen Sie aus, was aufgezeichnet werden soll: Agent and Customer (Agent und Kunde), Agent only (Nur Agent) oder Customer only (Nur Kunde).
 - Um Chat-Gespräche aufzuzeichnen, müssen Sie Agent and Customer (Agent und Kunde) auswählen.
 - Um die Überwachung von Sprach- und/oder Chat-Unterhaltungen zu ermöglichen, müssen Sie Agent and Customer (Agent und Kunde) auswählen.
6. Klicken Sie auf Speichern und dann auf Veröffentlichen, um den aktualisierten Flow zu veröffentlichen.

So richten Sie das Aufzeichnungsverhalten für ausgehende Anrufe ein

1. Erstellen Sie einen Flow des Typs „Ausgehender Whisper-Flow“.
2. Fügen Sie diesem Flow einen [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#) Block hinzu.
3. Richten Sie eine Warteschlange ein, die für ausgehende Anrufe verwendet werden soll. Wählen Sie im Feld Ausgehender Whisper-Flow den Flow aus, der [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#) beinhaltet.

So richten Sie Benutzer ein, die Gespräche überwachen oder Aufzeichnungen prüfen können

Informationen dazu, welche Berechtigungen Manager benötigen, und wie sie Live-Gespräche überwachen und Aufzeichnungen früherer Gespräche prüfen können, finden Sie unter:

- [Einrichten der Live-Überwachung für Sprache und/oder Chat](#)
- [Überprüfen Sie aufgezeichnete Unterhaltungen zwischen Kundendienstmitarbeiter und Kunden mithilfe von Amazon Connect](#)

So richten Sie eine S3-Objektsperre für unveränderliche Anrufaufzeichnungen ein

Sie können Amazon S3 Object Lock in Kombination mit Ihrem Anrufaufzeichnungs-Bucket verwenden, um zu verhindern, dass Anrufaufzeichnungen für einen bestimmten Zeitraum oder auf unbestimmte Zeit gelöscht oder überschrieben werden.

Die Objektsperre bietet eine zusätzliche Schutzebene zur Verhinderung von Objektänderungen und -löschungen. Sie ist außerdem ein nützliches Hilfsmittel, um die gesetzlichen Anforderungen für Write-Once-Read-Many (WORM)-Speicher zu erfüllen.

Wissenswertes

- Sie können Amazon S3 Object Lock für neue und bestehende Buckets aktivieren.
- Sie müssen die Versionierung für Ihren Anrufaufzeichnungs-Bucket aktivieren.
- Nachdem Sie Amazon S3 Object Lock aktiviert haben, können Sie es nicht mehr entfernen.
- Wir empfehlen die Verwendung eines dedizierten Buckets für Ihre Anrufaufzeichnungen, da alle Objekte gesperrt werden, sobald die standardmäßige Aufbewahrungsrichtlinie auf die Objektsperre angewendet wird.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Aufbewahrungsrichtlinie Ihren Anforderungen entspricht. Nach der Konfiguration der Richtlinie können Ihre Anrufaufzeichnungen für den angegebenen Zeitraum nicht gelöscht werden.
- Es wird dringend empfohlen, die Richtlinie in einer Umgebung außerhalb der Produktionsumgebung gründlich zu testen, bevor Sie sie in der Produktionsumgebung implementieren.

Schritt 1: Erstellen Sie einen S3-Bucket mit aktivierter Objektsperre

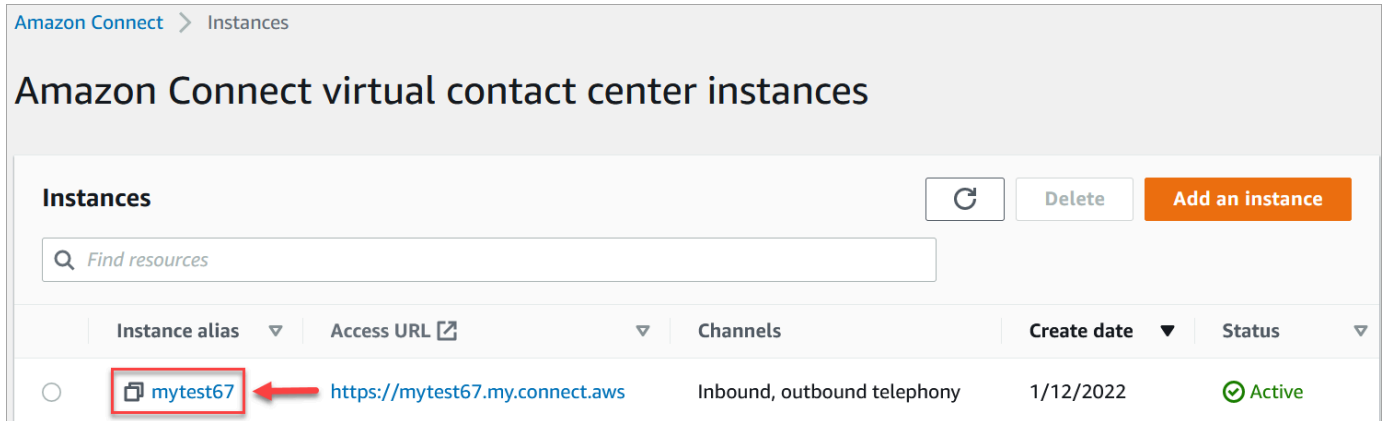
Ein Tutorial zum Erstellen eines neuen S3-Buckets mit aktivierter Objektsperre finden Sie unter [Schützen von Daten Amazon S3 vor versehentlichem Löschen oder Anwendungsfehlern mithilfe von S3-Versionierung, S3-Objektsperre und S3-Replikation](#).

Schritt 1A: Objektsperre für einen vorhandenen Amazon S3 S3-Bucket aktivieren

Informationen zur Aktivierung von Object Lock für einen vorhandenen Bucket finden Sie unter [Enable Object Lock on a existing Amazon S3-Bucket](#) im Amazon S3 S3-Benutzerhandbuch.

Schritt 2: Konfigurieren Sie Amazon Connect die Verwendung des S3-Buckets für Anrufaufzeichnungen

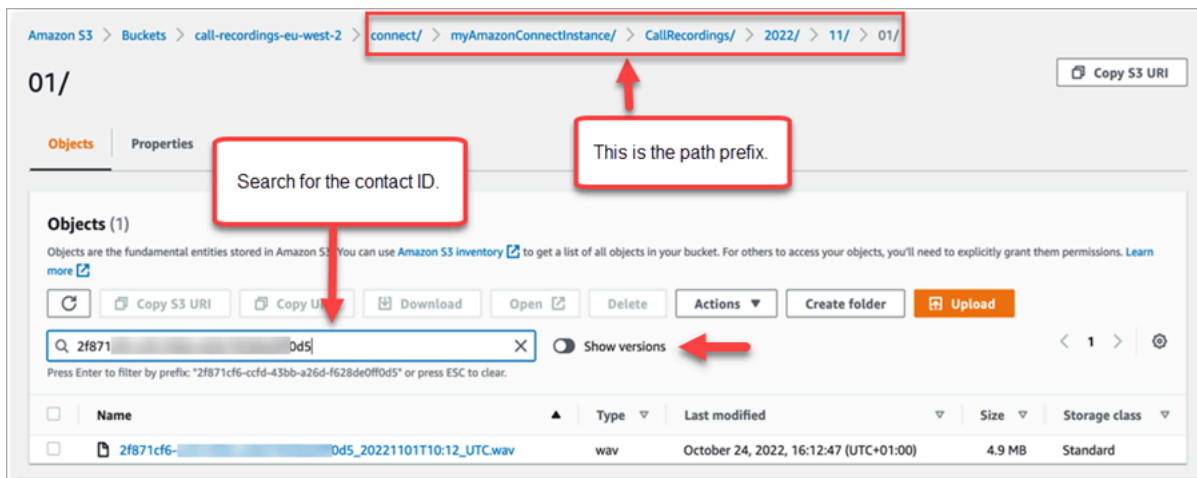
1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus.



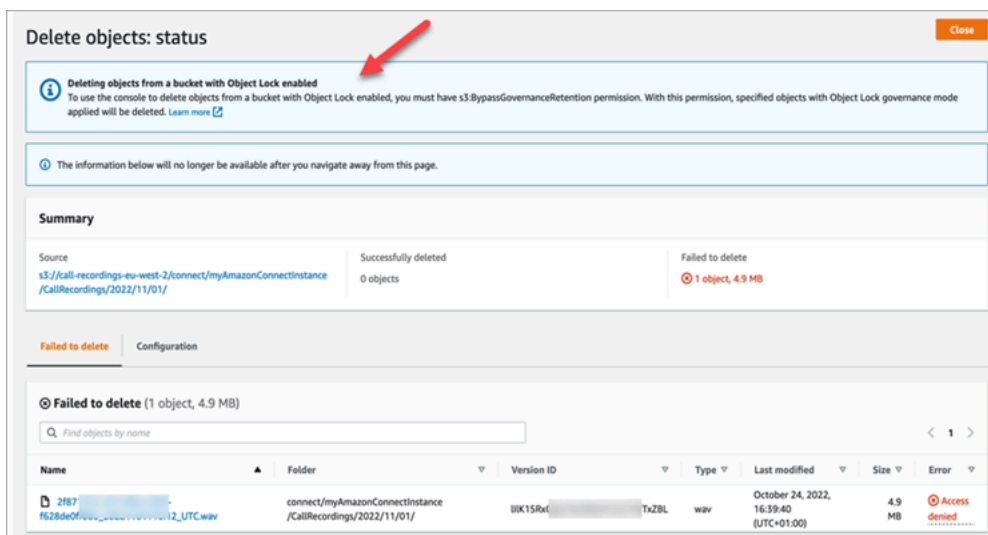
3. Klicken Sie im Navigationsbereich auf Data storage (Datenspeicherung).
4. Klicken Sie im Abschnitt Anrufaufzeichnungen auf Bearbeiten.
5. Wählen Sie einen vorhandenen S3-Bucket aus und wählen Sie dann im Dropdown-Feld Name den Bucket aus, für den Sie Object Lock aktivieren.
6. Wählen Sie Speichern.

Schritt 3: Die Option „Objektsperre testen“ ist aktiviert

1. Erstellen Sie in Ihrem Kontaktcenter eine Anrufaufzeichnung, indem Sie einen Testanruf tätigen.
2. [Melden Sie sich Amazon Connect unter https://your-instance .my.connect.aws/home mit einem Administratorkonto oder einem Konto an, das berechtigt ist, nach Kontakten zu suchen.](https://your-instance.my.connect.aws/home)
3. Navigieren Sie zu Analytik und Optimierung, Kontaktsuche. Suchen Sie nach Ihrer Anrufaufzeichnung, um die Kontakt-ID zu finden. Kopieren Sie die Kontakt-ID. Die verwenden sie im nächsten Schritt, um die Anrufaufzeichnung in Ihrem S3-Bucket zu finden.
4. Öffnen Sie die Amazon S3 Konsole, wählen Sie den Bucket aus, den Sie in Schritt 1 erstellt haben, und folgen Sie dem Pfadpräfix. Der Pfad zur Anrufaufzeichnung beinhaltet die Angaben für Jahr, Monat und Tag der Aufzeichnung. Wenn Sie das richtige Pfadpräfix eingegeben haben, können Sie nach der Kontakt-ID der Anrufaufzeichnung suchen.



5. Klicken Sie neben dem Feld Suche auf den Schalter Versionen anzeigen. Mithilfe dieser Option können Sie versuchen, das Objekt zu löschen, anstatt nur eine Löschmarkierung anzubringen. Das Anwenden einer Löschmarkierung ist das Standardverhalten, wenn Sie ein Objekt aus einem S3-Bucket mit aktivierter Versionierung löschen.
6. Wählen Sie die Anrufaufzeichnung aus (das Feld links neben dem Namen der Aufzeichnung) und klicken Sie dann auf Löschen. Geben Sie im Bestätigungsfeld den Text Dauerhaft löschen ein und wählen Sie Objekte löschen aus.
7. Prüfen Sie die Meldung Objekte löschen: Status, um sich zu vergewissern, dass der Löschvorgang aufgrund der Objektsperrenrichtlinie verhindert wurde.



Erstellen von Flows, Warteschlangen und Weiterleitungsprofile für die Einrichtung von Rückrufen in der Warteschlange

Sie können GesprächsFlows erstellen, die Kunden erlauben, ihre Telefonnummer zu hinterlassen und einen Rückruf von einem Kundendienstmitarbeiter zu erhalten.

Inhalt

- [So behalten Rückrufe ihren Platz in der Warteschlange](#)
- [Schritte zum Einrichten eines Rückrufs in der Warteschlange](#)
- [Der Weiterleitungsprozess](#)
- [Die Auswirkung von Rückrufen in der Warteschlange auf Warteschlangenlimits](#)
- [Erstellen eines Flows für Rückrufe in der Warteschlange](#)
- [Weitere Informationen zu Rückrufen in Warteschlangen](#)

So behalten Rückrufe ihren Platz in der Warteschlange

Rückrufe können entweder in dieselbe Warteschlange gestellt werden, aus der sie stammen, oder in eine neue Warteschlange, die Sie erstellen können, um in den Echtzeitberichten eine klarere Abgrenzung der aktiven Anrufe in der Warteschlange von den im Speicher befindlichen (Callback) - Anrufen zu erhalten.

Aus Sicht der Weiterleitung betrachtet Amazon Connect, wenn die Rückrufwarteschlange dieselbe Priorität wie die ursprüngliche Warteschlange hat, die Startzeit weiterhin als die ursprüngliche Startzeit für den Anruf, von dem aus der Rückruf initiiert wurde, so dass der Anruf seinen Platz in der Warteschlange nicht verliert, unabhängig davon, wohin Sie ihn weiterleiten.

Amazon Connect wertet zuerst die Routing-Profile aus. Wenn also die beiden Warteschlangen dieselbe Priorität haben, wird der älteste Anruf zuerst über alle Warteschlangen mit den gleichen Prioritäten weitergeleitet. Wenn Ihr erster Anruf beispielsweise um 10:00 Uhr einging und um 10:05 Uhr eine Rückrufanfrage hinterlassen hat, sucht Amazon Connect nach der Startzeit des Anrufs um 10:00 Uhr und nicht um 10:05 Uhr.

Schritte zum Einrichten eines Rückrufs in der Warteschlange

Führen Sie die Schritte in der folgenden Übersicht aus, um einen Rückruf in der Warteschlange einzurichten.

- [Einrichten einer Warteschlange](#) speziell für Rückrufe. In Ihren Echtzeit-Metrikberichten können Sie diese Warteschlange ansehen und prüfen, wie viele Kunden auf Rückrufe warten.
- [Richten Sie die Anrufer-ID ein](#). Geben Sie beim Festlegen der Rückrufwarteschlange den Anrufer-ID-Namen und die Telefonnummer an, die Kunden beim Rückruf angezeigt werden.
- [Fügen Sie die Rückrufwarteschlange zu einem Weiterleitungsprofil hinzu](#). Richten Sie dies so ein, dass Kontakte, die auf einen Anruf warten, an Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet werden.
- [Erstellen eines Flows für Rückrufe in der Warteschlange](#). Sie bieten dem Kunden die Möglichkeit für einen Rückruf an.
- [Ordnen Sie dem Inbound-Flow eine Telefonnummer zu](#).
- (Optional) Erstellen Sie einen ausgehenden Whisper-Flow. Wenn ein Anruf in der Warteschlange platziert wird, hört der Kunde diese Nachricht nach der Annahme und vor der Verbindung mit dem Kundendienstmitarbeiter. Zum Beispiel: „Hallo, dies ist Ihr geplanter Rückruf...“
- (Optional) Erstellen Sie einen Kundendienstmitarbeiter-Whisper-Flow. Das hört der Kundendienstmitarbeiter direkt nach dem Annehmen des Kontakts, bevor er mit dem Kunden verbunden wird. Beispiel: „Sie werden in Kürze mit dem Kunden John verbunden, der eine Erstattung für...angefordert hat“

Der Weiterleitungsprozess

1. Wenn ein Kunde eine Telefonnummer hinterlässt, wird diese in einer Warteschlange platziert und anschließend an den nächsten verfügbaren Agenten weitergeleitet.
2. Wenn ein Kundendienstmitarbeiter den Rückruf im CCP annimmt ruft Amazon Connect den Kunden an.

Wenn keine Kundendienstmitarbeiter für die Bearbeitung von Rückrufen verfügbar sind, können diese bis zu 7 Tage nach ihrer Erstellung in der Warteschlange bleiben, bevor Amazon Connect sie automatisch entfernt.

Tip

Verwenden Sie die [StopContact](#)-API, um einen Rückruf manuell aus der Warteschlange zu entfernen.

3. Wenn der Kunde den Amazon-Connect-Rückruf nicht entgegennimmt, wird der Anruf entsprechend der von Ihnen festgelegten Anzahl von Versuchen wiederholt.

4. Wenn der Anruf an Voicemail weitergeleitet wird, gilt er als verbunden.
5. Wenn der Kunde erneut aus der Rückrufwarteschlange anruft, wird dies als neuer Anruf behandelt und wie gewohnt bearbeitet. Wie Sie doppelte Rückrufanfragen in einer Rückrufwarteschlange vermeiden erfahren Sie in diesem Blog: [Doppelte Rückrufanfragen in Amazon Connect verhindern](#).

Die Auswirkung von Rückrufen in der Warteschlange auf Warteschlangenlimits

- Rückrufe in der Warteschlange werden auf die Größenbeschränkung der Warteschlange angerechnet, werden jedoch an die Fehlerverzweigung weitergeleitet. Beispiel: Sie haben eine Warteschlange, die Rückrufe und eingehende Anrufe verarbeitet, und diese Warteschlange erreicht die Größenbeschränkung.
 - Der nächste Rückruf wird an die Fehlerverzweigung weitergeleitet.
 - Dem nächsten eingehenden Anruf wird ein Neuordnungston (auch bekannt als schneller Besetztton) zugewiesen, der bedeutet, dass kein Übertragungsweg zur angerufenen Nummer verfügbar ist.
- Sie sollten überlegen, ob Sie Ihre Rückrufe in der Warteschlange besser so einrichten, dass sie eine niedrigere Priorität haben als die Warteschlange für eingehende Anrufe. So würden Ihre Kundendienstmitarbeiter nur dann Rückrufe in der Warteschlange bearbeiten, wenn das Volumen der eingehenden Anrufe gering ist.

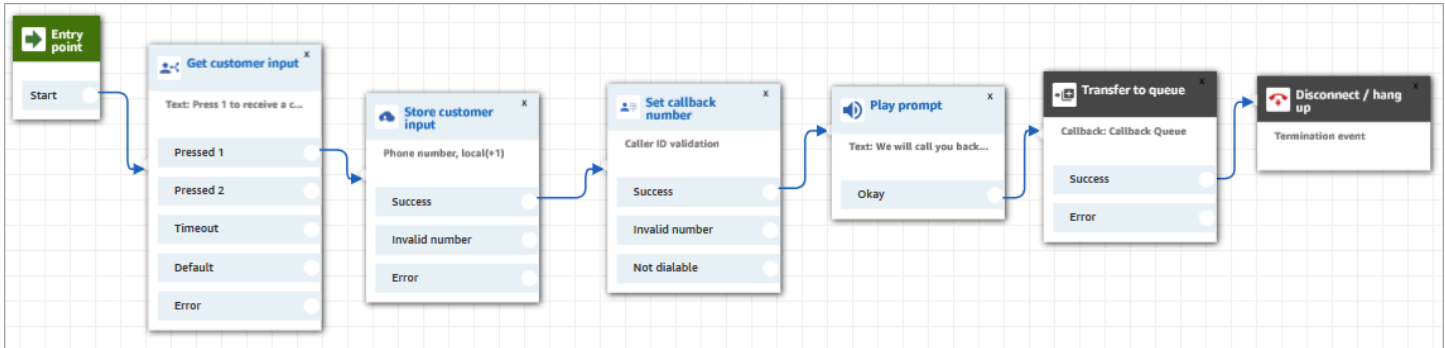
Erstellen eines Flows für Rückrufe in der Warteschlange

Wie ein Flow mit einem Rückruf in der Warteschlange aussieht, sehen Sie in neuen Amazon-Connect-Instances unter [Beispiel-Warteschlangenkonfigurationen](#). In früheren Instances finden Sie weitere Informationen unter [Beispielrückruf in der Warteschlange](#).

Das folgende Verfahren veranschaulicht die Vorgehensweise:

- Fordern Sie eine Rückrufnummer von einem Kunden an.
- Speichern Sie die Rückrufnummer in einem Attribut.
- Verweisen Sie auf das Attribut in einem Block Rückrufnummer festlegen, um die Rufnummer des Kunden festzulegen.
- Leiten Sie den Kunden an die Rückrufwarteschlange weiter.

So sieht dieser RückrufFlow in der Warteschlange auf unterster Ebene aus, ohne dass eine der alternativen Verzweigungen oder die Fehlerbehandlung konfiguriert ist. In der folgenden Abbildung sehen Sie einen Flow mit den folgenden Blöcken: Kundeneingaben abrufen, Kundeneingaben speichern, Rückrufnummer festlegen, Prompt abspielen, An Warteschleife weiterleiten und Verbindung trennen/auflegen.



Im Folgenden sind die Schritte aufgeführt, um diesen Flow zu erstellen.

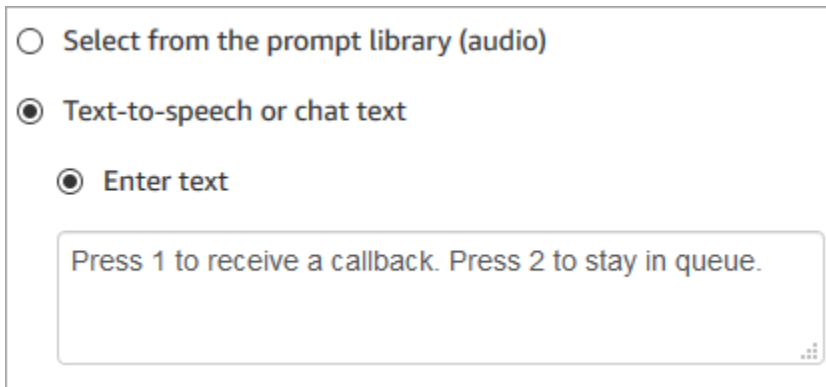
So erstellen Sie einen Flow für Rückrufe in der Warteschlange

1. Wählen Sie in Amazon Connect Weiterleitung, Kontakt-Flows aus.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Flow aus oder klicken Sie auf Flow erstellen.

Tip

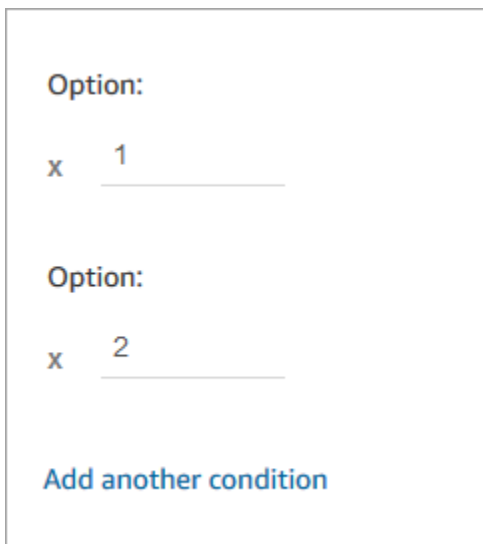
Sie können diesen Flow mit verschiedenen Flow-Typen erstellen:
 „Kundenwarteschlangen-Flow“, „Weiterleitung an Kundendienstmitarbeiter“,
 „Weiterleitung an Warteschlange“.

3. Fügen Sie einen Block [Kundeneingabe abrufen](#) hinzu.
4. Konfigurieren Sie den Block so, dass der Kunden zu einem Rückruf aufgefordert wird: In der folgenden Abbildung sehen Sie eine Nachricht im Text-to-Speech-Feld: Drücken Sie 1, um einen Rückruf zu erhalten. Drücken Sie 2, um in der Warteschlange zu bleiben.



A screenshot of a configuration window in Amazon Connect. It features three radio button options: "Select from the prompt library (audio)", "Text-to-speech or chat text", and "Enter text". The "Enter text" option is selected. Below the options is a text input field containing the prompt: "Press 1 to receive a callback. Press 2 to stay in queue." A small grid icon is visible in the bottom right corner of the input field.

5. Wählen Sie unten im Block die Option Weitere Bedingung hinzufügen aus und fügen Sie wie in der folgenden Abbildung gezeigt die Optionen 1 und 2 hinzu.



A screenshot of a dialog box titled "Add another condition". It contains two sections, each starting with the label "Option:". The first section shows "x 1" followed by a horizontal line. The second section shows "x 2" followed by a horizontal line. At the bottom of the dialog, there is a blue link that says "Add another condition".

6. Fügen Sie einen Block [Kundeneingabe speichern](#) hinzu.
7. Konfigurieren Sie den Block so, dass Kunden aufgefordert werden, ihre Rückrufnummer einzugeben, z. B. „Bitte geben Sie Ihre Telefonnummer ein“. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Kundeneingabe speichern.

Store customer input

Stores numerical input to contact attribute.

Plays an interruptible audio prompt and stores digits via DTMF as a contact attribute.

Prompt

Select from the prompt library (audio)

Text to speech (Ad hoc)

Enter text

Please enter your phone number.

Enter dynamically

Interpret as

Text ▼

8. Klicken Sie im Abschnitt Kundeneingabe auf Telefonnummer und wählen Sie dann eine der folgenden Optionen aus:
 - Lokales Format: Ihre Kunden rufen über Telefonnummern an, die sich im selben Land befinden wie die AWS-Region, in der Sie Ihre Amazon-Connect-Instance erstellt haben.
 - Internationales Format/Erzwingen von E.164: Ihre Kunden rufen über Telefonnummern in anderen Ländern oder Regionen als der an, in der Sie Ihre Instance erstellt haben.
9. Fügen Sie Ihrem Flow den Block [Rückrufnummer festlegen](#) hinzu.
10. Konfigurieren Sie den Block so, dass Typ wie in der folgenden Abbildung gezeigt auf System gesetzt wird. Wählen Sie unter Attribut die Option Kundeneingabe speichern aus. Dieses Attribut speichert die Telefonnummer des Kunden.

Set callback number

Specifies the number to be used to call the customer back in the Contact Control Panel (CCP), or when Transfer to queue is invoked with the callback option.

Use attribute

Type
System

Attribute
Stored customer input

11. Fügen Sie einen Block vom Typ [Transfer to queue \(An Warteschlange weiterleiten\)](#) hinzu.
12. Konfigurieren Sie im An Warteschlange weiterleiten-Block die Registerkarte An Rückrufwarteschlange weiterleiten wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Setzen Sie die Anfangsverzögerung auf 99. Setzen Sie die Maximale Anzahl Anrufwiederholungen auf 2. Setzen Sie die Mindestzeit zwischen Versuchen auf 10 Minuten.

Transfer to queue Transfer to callback queue

When you use Transfer to callback queue, you must use a 'Set customer callback number' block before this block in the flow to set the callback number for the customer.

Initial delay

99

in seconds

Max number of retries	Minimum time between attempts	
2	10	0
	minutes	seconds

Folgende Eigenschaften stehen zur Verfügung:

- **Anfangsverzögerung:** Geben Sie an, wie viel Zeit zwischen der Initiierung eines Rückrufkontakts im Flow und der Versetzung des Kunden in die Warteschlange vergehen soll, bevor der nächste Kundendienstmitarbeiter verfügbar ist. Im vorherigen Beispiel beträgt die Zeit 99 Sekunden.
- **Maximale Anzahl Anrufwiederholungen:** Wenn dieser Wert auf 2 gesetzt ist, versucht Amazon Connect den Kunden maximal dreimal anzurufen: der erste Rückruf und zwei Anrufwiederholungen.

Eine Anrufwiederholung erfolgt nur dann, wenn niemand den Anruf entgegennimmt. Wenn der Rückruf an Voicemail weitergeleitet wird, gilt er als verbunden und Amazon Connect führt keine weitere Anrufwiederholung aus.

i Tip

Wir empfehlen dringend, dass Sie den unter Maximale Anzahl Anrufwiederholungen eingegebenen Wert nochmals prüfen. Wenn Sie versehentlich eine hohe Zahl eingeben, z. B. 20, führt dies zu unnötigen Arbeiten für den Kundendienstmitarbeiter und zu vielen Anrufen für den Kunden.

- **Minimale Zeit zwischen Versuchen:** Wenn der Kunde nicht ans Telefon geht, ist dies die Wartezeit, bis es erneut versucht wird. Im vorherigen Beispiel warten wir 10 Minuten zwischen den Versuchen.
13. Wählen Sie im Abschnitt **Optionale Parameter** die Option **Arbeitswarteschlange festlegen** aus, wenn Sie den Kontakt an eine Warteschlange weiterleiten möchten, die Sie speziell für Rückrufe eingerichtet haben. Diese Option wird in der folgenden Abbildung gezeigt.

Optional parameters:

- Set working queue**
 - By queue**
 - Select a queue**
Callback Queue
 - Use attribute**
 - By agent**

Wenn Sie eine Warteschlange nur für Rückrufe erstellen, können Sie in Ihren Echtzeit-Metrikberichten anzeigen, wie viele Kunden auf Rückrufe warten.

Wenn Sie keine Arbeitswarteschlange festlegen, verwendet Amazon Connect die Warteschlange, die zuvor im Flow eingerichtet wurde.

14. Um diesen Flow zu speichern und zu testen, konfigurieren Sie die anderen Verzweigungen und fügen Sie die Fehlerbehandlung hinzu. Ein Beispiel dafür, wie dies gemacht wird, finden Sie unter [Beispiel-Warteschlangenkonfigurationen](#). Für frühere Instances finden Sie weitere Informationen unter [Beispielrückruf in der Warteschlange](#).
15. Informationen dazu, wie Rückrufe in Echtzeit-Metrikberichten und Kontaktdatensätzen erscheinen, finden Sie unter [Informationen zu Rückrufen in der Warteschlange in Metriken](#).

Weitere Informationen zu Rückrufen in Warteschlangen

Weitere Informationen zu Rückrufen in Warteschlangen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Informationen zu Rückrufen in der Warteschlange in Metriken](#)
- [Auswirkungen der anfänglichen Verzögerung auf „Geplante“ und „In Warteschlange“-Metriken](#)
- [Was zählt als „fehlgeschlagener Rückrufversuch“](#)
- [Beispiel: Metriken für einen Rückruf in der Warteschlange](#)

Import-/Exportflüsse

Verwenden Sie die in diesem Thema beschriebenen Verfahren, um Flows aus dem vorherigen Flow-Designer in den neuen zu importieren/exportieren, von einer Instance in eine andere oder von einer Region in eine andere, wenn Sie Ihre Kundenservice-Organisation erweitern.

Note

Um Flows und Blöcke im aktualisierten Flow-Designer zu kopieren und einzufügen, muss der Flow in der neuen Flowsprache vorliegen. Sie haben zwei Möglichkeiten, einen alten Flow in das neue Format zu konvertieren:

- Option 1: Wählen Sie im Flow-Designer den aktualisierten Flow-Designer aus. Ihre alten Flows werden automatisch konvertiert.
- Option 2: Importieren Sie den Legacy-Flow manuell mit dem aktualisierten Flow-Designer.

Diese Option ist am nützlichsten für Szenarien, in denen Sie Ihre Flows offline in JSON gespeichert haben. Für die Konfigurationskontrolle können Sie beispielsweise Flow-Konfigurationen in einem Offline-Datenspeicher haben. Um einen Teil dieses Flows zu kopieren und in den aktualisierten Flow-Designer einzufügen, müssen Sie ihn in den aktualisierten Flow-Designer importieren. Der Importvorgang konvertiert ihn in die neue Flowsprache. Danach können Sie im aktualisierten Flow-Designer kopieren und einfügen. Wenn Sie Ihren Offline-Datenspeicher weiterhin als Informationsquelle verwenden möchten, aktualisieren Sie den Flow mit dem neuen Format.

Verwenden Sie die unter beschriebenen APIs, um Dutzende oder Hunderte von Flowsn in [So migrieren Sie Flows zu einer anderen Instance](#) zu migrieren.

Die Funktion „Contact Flow Import/Export“ (Import/Export von Flowsn) befindet sich derzeit im Beta-Status. Aktualisierungen und Verbesserungen, die wir vornehmen, können in zukünftigen Releases zu Problemen beim Import von Flowsn führen, die während der Beta-Phase exportiert werden.

Exportbeschränkungen

Sie können Flows exportieren, die die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Der Flow enthält weniger als 100 Blöcke.
- Die Gesamtgröße des Flows beträgt weniger als 1 MB.

Wir empfehlen, große Flows in kleinere zu unterteilen, um diesen Anforderungen gerecht zu werden.

Flows werden in JSON-Dateien exportiert

Ein Flow wird in eine JSON-Datei exportiert. Diese Datei hat die folgenden Eigenschaften:

- Das JSON enthält einen Abschnitt für jeden Block in einem FlowFlow.
- Der Name, der für einen bestimmten Block, Parameter oder ein anderes Element des Flows verwendet wird, kann sich von der Bezeichnung im Flow-Designer unterscheiden.

Standardmäßig werden Flow-Exportdateien ohne Dateinamenerweiterung erstellt und an dem für Ihren Browser voreingestellten Speicherort gespeichert. Wir empfehlen, Ihre exportierten Flows in einem Ordner zu speichern, der nur exportierte Flows enthält.

So importieren oder exportieren Sie Flows:

So exportieren Sie einen Flow

1. Melden Sie sich bei Ihrer Amazon Connect-Instance mit einem Konto an, dem ein Sicherheitsprofil zugewiesen ist, das für Flows Berechtigungen zum Anzeigen enthält.
2. Wählen Sie Routing (Weiterleitung) aus und anschließend Contact flows (GesprächsFlows).
3. Öffnen Sie den zu exportierenden Flow.
4. Klicken Sie auf Save (Speichern) und dann auf Export flow (GesprächsFlow exportieren).
5. Geben Sie einen Namen für die exportierte Datei an und klicken auf Export (Exportieren).

So importieren Sie einen Flow

1. Melden Sie sich bei Ihrer Amazon-Connect-Instance an. Dem Konto muss ein Sicherheitsprofil zugewiesen sein, das Bearbeitungsrechte für Flows beinhaltet.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Routing (Weiterleitung), Contact flows (GesprächsFlows) aus.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Um einen vorhandenen Flow durch den zu ersetzen, den Sie importieren, öffnen Sie den zu ersetzenden Flow.
 - Erstellen Sie einen neuen Flow desselben Typs, den Sie importieren.
4. Klicken Sie auf Save (Speichern) und dann auf Import flow (GesprächsFlow importieren).
5. Wählen Sie die zu importierende Datei aus und klicken Sie auf Import (Importieren). Wenn der Flow in einen vorhandenen Flow importiert wird, wird auch der Name des vorhandenen Flows aktualisiert.
6. Überprüfen und aktualisieren Sie bei Bedarf alle aufgelösten oder nicht aufgelösten Verweise.
7. Um den importierten GesprächsFlow zu speichern, klicken Sie auf Save (Speichern). Um ihn zu veröffentlichen, klicken Sie auf Save and Publish (Speichern und veröffentlichen).

Auflösen von Ressourcen in importierten GesprächsFlowsn

Wenn Sie einen Flow erstellen, werden die Ressourcen, die Sie in den Flow aufnehmen, z. B. Warteschlangen und gesprochene Telefonansagen, innerhalb des Flows über den Namen der Ressource und den Amazon-Ressourcenname (ARN) referenziert. Der ARN ist eine eindeutige

Kennzeichnung für eine Ressource, die spezifisch für den Service und die Region ist, in der die Ressource erstellt wird. Beim Export eines Flows werden der Name und der ARN für jede Ressource, auf die im Flow verwiesen wird, in den exportierten Flow aufgenommen.

Wenn Sie einen Flow importieren, versucht Amazon Connect, die Verweise auf die im Flow verwendeten Amazon Connect -Ressourcen, z. B. Warteschlangen, mithilfe des ARN für die Ressource aufzulösen.

- Wenn Sie einen Flow in dieselbe Amazon Connect-Instance importieren, aus der Sie ihn exportiert haben, werden die im Flow verwendeten Ressourcen in den vorhandenen Ressourcen dieser Instance aufgelöst.
- Wenn Sie eine Ressource löschen oder die Berechtigungen für eine Ressource ändern, kann Amazon Connect die Ressource beim Import des Flows möglicherweise nicht auflösen.
- Wenn eine Ressource nicht mithilfe des ARN gefunden werden kann, versucht Amazon Connect die Ressource aufzulösen, indem eine Ressource mit dem gleichen Namen wie die im Flow verwendete gesucht wird. Wird keine gleichnamige Ressource gefunden, wird eine Warnung auf dem Block angezeigt, der einen Verweis auf die nicht aufgelöste Ressource enthält.
- Wenn Sie einen Flow in eine andere Amazon Connect-Instance importieren als die, aus der er exportiert wurde, sind die ARNs für die verwendeten Ressourcen unterschiedlich.
- Wenn Sie Ressourcen in der Instance mit dem gleichen Namen wie die Ressource in der Instance anlegen, aus der der Flow exportiert wurde, können die Ressourcen nach Namen aufgelöst werden.

Sie können auch die Blöcke öffnen, die nicht aufgelöste Ressourcen enthalten, oder Ressourcen, die nach Namen aufgelöst wurden, und die Ressource in der Amazon Connect-Instance in eine andere ändern.

Sie können einen Flow mit ungelösten oder fehlenden Ressourcen speichern. Sie können einen Flow mit ungelösten oder fehlenden Ressourcen nur für optionale Parameter veröffentlichen. Wenn ein erforderlicher Parameter über eine ungelöste Ressource verfügt, können Sie den Flow erst veröffentlichen, wenn die Ressourcen aufgelöst sind.

Einen Amazon-Lex-Bot zu Amazon Connect hinzufügen

In diesem Artikel begleiten wir Sie durch die Schritte zum Hinzufügen eines Amazon-Lex-Bots zu Amazon Connect.

Mit Amazon Lex können Sie Konversationsinteraktionen (Bots) aufbauen, die sich für Ihre Kunden natürlich anfühlen. Bots von Amazon Connect mit Amazon Lex können Kundeneingaben auch als Ziffern erfassen, die Kunden auf ihrer Zehnertastatur eingeben, wenn sie in einem Amazon Connect-Flow verwendet werden. Auf diese Weise können Kunden entscheiden, wie sie vertrauliche Informationen eingeben möchten, wie z. B. Kontonummern.

Für diese detaillierte Anleitung benötigen Sie Folgendes:

- Ein aktives AWS-Konto.
- Eine Amazon Connect-Instance.

Tip

Sie können Amazon Lex auch verwenden, um interaktive Nachrichten für den Amazon Connect-Chat bereitzustellen. Interaktive Nachrichten sind umfangreiche Nachrichten, die eine Aufforderung und vorkonfigurierte Anzeigeoptionen enthalten, die der Kunde auswählen kann. Diese Nachrichten werden von Amazon Lex bereitgestellt und über Amazon Lex mithilfe eines Lambda konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter [Interaktive Nachrichten zum Chat hinzufügen](#).

Erstellen Sie einen Amazon-Lex-Bot

In diesem Schritt erstellen Sie einen benutzerdefinierten Bot, um die Integration von „Drücken“ oder „Sagen“ in Amazon Connect vorzuführen. Der Bot fordert Anrufer auf, eine Zahl zu drücken oder zu sagen, die mit der Menüoption für die zu absolvierende Aufgabe übereinstimmt. In diesem Fall überprüft die Eingabe ihren Kontostand.

Amazon Lex

1. Öffnen Sie die [Amazon Lex-Konsole](#).
2. Wählen Sie Create bot aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Configure bot settings die Option Create – Create a blank bot und geben Sie die folgenden Informationen ein:
 - Bot-Name – Benennen Sie den Bot in dieser Anleitung AccountBalance.

- IAM permissions – Wählen Sie eine Rolle aus, falls Sie eine erstellt haben. Andernfalls wählen Sie Create a role with basic Amazon Lex permissions.
 - COPPA: Wählen Sie, ob der Bot abhängig vom Child Online Privacy Protection Act ist.
 - Session timeout (Sitzungstimeout): Wählen Sie, wie lange der Bot warten soll, bis er Daten von einem Anrufer erhält, bevor die Sitzung beendet wird.
4. Wählen Sie Weiter.
 5. Geben Sie sprach- und sprachspezifische Informationen an:
 - Language – Wählen Sie Sprache und Region aus der Liste der [von Amazon Lex unterstützten Sprachen und Gebietsschemas](#) aus.
 - Voice interaction: Wählen Sie die Stimme aus, mit der Ihr Bot zu Anrufern spricht. Die standardmäßige Stimme für Amazon Connect ist Joana.
 6. Wählen Sie Erledigt aus. Der AccountBalance Bot wird erstellt und die Seite Absicht wird angezeigt.

Amazon Lex (Classic)

1. Öffnen Sie die [Amazon Lex-Konsole](#).
2. Wenn Sie Ihren ersten Bot erstellen, wählen Sie Get Started aus. Wählen Sie andernfalls Bots, Create (Erstellen).
3. Wählen Sie auf der Seite Create your bot (Ihren Bot erstellen) die Option Custom bot (Benutzerdefinierter Bot) aus und stellen Sie die folgenden Informationen bereit:
 - Bot-Name – Benennen Sie für diese Anleitung den Bot AccountBalance.
 - Output voice: Wählen Sie die Stimme aus, mit der Ihr Bot zu Anrufern spricht. Die standardmäßige Stimme für Amazon Connect ist Joana.
 - Session timeout (Sitzungstimeout): Wählen Sie, wie lange der Bot warten soll, bis er Daten von einem Anrufer erhält, bevor die Sitzung beendet wird.
 - COPPA: Wählen Sie, ob der Bot abhängig vom Child Online Privacy Protection Act ist.
4. Wählen Sie Erstellen.

Den Amazon-Lex-Bot konfigurieren

In diesem Schritt bestimmen Sie, wie der Bot auf Kunden reagiert, indem Sie Absichten, Beispielaussagen, Eingabeslots und Fehlerbehandlung angeben.

In diesem Beispiel konfigurieren Sie den Bot mit zwei Absichten: eine zum Nachschlagen von Kontoinformationen und eine zum Sprechen mit einem Agent.

AccountLookup Absicht erstellen

Amazon Lex

1. Nachdem Sie den Bot erstellt haben, befinden Sie sich auf der Intents-Seite der Amazon Lex-Konsole. Wenn Sie nicht dort sind, können Sie dorthin gelangen, indem Sie Bots , AccountBalance, Bot-Versionen , Entwurfsversion , Absichten auswählen. Wählen Sie Add intent, Add empty intent.
2. Geben Sie im Feld Absichtsname einAccountLookup.
3. Scrollen Sie auf der Seite nach unten zu Sample utterances. In diesem Schritt geben Sie Äußerungen ein, die es dem Kunden ermöglichen, die AccountLookup Absicht zu ermitteln. Geben Sie die folgenden Äußerungen ein und wählen Sie nach jeder Äußerung die Option Äußerung hinzufügen.
 - Überprüfen meines Kontostands
 - Ein : Dadurch wird der AccountLookup Absicht die Äußerung „Eins“ oder das Drücken der Taste „1“ zugewiesen.

Die folgende Abbildung zeigt, wo die Äußerung im Abschnitt Sample utterances hinzugefügt werden kann.

▼ **Sample utterances (1)** [Info](#)

Representative phrases that you expect a user to speak or type to invoke this intent. Amazon Lex extrapolates based on the sample utterances to interpret any user input that may vary from the samples. The priority order of the sample utterances is not used to determine intent classification output.

Filter Sort by added (ascending) ▼

Preview Plain Text

Check my account balance

Enter the utterance in this box.

One **Add utterance**

Maximum 250 characters. Valid characters: A-Z, a-z, 0-9, @, #, \$

4. Scrollen Sie zum Abschnitt Slots und wählen Sie Add slot. Füllen Sie diese wie folgt aus:
 - a. Required for this intent = ausgewählt.
 - b. Name = AccountNumber.
 - c. Slot type = AMAZON.Number.
 - d. Prompts = der Text, der gesprochen werden soll, wenn der Anruf entgegengenommen wird. Sie können Anrufer beispielsweise bitten, ihre Kontonummer mit der Tastatur einzugeben: Geben Sie Ihre Kontonummer über das Tastenfeld Ihres Telefons ein. Wählen Sie Hinzufügen aus.

Die folgende Abbildung zeigt den abgeschlossenen Abschnitt Add slot.

Add slot ✕

A slot is used to capture information from the user to fulfill the intent.

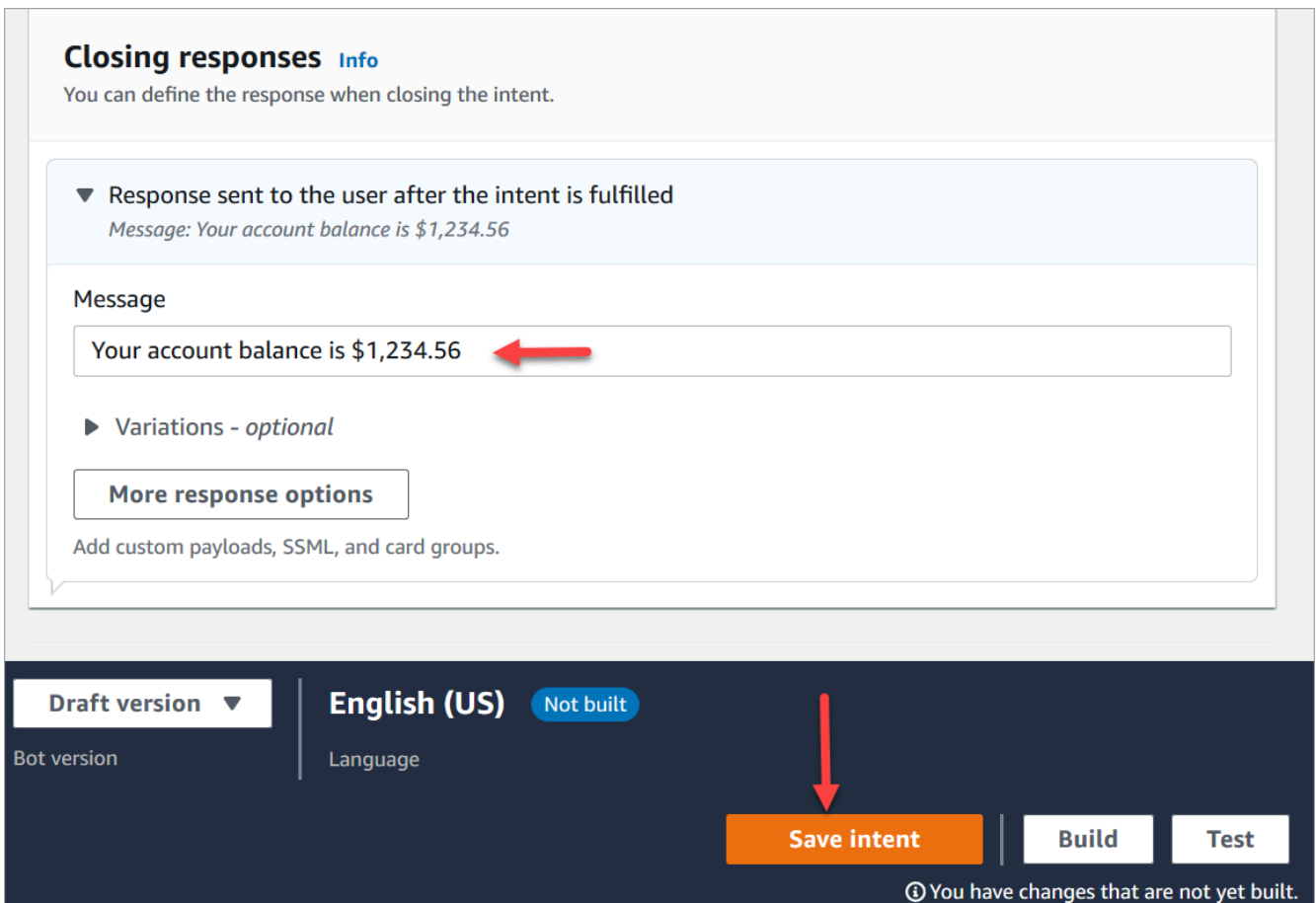
Required for this intent
The bot will prompt for this slot during the conversation if a value is not provided by the user.

Name Slot type

Prompts

5. Scrollen Sie zum Abschnitt Closing responses. Fügen Sie eine Nachricht hinzu, die der Bot dem Kunden sagen soll. Beispiel: Ihr Kontostand beträgt 1.234,56 US\$. (Für diese exemplarische Vorgehensweise werden wir die Daten nicht wirklich abrufen, was Sie in der Realität tun würden.)

Die folgende Abbildung veranschaulicht die Bearbeitung eines Abschnitts mit Closing responses.



Closing responses [Info](#)

You can define the response when closing the intent.

▼ Response sent to the user after the intent is fulfilled

Message: *Your account balance is \$1,234.56*

Message

Your account balance is \$1,234.56

► Variations - optional

More response options

Add custom payloads, SSML, and card groups.

Draft version ▼

Bot version

English (US) **Not built**

Language

Save intent | **Build** | **Test**

ⓘ You have changes that are not yet built.

6. Wählen Sie Absicht speichern.

Amazon Lex (Classic)

1. Klicken Sie in der Amazon Lex-Konsole auf das +-Symbol neben Intents und anschließend auf Create new intent (Neue Absicht erstellen).
2. Benennen Sie die Absicht AccountLookup.
3. Fügen Sie eine Beispieläußerung hinzu, wie z. B. Überprüfen Sie meinen Kontostand, und klicken Sie auf das +-Symbol.
4. Fügen Sie eine zweite Äußerung, wie z. B. Eins und klicken Sie auf das +-Symbol. Dadurch wird der AccountLookup Absicht die Äußerung „Eins“ oder „1“ zugewiesen.

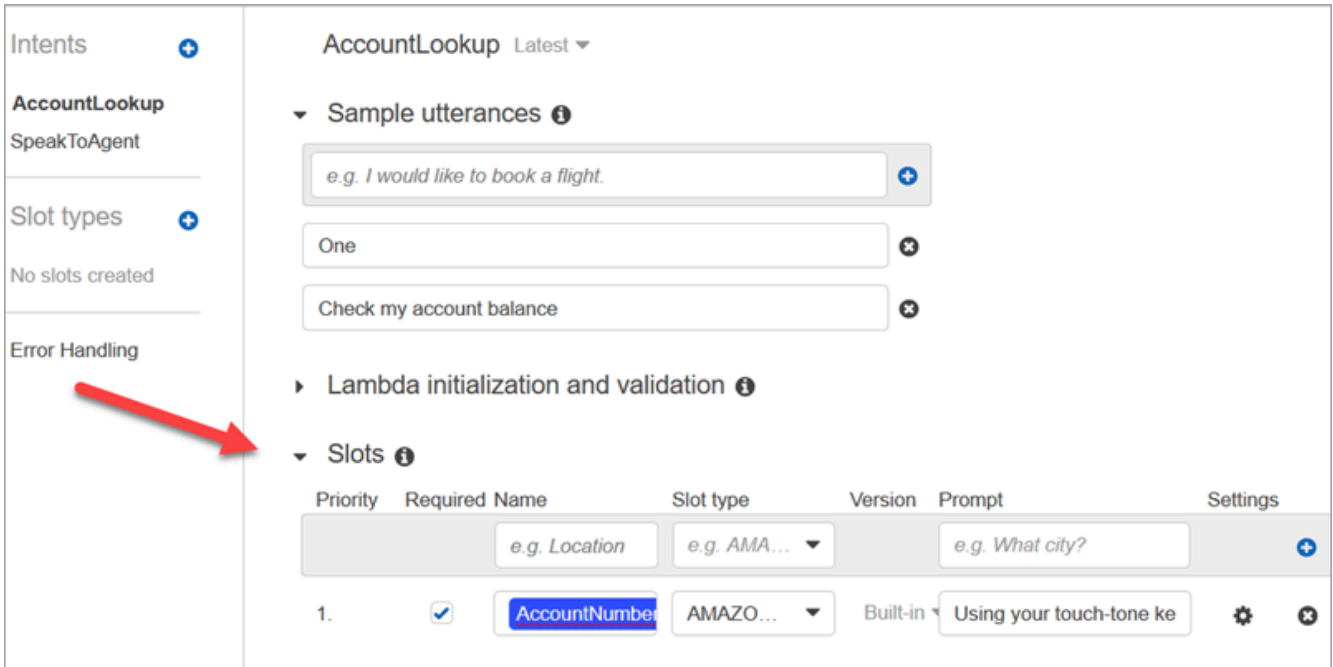
Tip

Sie müssen die Äußerung "Eins" im Bot hinzufügen, nicht die Zahl "1". Dies liegt daran, dass Amazon Lex numerische Eingaben nicht direkt unterstützt. Um dies zu umgehen, verwenden Sie später in dieser exemplarischen Vorgehensweise

numerische Eingaben, um mit einem Lex-Bot zu interagieren, der von einem Flow aufgerufen wird.

- Fügen Sie unter Slots einen Slot mit dem Namen hinzu AccountNumber.

Die folgende Abbildung zeigt die Position des Abschnitts Slots auf der Seite.



- Verwenden Sie für Slot type (Slot-Typ) das Dropdown-Feld, um AMAZON.NUMBER auszuwählen.
- Fügen Sie für Prompt (Eingabeaufforderung) den Text hinzu, der gesprochen werden soll, wenn der Anruf entgegengenommen wird. Sie können Anrufer beispielsweise bitten, ihre Kontonummer mit der Tastatur einzugeben: Geben Sie Ihre Kontonummer über das Tastenfeld Ihres Telefons ein.
- Klicken Sie auf das Pluszeichen (+).
- Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen Required (Erforderlich) ausgewählt ist.
- Fügen Sie im Abschnitt Response (Antwort) eine Nachricht hinzu, die der Bot zu den Kunden sagen soll. Beispiel: Ihr Kontostand beträgt 1.234,56 US\$.
- Wählen Sie Absicht speichern.

SpeakToAgent Absicht erstellen

Amazon Lex

1. Gehen Sie zur Seite Intents: Wählen Sie Back to intents list.
2. Wählen Sie Add intent, Add empty intent.
3. Geben Sie im Feld Absichtsname ein SpeakToAgent und wählen Sie dann Hinzufügen aus.
4. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt Sample utterances. Geben Sie die folgenden Äußerungen ein, mit denen der Kunde die SpeakToAgent Absicht ermitteln kann:
 - Sprechen Sie mit einem Kundendienstmitarbeiter
 - Zwei
5. Scrollen Sie nach unten bis zum Abschnitt Closing responses. Fügen Sie eine Nachricht hinzu, die der Bot dem Kunden sagen soll. Beispiel: Ein Kundendienstmitarbeiter wird sich in Kürze mit Ihnen in Verbindung setzen.
6. Wählen Sie Absicht speichern.

Amazon Lex (Classic)

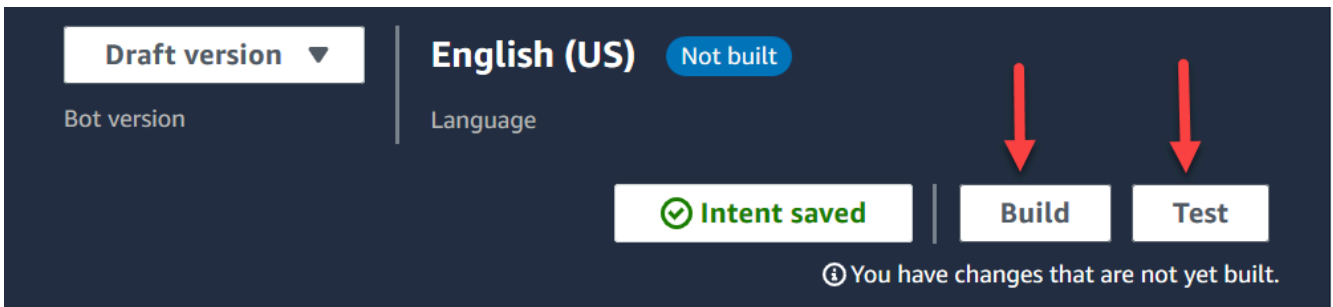
1. Klicken Sie in der Amazon Lex-Konsole auf das +-Symbol neben Intents und anschließend auf Create new intent (Neue Absicht erstellen).
2. Benennen Sie die Absicht SpeakToAgent.
3. Wählen Sie SpeakToAgent.
4. Fügen Sie eine Beispieläußerung hinzu, wie z. B. Sprechen Sie mit einem Agenten, und klicken Sie auf +.
5. Fügen Sie eine zweite Äußerung hinzu, wie z. B. Zwei, und klicken Sie auf +.
6. Fügen Sie eine Nachricht hinzu, die Anrufer informiert, dass ihr Anruf an einen Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet wird. Beispiel: „Ein Kundendienstmitarbeiter wird sich in Kürze mit Ihnen in Verbindung setzen.“
7. Wählen Sie Absicht speichern.

Erstellen und testen Sie den Amazon-Lex-Bot

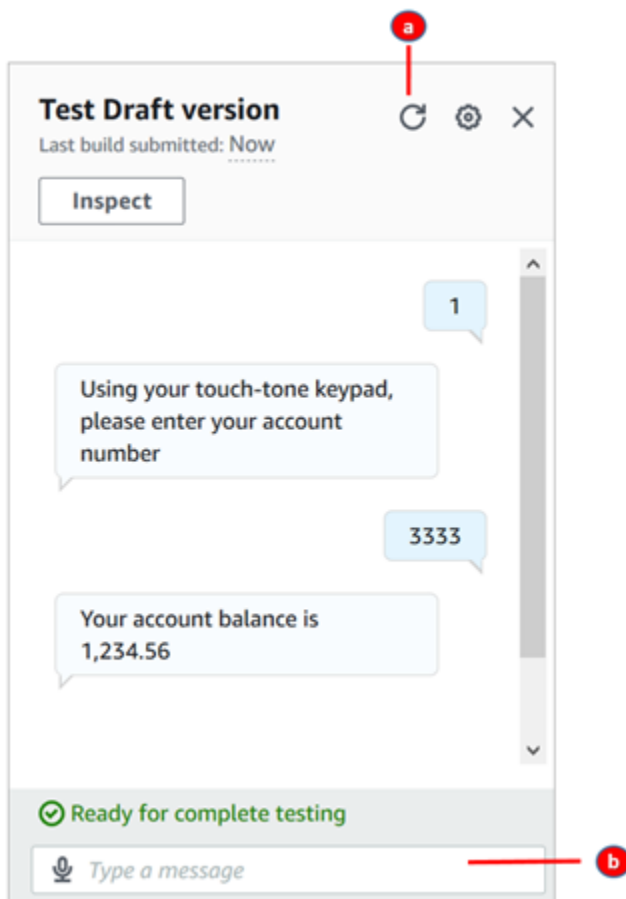
Nachdem Sie Ihren Bot erstellt haben, stellen Sie sicher, dass er wie vorgesehen funktioniert.

Amazon Lex

1. Wählen Sie unten auf der Seite Build aus. Es kann einige Minuten dauern. Die folgende Abbildung zeigt, wo sich die Build-Schaltfläche befindet.

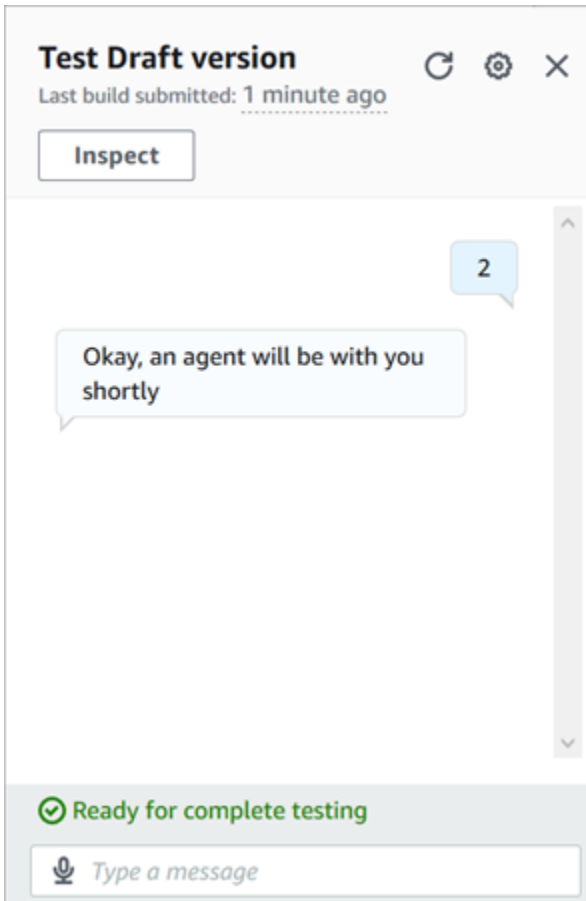


2. Wenn Sie mit dem Erstellen fertig sind, wählen Sie Test.
3. Testen wir die AccountLookup Absicht: Geben Sie im Bereich Test Entwurfsversion im Feld Nachricht eingeben 1 ein und drücken Sie die Eingabetaste. Geben Sie dann eine fiktive Kontonummer ein und drücken Sie die Eingabetaste. Die folgende Abbildung veranschaulicht die Eingabe von Intent.



- a. Löschen Sie das Testfeld.

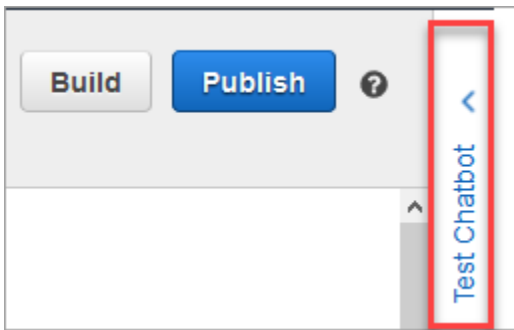
- b. Geben Sie die Absichten ein, die Sie testen möchten.
4. Um zu bestätigen, dass die SpeakToAgent Absicht funktioniert, deaktivieren Sie das Testfeld, geben Sie dann 2 ein und drücken Sie die Eingabetaste. Die folgende Abbildung zeigt, wie der Test aussieht, nachdem Sie ihn gelöscht und dann 2 eingegeben haben.



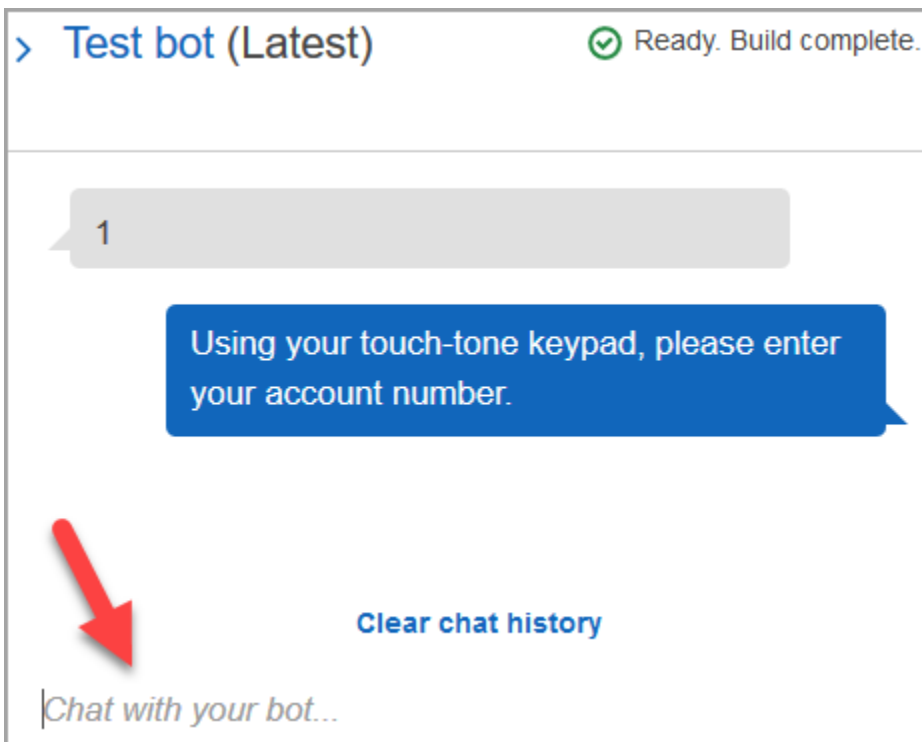
5. Schließen Sie den Bereich Test Draft version.

Amazon Lex (Classic)

1. Wählen Sie Build aus. Es kann einige Minuten dauern.
2. Wenn die Erstellung abgeschlossen ist, wählen Sie Test Chatbot aus, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



3. Testen wir die AccountLookup Absicht: Geben Sie im Bereich Test Chatbot im Feld Mit Ihrem Bot chatten 1 ein. Geben Sie dann eine fiktive Kontonummer ein. In der folgenden Abbildung zeigt der Pfeil auf das Feld, in das Sie 1 eingeben.



4. Wählen Sie Clear chat history (Chat-Verlauf leeren).
5. Um zu bestätigen, dass die SpeakToAgent Absicht funktioniert, geben Sie 2 ein.

Erstellen Sie eine Bot-Version (optional)

In diesem Schritt erstellen Sie eine neue Bot-Version zur Verwendung in einem Alias. So erstellen Sie einen Alias, der in einer Produktionsumgebung verwendet werden kann. Für Test-Aliase gelten niedrigere Drosselungsgrenzen. Obwohl es sich um eine exemplarische Vorgehensweise für einen Test handelt, ist das Erstellen einer Version eine bewährte Methode.

Amazon Lex

1. Wenn Sie sich auf der Intents-Seite befinden, wählen Sie Back to intents list aus.
2. Wählen Sie im linken Menü Bot versions aus.
3. Wählen Sie Create version.
4. Überprüfen Sie die Details des AccountBalance Bots und wählen Sie dann Erstellen aus.

Dadurch wird eine Version Ihres Bots (Version 1) erstellt. Sie können die Versionen eines Alias, das kein Test-Alias ist, wechseln, ohne nachverfolgen zu müssen, welche Version veröffentlicht wird.

Lex > Bots > Bot: AccountBalance > Versions

Versions (2) Action **Create version**

Search versions

Version	Description	Created
<input type="radio"/> Draft version	-	9 minutes ago
<input type="radio"/> Version 1	-	2 minutes ago

Erstellen eines Alias für den Bot

Amazon Lex

1. Wählen Sie im linken Menü Aliases aus.
2. Wählen Sie auf der Seite Aliases Create Alias.

3. Geben Sie im Feld Alias name einen Namen ein, z. B. Test. Später in dieser exemplarischen Vorgehensweise verwenden Sie diesen Alias, um diese Version des Bots in Ihrem Flow anzugeben.


 Important

Verwenden Sie in einer Produktionsumgebung immer einen anderen Alias als TestBotAlias für Amazon Lex und \$LATEST für Amazon Lex Classic. TestBotAlias und \$LATEST unterstützen eine begrenzte Anzahl gleichzeitiger Aufrufe an einen Amazon Lex-Bot. Weitere Informationen finden Sie unter [Runtime quotas](#).

4. Wählen Sie unter Associated version die Version aus, die Sie gerade erstellt haben, z. B. Version 1.
5. Wählen Sie Erstellen.

Amazon Lex (Classic)

1. Wählen Sie Publish.
2. Geben Sie einen Alias für Ihren Bot an. Verwenden Sie den Alias, um diese Version des Bots im Flow anzugeben, z. B. Test.

 Important

Verwenden Sie in einer Produktionsumgebung immer einen anderen Alias als TestBotAlias für Amazon Lex und \$LATEST für Amazon Lex Classic. TestBotAlias und \$LATEST unterstützen eine begrenzte Anzahl gleichzeitiger Anrufe an einen Amazon Lex-Bot. Weitere Informationen finden Sie unter [Runtime Servicekontingente](#).

3. Wählen Sie Publish.

Fügen Sie den Amazon-Lex-Bot zu Ihrer Amazon Connect-Instance hinzu

Amazon Lex

1. Verwenden Sie die [Amazon Connect console](#).

2. Wählen Sie die Amazon Connect-Instance aus, die Sie in Ihren Amazon-Lex-Bot integrieren möchten.

Amazon Connect > Instances

Amazon Connect virtual contact center instances

Instances Refresh Delete Add an instance


Find resources

Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
mytest67	https://mytest67.my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	1/12/2022	Active

3. Wählen Sie im Navigationsmenü Flows.
4. Verwenden Sie unter Amazon Lex das Dropdown-Menü, um die Region Ihres Amazon Lex-Bots auszuwählen, und wählen Sie dann Ihren Amazon Lex-Bot aus, AccountBalance.
5. Wählen Sie den Amazon-Lex-Bot-Aliasnamen aus der Dropdownliste (Test) aus und wählen Sie dann + Lex Bot hinzufügen. Die folgende Abbildung zeigt den Amazon Lex-Bereich nach der Konfiguration.

Amazon Lex

Integrate Amazon Lex bots into your contact flow using natural language understanding technology that

Note: By adding Lex bots, you are granting Amazon Connect access to your Lex bot. [Add a new Lex bot](#) 

Region	Canada: Central ▼
Bot	AccountBalance ▼
Alias	Test ▼

[+ Add Lex Bot](#)

Note

Amazon Connect verwendet ressourcenbasierte Richtlinien von Amazon Lex, um Anrufe an Ihren Amazon-Lex-Bot zu tätigen. Wenn Sie Ihrer Amazon Connect-Instance einen Amazon-Lex-Bot zuordnen, wird die ressourcenbasierte Richtlinie für den Bot aktualisiert, sodass Amazon Connect die Erlaubnis erhält, den Bot aufzurufen. Weitere Informationen zu ressourcenbasierten Richtlinien von Amazon Lex finden Sie unter [How Amazon Lex works with IAM](#).

Amazon Lex (Classic)

1. Verwenden Sie die [Amazon Connect console](#).

2. Wählen Sie die Amazon Connect-Instance aus, die Sie in Ihren Amazon-Lex-Bot integrieren möchten.
3. Wählen Sie im Navigationsmenü Contact flows.
4. Wählen Sie unter Amazon Lex die Region Ihres Amazon Lex-Classic-Bot aus der Drop-down-Liste und wählen Sie dann Ihren Amazon Lex-Classic-Bot aus. Sein Name wird das Suffix „(Classic)“ haben. Wählen Sie dann Add Lex Bot.

Erstellen Sie einen Flow und fügen Sie Ihren Amazon-Lex-Bot hinzu

Important

Wenn Sie einen Amazon Lex V2-Bot verwenden, muss Ihr Sprachattribut in Amazon Connect dem Sprachmodell entsprechen, das für die Erstellung Ihres Lex-Bot verwendet wurde. Das ist anders als Amazon Lex (Classic). Verwenden Sie den Block [Set voice](#), um das Amazon Connect-Sprachmodell anzugeben, oder verwenden Sie einen [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#)-Block.

Als Nächstes erstellen Sie einen neuen Flow, der Ihren Amazon-Lex-Bot verwendet. Wenn Sie den Flow erstellen, konfigurieren Sie die für Anrufer abgespielte Nachricht.

1. Melden Sie sich bei Ihrer Amazon Connect-Instance mit einem Konto an, das über Berechtigungen für KontaktFlows und Amazon Lex Bots verfügt.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Routing, Flows, Create Flow aus und geben Sie einen Namen für den Flow ein.
3. Ziehen Sie unter Interact (Interagieren) einen [Kundeneingabe abrufen](#)-Block auf den Designer und verbinden Sie ihn mit dem Block Entry point (Eintrittspunkt).
4. Wählen Sie den Block Get customer input (Kundeneingabe abrufen), um ihn zu öffnen. Wählen Sie Text to speech or chat text, Enter text.
5. Geben Sie eine Nachricht ein, die Anrufern Informationen über mögliche Aktionen bereitstellt. Verwenden Sie z. B. eine Nachricht, die den im Bot verwendeten Absichten entspricht, z. B. „Um Ihren Kontostand zu überprüfen, drücken oder sagen Sie 1. Um mit einem Kundendienstmitarbeiter zu sprechen, drücken Sie oder sagen Sie 2. Die folgende Abbildung zeigt diese Nachricht auf der Seite „Eigenschaften“ des Blocks Kundeneingabe abrufen.“

Get customer input

Delivers an audio or chat message to solicit customer input.

Based on response, the contact flow branches. [Learn more](#)

Select from the prompt library (audio)

Text-to-speech or chat text

Enter text

To check your account balance, press or say 1. To speak to an agent, press or say 2.

Enter dynamically

Interpret as

Text v

6. Wählen Sie die Registerkarte Amazon Lex aus, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

Get customer input

Delivers an audio or chat message to solicit customer input.

DTMF Amazon Lex

Plays an audio prompt and branches based on DTMF or Amazon Lex intents. The audio prompt is interruptible when using DTMF.

Lex bot

Select a Lex bot

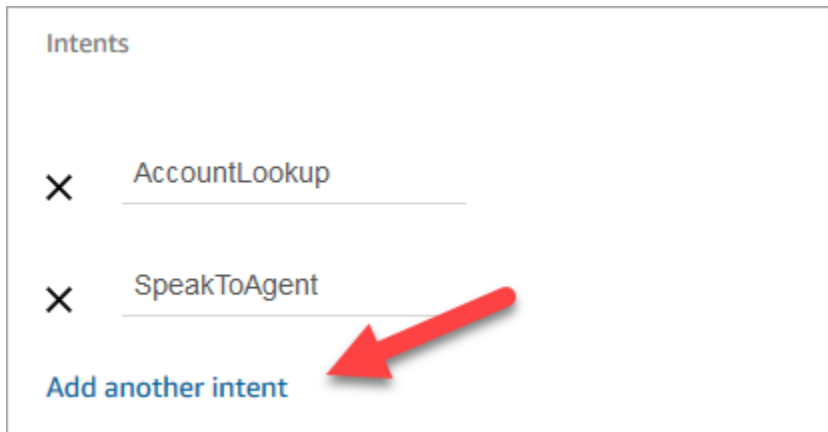
Name

AccountBalance (CA: Central) ← x ▾

Alias

Test ← x ▾

7. Wählen Sie in der Dropdownliste Name den AccountBalance Bot aus, den Sie zuvor erstellt haben.
 - a. Wenn Sie einen Amazon-Lex-Bot ausgewählt haben, verwenden Sie unter Alias das Drop-down-Menü, um den Bot-Alias Test auszuwählen. von
 - b. Amazon Lex Classic-Bots haben das Suffix „(Classic)“ an ihren Namen angehängt. Wenn Sie einen Classic-Bot ausgewählt haben, geben Sie den Alias, den Sie verwenden möchten, in das Feld Alias ein.
 - c. Für Amazon Lex V2-Bots haben Sie auch die Möglichkeit, manuell einen Bot-Alias-ARN festzulegen. Wählen Sie Set manually und geben Sie dann entweder den ARN des Bot-Alias ein, den Sie verwenden möchten, oder legen Sie den ARN mithilfe eines dynamischen Attributs fest.
8. Wählen Sie unter Intents (Absichten) Add an intent (Eine Absicht hinzufügen).
9. Geben Sie ein AccountLookup und wählen Sie Weitere Absicht hinzufügen aus. Die folgende Abbildung zeigt den Abschnitt Intents, der mit diesen Informationen konfiguriert wurde.



10. Geben Sie ein SpeakToAgent und wählen Sie Speichern aus.

Beende den Flow-Prozess

In diesem Schritt beenden Sie das Hinzufügen von Teilen zum Flow, die ausgeführt werden, nachdem der Anrufer mit dem Bot interagiert hat:

1. Wenn der Anrufer 1 drückt, um seinen Kontostand abzufragen, verwenden Sie eine Prompt (Aufforderung) zum Abspielen einer Nachricht und zum Trennen des Anrufs.
2. Wenn der Anrufer 2 drückt, um mit einem Kundendienstmitarbeitern zu sprechen, verwenden Sie den Block Set queue (Warteschlange festlegen), um die Warteschlange festzulegen und den Anrufer an die Warteschlange weiterzuleiten, die den Flow beendet.

Hier sind die Schritte zum Erstellen des Flows:

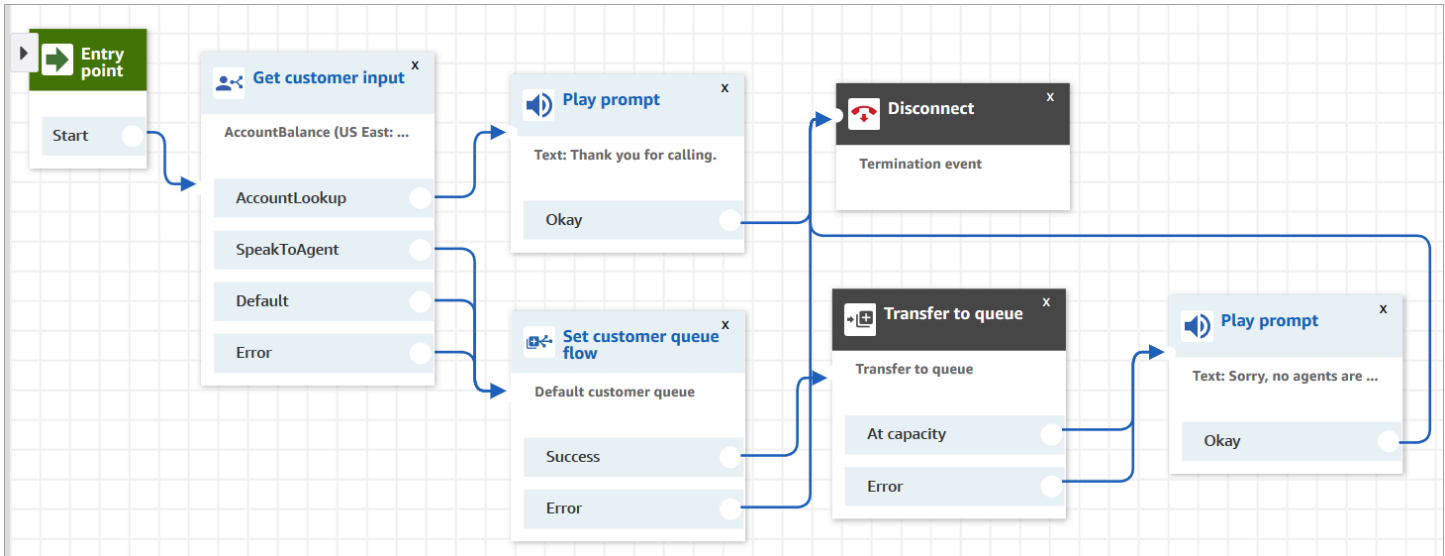
1. Ziehen Sie unter Interagieren einen Block Prompt abspielen zum Designer und verbinden Sie den AccountLookup Knoten des Blocks Kundeneingabe abrufen damit. Nachdem der Kunde seinen Kontostand vom Amazon-Lex-Bot erhalten hat, wird die Nachricht im Play Prompt-Block abgespielt.
2. Ziehen Sie unter Terminate/Transfer (Beenden/Weiterleiten) einen Block vom Typ Disconnect auf den Designer und verbinden Sie den Block Play prompt (Aufforderung wiedergeben) damit. Nach dem Abspielen der Nachricht wird der Anruf beendet.

So vervollständigen Sie die SpeakToAgent Absicht:

1. Fügen Sie einen Block Arbeitswarteschlange festlegen hinzu und verbinden Sie ihn mit dem SpeakToAgent Knoten des Blocks Kundeneingabe abrufen.

2. Fügen Sie einen Block vom Typ Transfer to queue (An Warteschlange weiterleiten) hinzu.
3. Verbinden Sie den Success-Knoten des Blocks Set customer queue flow an Transfer to queue.
4. Wählen Sie Save (Speichern) und dann Publish (Veröffentlichen).

Der fertige Flow sieht in etwa wie das folgende Bild aus. Der Flow beginnt mit dem Block Get customer input. Dieser Block führt zu „Play prompt“ oder „Set customer queue“.



Tip

Wenn Ihr Unternehmen mehrere Gebietsschemas in einem einzigen Bot verwendet, fügen Sie am Anfang Ihres Flows einen [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#)-Block hinzu. Konfigurieren Sie diesen Block für die Verwendung des `$.LanguageCode`-Systemattributs.

Zuweisen des Flows zu einer Telefonnummer

Wenn Kunden in Ihrem Contact Center anrufen, werden sie in den Flow geschickt, der der angerufenen Telefonnummer zugeordnet ist. Um den neuen Flow aktiv zu schalten, weisen Sie Ihrer Instance eine Telefonnummer zu.

1. Verwenden Sie die Amazon Connect console.
2. Klicken Sie auf Routing (Weiterleitung) und dann auf Phone numbers (Telefonnummern).

3. Wählen Sie auf der Seite „Manage Phone numbers“ die Telefonnummer aus, die Sie dem Flow zuweisen möchten.
4. Fügen Sie eine Beschreibung hinzu.
5. Wählen Sie im Menü Flow/IVR den Flow, den Sie gerade erstellt haben.
6. Wählen Sie Speichern.

Versuchen Sie es!

Zum Testen des Bots und des GesprächsFlows rufen Sie die dem Flow zugewiesene Telefonnummer an. Folgen Sie den Anweisungen.

Interaktive Nachrichten zum Chat hinzufügen

Interaktive Nachrichten sind umfangreiche Nachrichten, die eine Aufforderung und vorkonfigurierte Anzeigeoptionen enthalten, aus denen der Kunde wählen kann. Diese Nachrichten werden von Amazon Lex bereitgestellt und über Amazon Lex mithilfe eines Lambda konfiguriert.

Tip

Wenn Sie Apple Messages for Business integriert haben, finden Sie weitere Informationen unter [Interaktive Nachrichtentypen](#) auf der Apple-Website.

Gültigkeitsbeschränkungen

Es wird erwartet, dass die Grenzwerte für Zeichenfolgefelder (z. B. Titel, Untertitel usw.) vom Client durchgesetzt werden (d. h. von einer benutzerdefinierten Oberfläche oder dem gehosteten Kommunikations-Widget). Die [SendMessage](#)API prüft nur, ob die Gesamtgröße der Zeichenfolge weniger als 20 KB beträgt.

- Wenn Sie das gehostete Kommunikations-Widget verwenden, ohne es anzupassen, und die Zeichenfolge die Feldgrenzen überschreitet, wird sie auf der Benutzeroberfläche gekürzt und ein Auslassungszeichen (...) wird angehängt. Sie können festlegen, wie Feldbeschränkungen durchgesetzt werden, indem Sie das Widget anpassen.
- Wenn Sie die Integration mit anderen Plattformen (wie Apple Messages for Business) durchführen, lesen Sie sich die Beschränkungen in diesem Thema für Amazon Connect und die Grenzwerte in

der Dokumentation für die andere Plattform durch. Beispielsweise werden Schnellantworten auf älteren Versionen von iOS nicht unterstützt.

Alle anderen Feldgrenzen müssen eingehalten werden, damit die Nachricht erfolgreich gesendet werden kann.

Vorlagen für die Anzeige von Nachrichten

Amazon Connect bietet die folgenden Vorlagen für die Nachrichtenanzeige, die Sie verwenden können, um Kunden in einem Chat Informationen zur Verfügung zu stellen:

- [Listenauswahl](#)
- [Zeitauswahl](#)
- [Panel](#)
- [Schnelle Antwort](#)
- [Karussell](#)
- [Apple-Formularvorlage](#)
- [Apple Pay-Vorlage](#)
- [iMessage-App-Vorlage](#)
- [Umfangreiche Formatierung von Titeln und Untertiteln](#)

Diese Vorlagen definieren, wie die Informationen gerendert werden und welche Informationen in der Chat-Oberfläche angezeigt werden. Wenn interaktive Nachrichten über den Chat gesendet werden, überprüfen Flows, ob das Nachrichtenformat einer dieser Vorlagen entspricht.

Listen-Picker-Vorlage

Verwenden Sie die Vorlage für die Listenauswahl, um dem Kunden eine Liste mit bis zu sechs Auswahlmöglichkeiten zu präsentieren. Jede Auswahl kann ein eigenes Bild haben.

Die folgenden Bilder zeigen zwei Beispiele dafür, wie die Vorlage für die Listenauswahl Informationen in einem Chat wiedergibt.

- Ein Bild zeigt drei Schaltflächen, jede mit dem Namen einer Frucht im Text: Apfel, Orange, Banane.
- Das zweite Bild zeigt ein Bild eines Ladens und darunter drei Schaltflächen, jeweils mit dem Namen, dem Bild und dem Preis der Frucht.

List picker

BOT 5:20 PM

What produce would you like to buy?


Apple

Orange

Banana




End chat

List picker with images



What produce would you like to buy?

Tap to select option

	Apple \$1.00
	Orange \$1.50
	Banana \$1.00

Der folgende Code ist die Listenauswahlvorlage, die Sie in Ihrem Lambda verwenden können. Beachten Sie Folgendes:

- Fettgedruckter Text ist ein obligatorischer Parameter.
- In einigen Fällen, wenn das übergeordnete Element in der Anfrage vorhanden ist und es nicht obligatorisch/fett gedruckt ist, die Felder darin aber schon, dann sind die Felder Pflichtfelder. Sehen Sie sich zum Beispiel die `data.replyMessage`-Struktur in der folgenden Vorlage an. Wenn die Struktur vorhanden ist, ist der Titel erforderlich. Andernfalls ist `replyMessage` komplett optional.

```
{
  "templateType": "ListPicker",
  "version": "1.0",
  "data": {
    "replyMessage": {
      "title": "Thanks for selecting!",
      "subtitle": "Produce selected",
      "imageType": "URL",
      "imageData": "https://interactive-msg.s3-us-west-2.amazonaws.com/fruit_34.3kb.jpg",
      "imageDescription": "Select a produce to buy"
    }
  }
}
```

```

    },
    "content":{
      "title":"What produce would you like to buy?",
      "subtitle":"Tap to select option",
      "imageType":"URL",
      "imageData":"https://interactive-msg.s3-us-west-2.amazonaws.com/
fruit_34.3kb.jpg",
      "imageDescription":"Select a produce to buy",
      "elements":[
        {
          "title":"Apple",
          "subtitle":"$1.00",
          "imageType":"URL",
          "imageData":"https://interactive-message-testing.s3-us-
west-2.amazonaws.com/apple_4.2kb.jpg"
        },
        {
          "title":"Orange",
          "subtitle":"$1.50",
          "imageType":"URL",
          "imageData":"https://interactive-message-testing.s3-us-
west-2.amazonaws.com/orange_17.7kb.jpg",
        },
        {
          "title":"Banana",
          "subtitle":"$10.00",
          "imageType":"URL",
          "imageData":"https://interactive-message-testing.s3-us-
west-2.amazonaws.com/banana_7.9kb.jpg",
          "imageDescription":"Banana"
        }
      ]
    }
  }
}

```

Limits für die Auswahl auflisten

In der folgenden Tabelle sind die Grenzwerte für jedes der Listenauswahlelemente aufgeführt, falls Sie Ihr eigenes Lambda von Grund auf neu erstellen möchten. Die obligatorischen Parameter sind fett gedruckt.

Um unbegrenzt viele Optionen zu senden, implementieren Sie Aktionsschaltflächen in Ihrer Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter [Implementation of action buttons in interactive message list picker/panel](#).

Übergebenes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale Zeichen	Weitere Voraussetzungen
	templateType	Ja			Gültiger Vorlagentyp
	data	Ja			
	Version	Ja			Muss „1.0“ sein.
data	Inhalt	Ja			
	Nachricht antworten	Nein			
Inhalt	Titel	Ja	1	400	Sollte eine Beschreibung für Vorlagen ohne Eingabeaufforderung sein
	Elemente	Ja	1 Element	10 artikel	Dies ist eine Reihe von Elementen . Maximal 10 Elemente im Array. Verwenden Sie die Funktion „Aktionsschalflächen“, um unbegrenzt

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale Zeichen	Weitere Voraussetzungen
					viele Elemente zu senden.
	Untertitel	Nein	0	400	
	ImageType	Nein	0	50	Muss „URL“ sein
	Bilddaten	Nein	0	200	Muss eine gültige öffentlich zugängliche URL sein
	imageDescription	Nein	0	50	
	Referenz-ID	Nein			Zeichenfolge. Nur für die Action-Button-Funktion erforderlich.
	listId	Nein			Zeichenfolge. Nur für die Action-Button-Funktion erforderlich.
	PreIndex	Nein			Zahl. Nur für die Action-Button-Funktion erforderlich.

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale Zeichen	Weitere Voraussetzungen
	Nächster Index	Nein			Zahl. Nur für die Action-Button-Funktion erforderlich.
	Templatelidentifizier	Nein			Zahl. Sollte eine UUID sein. Dieses Feld ist erforderlich, wenn Listenauswahl/ Panel in einem Karussell verwendet wird.
Elemente	Titel	Ja	1	400	
	Untertitel	Nein	0	400	
	ImageType	Nein	0	50	Muss „URL“ sein
	Bilddaten	Nein	0	200	Muss eine gültige öffentlich zugängliche URL sein
	imageDescription	Nein	0	50	Kann ohne ein Bild nicht existieren

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale Zeichen	Weitere Voraussetzungen
	Aktionsdetail	Nein			Nur für die Action-Button-Funktion erforderlich. Muss „PREVIOUS_OPTIONS“ oder „SHOW_MORE“ sein.
Nachricht antworten	Titel	Ja	1	400	
	Untertitel	Nein	0	400	
	ImageType	Nein	0	50	Muss „URL“ sein
	Bilddaten	Nein	0	200	Muss eine gültige öffentlich zugängliche URL sein
	imageDescription	Nein	0	50	Kann ohne ein Bild nicht existieren

Vorlage für die Zeitauswahl

Die Vorlage für die Zeitauswahl ist nützlich, damit Kunden Termine planen können. Sie können dem Kunden in einem Chat bis zu 40 Zeitfenster zur Verfügung stellen.

Die folgenden Bilder zeigen zwei Beispiele dafür, wie die Vorlage für die Zeitauswahl Informationen in einem Chat wiedergibt.

- Ein Bild zeigt ein Datum und darunter ein Zeitfenster.
- Das zweite Bild zeigt ein Datum und darunter zwei Zeitfenster.

Time picker with 1 timeslot

Time picker with 2 time slots

Der folgende Code ist die Zeitauswahlvorlage, die Sie in Ihrem Lambda verwenden können. Beachten Sie Folgendes:

- Fettgedruckter Text ist ein obligatorischer Parameter.
- In einigen Fällen, wenn das übergeordnete Element in der Anfrage vorhanden ist und es nicht obligatorisch/fett gedruckt ist, die Felder darin aber schon, dann sind die Felder Pflichtfelder. Sehen Sie sich zum Beispiel die `data.replyMessage`-Struktur in der folgenden Vorlage an. Wenn die Struktur vorhanden ist, ist der Titel erforderlich. Andernfalls ist `replyMessage` komplett optional.

```
{
  "templateType": "TimePicker",
  "version": "1.0",
  "data": {
    "replyMessage": {
      "title": "Thanks for selecting",
      "subtitle": "Appointment selected",

```

```

    },
    "content":{
      "title":"Schedule appointment",
      "subtitle":"Tap to select option",
      "timeZoneOffset":-450,
      "location":{
        "latitude":47.616299,
        "longitude":-122.4311,
        "title":"Oscar",
        "radius":1,
      },
      "timeslots":[
        {
          "date" : "2020-10-31T17:00+00:00",
          "duration": 60,
        },
        {
          "date" : "2020-11-15T13:00+00:00",
          "duration": 60,
        },
        {
          "date" : "2020-11-15T16:00+00:00",
          "duration": 60,
        }
      ],
    }
  }
}

```

Limits für die Zeitauswahl

In der folgenden Tabelle sind die Grenzwerte für jedes der Time-Picker-Elemente aufgeführt. Verwenden Sie diese Informationen, wenn Sie Ihr eigenes Lambda von Grund auf neu erstellen möchten. Die obligatorischen Parameter sind fett gedruckt.

Übergebenes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale Zeichen	Weitere Voraussetzungen
	templateType	Ja			Gültiger Vorlagentyp

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale Zeichen	Weitere Voraussetzungen
	data	Ja			
	Version	Ja			Muss „1.0“ sein.
data	Nachricht antworten	Nein			
	Inhalt	Ja			
Nachricht antworten	Titel	Ja	1	400	Sollte eine Beschreibung für Vorlagen ohne Eingabeaufforderung sein
	Untertitel	Nein	0	400	
Inhalt	Titel	Ja	1	400	Sollte eine Beschreibung für Vorlagen ohne Eingabeaufforderung sein
	Untertitel	Nein	0	200	

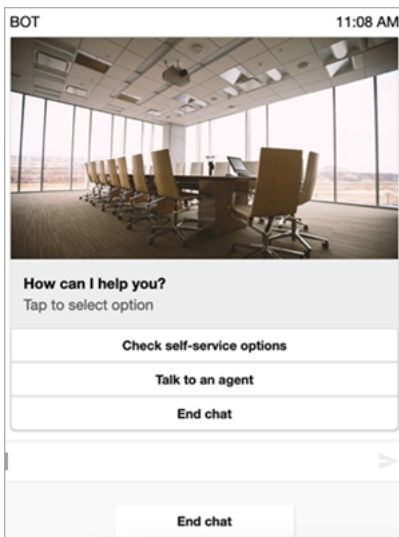
Übergebenes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale Zeichen	Weitere Voraussetzungen
	Zeitzone-Versatz	Nein	-720	840	Dies ist ein optionales Feld, wenn es nicht gesetzt ist. Unser Beispielclient verwendet standardmäßig die Zeitzone des Benutzers. Wenn diese Option gesetzt ist, wird dies gemäß der eingegebenen Zeitzone angezeigt. Das Feld sollte eine Ganzzahl sein, die die Anzahl der Minuten ab GMT angibt und die Zeitzone des Orts des Ereignisses angibt.
	location	Nein			

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale Zeichen	Weitere Voraussetzungen
	Zeitfenster	Ja	1	40	Dies ist eine Reihe von Zeitfenstern. Maximal 40 Elemente im Array.
location	Längengrad	Ja	-180	180	Muss <u>doppelt</u> sein
	Breitengrad	Ja	-90	90	Muss <u>doppelt</u> sein
	Titel	Ja	1	400	
	radius	Nein	0	200	
Zeitfenster	date	Ja			Sollte im ISO-8601-Zeitformat vorliegen: YYYY-MM-DDTHH.MM+00.00 Beispielsweise: „2020-08-14T21:21+00.00“
	duration	Ja	1	3600	

Panel-Vorlage

Mithilfe der Panel-Vorlage können Sie dem Kunden unter einer Frage bis zu 10 Auswahlmöglichkeiten anbieten. Sie können jedoch nur ein Bild und nicht jeder Auswahl ein Bild hinzufügen.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel dafür, wie die Panel-Vorlage Informationen in einem Chat wiedergibt. Es zeigt ein Bild oben in der Nachricht und unter dem Bild wird eine Aufforderung angezeigt, in der gefragt wird, wie kann ich helfen? Tippen Sie, um eine Option auszuwählen. Nach der Aufforderung werden dem Kunden drei Optionen angezeigt: Check self-service options, Talk to an agent, End chat.



Der folgende Code ist die Panel-Vorlage, die Sie in Ihrem Lambda verwenden können. Beachten Sie Folgendes:

- Fettgedruckter Text ist ein obligatorischer Parameter.
- In einigen Fällen, wenn das übergeordnete Element in der Anfrage vorhanden ist und es nicht obligatorisch/fett gedruckt ist, die Felder darin aber schon, dann sind die Felder Pflichtfelder. Sehen Sie sich zum Beispiel die `data.replyMessage`-Struktur in der folgenden Vorlage an. Wenn die Struktur vorhanden ist, ist der Titel erforderlich. Andernfalls ist `replyMessage` komplett optional.

```
{  
  "templateType": "Panel",  
  "version": "1.0",  
  "data": {  
    "replyMessage": {
```

```

    "title":"Thanks for selecting!",
    "subtitle":"Option selected",
  },
  "content":{
    "title":"How can I help you?",
    "subtitle":"Tap to select option",
    "imageType":"URL",
    "imageData":"https://interactive-msg.s3-us-west-2.amazonaws.com/company.jpg",

    "imageDescription":"Select an option",
    "elements":[
      {
        "title":"Check self-service options",
      },
      {
        "title":"Talk to an agent",
      },
      {
        "title":"End chat",
      }
    ]
  }
}
}
}

```

Grenzwerte für das Panel

In der folgenden Tabelle sind die Grenzwerte für jedes der Panel-Elemente aufgeführt, falls Sie Ihr eigenes Lambda von Grund auf neu erstellen möchten. Die obligatorischen Parameter sind fett gedruckt.

Um unbegrenzt viele Optionen zu senden, implementieren Sie Aktionsschaltflächen in Ihrer Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter [Implementation of action buttons in interactive message list picker/panel](#).

Übergebenes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale Zeichen	Weitere Voraussetzungen
	templateType	Ja			Gültiger Vorlagentyp

Übergebenes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale Zeichen	Weitere Voraussetzungen
	data	Ja			
	Version	Ja			Muss „1.0“ sein.
data	Nachricht antworten	Nein			
	Inhalt	Ja			
Inhalt	Titel	Ja	1	400	Sollte eine Beschreibung für Vorlagen ohne Eingabeaufforderung sein
	Untertitel	Nein	0	400	
	Elemente	Ja	1 Element	10 artikel	Dies ist eine Reihe von Elementen. Maximal 10 Elemente im Array.
	ImageType	Nein	0	50	Muss „URL“ sein
	Bilddaten	Nein	0	200	Muss eine gültige öffentlich zugängliche URL sein

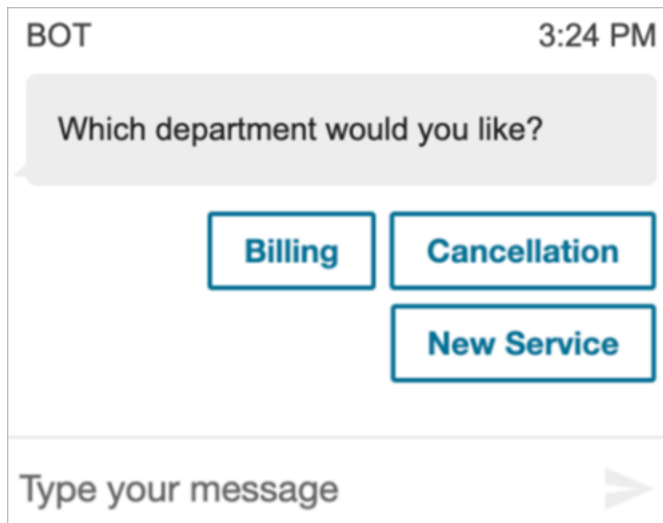
Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale Zeichen	Weitere Voraussetzungen
	imageDescription	Nein	0	50	Kann ohne ein Bild nicht existieren
	Referenz-ID	Nein			Zeichenfolge. Nur für die Action-Button-Funktion erforderlich.
	listId	Nein			Zeichenfolge. Nur für die Action-Button-Funktion erforderlich.
	PreIndex	Nein			Zahl. Nur für die Action-Button-Funktion erforderlich.
	Nächster Index	Nein			Zahl. Nur für die Action-Button-Funktion erforderlich.

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale Zeichen	Weitere Voraussetzungen
	Templatel dentifizier	Nein			Zahl. Sollte eine UUID sein. Dieses Feld ist erforderlich, wenn Listenauswahl/ Panel in einem Karussell verwendet wird.
Element	Titel	Ja	1	400	
	Aktionsdetail	Nein			Nur für die Action-Button-Funktion erforderlich. Muss „PREVIOUS_OPTIONS“ oder „SHOW_MORE“ sein.
Nachrichtantwort	Titel	Ja	1	400	
	Untertitel	Nein	0	400	

Schnellantwort-Vorlage

Verwenden Sie Schnellantwortnachrichten, um einfache Antworten von Kunden und ihnen an Kunden in einer Inline-Liste zu erhalten. Sie können Kunden in einer Schnellantwortnachricht bis zu 5 Optionen anbieten. Bilder werden für Schnellantworten nicht unterstützt.

Die Schnellantwort-Vorlage zeigt in einem Beispiel, wie die Schnellantwort-Vorlage Informationen in einem Chat wiedergibt.



Der folgende Code ist die Schnellantwortvorlage, die Sie in Ihrem Lambda verwenden können.

```
{
  "templateType": "QuickReply",
  "version": "1.0",
  "data": {
    "content": {
      "title": "Which department would you like?",
      "elements": [
        {
          "title": "Billing"
        },
        {
          "title": "Cancellation"
        },
        {
          "title": "New Service"
        }
      ]
    }
  }
}
```

```
}
}
```

Schnellantwort-Limits

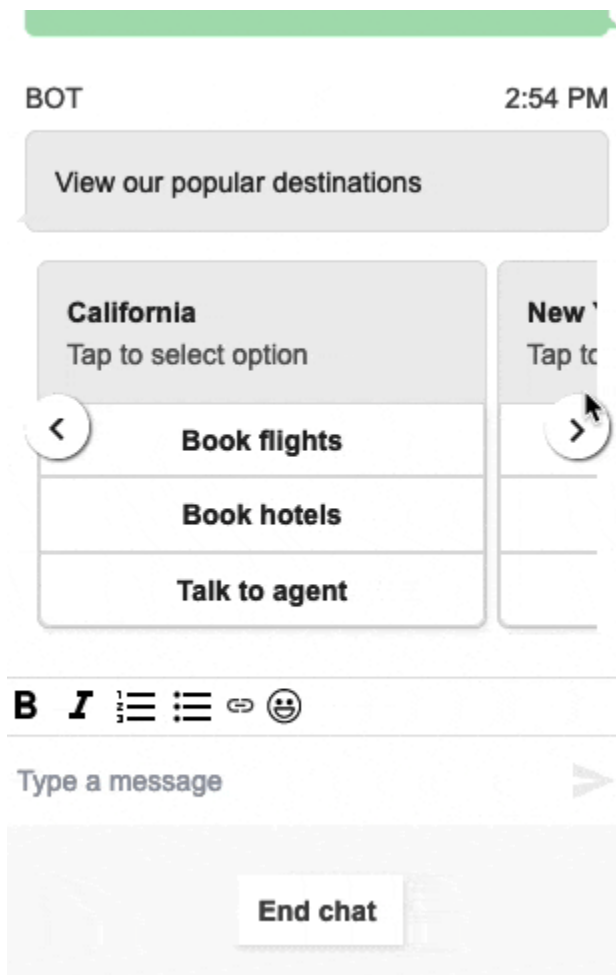
In der folgenden Tabelle sind die Grenzwerte für jedes der Schnellantwortelemente aufgeführt. Verwenden Sie diese Informationen, wenn Sie Ihr eigenes Lambda von Grund auf neu erstellen möchten. Die obligatorischen Parameter sind fett gedruckt.

Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale Zeichen	Weitere Voraussetzungen
templateType				Gültiger Vorlagentyp
data	Ja			
Version	Ja			Muss „1.0“ sein.
Inhalt	Ja			
Titel	Ja	1	400	Sollte eine Beschreibung für Vorlagen ohne Eingabeaufforderung sein
Elemente	Ja	2 Elemente	10 artikel	Dies ist eine Reihe von Elementen . Mindestens 2 Elemente und maximal 10 Elemente im Array.
Titel	Ja	1	200	

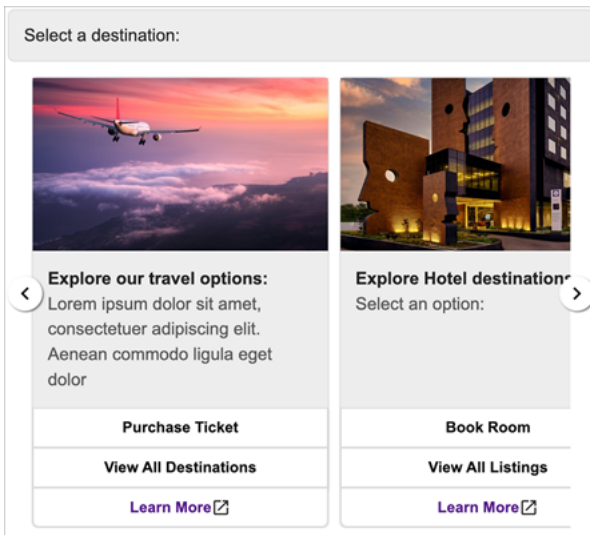
Karussell-Vorlage

Verwenden Sie Karussells, um Kunden bis zu 5 Listenauswahlfelder oder Panels in einer einzigen Nachricht anzuzeigen. Ähnlich wie bei der Listenauswahl und der Zeitauswahl können Sie dem Karussell mithilfe der SHOW_MORE-Funktion weitere Optionen hinzufügen.

Das folgende GIF zeigt ein Beispiel dafür, wie die Karussellvorlage Informationen in einem Chat wiedergibt. Kunden scrollen mithilfe der Pfeiltasten nach links und rechts durch das Bilderkarussell.



Die folgende Abbildung zeigt zwei Hyperlinks für Learn More, bei denen es sich um Beispiele für Hyperlink-Elemente in der Karussellauswahl handelt.



Der folgende Code ist die Karussellvorlage, die Sie in Ihrem Lambda verwenden können.

```
{
  "templateType": "Carousel",
  "version": "1.0",
  "data": {
    "content": {
      "title": "View our popular destinations",
      "elements": [
        {
          "templateIdentifier": "template0",
          "templateType": "Panel",
          "version": "1.0",
          "data": {
            "content": {
              "title": "California",
              "subtitle": "Tap to select option",
              "elements": [
                {
                  "title": "Book flights"
                },
                {
                  "title": "Book hotels"
                },
                {
                  "title": "Talk to agent"
                }
              ]
            }
          }
        }
      ]
    }
  }
}
```

```
    }
  },
  {
    "templateIdentifier": "template1",
    "templateType": "Panel",
    "version": "1.0",
    "data": {
      "content": {
        "title": "New York",
        "subtitle": "Tap to select option",
        "elements": [
          {
            "title": "Book flights"
          },
          {
            "title": "Book hotels"
          },
          {
            "title": "Talk to agent"
          }
        ]
      }
    }
  }
]
```

Für Benutzer des Widgets für gehostete Kommunikation:

- Die Auswahlen in der Karussellvorlage führen zu einer JSON-Zeichenkettenantwort, die wie im folgenden Beispiel strukturiert ist und an Lambda zurückgesendet wird (andere interaktive Nachrichtentypen geben eine reguläre Zeichenkettenantwort mit nur einem `selectionText`-Wert zurück):

```
{
  templateIdentifier: "template0",
  listTitle: "California",
  selectionText: "Book hotels"
}
```


- In Karussells können Sie Hyperlinks in den Listenauswahl-/Bedienfелеlementen angeben. Um einen Hyperlink anstelle einer Schaltfläche zu erstellen, fügen Sie die folgenden zusätzlichen Felder für das Element hinzu, bei dem es sich um einen Hyperlink handeln soll:

```
{
  title: "Book flights",
  ...
  type: "hyperlink",
  url: "https://www.example.com/Flights"
}
```

Karussell-Limits

Die Limits für jedes Karussellelement sind in der folgenden Tabelle aufgeführt. Verwenden Sie diese Informationen, wenn Sie Ihr eigenes Lambda von Grund auf neu erstellen möchten. Die obligatorischen Parameter sind fett gedruckt.

Übergebenes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale Zeichen	Weitere Voraussetzungen
	templateType	Ja			Gültiger Vorlagentyp
	data	Ja			
	Version	Ja			Muss „1.0“ sein.
data	Inhalt	Ja			
Inhalt	Titel	Ja	1	400	Sollte eine Beschreibung für Vorlagen ohne Eingabeaufforderung sein

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale Zeichen	Weitere Voraussetzungen
	Elemente	Ja	2 Elemente	5 artikel	<p>Dabei handelt es sich um eine Reihe von Vorlagen für die Listenauswahl oder für Bedienfelder. Pro Karussell wird nur ein interaktiver Nachrichtentyp akzeptiert. Jedes Element sollte das Top-Level-Feld Templatel identifizier enthalten. Mindestens 2 Vorlagen und maximal 5 Vorlagen im Array.</p> <div data-bbox="1284 1446 1511 1869" style="border: 1px solid #0070C0; border-radius: 10px; padding: 10px; background-color: #E1F5FE;"> <p> Note</p> <p>Für ein optimales Kundenerlebnis empfehlen wir, dass</p> </div>

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale Zeichen	Weitere Voraussetzungen
					jede Vorlage einheitlich Bilder/ Anzahl von Elementen verwendet .
	weglassen TitleFrom CarouselResponse	Nein			Boolean — Antworten Sie optional mit " <i>Selection Text</i> " statt mit dem Standard " <i>PickerTitle</i> :". <i>Selection Text</i>
	Karussell IsVertical	Nein			Boolean – Rendern Sie optional Elemente mit vertikalem Scrollen. Carousel

Apple-Formularvorlage

Note

Diese Vorlage gilt nur für Apple Messages for Business-Kontaktabläufe.

Ein Unternehmen kann seinen Endkunden eine interaktive Formularnachricht über eine einzige Nachricht senden, die mehrere Seiten mit angeforderten Eingaben enthält. Wenn die Nachricht auf dem Apple-Gerät eines Endkunden eingeht, kann dieser das Formular öffnen und durch die Seiten navigieren, wobei für jede Seite eine Antwort bereitgestellt wird, bevor alle Antworten am Ende des Formulars eingereicht werden.

Beispielsweise können Unternehmen Apple-Formulare für verschiedene Zwecke verwenden, z. B. für Auswahlprozesse, Kundenbefragungen und Kontoerstellung/-registrierung.

Warning

Interaktive Nachrichteninhalte und Antworten von Endkunden werden im Transkript der Kontaktdatensätze gespeichert und können von anderen Chat-Teilnehmern und Kontaktanalysten mit Zugriff auf die Transkripte eingesehen werden. Um zu verhindern, dass personenbezogene Daten nach Beendigung des Kontakts in Ihrem Kontaktdatensatz erscheinen, sollten Sie den [Block Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#) in Ihrem step-by-step Guide-Kontaktablauf verwenden, [Kontaktlinsen aktivieren und die Schwärzung vertraulicher Daten aktivieren](#). Vollständige Informationen zur Aktivierung der PII-Schwärzung finden Sie unter Schwärzung sensibler Daten [aktivieren](#).

Folgende Seitentypen werden unterstützt:

- ListPicker: eine Liste von Optionen, aus denen der Benutzer mit Bildunterstützung auswählen muss.
- WheelPicker: Ähnlich wie, ListPicker aber die Auswahl erfolgt über ein scrollbares Optionsrad.
- DatePicker: eine Kalenderansicht, in der der Benutzer ein Datum auswählen kann.
- Eingabe: ein Textfeld, das der Benutzer ausfüllen muss.

Der folgende Code ist ein Beispiel für eine Apple-Formularvorlage, die Sie in Ihrem Lambda verwenden können.

Note

- **Fettgedruckter Text** ist ein obligatorischer Parameter.
- In einigen Fällen, wenn das übergeordnete Element in der Anfrage vorhanden ist und es nicht obligatorisch/fett gedruckt ist, die Felder darin aber schon, dann sind die Felder Pflichtfelder.

Einfaches Beispiel für ein Umfrageformular:

```
{
  "templateType": "AppleForm",
  "version": "1.0",
  "data": {
    "content": {
      "title": "Survey",
      "pages": [
        {
          "pageType": "DatePicker",
          "title": "Date you visited",
          "subtitle": "When did you last visit?",
          "minDate": "2024-01-02"
        },
        {
          "pageType": "ListPicker",
          "title": "Rating",
          "subtitle": "How do you rate the experience?",
          "items": [
            {
              "title": "Good",
              "imageType": "URL",
              "imageData": "https://mybucket.s3.us-west-2.amazonaws.com/good.jpg"
            },
            {
              "title": "Okay",
              "imageType": "URL",
              "imageData": "https://mybucket.s3.us-west-2.amazonaws.com/okay.jpg"
            }
          ]
        }
      ]
    }
  }
}
```

```
    {
      "title": "Poor",
      "imageType": "URL",
      "imageData": "https://mybucket.s3.us-west-2.amazonaws.com/poor.jpg"
    }
  ]
},
{
  "pageType": "ListPicker",
  "title": "Dine type",
  "subtitle": "Select all dine types that apply",
  "multiSelect": true,
  "items": [
    {
      "title": "Pickup"
    },
    {
      "title": "Dine-in"
    },
    {
      "title": "Delivery"
    }
  ]
},
{
  "pageType": "WheelPicker",
  "title": "Visits",
  "subtitle": "How often do you visit?",
  "items": [
    {
      "title": "Often"
    },
    {
      "title": "Sometimes"
    },
    {
      "title": "Rarely"
    }
  ]
},
{
  "pageType": "Input",
  "title": "Additional notes",
  "subtitle": "Anything else you'd like to mention about your visit?",
```



```

        "multiline": true
      }
    ]
  }
}
}

```

Einschränkungen bei Apple-Formularen

InteractiveMessage

Feld	Typ	Erforderlich	Beschreibung/Hinweise
version	Zeichenfolge	Ja	Versionsnummer. Zulässiger Wert: „1.0“
templateType	TemplateType	Ja	Interaktiver Nachrichtenvorlagentyp. Zulässige Werte: [“ ListPicker „,“ TimePicker „,“ Panel“, "QuickReply„, „Carousel“, "ViewResource„,“ AppleForm„,]
data	InteractiveMessageData	Ja	Interaktive Nachrichtendaten

InteractiveMessageDaten

Feld	Typ	Erforderlich	Beschreibung/Hinweise
Inhalt	InteractiveMessageContent	Ja	Wichtigster Inhalt der interaktiven Nachricht
Nachricht antworten	ReplyMessage	Nein	Konfiguration der Nachricht enanzeige nach dem Senden einer Antwort auf eine interaktive Nachricht

AppleFormInhalt

Feld	Typ	Erforderlich	Beschreibung/Hinweise
Titel	String	Ja	Titel des Formulars auf oberster Ebene. Wird in Apple in der Sprechblase für Empfangsnachrichten und beim Rendern von Transkripten angezeigt
Untertitel	String	Nein	Wird als Untertitel verwendet in ReceivedMessage
ImageType	String	Nein	Gültige Werte: „URL“ Wird für das Bild verwendet in ReceivedMessage
Bilddaten	String	Nein	S3-Bild-URL Wird für Bild in verwendet ReceivedMessage
pages	AppleFormPage[]	Ja	Liste der Formularseiten
Zusammenfassung anzeigen	Boolesch	Nein	Ob eine Übersichtsseite mit Antworten angezeigt werden soll, die vor dem Absenden überprüft werden müssen. Standardeinstellung: Falsch (keine Bestätigungs-/Übersichtsseite)
SplashPage	AppleFormSplashPage	Nein	Erste Splash-Seite, die vor den eigentlichen Seiten angezeigt wird Standard: Keine Splash-Seite

AppleFormSplashPage

Feld	Typ	Erforderlich	Beschreibung/Hinweise
Titel	String	Ja	Titel der Splash-Seite
Untertitel	String	Nein	Untertitel/Hauptteil der Splash-Seite

Feld	Typ	Erforderlich	Beschreibung/Hinweise
ImageType	ImageType	Nein	Wird angezeigt, wenn das Bild auf der Splash-Seite angezeigt wird. Zulässiger Wert: „URL“. Standardeinstellung: Kein Bild wird angezeigt
Bilddaten	String	Nein	Für imageType="URL" ist dies der URL-Wert Standard: Kein Bild wird angezeigt
ButtonTitle	String	Ja	Text der Schaltfläche „Weiter“. Von Apple erforderlich, Standardtext mit Lokalisierung wird nicht unterstützt

AppleFormSeite

- Basismodell für Formularseiten. Spezifische Seitentypen gehen von diesem Modell aus

Feld	Typ	Erforderlich	Beschreibung/Hinweise
Seitentyp	ApplePageType	Ja	Enum für Seitentyp. Zulässige Werte: ["Input", "DatePicker", "WheelPicker", "ListPicker"]
Titel	String	Ja	Seitentitel
Untertitel	String	Ja	Untertitel der Seite. Wird auf der Bestätigungsseite verwendet

AppleFormDatePickerSeite

AppleFormDatePickerSeite wird erweitert [AppleFormSeite](#)

Feld	Typ	Erforderlich	Beschreibung/Hinweise
Seitentyp	ApplePageType	Ja	Wert: "" DatePicker

Feld	Typ	Erforderlich	Beschreibung/Hinweise
Bezeichnungstext	String	Nein	Text, der neben der Datumseingabe angezeigt wird. Beispiel-Screenshots finden Sie im Anhang
Helfertext	String	Nein	Hilfertext, der unter der Datumseingabe angezeigt wird. Beispiel-Screenshots finden Sie im Anhang Standard: Kein Hilfertext
dateFormat	String	Nein	ISO 8601-Datumsformat. Standard: yyyy-MM-DD
startDate	String	Nein	Anfängliches /voreingestelltes ausgewähltes Datum im gültigen Datumsformat Standard: Aktuelles Datum für den Endbenutzer, an dem die Nachricht gesendet wird
minDate	String	Nein	Das Mindestdatum darf im gültigen Datumsformat ausgewählt werden. Standard: Kein Mindestdatum
MaxDate	String	Nein	Maximales Datum, das im gültigen Datumsformat ausgewählt werden darf Standard: Aktuelles Datum für den Endbenutzer, an dem die Nachricht gesendet wird

AppleFormListPickerSeite

AppleFormListPickerSeite wird erweitert [AppleFormSeite](#)

Feld	Typ	Erforderlich	Beschreibung/Hinweise
Seitentyp	ApplePageType	Ja	Wert: "" ListPicker

Feld	Typ	Erforderlich	Beschreibung/Hinweise
Mehrfachauswahl	Boolesch	Nein	Ermöglicht die Auswahl mehrerer Elemente Standard: falsch (Einzelauswahl)
Elemente	AppleFormListPickerPageItem[]	Ja	Liste der Elemente auf der Listenseite

AppleFormListPickerPageItem

AppleFormListPickerPageItem erweitert [AppleFormSeite](#)

Feld	Typ	Erforderlich	Beschreibung/Hinweise
Titel	String	Ja	Text des Artikels anzeigen
ImageType	ImageType	Nein	Wird angezeigt, wenn ein Bild innerhalb eines Elements angezeigt wird Zulässiger Wert: „URL“ Standard: Es wird kein Bild angezeigt
Bilddaten	String	Nein	Für imageType="URL“ ist dies der URL-Wert Standard: Kein Bild wird angezeigt

Note

Ähnliches Bildmodell wie bestehende interaktive Nachrichtenmodelle (ListPicker), außer dass `imageDescription` es nicht enthalten ist. Es wird für Bild-Alt-Text in Chat-Widgets/Web-Chats verwendet und für interaktive Apple-Nachrichten ignoriert.

AppleFormWheelPickerSeite

AppleFormWheelPickerSeite wird erweitert [AppleFormSeite](#)

Feld	Typ	Erforderlich	Beschreibung/Hinweise
Seitentyp	ApplePageType	Ja	Wert: "" WheelPicker
Elemente	AppleFormWheelPickerPageItem[]	Ja	Liste der Wheelpicker-Artikel
LabelText	String	Nein	Text, der neben der Eingabe angezeigt wird. Beispiel-Screenshots finden Sie im Anhang

AppleFormWheelPickerPageItem

AppleFormWheelPickerPageItem erweitert [AppleFormSeite](#)

Feld	Typ	Erforderlich	Beschreibung/Hinweise
Titel	String	Ja	Text des Auswahlelements anzeigen

AppleFormInputPage

AppleFormInputPage erweitert [AppleFormSeite](#)

Feld	Typ	Erforderlich	Beschreibung/Hinweise
Seitentyp	ApplePageType	Ja	Wert: „Eingabe“
LabelText	String	Nein	Text, der neben dem Eingabefeld angezeigt wird. Beispiel-Screenshots finden Sie im Anhang
Helfertext	String	Nein	Unter dem Eingabefeld wird zusätzlicher Text angezeigt Standard: Kein Hilfstext
Platzhaltertext	String	Nein	Platzhaltertext, der anfänglich angezeigt werden soll, wenn keine Eingabe erfolgt.

Feld	Typ	Erforderlich	Beschreibung/Hinweise
			Standard: Platzhaltertext „(Optional)“ oder „(Erforderlich)“
PrefixText	String	Nein	Präfixtext, der neben der Eingabe angezeigt werden soll. Beispiel: '\$', wenn es sich bei der Eingabe um einen monetären Wert handelt. Standard: Kein Präfixtext
Erforderlich	Boolesch	Nein	Ob der Endbenutzer Eingaben machen muss Standard: false
Mehrzeilig	Boolesch	Nein	Ob eine mehrzeilige Eingabe bereitgestellt werden kann Standard: false (einzellig)
maxCharCount	Zahl	Nein	Max. Zeichenanzahl der Eingabe. Auf dem Apple-Client erzwungen. Standard: Keine Limit
regex	String	Nein	Regex-Zeichenfolge, mit der Einschränkungen für die Eingabe festgelegt werden sollen. Standard: Keine Regex-Einschränkungen
Tastaturtyp	String	Nein	Legt fest, welcher Tastaturtyp angezeigt wird, wenn der Endbenutzer die Eingabe eingibt. Zulässige Werte: Entspricht Apple. Siehe Dokumente . Einige der zulässigen Werte: NumberPad, PhonePad, EmailAddress

Feld	Typ	Erforderlich	Beschreibung/Hinweise
textContentType	String	Nein	Hilft bei Vorschlägen zum automatischen Ausfüllen auf Apple-Geräten. Zulässige Werte: Wie bei Apple. Siehe Dokumente . Einige der zulässigen Werte: Telephone Number, fullStreetAddress FamilyName

Apple Pay-Vorlage

Note

Diese Vorlage gilt nur für Apple Messages for Business-Kontaktabläufe.

Verwende die Apple Pay-Vorlage, um Kunden eine einfache und sichere Möglichkeit zu bieten, Waren und Dienstleistungen über Apple Messages for Business mit Apple Pay zu kaufen.

Der folgende Code ist die Apple Pay-Vorlage, die Sie in Ihrem Lambda verwenden können:

Note

- **Fettgedruckter Text** ist ein obligatorischer Parameter.
- In einigen Fällen, wenn das übergeordnete Element in der Anfrage vorhanden ist und es nicht obligatorisch/fett gedruckt ist, die Felder darin aber schon, dann sind die Felder Pflichtfelder.

```
{
  "templateType":"ApplePay",
  "version":"1.0",
  "data":{
    "content":{
      "title":"Halibut",
      "subtitle":"$63.99 at Sam's Fish",
      "imageType":"URL",
      "imageData":"https://interactive-msg.s3-us-west-2.amazonaws.com/fish.jpg",
```



```
"payment": {
  "endpoints": {
    "orderTrackingUrl": "https://sams.example.com/orderTrackingUrl/",
    "paymentGatewayUrl": "https://sams.example.com/paymentGateway/",
    "paymentMethodUpdateUrl": "https://sams.example.com/paymentMethodUpdate/",
    "shippingContactUpdateUrl": "https://sams.example.com/
shippingContactUpdate/",
    "shippingMethodUpdateUrl": "https://sams.example.com/shippingMethodUpdate/",
    "fallbackUrl": "https://sams.example.com/paymentGateway/"
  },
  "merchantSession": {
    "epochTimestamp": 1525730094057,
    "expiresAt": 1525730094057,
    "merchantSessionIdentifier": "PSH40080EF4D6.....9N0E9FD",
    "nonce": "fe72cd0f",
    "merchantIdentifier": "merchant.com.sams.fish",
    "displayName": "Sam's Fish",
    "signature": "308006092a8.....09F0W8EGH00",
    "initiative": "messaging",
    "initiativeContext": "https://sams.example.com/paymentGateway/",
    "signedFields": [
      "merchantIdentifier",
      "merchantSessionIdentifier",
      "initiative",
      "initiativeContext",
      "displayName",
      "nonce"
    ],
  },
},
"paymentRequest": {
  "applePay": {
    "merchantCapabilities": [
      "supports3DS",
      "supportsDebit",
      "supportsCredit"
    ],
    "merchantIdentifier": "merchant.com.sams.fish",
    "supportedNetworks": [
      "amex",
      "visa",
      "discover",
      "masterCard"
    ]
  },
},
```

```
"countryCode": "US",
"currencyCode": "USD",
"lineItems": [
  {
    "amount": "59.00",
    "label": "Halibut",
    "type": "final"
  },
  {
    "amount": "4.99",
    "label": "Shipping",
    "type": "final"
  }
],
"requiredBillingContactFields": [
  "postalAddress"
],
"requiredShippingContactFields": [
  "postalAddress",
  "phone",
  "email",
  "name"
],
"shippingMethods": [
  {
    "amount": "0.00",
    "detail": "Available within an hour",
    "identifier": "in_store_pickup",
    "label": "In-Store Pickup"
  },
  {
    "amount": "4.99",
    "detail": "5-8 Business Days",
    "identifier": "flat_rate_shipping_id_2",
    "label": "UPS Ground"
  },
  {
    "amount": "29.99",
    "detail": "1-3 Business Days",
    "identifier": "flat_rate_shipping_id_1",
    "label": "FedEx Priority Mail"
  }
],
"total": {
```

```

    "amount": "63.99",
    "label": "Sam's Fish",
    "type": "final"
  },
  "supportedCountries" : [
    "US",
    "CA",
    "UK",
    "JP",
    "CN"
  ]
},
"requestIdentifier" : "6b2ca008-1388-4261-a9df-fe04cd1c23a9"
}
}
}

```

Apple Pay-Limits

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale	Weitere Voraussetzungen
	templateType	Ja			Gültiger Vorlagentyp
	data	Ja			
	version	Ja			Muss „1.0“ sein.
data	Inhalt	Ja			
Inhalt	Titel	Ja	1	512	Der Titel der Bubble mit empfangener Nachricht
	Untertitel	Nein	0	512	Untertitel, der unter dem Titel der Blase mit empfangenen Nachricht

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale	Weitere Voraussetzungen
					en angezeigt werden soll
	Bilddaten	Nein	0	200	Muss eine gültige öffentlich zugängliche URL sein
	ImageType	Nein	0	50	Muss „URL“ sein
	Zahlung	Ja			Ein Wörterbuch mit Feldern, die die Einzelheiten einer Apple Pay-Anfrage enthalten.
	Anforderungs-ID	Nein			Zeichenfolge, ein Bezeichner für die Anfrage. ApplePay Wenn nicht angegeben , wird eine UUID generiert und verwendet.
Zahlung	Endpunkte	Ja			Ein Wörterbuch mit den Endpunkten für Zahlungsabwicklung, Kontaktaktualisierungen und Auftragsverfolgung.

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale	Weitere Voraussetzungen
	Händlersitzung	Ja			Ein Wörterbuch mit der Zahlungssitzung, das von Apple Pay nach der Anforderung einer neuen Zahlungssitzung bereitgestellt wird.
	Zahlungsanfrage	Ja			Ein Wörterbuch mit Informationen zur Zahlungsanforderung
Endpunkte	paymentGatewayUrl	Ja			Zeichenfolge. Wird von Apple Pay aufgerufen, um die Zahlung über den Zahlungsanbieter abzuwickeln. Die URL sollte mit der URL im Feld InitiativeContext der Händlersitzung übereinstimmen
	Fallback-URL	Nein			Eine URL, die in einem Webbrowser geöffnet wird, sodass der Kunde den Kauf abschließen kann, falls sein Gerät keine Zahlungen mit Apple Pay tätigen kann. Falls angegeben, muss fallbackUrl übereinstimmen. paymentGatewayUrl

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale	Weitere Voraussetzungen
	orderTrackingUrl	Nein			Wird nach Abschluss der Bestellung von Messages for Business aufgerufen. Bietet Ihnen die Möglichkeit, die Bestellinformationen in Ihrem System zu aktualisieren.
	paymentMethodUpdateUrl	Nein			Wird von Apple Pay aufgerufen, wenn der Kunde die Zahlungsmethode ändert. Wenn Sie diesen Endpunkt nicht implementieren und diesen Schlüssel in das Wörterbuch aufnehmen, wird dem Kunden eine Fehlermeldung angezeigt.
	shippingContactUpdateUrl	Nein			Wird von Apple Pay aufgerufen, wenn der Kunde seine Lieferadresse ändert. Wenn Sie diesen Endpunkt nicht implementieren und diesen Schlüssel in das Wörterbuch aufnehmen, wird dem Kunden eine Fehlermeldung angezeigt.

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale	Weitere Voraussetzungen
	shippingMethodUpdateUrl	Nein			Wird von Apple Pay aufgerufen, wenn der Kunde die Versandart ändert. Wenn Sie diesen Endpunkt nicht implementieren und diesen Schlüssel in das Wörterbuch aufnehmen, wird dem Kunden eine Fehlermeldung angezeigt.
Händlersitzung	displayName	Ja	1	64	Zeichenfolge. Der kanonische Name für Ihren Shop, der zur Anzeige geeignet ist. Lokalisieren Sie den Namen nicht.
	Initiative	Ja			Zeichenfolge. Muss „Nachrichtenübermittlung“ sein
	Kontext der Initiative	Ja			Zeichenfolge. Übergeben Sie die URL Ihres Zahlungsgateways.
	Kennung des Händlers	Ja			Zeichenfolge. Eine eindeutige Kennung, die einen Händler für Apple Pay darstellt.

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale	Weitere Voraussetzungen
	merchantSessionIdentifier	Ja			Zeichenfolge. Eine eindeutige Kennung, die die Sitzung eines Händlers für Apple Pay darstellt.
	EpochTimestamp	Ja			String. Die Zeitdarstellung in Sekunden, die seit 00:00:00 UTC am Donnerstag, 1. Januar 1970 vergangen sind.
	Läuft ab am	Ja			Zeichenfolge. Die Darstellung der Ablaufzeit in Sekunden, die seit 00:00:00 UTC am Donnerstag, 1. Januar 1970 vergangen sind.
	nonce	Nein			Binär. Eine einmalig verwendbare Zeichenfolge, die die Integrität der Interaktion überprüft.
	signature	Nein			Binär. Ein Hash des öffentlichen Schlüssels, der zum Signieren der Interaktionen verwendet wurde.

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale	Weitere Voraussetzungen
	Signierte Felder	Nein			Die Liste der Zeichenketten enthält die signierten Eigenschaften.
Zahlungsanfrage	Apple Pay	Ja			Ein Wörterbuch, das die Apple Pay-Konfiguration beschreibt.
	countryCode	Ja			Zeichenfolge. Der zweibuchstabile ISO-3166-Ländercode des Händlers.
	currencyCode	Ja			Zeichenfolge. Der dreibuchstabile ISO-4217-Währungscode für die Zahlung.
	Einzelposten	Nein			Eine Reihe von Einzelposten, die Zahlungen und zusätzliche Gebühren erläutern. Einzelposten sind nicht erforderlich. Das Array darf jedoch nicht leer sein, wenn der Lineltems-Schlüssel vorhanden ist.

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale	Weitere Voraussetzungen
	total	Ja			Ein Wörterbuch, das die Summe enthält. Der Gesamtbetrag muss größer als Null sein, um die Validierung zu bestehen.
	requiredBillingContactFelder	Nein			Die Liste der für den Kunden erforderlichen Rechnungsinformationen, die zur Bearbeitung der Transaktion benötigt werden. Eine Liste der möglichen Zeichenketten finden Sie unter BillingContactPflichtfelder . Nur die Kontaktfelder erforderlich, die für die Zahlungsbwicklung erforderlich sind. Die Anforderung unnötiger Felder erhöht die Komplexität der Transaktion, was die Wahrscheinlichkeit erhöhen kann, dass der Kunde die Zahlungsauforderung storniert.

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale	Weitere Voraussetzungen
	requiredShippingContactFelder	Nein			Die Liste der Versand- oder Kontaktinformationen, die der Kunde zur Ausführung der Bestellung benötigt. Wenn Sie beispielsweise die E-Mail-Adresse oder Telefonnummer des Kunden benötigen, geben Sie diesen Schlüssel an. Eine Liste der möglichen Zeichenketten finden Sie unter ShippingContactPflichtfelder .
	Versandmethoden	Nein			Ein Array, das die verfügbaren Versandmethoden auflistet. Auf dem Apple Pay-Zahlungsblatt wird die erste Versandart aus dem Array als Standardversandart angezeigt.

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale	Weitere Voraussetzungen
	Unterstützte Länder	Nein			Eine Reihe von Ländern, die unterstützt werden sollen. Führen Sie jedes Land mit seinem ISO-3166-Ländercode auf.
ApplePay	Kennung des Händlers	Ja			Eine eindeutige Kennung, die einen Händler für Apple Pay darstellt.
	Fähigkeiten des Händlers	Ja			Eine Reihe von Zahlungsmöglichkeiten, die vom Händler unterstützt werden. Das Array muss Supports3DS enthalten und kann optional SupportsCredit, SupportsDebit und SupportsEMV enthalten.

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale	Weitere Voraussetzungen
	Unterstützte Netzwerke	Ja			Eine Reihe von Zahlungsnetzwerken , die vom Händler unterstützt werden. Das Array muss einen oder mehrere der folgenden Werte enthalten: amex, discover, jcb, MasterCard, PrivateLabel oder visa
lineitem	Betrag	Ja			Der monetäre Betrag des Einzelpostens.
	Bezeichnung	Ja			Eine kurze, lokalisierte Beschreibung des Einzelpostens.
	Typ	Nein			Ein Wert, der angibt, ob die Position abgeschlossen ist oder noch aussteht.
total	Betrag	Ja			Der Gesamtbetrag der Zahlung.
	Bezeichnung	Ja			Eine kurze, lokalisierte Beschreibung der Zahlung.

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Erforderliche Mindestanzahl	Maximale	Weitere Voraussetzungen
	Typ	Nein			Ein Wert, der angibt, ob die Zahlung abgeschlossen oder ausstehend ist.
Versandmethoden	Betrag	Ja			Zeichenfolge. Die mit dieser Versandart verbundenen nicht negativen Kosten.
	Detail	Ja			Zeichenfolge. Zusätzliche Beschreibung der Versandart.
	Bezeichnung	Ja			Zeichenfolge. Eine kurze Beschreibung der Versandart.
	Bezeichner	Ja			Zeichenfolge. Ein vom Kunden definierter Wert, der zur Identifizierung dieser Versandart verwendet wird.

iMessage-App-Vorlage

Note

Diese Vorlage gilt nur für Kontaktabläufe mit Apple Messages for Business.

Verwenden Sie die iMessage-Apps-Vorlage, um dem Kunden Ihre maßgeschneiderte iMessage-App zu präsentieren.

Der folgende Code ist ein Beispiel für eine iMessage-App-Vorlage, die Sie in Ihrem Lambda verwenden können.

```
{
  templateType: AppleCustomInteractiveMessage,
  version: "1.0",
  data: {
    content: {
      appIconUrl: "https://interactive-message-testing.s3-us-west-2.amazonaws.com/apple_4.2kb.jpg",
      appId: "123456789",
      appName: "Package Delivery",
      title: "Bubble Title CIM",
      bid: "com.apple.messages.MSMessageExtensionBalloonPlugin:{team-id}:{ext-bundle-id}",
      dataUrl: "?
deliveryDate=26-01-2024&destinationName=Home&street=1infinitemloop&state=CA&city=Cupertino&count
      subtitle: "Bubble package",
    },
    replyMessage: {
      title: "Custom reply message title",
      subtitle: "Custom reply message subtitle",
      imageType: "URL",
      imageData: "https://interactive-msg.s3-us-west-2.amazonaws.com/fruit_34.3kb.jpg",
    }
  }
}
```

Einschränkungen der iMessage-App

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Typ	Andere Hinweise
	templateType	Ja	TemplateType	Gültiger Vorlagentyp, "AppleCustomInteractiveMessage"

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Typ	Andere Hinweise
	data	Ja	InteractiveMessageData	Enthält die Wörterbücher Content und ReceivedMessage
	Version	Ja	Zeichenfolge	Muss „1.0“ sein.
data	Inhalt	Ja	InteractiveMessageContent	Interaktiver Inhalt der iMessage-App
	Nachrichte beantwortet	Ja	ReplyMessage	Konfiguration der Nachrichtenanzeige nach dem Senden einer Antwort auf eine interaktive Nachricht
Inhalt	AppIconUrl	Ja	Zeichenfolge	AWS-S3-URL
	appld	Ja	Zeichenfolge	Geschäftliche iMessage-App-ID
	Name der App	Ja	Zeichenfolge	Name der geschäftlichen iMessage-App
	Gebot	Ja	Zeichenfolge	Gebot für die iMessage-App für Unternehmen. Muster: MessageExtension BalloonPlugin com.apple.Messages.ms: {team-id}: {ext-bundle-id}
	Daten-URL	Ja	Zeichenfolge	Daten, die an die iMessage-App übergeben werden
	verwendet LiveLayout	Nein	boolesch	Standard: Wahr
	Titel	Ja	Zeichenfolge	Titel der Imessage-App-Blase

Übergeordnetes Feld	Feld	Erforderlich	Typ	Andere Hinweise
	Untertitel	Nein	Zeichenfolge	Untertitel der Immessage-App-Blase
Nachrichten beantworten	Titel	Nein	Zeichenfolge	
	Untertitel	Nein	Zeichenfolge	
	Bildtyp	Nein	Zeichenfolge	Muss eine gültige öffentlich zugängliche URL sein
	Bilddatei	Nein	Zeichenfolge	Kann ohne ein Bild nicht existieren

Umfangreiche Formatierung von Titeln und Untertiteln

Sie können den Titeln und Untertiteln Ihrer Chat-Nachrichten umfangreiche Formatierungen hinzufügen. Sie können beispielsweise Links, kursive, fett gedruckte, nummerierte Listen und Aufzählungen hinzufügen. Sie können [Markdown](#) verwenden, um Ihren Text zu formatieren.

Die folgende Abbildung einer Chatbox zeigt ein Beispiel für eine Listenauswahl mit umfangreicher Formatierung im Titel und Untertitel.

- Der Titel **How can we help?** aws.amazon.com ist fett gedruckt und enthält einen Link.
- Der Untertitel enthält kursiv und fett formatierten Text, eine Aufzählung und eine nummerierte Liste. Außerdem werden ein einfacher Link, ein Textlink und ein Beispielcode angezeigt.
- Am unteren Rand des Chat-Felds werden drei Elemente zur Listenauswahl angezeigt.

BOT 1:05 PM

The title is bold and contains a link.

How can we help? aws.amazon.com

This is some *emphasized text* and some **strongly emphasized text**

This is a bulleted list:

- item 1
- item 2
- item 3

The subtitle contains italics and bold text.

The subtitle contains a bulleted list and a numbered list.

This is a numbered list:

1. item 1
2. item 2
3. item 3

You can format links a variety of ways.

Questions? Visit <https://plainlink.com/faq>

This is a link

This is `<code />`

You can format text as code.

Check self-service options

Talk to an agent

End chat

Wie formatiert man Text mit Markdown

Sie können Titel- und Untertitelzeichenfolgen in einem mehrzeiligen Format oder in einer einzigen Zeile mit `\r\n`` Zeilenumbruchzeichen schreiben.

- Mehrzeiliges Format: Das folgende Codebeispiel zeigt, wie Sie Listen im Markdown-Format in einem mehrzeiligen Format erstellen.

```
const MultiLinePickerSubtitle = `This is some *emphasized text* and some **strongly emphasized text**`
```

This is a bulleted list (multiline):

```
* item 1
* item 2
* item 3
```

This is a numbered list:

```
1. item 1
2. item 2
```

3. item 3

Questions? Visit <https://plainlink.com/faq>

[This is a link](<https://aws.amazon.com>)

This is ```\`

```
const PickerTemplate = {
  templateType: "ListPicker|Panel",
  version: "1.0",
  data: {
    content: {
      title: "How can we help?",
      subtitle: MultiLinePickerSubtitle,
      elements: [ /* ... */ ]
    }
  }
}
```

- Einzeiliges Format: Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie mithilfe von ```\r\n`-Zeilenumbruchzeichen einen Untertitel in einer einzigen Zeile erstellen.

```
const SingleLinePickerSubtitle = "This is some *emphasized text* and some **strongly emphasized text**\r\nThis is a bulleted list:\n* item 1\n* item 2\n* item 3\n\nThis is a numbered list:\n1. item 1\n2. item 2\n3. item 3\n\nQuestions? Visit https://plainlink.com/faq\r\n[This is a link](https://aws.amazon.com)\r\nThis is `</code>";

const PickerTemplate = {
  templateType: "ListPicker|Panel",
  version: "1.0",
  data: {
    content: {
      title: "How can we help?",
      subtitle: SingleLinePickerSubtitle,
      elements: [ /* ... */ ]
    }
  }
}
```

Im folgenden Beispiel wird gezeigt, wie kursiv und fett formatierter Text mit Markdown formatiert wird:

This is some **emphasized text** and some ****strongly emphasized text****

Im folgenden Beispiel wird gezeigt, wie Sie Text als Code mit Markdown formatieren:

This is `<code />`

Wie formatiert man Links mit Markdown

Verwenden Sie die folgende Syntax, um einen Link zu erstellen:

```
[aws](https://aws.amazon.com)
```

Die folgenden Beispiele zeigen zwei Möglichkeiten, wie Sie Links mit Markdown hinzufügen können:

Questions? Visit <https://plainlink.com/faq>

```
[This is a link](https://aws.amazon.com)
```

Aufrufen von AWS Lambda-Funktionen

Amazon Connect kann mit Ihren eigenen Systemen interagieren und dynamisch verschiedene Wege in Flows nehmen. Hierzu rufen Sie AWS Lambda-Funktionen in einem Flow auf, rufen die Ergebnisse ab und rufen Ihre eigenen Services auf oder interagieren mit anderen AWS-Datenspeichern oder -Services. Weitere Informationen finden Sie im [AWS Lambda-Entwicklerhandbuch](#).

Um eine Lambda-Funktion aus einem Flow aufzurufen, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Aufgaben

- [Erstellen einer Lambda-Funktion](#)
- [Hinzufügen einer Lambda-Funktion zu Ihrer Amazon Connect-Instance](#)
- [Aufrufen einer Lambda-Funktion aus einem Flow](#)
- [Konfigurieren Ihrer Lambda-Funktion zum Parsen des Ereignisses](#)
- [Überprüfen der Funktionsantwort](#)
- [Verwenden der Lambda-Funktionsantwort](#)
- [Tutorial: Eine Lambda-Funktion erstellen und in einem Flow aufrufen](#)

Erstellen einer Lambda-Funktion

Erstellen Sie eine Lambda-Funktion mit einer beliebigen Laufzeit und konfigurieren Sie sie. Weitere Informationen finden Sie unter [Erste Schritte mit Lambda](#) im AWS Lambda-Entwicklerhandbuch.

Wenn Sie die Lambda-Funktion in derselben Region wie Ihr Kontaktcenter erstellen, können Sie die Lambda-Konsole verwenden, um die Lambda-Funktion zu Ihrer Instance hinzuzufügen wie im nächsten Schritt beschrieben: [Hinzufügen einer Lambda-Funktion zu Ihrer Amazon Connect-Instance](#).

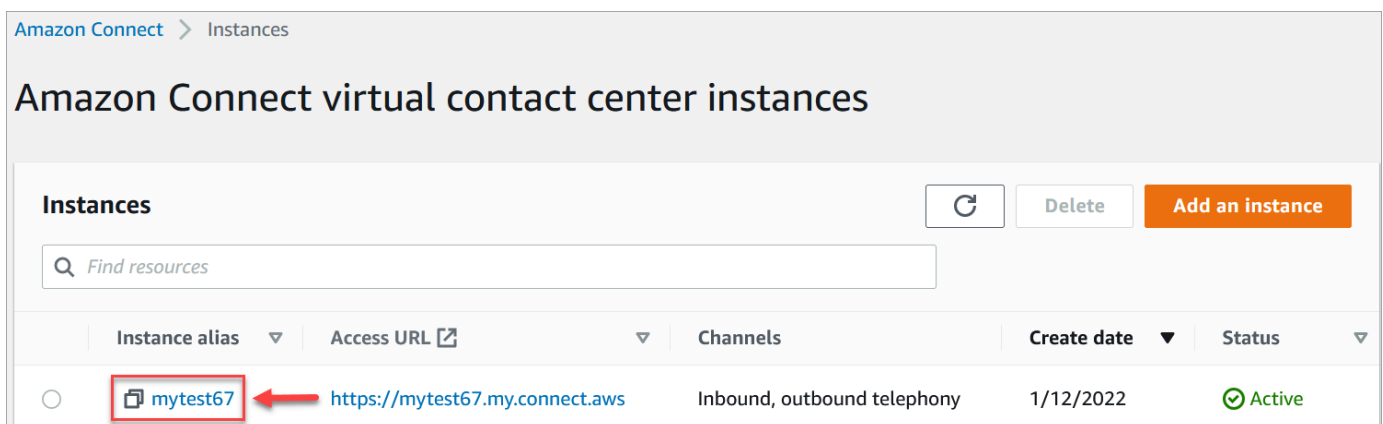
Hierdurch werden automatisch Berechtigungen hinzugefügt, die Amazon Connect den Aufruf der Lambda-Funktion gestatten. Wenn sich die Lambda-Funktion in einer anderen Region befindet, können Sie diese Ihrem Flow mittels des Flow-Designers und die Ressourcenberechtigung mittels des Befehls [add-permission](#) hinzufügen. Als Prinzipal verwenden Sie `connect.amazonaws.com` und als ARN den ARN Ihrer Amazon Connect-Instance. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden von ressourcenbasierten Richtlinien für AWS Lambda](#) im AWS Lambda-Entwicklerhandbuch.

Hinzufügen einer Lambda-Funktion zu Ihrer Amazon Connect-Instance

Bevor Sie eine Lambda-Funktion in einem Fluss verwenden können, müssen Sie sie zu Ihrer Amazon Connect-Instance hinzufügen.

Hinzufügen einer Lambda-Funktion zu Ihrer Instance

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Instance-Seite Ihren Instance-Namen in der Spalte Instance Alias aus. Dieser Instancenamen erscheint in der URL, die Sie für den Zugriff auf Amazon Connect verwenden.



The screenshot shows the Amazon Connect console interface. At the top, it says "Amazon Connect > Instances". Below that is the heading "Amazon Connect virtual contact center instances". There are three buttons: "Refresh", "Delete", and "Add an instance". A search bar contains the text "Find resources". Below the search bar is a table with columns: "Instance alias", "Access URL", "Channels", "Create date", and "Status". The table has one row with the following data: "mytest67" (highlighted with a red box and a red arrow), "https://mytest67.my.connect.aws", "Inbound, outbound telephony", "1/12/2022", and "Active".

Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
mytest67	https://mytest67.my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	1/12/2022	Active

3. Klicken Sie im Navigationsbereich auf Flows.

4. Verwenden Sie im Bereich AWS Lambda das Drop-down-Feld Funktion (Funktion), um die Funktion auszuwählen, die Sie Ihrer Instance hinzufügen möchten.

 Tip

In der Drop-down-Liste werden nur die Funktionen aufgeführt, die sich in derselben Region wie Ihre Instance befinden. Wenn keine Funktionen aufgeführt sind, wählen Sie [Create a new function](#) (Neue Lambda-Funktion erstellen). Dadurch wird die AWS Lambda-Konsole geöffnet.

Um ein Lambda in einer anderen Region oder einem anderen Konto zu verwenden, können Sie im [Aufrufen einer AWS Lambda -Funktion](#) unter Select a function den ARN eines Lambdas eingeben. Richten Sie dann die entsprechende ressourcenbasierte Richtlinie für dieses Lambda ein, damit der Flow es aufrufen kann.

Um `lambda:AddPermission` anzurufen, müssen Sie:

- Stellen Sie den Principal auf `connect.amazonaws.com` ein
- Stellen Sie als Quellkonto das Konto ein, in dem sich Ihre Instance befindet.
- Setzen Sie den Quell-ARN auf den ARN Ihrer Instance.

Weitere Informationen finden Sie unter [Granting function access to other accounts](#).

5. Wählen Sie `Add Lambda Function`. Überprüfen Sie, ob der ARN der Funktion in `Lambda Functions` (Lambda-Funktionen) hinzugefügt wurde.

Jetzt können Sie in Ihren Flowsn auf diese Lambda-Funktion verweisen.

Aufrufen einer Lambda-Funktion aus einem Flow

1. Öffnen oder erstellen Sie einen Flow.
2. Fügen Sie dem Raster einen [Aufrufen einer AWS Lambda -Funktion](#)-Block (in der Gruppe Integrate (Integrieren) hinzu. Verbinden Sie die Verzweigungen, die zum Block und vom Block wegführen.
3. Wählen Sie den Titel des [Aufrufen einer AWS Lambda -Funktion](#)-Blocks, um seine Seite „Eigenschaften“ zu öffnen.
4. Wählen Sie unter `Select a function` (Funktion auswählen) aus der Liste der Funktionen aus, die Sie Ihrer Instance hinzugefügt haben.

5. (Optional) Wählen Sie unter Function input parameters (Funktionseingabeparameter) die Option Add a parameter (Parameter hinzufügen). Sie können Schlüssel-Wert-Paare angeben, die an die Lambda-Funktion gesendet werden, wenn sie aufgerufen wird. Sie können auch einen Timeout-Wert für die Funktion angeben.
6. Geben Sie unter Timeout (max 8 seconds) (Timeout (max. 8 Sekunden)) an, wie lange gewartet werden soll, bis Lambda ein Zeitlimit überschreitet. Nach Flow dieser Zeit leitet der Kontakt den Fehlerzweig weiter.

Bei jedem Aufruf der Lambda-Funktion übergeben Sie einen Standardsatz von Informationen zum ausgeführten Kontakt und alle zusätzlichen Attribute, die in Function input parameters für den Block Invoke AWS Lambda function definiert sind.

Im Folgenden sehen Sie ein Beispiel für eine JSON-Anfrage an eine Lambda-Funktion:

```
{
  "Details": {
    "ContactData": {
      "Attributes": {
        "exampleAttributeKey1": "exampleAttributeValue1"
      },
      "Channel": "VOICE",
      "ContactId": "4a573372-1f28-4e26-b97b-XXXXXXXXXX",
      "CustomerEndpoint": {
        "Address": "+1234567890",
        "Type": "TELEPHONE_NUMBER"
      },
      "CustomerId": "someCustomerId",
      "Description": "someDescription",
      "InitialContactId": "4a573372-1f28-4e26-b97b-XXXXXXXXXX",
      "InitiationMethod": "INBOUND | OUTBOUND | TRANSFER | CALLBACK",
      "InstanceARN": "arn:aws:connect:aws-region:1234567890:instance/
c8c0e68d-2200-4265-82c0-XXXXXXXXXX",
      "LanguageCode": "en-US",
      "MediaStreams": {
        "Customer": {
          "Audio": {
            "StreamARN": "arn:aws:kinesisvideo::eu-
west-2:111111111111:stream/instance-alias-contact-ddddddd-bbbb-dddd-eeee-
ffffffffffff/999999999999",
            "StartTimestamp": "1571360125131", // Epoch time value
            "StopTimestamp": "1571360126131",
```

```

        "StartFragmentNumber": "100" // Numeric value for fragment
    number
        }
    },
    "Name": "ContactFlowEvent",
    "PreviousContactId": "4a573372-1f28-4e26-b97b-XXXXXXXXXXXX",
    "Queue": {
        "ARN": "arn:aws:connect:eu-west-2:111111111111:instance/cccccccc-
        bbbb-dddd-eeee-ffffffffffff/queue/aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-eeeeeeeeeeee",
        "Name": "PasswordReset"
        "OutboundCallerId": {
            "Address": "+12345678903",
            "Type": "TELEPHONE_NUMBER"
        }
    },
    "References": {
        "key1": {
            "Type": "url",
            "Value": "urlvalue"
        }
    },
    "SystemEndpoint": {
        "Address": "+1234567890",
        "Type": "TELEPHONE_NUMBER"
    }
},
"Parameters": {"exampleParameterKey1": "exampleParameterValue1",
               "exampleParameterKey2": "exampleParameterValue2"}
},
"Name": "ContactFlowEvent"
}

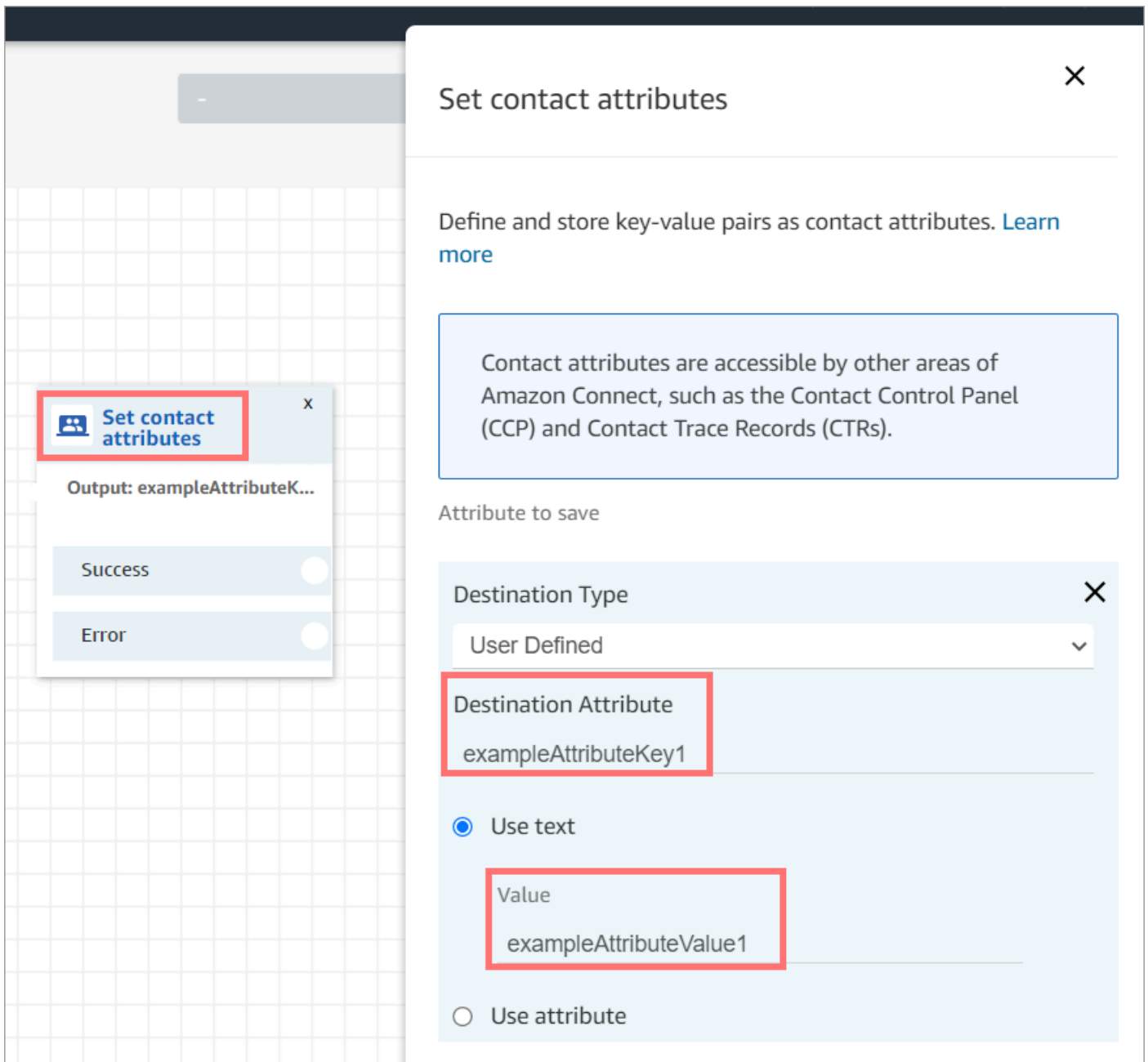
```

Die Anfrage ist in zwei Teile gegliedert:

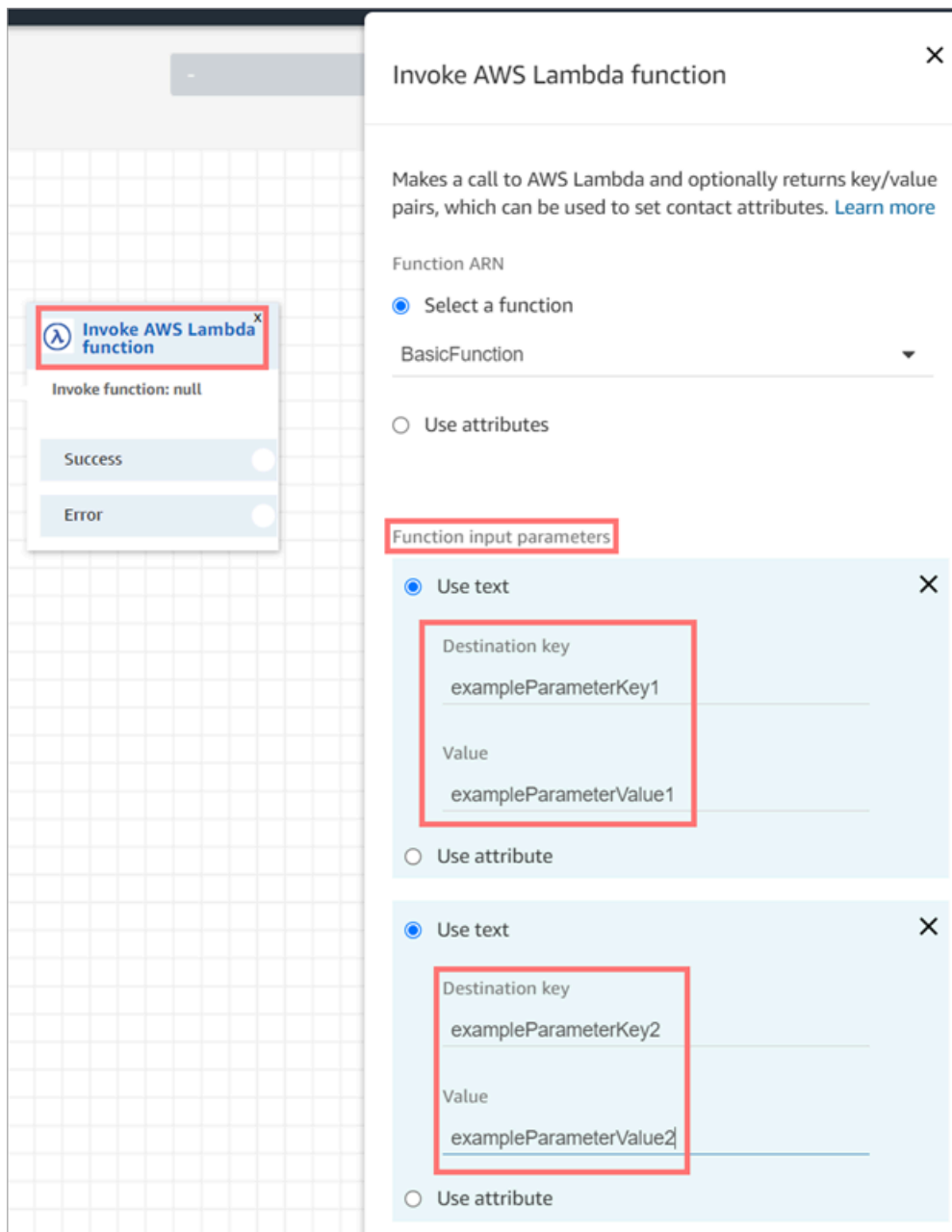
- Kontaktdaten – Diese werden immer von Amazon Connect für jeden Kontakt weitergegeben. Einige Parameter sind optional.

Dieser Abschnitt kann Attribute enthalten, die zuvor einem Kontakt zugeordnet wurden, z. B. wenn der Block Set contact attributes in einem Flow verwendet wurde. Diese Map kann leer sein, wenn es keine gespeicherten Attribute gibt.

Die folgende Abbildung zeigt, wo diese Attribute auf der Seite „Eigenschaften“ von Set contact attributes angezeigt würden.



- Parameter – Dies sind spezifische Parameter für diesen Aufruf, die bei der Erstellung der Lambda-Funktion definiert wurden. Die folgende Abbildung zeigt, wo diese Parameter auf der Seite „Eigenschaften“ des Funktionsblocks Invoke erscheinen würden. AWS Lambda



Der Block Invoke Lambda kann Eingabeparameter im JSON-Format empfangen und unterstützt sowohl primitive Datentypen als auch verschachteltes JSON. Das Folgende ist ein Beispiel für eine JSON-Eingabe, die im Invoke-Lambda-Block verwendet werden kann.

```
{  
  "Name": "Jane",  
  "Age":10,  
  "isEnrolledInSchool": true,  
}
```

```
"hobbies": {  
  "books":["book1", "book2"],  
  "art":["art1", "art2"]  
}  
}
```

Richtlinie für die Wiederholung von Aufrufen

Wenn Ihr Lambda-Aufruf in einem Flow gedrosselt wird, wird die Anfrage wiederholt. Sie wird auch wiederholt, wenn ein allgemeiner Service-Fehler (500) auftritt.

Wenn ein synchroner Aufruf einen Fehler zurückgibt, wiederholt Amazon Connect diesen bis zu 3 Mal, maximal 8 Sekunden lang. An diesem Punkt fährt der Flow mit dem Fehlerzweig fort.

Weitere Informationen darüber, wie Lambda Wiederholungen durchführt, finden Sie unter [Error Handling and Automatic Retries in AWS Lambda](#).

Aufrufen mehrerer Lambda-Funktionen

Kunden hören Stille, während eine Lambda-Funktion ausgeführt wird. Wir empfehlen, zwischen den Funktionen einen Block mit Play prompt einzufügen, um die Kunden bei der Stange zu halten und ihnen die lange Interaktion bewusst zu machen.

Konfigurieren Ihrer Lambda-Funktion zum Parsen des Ereignisses

Um Attribute und Parameter zwischen Ihrer Lambda-Funktion und Amazon Connect erfolgreich zu übergeben, konfigurieren Sie Ihre Funktion so, dass sie die vom Invoke AWS Lambda function-Block gesendete JSON-Anforderung oder Set contact attributes parst, und definieren Sie alle Geschäftslogiken, die angewendet werden sollen. Wie die JSON analysiert wird, hängt von der Laufzeit ab, die Sie für Ihre Funktion verwenden.

Der folgende Code zeigt beispielsweise, wie der Zugriff auf `exampleParameterKey1` über den Block Invoke AWS Lambda function und den Block Set contact attributes mithilfe **exampleAttributeKey1** von Node.JS erfolgt:

```
exports.handler = function(event, context, callback) {  
  // Example: access value from parameter (Invoke AWS Lambda function)  
  let parameter1 = event['Details']['Parameters']['exampleParameterKey1'];  
}
```

```
// Example: access value from attribute (Set contact attributes block)
let attribute1 = event['Details']['ContactData']['Attributes']['exampleAttributeKey1'];

// Example: access customer's phone number from default data
let phone = event['Details']['ContactData']['CustomerEndpoint']['Address'];

// Apply your business logic with the values
// ...
}
```

Überprüfen der Funktionsantwort

Tip

Das Verweisen auf ein Array wird in einem Datenfluss nicht unterstützt. Arrays können nur in einer anderen Lambda-Funktion verwendet werden.

Die Antwort der Lambda-Funktion kann entweder `STRING_MAP` oder `JSON` sein und muss bei der Konfiguration des Blocks `AWS-Lambda-Funktion aufrufen` im Datenfluss festgelegt werden. Wenn die Antwortvalidierung auf `STRING_MAP` gesetzt ist, sollte die Lambda-Funktion ein flaches Objekt mit Schlüssel-/Wert-Paaren des Typs Zeichenfolge zurückgeben. Wenn die Antwortvalidierung auf `JSON` gesetzt ist, kann die Lambda-Funktion jedes gültige JSON-Format, einschließlich verschachtelter JSON-Formate zurückgeben.

Invoke AWS Lambda function ✕

Makes a call to AWS Lambda and optionally returns key/value pairs, which can be used to set contact attributes. [Info](#)

Function ARN

Set manually

Add a function ✕ ▾

ConnectLambda

Set dynamically

Function input parameters

[Add a parameter](#)

Timeout

Timeout

3

max. 8 seconds

Response validation

Validates lambda responses to support any valid JSON or flat object of key/value pairs of string type. [Info](#)

STRING MAP

Lambda returns a flat object of key/value pairs of string type.

JSON

Cancel Save

Die Lambda-Antwort kann bis zu 32 KB groß sein. Wenn nicht erreicht wird, die Funktion eine Ausnahme auslöst, die Antwort nicht verstanden wird oder die Lambda-Funktion mehr Zeit benötigt als das Limit, springt der Flow zum `ERROR`-Label.

Testen Sie die von Ihrer Lambda-Funktion zurückgegebene Ausgabe, um sich zu vergewissern, dass sie bei der Rückgabe an Amazon Connect korrekt genutzt wird. Das folgende Beispiel zeigt eine Beispielantwort in Node.JS:

```
exports.handler = function(event, context, callback) {
  // Extract data from the event object
  let phone = event['Details']['ContactData']['CustomerEndpoint']['Address'];

  // Get information from your APIs

  let customerId = getAccountIdByPhone(phone);
  let customerBalance = getBalanceByAccountId(customerId);

  let resultMap = {
    AccountId: customerId,
    Balance: '$' + customerBalance,
  }

  callback(null, resultMap);
}
```

Dieses Beispiel zeigt eine Beispielantwort, bei der Python verwendet wird:

```
def lambda_handler(event, context):
  // Extract data from the event object
  phone = event['Details']['ContactData']['CustomerEndpoint']['Address']

  // Get information from your APIs
  customerId = getAccountIdByPhone(phone)
  customerBalance = getBalanceByAccountId(customerId)

  resultMap = {
    "AccountId": customerId,
    "Balance": '$%s' % customerBalance
  }

  return resultMap
```

Die von der Funktion zurückgegebene Ausgabe muss ein flaches Objekt von Schlüssel-Wert-Paaren sein, mit Werten, die nur alphanumerische, Strich- und Unterstrichzeichen enthalten. Die Größe der zurückgegebenen Daten muss unter 32 Kb UTF-8-Daten liegen.

Das folgende Beispiel zeigt die JSON-Ausgabe dieser Lambda-Funktionen:

```
{
  "AccountId": "a12345689",
  "Balance": "$1000"
}
```

Wenn die Antwortvalidierung auf JSON gesetzt ist, kann die Lambda-Funktion sogar eine verschachtelte JSON-Datei zurückgeben, zum Beispiel:

```
{
  "Name": {
    "First": "John",
    "Last": "Doe"
  },
  "AccountId": "a12345689",
  "OrderIds": ["x123", "y123"]
}
```

Sie können jedes Ergebnis zurückgeben, solange es sich um einfache Schlüssel-Wert-Paare handelt.

Verwenden der Lambda-Funktionsantwort

Es gibt zwei Möglichkeiten, die Funktionsantwort in Ihrem Flow zu verwenden. Sie können entweder direkt auf die von der Lambda-Funktion zurückgegebenen Variablen verweisen oder die von der Funktion zurückgegebenen Werte als Kontaktattribute speichern und dann auf die gespeicherten Attribute verweisen. Wenn Sie einen externen Verweis auf die Antwort einer Lambda-Funktion verwenden, erhält der Verweis immer die Antwort der zuletzt aufgerufenen Funktion. Um die Antwort einer Funktion zu verwenden, bevor eine nachfolgende Funktion aufgerufen wird, muss die Antwort als Kontaktattribut gespeichert oder als Parameter an die nächste Funktion übergeben werden.

1. Direktes Zugreifen auf Variablen

Wenn Sie direkt auf Variablen zugreifen, können Sie sie zwar in GesprächsFlowblöcken verwenden, sie sind jedoch nicht in Kontaktverfolgungsdatensätzen enthalten. Um direkt auf diese Variablen

in einem GesprächsFlowblock zuzugreifen, fügen Sie den Block InvokeAWS Lambda function (-Funktion aufrufen) hinzu und verweisen Sie dann auf die Attribute, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

```
Name - $.External.Name  
Address - $.External.Address  
CallerType - $.External.CallerType
```

Die folgende Abbildung zeigt die Seite „Eigenschaften“ des Blocks Play prompt. Die Variablen werden im Text-to-Speech-Block angegeben.

Select from the prompt library (audio)

Text-to-speech or chat text

Enter text

Your id is <say-as interpret-as="characters">\$.External.AccountId</say-as>.

Your balance is <say-as interpret-as="cardinal">\$.External.Balance</say-as>

Enter dynamically

Interpret as

SSML

Stellen Sie sicher, dass der für das Quellattribut angegebene Name mit dem von Lambda zurückgegebenen Schlüsselnamen übereinstimmt.

2. Speichern von Variablen als Kontaktattribute

Wenn Sie die Variablen als Kontaktattribute speichern, können Sie sie im gesamten Flow verwenden, und sie sind in den Kontaktverfolgungsdatensätzen enthalten.

Um die zurückgegebenen Werte als Kontaktattribute zu speichern und anschließend auf sie zu verweisen, verwenden Sie in Ihrem Flow einen Block Set contact attributes (Kontaktattribute festlegen) nach dem Block Invoke AWS Lambda function (-Funktion aufrufen). Wählen Sie Use attribute, External als Type. Folgen Sie dem Beispiel, das wir verwenden, und setzen Sie das

Destination Attribute auf MyAccountId und legen Sie das attribute auf AccountId fest. Machen Sie dasselbe für MyBalance und Balance. Diese Konfiguration wird in der folgenden Abbildung dargestellt.

```
1 import json
2
3 def lambda_handler(event, context):
4     phone = event['Details']['ContactData']['CustomerEndpoint']['Address']
5     customerAccountId = getAccountIdByPhone(phone)
6     customerBalance = getBalanceByAccountId(customerAccountId)
7
8     resultMap = {
9         "AccountId": customerAccountId,
10        "Balance": '%s' % customerBalance
11    }
12
13    return resultMap
14
```

Latest: Published

Set contact attributes

Define and store key-value pairs as contact attributes. [Learn more](#)

Set contact attributes x

Multiple attributes (2)

- Success
- Error

Destination Type: User Defined

Destination Attribute: MyAccountId

Use text

Use attribute

Type: External

Attribute: AccountId

Destination Type: User Defined

Destination Attribute: MyBalance

Use text

Use attribute

Fügen Sie die Adresse als Source attribute (Quellattribut) hinzu und verwenden Sie `returnedContactAddress` als den Destination key (Zielschlüssel). Fügen Sie dann `CallerType` als Source attribute hinzu und verwenden Sie `returnedContactType` als Destination key, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

Prompt

Select from the prompt library (audio)

Text-to-speech or chat text

Enter text

Your ID is <say-as interpret-as="characters">\$.Attributes.MyAccountId</say-as>

Your balance is <say-as interpret-as="cardinal">\$.Attributes.MyBalance</say-as>

Enter dynamically

Interpret as

SSML

Stellen Sie sicher, dass der für das externe Quellattribut angegebene Name mit dem von Lambda zurückgegebenen Schlüsselnamen übereinstimmt.

Tutorial: Eine Lambda-Funktion erstellen und in einem Flow aufrufen

Schritt 1: Ein Lambda-Beispiel erstellen

1. Melden Sie sich bei AWS Management Console an und öffnen Sie die AWS Lambda-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/lambda>.
2. Wählen Sie unter AWS Lambda Create function.
3. Wählen Sie Author from scratch, falls es nicht bereits ausgewählt ist. Geben Sie unter Basic information für Function name `MyFirstConnectLambda` ein. Für alle anderen Optionen übernehmen wir die Standardeinstellungen. Diese Optionen sind in der folgenden Abbildung der AWS-Lambda-Konsole dargestellt.

Lambda > Functions > Create function

Create function Info

Choose one of the following options to create your function.

Author from scratch Info
Start with a simple Hello World example.

Use a blueprint
Build a Lambda application from sample code and configuration presets for common use cases.

Container image
Select a container image to deploy for your function.

Browse serverless app repository
Deploy a sample Lambda application from the AWS Serverless Application Repository.

Basic information

Function name Info
Enter a name that describes the purpose of your function.

Use only letters, numbers, hyphens, or underscores with no spaces.

Runtime Info
Choose the language to use to write your function. Note that the console code editor supports only Node.js, Python, and Ruby.

Architecture Info
Choose the instruction set architecture you want for your function code.
 x86_64
 arm64

Permissions Info
By default, Lambda will create an execution role with permissions to upload logs to Amazon CloudWatch Logs. You can customize this default role later when adding triggers.
[▶ Change default execution role](#)

[▶ Advanced settings](#)

[Cancel](#) [Create function](#)

4. Wählen Sie Create function (Funktion erstellen).
5. Löschen Sie im Feld Code source auf der Registerkarte index.js den Vorlagencode aus dem Code-Editor.
6. Kopieren Sie den folgenden Code und fügen Sie diesen in den Code-Editor ein, wie im folgenden Bild zu sehen:

Code source [Info](#)

File Edit Find View Go Tools Window **Test** **Deploy** Changes not deployed

Go to Anything (Ctrl-P)

Environment: MyFirstConnectLaml, index.js

```

1 exports.handler = async (event, context, callback) => {
2 // Extract information
3   const customerNumber = event.Details.ContactData.CustomerEndpoint.Address;
4   const companyName = event.Details.Parameters.companyName;
5 // Fetch data
6   const balance = await fetchBalance(customerNumber, companyName);
7   const support = await fetchSupportUrl(companyName);
8 // Prepare result
9   const resultMap = {
10    customerBalance: balance,
11    websiteUrl: support
12  }
13  callback(null, resultMap);
14 }
15
16   async function fetchBalance(customerPhoneNumber, companyName) {
17 // Get data from your API Gateway or Database like DynamoDB
18   return Math.floor(Math.random() * 1000);
19 }
20
21   async function fetchSupportUrl(companyName) {
22 // Get data from your API Gateway or Database like DynamoDB
23   return 'www.GGG.com/support';
24 }

```

```

exports.handler = async (event, context, callback) => {
// Extract information
  const customerNumber = event.Details.ContactData.CustomerEndpoint.Address;
  const companyName = event.Details.Parameters.companyName;
// Fetch data
  const balance = await fetchBalance(customerNumber, companyName);
  const support = await fetchSupportUrl(companyName);
// Prepare result
  const resultMap = {
    customerBalance: balance,
    websiteUrl: support
  }
  callback(null, resultMap);
}

  async function fetchBalance(customerPhoneNumber, companyName) {
// Get data from your API Gateway or Database like DynamoDB
  return Math.floor(Math.random() * 1000);
}

  async function fetchSupportUrl(companyName) {
// Get data from your API Gateway or Database like DynamoDB
  return 'www.GGG.com/support';
}

```

```
}
```

Dieser Code generiert ein zufälliges Ergebnis für CustomerBalance.

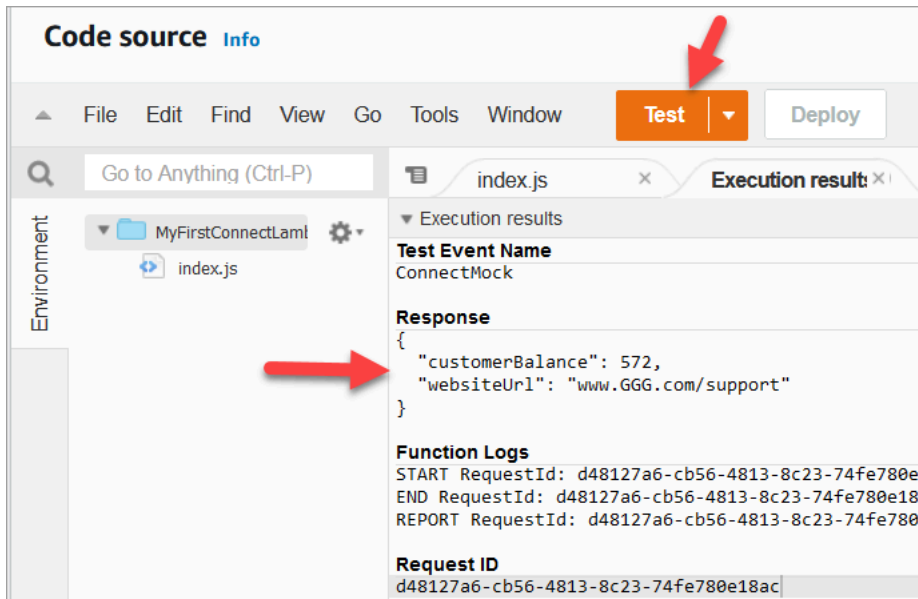
7. Wählen Sie Bereitstellen aus.
8. Nachdem Sie Deploy ausgewählt haben, wählen Sie Test, um den Test-Editor zu starten.
9. Wählen Sie im Dialogfeld Configure test event die Option Creat new event aus. Geben Sie als Event name ConnectMock als Testnamen ein.
10. Löschen Sie im Feld Event JSON den Beispielcode und geben Sie stattdessen den folgenden Code ein.

```
{
  "Details": {
    "ContactData": {
      "Attributes": {},
      "Channel": "VOICE",
      "ContactId": "4a573372-1f28-4e26-b97b-XXXXXXXXXXXX",
      "CustomerEndpoint": {
        "Address": "+1234567890",
        "Type": "TELEPHONE_NUMBER"
      },
      "InitialContactId": "4a573372-1f28-4e26-b97b-XXXXXXXXXXXX",
      "InitiationMethod": "INBOUND | OUTBOUND | TRANSFER | CALLBACK",
      "InstanceARN": "arn:aws:connect:aws-region:1234567890:instance/c8c0e68d-2200-4265-82c0-XXXXXXXXXXXX",
      "PreviousContactId": "4a573372-1f28-4e26-b97b-XXXXXXXXXXXX",
      "Queue": {
        "ARN": "arn:aws:connect:eu-west-2:111111111111:instance/cccccccc-bbbb-dddd-eeee-ffffffffffff/queue/aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-eeeeeeeeeeee",
        "Name": "PasswordReset"
      },
      "SystemEndpoint": {
        "Address": "+1234567890",
        "Type": "TELEPHONE_NUMBER"
      }
    },
    "Parameters": {
      "companyName": "GGG"
    }
  },
  "Name": "ContactFlowEvent"
}
```

```
}

```

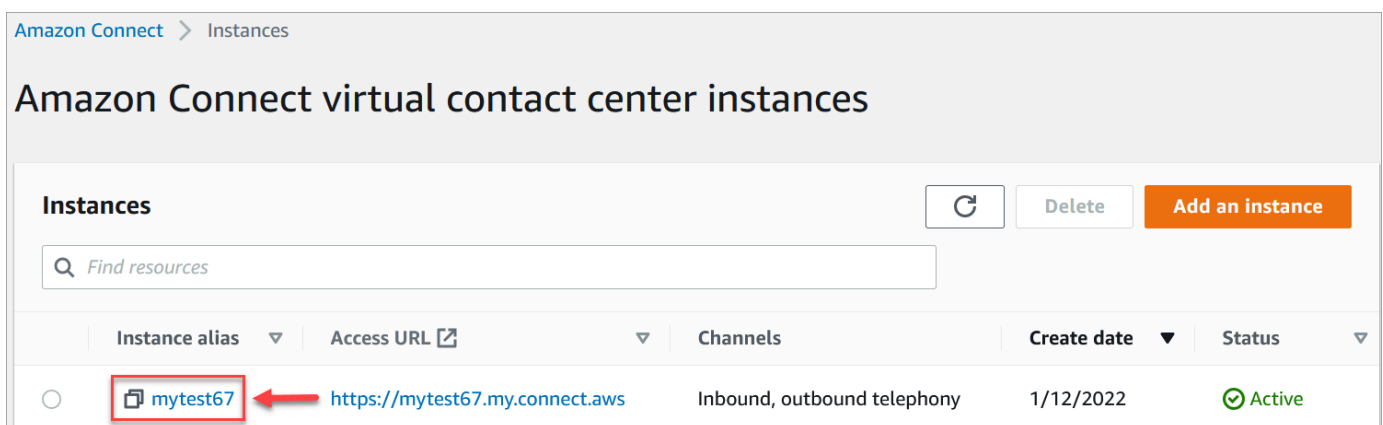
11. Wählen Sie Speichern.
12. Wählen Sie Test aus. Sie sollten folgendes Bild sehen, das der folgenden Abbildung ähnelt:



Ihr Gleichgewicht wird anders sein. Der Code generiert eine Zufallszahl

Schritt 2: Hinzufügen von Lambda zu Amazon Connect

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie Ihren Amazon Connect-Instance-Alias.



3. Wählen Sie im Navigationsmenü Flows.
4. Verwenden Sie im Abschnitt AWS Lambda das Dropdown-Feld Lambda functions, um MyFirstConnectLambda auszuwählen.

Amazon Connect ×

Instances

Overview

Telephony

Data storage

Data streaming

Contact flows

Analytics tools

Approved origins

Customer Profiles

Tasks

AWS Lambda

By using AWS Lambda function, you can retrieve data from data contact can be routed to the appropriate contact flow branch. E permission to invoke them [Create a new Lambda function](#)

Lambda Functions

Choose an option

+ Add Lambda Function

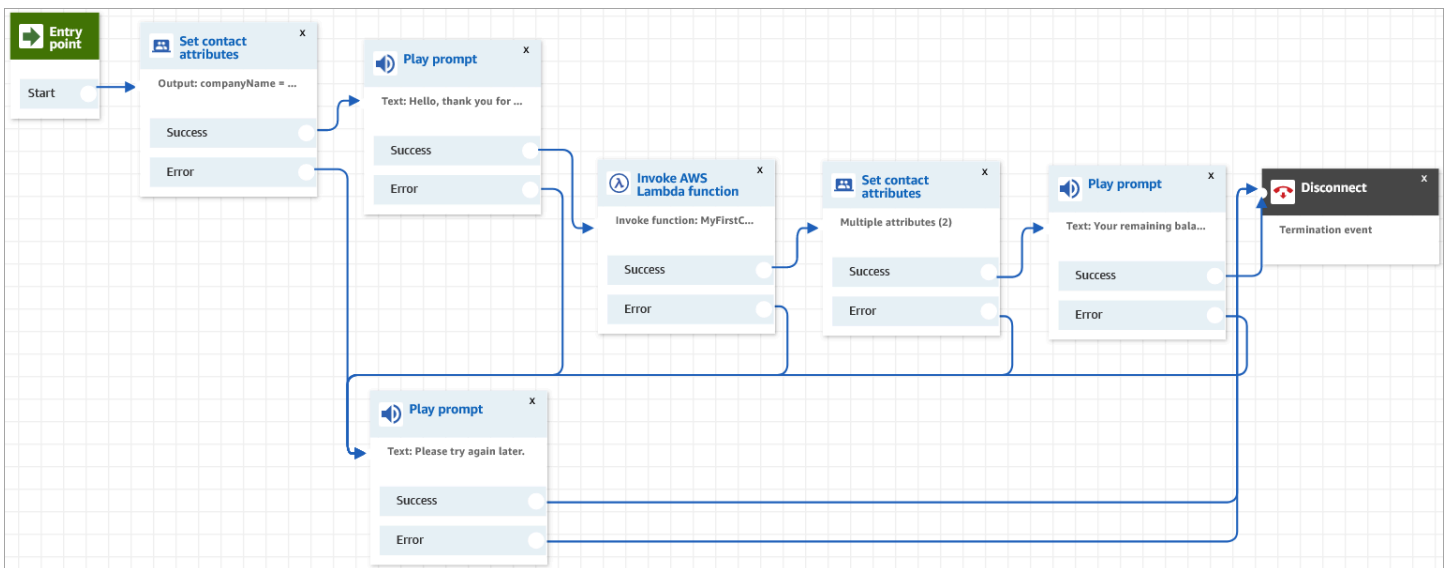
Lambda Functions

Function Arn	Arn
MyFirstConnectLambda	arn:aws:lambda:us-wes...

5. Wählen Sie Add Lambda Function.

Schritt 3: Erstellen des KontaktFlows

Die folgende Abbildung ist ein Beispiel für den Flow, den Sie mithilfe der Schritte in diesem Verfahren erstellen werden. Es enthält die folgenden Blöcke: Set contact attributes, Play prompt, AWSLambda-Funktion aufrufen, einen weiteren Block Set contact attributes, einen weiteren Play prompt-Block und schließlich einen Disconnect-Block.



1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect-Admin-Website unter <https://instance.name.my.connect.aws/> an.
2. Rufen Sie über das Navigationsmenü Routing, Flows, Create a contact flow auf.
3. Ziehen Sie einen [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#)-Block auf das Raster und konfigurieren Sie die zugehörige Seite „Eigenschaften“, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:

Set contact attributes

Define and store key-value pairs as contact attributes. [Info](#)

i Contact attributes are accessible by other areas of Amazon Connect, such as the Contact Control Panel (CCP) and Contact Trace Records (CTRs).

Namespace
User defined

Attribute
companyName

Set manually
Value
GGG

Set dynamically

[Add another attribute](#)

- a. Namespace = User defined.
 - b. Attribute = companyName.
 - c. Wählen Sie Set manually aus. Value = GGG.
 - d. Wählen Sie Speichern.
4. Ziehen Sie einen [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#)-Block auf das Raster und konfigurieren Sie die zugehörige Seite „Eigenschaften“, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:

Play prompt

Delivers an audio or chat message. [Info](#)

Select from the prompt library (audio)

Specify an audio file from an S3 bucket

Text-to-speech or chat text

Set manually

Enter text to be spoken

Hello, thank you for calling
\$.Attributes.companyName.inc.

Set dynamically


Interpret as
SSML


- a. Wählen Sie „Text-to-speech“ oder „chat text“, Set manually, und legen Sie für Interpret as als SSML fest. Geben Sie den folgenden Text in das Feld für den Text ein, der vorgelesen werden soll:

Hello, thank you for calling \$.Attributes.companyName inc.
 - b. Wählen Sie Speichern.
5. Ziehen Sie einen [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#)-Block auf das Raster und konfigurieren Sie die zugehörige Seite „Eigenschaften“, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:

Play prompt ×

Delivers an audio or chat message. [Info](#)

- Select from the prompt library (audio)
- Specify an audio file from an S3 bucket
- Text-to-speech or chat text 
- Set manually

Enter text to be spoken
Please try again later. 

- Set dynamically

Interpret as
Text  ▼

- a. Wählen Sie „Text-to-speech“ oder „chat text“, Set manually, und legen Sie für Interpret as als Text fest. Geben Sie den folgenden Text in das Feld für den Text ein, der vorgelesen werden soll:

Please try again later.
 - b. Wählen Sie Speichern.
6. Ziehen Sie einen [Aufrufen einer AWS Lambda -Funktion](#)-Block auf das Raster und konfigurieren Sie die zugehörige Seite „Eigenschaften“, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:

Invoke AWS Lambda function

Makes a call to AWS Lambda and optionally returns key/value pairs, which can be used to set contact attributes. [Info](#)

Function ARN

Set manually

MyFirstConnectLambda

Set dynamically

Function input parameters

Destination Key ×

companyName

Value

Set manually

Set dynamically

Namespace

User defined

Attribute

companyName

- a. Wählen Sie Select manually und wählen Sie dann MyFirstConnectLambda aus der Dropdownliste aus.
 - b. Geben Sie im Feld Destination Key companyName ein. (Dies wird an Lambda gesendet.)
 - c. Wählen Sie das Feld Set dynamically aus
 - d. Wählen Sie für Namespace die Option User Defined aus.
 - e. Geben Sie als Attribute CompanyName ein.
 - f. Wählen Sie Speichern.
7. Ziehen Sie einen [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#)-Block auf das Raster, wählen Sie Add another attribute und konfigurieren Sie seine Eigenschaftsseite wie in der folgenden Abbildung gezeigt:

Set contact attributes

Define and store key-value pairs as contact attributes. [Info](#)

i Contact attributes are accessible by other areas of Amazon Connect, such as the Contact Control Panel (CCP) and Contact Trace Records (CTRs).

Namespace
User defined

Attribute
MyBalance

Set manually

Set dynamically

Namespace
External

Attribute
customerBalance

Namespace
User defined

Attribute

Set manually

Set dynamically

Namespace
External

Attribute
websiteUrl

[Add another attribute](#)

- Namespace = User Defined. Attribute = MyBalance.
- Wählen Sie Dynamisch festlegen aus.
- Namespace = External.
- Attribute = customerBalance. Dies ist das Ergebnis von Lambda.
- Wählen Sie Add another attribute (Weiteres Attribut hinzufügen).
- Namespace = User-defined.
- Attribute = MyURL.
- Wählen Sie Set dynamically. Namespace =External.

- i. Attribute = websiteUrl. Dies ist das Ergebnis von Lambda.
 - j. Wählen Sie Speichern.
8. Ziehen Sie einen [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#)-Block auf das Raster und konfigurieren Sie die zugehörige Seite „Eigenschaften“, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:

Play prompt ×

Delivers an audio or chat message. [Info](#)

Select from the prompt library (audio)

Specify an audio file from an S3 bucket

Text-to-speech or chat text

Set manually

Enter text to be spoken

Your remaining balance is <say-as interpret-as="characters">\$.Attributes.MyBalance</say-as>.
Thank you for calling \$.Attributes.companyName.
Visit \$.Attributes.MyURL for more information.

Set dynamically

Interpret as
SSML

- a. Wählen Sie „Text-to-speech“ oder „chat text“, und legen Sie für Interpret as SSML fest. Geben Sie den folgenden Text in das Feld ein.


```
Your remaining balance is <say-as interpret-as="characters">$.Attributes.MyBalance</say-as>.  
Thank you for calling $.Attributes.companyName.  
Visit $.Attributes.MyURL for more information.
```
 - b. Wählen Sie Speichern.
9. Ziehen Sie einen [Disconnect / hang up \(Trennen/auflegen\)](#)-Block auf das Raster.
10. Verbinden Sie alle Blöcke so, dass Ihr Flow wie in der Abbildung am Anfang dieses Verfahrens aussieht.
11. Geben Sie MyFirstConnectFlow als Namen ein und wählen Sie dann Publish aus.

12. Wechseln Sie im Navigationsmenü zu Channels, Phone numbers.
13. Wählen Sie Ihre Telefonnummer aus.
14. Wählen Sie MyFirstConnectFlow und dann Save.

Probieren Sie es jetzt aus. Rufen Sie die Nummer an. Sie sollten eine Begrüßungsnachricht, Ihr Guthaben und die Website, die Sie besuchen möchten, hören.

Einrichten von Live-Medien-Streaming

In Amazon Connect können Sie Kunden-Audiodaten während einer Interaktion mit dem Kontaktzentrum erfassen, indem Sie die Audiodaten an einen Kinesis-Video-Stream senden. Abhängig von Ihren Einstellungen kann Audio für die gesamte Interaktion – bis die Interaktion mit dem Kundendienstmitarbeiter abgeschlossen ist – oder nur für eine Richtung aufgenommen werden:

- Was der Kunde hört, einschließlich dessen, was der Kundendienstmitarbeiter sagt, und der Systemansagen.
- Was der Kunde sagt, auch während er sich in Warteschleife befindet.

Die Audio-Streams des Kunden enthalten auch Interaktionen mit einem Amazon-Lex-Bot, wenn Sie einen Bot im KontaktFlow verwenden.

Sie können die Kundenaudio-Streams analysieren, um die Kundenstimmung zu ermitteln. Außerdem können Sie die Audiodaten für Schulungszwecke verwenden oder um zu einem späteren Zeitpunkt beleidigende Anrufer zu identifizieren und zu melden.

Inhalt

- [Planen des Live-Medien-Streamings](#)
- [Aktivieren des Live-Medien-Streamings in der Instance](#)
- [So greifen Sie auf Kinesis Video Streams-Daten zu](#)
- [BeispielFlow zum Testen des Streamings von Live-Medien](#)
- [Kontaktattribute für Live-Medien-Streaming](#)

Planen des Live-Medien-Streamings

Important

Wenn Sie die Audio-Streaming-Funktion verwenden möchten, müssen Sie die von Amazon Connect erstellten Streams beibehalten. Löschen Sie sie nicht, es sei denn, Sie werden die Streaming-Funktion nicht mehr verwenden.

Sie können alle Audiodaten zum und vom Kunden an Kinesis Video Streams senden. Medienstreaming nutzt die Mehrspurunterstützung von Kinesis Video Streams, sodass das, was der Kunde sagt, getrennt von dem ist, was der Kunde hört.

Audiodaten, die an Kinesis gesendet werden, verwenden eine Sampling-Rate von 8 kHz.

Müssen Sie die Service-Kontingente erhöhen?

Wenn Sie das Streaming von Medien in Amazon Connect aktivieren, wird ein Kinesis-Video-Stream pro aktivem Anruf verwendet. Standardmäßig weisen wir Ihrem Konto 50 Streams pro Instance zu. Wir erstellen nach Bedarf automatisch weitere Streams, um der Anzahl aktiver Anrufe gerecht zu werden, bis das Konto die [Kinesis Video Streams Service Quota](#) erreicht.

Wenden Sie sich an AWS Support , um eine Erhöhung der Anzahl der Streams zu beantragen.

Um eine Erhöhung Ihres Servicekontingents zu beantragen, wählen Sie im AWS Support Center die Option Kundenvorgang erstellen und dann Servicekontingent erhöhen aus.

Tip

Wir stellen sicher, dass PutMediaAnfragen immer innerhalb des Kontingents von 5 TPS bleiben. Sie müssen keine Erhöhung beantragen.

Wie lange müssen Sie Audiodaten speichern?

Die Kundenaudiodaten werden in Kinesis für die Dauer gespeichert, die in den Aufbewahrungseinstellungen einer Amazon Connect-Instance definiert ist. Anweisungen zum Festlegen dieses Werts finden Sie unter [Aktivieren des Live-Medien-Streamings in der Instance](#).

Müssen Sie die Audiostreams ändern?

Es wird empfohlen, die Streams nicht zu ändern. Dies kann zu einem unerwarteten Verhalten führen.

Wer benötigt IAM-Berechtigungen zum Abrufen von Daten?

Wenn Ihr Unternehmen IAM-Berechtigungen verwendet, muss Ihr AWS Administrator Personen, die Daten aus Kinesis Video Streams abrufen, Berechtigungen erteilen. Sie müssen ihnen Berechtigungen für vollen Zugriff auf Kinesis Video Streams und AWS Key Management Service gewähren.

Aktivieren des Live-Medien-Streamings in der Instance

Das Streaming von Live-Medien (Kunden-Audiostreams) ist standardmäßig nicht aktiviert. Sie können Kunden-Audiostreams auf der Einstellungsseite für Ihre Instance aktivieren.

So aktivieren Sie das Live-Medien-Streaming

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.
3. Klicken Sie im Navigationsbereich auf Data storage (Datenspeicherung).
4. Wählen Sie in Live media streaming (Live-Medien-Streaming) Edit (Bearbeiten) aus. Wählen Sie Enable live media streaming (Streaming von Live-Medien aktivieren) aus.
5. Geben Sie einen Präfix für Kinesis Video Streams ein, der für Ihre Kunden-Audiodaten erstellt wurde. Dieses Präfix vereinfacht die Identifizierung des Streams mit den Daten.
6. Wählen Sie den KMS-Schlüssel zum Verschlüsseln der Daten aus, die an Kinesis gesendet werden. Der KMS-Schlüssel muss sich in derselben Region wie die Instance befinden.
7. Geben Sie unter Data retention period (Aufbewahrungszeitraum) eine Zahl und eine Einheit ein.

Important

Wenn Sie Keine Datenspeicherung auswählen, werden die Daten nicht aufbewahrt und können nur 5 Minuten lang genutzt werden. Dies ist die standardmäßige Mindestdauer, für die Kinesis Daten aufbewahrt.

Da Amazon Connect Kinesis für das Streaming verwendet, gelten [Kinesis Video Streams Streams-Kontingente](#).

8. Wählen Sie Save (Speichern) in Live media streaming (Live-Medien-Streaming) und anschließend unten auf der Seite Save (Speichern) aus.

Nach der Aktivierung des Live-Medien-Streamings fügen Sie die Blöcke Start media streaming (Medien-Streaming starten) und Stop media streaming (Medien-Streaming beenden) dem Flow hinzu. Konfigurieren Sie diese Blöcke, um anzugeben, welche Audiodaten aufgezeichnet werden sollen. Weitere Informationen und ein Beispiel finden Sie unter [BeispielFlow zum Testen des Streamings von Live-Medien](#).

So greifen Sie auf Kinesis Video Streams-Daten zu

[Um Ihnen den Einstieg in die Entwicklung mithilfe von Live-Medienstreaming zu erleichtern, enthält Amazon Connect das folgende Kinesis Video Streams-Repository, das ein grundlegendes Beispiel für die Nutzung von Audiodaten aus Ihren Kinesis Video Streams enthält: <https://github.com/amazon-connect/connect-kvs-consumer-demo>](#)

Diese Demo baut auf den allgemeinen Abstraktionen auf, die von der Kinesis Video Streams Parser Library zum Lesen der AUDIO_TO_CUSTOMER von Amazon Connect veröffentlichten AUDIO_FROM_CUSTOMER Titel bereitgestellt werden. Diese Daten werden als PCM-Rohdatei gespeichert. Diese Datei kann transformiert, transkodiert oder wiedergegeben werden.

BeispielFlow zum Testen des Streamings von Live-Medien

So können Sie einen Flow einrichten, um das Live-Medien-Streaming zu testen:

1. Fügen Sie an der Stelle, an der Sie Audio-Streaming für den Kunden aktivieren möchten, einen Start media streaming (Medien-Streaming starten)-Block hinzu.
2. Verbinden Sie die Verzweigung Success (Erfolg) mit dem Rest Ihres Flows.
3. Fügen Sie einen Stop media streaming (Medien-Streaming stoppen)-Block an der Stelle hinzu, an der Sie das Streaming beenden möchten.
4. Konfigurieren Sie beide Blöcke, um anzugeben, was Sie streamen möchten: From the customer (Vom Kunden) und/oder To the customer (Zum Kunden).

Start media streaming

Starts streaming media to Kinesis. [Learn more](#)

Only audio is supported

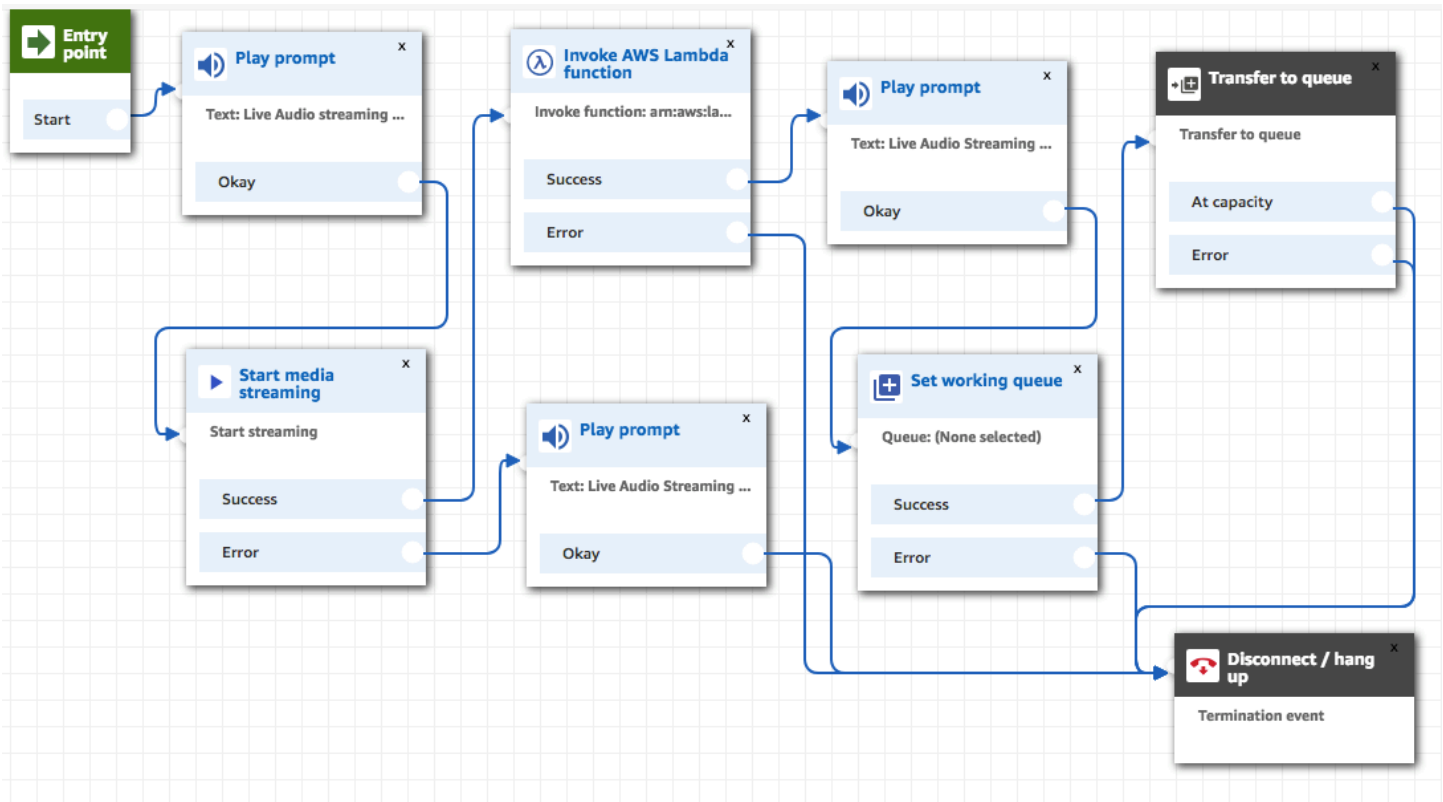
Select stream to start

- From the customer
- To the customer

Die Kunden-Audiodaten werden erfasst, bis ein Stop media streaming (Medien-Streaming stoppen)-Block aufgerufen wird, und zwar auch dann, wenn der Kontakt an einen anderen Flow übergeben wird.

Verwenden Sie die Kontaktattribute für das Medien-Streaming in Ihrem Flow, damit die Kontaktaufzeichnung die Attribute einschließt. Sie können dann die Kontaktaufzeichnung anzeigen, um die Medienstreaming-Daten zu bestimmen, die mit einem bestimmten Kontakt verknüpft sind. Sie können die Attribute auch an eine AWS Lambda Funktion übergeben.

Im folgenden BeispielFlow wird gezeigt, wie Sie das Medien-Streaming mit Attributen zu Testzwecken verwenden können. Dieser Flow beinhaltet einen Block zum Starten des Medienstreamings, aber es fehlt der Block zum Beenden des Medienstreamings.



Nachdem das Audio erfolgreich zu Kinesis Video Streams gestreamt wurde, werden die Kontaktattribute aus dem Funktionsblock „AWS Lambda aufrufen“ gefüllt. Sie können die Attribute verwenden, um die Position im Stream zu identifizieren, an der das Kunden-Audio beginnt. Anweisungen finden Sie unter [Kontaktattribute für Live-Medien-Streaming](#).

Kontaktattribute für Live-Medien-Streaming

Die Attribute werden angezeigt, wenn Sie in einem Flowblock, der Attribute unterstützt, Media streams (Medienstreams) als Type (Typ) auswählen, z. B. den Block Start media streaming (Medienstreaming starten). Es handelt sich um folgende Werte:

Audio-Stream-ARN des Kunden

Der ARN des Kinesis-Video-Streams, der die zu referenzierenden Kundendaten enthält.

JSONPath-Format: \$. MediaStreams.customer.audio.StreamArn

Audio-Start-Zeitstempel des Kunden

Der Zeitpunkt, an dem der Kunden-Audiostream gestartet wird.

JSONPath-Format: \$. MediaStreams.Kunde.Audio. StartTimestamp

Audio-Stopp-Zeitstempel des Kunden

Der Zeitpunkt, an dem der Kunden-Audiostream beendet wird.

JSONPath-Format: \$. MediaStreams.Kunde.Audio. StopTimestamp

Audio-Start-Fragmentnummer des Kunden

Die Nummer, die das Kinesis-Videostream-Fragment identifiziert, in dem der Kunden-Audiostream gestartet wird.

JSONPath-Format: \$. MediaStreams.Kunde.Audio. StartFragmentNumber

Weitere Informationen zu Amazon Kinesis Video Streams-Fragmenten finden Sie unter [Fragment](#) im Amazon Kinesis Video Streams Developer Guide.

Verschlüsseln der Kundeneingabe

Sie können vertrauliche Daten verschlüsseln, die von Flowsn gesammelt werden. Dazu müssen Sie eine Kryptografie für öffentliche Schlüssel verwenden.

Bei der Konfiguration von Amazon Connect geben Sie zunächst den öffentlichen Schlüssel an. Dies ist der Schlüssel, der beim Verschlüsseln von Daten verwendet wird. Später stellen Sie das X.509-Zertifikat bereit, das eine Signatur enthält, die beweist, dass Sie den privaten Schlüssel besitzen.

Stellen Sie in einem Flow, der Daten erfasst, ein X.509-Zertifikat bereit, um die mit dem Systemattribut Stored customer input (Gespeicherte Kundeneingabe) erfassten Daten zu verschlüsseln. Sie müssen einen Schlüssel im .pem-Format hochladen, um diese Funktion verwenden zu können. Der Verschlüsselungsschlüssel wird zur Überprüfung der Signatur auf dem Zertifikat genutzt, das im Flow verwendet wird.

Note

Es können bis zu zwei Verschlüsselungsschlüssel gleichzeitig aktiv sein, um eine Rotation zu ermöglichen.

Zum Entschlüsseln der Daten im Attribut Stored customer input (Gespeicherte Kundeneingabe) verwenden Sie das AWS Encryption SDK. Weitere Informationen finden Sie im [AWS Encryption SDK-Entwicklerhandbuch](#).

Detaillierte Informationen finden Sie unter [Erstellen einer sicheren IVR-Lösung mit Amazon Connect](#).

Hier wird Folgendes gezeigt:

- Konfigurieren von Amazon Connect zum Erfassen einer Kreditkartennummer.
- Verschlüsseln der Kreditkartennummern.
- Senden zur Entschlüsselung an unseren Backend AWS Lambda unter Verwendung des vom Kunden bereitgestellten Entschlüsselungsschlüssels.

Es bietet zwei Befehle mit OpenSSL:

- Eine zum Generieren eines RSA-Schlüsselpaars und selbstsignierten X.509-Zertifikats
- Ein weiterer, um den öffentlichen Schlüssel aus dem RSA-Schlüsselpaar zu extrahieren

Verfahrenweise zum Entschlüsseln der von Amazon Connect verschlüsselten Daten

Das folgende Codebeispiel zeigt, wie Daten mit dem AWS Encryption SDK entschlüsselt werden.

```
package com.amazonaws;

import com.amazonaws.encryptionsdk.AwsCrypto;
import com.amazonaws.encryptionsdk.CryptoResult;
import com.amazonaws.encryptionsdk.jce.JceMasterKey;
import org.bouncycastle.jce.provider.BouncyCastleProvider;

import java.io.IOException;
import java.nio.charset.Charset;
import java.nio.file.Files;
import java.nio.file.Paths;
import java.security.GeneralSecurityException;
import java.security.KeyFactory;
import java.security.Security;
import java.security.interfaces.RSAPrivateKey;
import java.security.spec.PKCS8EncodedKeySpec;
import java.util.Base64;

public class AmazonConnectDecryptionSample {
```

```
// The Provider 'AmazonConnect' is used during encryption, this must be used during
decryption for key
// to be found
private static final String PROVIDER = "AmazonConnect";

// The wrapping algorithm used during encryption
private static final String WRAPPING_ALGORITHM = "RSA/ECB/
OAEPWithSHA-512AndMGF1Padding";

/**
 * This sample show how to decrypt data encrypted by Amazon Connect.
 * To use, provide the following command line arguments: [path-to-private-key]
[key-id] [cyphertext]
 * Where:
 * path-to-private-key is a file containing the PEM encoded private key to use for
decryption
 * key-id is the key-id specified during encryption in your flow
 * cyphertext is the result of the encryption operation from Amazon Connect
 */
public static void main(String[] args) throws IOException, GeneralSecurityException
{
    String privateKeyFile = args[0]; // path to PEM encoded private key to use for
decryption
    String keyId = args[1]; // this is the id used for key in your flow
    String cypherText = args[2]; // the result from flow

    Security.addProvider(new BouncyCastleProvider());

    // read the private key from file
    String privateKeyPem = new
String(Files.readAllBytes(Paths.get(privateKeyFile)), Charset.forName("UTF-8"));
    RSAPrivateKey privateKey = getPrivateKey(privateKeyPem);

    AwsCrypto awsCrypto = new AwsCrypto();
    JceMasterKey decMasterKey =
        JceMasterKey.getInstance(null,privateKey, PROVIDER, keyId,
WRAPPING_ALGORITHM);
    CryptoResult<String, JceMasterKey> result =
awsCrypto.decryptString(decMasterKey, cypherText);

    System.out.println("Decrypted: " + result.getResult());
}
```

```
public static RSAPrivateKey getPrivateKey(String privateKeyPem) throws IOException,
GeneralSecurityException {
    String privateKeyBase64 = privateKeyPem
        .replace("-----BEGIN RSA PRIVATE KEY-----\n", "")
        .replace("-----END RSA PRIVATE KEY-----", "")
        .replaceAll("\n", "");
    byte[] decoded = Base64.getDecoder().decode(privateKeyBase64);
    KeyFactory kf = KeyFactory.getInstance("RSA");
    PKCS8EncodedKeySpec keySpec = new PKCS8EncodedKeySpec(decoded);
    RSAPrivateKey privKey = (RSAPrivateKey) kf.generatePrivate(keySpec);
    return privKey;
}
}
```

Ereignisse in der Kundeninteraktion mit Flows verfolgen

Amazon Connect Flow-Logs bieten Ihnen Echtzeitinformationen zu Ereignissen in Ihren Flows, wenn Kunden mit ihnen interagieren. Diese Flow-Protokolle können auch beim Debuggen Ihrer Flows hilfreich sein, während Sie sie erstellen. Falls nötig, können Sie mithilfe eines [Rollback](#) zu einer früheren Version eines Flows zurückkehren.

Tip

Um zu erfahren, wie Sie Flow-Fehler in Amazon Connect beheben können, schauen Sie sich diesen Workshop an: [Fehlerbehebung bei Flow-Fehlern in Amazon Connect](#).

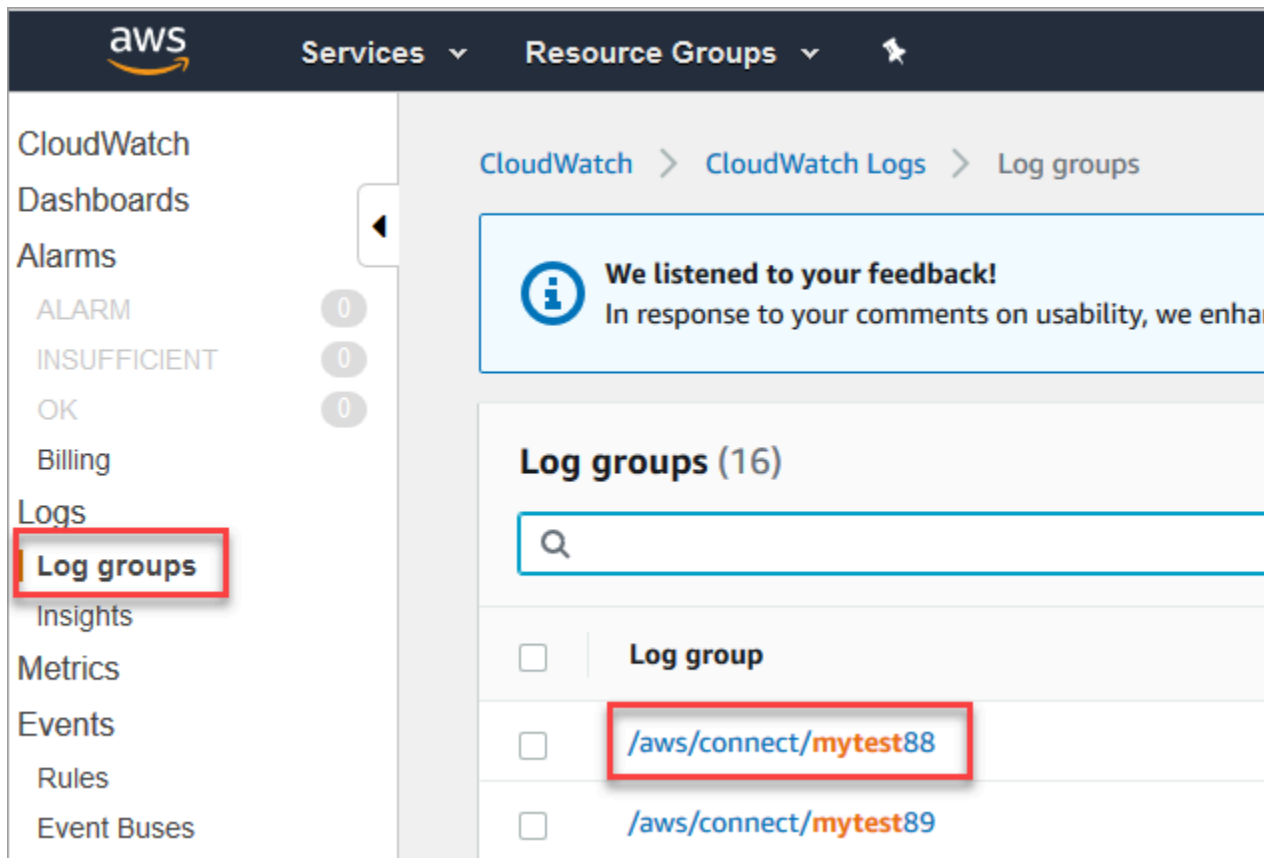
Inhalt

- [In einer Amazon CloudWatch Protokollgruppe gespeicherte Flow-Protokolle](#)
- [Aktivieren von Flow-Protokollen](#)
- [Flow-Protokolle durchsuchen](#)
- [Welche Daten werden in Flow-Protokollen gesammelt?](#)
- [Kunden von einem Flow zum Nächsten verfolgen](#)
- [Erstellen von Warnungen für Flow-Protokollereignisse](#)

In einer Amazon CloudWatch Protokollgruppe gespeicherte Flow-Protokolle

Flow-Logs werden in einer Amazon CloudWatch Protokollgruppe in derselben AWS Region wie Ihre Amazon Connect Instance gespeichert. Diese Protokollgruppe wird automatisch erstellt, wenn für Ihre Instance [Flow-Protokollierung aktivieren](#) gesetzt ist.

Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise die CloudWatch Protokollgruppen für zwei Testinstanzen.



Die Auslösung jedes Blocks in Ihrem Flow fügt jeweils einen Protokolleintrag hinzu. Sie können so konfigurieren, dass Benachrichtigungen gesendet werden CloudWatch , wenn während aktiver Flows unerwartete Ereignisse auftreten.

Was passiert, wenn meine Protokollgruppe gelöscht wird? Sie müssen die CloudWatch Protokollgruppe manuell neu erstellen. Andernfalls Amazon Connect werden keine weiteren Protokolle veröffentlicht.

Preise für die Flow-Protokollierung

Das Generieren von Flow-Protokollen selbst ist nicht kostenpflichtig, jedoch wird Ihnen die Nutzung von CloudWatch für das Generieren und Speichern von Protokollen in Rechnung gestellt. Kunden, die über ein kostenloses Kontingent verfügen, wird lediglich die Nutzung berechnet, die die Service-Kontingente überschreitet. Einzelheiten zur Amazon CloudWatch Preisgestaltung finden Sie unter [Amazon CloudWatch Preisgestaltung](#).

Aktivieren von Flow-Protokollen

Tip

Amazon Connect liefert Flow-Logs mindestens einmal. Sie können aus verschiedenen Gründen erneut bereitgestellt werden. Zum Beispiel aufgrund eines Service-Wiederholungsversuchs nach einem unvermeidbaren Fehler.

Schritt 1: Aktivieren der Protokollierung für Ihre Instance

Wenn Sie eine neue Amazon Connect Instanz erstellen, wird standardmäßig automatisch eine Amazon CloudWatch Protokollgruppe erstellt, um die Protokolle für Ihre Instanz zu speichern.

Gehen Sie wie folgt vor, um zu überprüfen, ob die Protokollierung für Ihre Instance aktiviert ist.

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. At the top, it says "Amazon Connect > Instances". Below that is the heading "Amazon Connect virtual contact center instances". There are three buttons: "Refresh", "Delete", and "Add an Instance". A search bar labeled "Find resources" is present. Below the search bar is a table with columns: "Instance alias", "Access URL", "Channels", "Create date", and "Status". The first row in the table has the following data: "mytest67" (highlighted with a red box and a red arrow), "https://mytest67.my.connect.aws", "Inbound, outbound telephony", "1/12/2022", and "Active".

Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
mytest67	https://mytest67.my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	1/12/2022	Active

3. Klicken Sie im Navigationsbereich auf Flows.
4. Wählen Sie Flow-Logs aktivieren aus und klicken Sie dann auf Speichern.

Schritt 2: Hinzufügen des Blocks zum Festlegen des Protokollverhaltens

Protokolle werden nur für Flows generiert, die einen [Protokollierungsverhalten festlegen](#)-Block enthalten, in dem die Option zur Protokollierung aktiviert ist.

Sie steuern, für welche Flows oder Teile von Flowsn Protokolle generiert werden, indem Sie mehrere Protokollierungsverhalten festlegen-Blöcke einschließen und diese nach Bedarf konfigurieren.

Wenn Sie einen Block Set logging behavior (Protokollierungsverhalten festlegen) verwenden, um die Protokollierung für einen GesprächsFlow zu aktivieren/deaktivieren, wird die Protokollierung auch für jeden nachfolgenden GesprächsFlow aktiviert oder deaktiviert, an den ein Kontakt weitergeleitet wird, auch wenn der GesprächsFlow keinen Block Set logging behavior (Protokollierungsverhalten festlegen) enthält. Um die Protokollierung zu vermeiden, die zwischen Flowsn bestehen bleibt, aktivieren bzw. deaktivieren Sie je nach Bedarf für den betreffenden Flow einen Protokollierungsverhalten festlegen-Block.

So aktivieren bzw. deaktivieren Sie Flow-Protokolle für einen Flow

1. Fügen Sie im Flow Designer einen [Protokollierungsverhalten festlegen](#)-Block hinzu und verbinden Sie diesen mit einem anderen Block im Flow.
2. Öffnen Sie die Eigenschaften für den Block. Wählen Sie Aktivieren oder Deaktivieren aus.
3. Wählen Sie Speichern.
4. Wenn Sie einen Protokollierungsverhalten festlegen-Block zu einem bereits veröffentlichten Flow hinzufügen, müssen Sie diesen erneut veröffentlichen, um die Protokollierung zu beginnen.

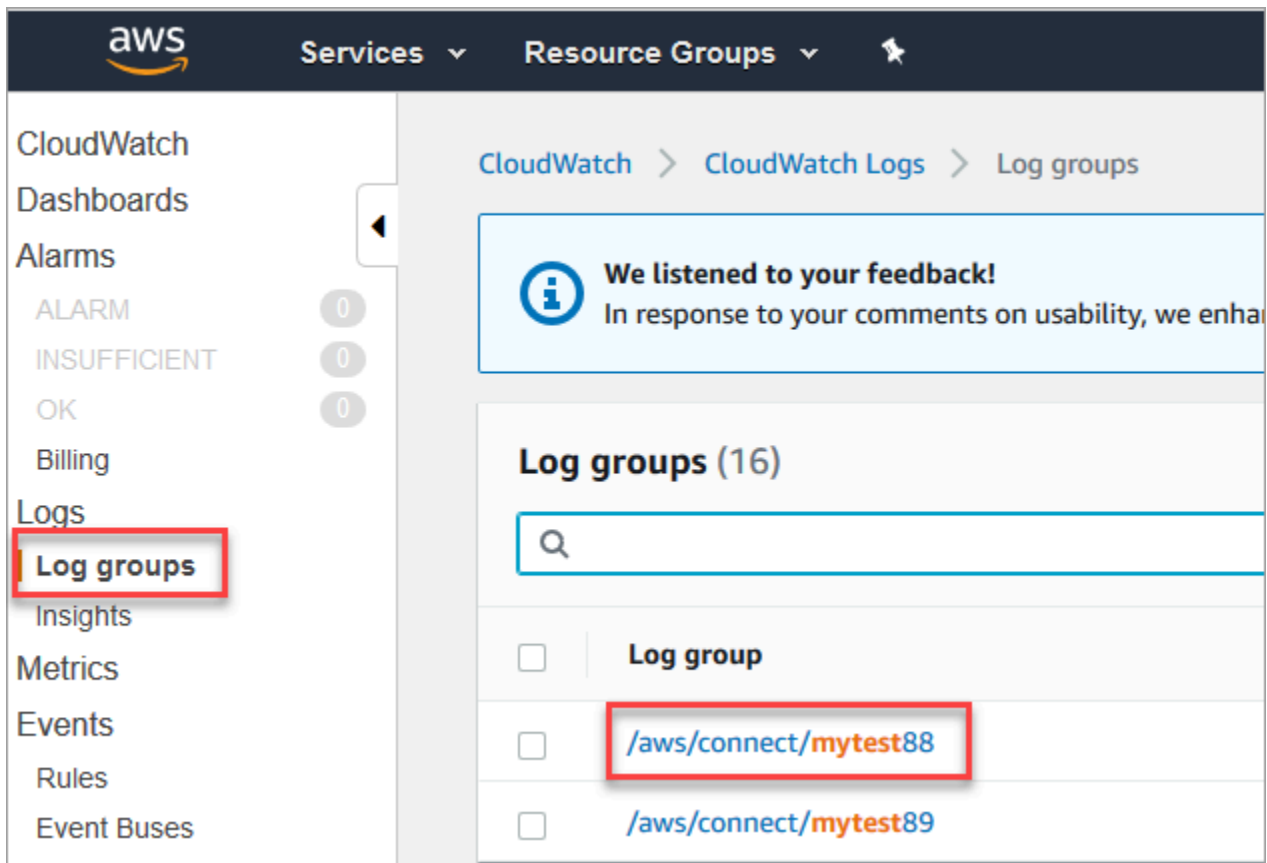
Flow-Protokolle durchsuchen

Die Option [Flow-Protokollierung aktivieren](#) muss ausgewählt sein, um Flow-Protokolle durchsuchen zu können.

Für alle Gespräche nach der Aktivierung der Protokollierung werden Protokolle erstellt.

Flow-Protokolle durchsuchen

1. Öffnen Sie die Amazon CloudWatch Konsole, gehen Sie zu Logs, Log-Gruppen. In der folgenden Abbildung sehen Sie eine beispielhafte Protokollgruppe mit dem Namen mytest88.



2. Wählen Sie die Protokollgruppe Ihrer Instance aus.

Es wird eine Liste der Protokollstreams angezeigt.

3. Wenn Sie alle Protokollstreams in der Instance durchsuchen möchten, klicken Sie wie in der folgenden Abbildung gezeigt auf Protokollgruppe durchsuchen.

The screenshot shows the Amazon CloudWatch console interface for a log group. The breadcrumb navigation at the top reads: CloudWatch > CloudWatch Logs > Log groups > /aws/connect/mytest88. The main header displays the log group name /aws/connect/mytest88, along with buttons for Actions, View in Logs Insights, and Search log group. A red arrow points to the Search log group button.

Log group details

Retention Never expire	Creation time 1 year ago	Stored bytes 34.67 KB	ARN arn:aws:logs:us-west-2: [redacted] log-group:/aws/connect/mytest88:*
KMS key ID -	Metric filters 0	Subscription filters 0	Contributor Insights rules -

Below the details, there are tabs for Log streams, Metric filters, Subscription filters, Contributor Insights, and Tags. The Log streams tab is active, showing a list of 21 log streams. The list includes a search bar, a refresh button, a Delete button, a Create log stream button, and a Search all button. The table below shows the first two log streams:

<input type="checkbox"/>	Log stream	Last event time
<input type="checkbox"/>	2020/06/29/18/stream-QAyFdAi_xjF_JcmyYx-2qA==	2020-06-29 11:20:26 (UTC-07:00)
<input type="checkbox"/>	2020/06/11/20/stream-DCuAoTMdE3LA7YbwAvKUH...	2020-06-11 13:23:55 (UTC-07:00)

4. Geben Sie im Suchfeld die Zeichenfolge ein, nach der gesucht werden soll, z. B. die komplette Kontakt-ID oder ein Teil davon.
5. Nach ein paar Augenblicken (länger, je nachdem, wie groß Ihr Protokoll ist) werden Ergebnisse Amazon CloudWatch zurückgegeben. In der folgenden Abbildung sehen die beispielhafte Kontakt-ID fb3304c2 und das Suchergebnis.

CloudWatch > CloudWatch Logs > Log groups > /aws/connect/mytest88 > All events

Log events

You can use the filter bar below to search for and match terms, phrases, or values in your log events. [Learn more about filter patterns](#)

View as text

Q fb3304c2 1m 30m 1h 12h Custom

▶	Timestamp	Message	Log stream name
▶	2020-02-13T11:05:17.777-08:00	{"ContactId": "fb3304c2-6105-49...	2020/02/13/19/stream-KdoOxBc55SykRkVOvR...
▶	2020-02-13T11:05:17.778-08:00	{"ContactId": "fb3304c2-6105-49...	2020/02/13/19/stream-KdoOxBc55SykRkVOvR...
▶	2020-02-13T11:05:17.780-08:00	{"ContactId": "fb3304c2-6105-49...	2020/02/13/19/stream-KdoOxBc55SykRkVOvR...
▶	2020-02-13T11:05:20.853-08:00	{"ContactId": "fb3304c2-6105-49...	2020/02/13/19/stream-KdoOxBc55SykRkVOvR...
▶	2020-02-13T11:05:32.408-08:00	{"Results": "Networkissue", "Con...	2020/02/13/19/stream-KdoOxBc55SykRkVOvR...

6. Jedes Ereignis kann für mehr Informationen einzeln geöffnet werden In der folgenden Abbildung sehen Sie das Ereignis, wenn ein Prompt abspielen-Block in einem Flow ausgeführt wird.

▼ 2020-02-13T11:05:17.780-08:00 {"ContactId": "fb3304c2-6105-49... 2020/02/13/19/stream-KdoOxBc55SykRkVO...

```

{
  "ContactId": "fb3304c2-...",
  "ContactFlowId": "arn:aws:connect:us-west-2:...:instance/1442a628-...:f4059b9b3e0c/contact-flow/e5a493ea-3567-4cfd-...",
  "ContactFlowModuleType": "PlayPrompt",
  "Timestamp": "2020-02-13T19:05:17.780Z",
  "Parameters": {
    "TextToSpeechType": "text",
    "Text": "Welcome to the IT Help desk!",
    "Voice": "Joanna",
    "GlobalEngine": "Standard"
  }
}

```

Welche Daten werden in Flow-Protokollen gesammelt?

Protokolleinträge für Flows enthalten Einzelheiten über den dem Protokolleintrag zugeordneten Block, die Kontakt-ID und die Aktion, die nach dem Abschluss der Schritte im Block durchgeführt wurde. Kontaktinteraktionen außerhalb des Flows werden nicht protokolliert, z. B. die Zeit in einer Warteschlange oder Interaktionen mit einem Kundendienstmitarbeiter.

Sie können die Eigenschaften des Blocks so festlegen, dass die Protokollierung an den Stellen Ihres Flows deaktiviert wird, bei denen mit vertraulichen Daten oder persönlichen Kundendaten interagiert wird oder erfasst werden.

Wenn Sie Amazon Lex oder AWS Lambda in Ihren Flows verwenden, zeigen die Logs den Ein- und Ausgang des Flows, der an sie geht, und enthalten alle Informationen über die Interaktion, die beim Ein- oder Austritt gesendet oder empfangen wurde.

Da die Protokolle auch die Flow-ID aufnehmen und die Flow-ID beim Ändern eines Gesprächs Flows gleich bleibt, können Sie anhand der Protokolle die Interaktionen mit verschiedenen Versionen des Flows vergleichen.

Der folgende exemplarische Protokolleintrag zeigt einen Arbeitswarteschlange festlegen-Block eines Inbound-Flows.

```
{
  "ContactId": "11111111-2222-3333-4444-555555555555",
  "ContactFlowId": "arn:aws:connect:us-west-2:0123456789012:instance/
nnnnnnnnnn-3333-4444-5555-111111111111/contact-flow/123456789000-aaaa-bbbbbbbbbb-
cccccccccccc",
  "ContactFlowModuleType": "SetQueue",
  "Timestamp": "2021-04-13T00:14:31.581Z",
  "Parameters": {
    "Queue": "arn:aws:connect:us-west-2:0123456789012:instance/
nnnnnnnnnn-3333-4444-5555-111111111111/queue/aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-eeeeeeeeeeee"
  }
}
```

Kunden von einem Flow zum Nächsten verfolgen

In vielen Fällen interagieren Kunden mit mehreren Flows in Ihrem Kontaktcenter. Sie werden von einem Flow zum Nächsten weitergeleitet, um ihnen die bestmögliche Hilfe für ihr spezifisches Problem bieten zu können. Flow-Protokolle helfen Ihnen, den Weg Ihrer Kunden zwischen Flows nachzuverfolgen, da die ID des Kontakts in jedem Protokolleintrag aufgenommen wird.

Wird ein Kunde an einen anderen Flow weitergeleitet, wird die Kontakt-ID dieser Interaktion in das Protokoll des neuen Flows geschrieben. So können Sie Protokolle nach der Kontakt-ID durchsuchen, um die Kundeninteraktion über jeden Flow hinweg zu verfolgen.

In größeren Kontaktzentren mit hohem Anrufaufkommen kann es mehrere Streams für Flow-Protokolle geben. Wenn ein Kontakt an einen anderen Flow weitergeleitet wird, befindet sich das Protokoll möglicherweise in einem anderen Stream. Um sicherzustellen, dass Sie alle Protokoll Daten für einen bestimmten Kontakt finden, sollten Sie in der gesamten CloudWatch Protokollgruppe und nicht in einem bestimmten Protokollstream nach der Kontakt-ID suchen.

Ein Diagramm, das zeigt, wann ein neuer Kontaktdatensatz erstellt wird, finden Sie unter [Ereignisse im Kontaktdatensatz](#).

Erstellen von Warnungen für Flow-Protokollereignisse

Sie können so konfigurieren CloudWatch , dass ein Filtermuster definiert wird, das nach bestimmten Ereignissen in Ihren Flow-Logs sucht und dann eine Warnung ausgibt, wenn ein Eintrag für dieses Ereignis zum Protokoll hinzugefügt wird.

Beispielsweise können Sie eine Warnung einstellen, wenn ein Flow-Block während einer Kundeninteraktion einen fehlerhaften Pfad einschlägt. Protokolleinträge sind in der Regel CloudWatch innerhalb kurzer Zeit verfügbar, sodass Sie nahezu in Echtzeit über Ereignisse in Flows informiert werden.

Amazon Connect-Kontaktattribute verwenden

Eine Möglichkeit, Ihren Kunden das Gefühl zu geben, dass sie Ihnen wichtig sind, besteht darin, in Ihrem Kontaktcenter personalisierte Erfahrungen zu schaffen. Sie können beispielsweise eine Willkommensnachricht für Kunden bereitstellen, die Sie telefonisch kontaktieren, und eine weitere für Kunden, die den Chat verwenden. Dazu benötigen Sie eine Möglichkeit, Kontaktinformationen zu speichern und anhand des Werts eine Entscheidung zu treffen.

Inhalt

- [Was ist ein Kontaktattribut?](#)
- [Liste der verfügbaren Kontaktattribute und ihrer JSONPath-Referenz](#)
- [Referenzieren von Kontaktattributen](#)
- [Kontaktinformationen für den Kundendienstmitarbeiter im CCP anzeigen](#)
- [Weiterleitung entsprechend der Anzahl von Kontakten in einer Warteschlange](#)
- [Weiterleitung auf Basis des Kanals des Kontakts](#)
- [Amazon Lex und Attribute verwenden](#)
- [Lambda-Funktionen und -Attribute](#)

Was ist ein Kontaktattribut?

In Amazon Connect ist jede Interaktion mit einem Kunden ein Kontakt. Hierbei kann es sich um einen Sprachanruf, einen Chat oder eine automatische Interaktion mit einem Amazon-Lex-Bot handeln.

Jeder Kontakt kann Daten enthalten, die für eine bestimmte Interaktion spezifisch sind. Auf diese Daten kann als Kontaktattribut zugegriffen werden. Beispielsweise:

- Der Name des Kunden
- Der Name des Kundendienstmitarbeiters
- Der für den Kontakt verwendete Kanal, z. B. Telefon oder Chat
- und mehr

Ein Kontaktattribut stellt diese Daten als Schlüssel-Wert-Paar dar. Stellen Sie es sich wie einen Feldnamen mit den in diesem Feld eingegebenen Daten vor.

Hier wären zum Beispiel ein paar Schlüssel-Wert-Paare für den Kundennamen:

Schlüssel	Wert
FirstName	Jane
LastName	Doe

Der Vorteil von Kontaktattributen besteht darin, dass Sie damit temporäre Informationen über den Kontakt speichern können, um diese im Flow verwenden zu können.

In Ihren Willkommensnachrichten können Sie dann beispielsweise Kunden namentlich begrüßen oder sich für ihre Mitgliedschaft bedanken. Dazu benötigen Sie eine Möglichkeit, Daten über diesen bestimmten Kunden abzurufen und sie in einem Flow zu verwenden.

Häufige Anwendungsfälle

Im Folgenden finden Sie einige häufig auftretende Anwendungsfälle für die Verwendung von Kontaktattributen:

- Verwendung der Kunden-Telefonnummer, um einen Rückruf in der Warteschlange zu planen.
- Zur Identifikation des Kundendienstmitarbeiters, der mit einem Kunden interagiert, sodass eine Umfrage nach dem Anruf einem Kontakt zugeordnet werden kann.
- Zur Erkennung der Anzahl der Kontakte in einer Warteschlange, um zu entscheiden, ob der Kontakt an eine andere Warteschlange weitergeleitet werden soll.

- Zum Aufruf des entsprechenden Medien-Streaming-ARN, um ihn in einer Datenbank zu speichern.
- Verwendung der Kunden-Telefonnummer, um den Status eines Kunden zu ermitteln (z. B. Mitgliedschaft) oder den Status seiner Bestellung (versendet, verspätet usw.), um ihn an die entsprechende Warteschlange weiterzuleiten.
- Zur Identifikation des Slots (z. B. die zu bestellende Blumensorte), der anhand einer Kundeninteraktion mit einem Bot in einem Flow verwendet werden soll.

Arten von Kontaktattributen

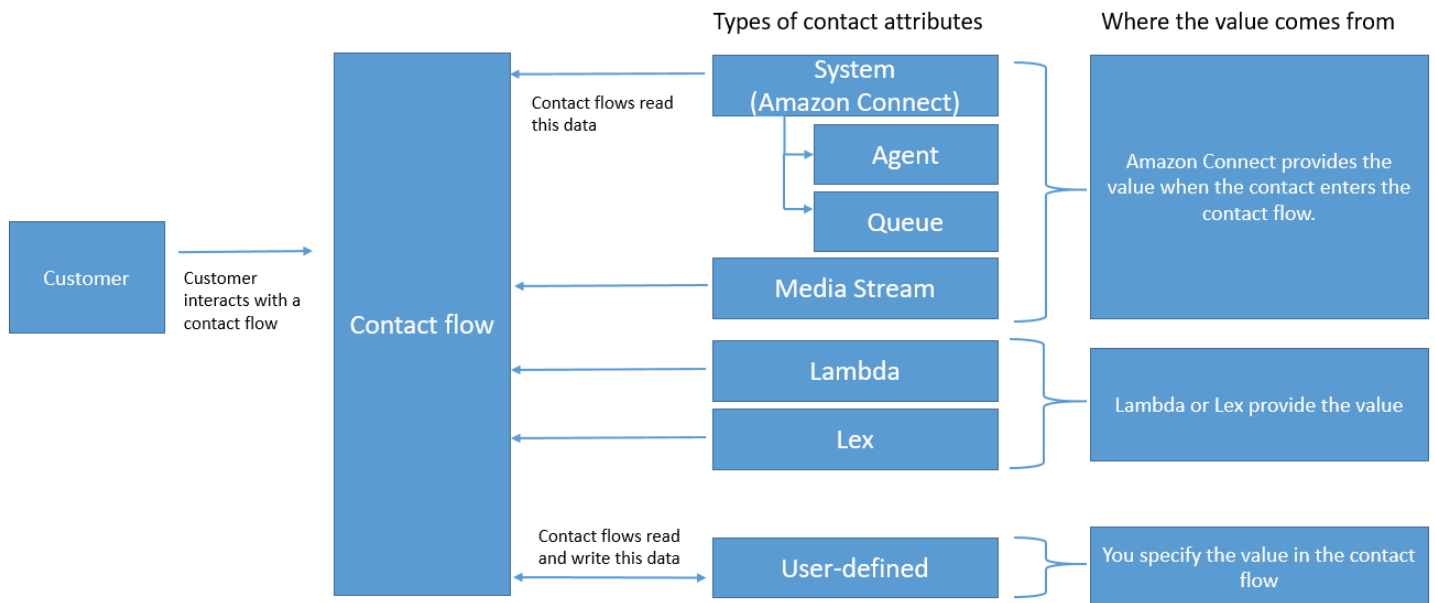
Damit Sie Attribute schneller finden und auswählen können, sind diese in Typen gruppiert. Es werden jeweils nur die für einen Flow-Block geeigneten Attributtypen angezeigt.

Eine andere Betrachtungsweise der Kontaktattribute besteht darin, sie auf der Grundlage der Herkunft des Wertes zu kategorisieren. Die Werte für Kontaktattribute stammen aus den folgenden Quellen:

- Amazon Connect stellt den Wert, beispielsweise den Namen des Kundendienstmitarbeiters, während der Kontaktinteraktion bereit. Dies wird als Bereitstellung des Werts zur Laufzeit bezeichnet.
- Ein externer Prozess, wie Amazon Lex oder AWS Lambda, liefert den Wert.
- [Benutzerdefiniert](#). Sie können den Wert für ein Attribut selbst im Flow angeben.

[Flow-Attribute](#) ähneln benutzerdefinierten Attributen. Im Gegensatz zu benutzerdefinierten Attributen sind Flow-Attribute jedoch auf den Flow beschränkt, in dem sie konfiguriert sind.

In der Abbildung unten werden die Typen der verfügbaren Kontaktattribute aufgeführt und den drei Quellen für Werte zugeordnet: Amazon Connect, externer Prozess wie Amazon Lex, und benutzerdefiniert.



Kontaktattribute im Kontaktdatensatz

In Kontaktdatensätzen werden Kontaktattribute von allen Kontakten gemeinsam genutzt InitialContactId.

Dies bedeutet, dass beispielsweise bei der Durchführung von Übertragungen ein im ÜbertragungsFlow aktualisiertes Kontaktattribut den Wert des Attributs beider Kontaktdatensätze (also der Attribute für eingehenden Kontakt und für Übertragungskontakt) aktualisiert.

„\$“ ist ein Sonderzeichen.

Amazon Connect behandelt das Zeichen „\$“ als Sonderzeichen. Sie können es nicht in einem Schlüssel verwenden, wenn Sie ein Attribut festlegen.

Nehmen wir zum Beispiel an, Sie erstellen einen Interaktionsblock mit text-to-speech. Sie legen ein Attribut wie dieses fest:

```
{"$one":"please read this text"}
```

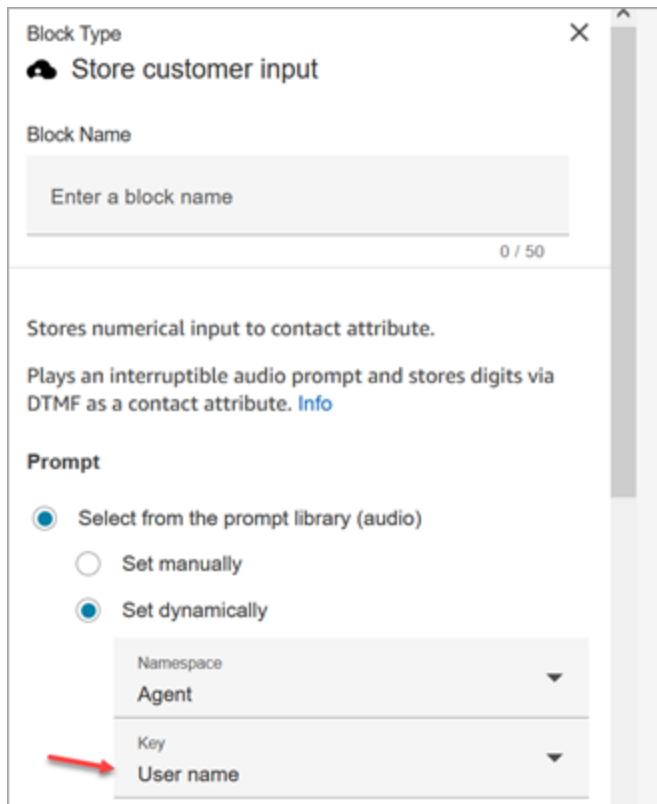
Wenn Amazon Connect diesen Text liest, wird dem Kontakt „\$1“ anstelle von „Bitte lesen Sie diesen Text“ angezeigt. Wenn Sie \$ in einen Schlüssel aufnehmen und versuchen, später mit Amazon Connect auf den Wert zu verweisen, wird der Wert nicht abgerufen.

Amazon Connect protokolliert und übergibt jedoch das komplette Schlüssel-Wert-Paar ({"_ \$one":"please read this text"}) an Integrationen wie Lambda.

Vorgehensweise wenn ein Attribut nicht existiert

Stellen Sie sicher, dass Sie eine Logik für den Fall implementieren, dass ein Attribut nicht existiert und der Kontakt über die Fehlerverzweigung weitergeleitet werden soll.

Nehmen wir an, Sie fügen dem Kundeneingabeblock „Store“ ein Attribut hinzu. Der Namespace ist Kundendienstmitarbeiter und der Schlüssel ist Benutzername, wie im folgenden Beispiel gezeigt.



Wenn der Flow ausgeführt wird und der Benutzername des Kundendienstmitarbeiters nicht verfügbar ist, wird der Kontakt über die Fehlerverzweigung weitergeleitet.

Liste der verfügbaren Kontaktattribute und ihrer JSONPath-Referenz

In den folgenden Tabellen werden die in Amazon Connect verfügbaren Kontaktattribute beschrieben.

Für jedes Attribut wird die JSONPath-Referenz bereitgestellt, sodass Sie [dynamische Textzeichenfolgen erstellen](#) können.

Systemattribute

Hierbei handelt es sich um vordefinierte Attribute in Amazon Connect. Sie können auf Systemattribute verweisen, diese aber nicht erstellen.

Nicht alle Blöcke in einem Flow unterstützen die Verwendung von Systemattributen. Beispielsweise können Sie ein Systemattribut nicht verwenden, um Kundeneingaben zu speichern. Verwenden Sie stattdessen ein [benutzerdefiniertes Attribut](#), um die von einem Kunden eingegebenen Daten zu speichern.

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
AWS-Region	Wenn diese Option verwendet wird, wird der AWS-Region Ort zurückgegeben, an dem der Kontakt bearbeitet wird. Zum Beispiel us-west-2, us-east-1 usw.	System (System)	\$. AwsRegion oder \$['AwsRegion']
Kundennummer	Die Telefonnummer des Kunden. Bei Verwendung in einem ausgehenden Whisper-Flow ist dies die Nummer, die die Agenten gewählt haben, um den Kunden zu erreichen . Bei Verwendung in eingehenden GesprächsFlowsn ist dies die Nummer, von der aus der Kunde den Anruf getätigt hat. Dieses Attribut ist in Kontaktdatensätzen enthalten. Wenn es in einer Lambda-Funktion verwendet wird,	System (System)	\$. CustomerEndpoint.Adresse

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
	ist es im Eingabeobjekt unter CustomerEndpoint enthalten.		
Kunden-ID	Die Identifikationsnummer des Kunden.	System (System)	\$.CustomerId
Gewählte Nummer	<p>Die Nummer, die der Kunde gewählt hat, um Ihr Kontaktzentrum anzurufen.</p> <p>Dieses Attribut ist in Kontaktdatensätzen enthalten. Wenn es in einer Lambda-Funktion verwendet wird, ist es im Eingabeobjekt unter SystemEndpoint enthalten.</p>	System (System)	\$. SystemEndpoint.Adresse

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Rückrufnummer des Kunden	<p>Die Nummer, die Amazon Connect verwendet, um den Kunden zurückzurufen.</p> <p>Diese Nummer kann für einen Rückruf in der Warteschlange verwendet werden oder wenn ein Kundendienstmitarbeiter vom CCP aus anruft. Weiterleitung in die Callback-Warteschleifenfunktion oder für einen Kundendienstmitarbeiter, der vom CCP aus anruft.</p> <p>Der Standardwert ist die Nummer, unter der der Kunde Ihr Contact Center angerufen hat. Der Wert kann jedoch mit dem Block Rückrufnummer festlegen überschrieben werden.</p> <p>Dieses Attribut ist nicht in den Kontaktsätzen enthalten</p>	System (System)	n.v.

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
	<p>und ist auch nicht in der Lambda-Eingabe verfügbar. Sie können das Attribut jedoch in ein benutzerdefiniertes Attribut mit dem Block „Kontaktattribut festlegen“ einkopieren, der in den Kontaktdatensätzen enthalten ist. Sie können dieses Attribut auch als Lambda-Eingabeparameter in einem Invoke AWS Lambda-Funktionsblock übergeben, der nicht in Kontaktdatensätzen enthalten ist.</p>		

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Gespeicherte Kundeneingabe	<p>Ein Attribut, das aus dem letzten Aufruf eines Blocks Store customer input (Kundeneingabe speichern) erstellt wurde.</p> <p>Die Attributwerte, die aus dem letzten Aufruf eines „Kundeneingabe speichern“-Blocks erstellt wurden. Dieses Attribut ist nicht in den Kontaktdatensätzen enthalten und ist auch nicht in der Lambda-Eingabe verfügbar. Sie können das Attribut in ein benutzerdefiniertes Attribut mit dem Block „Kontaktattribut festlegen“ einkopieren, der in den Kontaktdatensätzen enthalten ist. Sie können dieses Attribut auch als Lambda-Eingabeparameter in einem Invoke AWS Lambda-Funktionsblock übergeben.</p>	System (System)	n.v.

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Queue name (Name der Warteschlange)	Der Name der Warteschlange.	System (System)	\$.Queue.Name
ARN der Warteschlange	Der ARN für die Warteschlange.	System (System)	\$.Queue.ARN
Nummer der Warteschlange für ausgehende Anrufe	Die ID-Nummer des ausgehenden Anrufers der ausgewählten Warteschlange. Dieses Attribut ist nur in ausgehenden Whisper-Flows verfügbar.	System (System)	
Text zu gesprochener Sprache	Der Name der Amazon Polly-Stimme, für die text-to-speech in einem Kontaktablauf verwendet werden soll.	System (System)	\$.TextToSpeechVoiceAusweis
Kontakt-ID	Die eindeutige Kennung des Kontakts.	System (System)	\$.ContactId

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Erste Kontakt-ID	Die eindeutige Kennung für die erste Interaktion eines Kunden mit Ihrem Kontaktzentrum. Verwenden Sie die erste Kontakt-ID, um Kontakte zwischen Flows zu verfolgen.	System (System)	\$. InitialContactAusweis
Kontakt-ID der Aufgabe	Die eindeutige Kennung für die Aufgabe „Kontakt“. Mit der Aufgabe „Kontakt-ID“ können Sie Aufgaben zwischen Flows verfolgen.	System (System)	\$.Aufgabe. ContactId
Vorherige Kontakt-ID	Die eindeutige Kennung für den Kontakt, bevor er weitergeleitet wurde. Verwenden Sie die vorherige Kontakt-ID, um Kontakte zwischen Flows nachzuverfolgen.	System (System)	\$. PreviousContactAusweis
Kanal	Methode der Kontaktaufnahme mit Ihrem Kontaktzentrum: VOICE, CHAT, TASK.	System (System)	\$.Channel

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Instance-ARN	Der ARN für Ihre Amazon Connect-Instance.	System (System)	\$.InstanceARN
Initiierungsmethode	<p>Wie der Kontakt initiiert wurde. Zu den gültigen Werten gehören: INBOUND, OUTBOUND, TRANSFER, CALLBACK, QUEUE_TRANSFER, EXTERNAL_OUTBOUND, MONITOR, DISCONNECT und API. Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema Datenmodell für Kontaktdatensätze.</p> <p>InitiationMethod</p> <p>Die Initiierungsmethode funktioniert nicht in Whisper-Flows für Kundendienstmitarbeiter oder Whisper-Flows für Kunden.</p>	System (System)	\$.InitiationMethod
Name	Der Name der Aufgabe.	System (System)	\$.Name
Beschreibung	Eine Beschreibung der Aufgabe.	System (System)	\$.Description

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Referenzen	Links zu anderen Dokumenten, die sich auf einen Kontakt beziehen.	System (System)	\$.Verweise. <i>Reference</i> <i>Key</i> .Value und \$.References. <i>Reference</i> <i>Key</i> .Geben Sie den Namen der benutzerdefinierten <i>Reference</i> <i>Key</i> Referenz ein.
Sprache	Die Sprache des Inhalts. Verwenden Sie den Standard „java.util.Locale“. Zum Beispiel en-US für Englisch in den Vereinigten Staaten, JP-JP für Japanisch usw.	System (System)	\$.LanguageCode
System-Endpunktyp	Die Art des Systemendpunkts. Gültiger Wert ist TELEPHONE_NUMBER (Telefonnummer).	System (System)	\$. SystemEndpoint. Typ
Kunden-Endpunktyp	Die Art des Kunden-Endpunkts. Gültiger Wert ist TELEPHONE_NUMBER (Telefonnummer).	System (System)	\$. CustomerEndpoint. Typ

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Warteschlangen-ID-Nummer des ausgehenden Anrufers	Die für die Warteschlange festgelegte ID-Nummer des ausgehenden Anrufers. Dies kann nützlich sein, um die Anrufer-ID nach dem Einstellen einer benutzerdefinierten Anrufer-ID wiederherzustellen.	System (System)	\$.Warteschlange.OutboundCallerId.Adresse
Warteschlangen-ID-Nummer-Typ des ausgehenden Anrufers	Die Art der ID-Nummer des ausgehenden Anrufers. Gültiger Wert ist TELEPHONE_NUMBER (Telefonnummer).	System (System)	\$.Warteschlange.OutboundCallerId.Type


Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Tags	Die Tags, die zum Organisieren, Verfolgen oder Steuern des Zugriffs für diese Ressource verwendet werden. Weitere Informationen zu Tags finden Sie unter Markieren von Ressourcen in Amazon Connect und Einrichten detaillierter Abrechnungen für einen detaillierten Überblick über Ihre Nutzung von Amazon Connect..	System (System)	\$.Tags

Kundendienstmitarbeiter-Attribute

In der folgenden Tabelle werden die in Amazon Connect verfügbaren Attribute für Kundendienstmitarbeiter aufgeführt.

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Benutzername des Kundendienstmitarbeiters	Der Benutzername, den ein Kundendienstmitarbeiter zur Anmeldung bei Amazon Connect verwendet.	System (System)	\$. Agent. UserName
Vorname des Kundendienstmitarbeiters	Der Vorname des Kundendienstmitarbeiters, wie er in	System (System)	\$. Agent. FirstName

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
	seinem Amazon Connect-Benutzerkonto eingegeben wurde.		
Nachname des Kundendienstmitarbeiters	Der Nachname des Kundendienstmitarbeiters, wie er in seinem Amazon Connect-Benutzerkonto eingegeben wurde.	System (System)	\$. Agent. LastName
ARN des Kundendienstmitarbeiters	Der ARN des Kundendienstmitarbeiters.	System (System)	\$.Agent.ARN

 Note

Wenn Sie ein Kontaktattribut für Kundendienstmitarbeiter in einem An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten-Flow verwenden, reflektieren die Agentenattribute den Zielmitarbeiter, und nicht den Kundendienstmitarbeiter, der die Übertragung initiiert hat.

Kundendienstmitarbeiterattribute sind nur in den folgenden Flow-Typen verfügbar:

- Whisper-Flow für Kundendienstmitarbeiter
- Whisper-Flow für Kunden
- WarteFlow für Kundendienstmitarbeiter
- Kunde in der Warteschlange
- Ausgehender Whisper
- An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten In diesem Fall spiegeln die Kundendienstmitarbeiterattribute den Ziel-Mitarbeiter wider, nicht den Kundendienstmitarbeiter, der die Weiterleitung initiiert hat.

Kundendienstmitarbeiterattribute sind in den folgenden Flow-Typen nicht verfügbar:

- Kunden-Warteschlange
- Transfer to queue (An Warteschlange weiterleiten)
- Inbound-Flow

Warteschlangenattribute

Diese Systemattribute werden zurückgegeben, wenn Sie einen Warteschlangenmetriken abrufen-Block in Ihrem Flow haben.

Liegt in Ihrem Kontaktzentrum keine aktuelle Aktivität vor, werden für diese Attribute Nullwerte zurückgegeben.

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Queue name (Name der Warteschlange)	Der Name der Warteschlange, für die die Metriken abgerufen wurden.	System (System)	\$.Metrics.Queue.Name
ARN der Warteschlange	Der ARN der Warteschlange, für die die Metriken abgerufen wurden.	System (System)	\$.Metrics.Queue.ARN
Kontakte in der Warteschlange	Die Anzahl der aktuell in der Warteschlange befindlichen Kontakte.	System (System)	\$.Metrics.Queue.Size
Ältester Kontakt in Warteschlange	Die Dauer in Sekunden für den Kontakt, der sich am längsten in der Warteschlange befand.	System (System)	\$.Metrics.Queue.OldestContactAlter

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Kundendienstmitarbeiter online	Die Anzahl der Kundendienstmitarbeiter, die derzeit online sind, d. h. die angemeldet und in einem anderen Status als offline sind.	System (System)	\$.Metrics.Agents.Offline.Count
Verfügbare Kundendienstmitarbeiter	Die Anzahl der Kundendienstmitarbeiter, deren Status auf „Available“ (Verfügbar) gesetzt ist.	System (System)	\$.Metrics.Agents.Available.Count
Personalbesetzung	Die Anzahl der aktuell verfügbaren Kundendienstmitarbeiter, d. h. die Anzahl derer, die angemeldet sind und sich im Status „Available“ (Verfügbar), „ACW“ (Nach Gespräch beschäftigt) oder „Busy“ (Beschäftigt) befinden.	System (System)	\$.Metrics.Agents.Staffed.Count
Nach einem Gespräch beschäftigte Kundendienstmitarbeiter	Die Anzahl der aktuell im ACW-Status befindlichen Kundendienstmitarbeiter.	System (System)	\$.Metriken.Agenten.AfterContactArbeit.Anzahl

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Ausgelastete Kundendienstmitarbeiter	Die Anzahl der Kundendienstmitarbeiter, die derzeit mit einem Kontakt aktiv sind.	System (System)	\$.Metrics.Agents.Busy.Count
Anzahl der Kundendienstmitarbeiter, die Anrufe verpasst haben	Die Anzahl der Kundendienstmitarbeiter, die sich im Status „Missed (Verpasst)“ befinden, d. h. der Status, in den ein Kundendienstmitarbeiter nach einem entgangenen Kontakt eintritt.	System (System)	\$.Metrics.Agents.Missed.Count
Kundendienstmitarbeiter in nicht-produktiven Status	Die Anzahl der Kundendienstmitarbeiter in einem nicht-produktiven Status (NPT).	System (System)	\$.Metriken.Agenten.NonProductive.Anzahl

Telefonie-Anrufmetadatenattribute (Anrufattribute)

Telefonie-Metadaten bieten zusätzliche Informationen vom Telefonanbieter zur Herkunft des Anrufs.

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
P-Charge-Info	Die Partei, die für die Gebühren im Zusammenhang mit dem Anruf verantwortlich ist.	System (System)	\$.Media.Sip.Headers.P-Charge-Info

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Aus	Die Identität des Endbenutzers, der mit der Anforderung verknüpft ist.	System (System)	\$.Media.Sip.Headers.From
Bis	Informationen zum angerufenen Teilnehmer oder zum Empfänger der Anforderung.	System (System)	\$.Media.Sip.Headers.To
ISUP-OLI	Herkunftsleitungsanzeige (OLI). Zeigt die Verbindungsart des Anrufs an (z. B. PSTN, 800-Serviceanruf, drahtlos/zelluläres PCS, Telefonzelle).	System (System)	\$.Media.Sip.Headers.ISUP-OLI
JIP	Parameter zur Angabe der Gerichtsbarkeit (JIP). Zeigt den geografischen Standort des Anrufers/Switch an. Beispielwert: 212555	System (System)	\$.Media.Sip.Headers.JIP
Hop-Zähler	Hop-Zähler. Beispielwert: 0	System (System)	\$.Media.Sip.Headers.Hop-Counter
Herkunfts-Switch	Herkunfts-Switch. Beispielwert: 710	System (System)	\$.Media.Sip.Headers.Originating-Switch

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Herkunfts-Trunk	Herkunfts-Trunk. Beispielwert: 0235	System (System)	\$.Media.Sip.Header s.Originating-Trunk
Anzeige für Anrufweiterleitung	Anzeigen für Anrufweiterleitung (z. B. Umleitungsheader). Zeigt den inländischen oder internationalen Ursprung des Anrufs an. Beispielwert: sip: +15555555555@public-vip.us2.telphony-provider.com; reason=unconditional	System (System)	\$.Media.Sip.Header s.Call-Forwarding-Indikator
Adresse des Anrufers	Adresse des Anrufers (Nummer). NPAC dip zeigt den echten Verbindungstyp und den systemeigenen geografischen Switch an. Beispielwert: 15555555555;noa=4	System (System)	\$.Media.Sip.Header s.Calling-Party-Address
Adresse des Anrufempfängers	Adresse des Anrufempfängers (Nummer). Beispielwert: 15555555555;noa=4	System (System)	\$.Media.Sip.Header s.Called-Party-Address

Note

Die Verfügbarkeit von Telefonie-Metadaten ist nicht bei allen Telefonieanbietern einheitlich und möglicherweise nicht in allen Fällen gegeben. Dies kann evtl. zu leeren Werten führen.

Medien-Streams-Attribute

Die folgende Tabelle listet die Attribute auf, die Sie zur Identifizierung der Stelle im Live-Medien-Stream verwenden können, an der die Kundenaufnahme gestartet und gestoppt wird.

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Audio-Stream-ARN des Kunden	Der ARN des Kinesis-Videostreams mit den zu referenzierenden Kundendaten, der für das Streaming von Live-Medien verwendet wird.	Medien-Streams	\$. MediaStreams.customer.audio.StreamArn
Der Zeitstempel für den Startzeitpunkt des Kunden-Audios im Kinesis-Videostream, der für das Streaming von Live-Medien verwendet wird.	Der Zeitpunkt, an dem der Kunden-Audiostream gestartet wurde.	Medien-Streams	\$. MediaStreams.Kunde.Audio.StartTimestamp
Audio-Stopp-Zeitstempel des Kunden	Der Zeitpunkt, an dem der Kunden-Audiostream den Kinesis-Videostream gestoppt hat, der für das Streaming von Live-Medien verwendet wird.	Medien-Streams	\$. MediaStreams.Kunde.Audio.StopTimestamp

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Audio-Start-Fragmentnummer des Kunden	Die Nummer, die das Kinesis-Videostream-Fragment in dem Stream identifiziert, der für das Streaming von Live-Medien verwendet wird und in dem der Kunden-Audiostream gestartet wurde.	Medien-Streams	\$. MediaStreams.Kunde.Audio.StartFragmentNumber

Amazon Lex-Kontaktattribute

In der folgenden Tabelle sind die Attribute aufgeführt, die von Amazon-Lex-Bots zurückgegeben werden. Diese werden auch als Sitzungsattribute bezeichnet.

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Alternative Absichten	Liste der bei Amazon Lex erhältlichen alternativen Absichten . Für jede Absicht gibt es einen entsprechenden Vertrauenswert und zu besetzende Stellen.	Lex	\$. Lex. AlternateIntents.x. IntentName \$. Lex. AlternateIntents.x. IntentConfidence \$. Lex. AlternateIntents.x.Steckplätze \$. Lex. AlternateIntentsh. IntentName \$. Lex. AlternateIntentsh. IntentConfidence

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
			\$. Lex. Alternate Intents.Y. Spielautomaten \$. Lex. Alternate Intents.z. IntentName \$. Lex. Alternate Intents.z. IntentConfidence \$. Lex. Alternate Intents.Z.Spielautomaten
Konfidenzwert für Absichten	Die von Amazon Lex zurückgegebene Konfidenzwert-Bewertung.	Lex	\$. Lex. IntentConfidence.Ergebnis
Absicht-Name	Die von Amazon Lex zurückgegebene Benutzer-Absicht.	Lex	\$. Lex. IntentName
Bezeichnung „Stimmung“	Die abgeleitete Stimmung, der Amazon Comprehend am meisten vertraut.	Lex	\$. Lex. SentimentResponse.Etikett

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Stimmungsbewertung	Die Wahrscheinlichkeit, dass die Stimmung korrekt abgeleitet wurde.	Lex	\$. Lex. Sentiment Response. Punkte.Positiv \$. Lex. Sentiment Response. Punkte.Negativ \$. Lex. Sentiment Response.Punkte.Gemischt \$. Lex. Sentiment Response.Punkte.Neutral
Sitzungsattribute	Zuordnung der Schlüssel-Wert-Paare, die die sitzungsspezifischen Kontextinformationen darstellen.	Lex	\$. Lex. SessionAttributes.attributeKey
Slots	„Zuordnung der Absicht“-Slots (Schlüssel-Wert-Paare), die Amazon Lex in der Eingabe des Benutzers während der Interaktion erkannt hat.	Lex	\$.Lex.Slots.slotName

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Dialogfeld-Status	Der zuletzt von einem Amazon-Lex-Bot zurückgegebene Dialogstatus. Der Wert lautet „Erfüllt“, wenn eine Absicht in den Flow zurückgegeben wurde.	N/A (kein Typ wird in der Benutzeroberfläche angezeigt)	\$. Lex. DialogState

Supportfall-Kontaktattribute

Die folgende Tabelle enthält eine Liste der Attribute, die für Amazon-Connect-Supportfälle verwendet werden.

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz	Woher die Daten stammen
Fall-ID	Eindeutige Kennung des Falls im UUID-Format (z. B. 689b0bea-aa29-4340-896d-4ca3ce9b6226)	text	\$.Case.case_id	Amazon Connect
Grund des Falls	Der Grund für die Eröffnung des Supportfalls	single-select	\$.Case.case_reason	Kundendienstmitarbeiter
Customer	Die API ist eine Kundenprofil-ID. Auf der Seite Fälle: Felder wird der Name	text	\$.Case.customer_id	Amazon Connect

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz	Woher die Daten stammen
	des Kunden angezeigt.			
Datum/Uhrzeit Abschluss	Das Datum und die Uhrzeit des jüngsten Schließens des Falls. Dies garantiert nicht, dass ein Fall vollständig abgeschlossen wurde. Wenn ein Fall erneut geöffnet wird, enthält dieses Feld den Datums-/Zeitstempel der letzten Statusänderung in „Geschlossen“.	date + time	\$.Case.latest_closed_datetime	Amazon Connect
Datum/Uhrzeit der Falleröffnung	Das Datum und die Uhrzeit der Eröffnung des Falls.	date + time	\$.Case.created_datetime	Amazon Connect
Datum/Uhrzeit aktualisiert	Datum und Uhrzeit der jüngsten Fallaktualisierung.	date + time	\$.Case.latest_updated_datetime	Amazon Connect

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz	Woher die Daten stammen
Referenznummer	<p>Eine Anzeigenummer für den Fall in einem 8-stelligen numerischen Format.</p> <p>Bei Referenznummern (im Gegensatz zur Fallnummer) wird Eindeutigkeit nicht garantiert. Wir empfehlen Ihnen, den Kunden zu identifizieren und dann die Referenznummer zu sammeln, um den richtigen Fall korrekt zu finden.</p>	text	\$.Case.reference_number	Kundendienstmitarbeiter
Status	Aktueller Fallstatus	text	\$.Case.status	Kundendienstmitarbeiter
Übersicht	Zusammenfassung des Falls	text	\$.Case.summary	Kundendienstmitarbeiter
Title	Titel des Falls	text	\$.Case.title	Kundendienstmitarbeiter

Lambda-Kontaktattribute

Lambda-Attribute werden als Schlüssel-Wert-Paare vom letzten Aufruf eines Invoke-Funktionsblocks zurückgegeben. AWS Lambda Externe Attribute werden bei jedem neuen Aufruf der Lambda-Funktion überschrieben.

Um auf externe Attribute in JSONPath zu verweisen, verwenden Sie:

- `$.External.attributeName`

wobei `AttributeName` der Attributname oder der Schlüssel des Schlüssel-Wert-Paares ist, das von der Funktion zurückgegeben wurde.

Wenn die Funktion beispielsweise eine Kontakt-ID zurückgibt, verweisen Sie mit `$.External.ContactId` auf das Attribut. Beim Verweisen auf eine Kontakt-ID, die von Amazon Connect zurückgegeben wird, lautet der JSONPath `$.ContactId`.

Note

Beachten Sie bei einem externen Attribut außerhalb von Amazon Connect, dass `.External` in die JSONPath-Referenz mit aufgenommen wird. Stellen Sie sicher, dass die Groß-/Kleinschreibung für Attributnamen, die von externen Quellen zurückgegeben werden, übereinstimmt.

Weitere Informationen zur Verwendung von Attributen in Lambda-Funktionen finden Sie unter [Aufrufen von AWS Lambda-Funktionen](#).

Diese Attribute sind nicht in den Kontaktdatensätzen enthalten, werden nicht an den nächsten Lambda-Aufruf übergeben, und werden auch nicht für Bildschirm-Popup-Informationen an das CCP weitergegeben. Sie können jedoch als Lambda-Funktionseingaben an einen AWS Lambda Invoke-Funktionsblock übergeben oder mithilfe des Blocks Kontaktattribute festlegen in benutzerdefinierte Attribute kopiert werden. Bei Verwendung in den Blöcken Kontaktattribute festlegen werden die kopierten Attribute in die Kontaktdatensätze aufgenommen und können im CCP verwendet werden.

Benutzerdefinierte Attribute

Für alle anderen Attribute definiert Amazon Connect den Schlüssel und den Wert. Für benutzerdefinierte Attribute geben Sie selbst einen Namen für den Schlüssel und den Wert an.

Verwenden Sie benutzerdefinierte Attribute in Situationen, in denen Sie Werte in einem Kontakt-Flow speichern, und später auf diese Werte zurückgreifen möchten. Wenn Sie beispielsweise Amazon Connect und ein CRM- oder anderes System integrieren, möchten Sie möglicherweise Eingaben vom Kunden abrufen, z. B. seine Mitgliedsnummer. Dann können Sie diese Mitgliedsnummer verwenden, um Informationen über das Mitglied aus dem CRM abzurufen, und/oder die Mitgliedsnummer im gesamten Flow verwenden usw.

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Beliebiger Name, den Sie wählen	<p>Ein benutzerdefiniertes Attribut besteht aus zwei Teilen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zielschlüssel: Dies ist ein beliebiger Name, den Sie für den Schlüssel wählen. Allerdings sind die Zeichen \$ und . (Punkt) nicht erlaubt, da beide zur Festlegung der Attributpfade in JSONPath verwendet werden. • Wert: Ein beliebiger, von Ihnen gewählter Wert. Wenn Sie möchten, können Sie hier mehrere Textabsätze eingeben! (Informationen zum Abschnitt „Maximale Größe der Attribute von Kontaktdatensätzen“) 	Benutzerdefiniert	\$.Attribut.name_of_our_destination_key

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
	“ finden Sie unter Amazon Connect Spezifikationen der Funktionen.)		

Verwenden Sie den [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#)-Block, um benutzerdefinierte Attribute zu erstellen.

Flow-Attribute

Flow-Attribute ähneln benutzerdefinierten Attributen, sind jedoch auf den Flow beschränkt, in dem sie festgelegt sind.

Flow-Attribute sind hilfreich, wenn Daten nicht für den gesamten Kontakt beibehalten werden sollen (z. B. wenn Sie vertrauliche Informationen wie die Kreditkartennummer des Kunden für einen Lambda-Datendip verwenden müssen).

- Flow-Attribute sind temporäre Variablen, die lokal gespeichert und nur im Flow verwendet werden. Sie sind außerhalb des Flows nicht sichtbar, auch dann nicht, wenn der Kontakt in einen anderen Flow übertragen wird.
- Sie können bis zu 32 KB groß sein (die maximale Größe des Abschnitts mit den Attributen von Kontaktdatensätzen).
- Sie werden nicht an ein Lambda übergeben, es sei denn, sie sind explizit als Parameter konfiguriert: Wählen Sie im Block Aufrufen der AWS -Lambda-Funktion die Option Parameter hinzufügen aus.
- Diese werden nicht an Module weitergegeben. Sie können ein Flow-Attribut innerhalb eines Moduls festlegen, es wird jedoch nicht vom Modul weitergegeben.
- Sie erscheinen nicht im Kontaktdatensatz.
- Sie werden auch nicht dem Kundendienstmitarbeiter im CCP angezeigt.
- Die `GetContactAttributes`-API kann sie nicht offenbaren.
- Wenn Sie die Protokollierung für den Flow aktiviert haben, erscheinen der Schlüssel und der Wert im Cloudwatch-Protokoll.

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Beliebiger Name, den Sie wählen	<p>Ein Flow-Attribut besteht aus zwei Teilen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zielschlüssel: Dies ist ein beliebiger Name, den Sie für den Schlüssel wählen. Allerdings sind die Zeichen \$ und . (Punkt) nicht erlaubt, da beide zur Festlegung der Attributfade in JSONPath verwendet werden. • Wert: Ein beliebiger, von Ihnen gewählter Wert. 	Flow	\$. FlowAttributes. Name_Ihres Zielschlüssels

Attribute von Apple Messages for Business

Verwenden Sie die folgenden Kontaktattribute für das Routing von Kunden in Apple Messages for Business. Wenn du zum Beispiel verschiedene Geschäftsbereiche hast, die Apple Messages for Business verwenden, kannst du je nach Kontaktattribut zu unterschiedlichen Flows wechseln. AppleBusinessChatGroup Oder, wenn du Nachrichten von Apple Messages for Business anders weiterleiten möchtest als andere Chat-Nachrichten, kannst du die Verzweigung auf der Grundlage von vornehmen MessagingPlattform.

Attribut	Beschreibung	Typ	JSON
MessagingPlattform	Die Messaging-Plattform, von der	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. Messaging Plattform

Attribut	Beschreibung	Typ	JSON
	<p>die Kundenanfrage stammt.</p> <p>Exakter Wert: AppleBusinessChat</p>		
AppleBusinessChatCustomerId	<p>Die opake ID des Kunden, die von Apple bereitgestellt wird. Diese wird für die AppleID und ein Unternehmen beibehalten. Sie können diese verwenden, um festzustellen, ob die Nachricht von einem neuen Kunden oder einem wiederkehrenden Kunden stammt.</p>	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. AppleBusinessChatCustomerId
AppleBusinessChatIntent	<p>Sie können die Absicht oder den Zweck des Chats definieren. Dieser Parameter ist in einer URL enthalten, die eine Chat-Sitzung in Messages initiiert, wenn Kunden die Schaltfläche Business Chat auswählen.</p>	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. AppleBusinessChatIntent

Attribut	Beschreibung	Typ	JSON
AppleBusinessChatGroup	Sie definieren die Gruppe, die die am besten für die Bearbeitung der speziellen Frage oder des Problems des Kunden qualifizierte Abteilung oder Personen festlegt. Dieser Parameter ist in einer URL enthalten, die eine Chat-Sitzung in Messages initiiert, wenn Kunden die Schaltfläche Business Chat auswählen.	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. AppleBusinessChatGroup
AppleBusinessChatLocale	Definiert die Sprach- und AWS Regionseinstellungen, die der Benutzer auf seiner Benutzeroberfläche sehen möchte. Diese bestehen aus einer Sprachkennung (ISO 639-1) und einer Regionskennung (ISO 3166). Beispiel: en_US.	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. AppleBusinessChatLocale

Attribut	Beschreibung	Typ	JSON
AppleFormFähigkeit	<p>Ob das Kundengerät Formulare unterstützt.</p> <p>Wenn dies zutrifft, wird das Kundengerät unterstützt.</p> <p>Wenn der Wert falsch ist, wird das Gerät nicht unterstützt.</p>	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. AppleFormFähigkeit
AppleAuthentificationFähigkeit	<p>Ob das Kundengerät Authentifizierung (OAuth2) unterstützt. Wenn dieser Wert zutrifft, wird das Kundengerät unterstützt. Wenn der Wert falsch ist, wird sein Gerät nicht unterstützt.</p>	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. AppleAuthentificationFähigkeit
AppleTimePickerCapability	<p>Gibt an, ob das Kundengerät Zeitauswahl unterstützt.</p> <p>Wenn dieser Wert zutrifft, wird das Kundengerät unterstützt.</p> <p>Wenn der Wert falsch ist, wird das Gerät nicht unterstützt.</p>	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. AppleTimePickerCapability

Attribut	Beschreibung	Typ	JSON
AppleListPickerCapability	<p>Gibt an, ob das Kundengerät Listenauswahl unterstützt.</p> <p>Falls wahr, wird das Kundengerät unterstützt.</p> <p>Wenn der Wert falsch ist, wird das Gerät nicht unterstützt.</p>	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. AppleListPickerCapability
AppleQuickReplyCapability	<p>Gibt an, ob das Kundengerät Schnellantworten unterstützt.</p> <p>Falls wahr, wird das Kundengerät unterstützt.</p> <p>Wenn der Wert falsch ist, wird das Gerät nicht unterstützt.</p>	Benutzerdefiniert	\$.Attribute. AppleQuickReplyCapability

Customer-Profiles-Attribute

In der folgenden Tabelle sind die Attribute aufgeführt, die mit Amazon Connect Customer Profiles verwendet werden.

Die Gesamtgröße der Customer-Profiles-Kontaktattribute ist auf 14.000 Zeichen (56 Attribute bei einer maximalen Größe von jeweils 255) für den gesamten Datenfluss begrenzt. Dies schließt alle Werte ein, die während des Datenflusses als Antwortfelder in Customer-Profiles-Blöcken beibehalten wurden.

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Profil SearchKey	Der Name des Attributs, das Sie für eine Profilsuche verwenden möchten.	Benutzerdefiniert	Nicht zutreffend
Profil SearchValue	Der Schlüsselwert, nach dem Sie suchen möchten, z. B. Kundenname oder Kontonummer.	Benutzerdefiniert	Nicht zutreffend
Profile ID	Die eindeutige Kennung eines Kundenprofils.	text	\$.Kunde. ProfileId
Profil-ARN	Der ARN eines Kundenprofils.	text	\$.customer.profilErn
Vorname	Der Vorname des Kunden.	text	\$.Kunde. FirstName
Zweiter Vorname	Der zweite Vorname des Kunden.	text	\$.Kunde. MiddleName
Nachname	Der Nachname des Kunden.	text	\$.Kunde. LastName
Account Number (Kontonummer)	Eine eindeutige Kontonummer, die Sie dem Kunden gegeben haben.	text	\$.Kunde. AccountNumber
Email Address	Die E-Mail-Adresse des Kunden, die nicht als private oder	text	\$.Kunde. EmailAddress

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
	geschäftliche Adresse angegeben wurde.		
Telefonnummer	Die Telefonnummer des Kunden, die nicht als Handy-, Privat- oder Geschäftsnummer angegeben wurde.	text	\$.Kunde. PhoneNumber
Zusätzliche Informationen	Alle zusätzlichen Informationen, die für das Kundenprofil relevant sind.	text	\$.Kunde. AdditionalInformation
Art der Partei	Die Parteiart des Kunden.	text	\$.Kunde. PartyType
Unternehmensname	Der Name des Unternehmens des Kunden.	text	\$.Kunde. BusinessName
Geburtsdatum	Das Geburtsdatum des Kunden.	text	\$.Kunde. BirthDate
Gender	Das Geschlecht des Kunden.	text	\$.Customer.Gender
Mobiltelefonnummer	Die Handynummer des Kunden.	text	\$.Kunde. MobilePhoneNumber
Privat-Telefonnummer	Die private Telefonnummer des Kunden.	text	\$. Kunde. HomePhoneNumber
Geschäftliche Telefonnummer	Die geschäftliche Telefonnummer des Kunden.	text	\$. Kunde. BusinessPhoneNumber

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Geschäftliche E-Mail-Adresse	Die geschäftliche E-Mail-Adresse des Kunden.	text	\$. Kunde. BusinessEmailAdresse
Adresse	Eine generische Adresse, die dem Kunden zugeordnet ist und bei der es sich nicht um Post-, Versand- oder Rechnungsadresse handelt.	text	\$.Customer.Address1 \$.Customer.Address2 \$.Customer.Address3 \$.Customer.Address4 \$.Customer.City \$.Customer.County \$.Customer.Country \$. Kunde. PostalCode \$.Customer.Province \$.Customer.State

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
IPv6-Adresszuweisung	Die Lieferadresse des Kunden.	text	\$.Kunde. ShippingAddress1 \$.Kunde. ShippingAddress2 \$.Kunde. ShippingAddress3 \$.Kunde. ShippingAddress4 \$.Kunde. ShippingCity \$.Kunde. ShippingCounty \$.Kunde. ShippingCountry \$.Kunde. ShippingPostalCode \$.Kunde. ShippingProvince \$.Kunde. ShippingState

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Postanschrift	Die Postanschrift des Kunden.	text	\$.Kunde. MailingAddress1 \$. Kunde. MailingAddress2 \$. Kunde. MailingAddress3 \$. Kunde. MailingAddress4 \$. Kunde. MailingCity \$.Kunde. MailingCounty \$.Kunde. MailingCountry \$.Kunde. MailingPostalCode \$. Kunde. MailingProvince \$.Kunde. MailingState

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Rechnungsadresse	Die Rechnungsadresse des Kunden.	text	\$.Kunde. BillingAddress1 \$. Kunde. BillingAddress2 \$. Kunde. BillingAddress3 \$. Kunde. BillingAddress4 \$. Kunde. BillingCity \$.Kunde. BillingCounty \$.Kunde. BillingCountry \$.Kunde. BillingPostalCode \$. Kunde. BillingProvince \$.Kunde. BillingState
Attribute	Schlüssel-/Wert-Paar aus Attributen eines Kundenprofils.	text	\$.Customer.Attributes.x
Objektattribute	Schlüssel-/Wert-Paar aus benutzerdefinierten Objektattributen eines Kundenprofils.	text	\$.Kunde. ObjectAttributes.y.

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Berechnete Attribute	Schlüssel-/Wert-Paar aus berechneten Attributen eines Kundenprofils.	text	\$.Kunde. Calculate dAttributes.z

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Komponente	Das Standard-Asset eines Kunden.	text	\$.Kunde.Anlage. AssetId \$.Customer.Asset. ProfileId \$.Customer.Asset. AssetName \$.Customer.Asset. SerialNumber \$.Customer.Asset. ModelNumber \$.Customer.Asset. ModelName \$.Customer.Asset.P roductSKU \$.Customer.Asset. PurchaseDate \$.Customer.Asset. UsageEndDatum \$.Customer.Asset.S tatus \$.Customer.Asset.P rice \$.Customer.Asset.Q uantity \$.Customer.Asset.D escription

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
			\$.Kunde.Anlage. AdditionalInformation \$.Customer.Asset. DataSource \$.Customer.Asset.A ttributes.x

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Order	Die Standard-Bestellung eines Kunden.	text	\$.Kunde.Bestellung. OrderId \$.Kunde.Bestellung. ProfileId \$.Kunde.Bestellung. CustomerEmail \$.Kunde.Bestellung. CustomerPhone \$.Kunde.Bestellung. CreatedDate \$.Kunde.Bestellung. UpdatedDate \$.Kunde.Bestellung. ProcessedDate \$.Kunde.Bestellung. ClosedDate \$.Kunde.Bestellung. CancelledDate \$.Kunde.Bestellung. CancelReason \$.Customer.Order.N ame \$.Kunde.Bestellung. AdditionalInformation \$.Customer.Order.G ateway

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
			\$.Customer.Order.Status
			\$.Kunde.Bestellung.StatusCode
			\$.Kunde.Bestellung.StatusUrl
			\$.Kunde.Bestellung.CreditCardNummer
			\$.Customer.Order.CreditCardFirma
			\$.Kunde.Bestellung.FulfillmentStatus
			\$.Kunde.Bestellung.TotalPrice
			\$.Kunde.Bestellung.TotalTax
			\$.Kunde.Bestellung.TotalDiscounts
			\$.Kunde.Bestellung.TotalItemsPreis
			\$.Kunde.Bestellung.TotalShippingPreis
			\$.Kunde.Bestellung.TotalTipEmpfangen
			\$.Customer.Order.Currency

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
			\$.Kunde.Bestellung.TotalWeight
			\$.Kunde.Bestellung.BillingName
			\$.Kunde.Bestellung.BillingAddress1
			\$.Kunde.Bestellung.BillingAddress2
			\$.Kunde.Bestellung.BillingAddress3.
			\$.Kunde.Bestellung.BillingAddress4
			\$.Kunde.Bestellung.BillingCity
			\$.Kunde.Bestellung.BillingCounty
			\$.Kunde.Bestellung.BillingCountry
			\$.Kunde.Bestellung.BillingPostalKode
			\$.Kunde.Bestellung.BillingProvince
			\$.Kunde.Bestellung.BillingState
			\$.Kunde.Bestellung.ShippingName

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
			\$.Kunde.Bestellung.ShippingAddress1
			\$.Kunde.Bestellung.ShippingAddress2
			\$.Kunde.Bestellung.ShippingAddress3.
			\$.Kunde.Bestellung.ShippingAddress4
			\$.Kunde.Bestellung.ShippingCity
			\$.Kunde.Bestellung.ShippingCounty
			\$.Kunde.Bestellung.ShippingCountry
			\$.Kunde.Bestellung.ShippingPostalKode
			\$.Kunde.Bestellung.ShippingProvince
			\$.Kunde.Bestellung.ShippingState
			\$.Customer.Order.Attributes.y

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
Case	Das Standard-Asset eines Kunden.	text	\$.Kundenfall. Caseld \$.Kundenfall. Profileld \$.Customer.Case.Title \$.Customer.Case.Su mmary \$.Customer.Case.St atus \$.Customer.Case.Re ason \$.Kundenfall. CreatedBy \$.Kundenfall. CreatedDate \$.Kundenfall. UpdatedDate \$.Kundenfall. ClosedDate \$.Kundenfall. AdditionalInformation \$.Kundenfall. DataSource \$.Customer.Case.At tributes.z

Outbound-Kampagnen-Attribute

Sie können Daten in der Amazon Pinpoint [Segmentliste](#) verwenden, um Erlebnisse in Amazon Connect Flows anzupassen. Verwenden Sie **CoLumnName**Attributes_, um auf Daten in einer Segmentliste zu verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von personalisierten Inhalten zu Nachrichtenvorlagen](#).

Note

Verwenden Sie \$.attributes.Attributes_, um auf diese Attribute **CoLumnName** zu verweisen.

Referenzieren von Kontaktattributen

Die Art und Weise, wie Sie auf Kontaktattribute verweisen, hängt davon ab, wie sie erstellt wurden und wie Sie darauf zugreifen.

- Die JSON-Syntax der einzelnen Attribute finden Sie unter [Liste der verfügbaren Kontaktattribute und ihrer JSONPath-Referenz](#).
- Für Verweise auf Attribute mit Sonderzeichen im Namen, z. B. Leerzeichen, eckige Klammern und einfache Anführungszeichen um den Attributnamen. Zum Beispiel: \$.Attributes.['user attribute name'].
- Um auf Attribute im gleichen Namespace zu verweisen, z. B. ein Systemattribut, verwenden Sie den Attributnamen oder den Namen, den Sie als Destination key (Zielschlüssel) angegeben haben.
- Um auf Werte in einem anderen Namespace zu verweisen, z. B. auf ein externes Attribut, geben Sie die JSONPath-Syntax für das Attribut an.
- Wenn Sie Kontaktattribute für den Zugriff auf andere Ressourcen verwenden möchten, legen Sie ein benutzerdefiniertes Attribut in Ihrem Flow fest und verwenden Sie als Wert für das Attribut den Amazon-Ressourcennamen (ARN) der Ressource, auf die Sie zugreifen möchten.

Beispiele für Lambda

- Verwenden Sie \$.External, um aus einer Lambda-Funktionssuche auf einen Kundennamen zu verweisen. AttributeKey, AttributeKey ersetzt durch den Schlüssel (oder Namen) des von der Lambda-Funktion zurückgegebenen Attributs.

- Wenn Sie einen Amazon-Connect-Prompt in einer Lambda-Funktion verwenden möchten, legen Sie für den Prompt ein benutzerdefiniertes Attribut für den ARN fest, und greifen dann über die Lambda-Funktion auf dieses Attribut zu.

Amazon-Lex-Beispiele

- Um auf ein Attribut von einem Amazon Lex Lex-Bot zu verweisen, verwenden Sie das Format \$.Lex. und fügen dann den Teil des Amazon Lex Lex-Bot hinzu, auf den verwiesen werden soll, z. B. \$.Lex. IntentName.
- Wenn Sie auf die Kundeneingabe an einem Bot-Slot von Amazon Lex verweisen möchten, verwenden Sie „\$.Lex.Slots.slotName“, und ersetzen slotName durch den Namen des Slots im Bot.

Beispiel: Kontaktattribut festlegen

Verwenden Sie einen [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#)-Block, um einen Wert festzulegen, auf den später in einem Flow verwiesen werden soll. Erstellen Sie beispielsweise eine personalisierte Begrüßung für Kunden, die je nach Art des Kundenkontos an eine Warteschlange weitergeleitet werden. Sie können auch ein Attribut für einen Firmennamen oder eine Branche definieren, das in den Text-to-Speech-Zeichenfolgen enthalten ist, die einem Kunden mitgeteilt werden. Der Block Set contact attributes (Kontaktattribute festlegen) ist nützlich, um Attribute, die aus externen Quellen abgerufen wurden, in benutzerdefinierte Attribute zu kopieren.

So legen Sie ein Kontaktattribut mit einem [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#)-Block fest

1. Wählen Sie in Amazon Connect Weiterleitung, Kontakt-Flows aus.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Flow aus oder erstellen Sie einen neuen.
3. Fügen Sie einen Block Set contact attributes (Kontaktattribute festlegen) hinzu.
4. Bearbeiten Sie den Block Set contact attributes (Kontaktattribute festlegen) und wählen Sie dann Use text (Text verwenden) aus.
5. Geben Sie für den Destination key (Zielschlüssel) einen Namen für das Attribut an, z. B. Company (Firma). Dies ist der Wert, den Sie für das Feld Attribute (Attribut) verwenden, wenn Sie Attribute in anderen Blöcken verwenden oder auf sie verweisen. Geben Sie unter Value (Wert) den Firmennamen an.

Sie können auch ein vorhandenes Attribut als Basis für die Erstellung des neuen Attributs verwenden.

Kontaktinformationen für den Kundendienstmitarbeiter im CCP anzeigen

Sie können Kontaktattribute verwenden, um Informationen über den Kontakt zu erfassen und sie dann dem Kundendienstmitarbeiter über das Contact Control Panel (CCP) zu präsentieren. Sie könnten damit beispielsweise das Bedienerlebnis für den Kundendienstmitarbeiter bei der Nutzung des in einem CRM-Programm integrierten CCP anpassen.

Oder verwenden Sie sie bei der Integration von Amazon Connect in einer benutzerdefinierten Anwendung mittels der Amazon Connect-Streams API oder der Amazon Connect API. Sie können alle benutzerdefinierten Attribute, zusätzlich zur Kundennummer und der gewählten Nummer, im CCP mithilfe der Amazon Connect Streams-Bibliothek verwenden. JavaScript Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon-Connect-Streams API](#) oder Amazon Connect API.

Wenn Sie die Amazon Connect-Streams-API verwenden, können Sie auf benutzerdefinierte Attribute zugreifen, indem Sie „`contact.getAttributes()`“ aufrufen. Sie können über „`contact.getConnections()`“ auf Endpunkte zugreifen, sofern eine Verbindung einen „`getEndpoint()`“-Aufruf aufweist.

Um direkt von einer Lambda-Funktion aus auf das Attribut zuzugreifen, verwenden Sie `$.External.AttributeName`. Wenn das Attribut in einem benutzerdefinierten Attribut aus dem Block Kontaktattribute festlegen gespeichert ist, verwenden Sie `$.Attributes.AttributeName`.

In Ihrer Amazon Connect-Instance gibt es einen Flow namens „Beispielnotiz für Bildschirm-Popup“. In diesem Flow wird ein Kontaktattribute festlegen-Block verwendet, um ein Attribut aus einer Textzeichenfolge zu erstellen. Der Text kann als Attribut an das CCP übergeben werden, um einem Kundendienstmitarbeiter eine Notiz anzuzeigen.

Weiterleitung entsprechend der Anzahl von Kontakten in einer Warteschlange

Amazon Connect enthält Warteschlangenattribute, die Ihnen bei der Festlegung von Weiterleitungsbedingungen in Ihren Flows auf Basis von Echtzeitmetriken zu Warteschlangen und Kundendienstmitarbeitern in Ihrem Kontaktzentrum helfen können. Hier ein paar Beispiele gängiger Nutzungsszenarien:

- Prüfung der aktuellen Anzahl von Kontakten oder verfügbaren Kundendienstmitarbeitern in der Warteschlange und wie lange der älteste Kontakt bereits in der Warteschlange ist, mit anschließender entsprechender Weiterleitung.
- So leiten Sie an die Warteschlange mit den wenigsten Kontakten weiter:
 1. Rufen Sie Metriken für mehrere Warteschlangen ab.
 2. Verwenden Sie den Block Kontaktattribute festlegen, um die Metrikattribute der einzelnen Warteschlangen zu speichern.
 3. Vergleichen Sie dann die metrischen Attribute der Warteschlangen mit Hilfe eines Kontaktattribute prüfen-Blocks und leiten Sie den Kontakt an die Warteschlange mit den wenigsten Anrufen, bzw. an die Callback-Funktion weiter, falls alle Warteschlangen belegt sind.

Verwenden eines „Check contact attributes“-Blocks, um einen Kontakt an eine Warteschlange weiterzuleiten

1. Wählen Sie in Amazon Connect Weiterleitung, Kontakt-Flows aus.
2. Öffnen Sie einen vorhandenen Flow oder erstellen Sie einen neuen.
3. Optional können Sie unter Interact (Interagieren) dem Designer einen Block Play prompt (Telefonansage wiedergeben) hinzufügen, um Ihren Kunden eine Begrüßungsansage abzuspielen. Fügen Sie zwischen dem Block Entry point (Eintrittspunkt) und dem Block Play prompt (Telefonansage wiedergeben) einen Connector hinzu.
4. Ziehen Sie unter Set (Festlegen) einen Block Get queue metrics (Warteschlangen-Metriken abrufen) in den Designer und verknüpfen Sie die Verzweigung Okay des Blocks Play prompt (Telefonansage wiedergeben) mit diesem.
5. Wählen Sie den Titel des Blocks Get queue metrics (Warteschlangen-Metriken abrufen) aus, um die Eigenschaften für den Block zu öffnen. Standardmäßig ruft der Block Metriken für die aktuelle Arbeitswarteschlange ab. Um Metriken für eine andere Warteschlange abzurufen, wählen Sie Set queue (Warteschlange festlegen) aus.
6. Klicken Sie auf Select a queue (Warteschlange auswählen) und wählen Sie dann die Warteschlange aus, um Metriken aus dem Drop-down-Menü aufzurufen, klicken Sie anschließend auf Save (Speichern).

Sie können auch festlegen, welche Warteschlange Metriken für die Verwendung von Kontaktattributen aufrufen soll.

7. Ziehen Sie unter Prüfen einen Kontaktattribute prüfen-Block in den Designer.

8. Wählen Sie den Titel des Blocks aus, um die Einstellungen für den Block anzuzeigen. Wählen Sie dann unter Zu prüfendes Attribut im Dropdown-Menü Typ die Option Warteschlangen-Metriken aus.
9. Wählen Sie unter Attribute (Attribut) die Option Contacts in queue (Kontakte in Warteschlange) aus.
10. Um Bedingungen für die Weiterleitung des Kontakts zu verwenden, wählen Sie Add another condition (Eine weitere Bedingung hinzufügen) aus.

Standardmäßig enthält der Block Check contact attributes (Kontakteigenschaften prüfen) eine einzelne Bedingung: No match (Keine Übereinstimmung). Der Verzweigung No match (Keine Übereinstimmung) wird gefolgt, wenn es keine Übereinstimmungen mit einer der Bedingungen gibt, die Sie im Block festlegen.

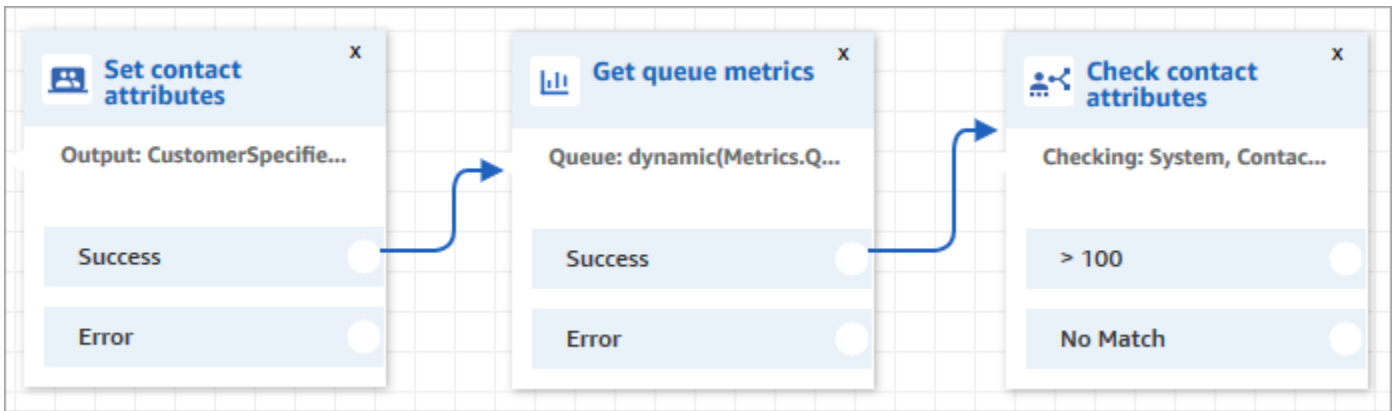
11. Wählen Sie unter Conditions to check (Zu prüfende Bedingungen) als Operator für die Bedingung im Drop-down-Menü Is less than (Ist kleiner als) aus und geben Sie dann im Wertefeld die Zahl 5 ein.
12. Wählen Sie Add another condition (Eine weitere Bedingung hinzufügen) und anschließend aus dem Drop-down-Menü die Option Is greater or equal (Ist größer als oder gleich) aus und geben Sie in das Wertefeld die Zahl 5 ein.
13. Wählen Sie Speichern.

Sie sehen nun zwei neue Ausgabe-Verzweigungen für den Block Check contact attributes (Kontaktattribute prüfen).

Sie können nun weitere Blöcke zum Flow hinzufügen, um den Kontakt nach Ihren Wünschen weiterzuleiten. Verknüpfen Sie beispielsweise die Verzweigung < 5 mit einem Block Transfer to queue (An Warteschlange weiterleiten), um Anrufe an die Warteschlange weiterzuleiten, wenn sich derzeit weniger als fünf Anrufe in der Warteschlange befinden. Verknüpfen Sie die Verzweigung > 5 mit einem Block „Set Customer Callback Number“ (Rückrufnummer des Kunden festlegen) und leiten Sie den Anruf dann mit einem Block Transfer to Queue Block (An Warteschlange weiterleiten) in eine Rückruf-Warteschlange weiter, damit der Kunde nicht in der Warteschleife bleiben muss.

Kontakte auf Basis von Warteschlangenmetriken weiterleiten

Viele Kontaktzentren leiten Kunden auf Basis der Kontaktanzahl in einer Warteschlange weiter. In diesem Thema wird erklärt, wie Sie einen Flow konfigurieren, der der folgenden Abbildung ähnelt. Es werden drei Flow-Blöcke angezeigt, die durch Erfolgswenige miteinander verbunden sind: Kontaktattribute festlegen, Warteschlangenmetriken abrufen und Kontaktattribute prüfen.



1. Fügen Sie Ihrem Flow einen [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#)-Block hinzu.
2. Legen Sie im [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#) den Kanal fest. Wenn Sie einen Kanal dynamisch mithilfe von Text festlegen, geben Sie wie in der folgenden Abbildung gezeigt Sprache oder Chat als den Attributwert ein. Bei diesem Wert wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

Set contact attributes
×

Define and store key-value pairs as contact attributes. [Info](#)

i Contact attributes are accessible by other areas of Amazon Connect, such as the Contact Control Panel (CCP) and Contact Trace Records (CTRs).

Namespace
×

User defined

Attribute

CustomerSpecified

Set manually

Value

chat

Set dynamically

[Add another attribute](#)

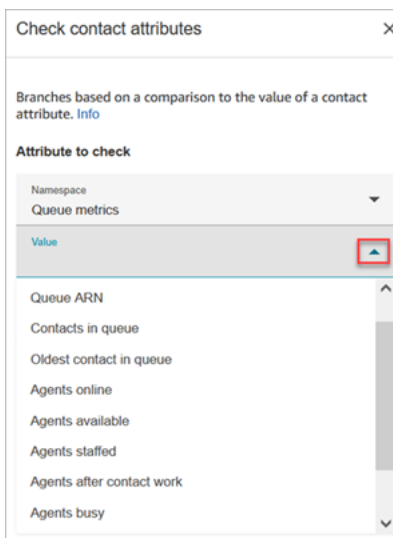
3. Fügen Sie Ihrem Flow einen [Get queue metrics \(Warteschlangen-Metriken abrufen\)](#)-Block hinzu.

Im Block „Warteschlangenattribute abrufen“ können dynamische Attribute nur Metriken für einen einzelnen Kanal zurückgeben.

Einen „Kontaktattribute prüfen“-Block nach dem Block „Warteschlangenmetriken abrufen“ hinzufügen

Fügen Sie nach einem Get queue metrics (Warteschlangenmetriken abrufen)-Block einen [Check contact attributes \(Kontaktattribute prüfen\)](#)-Block für die Verzweigung auf der Grundlage der zurückgegebenen Metriken hinzu. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Fügen Sie nach Warteschlange-Metriken anfordern einen Block Kontaktattribute prüfen hinzu.
2. Legen Sie im Block Kontaktattribute prüfen die Option Zu prüfendes Attribut auf Warteschlangenmetriken fest.
3. Im Dropdown-Feld Zu prüfende Attribute können Sie sehen, dass die folgenden Warteschlangenmetriken vom Block Warteschlangenmetriken abrufen zurückgegeben werden. Wählen Sie die Metrik aus, die Sie für die Routing-Entscheidung verwenden möchten.



4. Wählen Sie Bedingung hinzufügen aus, um den Vergleich für Ihre Weiterleitungsentscheidung einzugeben. In der folgenden Abbildung sehen Sie den Block, der für eine Prüfung der Kontaktanzahl in der Warteschlange für >5 konfiguriert ist.

Attribute to check

Type
Queue metrics

Attribute
Contacts in queue

Conditions to check

x Is greater than 5

No Match

[Add another condition](#)

Weiterleitung auf Basis des Kanals des Kontakts

Sie können die Kundenerfahrung basierend auf dem Kanal personalisieren, mit dem die Kunden Kontakt aufnehmen. Gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Fügen Sie am Anfang Ihres Flows einen Kontaktattribute prüfen-Block hinzu.
2. Konfigurieren Sie den Block wie in der folgenden Abbildung gezeigt: Setzen Sie im Abschnitt Zu überprüfendes Attribut den Typ auf System und das Attribut auf Kanal. Setzen Sie den Block im Abschnitt Zu prüfende Bedingungen auf Entspricht CHAT.

Attribute to check

Type
System ▼

Attribute
Channel ▼

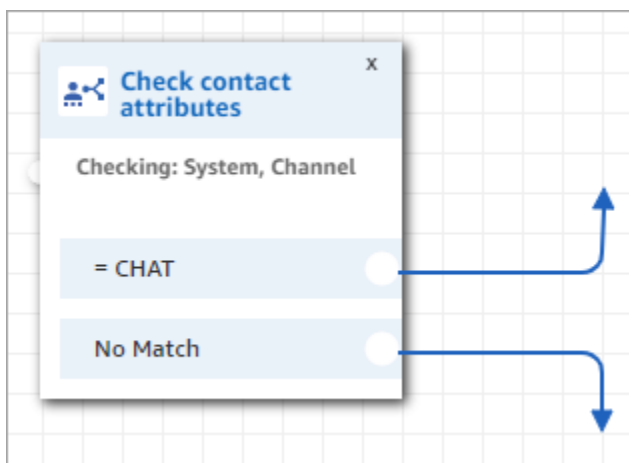
Conditions to check

x Equals ▼ CHAT

No Match

[Add another condition](#)

3. Die folgende Abbildung des konfigurierten Blocks „Kontaktattribute prüfen“ zeigt zwei Abzweigungen: CHAT und Keine Übereinstimmung. Wenn der Kunde Sie per Chat kontaktiert, geben Sie an, was als Nächstes geschehen soll. Wenn der Kunde Sie per Anruf (No Match (Keine Übereinstimmung)) kontaktiert, geben Sie den nächsten Schritt im Flow an.



Amazon Lex und Attribute verwenden

Wenn Sie in einem Kundeneingabe abrufen-Block auf Attribute verweisen und Amazon Lex als Eingabeerfassungsmethode auswählen, werden die Attributwerte abgerufen und aus der Ausgabe der Kundeninteraktion mit dem Amazon-Lex-Bot gespeichert. Sie können ein Attribut für jede

im Amazon-Lex-Bot verwendete Absicht und jeden verwendeten Slot, sowie die mit dem Bot verbundenen Sitzungsattribute verwenden. Für jede Absicht, die Sie aufnehmen, wird dem Block eine Ausgabe-Verzweigung hinzugefügt. Wenn ein Kunde bei der Interaktion mit dem Bot eine Absicht auswählt, wird die mit dieser Absicht verbundene Verzweigung im Flow verfolgt.

Eine Liste der Amazon Lex-Attribute, die Sie verwenden und vom Lex-Bot zurückerhalten können, finden Sie unter [Amazon Lex-Kontaktattribute](#).

Verwendung eines Amazon-Lex-Bots zum Abrufen von Kundeneingaben

1. Öffnen Sie einen vorhandenen Flow oder erstellen Sie einen neuen.
2. Ziehen Sie unter Interact (Interagieren) einen Block Get customer input (Kundeneingabe abrufen) in den Designer.
3. Wählen Sie den Titel des Blocks, um die Einstellungen für den Block anzuzeigen, und wählen Sie dann Text to speech (Ad hoc) (Text-to-Speech (Ad hoc)) aus.
4. Wählen Sie die Option Enter text (Text eingeben) aus und geben Sie in das Feld Enter text to be spoken (Anzusagender Text eingeben) den Text ein, der als Mitteilung oder Ansage an Ihre Kunden verwendet wird. Zum Beispiel „Danke für Ihren Anruf“, gefolgt von einer Aufforderung zur Eingabe von Informationen, um die von Ihnen in Ihrem Amazon-Lex-Bot definierten Absichten zu erfüllen.
5. Klicken Sie die Registerkarte Amazon Lex an und wählen Sie dann im Dropdown-Menü den Amazon-Lex-Bot aus, den Sie für Kundeneingaben verwenden möchten.
6. Standardmäßig wird das Feld Alias mit \$LATEST ausgefüllt. Um einen anderen Alias des Bots zu verwenden, geben Sie den zu verwendenden Alias-Wert ein.

 **Important**

Verwenden Sie in einer Produktionsumgebung immer einen anderen Alias als TestBotAlias für Amazon Lex und \$LATEST für Amazon Lex classic. TestBotAlias und \$LATEST unterstützen eine begrenzte Anzahl gleichzeitiger Aufrufe an einen Amazon Lex Lex-Bot. Weitere Informationen finden Sie unter [Runtime-Kontingente](#) oder [Runtime-Service-Quotas \(Amazon Lex Classic\)](#).

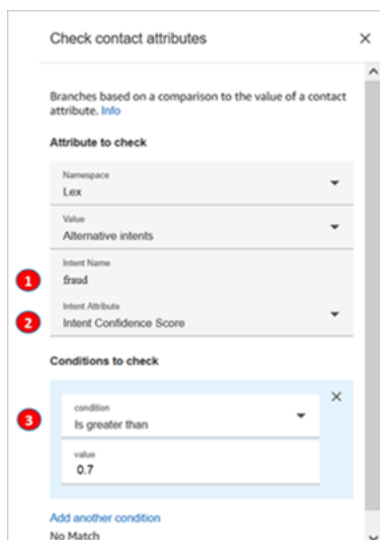
7. Wenn Sie optional ein Attribut an Amazon Lex übergeben möchten, das als Sitzungsattribut verwendet werden soll, wählen Sie Ein Attribut hinzufügen aus. Geben Sie den zu übergebenden Wert entweder mittels Text oder mittels eines Attributs an.

8. Um eine Verzweigung aus dem Block basierend auf der Kundenabsicht zu erstellen, wählen Sie Add a intent (Eine Absicht hinzufügen) aus und geben Sie dann den Namen der Absicht genau so ein wie den Namen der Absicht in Ihrem Bot.
9. Wählen Sie Speichern.

So verwenden Sie alternative Lex-Absichtsattribute

Normalerweise werden Flows auf die erfolgreiche Lex-Absichtsverzweigung hin konfiguriert. Es können jedoch Situationen auftreten, in denen Sie eventuell eine andere Absichtsverzweigung ansteuern möchten. Nämlich die, die der Kunde eigentlich gemeint hatte.

In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Eigenschaften des Blocks Kontaktattribute prüfen. Sie ist für die Prüfung eines Lex-Attributs konfiguriert.



1. Absichtsname ist der Name einer Alternativabsicht in Lex. Groß- und Kleinschreibung wird berücksichtigt und der Name muss genau der Vorgabe in Lex entsprechen.
2. Amazon Connect prüft dann das Absichtsattribut. Im folgenden Beispiel wird die Konfidenzwert-Bewertung geprüft.
3. Zu prüfende Bedingungen: Wenn Lex zu 70% sicher ist, dass der Kunde die Alternativabsicht und nicht die Gewinnerabsicht meinte, wird der Flow abgezweigt.

Wie Flow-Blöcke Lex-Sitzungsattribute verwenden

Wenn ein Kunde eine Unterhaltung mit Ihrem Bot startet, erstellt Amazon Lex eine Sitzung. Mit Sitzungsattributen, auch Lex-Attribute genannt, können Sie während der Sitzung Informationen

zwischen dem Bot und Amazon Connect austauschen. Eine Liste der Amazon Lex Lex-Attribute, die Sie verwenden können, finden Sie unter [Amazon Lex-Kontaktattribute](#).

Lebenszyklus von Sitzungsattributen

Jede Konversation enthält einen Satz von Sitzungsattributen. In Fällen, in denen eine AWS Lambda Funktion aufgerufen wird, um eine Verarbeitung durchzuführen, führt Amazon Lex die Attribute in der folgenden Reihenfolge aus:

- **Service-Standardwerte:** Diese Attribute werden nur verwendet, wenn keine Attribute definiert sind.
- **Von Amazon Connect bereitgestellte Sitzungsattribute:** Diese Attribute sind im [Kundeneingabe abrufen](#) Block definiert.
- **Von Lambda bereitgestellte Sitzungsattribute überschreiben alles zuvor:** Wenn eine AWS Lambda Funktion aufgerufen wird und einige Verarbeitungsvorgänge durchführt, überschreibt sie alle im Block festgelegten Sitzungsattribute. [Kundeneingabe abrufen](#)

Nehmen wir an, ein Kunde sagt, dass er ein Auto haben möchte. Dies ist das erste Sitzungsattribut, das verarbeitet wird. Wenn sie gefragt werden, was für ein Auto, sagen sie Luxusauto. Diese zweite Äußerung setzt jegliche Lambda-Verarbeitung außer Kraft, die bei der ersten Äußerung stattgefunden hat.

Ein Beispiel für die Erstellung einer Lambda-Funktion, die Sitzungsattribute verarbeitet, finden Sie unter [Schritt 1: Eine Lambda-Funktion erstellen](#) im Amazon Lex Developer Guide. Informationen zu Amazon Lex V2 finden Sie unter [Sitzungsattribute festlegen](#).

Informationen zur Struktur der Ereignisdaten, die Amazon Lex für eine Lambda-Funktion bereitstellt, finden Sie unter [Lambda-Funktion: Eingabe-Ereignis und Antwort-Format](#) im Amazon Lex Developer Guide. Informationen zu Amazon Lex V2 finden Sie unter [Interpretieren des Eingabeereignisformats](#).

Flow-Blöcke, die Lex-Sitzungsattribute unterstützen

Sie können Lex-Sitzungsattribute in den folgenden Flow-Blöcken verwenden, wenn ein Lex-Bot aufgerufen wird:

- [Routing-Priorität/Alter ändern](#)
- [Check contact attributes \(Kontaktattribute prüfen\)](#)
- [Kundeneingabe abrufen](#)
- [Invoke AWS Lambda function \(-Funktion aufrufen\)](#)

- [Loop](#)
- [Set callback number \(Rückrufnummer festlegen\)](#)
- [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#)
- [Set customer queue flow \(Kunden-Warteschlangenablauf festlegen\)](#)
- [Set disconnect flow \(Trennungsablauf festlegen\)](#)
- [Set hold flow \(Warteablauf festlegen\)](#)
- [Legen Sie das Protokollierungsverhalten fest](#)
- [Set whisper flow \(Whisper-Ablauf einstellen\)](#)
- [Set working queue \(Arbeitswarteschlange festlegen\)](#)
- [Transfer to flow \(Weiterleitung an Ablauf\)](#)
- [Transfer to phone number \(Weiterleitung zu Telefonnummer\)](#)
- [Wait](#)

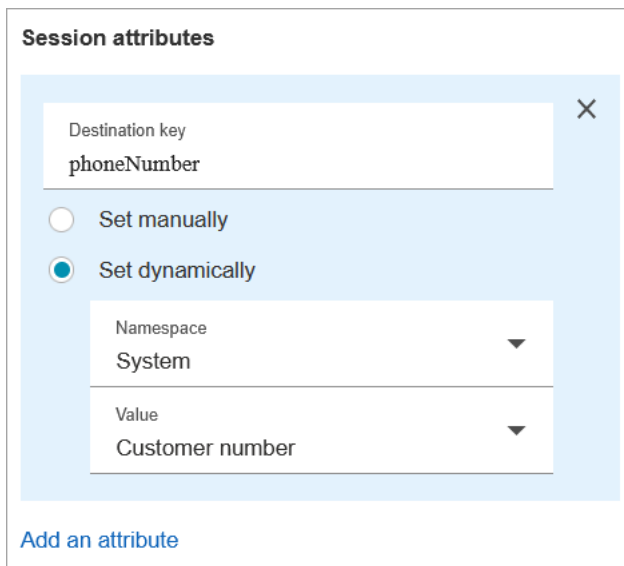
Weitere Informationen

Weitere Informationen zur Verwendung von Amazon Lex-Sitzungsattributen finden Sie unter [Managing Conversation Context](#) im Amazon Amazon Lex V1-Entwicklerhandbuch.

Verwenden desselben Bots für Sprache und Chat

Sie können denselben Bot für Sprache und Chat verwenden. Möglicherweise möchten Sie jedoch, dass der Bot kanalabhängig unterschiedlich reagiert. Beispiel: Sie möchten SSML für den Sprachkanal zurückgeben, damit eine Nummer als Telefonnummer gelesen wird, für den Chat soll aber normaler Text zurückgegeben werden. Dies ist möglich, indem Sie das Attribut Channel (Kanal) übergeben.

1. Wählen Sie im Block Kundeneingabe abrufen die Registerkarte Amazon Lex aus.
2. Wählen Sie unter Sitzungsattribute die Option Attribut hinzufügen aus. Geben Sie im Feld Zielschlüssel die phoneNumber ein. Wählen Sie Dynamisch festlegen aus. Wählen Sie wie in der folgenden Abbildung gezeigt im Feld Namespace die Option System und im Feld Wert die Option Kundennummer aus.



Session attributes

Destination key
phoneNumber

Set manually

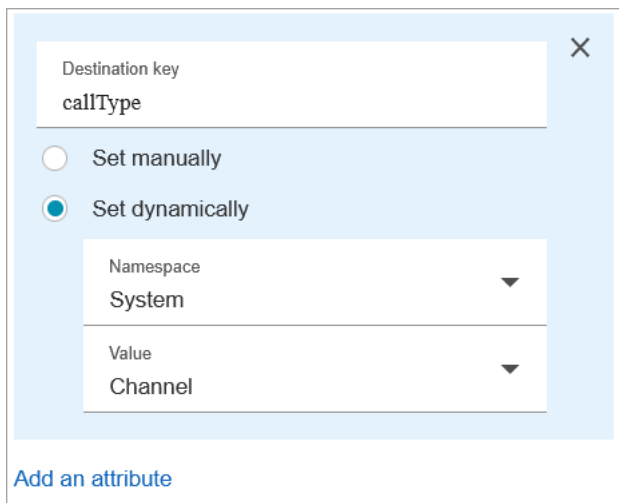
Set dynamically

Namespace
System

Value
Customer number

[Add an attribute](#)

3. Wählen Sie erneut Attribut hinzufügen aus.
4. Wählen Sie Dynamisch festlegen aus. Geben Sie callType im Feld Zielschlüssel ein. Wählen Sie wie in der folgenden Abbildung gezeigt im Feld Namespace die Option System und im Feld Wert die Option Kanal aus.



Destination key
callType

Set manually

Set dynamically

Namespace
System

Value
Channel

[Add an attribute](#)

5. Wählen Sie Speichern.
6. In Ihrer Lambda-Funktion können Sie auf diesen Wert im SessionAttributes Feld im eingehenden Ereignis zugreifen.

Lambda-Funktionen und -Attribute

Rufen Sie Daten aus einem System ab, das Ihre Organisation intern verwendet, z. B. einem Bestellsystem oder einer anderen Datenbank mit einer Lambda-Funktion, und speichern Sie die Werte als Attribute, auf die dann in einem Flow verwiesen werden kann.

Die Lambda-Funktion gibt eine Antwort von Ihrem internen System in Form von Schlüssel-Wert-Datenpaaren zurück. Sie können auf die im externen Namespace zurückgegebenen Werte verweisen. z. B. `$.External.attributeName`. Um die Attribute später in einem Flow zu verwenden, können Sie die Schlüssel-Wert-Paare mithilfe des Blocks Kontaktattribute festlegen in benutzerdefinierte Attribute kopieren. Sie können anschließend eine Logik definieren, um Ihren Kontakt basierend auf Attributwerten zu verzweigen, indem Sie einen Block Check contact attributes (Kontaktattribute prüfen) verwenden. Jedes von einer Lambda-Funktion abgerufene Kontaktattribut wird überschrieben, wenn Sie eine andere Lambda-Funktion aufrufen. Vergessen Sie nicht, externe Attribute zu speichern, wenn Sie später in einem Flow auf diese verweisen möchten.

So speichern Sie einen externen Wert aus einer Lambda-Funktion als Kontaktattribut


1. Wählen Sie in Amazon Connect Weiterleitung, Kontakt-Flows aus.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Flow aus oder erstellen Sie einen neuen.
3. Fügen Sie einen AWS Lambda Invoke-Funktionsblock hinzu und wählen Sie dann den Titel des Blocks, um die Einstellungen für den Block zu öffnen.
4. Fügen Sie Ihrer Funktion, die Kundendaten aus Ihrem internen System abrufen, die AWS Lambda Funktion ARN hinzu.
5. Fügen Sie nach dem AWS Lambda Funktionsblock Invoke den Block Set contact attributes hinzu und verbinden Sie den Success-Zweig des AWS Lambda Funktionsblocks Invoke damit.
6. Bearbeiten Sie den Block Set contact attributes (Kontaktattribute festlegen) und wählen Sie Use attribute (Attribut verwenden).
7. Geben Sie für Destination Key (Zielschlüssel) einen Namen ein, der als Verweis auf das Attribut verwendet werden soll, z. B. customerName. Dies ist der Wert, den Sie im Feld Attribute (Attribut) in anderen Blöcken verwenden, um auf dieses Attribut zu verweisen.
8. Wählen Sie unter Typ die Option Extern aus.
9. Bei Attribut geben Sie den Namen des Attributs ein, der von der Lambda-Funktion zurückgegeben wurde. Der Name des von der Funktion zurückgegebenen Attributs hängt von Ihrem internen System und der von Ihnen verwendeten Funktion ab.

Nachdem dieser Block während eines Flows ausgeführt wurde, wird der Wert als benutzerdefiniertes Attribut mit dem durch den Destination-Schlüssel angegebenen Namen gespeichert, in diesem Fall `customerName`. Auf ihn kann in jedem Block zugegriffen werden, der dynamische Attribute verwendet.

Um Ihren Flow basierend auf dem Wert eines externen Attributs (z. B. einer Kontonummer) zu verzweigen, verwenden Sie einen Kontaktattribute prüfen-Block und fügen dann eine Bedingung hinzu, um den Wert des Attributs damit abzugleichen. Als nächstes verzweigen Sie den Flow basierend auf der Bedingung.

1. Führen Sie im Block `Check contact attributes` (Kontaktattribute prüfen) für `Attribute to check` (Zu prüfendes Attribut) einen der folgenden Schritte aus:

- Wählen Sie `Extern` als Typ aus und geben Sie dann den von der Lambda-Funktion zurückgegebenen Schlüsselnamen in das Feld `Attribut` ein.

 **Important**

Jedes von einer AWS Lambda Funktion zurückgegebene Attribut wird überschrieben, wenn Sie eine andere Lambda-Funktion aufrufen. Um später in einem Flow auf die Attribute zu verweisen, speichern Sie sie als benutzerdefinierte Attribute.

- Wählen Sie `Benutzerdefiniert` als Typ aus und geben Sie im Feld `Attribut` den Namen ein, den Sie als Zielschlüssel im Block `Kontaktattribute` festlegen angegeben haben.
2. Wählen Sie `Add another condition` (Eine weitere Bedingung hinzufügen) aus.
3. Wählen Sie unter `Conditions to check` (Zu prüfende Bedingungen) den Operator für die Bedingung und geben Sie dann einen Wert ein, der mit dem Attributwert abgeglichen werden soll. Der Block erstellt für jeden Vergleich, den Sie eingeben, eine Verzweigung, sodass Sie den Kontakt auf der Grundlage der angegebenen Bedingungen weiterleiten können. Wenn keine Bedingung erfüllt ist, nimmt der Kontakt die Verzweigung `No Match` (Keine Treffer) aus dem Block.

So migrieren Sie Flows zu einer anderen Instance

Mit Amazon Connect können Sie Flows effizient von einer zur anderen Instance migrieren. So können Sie beispielsweise in neue Regionen expandieren, oder Flows von Ihrer Entwicklungsumgebung in Ihre Produktionsumgebung verlagern.

Verwenden Sie das [Import-/Export-Feature](#) im Flow Designer, wenn Sie nur ein paar Flows migrieren.

Wenn Sie Hunderte von Flows migrieren möchten, benötigen Sie Entwicklerkenntnisse. Führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Quell-Instance

- [ListContactFlow](#): Amazon-Ressourcennummer (ARN) der Flows abrufen, die Sie migrieren möchten.
- [DescribeContactFlow](#): Informationen zu den einzelnen Flows ab, die Sie migrieren möchten.

2. Ziel-Instance

- [createContactFlow](#): Flows erstellen.
- [updateContactFlowContent](#): Den Flow-Inhalt aktualisieren.

Sie müssen außerdem eine ARN-zu-ARN-Zuordnung für Warteschlangen, Flows und Prompts zwischen den Amazon Connect Quell- und Ziel-Instances erstellen und jede ARN im Quell-Flow durch die entsprechende ARN der Ziel-Instance ersetzen. Andernfalls schlägt „UpdateContactFlowContent“ mit einem `InvalidContactFlow`-Fehler fehl.

Die Informationen in den Flows, die Sie migrieren, können aktualisiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Flow-Sprache](#) im Amazon-Connect-API-Referenzhandbuch.

Echtzeit- und historische Metriken, Dashboards und Berichte

Amazon Connect In werden Daten über Kontakte in Kontaktdatensätzen erfasst. Diese Daten können die Dauer umfassen, die ein Kontakt in jedem Status verbringt: Kunde in Warteschleife, Kunde in der Warteschlange, Interaktionszeit des Kundendienstmitarbeiters.

Die Grundlage für die meisten historischen und Echtzeitmetriken in Amazon Connect sind die Daten im Kontaktdatensatz. Wenn Sie Metrikberichte erstellen, werden die angezeigten Werte für die meisten (nicht alle) Metriken im Bericht anhand der Daten in den Kontaktdatensätzen berechnet.

K Kontaktdatensätze bleiben in der Instance für 24 Monate ab dem Zeitpunkt verfügbar, an dem der zugehörige Kontakt initiiert wurde. Sie können Kontaktdatensätze auch streamen, Amazon Kinesis um die Daten länger aufzubewahren, und erweiterte Analysen durchführen.

Tip

Detaillierte Informationen zur Aktivität von Kundendienstmitarbeitern im Contact Center können Sie mit [Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams in Amazon Connect](#) nutzen.

Inhalt

- [Dashboards](#)
- [Echtzeitmetrikenberichte](#)
- [Verlaufsmetrikenberichte](#)
- [Anmelde-/Abmeldeberichte](#)
- [Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams in Amazon Connect](#)
- [Kontaktereignisse in Amazon Connect](#)
- [Datenmodell für Kontaktdatensätze](#)
- [Einen Kontaktdatensatz in der Benutzeroberfläche anzeigen](#)
- [Informationen zum Kundendienstmitarbeiterstatus](#)
- [Informationen zu Kontaktstatus](#)
- [Informationen zu Rückrufen in der Warteschlange in Metriken](#)
- [Speichern der benutzerdefinierten Berichte](#)

- [Freigeben der benutzerdefinierten Berichte](#)
- [Anzeigen eines freigegebenen Berichts](#)
- [Veröffentlichen der Berichte](#)
- [Gespeicherte Berichte verwalten \(Admin\)](#)
- [Überwachen Ihrer Instance mit CloudWatch](#)
- [Protokollieren von API-Aufrufen über Amazon-Connect mit AWS CloudTrail](#)
- [EventBridge-Ereignisse, die von Amazon Connect ausgegeben werden](#)
- [Analytics Data Lake](#)

Dashboards

Amazon-Connect-Dashboards zeigen derzeit Echtzeit- und historische Metriken an und geben Einblicke in die Leistung Ihres Kontaktcenters. Echtzeit-Dashboards werden alle 15 Sekunden aktualisiert und Sie können historische Daten auswählen, die bis zu 3 Monate in die Vergangenheit zurückreichen.

Datenvisualisierungen wie „Movers and Shakers“ zeigen die größten Veränderungen im Vergleich zu einem benutzerdefinierten Benchmark-Zeitraum in der Vergangenheit (z. B. Woche für Woche), während „Bearbeitete Kontakte und Trend der durchschnittlichen Bearbeitungszeit“ Ihnen die Anzahl der bearbeiteten Kontakte zusammen mit der durchschnittlichen Bearbeitungszeit über einen Zeitraum von Zeitintervallen in einem Zeitreihendiagramm zeigt.

Sie können die Dashboards anpassen (z. B. die Größe und Anordnung der visuellen Elemente ändern), einen benutzerdefinierten Zeitraum und einen benutzerdefinierten Benchmark-Vergleichszeitraum für jedes Dashboard angeben sowie Filter für Daten auswählen, die in jeden Bericht aufgenommen werden sollen. Sie können auch den gesamten Datensatz oder einzelne Widgets im .csv-Format herunterladen, das Dashboard als PDF herunterladen, Ihre eigene Version in Ihren gespeicherten Dashboards speichern, für Einzelpersonen freigeben und in der gesamten Instance veröffentlichen.

Themen

- [Contact Lens – Dashboard für Konversationsanalysen](#)
- [Leistungs-Dashboard von Flows](#)
- [Auftragsperformance-Dashboard](#)
- [Zuweisen von Sicherheitsprofilberechtigungen für Dashboards](#)

Contact Lens – Dashboard für Konversationsanalysen

Mit Amazon Connect Contact Lens lassen sich Gespräche zwischen Kunden und Kundendienstmitarbeitern mithilfe von Sprach- und Chat-Transkriptionen, Verarbeitung natürlicher Sprache und intelligenten Suchfunktionen analysieren. Amazon Connect Contact Lens führt Stimmungsanalysen durch, erkennt Probleme und ermöglicht Ihnen die automatische Kategorisierung von Kontakten. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Contact Lens](#).

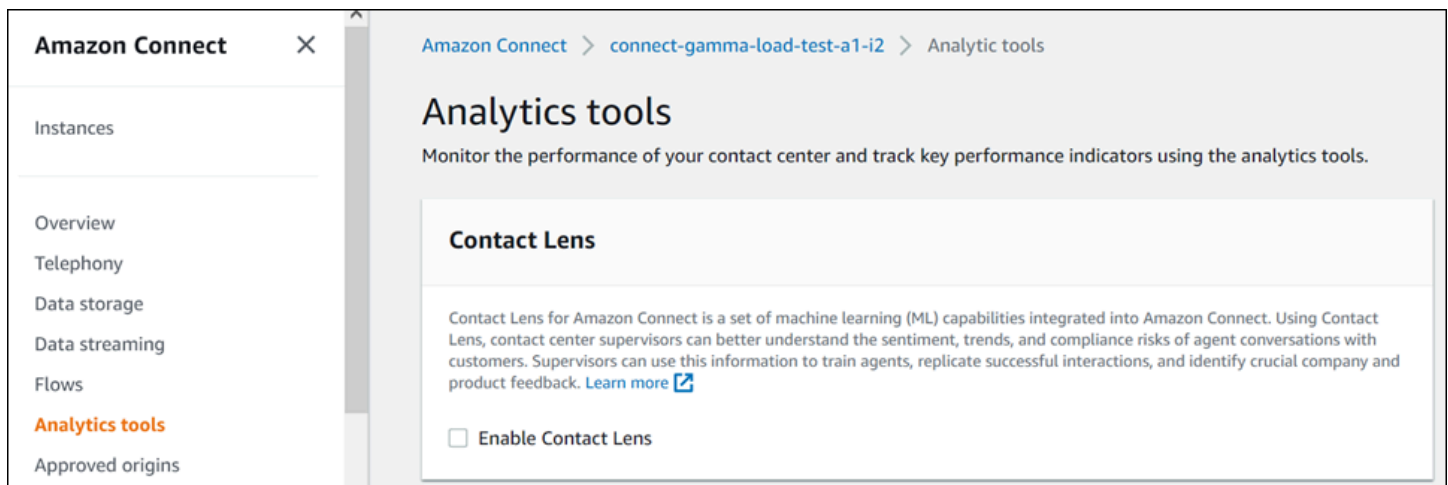
Das Dashboard für die Konversationsanalyse von Contact Lens hilft Ihnen zu verstehen, warum Endkunden Kontakt aufnehmen, welche Trends die Kontaktgründe im Laufe der Zeit zeigen, und welche Leistung die einzelnen Gründe zeigen (z. B. die durchschnittliche Bearbeitungszeit für den Anrufgrund „Wo sind meine Sachen?“). Sie können wichtige Metriken für Kategorien wie bearbeitete Kontakte und durchschnittliche Bearbeitungszeit im Vergleich zu einem benutzerdefinierten Benchmark-Zeitraum mit Farbindikatoren (z. B. grün = gut, rot = schlecht) anzeigen, um mithilfe der Übersichts-Widgets oben innerhalb von Sekunden schnelle Einblicke zu erhalten (z. B. „Bin ich besser oder schlechter als letzte Woche und um wie viel?“). Es gibt eine Drilldown-Funktion für Kontakte in der Kontaktsuche, um noch tiefere Einblicke in die Leistung zu erhalten. So können Sie beispielsweise das Dashboard verwenden, um innerhalb von Sekunden einen Anstieg des Kontaktvolumens zu sehen, zu verstehen, was zu einem Anstieg des Kontaktvolumens führt, und dann auf eine Kategorie klicken, die den Anstieg verursacht, um zur vorgefilterten Kontaktsuche für diese Kategorie und zu Dashboard-Filtern (z. B. Zeitraum) zu gelangen, um so tiefere Einblicke in die einzelnen Kontakte zu erhalten.

Sie können das Dashboard konfigurieren, indem Sie die Dashboard-Filter der obersten Ebene verwenden, um nach einzelnen Agenten oder Gruppen von Kundendienstmitarbeitern, Warteschlangen, Weiterleitungsprofilen, Kanälen, Kategorien und Kundendienstmitarbeiterhierarchien zu filtern. Mithilfe des Widgets „Movers and Shakers“ können Sie sich ansehen, wie Kontaktkategorien im Vergleich zu einem benutzerdefinierten Benchmark-Zeitraum nach oben oder unten tendieren. Es verfügt über ein konfigurierbares Zeitreihen-Widget, in dem Sie sich historische Trends der Anzahl der bearbeiteten Kontakte für beliebige Kategorien ansehen können, die bis zu drei Monate oder bis zu den letzten 24 Stunden in Intervallen von 15 Minuten zurückreichen. Sie können auch das Zeitreihen-Widget verwenden, um die Leistung dieser Anrufe (z. B. AHT) im Zeitverlauf zu verfolgen.

So aktivieren Sie den Zugriff auf das Konversationsanalyseedashboard von Contact Lens

Um den Zugriff auf das Dashboard für Konversationsanalysen von Contact Lens zu ermöglichen, müssen Sie zunächst die entsprechende Dashboard-Berechtigung im Sicherheitsprofil anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Zuweisen von Sicherheitsprofilberechtigungen für Dashboards](#).

Als Nächstes müssen Sie auch in der AWS Konsole unter Analytics-Tools die Option Kontaktlinen aktivieren auswählen, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



Um Daten in Ihrem Dashboard sehen zu können, müssen Sie die Berechtigung Contact Lens – Konversationsanalyse im Sicherheitsprofil aktiviert haben, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.



Schließlich müssen Sie die Contact-Lens-Konversationsanalyse auf Ihren Datenstrom anwenden, damit Contact Lens Ihre Kontakte analysieren kann. Siehe [Aktivieren von Amazon Connect Contact Lens](#)

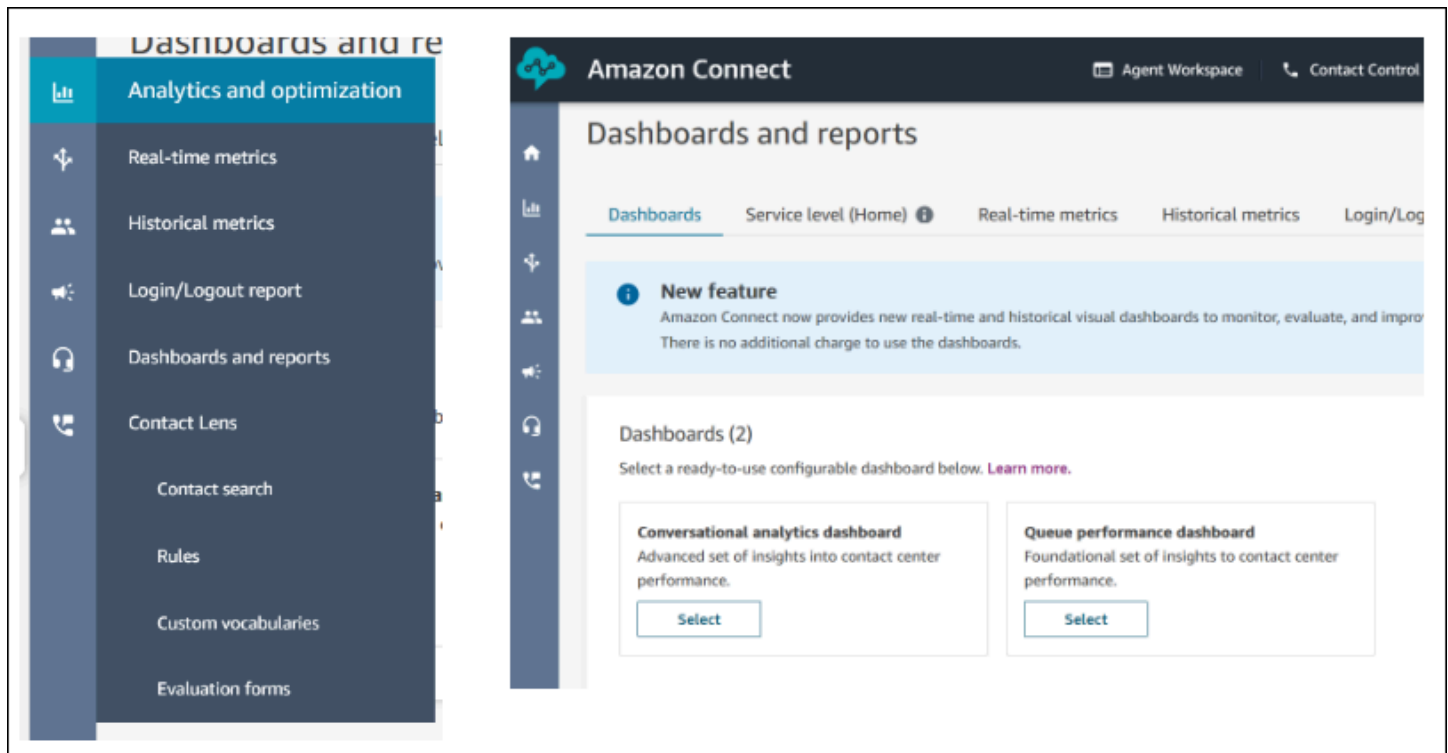
Wie funktioniert das Dashboard?

In den folgenden Abschnitten wird das Dashboard ausführlich beschrieben.

Wie komme ich zum Dashboard?

Wählen Sie unter Analytik und Optimierung die Option Dashboards und Berichte aus. Wählen Sie dann im Abschnitt Dashboards unter Konversationsanalyse-Dashboard die Option Auswählen aus. Bei den Dashboards, die Sie auswählen können, handelt es sich um vorgefertigte Connect-

Dashboards, die Sie konfigurieren und als Ihr eigenes Dashboard speichern können, so dass sie im Abschnitt Meine Dashboards darunter angezeigt werden. Weitere Informationen dazu finden Sie im nächsten Abschnitt.



Dashboard-Aktionen

1. **Speichern:** Sie können Ihr Dashboard speichern und Ihren Dashboard-Namen ändern, indem Sie auf „Aktionen“ > „Speichern“ klicken, einen neuen Namen eingeben und auf „Speichern“ klicken. Ihr gespeichertes Dashboard wird in Ihren „Gespeicherten Dashboards“ auf der Seite „Dashboards und Berichte“ auf der Registerkarte „Dashboards“ angezeigt.
2. **Speichern unter:** Sie können Ihr Dashboard umbenennen und speichern, indem Sie auf „Aktionen“ > „Speichern unter“ klicken, einen neuen Namen eingeben und auf „Speichern“ klicken. Ihr gespeichertes Dashboard wird in Ihren „Gespeicherten Dashboards“ auf der Seite „Dashboards und Berichte“ auf der Registerkarte „Dashboards“ angezeigt.
3. **CSV herunterladen:** Sie können den gesamten Dashboard-Datensatz im CSV-Format herunterladen, indem Sie auf „Aktionen“ > „CSV herunterladen“ klicken. Sie können den Datensatz jedes Widgets auch einzeln herunterladen, indem Sie auf den Download-Pfeil oben rechts in jedem Widget klicken.
4. **PDF herunterladen:** Sie können den gesamten Dashboard-Datensatz im PDF-Format herunterladen, indem Sie auf „Aktionen“ > „PDF herunterladen“ klicken.

5. Freigeben: Sie können das Dashboard wie andere Connect-Berichte freigeben und veröffentlichen, indem Sie auf „Aktionen“ > „Freigeben“ klicken. Weitere Informationen zum Freigeben und Veröffentlichen finden Sie unter [Berichte freigeben](#), [Freigegebene Berichte anzeigen](#) und [Berichte veröffentlichen](#).

The screenshot shows the 'Conversational analytics dashboard' interface. At the top, it says 'Dashboards and reports > Conversational analytics dashboard'. The main title is 'Conversational analytics dashboard' with a timestamp 'Last updated: Nov 13, 2023, 8:16:03 AM'. There are 'Pause' and 'Refresh' icons. An 'Actions' dropdown menu is open, showing options: 'Save as', 'Download CSV', 'Download PDF', and 'Share'. Below the menu, there are filters for 'Time range: Today' and 'Compare to: Prior week same day, time range, and time'. The '8h' filter is selected. A 'Performance overview' section is visible at the bottom, with a subtitle 'Viewing contact data for last 8 hours compared to prior week same day, time range, and time'.

Andere Aktionen: Sie können Diagramme verschieben, indem Sie auf das Symbol in der oberen linken Ecke klicken, es mit der Maus gedrückt halten und es bewegen. Sie können die Größe von Widgets ändern, indem Sie auf das Symbol unten rechts klicken und es mit der Maus ziehen.

The screenshot shows a table titled 'Contact categories'. The table has columns: 'Category', 'Contacts %', 'Contacts', 'AHT', 'Avg. queue ans...', and 'Contacts transfe...'. There are five rows of data. The first four rows show 100% completion and 7,302 contacts, while the fifth row shows 9% completion and 641 contacts.

Category	Contacts %	Contacts	AHT	Avg. queue answ...	Contacts transfe...
LoadTestChatSe...	100%	7,302	00:17:15	00:00:23	8,035
LoadTestChatPat...	100%	7,302	00:17:15	00:00:23	8,035
LoadTestChatSe...	100%	7,302	00:17:15	00:00:23	8,035
LoadTestChatHel...	100%	7,302	00:17:15	00:00:23	8,035
LoadTestChatQu...	9%	641	00:17:22	00:00:21	642

Filter

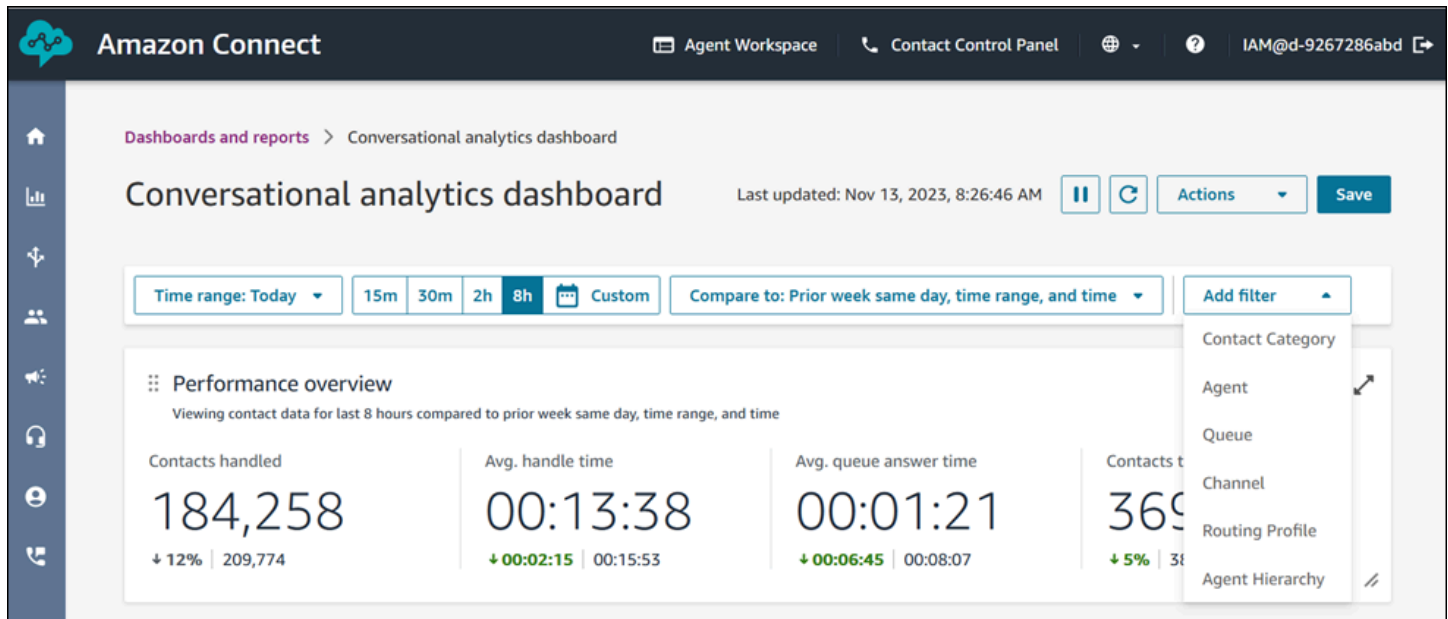
Sie können Ihr Dashboard mit den folgenden Filtern konfigurieren:

Erforderliche Filter

1. Zeitraum: Sie können innerhalb der Option „Zeitraum: Heute“ einen Echtzeit-Zeitraum und ein nachfolgendes Zeitfenster auswählen. Für weitere Zeitfenster wählen Sie „Benutzerdefiniert“. Sie können historische Zeitbereiche auswählen, indem Sie Ihren Zeitraum zu „Tag“, „Woche“ oder „Monat“ ändern.

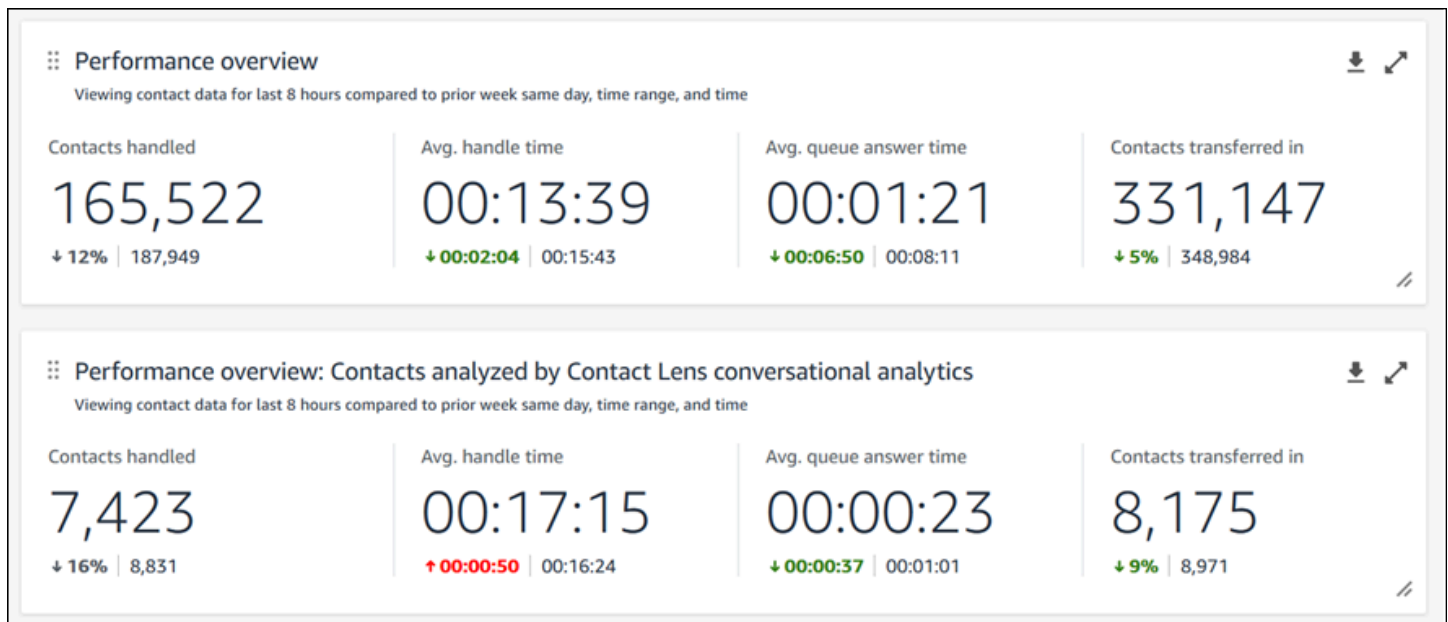
2. Zeitraum für „Vergleichen mit“-Benchmark: Sie können einen Vergleichszeitraum anpassen, um Ihren ausgewählten Zeitraum zu vergleichen, z. B. einen genauen Vergleich von Woche zu Woche mit dem Namen „Vergleichen mit: Vorwoche, gleicher Tag, Zeitraum und Uhrzeit“. Dieser Benchmark-Zeitraum unterstützt das Benchmarking in allen Widgets im Dashboard. Ihr Benchmark-Zeitraum muss im Vergleich zu Ihrem Zeitraum ein Datum in der Vergangenheit sein.

Zusätzliche Filter: Kontaktkategorie, Kundendienstmitarbeiter, Warteschlange, Kanal, Weiterleitungsprofil und Kundendienstmitarbeiterhierarchie.



Leistungsübersichtsdiagramme






Es gibt zwei Leistungsübersichtsdiagramme, die aggregierte Metriken auf der Grundlage Ihrer Filter enthalten. Das zweite Diagramm wird nur nach Kontakten weiter gefiltert, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden. Jede Metrik in den Diagrammen wird mit Ihrem Benchmark-Zeitbereichsfilter „Vergleichen mit“ verglichen. Zum Beispiel wurden während der Auswahl des Zeitbereichs 165.522 Kontakte bearbeitet, was einem Rückgang von 12 % gegenüber Ihrer Benchmark-Anzahl an bearbeiteten Kontakten, nämlich 187.949 Kontakten, entspricht. Die Prozentsätze werden auf- oder abgerundet. Die Farben, die für die Kennzahlen angezeigt werden, stehen im Vergleich zu Ihrem Benchmark für positiv (grün) oder negativ (rot). Es gibt keine Farben für bearbeitete Kontakte.



Kontaktkategorien

In dem Diagramm mit den Kontaktkategorien finden Sie Informationen zu Kontaktkategorien. Um alle Daten zu sehen, klicken Sie auf das Pop-Out-Symbol oben rechts im Diagramm. Um tiefer in die Kontakte einzutauchen, klicken Sie auf die Kontaktkategorie. Sie gelangen dann zur vorgefilterten Kontaktsuche für diese Kategorie zusammen mit den Dashboard-Filtern.

1. Kontakte %: Die Anzahl der mit der Contact Lens-Konversationsanalyse analysierten Kontakte, die eine bestimmte Kategorie haben, dividiert durch die Gesamtzahl der mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysierten Kontakte.
2. Kontakte: Anzahl der mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysierten Kontakte, die einer bestimmten Kategorie angehören.
3. AHT: Die durchschnittliche Bearbeitungszeit für die Kontakte, die einer bestimmten Kategorie angehören.
4. Durchschnittliche Antwortzeit in der Warteschlange: Die durchschnittliche Antwortzeit in der Warteschlange für Kontakte, die einer bestimmten Kategorie angehören.
5. Eingehend übertragene Kontakte: Die Anzahl der eingehend übertragenen Kontakte für die Kontakte, die einer bestimmten Kategorie angehören.

Contact categories ↓ ↗						
Category	Contacts %	▼	Contacts	AHT	Avg. queue answ...	Contacts transfe...
LoadTestChatSe...	100% 		7,302	00:17:15	00:00:23	8,035
LoadTestChatPat...	100% 		7,302	00:17:15	00:00:23	8,035
LoadTestChatSe...	100% 		7,302	00:17:15	00:00:23	8,035
LoadTestChatHel...	100% 		7,302	00:17:15	00:00:23	8,035
LoadTestChatQu...	9% 		641	00:17:22	00:00:21	642

Movers and shakers

Das Mover-and-Shakers-Diagramm zeigt Ihnen die Kategorien mit der höchsten prozentualen Veränderung der Verteilung im Vergleich zu Ihrem Benchmark-Zeitraum. Mit anderen Worten: Es zeigt Ihnen die Anzahl der Kategorien, die mehr oder weniger häufig generiert wurden, im Vergleich zur Gesamtzahl der Kontakte, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden. Wenn beispielsweise 20 von 100 mit Contact Lens analysierten Kontakten der Kategorie A entsprechen, betrug der prozentuale Anteil Ihrer Kontakte für Kategorie A 20 %. Wenn während des Vergleichs-Benchmarkzeitraums 10 von 100 mit der Contact-Lens-Konversationsanalyse analysierten Kontakte der Kategorie A entsprachen, lag der Prozentsatz Ihrer vorherigen Kontakte für Kategorie A bei 10 %. Die prozentuale Veränderung wäre dann $(20-10 \%) / (10 \%) = 100 \%$. Um alle Daten zu sehen, klicken Sie auf das Pop-Out-Symbol oben rechts im Diagramm. Um tiefer in die Kontakte einzutauchen, klicken Sie auf die Kontaktkategorie. Sie gelangen dann zur vorgefilterten Kontaktsuche für diese Kategorie zusammen mit den Dashboard-Filtern.

1. Änderung in %: $(\text{Kontakte in \%} - \text{Frühere Kontakte in \%}) / (\text{Frühere Kontakte in \%})$. Diese Zahl ist gerundet. Das Diagramm ist nach der höchsten absoluten Veränderung in Prozent sortiert.
2. Kontakte in %: Die Anzahl der mit der Konversationsanalyse von Contact Lens in dem in Ihrem Dashboard-Filter angegebenen Zeitraum analysierten Kontakte, die einer bestimmten Kategorie angehören, dividiert durch die Gesamtzahl der mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysierten Kontakte.
3. Kontakte: Die Anzahl der Kontakte, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens in dem in Ihrem Dashboard-Filter angegebenen Zeitraum analysiert wurden.
4. Vorherige Kontakte in %: Die Anzahl der mit der Konversationsanalyse von Contact Lens in dem in Ihrem Dashboard-Filter angegebenen „Vergleichen mit“-Benchmark-Zeitraum analysierten

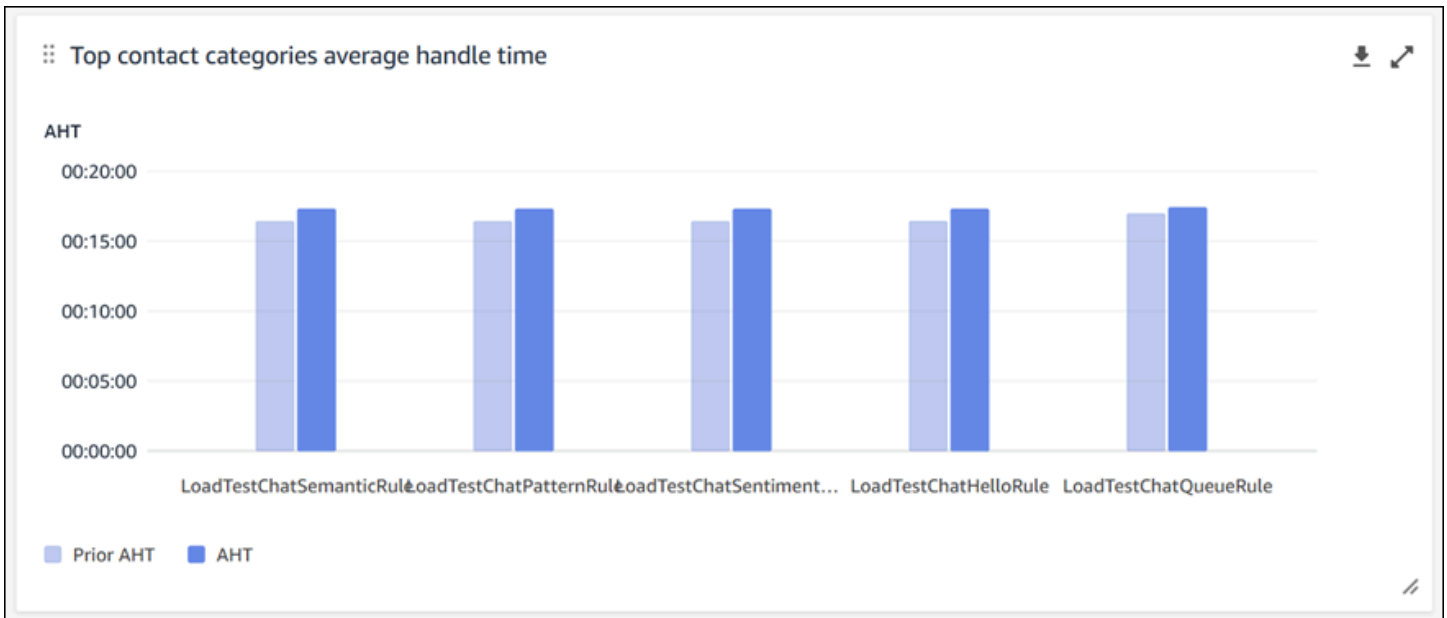
Kontakte, die einer bestimmten Kategorie angehören, dividiert durch die Gesamtzahl der mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysierten Kontakte.

5. Vorherige Kontakte: Die Anzahl der Kontakte, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens in dem in Ihrem Dashboard-Filter angegebenen „Vergleichen mit“-Benchmark-Zeitraum analysiert wurden.

☰ Top 5 movers and shakers ⌵ ↗					
Category	Change %	Contacts %	Contacts	Prior contacts %	Prior contacts
LoadTestChatQu...	4%	9%	618	8%	708
LoadTestChatHel...	0%	100%	7,060	100%	8,372
LoadTestChatSe...	0%	100%	7,060	100%	8,373
LoadTestChatPat...	0%	100%	7,060	100%	8,373
LoadTestChatSe...	0%	100%	7,060	100%	8,373

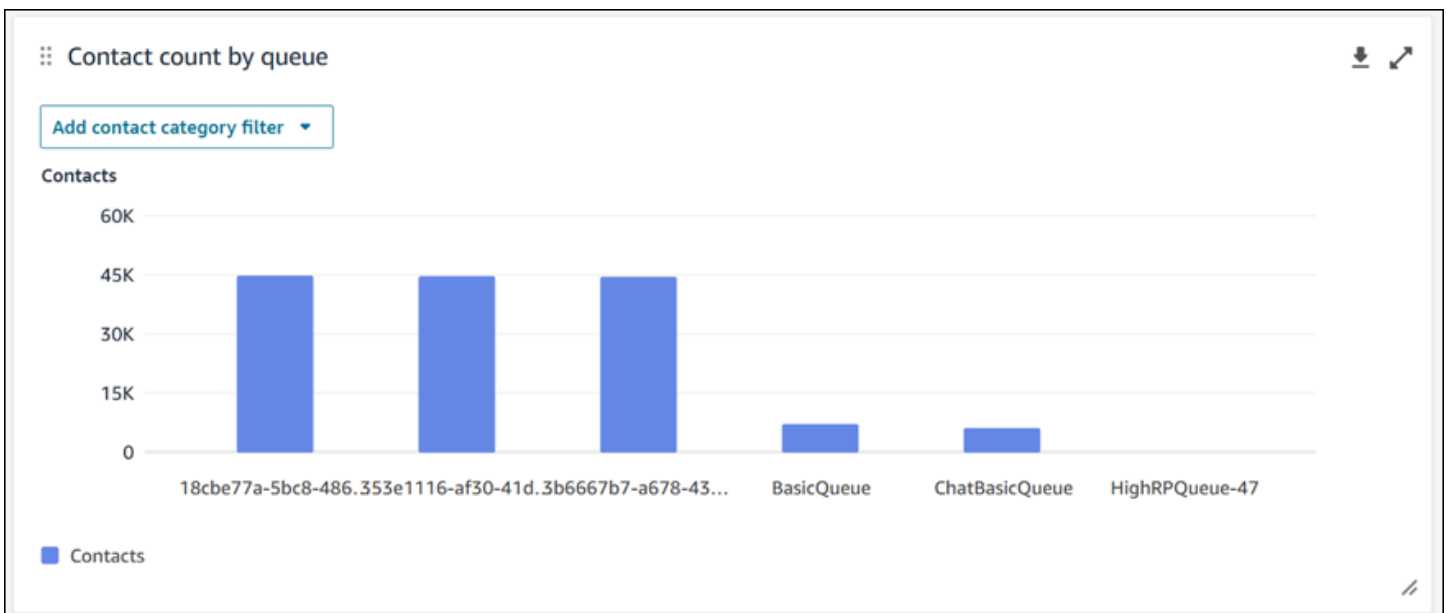
Durchschnittliche Bearbeitungszeit der wichtigsten Kontaktkategorien

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit der wichtigsten Kontaktkategorien zeigt für jede Ihrer 10 wichtigsten Kategorien die vorherige AHT (unter Verwendung des „Vergleichen mit“-Benchmark-Zeitraums) bis zum aktuellen AHT für jede Ihrer 10 wichtigsten Kategorien an (sortiert nach der Anzahl der Kontakte mit einer Kategorie von links nach rechts). Um alle Daten zu sehen, klicken Sie auf das Pop-Out-Symbol oben rechts im Diagramm.



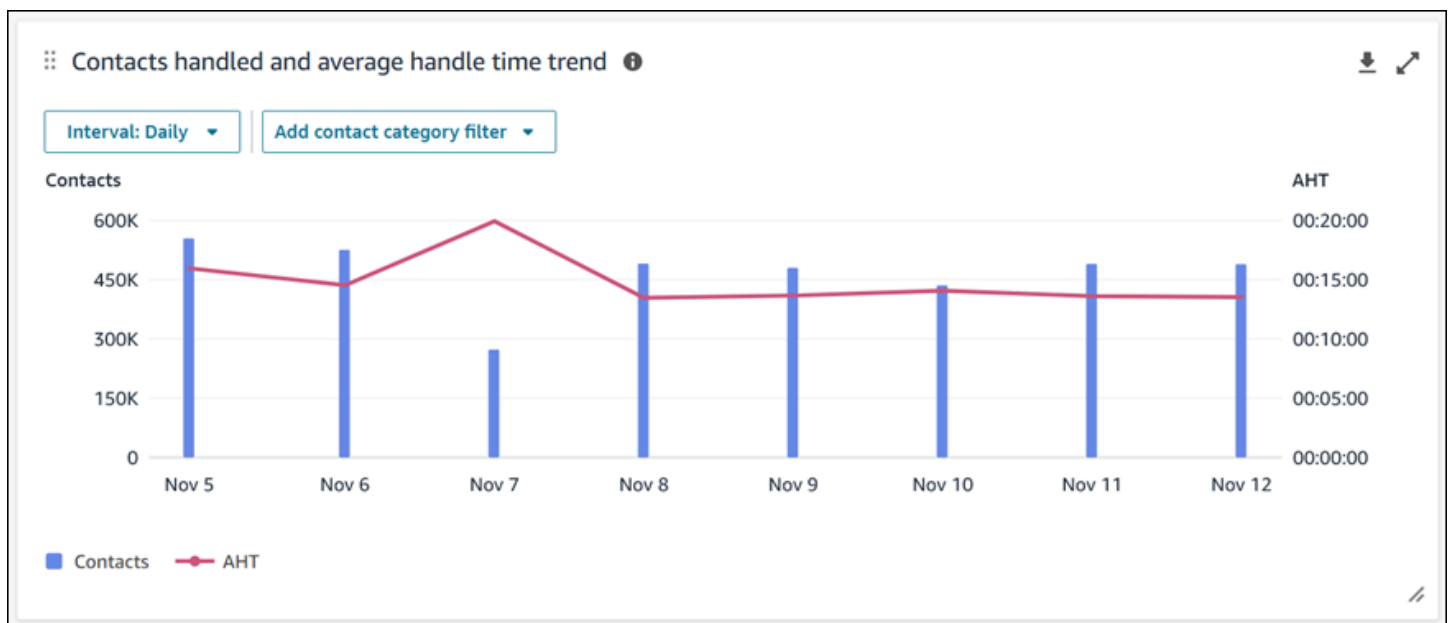
Anzahl der Kontakte nach Warteschlange

Das Diagramm „Kontaktanzahl pro Warteschlange“ zeigt die Anzahl der Kontakte für jede Warteschlange an, sortiert nach der höchsten Anzahl von Kontakten von links nach rechts. Sie können dieses Widget weiter konfigurieren, indem Sie direkt in diesem Diagramm nach Kontaktkategorien filtern. Dieser Filter überschreibt den Filter für Kontaktkategorien auf Seitenebene oben im Dashboard.



Bearbeitete Kontakte und Trend der durchschnittlichen Bearbeitungszeit

Der Trend der bearbeiteten Kontakte und der durchschnittlichen Bearbeitungszeit ist ein Zeitreihendiagramm, das die Anzahl der bearbeiteten Kontakte (blaue Balken) und die durchschnittliche Bearbeitungszeit (rote Linie) über einen bestimmten Zeitraum nach Intervallen (15 Minuten, täglich, wöchentlich, monatlich) aufgeschlüsselt anzeigt. Sie können verschiedene Zeitintervalle konfigurieren, indem Sie die Schaltfläche „Intervall“ direkt im Widget verwenden. Die Intervalle, die Sie auswählen können, hängen vom Zeitbereichsfilter auf Seitenebene ab. Wenn Sie beispielsweise oben in Ihrem Dashboard den Zeitbereichsfilter „Heute“ haben, können Sie für die letzten 24 Stunden nur ein Intervall von 15 Minuten sehen. Wenn Sie oben in Ihrem Dashboard einen Zeitbereichsfilter „Tag“ haben, können Sie einen Intervalltrend der letzten 8 Tage oder einen Intervalltrend von 15 Minuten für die letzten 24 Stunden sehen.



Einschränkungen der Dashboard-Funktionalität

Die folgenden Einschränkungen gelten für das Konversationsanalysedashboard von Contact Lens:

1. Tag-basierte Zugriffskontrollen werden im Dashboard nicht unterstützt.
2. Wenn Sie ein Weiterleitungsprofil oder einen Filter für die Kundendienstmitarbeiterhierarchie ausgewählt haben, werden die Hyperlinks in den Kontaktkategorien, die zur Kontaktsuche führen, in den Kontaktkategorien- und Moverd-and-Shakers-Diagrammen deaktiviert.

Leistungs-Dashboard von Flows

Das Leistungs-Dashboard hilft Ihnen dabei, die Leistung Ihrer Flows und Flow-Module oder Gruppen von Flows und Flow-Modulen im Vergleich über konfigurierbare Zeiträume anhand wichtiger Kennzahlen wie gestartete Flows, abgebrochene Kontakte und durchschnittliche Flow-Dauer zu verstehen.

So aktivieren Sie den Zugriff auf das Leistungs-Dashboard für Flows

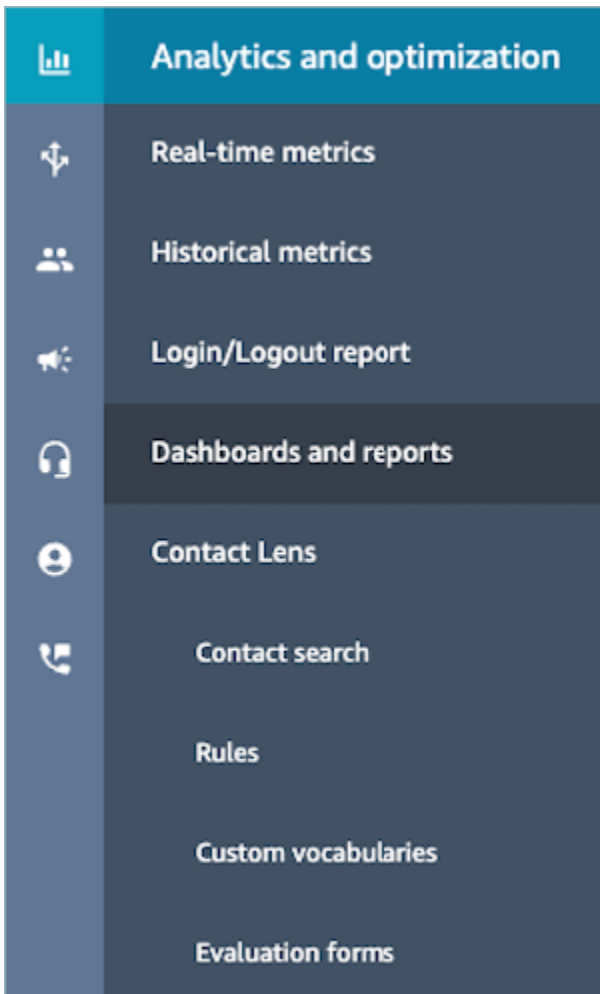
Um den Zugriff auf das Flows Performance Dashboard zu ermöglichen, müssen Sie die entsprechende Dashboard-Berechtigung im Sicherheitsprofil anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Zuweisen von Sicherheitsprofilberechtigungen für Dashboards](#).

Um Daten in Ihrem Dashboard zu sehen, müssen Sie die Berechtigungen für die Module Flows und Flow im Sicherheitsprofil aktiviert haben, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

Channels and Flows									
This allows for access to creating prompts, flows (IVR), as well as phone numbers.									
Type	All	View	Edit	Create	Remove	Publish	Claim	Release	Enable / Disable
Prompts	<input 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"/>
Flows	<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"/>
Flow modules	<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"/>

Wie komme ich zum Dashboard?

Wählen Sie unter Analytik und Optimierung die Option Dashboards und Berichte aus. Wählen Sie dann im Abschnitt „Dashboards“ die Option „Leistungs-Dashboard für Flows auswählen“. Bei den Dashboards, die Sie auswählen können, handelt es sich um vorgefertigte Connect-Dashboards, die Sie konfigurieren und als Ihr eigenes Dashboard speichern können, so dass sie im Abschnitt Meine Dashboards darunter angezeigt werden. Weitere Informationen dazu finden Sie im nächsten Abschnitt.



Amazon Connect

We re-named "Saved reports" to "Dashboards and reports". No changes have been made to your reports.

Dashboards and reports

Dashboards Service level (Home) Real-time metrics Historical metrics Login/Logout report All reports

New feature
Amazon Connect now provides new real-time and historical visual dashboards to monitor, evaluate, and improve contact, agent, and operational performance. There is

Dashboards (3)
Select a ready-to-use configurable dashboard below. [Learn more.](#)

Conversational analytics dashboard
Advanced set of insights into contact center performance.

[Select](#)

Queue performance dashboard
Foundational set of insights to contact center performance.

[Select](#)

Flows performance dashboard
Foundational set of insights into flow performance.

[Select](#)

Dashboard-Aktionen

- **Speichern:** Sie können Ihr Dashboard speichern und Ihren Dashboard-Namen ändern, indem Sie Aktionen, Speichern wählen, einen neuen Namen eingeben und Speichern wählen. Ihr gespeichertes Dashboard wird auf der Seite Dashboards und Berichte auf der Registerkarte Dashboards unter Gespeicherte Dashboards angezeigt.
- **Speichern unter:** Sie können Ihr Dashboard umbenennen und speichern, indem Sie Aktionen, Speichern unter auswählen, einen neuen Namen eingeben und Speichern auswählen. Ihr gespeichertes Dashboard wird in Ihren gespeicherten Dashboards auf der Seite Dashboards und Berichte auf der Registerkarte Dashboards angezeigt.
- **CSV herunterladen:** Sie können den gesamten Dashboard-Datensatz als CSV herunterladen, indem Sie Aktionen, CSV herunterladen wählen. Sie können den Datensatz jedes Widgets auch einzeln herunterladen, indem Sie auf den Download-Pfeil oben rechts in jedem Widget klicken.
- **PDF herunterladen:** Sie können das gesamte Dashboard als PDF herunterladen, indem Sie Aktionen, PDF herunterladen wählen.
- **Teilen:** Sie können das Dashboard wie andere Connect-Berichte teilen und veröffentlichen, indem Sie Aktionen, Teilen wählen. Weitere Informationen zum Freigeben und Veröffentlichen finden Sie unter [Berichte freigeben](#), [Freigegebene Berichte anzeigen](#) und [Berichte veröffentlichen](#).

- **Andere Aktionen:** Sie können Diagramme verschieben, indem Sie das Symbol in der oberen linken Ecke auswählen, es mit der Maus gedrückt halten und es bewegen. Sie können die Größe von Widgets ändern, indem Sie das Symbol unten rechts auswählen und mit der Maus ziehen.

Filter

Sie können Ihr Dashboard mit den folgenden Filtern konfigurieren:

Erforderliche Filter:

1. **Zeitraum:** Sie können innerhalb der Option Zeitraum: Heute einen Echtzeitzeitraum und ein späteres Zeitfenster auswählen. Für weitere Fenster wählen Sie Benutzerdefiniert. Sie können historische Zeitbereiche auswählen, indem Sie den Zeitraum auf Tag, Woche oder Monat ändern.
2. **Benchmark-Zeitraum „Mit vergleichen“:** Sie können einen Vergleichszeitraum anpassen, um Ihren ausgewählten Zeitraum zu vergleichen, z. B. einen genauen Vergleich von Woche zu Woche mit der Bezeichnung Vergleichen mit: Vorwoche, gleicher Tag, Zeitraum und Uhrzeit. Dieser Benchmark-Zeitraum unterstützt das Benchmarking in allen Widgets im Dashboard. Ihr Benchmark-Zeitraum muss im Vergleich zu Ihrem Zeitraum ein Datum in der Vergangenheit sein.

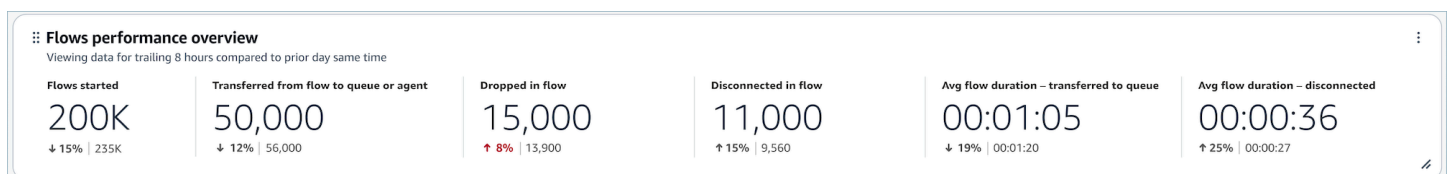
Zusätzliche Filter: Flows, Channel, Flow-Typ.

Leistungsübersichtsdiagramm

Das Leistungsübersichtsdiagramm, das aggregierte Metriken auf der Grundlage Ihrer Filter enthält. Jede Metrik in den Diagrammen wird mit Ihrem Benchmark-Zeitbereichsfilter „Vergleichen mit“ verglichen. Beispiel: Die Anzahl der während Ihres ausgewählten Zeitraums gestarteten Flows lag bei 200.000, was einem Rückgang von 15% im Vergleich zu Ihrer Benchmark-Anzahl von gestarteten Flows von 235.000 entspricht. Die Prozentsätze werden auf- oder abgerundet. Die Farben, die für die Metrik „Dropped in Flow“ angezeigt werden, weisen auf einen negativen Wert (rot) im Vergleich zu Ihrem Benchmark hin.

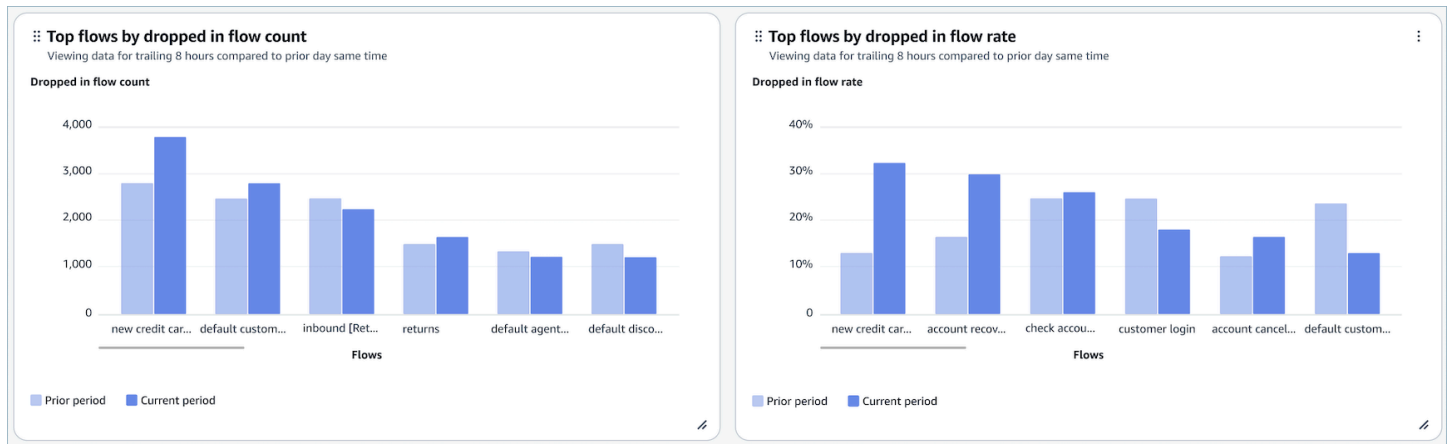
Zu den Metriken gehören:

- **Gestartete Flows:** Die Anzahl der Flows, deren Ausführung innerhalb der angegebenen Start- und Endzeit gestartet wurde.
- **Vom Flow in die Warteschlange oder den Agenten übertragen:** Die Anzahl der Flows, die innerhalb der angegebenen Start- und Endzeit mit der Ausführung begonnen haben und mit der Übertragung eines Kontakts aus dem Flow in eine Warteschlange oder einen Agenten endeten.
- **Im Flow gelöscht:** Die Anzahl der Flows, die innerhalb der angegebenen Start- und Endzeit mit der Ausführung begonnen haben und damit enden, dass ein Kontakt aus dem Flow gestrichen wurde, bevor der Flow einen Terminalblock erreichte.
- **Im Datenfluss unterbrochen:** Die Anzahl der Flows, die innerhalb der angegebenen Start- und Endzeit mit der Ausführung begonnen und damit beendet wurden, dass ein Kontakt einen Verbindungsklemmenblock erreichte
- **Durchschnittliche Dauer — in die Warteschlange übertragen:** Die durchschnittliche Flow-Dauer für die angegebene Start- und Endzeit der ausgewählten Flows, bei denen das Flow-Ergebnis in die Warteschlange übertragen wird.
- **Durchschnittliche Dauer — unterbrochen:** Die durchschnittliche Flow-Dauer für die angegebene Start- und Endzeit ausgewählter Flows, bei denen das Flow-Ergebnis ein Teilnehmer ist, der die Verbindung unterbrochen hat.



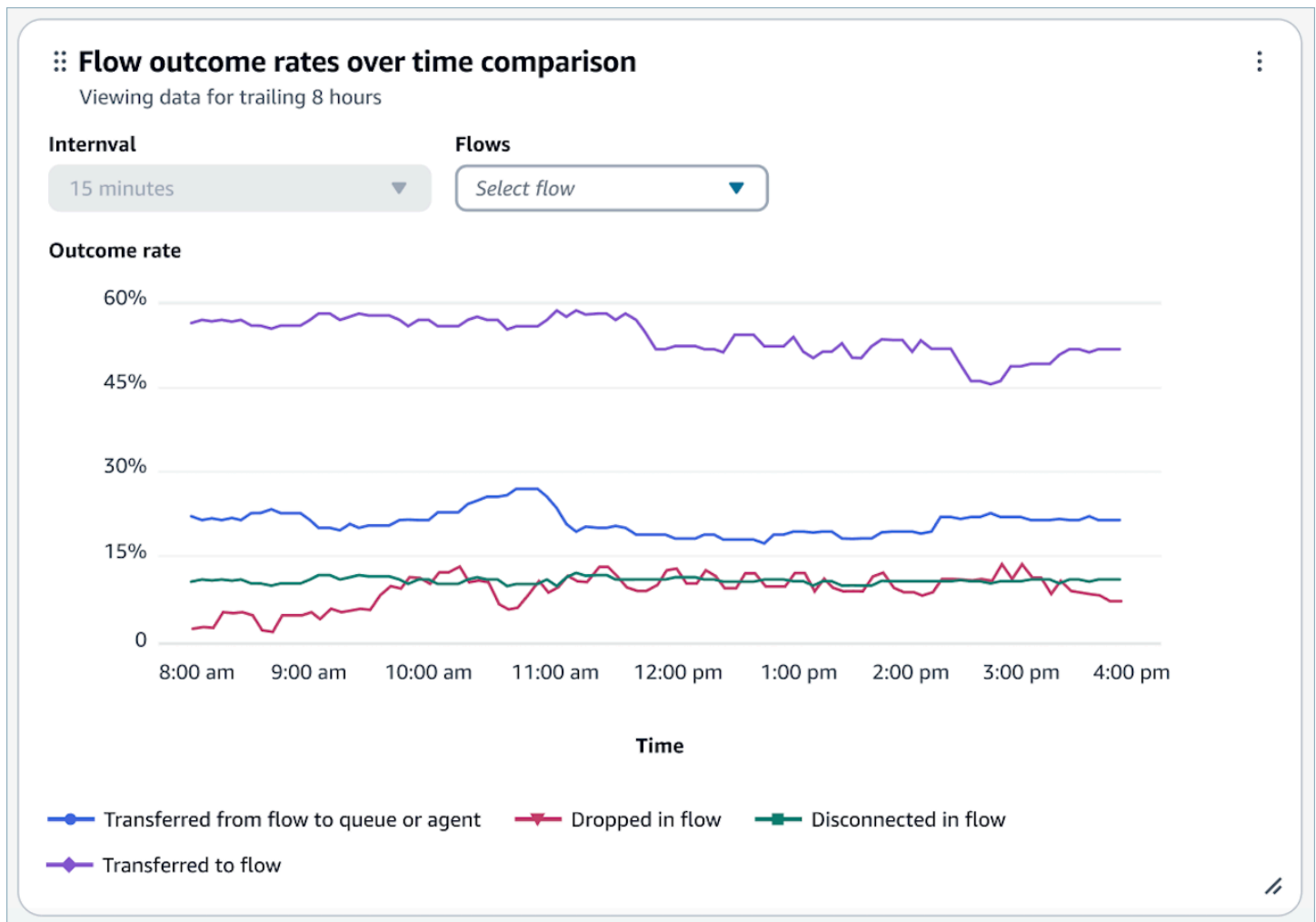
Vergleich mit Diagrammen aus früheren Perioden

In den Flows mit den meisten Flows nach Anzahl verloren gegangener Flows, fallender Flow-Rate, Transfer in die Warteschlange oder Anzahl an Agenten und Rate übertragener Flows werden die Metrik für den aktuellen Zeitraum und die Metrik „Vergleich mit“ für die zehn Flows angezeigt, sortiert (vom höchsten zum niedrigsten) nach der Metrik für den aktuellen Zeitraum. Anhand dieser Diagramme können Sie die Flows identifizieren, die am meisten zur Gesamtzahl der gelöschten oder übertragenen Kontakte beitragen. Um alle Daten zu sehen, wählen Sie das Pop-Out-Symbol oben rechts im Diagramm.



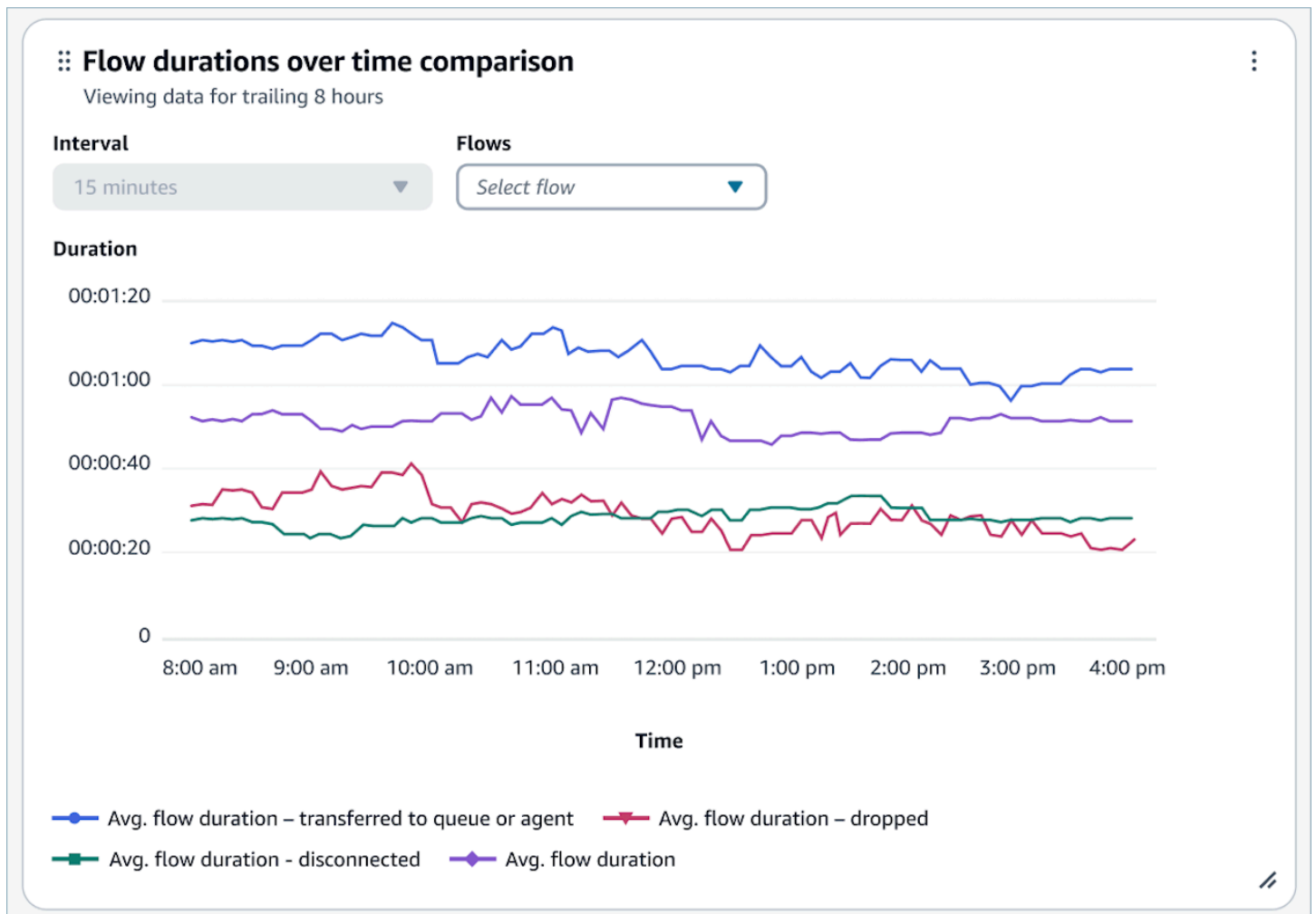
Vergleichstabelle der Flussergebnisse im Zeitverlauf

Das Diagramm zum Vergleich der Flow-Ergebnisse im Zeitverlauf ist ein Zeitreihendiagramm, das die Aufschlüsselung der Kennzahlen zur Flow-Ergebnisrate für einen einzelnen Flow oder mehrere Flows über einen bestimmten Zeitraum darstellt und nach Intervallen (15 Minuten, täglich, wöchentlich, monatlich) aufgeschlüsselt ist. Sie können verschiedene Zeitbereichsintervalle konfigurieren, indem Sie die Schaltfläche „Intervall“ direkt im Widget verwenden. Die Intervalle, die Sie auswählen können, hängen vom Zeitbereichsfilter auf Seitenebene ab. Wenn Sie beispielsweise oben in Ihrem Dashboard den Zeitbereichsfilter „Heute“ haben, können Sie für die letzten 24 Stunden nur ein Intervall von 15 Minuten sehen. Wenn Sie oben in Ihrem Dashboard einen Zeitbereichsfilter „Tag“ haben, können Sie einen Intervalltrend der letzten 8 Tage oder einen Intervalltrend von 15 Minuten für die letzten 24 Stunden sehen.



Vergleichstabelle für die Flussdauer im Zeitverlauf

Das Vergleichsdiagramm für die Flussdauer im Zeitverlauf ist ein Zeitreihendiagramm, das die Aufschlüsselung der Kennzahlen für die Flussdauer für einen einzelnen Flow oder mehrere Flows über einen bestimmten Zeitraum darstellt und nach Intervallen (15 Minuten, täglich, wöchentlich, monatlich) aufgeschlüsselt ist. Sie können verschiedene Zeitbereichsintervalle konfigurieren, indem Sie die Schaltfläche „Intervall“ direkt im Widget verwenden. Die Intervalle, die Sie auswählen können, hängen vom Zeitbereichsfilter auf Seitenebene ab. Wenn Sie beispielsweise oben in Ihrem Dashboard den Zeitbereichsfilter „Heute“ haben, können Sie für die letzten 24 Stunden nur ein Intervall von 15 Minuten sehen. Wenn Sie oben in Ihrem Dashboard einen Zeitbereichsfilter „Tag“ haben, können Sie einen Intervalltrend der letzten 8 Tage oder einen Intervalltrend von 15 Minuten für die letzten 24 Stunden sehen.



Übersichtstabellen für Flow und Flow-Module

Tabelle mit Snapshot-Flow- und Flow-Modul-Metriken, aggregiert über den ausgewählten Zeitraum.

Zu den Metriken gehören:

- **Starts des Flow-/Flow-Moduls:** Die Anzahl der Flows, die innerhalb der angegebenen Start- und Endzeit mit der Ausführung begonnen haben. Für eine bestimmte Start- und Endzeit wird die Anzahl der Flows angezeigt, deren Startzeit zwischen dem angegebenen Start- und Endintervall liegt.
- **Flow-Ergebnisse:** Die Anzahl der Flows, die innerhalb der angegebenen Start- und Endzeit mit der Ausführung begonnen haben und mit einem bestimmten, sich gegenseitig ausschließenden und erschöpfenden Flow-Ergebnis endeten.

- Durchschnittliche Flow-Dauer nach Ergebnis: Die durchschnittliche Flow-Dauer für die angegebene Start- und Endzeit mit einem bestimmten, sich gegenseitig ausschließenden und erschöpfenden Flow-Ergebnis.

Flows
Viewing data for trailing 8 hours

Select flow

Flow name	Flow starts	Dropped	Disconnected participant	Ended flow execution	Transferred to queue	Transferred to agent	Transferred to phone	Transferred to flow	Avg.
new credit card r...	40,000	3,929	1,200	0	8,741	0	0	26,130	0C
account recovery...	27,500	1,134	492	0	1,845	0	0	24,029	0C
check account...	18,432	956	2,119	0	7,232	0	0	8,125	0C
login	17,596	899	510	0	322	0	0	15,825	0C
account cancel...	16,512	538	679	0	8,407	0	0	6,888	0C

Flow modules
Viewing data for trailing 8 hours

Select flow module

Flow module name	Flow starts	Dropped	Disconnected participant	Ended flow execution	Transferred to queue	Transferred to agent	Transferred to phone	Returned to flow	Avg.
customer authen...	30,240	3,951	5,443	0	6,653	0	0	14,213	00:0
send confirmatio...	22,004	2,861	3,961	0	4,841	0	0	10,342	00:0
customer registr...	8,181	1,064	1,473	0	1,800	0	0	3,845	00:0
new welcome m...	5,877	764	1,058	0	1,293	0	0	2,762	00:0
account update	4,694	610	845	0	1,033	0	0	2,206	00:0

Einschränkungen der Dashboard-Funktionalität

Die folgenden Einschränkungen gelten für das Flows-Leistungs-Dashboard:

1. Tag-basierte Zugriffskontrollen werden derzeit vom Dashboard nicht unterstützt. Sie können den Zugriff über die Dashboard-Berechtigungen einschränken, die sich auf ein Sicherheitsprofil beziehen.
2. Keine Unterstützung für Metriken für Flows mit den Typen „Customer Hold“ und „Agent Hold“. Kennzahlen zur Kundenbindung finden Sie in den [historischen Kennzahlen](#).

Auftragsperformance-Dashboard

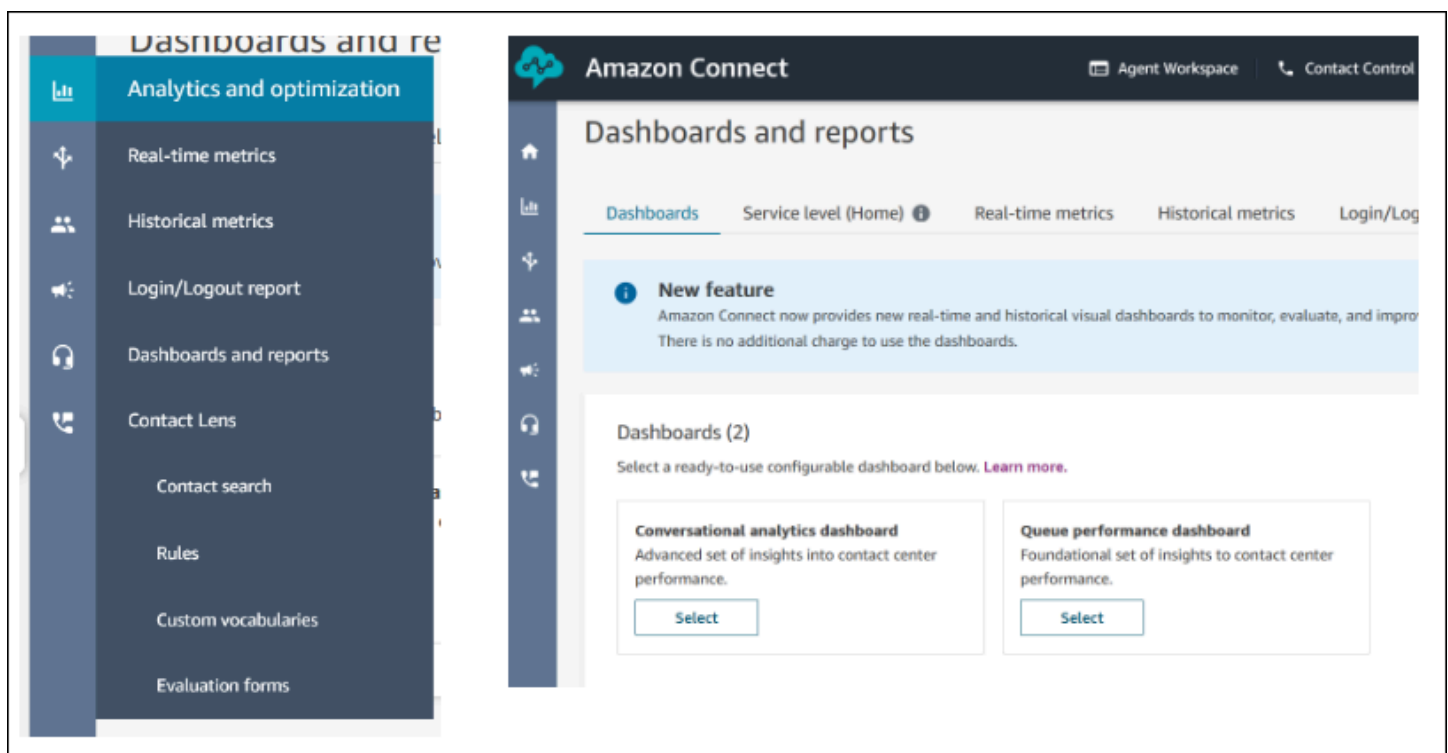
Das Dashboard zur Warteschlangenleistung hilft Ihnen dabei, die Leistung Ihrer Warteschlangen oder Warteschlangengruppen im Vergleich über konfigurierbare Zeiträume hinweg anhand wichtiger Kennzahlen wie bearbeitete Kontakte, Serviceniveau und durchschnittliche Bearbeitungszeit zu verstehen.

Aktivieren des Zugriffs auf das Dashboard zur Warteschlangenleistung

Um den Zugriff auf das Dashboard zur Warteschlangenleistung zu ermöglichen, müssen Sie zunächst die entsprechende Dashboard-Berechtigung im Sicherheitsprofil anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Zuweisen von Sicherheitsprofilberechtigungen für Dashboards](#).

Wie komme ich zum Dashboard?

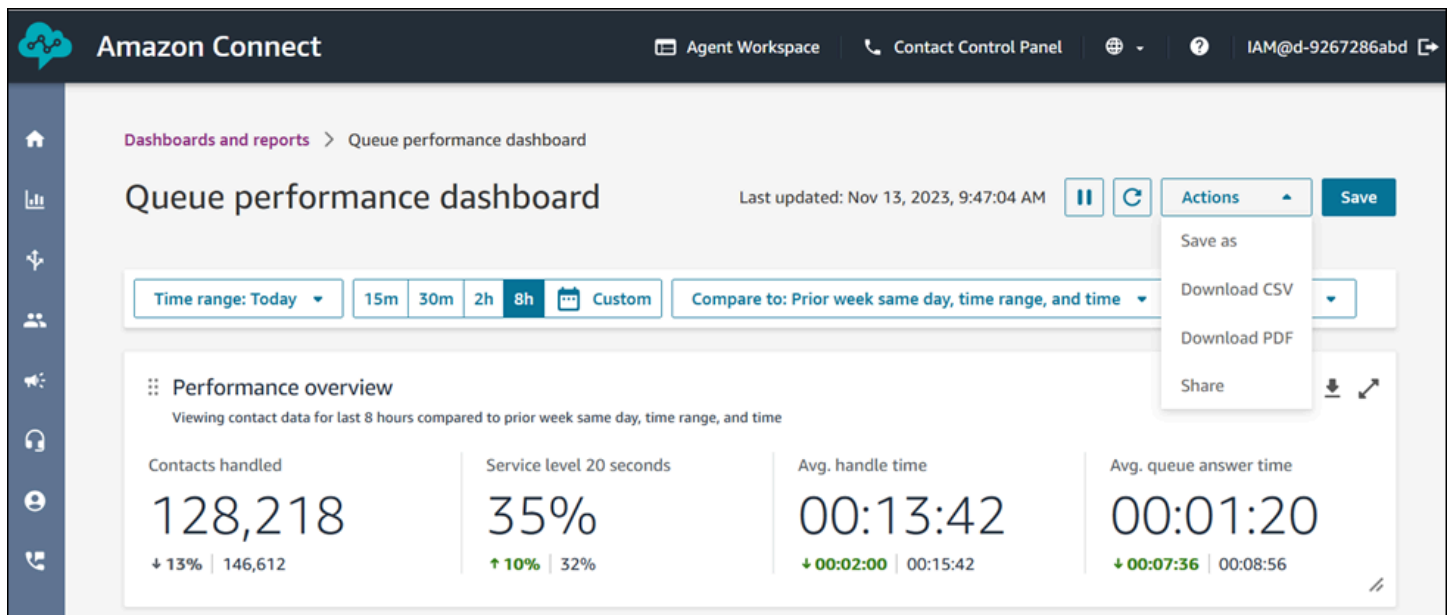
Wählen Sie unter Analytik und Optimierung die Option Dashboards und Berichte aus. Wählen Sie dann im Abschnitt Dashboards unter dem Dashboard zur Warteschlangenleistung die Option Auswählen aus. Bei den Dashboards, die Sie auswählen können, handelt es sich um vorgefertigte Connect-Dashboards, die Sie konfigurieren und als Ihr eigenes Dashboard speichern können, so dass sie im Abschnitt Meine Dashboards darunter angezeigt werden. Weitere Informationen dazu finden Sie im nächsten Abschnitt.



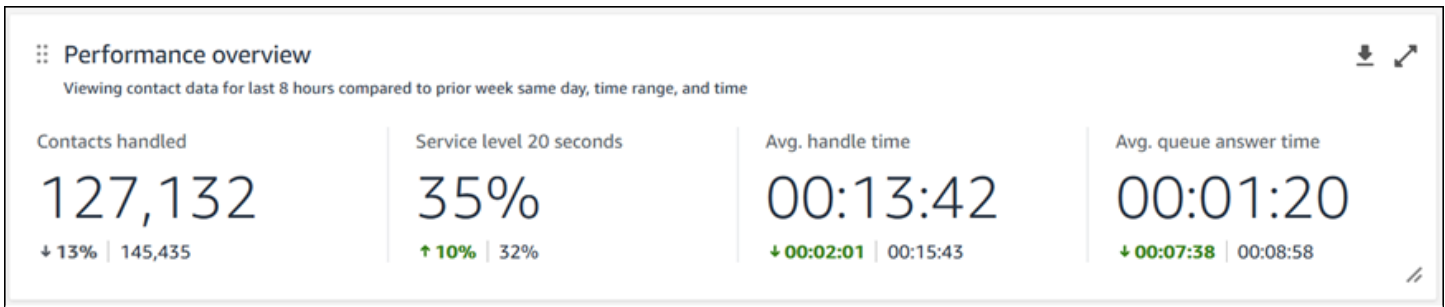
Dashboard-Aktionen

1. Speichern: Sie können Ihr Dashboard speichern und Ihren Dashboard-Namen ändern, indem Sie auf „Aktionen“ > „Speichern“ klicken, einen neuen Namen eingeben und auf „Speichern“ klicken. Ihr gespeichertes Dashboard wird in Ihren „Gespeicherten Dashboards“ auf der Seite „Dashboards und Berichte“ auf der Registerkarte „Dashboards“ angezeigt.

2. Speichern unter: Sie können Ihr Dashboard umbenennen und speichern, indem Sie auf „Aktionen“ > „Speichern unter“ klicken, einen neuen Namen eingeben und auf „Speichern“ klicken. Ihr gespeichertes Dashboard wird in Ihren „Gespeicherten Dashboards“ auf der Seite „Dashboards und Berichte“ auf der Registerkarte „Dashboards“ angezeigt.
3. CSV herunterladen: Sie können den gesamten Dashboard-Datensatz im CSV-Format herunterladen, indem Sie auf „Aktionen“ > „CSV herunterladen“ klicken. Sie können den Datensatz jedes Widgets auch einzeln herunterladen, indem Sie auf den Download-Pfeil oben rechts in jedem Widget klicken.
4. PDF herunterladen: Sie können den gesamten Dashboard-Datensatz im PDF-Format herunterladen, indem Sie auf „Aktionen“ > „PDF herunterladen“ klicken.
5. Freigeben: Sie können das Dashboard wie andere Connect-Berichte freigeben und veröffentlichen, indem Sie auf „Aktionen“ > „Freigeben“ klicken. Weitere Informationen zum Freigeben und Veröffentlichen finden Sie unter [Berichte freigeben](#), [Freigegebene Berichte anzeigen](#) und [Berichte veröffentlichen](#).



Andere Aktionen: Sie können Diagramme verschieben, indem Sie auf das Symbol in der oberen linken Ecke klicken, es mit der Maus gedrückt halten und es bewegen. Sie können die Größe von Widgets ändern, indem Sie auf das Symbol unten rechts klicken und es mit der Maus ziehen.



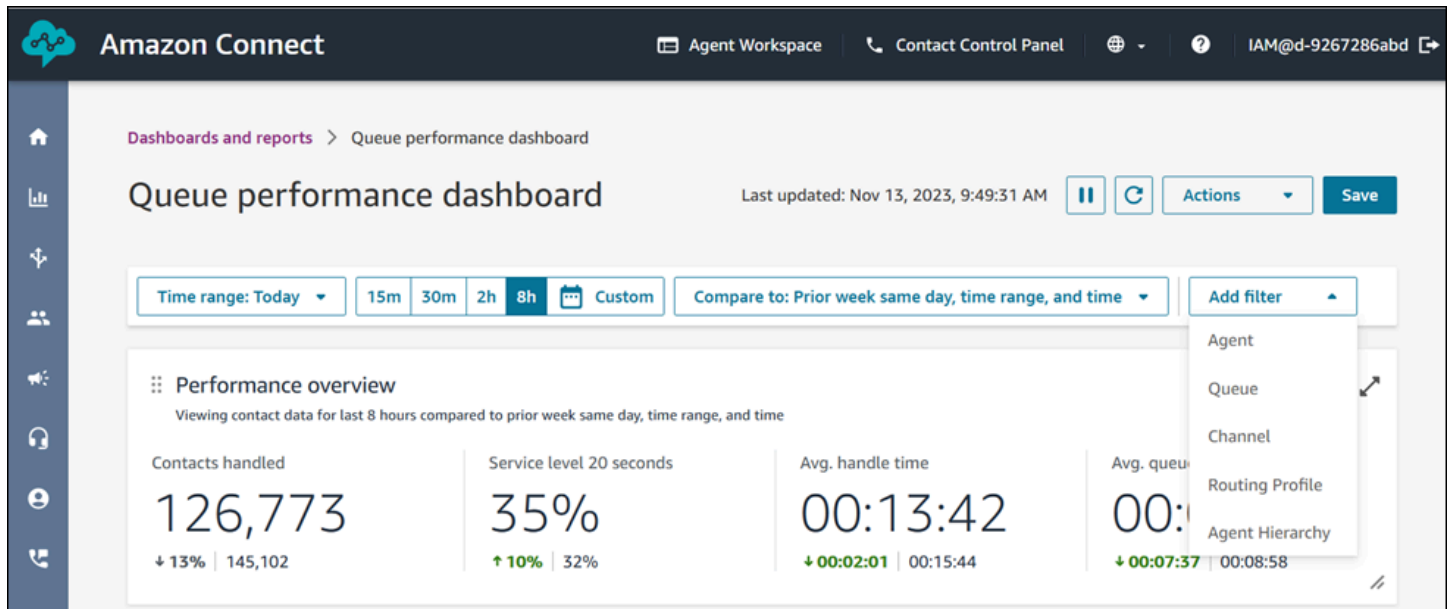
Filter

Sie können Ihr Dashboard mit den folgenden Filtern konfigurieren:

Erforderliche Filter

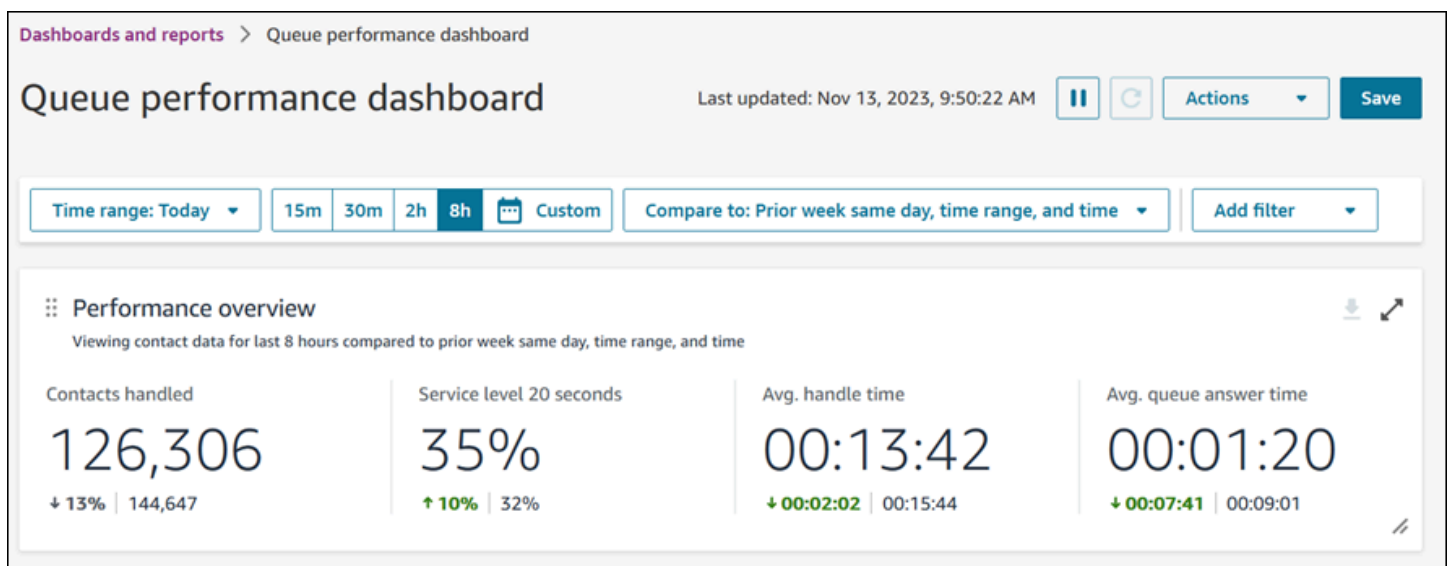
1. Zeitraum: Sie können innerhalb der Option „Zeitraum: Heute“ einen Echtzeit-Zeitraum und ein nachfolgendes Zeitfenster auswählen. Für weitere Zeitfenster wählen Sie „Benutzerdefiniert“. Sie können historische Zeitbereiche auswählen, indem Sie Ihren Zeitraum zu „Tag“, „Woche“ oder „Monat“ ändern.
2. Zeitraum für „Vergleichen mit“-Benchmark: Sie können einen Vergleichszeitraum anpassen, um Ihren ausgewählten Zeitraum zu vergleichen, z. B. einen genauen Vergleich von Woche zu Woche mit dem Namen „Vergleichen mit: Vorwoche, gleicher Tag, Zeitraum und Uhrzeit“. Dieser Benchmark-Zeitraum unterstützt das Benchmarking in allen Widgets im Dashboard. Ihr Benchmark-Zeitraum muss im Vergleich zu Ihrem Zeitraum ein Datum in der Vergangenheit sein.

Zusätzliche Filter: Kundendienstmitarbeiter, Warteschlange, Kanal, Weiterleitungsprofil, Kundendienstmitarbeiter und Hierarchie.



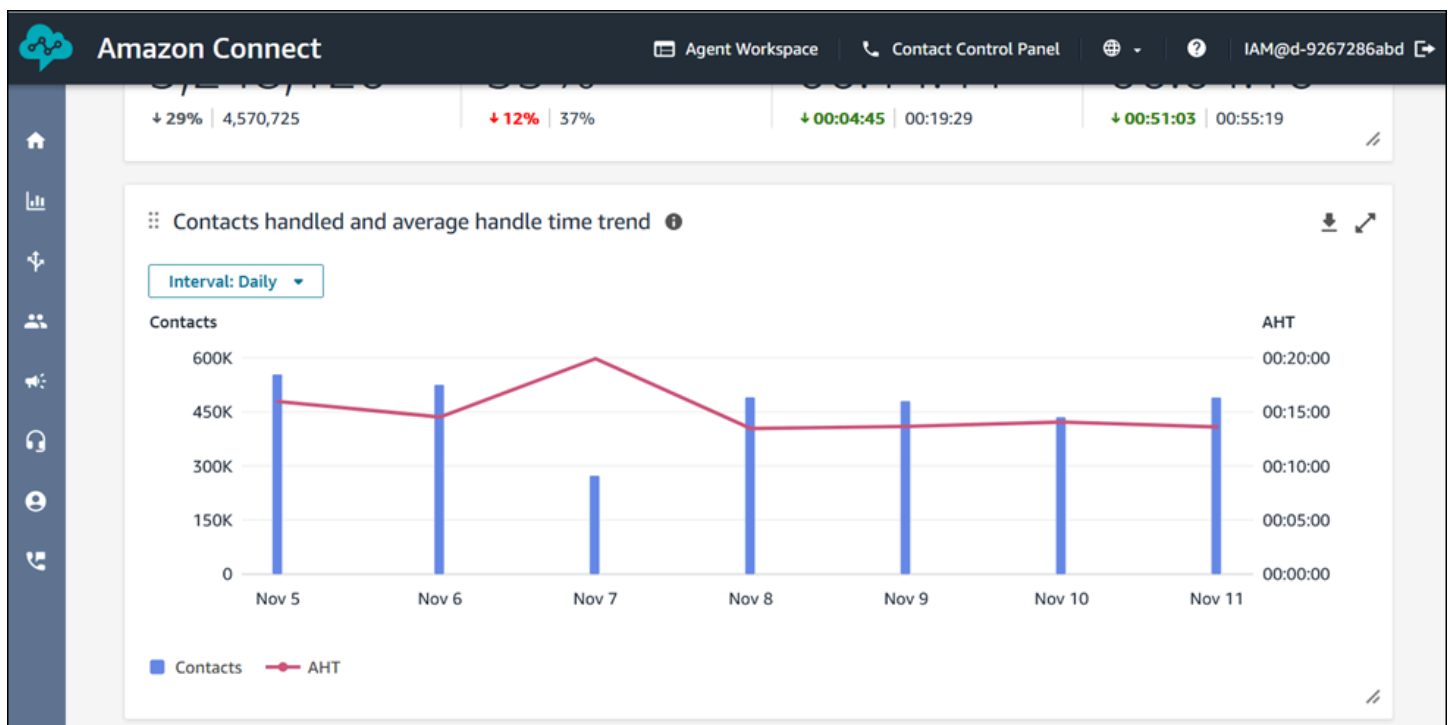
Leistungsübersichtsdiagramm

Das Leistungsübersichtsdiagramm, das aggregierte Metriken auf der Grundlage Ihrer Filter enthält. Jede Metrik in den Diagrammen wird mit Ihrem Benchmark-Zeitbereichsfilter „Vergleichen mit“ verglichen. Zum Beispiel wurden während des ausgewählten Zeitraums 126.306 Kontakte bearbeitet, was einem Rückgang von 13 % gegenüber Ihrer Benchmark-Anzahl an bearbeiteten Kontakten, nämlich 144.647 Kontakten, entspricht. Die Prozentsätze werden auf- oder abgerundet. Die Farben, die für die Kennzahlen angezeigt werden, stehen im Vergleich zu Ihrem Benchmark für positiv (grün) oder negativ (rot). Es gibt keine Farben für bearbeitete Kontakte.



Bearbeitete Kontakte und Trend der durchschnittlichen Bearbeitungszeit

Der Trend der bearbeiteten Kontakte und der durchschnittlichen Bearbeitungszeit ist ein Zeitreihendiagramm, das die Anzahl der bearbeiteten Kontakte (blaue Balken) und die durchschnittliche Bearbeitungszeit (rote Linie) über einen bestimmten Zeitraum nach Intervallen (15 Minuten, täglich, wöchentlich, monatlich) aufgeschlüsselt anzeigt. Sie können verschiedene Zeitintervalle konfigurieren, indem Sie die Schaltfläche „Intervall“ direkt im Widget verwenden. Die Intervalle, die Sie auswählen können, hängen vom Zeitbereichsfilter auf Seitenebene ab. Wenn Sie beispielsweise oben in Ihrem Dashboard den Zeitbereichsfilter „Heute“ haben, können Sie für die letzten 24 Stunden nur ein Intervall von 15 Minuten sehen. Wenn Sie oben in Ihrem Dashboard einen Zeitbereichsfilter „Tag“ haben, können Sie einen Intervalltrend der letzten 8 Tage oder einen Intervalltrend von 15 Minuten für die letzten 24 Stunden sehen.



Einschränkungen der Dashboard-Funktionalität

Für das Queue-Performance-Dashboard gelten die folgenden Einschränkungen:

1. Tag-basierte Zugriffskontrollen werden im Dashboard nicht unterstützt.

Zuweisen von Sicherheitsprofilberechtigungen für Dashboards

Um Dashboards anzeigen zu können, müssen Sie einem Sicherheitsprofil zugewiesen sein, das entweder die Berechtigung Zugriffsmetriken – Zugriff oder Dashboards – Zugriff hat. Beachten Sie das folgende Verhalten, wenn Sie diese Berechtigungen zuweisen:

1. Wenn Zugriffsmetriken – Zugriff ausgewählt ist, werden die Berechtigungen Echtzeit-Metriken, Historische Metriken, Prüfung der Kundendienstmitarbeiteraktivitäten und Dashboards ebenfalls automatisch zugewiesen.
2. Wenn Zugriffsmetriken – Zugriff zugewiesen ist, haben Sie Zugriff auf alle Echtzeit- und historischen Metrikberichte und Dashboards.

Die folgende Abbildung zeigt den Bereich Analyse und Optimierung auf der Seite mit den Berechtigungen für Sicherheitsprofile. Die Option Zugriff ist für Zugriffsmetriken, Echtzeitmetriken, historische Metriken, Prüfung der Kundendienstmitarbeiteraktivitäten und Dashboards ausgewählt.

Edit security profile											Cancel	Save
Analytics and Optimization												
This group gives access to real-time metrics, historical metrics, contact trace records, call recordings, manager listen in, forecasting and capacity planning.												
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button ⓘ	Delete	Publish	Schedule		
Access metrics	<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"/>	<input type="checkbox"/>		
Real-time metrics ⓘ	<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"/>	<input type="checkbox"/>		
Historical metrics ⓘ	<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"/>	<input type="checkbox"/>		
Agent activity audit ⓘ	<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"/>	<input type="checkbox"/>		
Dashboards ⓘ	<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"/>	<input type="checkbox"/>		

Wenn nur Dashboards ausgewählt ist, haben Sie nur Zugriff auf Dashboards und keine anderen Analyseseiten oder Berichte. Die folgende Abbildung zeigt den Bereich Analytik und Optimierung, wobei nur Dashboards – Zugriff ausgewählt ist.

Edit security profile											Cancel	Save
Analytics and Optimization												
This group gives access to real-time metrics, historical metrics, contact trace records, call recordings, manager listen in, forecasting and capacity planning.												
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button ⓘ	Delete	Publish	Schedule		
Access metrics	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>		
Real-time metrics ⓘ	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>		
Historical metrics ⓘ	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>		
Agent activity audit ⓘ	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>		
Dashboards ⓘ	<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"/>	<input type="checkbox"/>		

Echtzeitmetrikenberichte

Echtzeitmetrikenberichte zeigen Echtzeit- oder Nahezu-Echtzeit-Metrikeninformationen über die Aktivitäten in Ihrem Kontaktcenter. Metriken wie Online zeigen die Anzahl der Kundendienstmitarbeiter, die derzeit in Echtzeit online sind, und werden alle 15 Sekunden aktualisiert. Metriken wie Handled (Bearbeitet) und Abandoned (Abgebrochen) spiegeln nahezu Echtzeitwerte für Ihr Kontaktcenter wider.

Sie können die Berichte anpassen, einen Zeitraum für jeden Bericht angeben, für jeden Bericht Metriken auswählen und Filter für Daten auswählen, die im Bericht enthalten oder vom Bericht ausgeschlossen werden sollen.

Sie können die [Amazon Connect Service-APIs](#) auch verwenden, um benutzerdefinierte Berichte zu erstellen, z. B. Echtzeitberichte, die von Kundendienstmitarbeiterteams gefiltert werden.

Inhalt

- [Definitionen für Echtzeitmetriken](#)
- [Erforderliche Berechtigungen zum Anzeigen von Echtzeitmetrikenberichten](#)
- [Tag-basierte Zugriffskontrolle mit Echtzeit-Metriken](#)
- [Aktualisierungsfrequenz der Echtzeitmetriken](#)
- [Verwenden Sie Drilldowns mit nur einem Klick für Weiterleitungsprofile und Warteschlangen-Tabellen](#)
- [Visualisieren: Warteschlangen-Dashboard](#)
- [Anzeigen, wie viele Kontakte in der Warteschlange warten](#)
- [Erstellen von Echtzeitmetrikenberichten](#)
- [Keine Metriken oder zu wenige Zeilen in einem Warteschlangenbericht?](#)
- [Auflisten der nach Weiterleitungsprofil gruppierten Warteschlangen](#)
- [Auflisten der nach Weiterleitungsprofil gruppierten Kundendienstmitarbeiter](#)
- [Sortieren von Kundendienstmitarbeitern nach Aktivität in einem Echtzeitmetrikenbericht](#)
- [Ändern des Status „Kundendienstmitarbeiter-Aktivität“ in einem Echtzeitmetrikenbericht](#)
- [Herunterladen von Echtzeitmetrikenberichts](#)

Definitionen für Echtzeitmetriken

Die folgenden Metriken sind zur Aufnahme in Echtzeitberichte zu Metriken in Amazon Connect verfügbar. Die Metriken, die zur Aufnahme in Echtzeitberichte verfügbar sind, sind vom Berichtstyp abhängig.

Tip

Entwickler können die [GetCurrentMetricData](#) API verwenden, um eine Teilmenge der folgenden Echtzeitmetriken von der angegebenen Amazon Connect Instanz abzurufen.

Abandoned (Abgebrochen)

Die Anzahl der Kontakte, die vom Kunden in der Warteschlange während des angegebenen Zeitraums getrennt wurden. Kontakte in der Warteschlange für Rückrufe werden nicht als abgebrochen gezählt. Wenn Sie einen benutzerdefinierten Echtzeit-Metrikenbericht erstellen, wählen Sie, um diese Metrik aufzunehmen, einen Warteschlangen-Bericht für den Typ. Wählen Sie auf der Registerkarte Filters (Filter) die Option Queues (Warteschlangen) aus. Dann haben Sie auf der Registerkarte Metrics (Metriken) die Möglichkeit, Abandoned (Verworfen) einzuschließen.

Abbruchrate

Der Prozentsatz der Kontakte, deren Verbindung vom Kunden unterbrochen wurde, während er sich in der Warteschlange befand. Kontakte in der Warteschlange für Rückrufe werden nicht als abgebrochen gezählt.

Aktiv

Anzahl der aktiven Slots. Diese Zahl wird für jeden Kontakt erhöht, dessen Kontaktstatus „Verbunden“, „Warteschlange“, „Kontaktnachbearbeitung“ oder „Ausgehender Ruf“ lautet.

In der [GetCurrentMetricData](#) API kann diese Metrik abgerufen werden, indem SLOTS_ACTIVE

ACW (Anrufnachbearbeitung)

Die Anzahl der Kontakte, die sich im Status AfterContactGeschäftlich befinden. (Arbeit nach dem Kontakt wird auch als Arbeit nach dem Anruf bezeichnet.) Nachdem eine Konversation zwischen

einem Kundendienstmitarbeiter und einem Kunden beendet wurde, erhält der Kontakt den ACW-Status.

In der [GetCurrentMetricData](#) API kann diese Metrik abgerufen werden, indem AGENTS_AFTER_CONTACT_WORK Der Name dieser Metrik ist verwirrend, da ACW auf der Amazon Connect Admin-Website die Anzahl der Kontakte zählt, die sich in einem ACW-Status befinden, nicht die Anzahl der Agenten.

Weitere Informationen zum Kundendienstmitarbeiter-Status und zu den Kontaktstatus finden Sie unter [Informationen zum Kundendienstmitarbeiterstatus](#) und [Informationen zu Kontaktstatus](#).

Kundendienstmitarbeiter-Aktivität

Wenn ein Kundendienstmitarbeiter einen einzelnen Kontakt bearbeitet, kann diese Metrik folgende Werte annehmen: "Available (Verfügbar)", "Incoming (Eingehend)", "On contact (Im Kontakt)", "Rejected (Abgewiesen)", "Missed (Verpasst)", "Error (Fehler)", "After contact work (Kontaktnachbearbeitung)" oder einen benutzerdefinierten Status.

Wenn ein Agent gleichzeitige Kontakte bearbeitet, Amazon Connect verwendet er die folgende Logik, um den Status zu ermitteln:

- Wenn mindestens ein Kontakt den Status „Fehler“ ist Kundendienstmitarbeiteraktivität = Fehler)
- Wenn andernfalls mindestens ein Kontakt den Status „Verpasst)“ hat:
Kundendienstmitarbeiteraktivität = Verpasst.
- Wenn andernfalls mindestens ein Kontakt den Status „Abgewiesen“ hat:
Kundendienstmitarbeiteraktivität = Abgewiesen.
- Wenn andernfalls mindestens ein Kontakt den Status „Verbunden“, „Warteschlange“ oder „Ausgehender Kontakt/Ausgehender Rückruf“ hat: Kundendienstmitarbeiteraktivität = Im Kontakt.
- Wenn andernfalls mindestens ein Kontakt den Status „Kontaktnachbearbeitung“ hat:
Kundendienstmitarbeiteraktivität = Kontaktnachbearbeitung.
- Wenn andernfalls mindestens ein Kontakt den Status „Eingehend/Eingehender Rückruf“ hat:
Kundendienstmitarbeiteraktivität = Eingehend.
- Wenn andernfalls der Kundendienstmitarbeiterstatus ein benutzerdefinierter Status ist: Agent Activity (Kundendienstmitarbeiteraktivität) = benutzerdefinierter Status.
- Wenn andernfalls der Kundendienstmitarbeiterstatus „Verfügbar“ lautet:
Kundendienstmitarbeiteraktivität = Verfügbar.

- Andernfalls, wenn der Status des Kundendienstmitarbeiters „Offline“ ist, ist Kundendienstmitarbeiteraktivität = Offline. (Wenn ein Kundendienstmitarbeiter in den Offline-Modus wechselt, wird er nach etwa 5 Minuten von der Seite mit Echtzeit-Metriken entfernt.)

Wenn ein Manager die Überwachungsfunktion nutzt, um einen bestimmten Kundendienstmitarbeiter in seiner Interaktion mit einem Kunden zu überwachen, wird für „Kundendienstmitarbeiter Activity (Kundendienstmitarbeiteraktivität)“ des Managers „Monitoring (Überwacht...)“ angezeigt. Für "Agent Activity (Kundendienstmitarbeiteraktivität)" des überwachten Kundendienstmitarbeiters wird weiterhin "On Contact (Im Kontakt)" angezeigt.

Agent First Name (Vorname des Kundendienstmitarbeiters)

Der Vorname des Agenten, wie er in seinem Amazon Connect Benutzerkonto eingegeben wurde.

Agent Hierarchy (Kundendienstmitarbeiterhierarchie)

Die Hierarchie, der der Kundendienstmitarbeiter zugeordnet ist, wenn vorhanden.

Agent hung up (Abbruch durch Kundendienstmitarbeiter)

Anzahl der Kontakte, die vom Kundendienstmitarbeiter getrennt wurden, bevor sie von Kunden getrennt wurden.

Agent hung up (Nachname des Kundendienstmitarbeiters)

Der Nachname des Agenten, wie er in seinem Amazon Connect Benutzerkonto eingegeben wurde.

Name des Kundendienstmitarbeiters

Der Name des Kundendienstmitarbeiters, der wie folgt angezeigt wird: Agent Last Name (Nachname des Kundendienstmitarbeiters), Agent First Name (Vorname des Kundendienstmitarbeiters).

Kundendienstmitarbeiter non-response (Kundendienstmitarbeiter ohne Annahme)

Die Zahl der an einen Kundendienstmitarbeiter weitergeleiteten Kontakte, die von diesem Kundendienstmitarbeiter nicht angenommen wurden, einschließlich Kontakten, die vom Kunden abgebrochen wurden.

Wenn ein Kontakt nicht von einem gegebenen Kundendienstmitarbeiter beantwortet wird, versuchen wir, ihn an einen anderen Kundendienstmitarbeiter weiterzuleiten. Der Kontakt wird nicht

abgebrochen. Da ein einzelner Kontakt mehrmals verpasst werden kann (auch durch denselben Kundendienstmitarbeiter), kann er mehrmals gezählt werden: einmal für jedes Mal, das er an einen Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet, aber nicht angenommen wird.

Diese Metrik hieß zuvor Missed (Verpasst).

Antwortet der Mitarbeiter nicht, ohne dass der Kunde ihn verlässt

Wenn ein Kontakt nicht von einem gegebenen Kundendienstmitarbeiter beantwortet wird, versucht Amazon Connect, ihn an einen anderen Kundendienstmitarbeiter weiterzuleiten. Der Kontakt wird nicht abgebrochen. Da ein einzelner Kontakt mehrmals verpasst werden kann (auch durch denselben Kundendienstmitarbeiter), kann er mehrmals gezählt werden: einmal für jedes Mal, das er an einen Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet, aber nicht angenommen wird.

AHT (Durchschnittliche Bearbeitungszeit)

Die durchschnittliche Zeit, von Anfang bis Ende, während der ein Kontakt mit einem Agenten verbunden ist (durchschnittliche Bearbeitungszeit). Dazu gehören die Gesprächszeit, die Haltezeit, die Zeit nach der Arbeit nach dem Kontakt (ACW) und die Dauer der Agentenpause (die nur für Aufgaben gilt).

AHT wird durch die Ermittlung der durchschnittlichen Zeitspanne zwischen der Kontaktannahme durch einen Kundendienstmitarbeiter und dem Abschluss der Arbeit an diesem Kontakt durch einen Kundendienstmitarbeiter berechnet.

API contacts handled (Bearbeitete API-Kontakte)

Die Zahl der Kontakte, die durch eine API-Operation wie `StartOutboundVoiceContact` initiiert und von einem Kundendienstmitarbeiter bearbeitet wurden.

Verfügbarkeit

Anzahl der für die Weiterleitung von Kontakten verfügbaren Slots für jeden Kundendienstmitarbeiter.

Anzahl der verfügbaren Slots für einen Kundendienstmitarbeiter basierend auf seinem [Weiterleitungsprofil](#). Beispiel: Laut Weiterleitungsprofil eines Kundendienstmitarbeiters kann er entweder einen Sprachkontakt oder bis zu drei Chat-Kontakte gleichzeitig bearbeiten. Wenn er derzeit einen Chat bearbeitet, sind noch zwei Slots verfügbar, nicht drei.

Wann sinkt dieser Wert? Ein Slot gilt in folgenden Situationen als nicht verfügbar:

- Ein Kontakt im Slot ist mit dem Kundendienstmitarbeiter verbunden oder hat den Status "After Contact Work (Kontaktnachbearbeitung)", "Inbound ringing (Eingehender Ruf)", "Missed (Verpasst)" oder "Error (Fehler)".
- Ein Kontakt im Slot ist mit dem Kundendienstmitarbeiter verbunden und wurde auf Warteschleife gelegt.

Amazon Connect zählt die Slots eines Agenten nicht, wenn:

- Der Agent hat seinen Status im CCP auf einen benutzerdefinierten Status gesetzt, z. B. Pause oder Schulung. Amazon Connect zählt diese Zeiträume nicht, da Agenten keine eingehenden Kontakte annehmen können, wenn sie ihren Status auf einen benutzerdefinierten Status gesetzt haben.
- Der Kundendienstmitarbeiter kann gemäß seinem Weiterleitungsprofil keine Kontakte aus diesem Kanal annehmen.

In der [GetCurrentMetricData](#) API kann diese Metrik abgerufen werden, indem SLOTS_AVAILABLE

Verfügbar

Anzahl der Kundendienstmitarbeiter, die einen eingehenden Kontakt annehmen können. Ein Kundendienstmitarbeiter kann eingehende Kontakte nur annehmen, wenn er seinen Status im CCP manuell auf „Available (Verfügbar)“ setzt (in einigen Situationen kann auch der Manager diesen Status ändern).

Dieser Wert unterscheidet sich von der Anzahl weiterer eingehender Kontakte, die ein Kundendienstmitarbeiter annehmen könnte. Wenn Sie wissen möchten, wie viele weitere Kontakte an einen Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet werden können, beachten Sie die Metrik "Availability (Verfügbarkeit)". Sie gibt an, wie viele Slots des Kundendienstmitarbeiters unbelegt sind.

Wann sinkt dieser Wert? Ein Kundendienstmitarbeiter gilt in folgenden Situationen als nicht verfügbar:

- Der Agent hat seinen Status im CCP auf einen benutzerdefinierten Status gesetzt, z. B. Pause oder Training. Amazon Connect zählt diese Zeiträume nicht, da Agenten keine eingehenden Kontakte annehmen können, wenn sie ihren Status auf einen benutzerdefinierten Status gesetzt haben.
- Der Kundendienstmitarbeiter hat mindestens einen laufenden Kontakt.
- Der Kundendienstmitarbeiter hat einen Kontakt mit dem Status "Missed (Verpasst)" oder "Error (Fehler)". Dies hindert den Kundendienstmitarbeiter daran, weitere Kontakte anzunehmen, bis der betreffende Kontakt wieder den freien Slots zugeordnet wurde.

In der [GetCurrentMetricData](#) API kann diese Metrik abgerufen werden, indem AGENTS_AVAILABLE

Durchschnittliche aktive Zeit

Die durchschnittliche Zeit von Beginn bis Ende, für die ein Kundendienstmitarbeiter mit einem Kontakt gearbeitet hat (durchschnittliche aktive Zeit). Dies umfasst Sprechzeit, Haltezeit und After Contact Work (ACW) Zeit. Dies gilt sowohl für eingehende als auch für ausgehende Anrufe.

Die durchschnittliche aktive Zeit beinhaltet nicht die Zeit, die in einem benutzerdefinierten Status verbracht wurde; die Kontaktbearbeitungszeit (CHT) beinhaltet diese Zeit.

Durchschnittliche Pausenzeit der Kundendienstmitarbeiter

Durchschnittliche Zeit, in der der Kontakt unterbrochen wurde, nachdem er während eines eingehenden oder ausgehenden Kontakts eine Verbindung zum Kundendienstmitarbeiter hergestellt hatte.

$SUM(agent_pause_time)/\text{Anzahl der Kontakte, die unterbrochen wurden}$

Durchschnittliche Kundendienstmitarbeiter-API-Verbindungszeit

Die durchschnittliche Zeit zwischen dem Zeitpunkt, an dem ein Kontakt über eine Amazon Connect-API initiiert wird, und dem Zeitpunkt, an dem der Kundendienstmitarbeiter verbunden wird.

Avg abandon time (Durchschnittliche Abbruchzeit)

Die durchschnittliche Zeit in Sekunden, während der sich abgebrochene Kontakte in der Warteschlange befinden, bevor sie abgebrochen werden.

Avg ACW (Durchschnittliche Anrufnachbearbeitungszeit)

Durchschnittliche Zeit (in Sekunden) im angegebenen Zeitraum, für die Kontakte den Status After contact work (Kontaktnachbearbeitung) aufwiesen.

Dies ist nicht die durchschnittliche Zeit, die Kundendienstmitarbeiter für Kontakte aufgewandt haben.

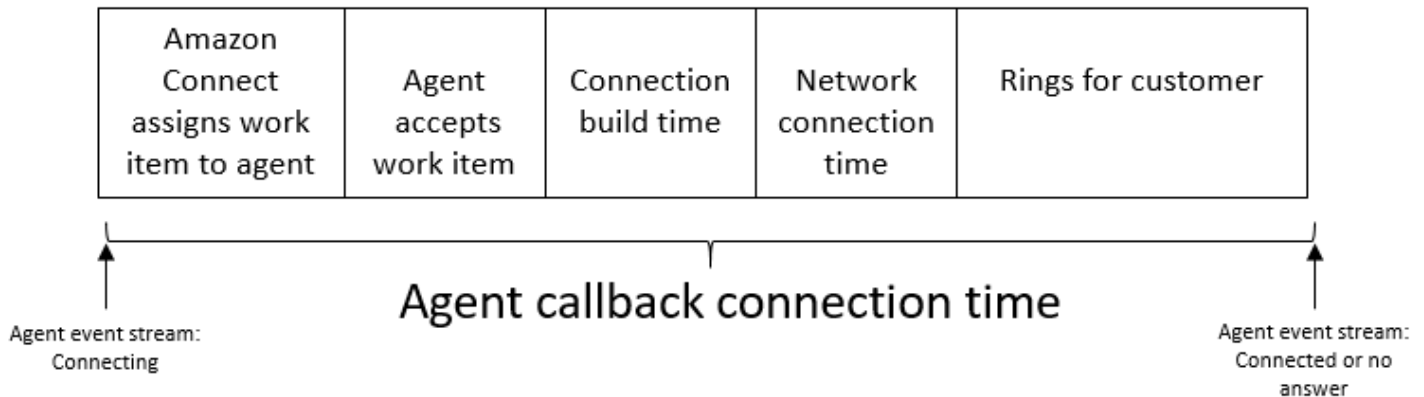
Weitere Informationen zum Kundendienstmitarbeiter-Status und zu den Kontaktstatus finden Sie unter [Informationen zum Kundendienstmitarbeiterstatus](#) und [Informationen zu Kontaktstatus](#).

Durchschn. Rückruf-Verbindungszeit

Die durchschnittliche Zeit zwischen der Initiierung von Rückrufkontakten durch die Amazon Connect Reservierung des Agenten für den Kontakt und der Verbindung des Agenten.

In der API ist kein Äquivalent zu dieser Metrik verfügbar. `GetCurrentMetricData`

Die folgende Abbildung zeigt die fünf Teile, die bei der Berechnung der durchschnittlichen Verbindungszeit für Rückrufe berücksichtigt werden: Amazon Connect weist dem Kundendienstmitarbeiter ein Arbeitselement zu, der Mitarbeiter akzeptiert das Arbeitselement, die Verbindungsaufbauzeit, die Netzwerkverbindungszeit, Klingeln für den Kunden. Außerdem wird angezeigt, was sich im Event-Stream des Kundendienstmitarbeiters befindet: Verbindung hergestellt, Verbunden oder keine Antwort.



Average customer hold time (Durchschnittliche Haltezeit von Kunden)

Die durchschnittliche Zeit, die Kunden in der Haltezeit verbringen, während sie mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden sind. Dies wird durch Mittelwertbildung `CustomerHoldDuration` (aus dem Kontaktdatensatz) berechnet.

Durchschnittliche Begrüßungszeit des Kundendienstmitarbeitern

Diese Kennzahl stellt die durchschnittliche erste Antwortzeit von Kundendienstmitarbeitern im Chat dar und gibt an, wie schnell sie mit Kunden in Kontakt treten, nachdem sie dem Chat beigetreten sind. Sie wird berechnet, indem die Gesamtzeit, die ein Kundendienstmitarbeiter benötigt, um seine erste Antwort einzuleiten, durch die Anzahl der Chat-Kontakte geteilt wird.

Note

Diese Metrik ist nur für Kontakte verfügbar, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden.

Avg hold time (Durchschnittliche Haltezeit)

Die durchschnittliche Zeit in Sekunden, während der ein Kontakt in der Warteschlange gehalten wird.

Diese Kennzahl gilt nicht für Aufgaben, sodass Sie im Bericht für sie den Wert 0 feststellen werden.

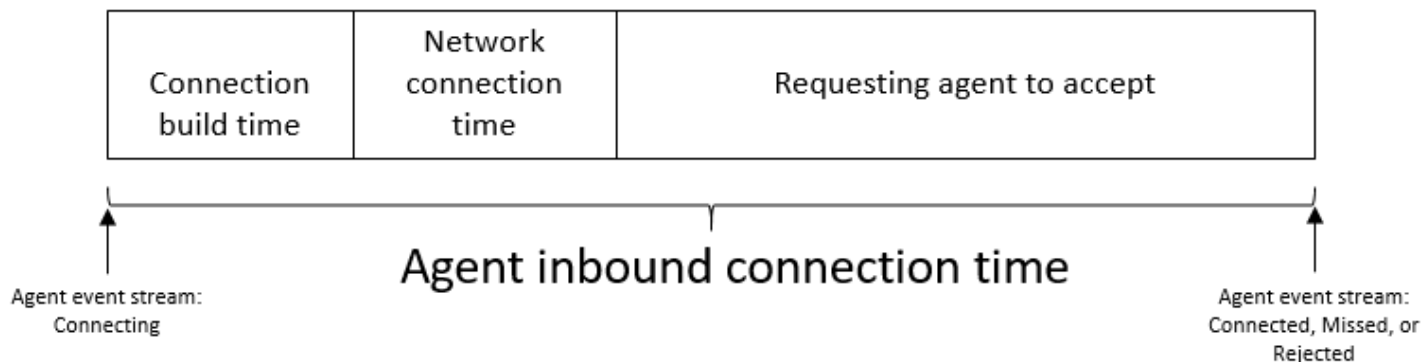
Durchschn. Verbindungszeit für eingehende Verbindungen

Die durchschnittliche Zeit zwischen dem Zeitpunkt, an dem Kontakte initiiert werden, indem Amazon Connect den Kundendienstmitarbeiter für den Kontakt reserviert, und dem Zeitpunkt, an dem der Kundendienstmitarbeiter verbunden wird.

Im Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstream wird diese Zeitspanne berechnet, indem die Dauer zwischen den Zeitpunkten, an denen sich der Kontaktstatus des Ereignisses STATE_CHANGE von CONNECTING in CONNECTED/MISSED/ERROR ändert, gemittelt wird.

In der GetCurrentMetricData API ist kein Äquivalent zu dieser Metrik verfügbar.

Die folgende Abbildung zeigt die drei Teile, aus denen die durchschnittliche Dauer eingehender Verbindungen berechnet wird: Zeit für den Verbindungsaufbau, Netzwerkverbindungszeit und Anfrage an den Kundendienstmitarbeiter zur Annahme. Es wird auch angezeigt, was im Ereignisstrom des Kundendienstmitarbeiters steht: Verbunden, Verbunden, Verpasst oder Abgelehnt.



Avg interaction time (Durchschnittliche Interaktionszeit)

Die durchschnittliche Zeit in Sekunden, während der Kontakte mit Kundendienstmitarbeitern verbunden sind und mit Kundendienstmitarbeitern interagieren. Dies beinhaltet nicht die Haltezeit, die Dauer der Agentenpause (die nur für Aufgaben gilt) oder die Wartezeit in der Warteschlange.

Avg interaction and hold time (Durchschnittliche Interaktions- und Haltezeit)

Die durchschnittliche Zeit in Sekunden, die Kontakte in der Warteschlange mit Interaktionen mit Kundendienstmitarbeitern verbringen oder gehalten werden. Die Berechnung ist wie folgt:

Durchschnittliche Haltezeit + Durchschnittliche Interaktionszeit

Durchschnittliche Interaktionszeit

Gesamtzeit, die Kundendienstmitarbeiter bei eingehenden und ausgehenden Kontakten mit Kunden verbracht haben. Dies beinhaltet nicht [Customer hold time \(Kundenhaltezeit\)](#) oder [After contact work time \(Nachbearbeitungszeit\)](#).

Durchschnittliche aktive aktive aktive

Diese Kennzahl quantifiziert die durchschnittliche Häufigkeit von Kundendienstmitarbeiterunterbrechungen bei Kundeninteraktionen, indem die Gesamtzahl der Kundendienstmitarbeiterunterbrechungen durch die Gesamtzahl der Kontakte dividiert wird.

Note

Diese Metrik ist nur für Kontakte verfügbar, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden.

Durchschnittliche Gesprächszeit

Durchschnitt der gesamten Gesprächszeit in einer Sprachkonversation. Die Nicht-Sprechzeit bezieht sich auf die kombinierte Dauer von Haltezeit und Schweigephasen von mehr als 3 Sekunden, während der weder der Kundendienstmitarbeiter noch der Kunde sprechen. Zur Berechnung der Nichtgesprächszeit addieren wir alle Intervalle, in denen beide Teilnehmer geschwiegen haben, und teilen diese Summe dann durch die Anzahl der Kontakte.

Note

Diese Metrik ist nur für Kontakte verfügbar, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden.

Durchschnittliche Gesprächszeit

Durchschnittliche Zeit, die während eines Sprachkontakts entweder mit dem Kunden oder dem Kundendienstmitarbeitern für Gespräche aufgewendet wurde. Dies wird berechnet, indem alle Intervalle, in denen entweder ein Kundendienstmitarbeiter, ein Kunde oder beide miteinander gesprochen haben, summiert und dann durch die Gesamtzahl der Kontakte dividiert werden.

Note

Diese Metrik ist nur für Kontakte verfügbar, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden.

Avg queue answer time (Durchschnittliche Warteschlangenantwortzeit)

Die durchschnittliche Zeit in Sekunden, die ein Kontakt in der Warteschlange vor der Annahme durch einen Kundendienstmitarbeiter verbringt. Dieser Wert wird ausschließlich anhand der Zeitspanne berechnet, während der sich der Kontakt in der Warteschlange befindet. Die Zeit, die der Kontakt in vorangehenden Schritten des Flows verbringt, beispielsweise mit dem Abhören oder Beantworten von Telefonansagen, wird nicht berücksichtigt.

Durchschnittliche Lösungszeit

Die durchschnittliche Zeit, beginnend mit dem Zeitpunkt, an dem ein Kontakt initiiert wurde, bis zu dem Zeitpunkt, an dem er gelöst wurde. Die Lösungszeit für einen Kontakt ist wie folgt definiert: beginnend InitiationTimestamp mit und endend bei AfterContactWorkEndTimestamp oder DisconnectTimestamp, je nachdem, welcher Zeitpunkt später ist.

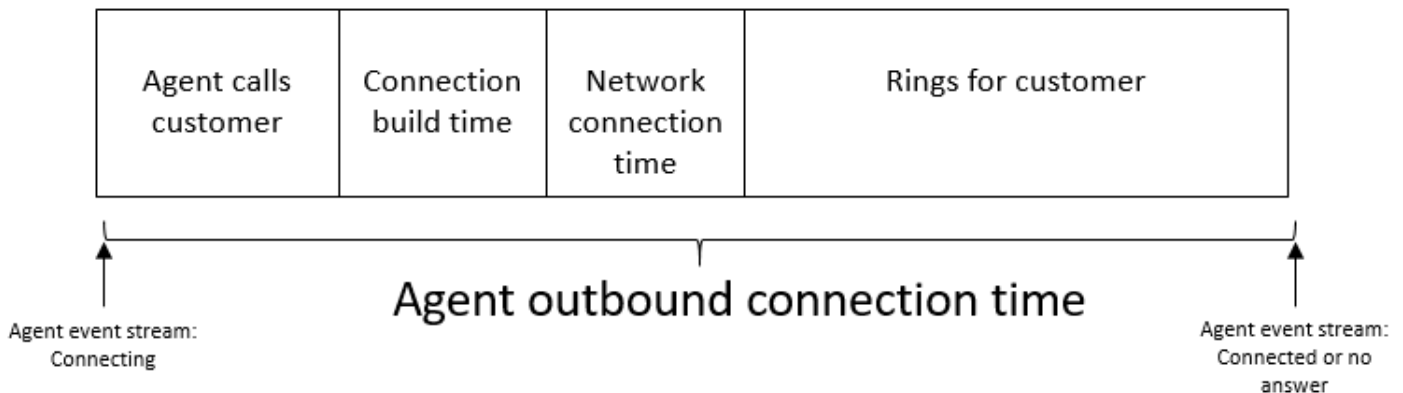
Durchschn. Verbindungszeit für ausgehende Verbindungen

Die durchschnittliche Zeit zwischen dem Zeitpunkt, zu dem ausgehende Kontakte initiiert werden, indem der Agent für den Kontakt Amazon Connect reserviert wird, und der Verbindung des Agenten.

In der API ist kein Äquivalent zu dieser Metrik verfügbar. GetCurrentMetricData

Die folgende Abbildung zeigt die vier Teile, die in die Berechnung der Durchschnittl. Verbindungszeit für ausgehende Anrufe einfließen: Anruf des Kundendienstmitarbeiters beim Kunden, Zeit für den Verbindungsaufbau, Zeit für die Netzverbindung, Klingeln beim Kunden. Außerdem wird angezeigt,

was sich im Event-Stream des Kundendienstmitarbeiters befindet: Verbindung hergestellt, Verbunden oder keine Antwort.



Rückrufversuche

Die Anzahl der Kontakte, bei denen ein Rückruf versucht wurde, der Kunde aber nicht entgegengenommen hat.

Callback contacts handled (Bearbeitete Rückrufkontakte)

Die Zahl der von einem Kundendienstmitarbeiter bearbeiteten Kontakte, bei denen es sich um Rückrufe in der Warteschlange handelt.

Capacity (Kapazität)

Gibt die maximale Kapazität an, die im Weiterleitungsprofil festgelegt ist, das dem Kundendienstmitarbeiter derzeit zugewiesen ist. Diese Spalte kann über den Kanal gefiltert werden.

Wenn das Weiterleitungsprofil eines Kundendienstmitarbeiters so konfiguriert ist, dass er entweder einen Sprachkontakt oder bis zu drei Chat-Kontakte bearbeiten kann, ist seine maximale Kapazität drei, sofern nicht über den Kanal gefiltert wird.

Consult (Beratung)

Veraltet im Mai 2019. Wenn es in einem Bericht verwendet wird, gibt es einen Bindestrich (-) zurück.

Die Zahl der Kontakte in der Warteschlange, die von einem Kundendienstmitarbeiter bearbeitet wurden, wobei sich der Kundendienstmitarbeiter während des Kontakts mit einem anderen Kundendienstmitarbeiter oder einen Callcenter-Manager beraten hat.

Contact State (Kontaktstatus)

Status der Kontakte, die der Kundendienstmitarbeiter derzeit bearbeitet. Es sind folgende Status möglich: Verbunden, In Warteschlange, Kontaktnachbearbeitung, Unterbrochen, Eingehend, Telefonieren oder Verpasster Kontakt.

Bei Rückrufen in der Warteschlange kann der Kontaktstatus auch Callback incoming (Rückruf eingehend) oder Callback dialing (Rückruf wird gewählt) lauten.

Wenn ein Manager die Überwachungsfunktion nutzt, um einen bestimmten Kundendienstmitarbeiter in seiner Interaktion mit einem Kunden zu überwachen, lautet der Kontaktstatus des Managers „Monitoring (Überwacht...)“, der des Kundendienstmitarbeiters „Connected (Verbunden)“.

In X abgebrochene Kontakte

Die Anzahl der Kontakte, die 0 bis X Sekunden lang unterbrochen wurden, ohne mit einem Agenten verbunden zu sein.

Die voreingestellten Werte für X sind: 15, 20, 25, 30, 45, 60, 90, 120, 180, 240, 300 und 600, aber Sie können eine benutzerdefinierte Dauer für diese Metrik definieren, z. B. Minuten, Stunden oder Tage. Die maximale Dauer für einen benutzerdefinierten Wert beträgt 7 Tage. Das liegt daran, dass Sie in Amazon Connect keinen Kontakt haben können, der länger als 7 Tage dauert.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem Sie `SUM_CONTACTS_ABANDONED_IN_X`

Kontakte haben in X geantwortet

Die Anzahl der Kontakte, die zwischen 0 und X Sekunden, nachdem sie in die Warteschleife aufgenommen wurden, von einem Agenten beantwortet wurden, basierend auf dem Wert von `EnqueueTimestamp`.

Die voreingestellten Werte für X sind: 15, 20, 25, 30, 45, 60, 90, 120, 180, 240, 300 und 600, aber Sie können eine benutzerdefinierte Dauer für diese Metrik definieren, z. B. Minuten, Stunden oder Tage. Die maximale Dauer für einen benutzerdefinierten Wert beträgt 7 Tage. Das liegt daran, dass Sie in Amazon Connect keinen Kontakt haben können, der länger als 7 Tage dauert.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem Sie `SUM_CONTACTS_ANSWERED_IN_X`

Contacts transferred out (Weitergeleitete Kontakte aus)

Die Anzahl der Kontakte, die von Warteschlange zu Warteschlange übertragen wurden und von einem Kundendienstmitarbeiter über den CCP übertragen wurden.

Dauer

Dauer, für die sich der betreffende Kundendienstmitarbeiter im aktuellen Kundendienstmitarbeiteraktivitätsstatus befindet.

Fehler

Anzahl der Kundendienstmitarbeiter im Fehlerstatus. Ein Kundendienstmitarbeiter wird in diese Metrik einbezogen, wenn er einen Anruf verpasst oder einen Chat/eine Aufgabe ablehnt (am häufigsten). Sie könnten auch gezählt werden, wenn ein Verbindungsfehler auftritt.

In der [GetCurrentMetricData](#) API kann diese Metrik abgerufen werden, indem AGENTS_ERROR

Handled (Bearbeitet)

Die Zahl der Kontakte in der Warteschlange, die von einem Kundendienstmitarbeiter beantwortet wurden.

Handled in (Bearbeitet ein)

Die Anzahl der eingehenden Kontakte, die von einem Agenten während des angegebenen Zeitraums bearbeitet wurden und die mit einer der folgenden Methoden initiiert wurden: eingehender Anruf, Weiterleitung an den Agenten, Weiterleitung in die Warteschleife oder queue-to-queue Weiterleitung.

Handled out (Behandelt aus)

Die Zahl der von einem Kundendienstmitarbeiter während des angegebenen Zeitraums bearbeiteten Kontakte, die von einem Kundendienstmitarbeiter durch Platzierung eines ausgehenden Anrufs über das CCP initiiert wurden. Alle Anrufe von Agenten werden mitgezählt, sofern sie den CCP, eine benutzerdefinierte CCP oder eine andere Client-App verwenden, die die Amazon Connect Streams-API verwendet.

Hold abandons (Abbruch während Haltezeit)

Die Zahl der Kontakte, die getrennt wurden, während sich der Kunde in der Haltezeit befand. Eine Trennung kann dadurch verursacht werden, dass der Kunde während der Haltezeit auflegt oder dass es ein technisches Problem mit dem Kontakt während der Haltezeit gibt.

In queue (In Warteschlange)

Die Zahl der Kontakte, die zurzeit in der Warteschlange sind. Die Warteschlange wird aktualisiert, wenn der Kontakt an den Agenten weitergeleitet wird, bevor der Agent den Kontakt annimmt.

Weitere Informationen dazu, wie sich dies von "Geplanten" Kontakten in einem Rückrufszenario unterscheidet, finden Sie unter [Auswirkungen der anfänglichen Verzögerung auf „Geplante“ und „In Warteschlange“-Metriken](#).

In der [GetCurrentMetricData](#) API kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_IN_QUEUE

Max. in Warteschlange

Die längste Zeit, die ein Kontakt in der Warteschlange gewartet hat. Dies umfasst alle Kontakte, die der Warteschlange hinzugefügt wurden, auch wenn sie nicht mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden waren, z. B. abgebrochene Kontakte.

Non-Productive Time (Nichtproduktive Zeit)

Anzahl der Kundendienstmitarbeiter, die ihren Status im CCP auf einen benutzerdefinierten Status festgelegt haben. Das heißt, der CCP-Status ist ein anderer als Available (Verfügbar) oder Offline.

Tip

Obwohl an Kundendienstmitarbeiter keine neuen eingehenden Kontakte weitergeleitet werden, während ihr CCP-Status auf einen benutzerdefinierten Status eingestellt ist, können sie ihren CCP-Status in einen benutzerdefinierten Status ändern und gleichzeitig weiterhin einen Kontakt bearbeiten. Angenommen, an einen Kundendienstmitarbeiter werden sehr schnell Kontakte weitergeleitet. Um in Pause zu gehen, stellt er seinen Status proaktiv auf Pause ein, während der letzte Kontakt noch fertig bearbeitet wird. Dies ermöglicht es ihm, in Pause zu gehen und zu vermeiden, dass er versehentlich einen Kontakt verpasst, der in dem Bruchteil der Zeit zwischen der Beendigung des letzten Kontakts und dem Einstellen seines Status auf Pause an ihn weitergeleitet wird.

Kundendienstmitarbeiter können z. B. Am Telefon sein oder ACW (Kontaktnachbearbeitung) ausführen, während ihr CCP auf einen kundendefinierten Status eingestellt ist. Das bedeutet, dass Kundendienstmitarbeiter gleichzeitig als Am Telefon und als NPT (in nichtproduktiver Zeit) gezählt werden können.

In der [GetCurrentMetricData](#) API kann diese Metrik abgerufen werden, indem AGENTS_NON_PRODUCTIVE

Prozentuale Nichtgesprächszeit

Die Nichtsprechzeit in einer Sprachkonversation als Prozentsatz der gesamten Gesprächsdauer. Um den Prozentsatz der Nicht-Sprechzeit zu berechnen, summiert Amazon Connect alle Intervalle, in denen die Teilnehmer geschwiegen haben (Nicht-Sprechzeit). Diese Summe wird dann durch die gesamte Gesprächsdauer dividiert.

Note

Diese Metrik ist nur für Kontakte verfügbar, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden.

Occupancy (Auslastung)

Der Prozentsatz der Zeit, in der ein Kundendienstmitarbeiter aktiv mit Kontakten beschäftigt war. Dieser Prozentsatz wird wie folgt berechnet:

$$\frac{\text{(Kundendienstmitarbeiter on contact (Kundendienstmitarbeiter in Kontaktzeit)) (Uhrzeit)}}{\text{(Kundendienstmitarbeiter on contact (Kundendienstmitarbeiter in Kontaktzeit)) (Uhrzeit) + Kundendienstmitarbeiter idle time (Leerlaufzeit von Kundendienstmitarbeitern)}}$$

Wobei gilt:

- $(\text{Kundendienstmitarbeiter bei Kontakt} + \text{Leerlaufzeit des Kundendienstmitarbeiters}) = \text{Gesamtdauer der Kundendienstmitarbeiterzeit}$
- Also $\frac{\text{Kundendienstmitarbeiter bei Kontakt}}{\text{Gesamtdauer der Kundendienstmitarbeiter zeit}} = \text{Prozentsatz der Zeit, in der Kundendienstmitarbeiter bei Kontakten aktiv waren.}$

Important

Occupancy (Belegung) berücksichtigt die gleichzeitige Bearbeitung nicht. Ein Kundendienstmitarbeiter gilt deshalb für ein bestimmtes Intervall als zu 100 % belegt, wenn er über den gesamten Zeitraum immer mindestens einen Kontakt bearbeitet hat.

Oldest (Am ältesten)

Die längste Zeit, die der Kontakt in der Warteschlange verbracht hat.

In der [GetCurrentMetricData](#) API kann diese Metrik abgerufen werden, indem OLDEST_CONTACT_AGE

Im Kontakt

Die Zahl der Kundendienstmitarbeiter, die sich zurzeit in einem Anruf mit einem Kontakt befinden. Ein Kundendienstmitarbeiter hat den Status „Im Kontakt“, wenn er mindestens einen Kontakt mit dem Status „Verbunden“, „Warteschlange“, „Kontaktnachbearbeitung“, „Unterbrochen“ oder „Ausgehender Ruf“ bearbeitet.

In der [GetCurrentMetricData](#) API kann diese Metrik abgerufen werden, indem AGENTS_ON_CONTACT. Diese Metrik wurde früher "Am Telefon" genannt. Sie können AGENTS_ON_CALL weiterhin verwenden, um Daten für diese Metrik abzurufen.

Status "Online"

Anzahl der Kundendienstmitarbeiter, die ihren Status im CCP auf einen anderen Wert als Offline gesetzt haben. Beispielsweise können sie ihren Status auf „Available (Verfügbar)“ oder auf einen benutzerdefinierten Wert wie „Break (Pause)“ oder „Training (Schulung)“ gesetzt haben.

Die Metrik „Online“ teilt Ihnen nicht mit, an wie viele Kundendienstmitarbeiter Kontakte weitergeleitet werden können. Informationen zu dieser Metrik finden Sie unter [Verfügbar](#).

Diese Metrik kann fehlinterpretiert werden, deshalb ein Beispiel. Angenommen, Sie sehen in einem Warteschlangenbericht Folgendes:

- Online = 30
- On Call (Am Telefon) = 1
- NPT = 30
- ACW = 0
- Fehler = 0
- Verfügbar = 0

Das bedeutet, dass 30 Kundendienstmitarbeiter ihren Status im CCP auf einen benutzerdefinierten Status gesetzt haben. Einer dieser 30 Kundendienstmitarbeiter hat derzeit einen Kontakt.

In der [GetCurrentMetricData](#) API kann diese Metrik abgerufen werden, indem AGENTS_ONLINE

Warteschlange

Der Name der Warteschlange, die dem Kontakt zugeordnet ist, den der Kundendienstmitarbeiter derzeit bearbeitet.

Queued (In die Warteschlange)

Die Zahl der Kontakte, die der Warteschlange während des angegebenen Zeitraums hinzugefügt wurden.

Routing Profile (Weiterleitungsprofil)

Das Weiterleitungsprofil des Kundendienstmitarbeiters.

Scheduled (Geplant)

Die Zahl der Kunden in der Warteschlange, für die ein Rückruf geplant ist.

Weitere Informationen dazu, wie sich dies von "In Warteschlange"-Kontakten in einem Rückrufszenario unterscheidet, finden Sie unter [Auswirkungen der anfänglichen Verzögerung auf „Geplante“ und „In Warteschlange“-Metriken](#).

In der [GetCurrentMetricData](#) API kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_SCHEDULED

SL X (Service-Level X)

Der Prozentsatz der Kontakte, die zwischen 0 und X nach der Hinzufügung aus der Warteschlange entfernt wurden (Service-Level). Ein Kontakt wird aus der Warteschlange entfernt, wenn eines der folgenden Ereignisse eintritt: ein Kundendienstmitarbeiter beantwortet den Anruf, der Kunde bricht den Anruf ab oder der Kunde fordert einen Rückruf an.

Für X können Sie aus voreingestellten Zeiten in Sekunden wählen: 15, 20, 25, 30, 45, 60, 90, 120, 180, 240, 300 und 600.

Benutzerdefinierte Servicelevel

Sie können auch benutzerdefinierte Service-Level-Metriken erstellen. Sie können auch zwischen zusätzlichen Dauern wie Minuten, Stunden oder Tagen wählen.

Sie können bis zu 10 benutzerdefinierte Service Levels pro Bericht hinzufügen.

Die maximale Dauer für ein benutzerdefiniertes Servicelevel beträgt 7 Tage. Das liegt daran, dass Sie in Amazon Connect keinen Kontakt haben können, der länger als 7 Tage dauert.

Staffed (Besetzt)

Anzahl der Kundendienstmitarbeiter, die im CCP und nicht in NPT online sind (benutzerdefinierter Status).

Eine weitere Möglichkeit, dies zu berücksichtigen, besteht darin, dass es zwei Szenarien gibt, in denen Staffed (Mit Personal besetzt) nicht erhöht wird:

- Der Status des Kundendienstmitarbeiters im CCP wird auf Offline gesetzt.
- Der Status des Kundendienstmitarbeiters im CCP wird auf einen benutzerdefinierten Status gesetzt.

Angenommen, ein Kundendienstmitarbeiter setzt seinen Status im CCP auf einen benutzerdefinierten Status wie Break (Pause) und tätigt einen ausgehenden Anruf. Der Kundendienstmitarbeiter ist On call (Am Telefon), doch der Wert für Staffed (Mit Personal besetzt) ist 0.

Wenn der Kundendienstmitarbeiter seinen Status im CCP auf Available (Verfügbar) setzt und einen ausgehenden Anruf tätigt, ist der Kundendienstmitarbeiter On call (Am Telefon) und der Wert für Staffed (Mit Personal besetzt) ist 1.

Diese Metrik ist im Warteschlangenbericht verfügbar.

In der [GetCurrentMetricData](#) API kann diese Metrik abgerufen werden, indem AGENTS_STAFFED

Transferred in (Weitergeleitet ein)

Die Zahl der Kontakte, die während des angegebenen Zeitraums in die Warteschlange weitergeleitet wurden.

Vom Kundendienstmitarbeiter übertragen

Die Zahl der von einem Kundendienstmitarbeiter über das CCP hereingeleiteten Kontakte.

Transferred in from queue (Weitergeleitet ein aus Warteschlange)

Die Zahl der Kontakte, die während eines KundenwarteschlangenFlow) aus einer anderen Warteschlange in die Warteschlange weitergeleitet wurden.

Transferred out (Weitergeleitet aus)

Die Zahl der während des angegebenen Zeitraums aus der Warteschlange weitergeleiteten Kontakte.

Vom Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet

Die Zahl der von einem Kundendienstmitarbeiter über das CCP ausgeleiteten Kontakte.

Transferred out from queue (Weitergeleitet aus aus Warteschlange)

Die Zahl der Kontakte, die während eines KundenwarteschlangenFlow aus der Warteschlange in eine andere Warteschlange weitergeleitet wurden.

Erforderliche Berechtigungen zum Anzeigen von Echtzeitmetrikenberichten

Um Echtzeit-Metrikberichte anzeigen zu können, müssen Sie einem Sicherheitsprofil zugeordnet sein, das entweder die Berechtigung Access metrics – Access oder Real-time metrics – Access hat. Beachten Sie das folgende Verhalten, wenn Sie diese Berechtigungen zuweisen:

- Wenn Access metrics – Access ausgewählt ist, werden die Berechtigungen Echtzeit-Metriken, Historische Metriken und Audit-Aktivitäten des Kundendienstmitarbeiters ebenfalls automatisch zugewiesen.
- Wenn Access metrics – Access zugewiesen ist, haben Sie Zugriff auf alle Echtzeit- und historischen Metrikberichte.

Die folgende Abbildung zeigt den Bereich Analyse und Optimierung auf der Seite mit den Berechtigungen für Sicherheitsprofile. Die Option Zugriff ist für Zugriffsmetriken, Echtzeitmetriken, historische Metriken und die Überprüfung der Kundendienstmitarbeiteraktivität ausgewählt.

Analytics and Optimization ⓘ										
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>

Wenn nur Echtzeit-Metriken ausgewählt ist, haben Sie nur Zugriff auf Echtzeit-Metriken und keine anderen Analyseseiten oder Berichte. Die folgende Abbildung zeigt den Bereich Analyse und Optimierung, in dem nur Echtzeit-Metriken – Zugriff ausgewählt sind.

Analytics and Optimization										
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>

Tag-basierte Zugriffskontrolle mit Echtzeit-Metriken

Sie können Ressourcen-Tags und Zugriffskontroll-Tags verwenden, um detaillierten Zugriff auf Benutzer, Warteschlangen und Weiterleitungsprofile für Echtzeitmetriken zu gewähren. Auf der Seite Echtzeit-Metriken können Sie beispielsweise steuern, wer Zugriff auf bestimmte Benutzer, Warteschlangen und Weiterleitungsprofile hat.

Sie können tagbasierte Zugriffskontrollen mithilfe der Amazon Connect Admin-Website oder der [TagResourceAPI](#) konfigurieren.

Inhalt

- [Wissenswertes](#)
- [So aktivieren Sie die Tag-basierte Zugriffskontrolle für Echtzeit-Metriken](#)
- [So zeigen Sie Hunderte von Agenten, Warteschlangen und Routing-Profilen im Echtzeit-Metrikbericht an](#)
- [Übergang zur tag-basierten Zugriffskontrolle](#)
- [Erforderliche Sicherheitsprofilberechtigungen](#)
- [Beispielbericht mit angewandten Tag-basierten Zugriffskontrollen](#)

Wissenswertes

- Amazon Connect kann bis zu 100 Ressourcen gleichzeitig in einer Echtzeit-Metriktafel anzeigen. In einer Agenten-Tabelle können beispielsweise bis zu 100 Agenten gleichzeitig angezeigt werden. In einer Warteschlangen-Tabelle können bis zu 100 Warteschlangen usw. angezeigt werden.

- Sehr oft werden zu einem bestimmten Zeitpunkt weniger als 100 Agenten in einer Echtzeit-Metriktabelle angezeigt, wenn Tagging aktiviert ist. Hier erfahren Sie, warum:
 - Amazon Connect kann maximal 100 Agenten gleichzeitig zurückschicken.
 - Wenn Tagging aktiviert ist, wählt Amazon Connect die ersten 100 Agenten aus, die über die entsprechenden Tags verfügen, und zeigt dann nur die Agenten in dieser Gruppe von 100 an, die aktiv sind (verfügbar oder In Kontakt). Da möglicherweise nicht alle der 100 markierten Agenten aktiv sind, ist es sehr wahrscheinlich, dass weniger als 100 markierte Agenten in der Tabelle angezeigt werden.
 - Sie haben beispielsweise 200 markierte Agenten. In der ersten Gruppe von 100 markierten Agenten sind nur 50 online. Amazon Connect wählt die ersten 100 markierten Agenten aus, zeigt aber nur 50 an, da sie derzeit aktiv sind. Die ersten 100 aktiven Agenten werden nicht ausgewählt.
 - Anweisungen, in denen erklärt wird, wie Sie den Status von Hunderten von Agenten anzeigen können, wenn Tagging aktiviert ist, finden Sie unter [So zeigen Sie Hunderte von Agenten, Warteschlangen und Routing-Profilen im Echtzeit-Metrikbericht an](#).
- Sie können Tabellen nur nach der primären Ressource (Agent, Warteschlange oder Routing-Profil) filtern und gruppieren. Sie können Tabellen nicht nach Ressourcen filtern und gruppieren, die nicht primär sind. Beispielsweise können Sie in einer Agent-Tabelle nicht nach Warteschlange filtern und in einer Routing-Profil-Tabelle können Sie nicht nach Warteschlange gruppieren.
- Die Drilldown-Schaltfläche ist in Tabellen deaktiviert, mit Ausnahme von Warteschlangendiagrammen anzeigen. Beispielsweise können Sie in einer Queue-Tabelle nicht die Option Agenten anzeigen auswählen.
- Der Zugriff auf das Service Level-Dashboard auf der Startseite ist deaktiviert.
- Der Zugriff auf Kundendienstmitarbeiterwarteschleifen ist deaktiviert.
- Die Tabelle „Agent Adherence“ wird nicht unterstützt.

So aktivieren Sie die Tag-basierte Zugriffskontrolle für Echtzeit-Metriken

1. Wenden Sie Ressourcen-Tags beispielsweise auf Agenten, Warteschlangen und Routing-Profile an. Eine Liste der Ressourcen, die Tagging unterstützen, finden Sie unter [Markieren von Ressourcen in Amazon Connect](#)
2. Wenden Sie Tags für die Zugriffskontrolle an. In diesem Schritt müssen Sie Tag-Informationen im Bedingungelement einer IAM-Richtlinie angeben. Weitere Informationen finden Sie unter [Tag-basierte Zugriffskontrolle](#).

Note

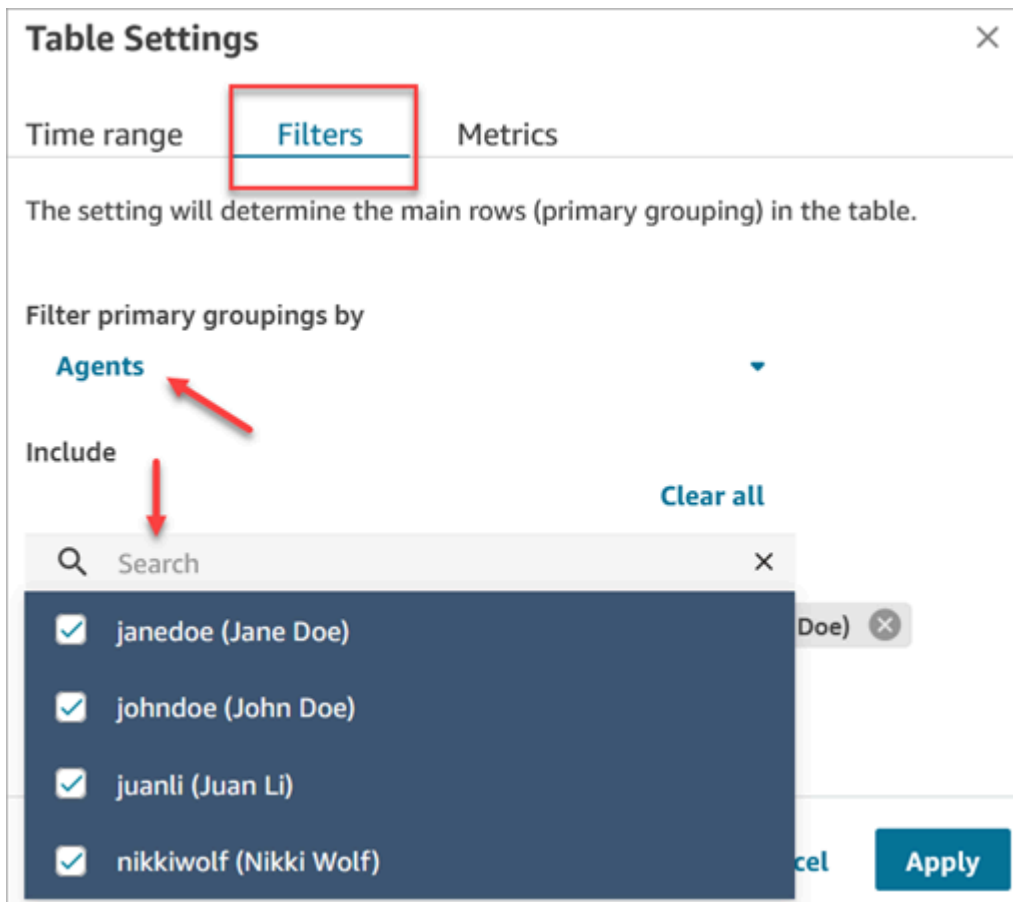
Sie müssen Benutzerressourcen-Tags und Zugriffskontroll-Tags konfigurieren, bevor die tagbasierte Zugriffskontrolle auf Benutzer für den Auditbericht zur Kundendienstmitarbeiteraktivität angewendet wird.

3. Weisen Sie Benutzern, die die Echtzeit-Metrikberichte mit aktivierter Tagging-Funktion aufrufen möchten, die erforderlichen Sicherheitsprofilberechtigungen zu. Sie benötigen Berechtigungen für den Zugriff auf die Berichte und Berechtigungen für den Zugriff auf die Ressourcen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erforderliche Sicherheitsprofilberechtigungen](#).

So zeigen Sie Hunderte von Agenten, Warteschlangen und Routing-Profilen im Echtzeit-Metrikbericht an

Amazon Connect zeigt bis zu 100 Ressourcen gleichzeitig im Echtzeit-Metrikbericht an. Insbesondere bei Agenten, wenn Tags angewendet werden, ist es sehr wahrscheinlich, dass weniger als 100 Agenten angezeigt werden. Wir empfehlen die folgende Problemumgehung, um den Status von Hunderten von Agenten, Warteschlangen und Routing-Profilen zu überprüfen, wenn Tags angewendet werden.

1. Fügen Sie für jede Gruppe von 100 Ressourcen eine Tabelle hinzu. Sie haben beispielsweise 500 Agenten. Sie würden 5 Agententabellen erstellen.
2. Filtern Sie für jede Tabelle manuell, um bis zu 100 Ressourcen hinzuzufügen. Um beispielsweise Agenten zur ersten Tabelle hinzuzufügen, würden Sie nach Agenten filtern und dann 100 Agenten auswählen, die in die Tabelle aufgenommen werden sollen, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Fügen Sie in Tabelle 2 die nächste Gruppe von 100 Agenten hinzu usw.



3. Sie können die Daten für alle 500 Ressourcen in den 5 Tabellen einsehen. Wenn Tags auf Agenten angewendet werden, werden in jeder Tabelle wahrscheinlich weniger als 100 Agenten angezeigt, da möglicherweise nicht alle gleichzeitig aktiv sind.

Übergang zur tag-basierten Zugriffskontrolle

Wenn Sie einen gespeicherten Bericht öffnen, der Tabellen mit Benutzern, Warteschlangen oder Routingprofilen enthält, auf die Sie aufgrund der tagbasierten Zugriffskontrolle keinen Zugriff mehr haben, oder wenn Gruppierungen oder nicht primäre Filter auf Tabellen angewendet werden, werden in diesen Tabellen keine Daten mehr angezeigt.

Um die Daten anzuzeigen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Bearbeiten Sie Ihre Tabellenfilter so, dass sie die Kundendienstmitarbeiter, Warteschlangen oder Weiterleitungsprofile enthalten, auf die Sie Zugriff haben.
- Erstellen Sie einen neuen Bericht, der die Ressourcen enthält, auf die Sie Zugriff haben.
- Entfernen Sie die Gruppierungen und nicht-primären Filter aus der Tabelle.

Erforderliche Sicherheitsprofilberechtigungen

Um Echtzeit-Metrikerichte anzeigen zu können, auf die tagbasierte Zugriffskontrollen angewendet wurden, müssen Sie einem Sicherheitsprofil zugewiesen sein, das über folgende Berechtigungen verfügt:

- [Auf Metriken zugreifen](#).
- [Greifen Sie auf die Ressourcen zu, die Sie anzeigen möchten](#), z. B. Routing-Profile, Warteschlangen und Agenten.

Berechtigungen für den Zugriff auf Metriken

Sie benötigen eine der folgenden Sicherheitsprofilberechtigungen für Analytics und Optimization:

- Zugriffsmetriken – Zugriff
- Echtzeit-Metriken – Zugriff, wie in der folgenden Abbildung des Abschnitts Analyse und Optimierung auf der Seite mit den Sicherheitsprofilen dargestellt.

Analytics and Optimization ⓘ			
Type	All	Access	View
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wenn Sie Access metrics – Access aktivieren, werden automatisch auch Berechtigungen für Echtzeit-Metriken, Historische Metriken und die Überprüfung der Kundendienstmitarbeiteraktivität erteilt. Die folgende Abbildung zeigt all diese erteilten Berechtigungen.

Note

Wenn Benutzer über all diese Berechtigungen verfügen, können sie alle Daten für historische Messwerte sehen, für die derzeit keine tagbasierten Zugriffskontrollen angewendet werden.

Analytics and Optimization ⓘ		
Type	All	Access
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Contact search	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Berechtigungen für den Zugriff auf Ressourcen

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für Sicherheitsprofilberechtigungen, mit denen Benutzer Weiterleitungsprofile, Warteschlangen und Amazon Connect-Benutzerkonten einsehen können. Weiterleitungsprofile – Ansicht, Warteschlangen – Ansicht und Benutzer – Ansicht sind ausgewählt.

Security profile permissions		
Routing ⓘ		
Type	All	View
Routing profiles	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Quick connects	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hours of operation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Queues	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Task templates	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Numbers and flows ⓘ		
Users and permissions ⓘ		
Type	All	View
Users	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Beispielbericht mit angewandten Tag-basierten Zugriffskontrollen

Ohne tagbasierte Zugriffskontrollen werden alle Warteschlangen, Weiterleitungsprofile und Kundendienstmitarbeiter auf der Seite mit Echtzeit-Metriken angezeigt, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

Queues

Name	Agents	Online	On contact	NPT	ACW	Error	Available	Availability	Active	In queue
Summary		3	0	0	0	0	3	4	0	0
queue1		1	0	0	0	0	1	1	0	0
queue2		1	0	0	0	0	1	1	0	0
BasicQueue		1	0	0	0	0	1	2	0	0

Routing profiles

Name	Agents	Online	Capacity	Availability	Active	In queue
Summary		3		4	0	0
routingProfile1		1		1	0	0
routingProfile2		1		1	0	0
Basic Routing Profile		1		2	0	0

Agents

Agent Login	Channels	Agent	Activity	Next activity	Duration	Agent Hierarchy	Routing Profile	Capacity
user1	Voice	Available	-	00:08:52	-	-	routingProfile1	1
user2	Voice	Available	-	00:08:34	-	-	routingProfile2	1
	All channels	Available	-	55:57:26	-	-	Basic Routing Profile	2
userUnderTest	Voice							
	Chat total							
	Task							
	All channels	Offline	-	00:00:24	-	-	Basic Routing Profile	2
admin	Voice							
	Chat total							
	Task							

Bei tagbasierten Zugriffskontrollen wird eine begrenzte Anzahl von Warteschlangen, Weiterleitungsprofilen und Kundendienstmitarbeitern auf der Seite mit Echtzeit-Metriken angezeigt, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

Queues

Name	Agents	Online	On contact	NPT	ACW	Error	Available
queue1		1	0	0	0	0	1

Routing profiles

Name	Agents	Online	Capacity	Error	Available
routingProfile1		1		0	1

Agents

Agent Login	Channels	Agent	Activity	Next activity	Duration	Agent Hierarchy
user1	Voice	Available	-	00:06:15	-	-

Aktualisierungsfrequenz der Echtzeitmetriken

Daten in Echtzeitberichten zu Metriken werden wie folgt aktualisiert:

- Die Seite Real-time metrics (Echtzeitmetriken) wird alle 15 Sekunden aktualisiert, solange die Seite aktiv ist. Wenn Sie beispielsweise mehrere Registerkarten in Ihrem Browser geöffnet haben und zu einer anderen Registerkarte navigieren, wird die Echtzeitmetrik-Seite erst dann aktualisiert, wenn Sie dorthin zurückkehren.
- Metriken wie Active (Aktiv) und Availability (Verfügbarkeit) werden aktualisiert, sobald eine Aktivität erfolgt. Dabei verursacht die Verarbeitung der Aktivität eine kleine Systemverzögerung.
- Metriken für Kundendienstmitarbeiter, die nahezu in Echtzeit arbeiten, wie etwa „Verpasst“ und „Belegung“, werden aktualisiert, sobald eine Aktivität stattfindet, mit einer kleinen Verzögerung bei der Verarbeitung.
- Metriken zu Kontakten, die beinahe in Echtzeit erstellt werden, werden ungefähr eine Minute nach dem Ende eines Kontakts aktualisiert.


Verwenden Sie Drilldowns mit nur einem Klick für Weiterleitungsprofile und Warteschlangen-Tabellen

In Echtzeit-Metrikberichten können Sie für Weiterleitungsprofile und Queues-Tabellen vorgefilterte Tabellen öffnen, in denen die zugehörigen Warteschlangen, Weiterleitungsprofile oder Kundendienstmitarbeiter angezeigt werden. Diese Ein-Klick-Filter bieten Ihnen die Möglichkeit, die Leistungsdaten detailliert zu untersuchen.

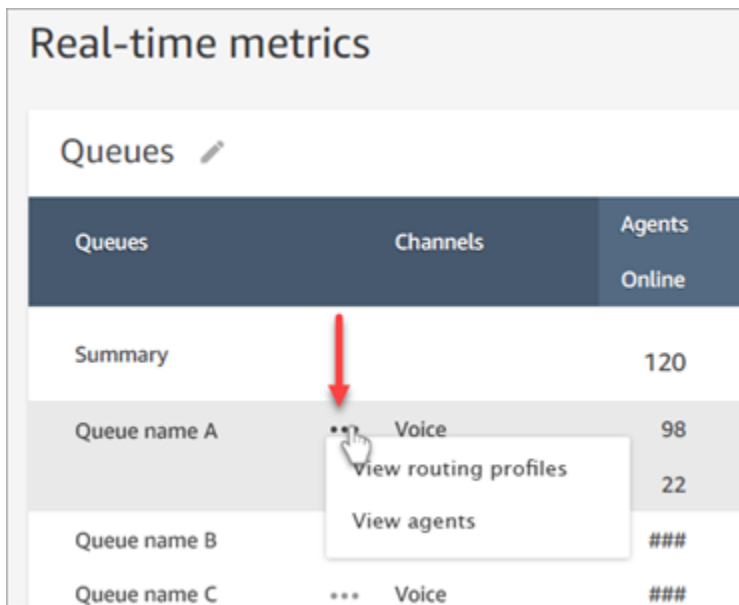
Beispiel 1: Tabelle „Warteschlangen“ -> Tabelle „Weiterleitungsprofile“ -> Tabelle „Kundendienstmitarbeiter“

Wählen Sie beispielsweise in einer Queues-Tabelle die Dropdownliste und wählen Sie dann Weiterleitungsprofile anzeigen aus, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

Real-time metrics

Queues 

Queues	Channels	Agents
		Online
Summary		120
Queue name A	*** Voice	98
	View routing profiles	22
	View agents	###
Queue name B		###
Queue name C	*** Voice	###



Unter der Queues-Tabelle wird eine Tabelle mit Weiterleitungsprofilen angezeigt, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Sie wird so gefiltert, dass nur die Weiterleitungsprofile angezeigt werden, die der Warteschlange zugeordnet sind. In der Tabelle Weiterleitungsprofile können Sie Schnellfilter auswählen, um nur Warteschlangen oder Kundendienstmitarbeiter anzuzeigen, die mit diesem Weiterleitungsprofil verknüpft sind.

Real-time metrics

Queues ✎

Queues	Channels	Agents	
		Online	On contact
Summary		120	112
Queue name A	Voice	98	98
	Chat	22	14
Queue name B		###	###
Queue name C		###	###

Routing profiles ✎

Routing profiles	Channels	Agents	
		Online	On contact
Summary			112
RP name A	Voice	98	
	Chat	22	14
RP name B	Voice	###	###

Annotations in the image:

- A red box highlights "Queue name A" in the Queues table.
- A red box highlights "Routing profiles for Queue name A" with an arrow pointing to the "Queue name A" row.
- A red box highlights "Choose to display queues or agents only associated with this routing profile." with an arrow pointing to the "RP name A" row in the Routing profiles table.

Beispiel 2: Queues-Tabelle -> Kundendienstmitarbeitertabelle

Wählen Sie in der Tabelle Warteschlangen die Option Kundendienstmitarbeiter anzeigen aus. Unter der Queues-Tabelle wird eine Kundendienstmitarbeiter-Tabelle angezeigt. Es wird gefiltert, sodass alle Kundendienstmitarbeiter angezeigt werden, die diese Warteschlange bearbeiten, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Die Kundendienstmitarbeiter können unterschiedlichen Weiterleitungsprofilen zugeordnet sein.

Real-time metrics

Queues ✎

Queues	Channels	Agents	
		Online	On contact
Summary		120	112
Queue name A	... Voice	98	98
	View routing profiles	22	14
Queue name B	View agents	###	###
Queue name C	... Voice	###	###

Lists agents working this queue. The agents are assigned to different routing profiles.

Agents ✎

Agent login	Channels	Agents				Routing profile
		Activity	Duration	Agent hierarchy		
loginname_a	All channels	On contact	01:15:01	US/ West/ Dept A	RP name A	
	Voice					
	Chat total					
	Chat					
loginname_b	Voice	On contact	00:02:32	US/ West/ Dept A	RP name B	
loginname_c	All channels	Error	00:28:13	US/ West/ Dept A	RP name B	
	Voice					

Beispiel 2: Warteschlangentabelle -> Schritttabelle

Wählen Sie in der Tabelle Warteschlangen die Option Schritte anzeigen aus. Unter der Tabelle Warteschlangen wird eine Tabelle Schritte angezeigt. Diese wird gefiltert, so dass alle Routing-Schritte angezeigt werden, die für aktive Kontakte in dieser Warteschlange verwendet werden, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

The screenshot shows the 'Real-time Metrics' dashboard. At the top, there is a 'Queues' section with a table listing 'BasicQueue'. Below this, a red box highlights the 'View steps' link. A callout box points to this link with the text: 'List routing steps that are used on active contacts in this queue.' Below the callout, the 'Routing step expressions - Queues: BasicQueue' table is displayed. The table has columns for 'Name', 'Available', 'Contacts' (Availability, Active), and 'Performance' (Step Joined %, Step Expired %, Step Contact Queued, In queue, Oldest, Handled, Abandoned, AHT). The first row is 'Location:WA 1' with values: Available: 0, Availability: 0, Active: 0, Step Joined %: -, Step Expired %: -, Step Contact Queued: -, In queue: 1, Oldest: 00:00:36, Handled: -, Abandoned: -, AHT: -.

Visualisieren: Warteschlangen-Dashboard

Sie können historische Warteschlangendaten mithilfe von Zeitreihendiagrammen visualisieren, um Muster, Trends und Ausreißer wie Servicelevel, Kontakte in der Warteschlange und durchschnittliche Bearbeitungszeit zu identifizieren.

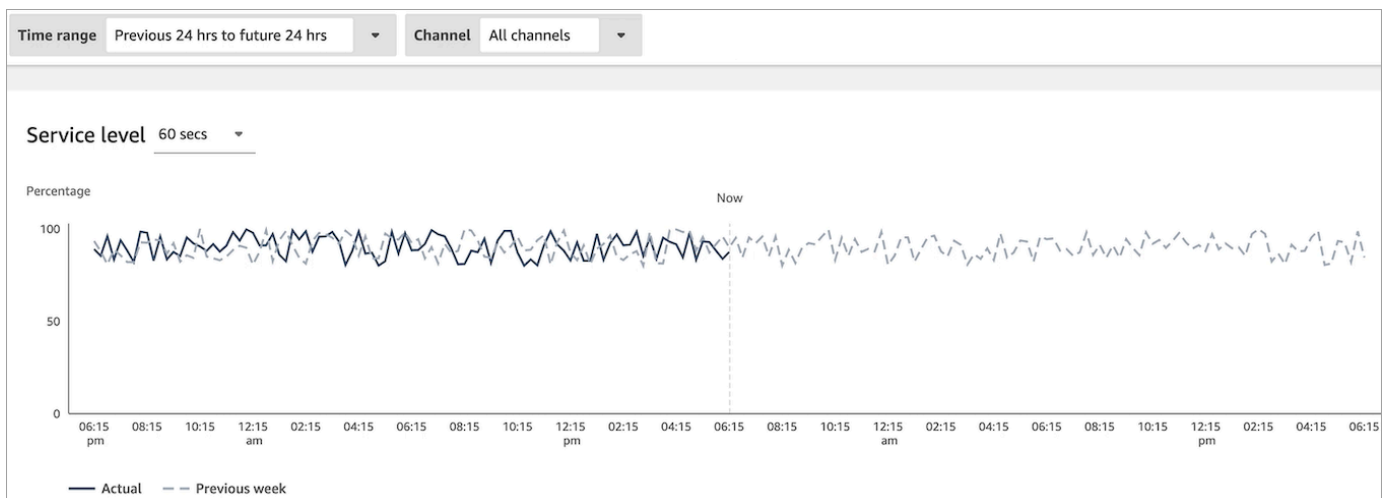
Um Warteschlangendaten anzuzeigen

1. Zeigen Sie auf der Seite Echtzeit-Metriken die Tabelle Warteschlangen an.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü die Option Warteschlangendiagramme anzeigen aus. Die folgende Abbildung zeigt das Dropdownmenü für eine Warteschlange mit dem Namen Testqueue.

The screenshot shows the 'Real-time Metrics' dashboard. The 'Queues' table is visible, with the 'test queue' row highlighted. A dropdown menu is open over the 'test queue' row, showing options: 'View agents', 'View routing profiles', and 'View queue graphs'. The 'View queue graphs' option is selected.

3. Nachdem Sie Warteschlangendiagramme anzeigen ausgewählt haben, werden Sie zum Dashboard zur Warteschlangenvisualisierung weitergeleitet.
4. Das Warteschlangen-Dashboard wird automatisch alle 15 Minuten aktualisiert. Sie haben folgende Möglichkeiten:
 - Konfigurieren Sie einen Zeitbereich von bis zu 24 Stunden.
 - Wählen Sie den Kanal Ihrer Wahl aus.
 - Passen Sie die Service-Level-Schwellenwerte an.

Das folgende Bild zeigt ein Beispiel für ein Warteschlangen-Dashboard. Es zeigt ein Diagramm mit Service-Level-Daten für die Warteschlange an. Der Zeitraum ist auf vorherige 24 Stunden bis future 24 Stunden eingestellt. Der Kanal ist auf Alle Kanäle eingestellt. Der Servicelevel ist auf 60 Sekunden eingestellt.









Anzeigen, wie viele Kontakte in der Warteschlange warten

Anzeigen der Anzahl der Kunden in der Warteschlange

1. Gehen Sie zu Analytik und Optimierung, Echtzeitmetriken, Warteschlangen.
2. Sehen Sie sich auf der Seite Echtzeit-Metriken in der Tabelle Warteschlangen die Daten in der Spalte In der Warteschlange an.

In der Warteschlange wird die Anzahl aller Kunden angezeigt, die auf einen Kundendienstmitarbeiter warten, einschließlich der Rückrufkunden.

Real-time metrics Last Update: Feb 17, 2021 12:05:41 PM   Save

Queues  Time range: trailing previous 2 hours   

Queues	Agents						Contacts			Performance				
	Online	On contact	NPT	ACW	Error	Available	Availability	Active	In queue	Oldest	Scheduled	Queued	Handled	
Summary	1	0	0	0	0	1	2	0	1	00:00:02	0	-	-	
BasicQueue ...	0	0	0	0	0	0	0	0	1	00:00:02	0	-	-	
Jane Doe's queue ...	1	0	0	0	0	1	2	0	0	00:00:00	0	-	-	

Anzeigen der Anzahl der Kontakte in der Kundendienstmitarbeiterwarteschlange

Um zu sehen, wie viele Kontakte sich in der persönlichen Warteschleife eines Kundendienstmitarbeiters befinden, fügen Sie eine Tabelle mit Kundendienstmitarbeiter-Warteschlangen zu Ihrem Bericht „Echtzeit-Metriken“ und „Warteschlangen“ hinzu. Sehen Sie sich dann diese beiden Metriken an:

- In Queue (In Warteschlange) – Anzahl der Kontakte, die sich in der persönlichen Kundendienstmitarbeiter-Warteschlange befinden.
- Queued (In die Warteschlange) – Anzahl der Kontakte, die ihrer persönlichen Warteschlange während des angegebenen Zeitraums hinzugefügt wurden.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Gehen Sie zu Analysen und Optimierung, Echtzeitmetriken, Warteschlangen.
2. Wählen Sie Neue Tabelle, Kundendienstmitarbeiterwarteschlangen aus, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

Real-time metrics

Queues ✎

Queues	Agents	
	Online	On contact
BasicQueue	1	0

Note: Only queues for which there was activity during the report time

New table ▾

- Queues
- Agent queues
- Routing profiles
- Agents

In der Spalte In Warteschlange wird angezeigt, wie viele Kontakte sich in der Kundendienstmitarbeiterwarteschlange befinden.

- Überprüfen Sie die Metriken in den Spalten In queue (In Warteschlange) und Queue (Warteschlange).

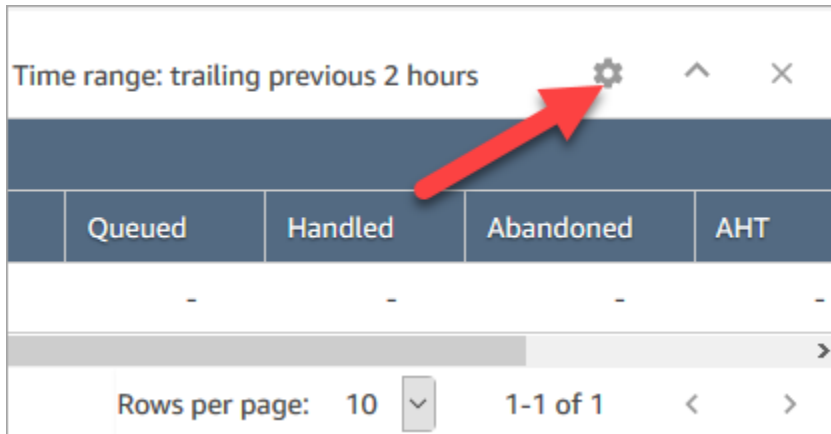
Tip

Ein Kundendienstmitarbeiter ist nur dann in der Tabelle Kundendienstmitarbeiterwarteschlangen enthalten, wenn er online ist oder mindestens ein Kontakt in der Warteschlange vorhanden ist.

Hinzufügen von „In Warteschlange“ und „Warteschlange“ zur Kundendienstmitarbeiter-Warteschlangentabelle

Wenn In queue (In Warteschlange) oder Queue (Warteschlange) nicht in der Tabelle Kundendienstmitarbeiterwarteschlange angezeigt wird, führen Sie die folgenden Schritte aus, um diese hinzuzufügen:

1. Wählen Sie in der Tabelle Kundendienstmitarbeiterwarteschlangen die Option Einstellungen aus, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



Time range: trailing previous 2 hours

Queued	Handled	Abandoned	AHT
-	-	-	-

Rows per page: 10 1-1 of 1

2. Wählen Sie die Registerkarte Metriken.
3. Scrollen Sie zum Abschnitt Performance (Leistung) und wählen Sie In queue (In Warteschlange) und Queued (Warteschlange) und dann Apply (Übernehmen) aus.

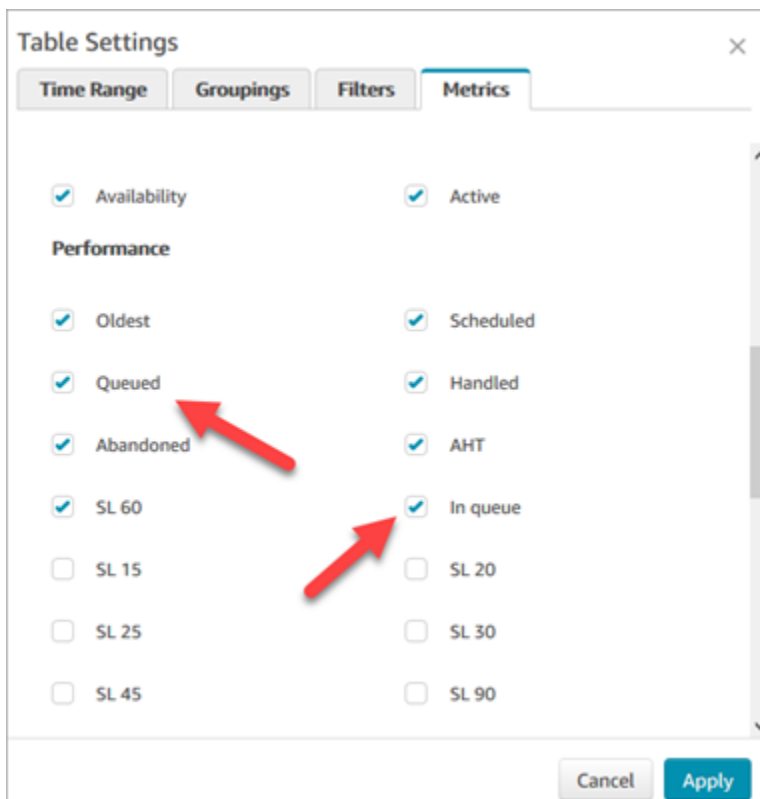


Table Settings

Time Range Groupings Filters Metrics

Availability Active
Performance
 Oldest Scheduled
 Queued Handled
 Abandoned AHT
 SL 60 In queue
 SL 15 SL 20
 SL 25 SL 30
 SL 45 SL 90

Cancel Apply

Die Änderungen werden sofort in der Tabelle angezeigt.

4. Klicken Sie auf Save (Speichern), um diesen Bericht zu Ihrer Liste der gespeicherten Berichte hinzuzufügen.

Anzeigen, wie viele Kontakte auf einen Rückruf warten

Um nur die Anzahl der Kunden anzuzeigen, die auf einen Rückruf warten, müssen Sie eine Warteschlange erstellen, in der nur Rückrufkontakte platziert werden. Weitere Informationen zur Vorgehensweise finden Sie unter [Einrichten der Weiterleitung](#).

Derzeit gibt es keine Möglichkeit, die Telefonnummern der Kontakte zu sehen, die auf Rückrufe warten.

Erstellen von Echtzeitmetrikenberichten

Sie können Echtzeitberichte zu Metriken erstellen, um Metrikdaten für Aktivitäten in Ihrem Kontakt-Center in Echtzeit oder beinahe in Echtzeit anzuzeigen. Sie müssen eine Berechtigung für den Zugriff auf Metrikdaten besitzen. Die CallCenterManager - und QualityAnalystSicherheitsprofile enthalten diese Berechtigung. Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofile](#).

So erstellen Sie Echtzeitberichte zu Metriken

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter [https://*Instanzname*.my.connect.aws/](https://<i>Instanzname</i>.my.connect.aws/) an.
2. Wählen Sie Analytik und Optimierung, Echtzeitmetriken aus.
3. Wählen Sie eine der folgenden Berichtstypen aus: Sie gruppieren und ordnen die Daten auf unterschiedliche Weise und enthalten standardmäßig verschiedene Metriken.
 - Queues (Warteschlangen)
 - Kundendienstmitarbeiters (Kundendienstmitarbeiter)
 - Routing profiles (Weiterleitungsprofile)
4. Um der Seite einen weiteren Bericht hinzuzufügen, wählen Sie New table (Neue Tabelle) und anschließend einen Berichtstyp aus. Sie können mehrere Berichte mit demselben Berichtstyp hinzufügen.

Die Anzahl der Tabellen, die Sie hinzufügen können, ist unbegrenzt, aber es kann zu Leistungsproblemen kommen, wenn Sie viele Tabellen hinzufügen.

5. Um einen Bericht anzupassen, wählen Sie in dessen Tabelle das Zahnradsymbol aus.
6. Führen Sie auf der Registerkarte Time Range (Zeitbereich) folgende Aktionen aus:
 - a. Wählen Sie in Trailing windows for time (Zeitfenster) den Zeitraum in Stunden aus, für den Daten in den Bericht aufgenommen werden sollen.

- b. (Optional) Wenn Sie Midnight to now (Mitternacht bis jetzt) auswählen, ist dies der Zeitraum von Mitternacht bis zum aktuellen Zeitpunkt, basierend auf der von Ihnen ausgewählten Time Zone (Zeitzone). Wenn Sie eine andere Zeitzone als die Zeitzone auswählen, in der Sie sich gerade befinden, beginnt der Zeitraum um Mitternacht für den Kalendertag in dieser Zeitzone, nicht in Ihrer aktuellen Zeitzone.
7. (Optional) Geben Sie auf der Registerkarte Filters (Filter) Filter an, um die Daten einzugrenzen, die in den Bericht aufgenommen werden sollen. Die verfügbaren Filter sind vom Berichtstyp abhängig. Dies sind die möglichen Filter:
 - Kundendienstmitarbeiter – Enthält nur Daten für die Kundendienstmitarbeiter, die Sie unter Einbeziehen ausgewählt haben.
 - Kundendienstmitarbeiterhierarchien – Beinhaltet nur Daten für die Kundendienstmitarbeiterhierarchien, die Sie unter Einbeziehen auswählen.
 - Warteschlangen – Schließt nur Daten für die Warteschlangen ein, die Sie unter Einschließen auswählen.
 - Weiterleitungsprofile – Beinhaltet nur Daten für die Weiterleitungsprofile, die Sie unter Einbeziehen ausgewählt haben.
8. Wählen Sie auf der Registerkarte Metrics (Metriken) die Metriken und Felder aus, die in den Bericht aufgenommen werden sollen. Die verfügbaren Metriken und Felder sind vom ausgewählten Berichtstyp und den ausgewählten Filtern abhängig. Weitere Informationen finden Sie unter [Definitionen für Echtzeitmetriken](#).
9. Wenn Sie mit dem Anpassen des Berichts fertig sind, wählen Sie Apply (Anwenden) aus.
10. (Optional) Um Ihren Bericht zu zukünftigen Referenzzwecken zu speichern, wählen Sie Save (Speichern) aus, geben einen Namen für den Bericht an und wählen Save (Speichern) aus.

Um Ihre gespeicherten Echtzeit-Metrikberichte anzuzeigen, wählen Sie Analysen und Optimierung, Dashboards und Berichte und dann den Tab Echtzeit-Metriken aus.


Keine Metriken oder zu wenige Zeilen in einem Warteschlangenbericht?

Es ist möglich, einen manuell konfigurierten Warteschlangenbericht auszuführen und keine Metriken oder weniger Zeilen als erwartet zu erhalten.

Dies liegt daran, dass ein Warteschlangenbericht nur Daten für maximal 100 Warteschlangen enthält, wobei eine Zeile pro Warteschlange verwendet wird. Wenn eine Warteschlange während des Zeitbereichs für den Bericht keine Aktivität* aufweist, wird sie aus dem Bericht ausgeschlossen und

nicht mit Nullwerten einbezogen. Das bedeutet, dass, wenn Sie einen Bericht erstellen und es keine Aktivität für eine der im Bericht enthaltenen Warteschlangen gibt, Ihr Bericht keine Angaben enthält.

Dies gilt auch für die `GetCurrentMetricsData`-API. Das bedeutet, dass, wenn eine Warteschlange nicht als aktiv angesehen wird, wenn Sie über die API nach ihren Metriken suchen, Sie keine Daten erhalten.

 Tip

*So definieren wir, ob eine Warteschlange aktiv ist: Es befindet sich mindestens ein Kontakt in der Warteschlange oder es gibt mindestens einen Online-Kundendienstmitarbeiter für diese Warteschlange. Andernfalls gilt sie als inaktiv.

In den Echtzeit-Metrikberichten sind keine Kundendienstmitarbeiter enthalten, die in den letzten 5 Minuten inaktiv waren. Wenn der Kundendienstmitarbeiter beispielsweise seinen CCP-Status auf Offline geändert hat, erscheint sein Benutzername noch etwa 5 Minuten lang im Bericht mit Echtzeit-Metriken. Nach 5 Minuten erscheint der Kundendienstmitarbeiter nicht mehr im Bericht.

In den folgenden Situationen können Sie keine Metriken oder weniger Zeilen als erwartet erhalten:

1. Sie versuchen, einen Bericht ohne Filter oder Gruppierungen auszuführen und haben mehr als 100 Warteschlangen in Ihrer Instance. Der Bericht ruft Metriken für die ersten 100 Warteschlangen ab und zeigt dann nur die aktiven an.
2. Sie versuchen, einen Bericht mit Filtern und Gruppierungen auszuführen, aber es gibt immer noch mehr als 100 Warteschlangen, die diesen Kriterien entsprechen. Um diese Anforderung auszuführen, wendet Amazon Connect alle angegebenen Filter und Gruppierungen an. Dadurch werden die ersten 100 Warteschlangen abgerufen, die diesen Kriterien entsprechen. Dann zeigt es aus diesen Warteschlangen nur die aktiven an.

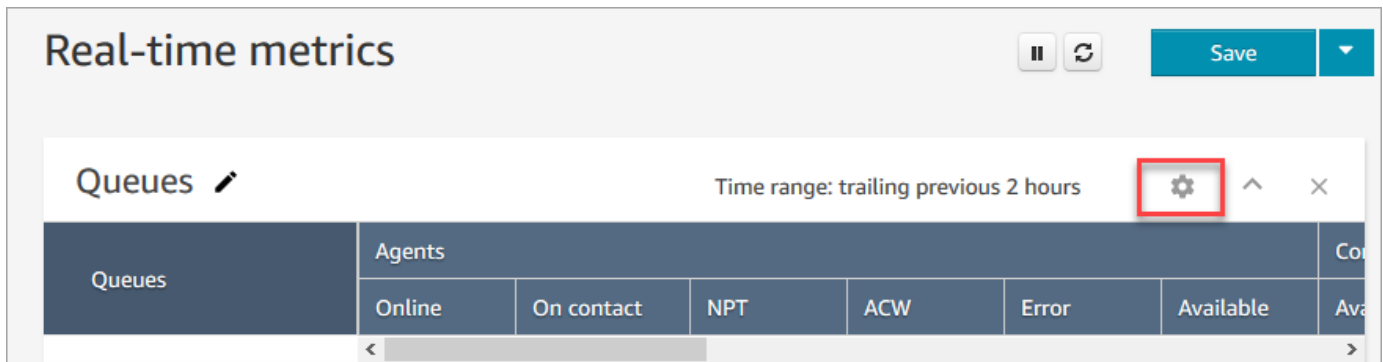
Nehmen wir zum Beispiel an, Sie haben 300 Warteschlangen in Ihrer Instance. Von diesen entsprechen 200 Ihren Kriterien; 100 sind aktiv und zufällig sind diese alle welche zwischen 100 und 200. Wenn Sie den Bericht ausführen, erhalten Sie nur eine Zeile (Warteschlange 100), da die anderen 99 zurückgegebenen Warteschlangen (Warteschlangen 1-99) als inaktiv betrachtet und nicht angezeigt wurden.

3. Sie führen einen Bericht mit weniger als 100 Warteschlangen aus. Obwohl Sie erwarten können, dass Metriken für alle gefilterten Warteschlangen angezeigt werden, werden auf der

Berichtsseite für Echtzeitmetriken nur aktive Warteschlangen angezeigt. Versuchen Sie, die Einstellungen für den Bericht zu ändern, z. B. den Zeitbereich zu ändern.

Auflisten der nach Weiterleitungsprofil gruppierten Warteschlangen

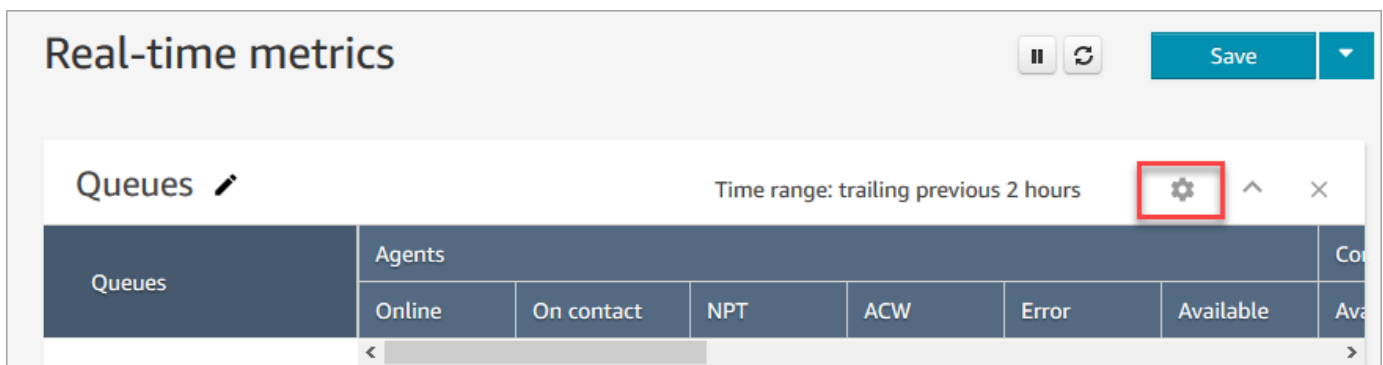
1. Gehen Sie zu Analytik und Optimierung, Echtzeitmetriken, Warteschlangen.
2. Klicken Sie auf Settings (Einstellungen).



3. Wählen Sie auf der Registerkarte Groupings (Gruppierungen) die Option Queues grouped by routing profiles (Warteschlangen gruppiert nach Weiterleitungsprofilen) aus.
4. Wählen Sie Apply (Anwenden) aus.

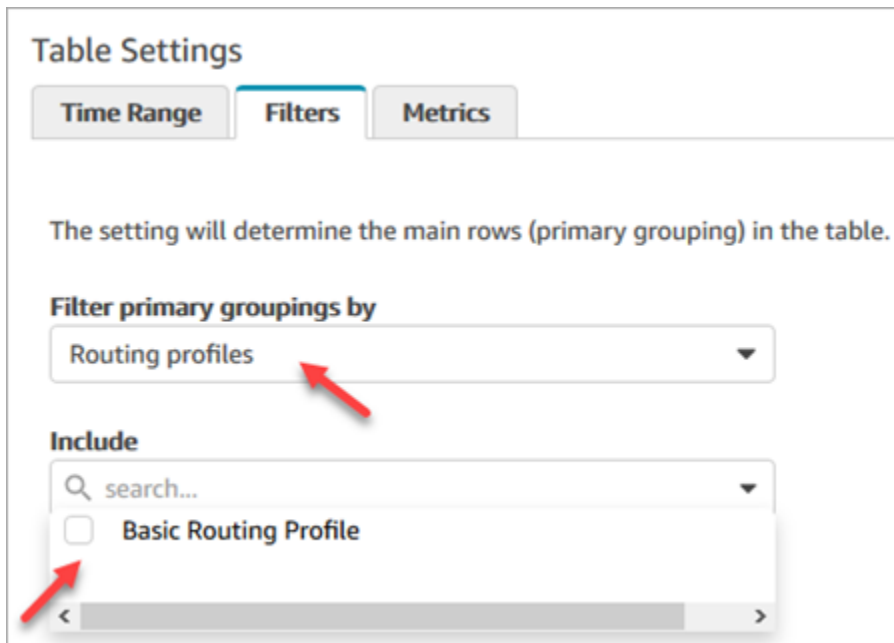
Auflisten der nach Weiterleitungsprofil gruppierten Kundendienstmitarbeiter

1. Gehen Sie zu Analytik und Optimierung, Echtzeitmetriken, Warteschlangen.
2. Wählen Sie New Table (Neue Tabelle), Agents (Kundendienstmitarbeiter) aus.
3. Klicken Sie auf Einstellungen, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



4. Wählen Sie auf der Registerkarte Filter in der Dropdownliste Primäre Gruppierungen filtern nach die Option Weiterleitungsprofile aus. Wählen Sie unter Include (Einschließen) die

Weiterleitungsprofile aus, die in die Tabelle aufgenommen werden sollen, wie im folgendem Bild gezeigt.



5. Wählen Sie Apply (Anwenden) aus.

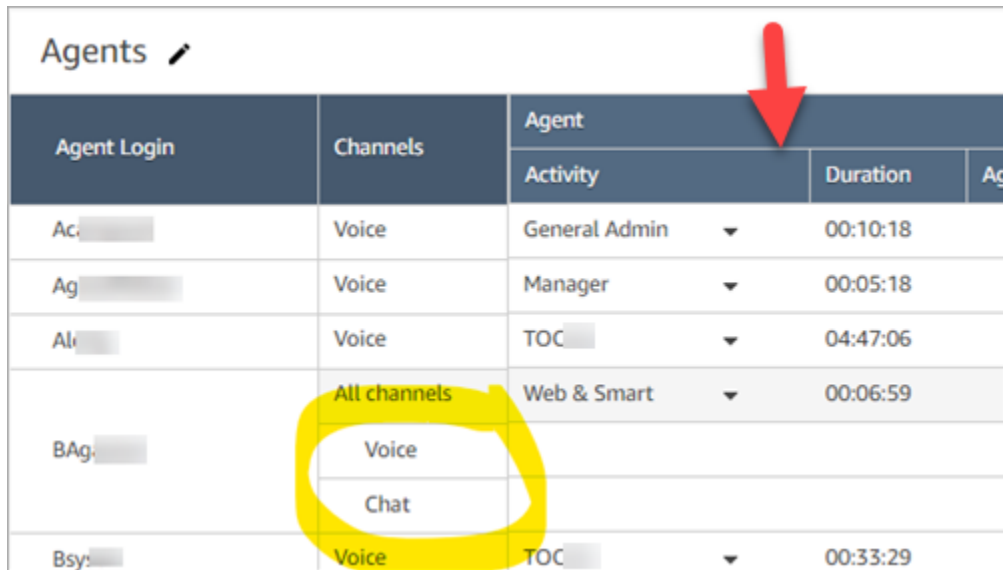
Sortieren von Kundendienstmitarbeitern nach Aktivität in einem Echtzeitmetrikenbericht

Im Echtzeitmetrikenbericht für Agents (Kundendienstmitarbeiter) können Sie die Kundendienstmitarbeiter nach Activity (Aktivität) sortieren, wenn Kundendienstmitarbeiter denselben Kanal verwenden können.

Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise, dass Sie die Kundendienstmitarbeiter nach der Spalte Activity (Aktivität) sortieren können, da alle Kundendienstmitarbeiter denselben Sprachkanal verwenden können.

Channels	Agent			
	Activity	Duration	Agent Hierarchy	Routing Profile
Voice	Available ▾	00:02:51	-	Basic Routing Profile
Voice	Available ▾	00:10:59	-	All
Voice	Offline ▾	00:00:15	-	transfer-test

Wenn jedoch ein oder mehrere Kundendienstmitarbeiter für die Bearbeitung von Sprache, Chat und Aufgaben – oder für zwei beliebige Kanäle – aktiviert sind, können Sie sie nicht nach der Spalte Activity sortieren, da es mehrere Kanäle gibt. Wie in der folgenden Abbildung zu sehen ist, gibt es in diesem Fall keine Möglichkeit, nach der Spalte Activity (Aktivität) zu sortieren:



Agent Login	Channels	Agent		
		Activity	Duration	Ag
Ac: [redacted]	Voice	General Admin ▼	00:10:18	
Ag: [redacted]	Voice	Manager ▼	00:05:18	
Al: [redacted]	Voice	TOC ▼	04:47:06	
BAG: [redacted]	All channels	Web & Smart ▼	00:06:59	
	Voice			
	Chat			
Bsy: [redacted]	Voice	TOC ▼	00:33:29	

Note

Die Echtzeit-Metriken, über die Kundendienstmitarbeitern berichten, unterstützen keine sekundäre Sortierung. Sie können beispielsweise nicht nach Aktivität und dann nach Dauer sortieren.

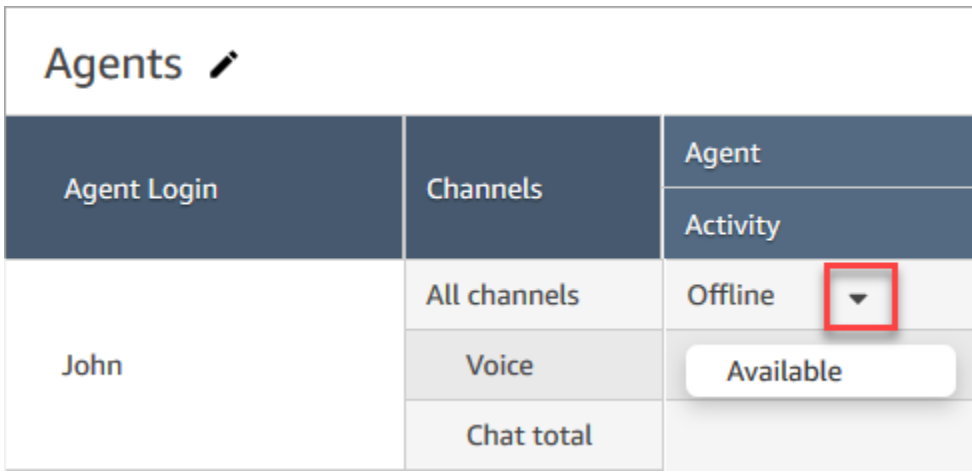
Ändern des Status „Kundendienstmitarbeiter-Aktivität“ in einem Echtzeitmetrikenbericht

Kundendienstmitarbeiter legen ihren Status manuell im Contact Control Panel (CCP) fest. Im Echtzeitmetrikenbericht können Manager jedoch den Status der Kundendienstmitarbeiter Activity (Kundendienstmitarbeiter-Aktivität) manuell ändern. Dadurch wird die vom Kundendienstmitarbeiter vorgenommene Einstellung im CCP überschrieben.

Der Wert, der in der Spalte Kundendienstmitarbeiteraktivität angezeigt wird, kann einer der folgenden sein:

- Der Verfügbarkeitsstatus des Kundendienstmitarbeitern, z. B. Offline, Verfügbar oder Pause.
- Der Kontaktstatus, z. B. Eingehend oder Bei Kontakt.

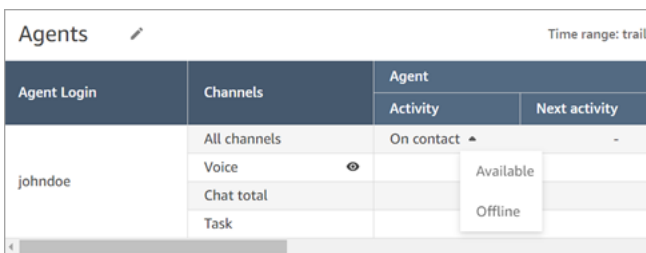
Wenn Sie auf die Spalte Kundendienstmitarbeiter Activity (Kundendienstmitarbeiter-Aktivität) klicken, können Sie den Verfügbarkeitsstatus eines Kundendienstmitarbeiters auswählen, z. B. Offline, Verfügbar oder Pause. Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel, bei dem nur der Status Verfügbar in der Dropdownliste der Spalte Aktivität aufgeführt ist.



Agent Login	Channels	Agent	
		Activity	
John	All channels	Offline	▼
	Voice	Available	
	Chat total		

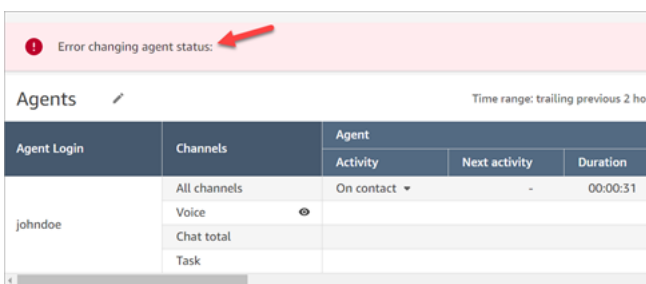
Diese Änderung wird im Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstream angezeigt.

Wenn jedoch ein Kontaktstatus in der Spalte Kundendienstmitarbeiteraktivität angezeigt wird, z. B. Eingehend oder Bei Kontakt, können Sie ihn nicht in Verfügbar oder Offline ändern, obwohl diese Optionen im Dropdownmenü angezeigt werden, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Das bedeutet, dass Sie den nächsten Status des Kundendienstmitarbeiters nicht festlegen können, während er sich bei einem Kontakt befindet.



Agent Login	Channels	Agent	
		Activity	Next activity
johndoe	All channels	On contact	-
	Voice	Available	
	Chat total	Offline	
	Task		

Sie erhalten die Fehlermeldung Fehler beim Ändern des Kundendienstmitarbeiterstatus, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.



Error changing agent status:

Agent Login	Channels	Agent		
		Activity	Next activity	Duration
johndoe	All channels	On contact	-	00:00:31
	Voice	Available		
	Chat total	Offline		
	Task			

Note

Im Echtzeit-Metrikbericht wird nicht angezeigt, wer den Status des Kundendienstmitarbeiters geändert hat.

Erforderliche Berechtigungen zum Ändern des Aktivitätsstatus eines Kundendienstmitarbeiters

Damit jemand wie ein Manager den Aktivitätsstatus eines Kundendienstmitarbeiters ändern kann, muss ihm ein Sicherheitsprofil zugewiesen werden, das über folgende Berechtigungen verfügt:

- Ansicht – Kundendienstmitarbeiterstatus
- Zugriff auf Metriken

Die Berechtigung Kundendienstmitarbeiterstatus – Ansicht wird in der folgenden Abbildung des Abschnitts „Benutzer und Berechtigungen“ der Sicherheitsprofilseite angezeigt.

Users and permissions ⓘ			
Type	All	View	Edit
Users	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Die Zugriffsmetriken – Zugriffsberechtigung wird in der folgenden Abbildung im Bereich Analyse und Optimierung der Sicherheitsprofilseite angezeigt.

Analytics and Optimization ⓘ			
Type	All	Access	View
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Herunterladen von Echtzeitmetrikenberichts

Sie können die in Ihrem Bericht enthaltenen Daten als CSV-Datei herunterladen, damit Sie sie in anderen Anwendungen verwenden können. Wenn für eine der ausgewählten Metriken keine Daten vorhanden sind, enthält das entsprechende Feld in der heruntergeladenen CSV-Datei einen Bindestrich.

Alle exportierten Zeiten sind in Sekunden.

So laden Sie einen Echtzeitbericht zu Metriken als CSV-Datei herunter

1. Erstellen Sie den Bericht.
2. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil neben Save (Speichern) oben rechts auf der Seite. Wählen Sie Download CSV (CSV herunterladen) aus.
3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, bestätigen Sie, ob die Datei geöffnet oder gespeichert werden soll.

Die folgende Abbildung zeigt Echtzeit-Metriken in einer Queue-Tabelle. Alle Zeiten im Online-Bericht sind in Stunden:Minuten:Sekunden (hh:mm:ss) angegeben. Unter dem Bild der Queue-Tabelle befindet sich ein Bild derselben Daten in einer heruntergeladenen CSV-Datei, die mit Excel geöffnet wurde. Alle Zeiten im heruntergeladenen Bericht sind in Sekunden angegeben.

Queue	Agent on contact time	Agent idle time	Average after contact work time
BasicQueue	186:15:05	49:24:56	46:32:42
DeviceIssue	00:02:02	00:17:24	00:02:01
NetworkIssue	172:40:41	00:17:24	86:20:25
PasswordReset	00:02:40	00:17:24	00:00:21

Queue	Agent on contact time	Agent idle time	Average after contact work time
BasicQueue	670505	177896	167562
DeviceIssue	122	1044	121
NetworkIssue	621641	1044	310825
PasswordReset	160	1044	21

Sie können die Sekunden in Minuten konvertieren, indem Sie eine Excel-Formel verwenden. Wenn Sie einen kurzen Bericht haben, können Sie die Daten alternativ aus Excel kopieren und einfügen Amazon Connect , sodass das Format erhalten bleibt.

Verlaufsmetrikenberichte

Berichte über historische Kennzahlen enthalten Daten über vergangene, abgeschlossene Aktivitäten und Leistungen in Ihrem Contact Center. Amazon Connect enthält integrierte historische Berichte, die Sie sofort verwenden können. Sie können auch eigene benutzerdefinierte Berichte erstellen.

Beachten Sie beim Erstellen und Analysieren Ihrer Verlaufsmetrik-Berichte, dass es zwei Kategorien von Metriken gibt:

Auf Datensätzen basierende Kontaktmetriken

Diese Metriken basieren auf gebildeten Kontaktdatensätzen. Für ein bestimmtes Intervall werden Kontaktdatensätzen, deren Disconnect-Datum in das Intervall fällt, ausgewählt, um Metriken zu berechnen. Wenn ein Kontakt beispielsweise um 05:23 Uhr beginnt und um 06:15 Uhr endet, trägt dieser Kontakt 52 Minuten Metriken für das Intervall 06:00-06:30 Uhr bei.

Beispiele für Kontaktdatensatz-gesteuerte Metriken sind Service Level, Kundendienstmitarbeiter interaction time (Interaktionszeit des Kundendienstmitarbeiters) und After contact work time (Arbeitszeit nach Gespräch).

Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Diese Metriken basieren auf Agentenaktivitäten, wie z. B. Agentenstatusänderungen, Agentengesprächsänderungen. Die Metriken spiegeln den tatsächlichen Zeitpunkt der Aktivität wider. Wenn der Kundendienstmitarbeiter beispielsweise einen Kontakt von 05:23 bis 06:15 Uhr bearbeitet, beträgt Agent on contact time (Zeit des Kundendienstmitarbeiters im Kontakt) sieben Minuten für das Intervall 05:00-05:30, dreißig Minuten für das Intervall 05:30-06:00 und fünfzehn Minuten für das Intervall 06:00-06:30.

Eine durch Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metrik ist beispielsweise Nichtproduktive Zeit.

Sie können die Berichtseinstellungen anpassen, um eine Übersicht über die Daten zu erhalten, die für Ihre Organisation am relevantesten sind. Sie können den Zeitrahmen für den Bericht ändern, festlegen, welche Metriken in den Bericht aufgenommen werden sollen und festlegen, wie die Daten im Bericht gruppiert werden sollen. Nachdem Sie einen Bericht angepasst haben, können Sie ihn zu zukünftigen Referenzzwecken speichern. Sie können Berichte anhand von Ihnen definierter wiederkehrender Zeitpläne generieren.

Inhalt

- [Definitionen von Verlaufsmetriken](#)
- [Erforderliche Berechtigungen zum Anzeigen von historischen Metrikenberichten](#)
- [Verwendung tagbasierter Zugriffskontrolle für historische Metrikberichte](#)
- [Erstellen von Verlaufsmetrikenberichten](#)
- [Verlaufsberichtslimits](#)
- [Planen von Verlaufsmetrikenberichten](#)
- [Aktualisieren von Verlaufsmetrikenberichten](#)
- [Herunterladen von Verlaufsmetrikenberichten](#)
- [Kundendienstmitarbeitern-Warteschlangen in einer Warteschlangen-Tabelle anzeigen](#)
- [Wie viele Kontakte in der Warteschlange an einem bestimmten Datum](#)
- [Bericht zur Prüfung der Kundendienstmitarbeiteraktivität](#)

Definitionen von Verlaufsmetriken

Die folgenden Metriken stehen zur Verfügung, um sie in Verlaufsmetrikenberichte in Amazon Connect aufzunehmen, sofern keine anderweitigen Anmerkungen vorliegen.

Entwickler können die [GetMetricDataV2- und GetMetricData-APIs](#) verwenden, um eine Teilmenge der folgenden historischen Metriken aus der angegebenen Instanz abzurufen. Amazon Connect

Tip

[Wir empfehlen die Verwendung der DataV2-API GetMetric.](#) Sie bietet mehr Flexibilität, Funktionen und die Möglichkeit, längere Zeitbereiche abzufragen als `GetMetricData`. Verwenden Sie es, um historische Kundendienstmitarbeitern- und Kontaktkennzahlen der letzten 3 Monate in unterschiedlichen Intervallen abzurufen. Sie können damit auch benutzerdefinierte Dashboards erstellen, um die historische Warteschleife und die Kundendienstmitarbeiterleistung zu messen. Sie können beispielsweise die Anzahl der eingehenden Kontakte der letzten 7 Tage verfolgen, wobei die Daten nach Tagen aufgeteilt werden, um zu sehen, wie sich das Kontaktvolumen pro Wochentag verändert hat.

Abbruchrate

Der Prozentsatz der Kontakte in der Warteschlange, deren Verbindung unterbrochen wurde, ohne dass sie mit einem Agenten verbunden waren. Kontakte in der Warteschlange für Rückrufe werden nicht als abgebrochen gezählt.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `ABANDONMENT_RATE`

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Mindestwert: 0,00 %

Maximalwert: 100,00 %

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Einhaltung

Diese Metrik ist nur in AWS Regionen verfügbar, in denen sie verfügbar [Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminierung](#) ist.

Der Prozentsatz der Zeit, in der ein Kundendienstmitarbeiter seinen Zeitplan korrekt einhält. Dies wird gemessen, indem festgestellt wird, ob sich ein Kundendienstmitarbeiter im Status Verfügbar befindet, obwohl er eigentlich im produktiven Zustand sein sollte. Dieser Prozentsatz wird wie folgt berechnet:

Einhaltung in % = ((Gesamtzahl der Mitglieder in Minuten)/Gesamtzahl der geplanten Einhaltung in Minuten)

Ein Kundendienstmitarbeiter gilt als einhaltend, wenn der Kundendienstmitarbeiter den Status Verfügbar hat, wenn die Schichtaktivität Produktiv ist oder wenn der Kundendienstmitarbeiter den Status Nicht produktiv hat (z. B. ein benutzerdefinierter Status), wenn die Schichtaktivität „Nicht produktiv“ ist. Andernfalls gilt der Kundendienstmitarbeiter als nicht einhaltend. Das heißt, wenn eine Schichtaktivität den Namen Mittagessen trägt, aber als produktiv gekennzeichnet ist, gilt der Kundendienstmitarbeiter als einvernehmlich, wenn er den Status Verfügbarer Kundendienstmitarbeiter hat.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem AGENT_SCHEDULE_ADHERENCE

Typ: Zeichenfolge

Mindestwert: 0,00 %

Maximalwert: 100,00 %

Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Note

Bei jeder Änderung des Zeitplans wird die Einhaltung des Zeitplans bis zu 30 Tage vor dem aktuellen Datum (nicht dem Datum des Zeitplans) neu berechnet, falls Zeitpläne geändert werden.

Uhrzeit der Einhaltung

Diese Metrik ist nur in AWS Regionen verfügbar, in denen sie verfügbar [Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminierung](#) ist.

Die Gesamtzeit, in der sich ein Kundendienstmitarbeiter im Status Verfügbar befand, als seine Schichtaktivität produktiv war, oder sich im Status „unproduktiv“ befand, wenn die Schichtaktivität nicht produktiv ist.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem AGENT_ADHERENT_TIME

Typ: Zeichenfolge

Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

After contact work time (Nachbearbeitungszeit)

Die Gesamtzeit, die ein Kundendienstmitarbeiter mit ACW für einen Kontakt verbracht hat. In einigen Unternehmen auch bekannt als Call Wrap Up Time.

In den jeweiligen [Kundendienstmitarbeiter-Konfigurationseinstellungen](#) geben Sie an, wie viel Zeit ein Kundendienstmitarbeiter für die ACW aufwenden muss. Wenn ein Gespräch mit einem Kontakt endet, wird der Kundendienstmitarbeiter automatisch zugewiesen, um für den Kontakt die ACW zu erledigen. Die ACW für einen Kontakt endet, sobald der Kundendienstmitarbeiter angibt, dass er für einen anderen Kontakt im CCP bereit ist.

In der [GetMetricDaten-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem AFTER_CONTACT_WORK_TIME

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem SUM_AFTER_CONTACT_WORK_TIME

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Agent answer rate (Antwortrate des Kundendienstmitarbeiters)

Der Prozentsatz der Kontakte, die an einen Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet und angenommen wurden.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem AGENT_ANSWER_RATE

Typ: Zeichenfolge

Mindestwert: 0,00 %

Maximalwert: 100,00 %

Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Kundendienstmitarbeiter-API-Verbindungszeit

Die Gesamtzeit zwischen dem Zeitpunkt, an dem ein Kontakt über eine Amazon Connect -API initiiert wird, und dem Zeitpunkt, an dem der Kundendienstmitarbeiter verbunden wird.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem ein [MetricFilters](#) Parametersatz wie SUM_CONNECTING_TIME_AGENT folgt verwendet wird:

- MetricFilterKey = INITIATION_METHOD
- MetricFilterValues = API

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Kundendienstmitarbeiter-Rückruf-Verbindungszeit

Die Gesamtzeit zwischen der Initiierung eines Rückruf-Kontakts durch die Amazon Connect Reservierung des Agenten für den Kontakt und der Verbindung des Agenten.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem ein [MetricFilters](#) Parametersatz wie SUM_CONNECTING_TIME_AGENT folgt verwendet wird:

- MetricFilterKey = INITIATION_METHOD
- MetricFilterValues = API

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Agent first name (Vorname des Kundendienstmitarbeiters)

Der Vorname des Agenten, wie er in seinem Amazon Connect Benutzerkonto eingegeben wurde. Diese Metrik ist nur bei Gruppierung nach Kundendienstmitarbeiter verfügbar.

Typ: Zeichenfolge

Länge: 1-255

Agent idle time (Leerlaufzeit von Kundendienstmitarbeitern)

Nachdem der Kundendienstmitarbeiter seinen Status im CCP auf Available (Verfügbar) gesetzt hat, bezeichnet dies die Zeit, in der er keine Kontakte bearbeitet hat, sowie Zeiten, in denen sich die Kontakte in einem Fehlerzustand befanden.

Die Leerlaufzeit des Agenten beinhaltet nicht die Zeitspanne zwischen Amazon Connect Beginn der Weiterleitung des Kontakts an den Agenten und dem Zeitpunkt, zu dem der Agent den Kontakt annimmt oder ablehnt.

Note

Diese Metrik kann nicht nach Warteschlange gruppiert oder gefiltert werden. Wenn Sie beispielsweise einen Bericht über historische Kennzahlen erstellen und nach einer oder mehreren Warteschlangen filtern, wird die Leerlaufzeit des Kundendienstmitarbeitern nicht angezeigt.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem SUM_IDLE_TIME_AGENT

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Kundendienstmitarbeiter-Verbindungszeit für eingehende Verbindungen

Die Gesamtzeit zwischen dem Zeitpunkt, an dem ein Kontakt initiiert wird, indem Amazon Connect den Kundendienstmitarbeiter für den Kontakt reserviert, und dem Zeitpunkt, an dem der Kundendienstmitarbeiter verbunden wird.

Im Kundendienstmitarbeiter-Ereignis-Stream ist dies die Dauer zwischen den Zeitpunkten, an denen sich der Kontaktstatus des STATE_CHANGE-Ereignisses von CONNECTING zu CONNECTED/MISSED/ERROR ändert.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem ein [MetricFilters](#) Parametersatz wie SUM_CONNECTING_TIME_AGENT folgt verwendet wird:

- MetricFilterKey = INITIATION_METHOD
- MetricFilterValues = API

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Agent interaction and hold time (Interaktions- und Wartezeit des Kundendienstmitarbeiters)

Summe aus [Agent interaction time \(Kundendienstmitarbeiter-Interaktionszeit\)](#) und [Customer hold time \(Kundenzeit in der Warteschleife\)](#).

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem SUM_INTERACTION_AND_HOLD_TIME

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Agent interaction time (Interaktionszeit des Kundendienstmitarbeiters)

Gesamtzeit, die Kundendienstmitarbeiter bei eingehenden und ausgehenden Kontakten mit Kunden verbracht haben. Dies beinhaltet nicht die [Wartezeit für Kunden](#), die [Arbeitszeit nach dem Kontakt](#) und die Dauer der Agentenpause (die nur für Aufgaben gilt).

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem SUM_INTERACTION_TIME

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Agent last name (Nachname des Kundendienstmitarbeiters)

Der Nachname des Agenten, wie er in seinem Amazon Connect Benutzerkonto eingegeben wurde. Diese Metrik ist nur bei Gruppierung nach Kundendienstmitarbeiter verfügbar.

Typ: Zeichenfolge

Länge: 1-255

Agent name (Name des Kundendienstmitarbeiters)

Der Name des Kundendienstmitarbeiters, der wie folgt angezeigt wird: Agent last name (Nachname des Kundendienstmitarbeiters), Vorname des Kundendienstmitarbeiters. Diese Metrik ist nur bei Gruppierung nach Kundendienstmitarbeiter verfügbar.

Kundendienstmitarbeiter non-response (Kundendienstmitarbeiter ohne Annahme)

Die Zahl der an einen Kundendienstmitarbeiter weitergeleiteten Kontakte, die von diesem Kundendienstmitarbeiter nicht angenommen wurden, einschließlich Kontakten, die vom Kunden abgebrochen wurden.

Wenn ein Kontakt nicht von einem gegebenen Kundendienstmitarbeiter beantwortet wird, versuchen wir, ihn an einen anderen Kundendienstmitarbeiter weiterzuleiten. Der Kontakt wird nicht abgebrochen. Da ein einzelner Kontakt mehrmals verpasst werden kann (auch durch denselben Kundendienstmitarbeiter), kann er mehrmals gezählt werden: einmal für jedes Mal, das er an einen Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet, aber nicht angenommen wird.

Diese Metrik wird in geplanten Berichten und exportierten CSV-Dateien als `Contacts missed` (Verpasste Kontakte angezeigt).

In der [GetMetricDaten-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `CONTACTS_MISSED`

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `AGENT_NON_RESPONSE`

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Antwortet der Mitarbeiter nicht, ohne dass der Kunde ihn verlässt

Die Zahl der an einen Kundendienstmitarbeiter weitergeleiteten Kontakte, die von diesem Kundendienstmitarbeiter nicht angenommen wurden, ohne Kontakte, die vom Kunden abgebrochen wurden.

Wenn ein Kontakt nicht von einem gegebenen Kundendienstmitarbeiter beantwortet wird, versucht Amazon Connect, ihn an einen anderen Kundendienstmitarbeiter weiterzuleiten. Der Kontakt wird nicht abgebrochen. Da ein einzelner Kontakt mehrmals verpasst werden kann (auch durch denselben Kundendienstmitarbeiter), kann er mehrmals gezählt werden: einmal für jedes Mal, das er an einen Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet, aber nicht angenommen wird.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `AGENT_NON_RESPONSE_WITHOUT_CUSTOMER_ABANDONS`

Daten für diese Metrik sind ab dem 1. Oktober 2023, 0:00:00 Uhr GMT verfügbar.

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Agent on contact time (Kundendienstmitarbeiter in Kontaktzeit)

Die gesamte Zeit, die ein Kundendienstmitarbeiter mit einem Kontakt verbracht hat, einschließlich [Customer hold time \(Kundenzeit in der Warteschleife\)](#) und [After contact work time \(Kontaktbearbeitungszeit\)](#). Dies schließt nicht die mit einem Kontakt verbrachte Zeit ein, während der der Kundendienstmitarbeiter einen Offline-Status hatte. (Benutzerdefinierter Status = Der CCP-Status des Kundendienstmitarbeiters ist nicht verfügbar oder Offline). Schulung wäre beispielsweise ein benutzerdefinierter Status.)

Tip

Wenn Sie die Zeit mit einem Offline-Status einschließen möchten, beachten Sie [Kontaktbearbeitungszeit](#).

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `SUM_CONTACT_TIME_AGENT`

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Kundendienstmitarbeiter-Verbindungszeit für ausgehende Verbindungen

Die Gesamtzeit zwischen dem Zeitpunkt, an dem ein ausgehender Kontakt initiiert wird, indem Amazon Connect den Kundendienstmitarbeiter für den Kontakt reserviert, und dem Zeitpunkt, an dem der Kundendienstmitarbeiter verbunden wird.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `SUM_CONNECTING_TIME_AGENT` ein [MetricFilters](#) Parametersatz wie folgt verwendet wird:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = API`

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Gesprächszeit des Agenten in Prozent

Die Gesprächszeit eines Kundendienstmitarbeiters in einer Sprachkonversation als Prozentsatz der gesamten Gesprächsdauer. Um diese Metrik zu berechnen, werden alle Intervalle, in denen ein Agent an einem Gespräch beteiligt war (Gesprächszeit des Agenten), Amazon Connect summiert und diese Summe dann durch die gesamte Gesprächsdauer dividiert.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem PERCENT_TALK_TIME_AGENT

Note

Diese Metrik ist nur für Kontakte verfügbar, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden.

- Typ: Percent
- Kategorie: Metrik, die auf Contact Lens basiert

API contacts (API-Kontakte)

Die Anzahl der Kontakte, die mithilfe eines Amazon Connect API-Vorgangs initiiert wurden, z. B. StartOutboundVoiceContact Dieser Wert enthält Kontakte, die nicht von einem Kundendienstmitarbeiter bearbeitet wurden.

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

API contacts handled (Bearbeitete API-Kontakte)

Die Anzahl der Kontakte, die mithilfe eines Amazon Connect API-Vorgangs initiiert und von einem Agenten bearbeitet wurden. StartOutboundVoiceContact

In der [GetMetricDaten-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem API_CONTACTS_HANDLED

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_HANDLED ein [MetricFilters](#) Parametersatz wie folgt verwendet wird:

- MetricFilterKey = INITIATION_METHOD

- `MetricFilterValues = API`

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Durchschnittliche aktive Zeit

Die durchschnittliche Zeit von Beginn bis Ende, für die ein Kundendienstmitarbeiter mit einem Kontakt gearbeitet hat (durchschnittliche aktive Zeit). Dies umfasst Sprechzeit, Haltezeit und After Contact Work (ACW) Zeit. Dies gilt sowohl für eingehende als auch für ausgehende Anrufe.

Die durchschnittliche aktive Zeit beinhaltet nicht die Zeit, die in einem benutzerdefinierten Status verbracht wurde; die Kontaktbearbeitungszeit (CHT) beinhaltet sie.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik mithilfe dieser Metrik abgerufen werden.

`AVG_ACTIVE_TIME`

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Durchschnittliche Pausenzeit der Kundendienstmitarbeiter

Durchschnittliche Zeit, in der der Kontakt unterbrochen wurde, nachdem während eines eingehenden oder ausgehenden Kontakts eine Verbindung zum Kundendienstmitarbeiter bestanden hatte.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik mithilfe dieser Metrik abgerufen werden.

`AVG_AGENT_PAUSE_TIME`

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Average after contact work time (Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit)

Durchschnittliche Zeit, die ein Kundendienstmitarbeiter für die ACW (Kontaktnachbearbeitung) für seine Kontakte aufgewendet hat. Dies wird berechnet, indem der Durchschnitt [AfterContactWorkDuration](#) (aus dem Kontaktdatensatz) für alle im Bericht enthaltenen Kontakte auf der Grundlage der ausgewählten Filter gebildet wird.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik mithilfe dieser Metrik abgerufen werden.

`AVG_AFTER_CONTACT_WORK_TIME`

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Durchschnittliche Kundendienstmitarbeiter-API-Verbindungszeit

Die durchschnittliche Zeit zwischen der Initiierung eines Kontakts über eine Amazon Connect API und der Verbindung des Agenten.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem AVG_AGENT_CONNECTING_TIME ein [MetricFilters](#) Parametersatz wie folgt verwendet wird:

- MetricFilterKey = INITIATION_METHOD
- MetricFilterValues = API

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Durchschnittliche Kundendienstmitarbeiter-Rückruf-Verbindungszeit

Die durchschnittliche Zeit zwischen der Initiierung eines Rückruf-Kontakts durch die Amazon Connect Reservierung des Agenten für den Kontakt und der Verbindung des Agenten.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem ein [MetricFilters](#) Parametersatz wie AVG_AGENT_CONNECTING_TIME folgt verwendet wird:

- MetricFilterKey = INITIATION_METHOD
- MetricFilterValues = CALLBACK

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Durchschnittliche Begrüßungszeit für Agenten

Diese Kennzahl stellt die durchschnittliche erste Antwortzeit von Kundendienstmitarbeitern im Chat dar und gibt an, wie schnell sie mit Kunden in Kontakt treten, nachdem sie dem Chat beigetreten sind. Sie wird berechnet, indem die Gesamtzeit, die ein Kundendienstmitarbeiter benötigt, um seine erste Antwort einzuleiten, durch die Anzahl der Chat-Kontakte geteilt wird.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `AVG_GREETING_TIME_AGENT`

 Note

Diese Metrik ist nur für Kontakte verfügbar, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden.

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Contact Lens basiert

Durchschnittliche Kundendienstmitarbeiter-Verbindungszeit für eingehende Verbindungen

Die durchschnittliche Zeit zwischen dem Zeitpunkt, an dem ein Kontakt initiiert wird, indem Amazon Connect den Kundendienstmitarbeiter für den Kontakt reserviert, und dem Zeitpunkt, an dem der Kundendienstmitarbeiter verbunden wird. Dies ist die Rufzeit für Konfigurationen, bei denen der Kundendienstmitarbeiter nicht auf automatische Antwort eingestellt ist.

In der `GetMetricData` API ist kein Äquivalent zu dieser Metrik verfügbar.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem ein [MetricFilters](#) Parametersatz wie `AVG_AGENT_CONNECTING_TIME` folgt verwendet wird:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = INBOUND`

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Average agent interaction and customer hold time (Durchschnittliche Interaktionszeit des Kundendienstmitarbeiters und Haltezeit des Kunden)

Der Durchschnitt der Summe aus Interaktionszeiten des Kundendienstmitarbeiters und Haltezeiten des Kunden. [Dies wird berechnet, indem der Durchschnitt der Summe der folgenden Werte aus dem Kontaktdatensatz gebildet wird: `AgentInteractionDauer` und `Dauer`. `CustomerHold`](#)

In der [GetMetricDaten-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem INTERACTION_AND_HOLD_TIME

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem AVG_INTERACTION_AND_HOLD_TIME

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Average agent interaction time (Durchschnittliche Interaktionszeit des Kundendienstmitarbeiters)

Die durchschnittliche Zeit, die Kundendienstmitarbeiter mit Kundeninteraktionen während eines ausgehenden Kontakts verbringen. Dies schließt nicht die [Customer hold time \(Kundenzeit in der Warteschleife\)](#) und die [After contact work time \(Kontaktnachbearbeitungszeit\)](#) ein.

In der [GetMetricDaten-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem INTERACTION_TIME

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem AVG_INTERACTION_TIME

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Durchschnittliche Agentenunterbrechungen

Diese Kennzahl quantifiziert die durchschnittliche Häufigkeit von Kundendienstmitarbeiternunterbrechungen bei Kundeninteraktionen, indem die Gesamtzahl der Kundendienstmitarbeiternunterbrechungen durch die Gesamtzahl der Kontakte dividiert wird.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem AVG_INTERRUPTIONS_AGENT

Note

Diese Metrik ist nur für Kontakte verfügbar, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden.

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Contact Lens basiert

Durchschnittliche Dauer der Agentenunterbrechung

Durchschnittliche Gesamtunterbrechungszeit eines Mitarbeiters während eines Gesprächs mit einem Kontakt. Bei der Berechnung der durchschnittlichen Dauer von Unterbrechungen durch Kundendienstmitarbeitern bei Kontaktgesprächen werden die Unterbrechungsintervalle innerhalb der einzelnen Unterhaltungen summiert und die Summe durch die Anzahl der Unterhaltungen dividiert, bei denen mindestens eine Unterbrechung aufgetreten ist.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `AVG_INTERRUPTION_TIME_AGENT`

Note

Diese Metrik ist nur für Kontakte verfügbar, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden.

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Contact Lens basiert

Durchschnittliche Kundendienstmitarbeiter-Verbindungszeit für ausgehende Verbindungen

Die durchschnittliche Zeit zwischen der Initiierung eines ausgehenden Kontakts durch die Amazon Connect Reservierung des Agenten für den Kontakt und der Verbindung des Agenten.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem ein [MetricFilters](#) Parametersatz wie `AVG_AGENT_CONNECTING_TIME` folgt verwendet wird:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = OUTBOUND`

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Durchschnittliche Gesprächszeit der Agenten

Durchschnittliche Zeit, die ein Kundendienstmitarbeiter in einer Konversation mit einem Gespräch verbracht hat. Dies wird berechnet, indem die Dauer aller Intervalle, in denen der Kundendienstmitarbeiter gesprochen hat, summiert und diese Summe dann durch die Gesamtzahl der Kontakte dividiert wird.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `AVG_TALK_TIME_AGENT`

Note

Diese Metrik ist nur für Kontakte verfügbar, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden.

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Contact Lens basiert

Durchschnittliche Zeit für die Lösung eines Falls

Die durchschnittliche Zeit, die für die Lösung eines Falls während des angegebenen Zeitintervalls aufgewendet wurde.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `AVG_CASE_RESOLUTION_TIME`

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Fallorientierte Metrik

Durchschnittliche Kontaktdauer

Die durchschnittliche Dauer eines Kontakts wird berechnet, indem die Differenz zwischen der Initiierungszeit und der Verbindungszeit (aus dem Kontaktdatensatz) durch die Gesamtzahl der Kontakte dividiert wird. Diese Kennzahl spiegelt die durchschnittliche Zeit wider, die ein Kontakt von der Initiierung der Interaktion bis zum Abbruch der Verbindung verbringt.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `AVG_CONTACT_DURATION`

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Durchschnittliche Anzahl an Kontakten pro Fall

Die durchschnittliche Anzahl von Kontakten (Anrufe, Chat und Aufgaben) für Kundenvorgänge, die während des angegebenen Zeitintervalls erstellt wurden.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem
AVG_CASE_RELATED_CONTACTS

Typ: Zeichenfolge

Kategorie: Fallorientierte Metrik

Durchschnittliche Gesprächsdauer

Die durchschnittliche Gesprächsdauer von Sprachkontakten mit Kundendienstmitarbeitern wird bestimmt, indem die Gesamtzeit vom Beginn der Konversation bis zum letzten Wort, das entweder vom Kundendienstmitarbeitern oder vom Kunden gesprochen wurde, berechnet wird. Dieser Wert wird dann durch die Gesamtzahl der Kontakte geteilt, um eine durchschnittliche Darstellung der für den Anruf aufgewendeten Gesprächszeit zu erhalten.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem
AVG_CONVERSATION_DURATION

Note

Diese Metrik ist nur für Kontakte verfügbar, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden.

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Contact Lens basiert

Average customer hold time (Durchschnittliche Haltezeit von Kunden)

Die durchschnittliche Zeit, die Kunden in der Haltezeit verbringen, während sie mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden sind. Dies wird berechnet, indem der Durchschnitt der [CustomerHoldDauer](#) (aus dem Kontaktdatensatz) gebildet wird.

In der [GetMetricDaten-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem HOLD_TIME

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem AVG_HOLD_TIME

Dieser Durchschnitt umfasst nur Kontakte, die in der Warteschleife waren.

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Diese Kennzahl gilt nicht für Aufgaben, sodass Sie im Bericht für sie den Wert 0 feststellen werden.

Average customer hold time all contacts (Durchschnittliche Haltezeit von allen Kunden)

Durchschnittliche Haltezeit für alle Kontakte, die von einem Kundendienstmitarbeiter bearbeitet werden. Die Berechnung schließt Kontakte ein, die nie in die Warteschleife gesetzt wurden.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem AVG_HOLD_TIME_ALL_CONTACTS


Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Durchschnittliche Gesprächszeit mit dem Kunden

Durchschnittliche Zeit, die ein Kunde in einem Gespräch mit einem Gespräch verbracht hat. Dies wird berechnet, indem die Dauer aller Intervalle, in denen der Kunde gesprochen hat, summiert und diese Summe dann durch die Gesamtzahl der Kontakte dividiert wird.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem AVG_TALK_TIME_CUSTOMER

 Note

Diese Metrik ist nur für Kontakte verfügbar, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden.

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Contact Lens basiert

Durchschnittliche Durchflusszeit

Die durchschnittliche Flussdauer für die angegebene Start- und Endzeit.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem AVG_FLOW_TIME

Daten für diese Metrik sind ab dem 22. April 2024, 0:00:00 Uhr GMT verfügbar.

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik mit Durchflusssteuerung

Average handle time (Durchschnittliche Bearbeitungszeit)

Die durchschnittliche Zeit von Beginn bis Ende, die ein Kontakt mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden war (durchschnittliche Bearbeitungszeit). Dazu gehören Gesprächszeit, Haltezeit, Zeit nach der Arbeit nach dem Kontakt (ACW), benutzerdefinierte Statuszeit und Dauer der Agentenpause (gilt nur für Aufgaben).

AHT wird durch die Ermittlung der durchschnittlichen Zeitspanne zwischen der Kontaktannahme durch einen Kundendienstmitarbeiter und dem Ende der Konversation berechnet. Dies gilt sowohl für eingehende als auch für ausgehende Anrufe.

In der [GetMetricDaten-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem HANDLE_TIME

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem AVG_HANDLE_TIME

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Durchschnittliche Haltungen

Diese Kennzahl gibt an, wie oft ein Sprachkontakt durchschnittlich während der Interaktion mit einem Kundendienstmitarbeiter in die Warteschleife gesetzt wurde. Sie wird berechnet, indem die Gesamtzahl der Sperren durch die Gesamtzahl der Kontakte dividiert wird, sodass die durchschnittliche Anzahl der Sperren pro Kontakt dargestellt wird.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem AVG_HOLDS

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Durchschnittliche Gesprächszeit

Durchschnitt der gesamten Gesprächszeit in einer Sprachkonversation. Die Gesprächszeit bezieht sich auf die kombinierte Dauer von Wartezeiten und Ruhephasen von mehr als 3 Sekunden, während der weder der Mitarbeiter noch der Kunde an einem Gespräch beteiligt sind. Zur Berechnung der Nichtgesprächszeit addieren wir alle Intervalle, in denen beide Teilnehmer geschwiegen haben, und teilen diese Summe dann durch die Anzahl der Kontakte.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `AVG_NON_TALK_TIME`

Note

Diese Metrik ist nur für Kontakte verfügbar, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden.

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Contact Lens basiert

Average outbound after contact work time (Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit für ausgehende Kontakte)

Durchschnittliche Zeit, die Kundendienstmitarbeiter für die ACW (Kontaktbearbeitung) eines ausgehenden Kontakts aufgewendet haben.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem ein [MetricFilters](#) Parametersatz wie `AVG_AFTER_CONTACT_WORK_TIME` folgt verwendet wird:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = OUTBOUND`

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Average outbound agent interaction time (Durchschnittliche Interaktionszeit von Kundendienstmitarbeitern mit ausgehenden Kontakten)

Die durchschnittliche Zeit, die Kundendienstmitarbeiter mit Kundeninteraktionen während eines ausgehenden Kontakts verbringen.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem sie `AVG_INTERACTION_TIME` mit einem [MetricFilters](#) Parametersatz wie folgt verwendet wird:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = OUTBOUND`

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Average queue abandon time (Durchschnittliche Warteschlangenabbruchzeit)

Die durchschnittliche Zeit, die Kontakte in der Warteschlange gewartet haben, bevor sie abgebrochen wurde. Dies wird berechnet, indem der Durchschnitt der Differenz zwischen [EnqueueTimestamp](#) und [DequeueTimestamp](#) (aus dem Kontaktdatensatz) für aufgegebene Kontakte gebildet wird.

Ein Kontakt gilt als abgebrochen, wenn er aus einer Warteschlange entfernt und nicht von einem Kundendienstmitarbeiter angenommen oder für einen Rückruf geplant wurde.

In der [GetMetricDaten-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `ABANDON_TIME`

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `AVG_ABANDON_TIME`

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Average queue answer time (Durchschnittliche Warteschlangenantwortzeit)

Die durchschnittliche Zeit, die Kontakte in der Warteschlange gewartet haben, bevor sie von einem Kundendienstmitarbeiter angenommen wurden. In einigen Unternehmen wird dies auch als durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit (ASA) bezeichnet.

Die durchschnittliche Antwortzeit in der Warteschlange umfasst auch die Zeit während des Flüsterns durch den Kundendienstmitarbeitern, da der Kontakt in der Warteschlange bleibt, bis das Flüstern des Kundendienstmitarbeitern abgeschlossen ist.

Dieser Wert ist der Mittelwert von [Duration](#) (aus dem Kontaktdatensatz).

In der [GetMetricDaten-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem QUEUE_ANSWER_TIME

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem AVG_QUEUE_ANSWER_TIME

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Durchschnittliche Lösungszeit

Die durchschnittliche Zeit, beginnend mit dem Zeitpunkt, an dem ein Kontakt initiiert wurde, bis zu dem Zeitpunkt, an dem er gelöst wurde. Die Lösungszeit für einen Kontakt ist wie folgt definiert: beginnend [InitiationTimestamp](#) mit und endend bei [AfterContactWorkEndTimestamp](#) oder [DisconnectTimestamp](#), je nachdem, welcher Zeitpunkt später liegt.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem AVG_RESOLUTION_TIME

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Durchschnittliche Gesprächszeit

Durchschnittliche Zeit, die während eines Sprachkontakts entweder mit dem Kunden oder dem Kundendienstmitarbeitern für Gespräche aufgewendet wurde. Dies wird berechnet, indem alle Intervalle, in denen entweder ein Kundendienstmitarbeiter, ein Kunde oder beide miteinander gesprochen haben, summiert und dann durch die Gesamtzahl der Kontakte dividiert werden.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem AVG_TALK_TIME

Note

Diese Metrik ist nur für Kontakte verfügbar, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden.

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik, die auf Contact Lens basiert

Rückrufversuche

Die Anzahl der Kontakte, bei denen ein Rückruf versucht wurde, der Kunde aber nicht entgegengenommen hat.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `SUM_RETRY_CALLBACK_ATTEMPTS`

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Callback contacts (Rückrufkontakte)

Die Zahl der Kontakte, die aus einer Rückrufwarteschlange initiiert wurden.

- Typ: Ganzzahl
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Callback contacts handled (Bearbeitete Rückrufkontakte)

Die Zahl der Kontakte, die aus einer Rückrufwarteschlange initiiert und von einem Kundendienstmitarbeiter bearbeitet wurden.

In der [GetMetricDaten-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `CALLBACK_CONTACTS_HANDLED`

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `CONTACTS_HANDLED` ein [MetricFilters](#) Parametersatz wie folgt verwendet wird:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = CALLBACK`

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Erstellte Fälle

Die Anzahl aller erstellten Fälle.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CASES_CREATED

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Fallorientierte Metrik

Die Fälle wurden erneut geöffnet

Die Häufigkeit, mit der Fälle wiedereröffnet wurden.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem REOPENED_CASE_ACTIONS

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Fallorientierte Metrik

Gelöste Fälle

Die Anzahl der Fälle, mit denen Fälle gelöst wurden.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem RESOLVED_CASE_ACTIONS

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Fallorientierte Metrik

Fälle, die beim ersten Kontakt gelöst wurden

Der Prozentsatz der Fälle, die beim ersten Kontakt gelöst wurden (nur Anrufe oder Chats eingeschlossen). Fälle, die im angegebenen Intervall erneut geöffnet und anschließend geschlossen wurden, tragen zu dieser Kennzahl bei. Wenn Fälle innerhalb des angegebenen Intervalls erneut geöffnet, aber nicht geschlossen werden, trägt dies nicht zu dieser Metrik bei.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem PERCENT_CASES_FIRST_CONTACT_RESOLVED

Typ: Zeichenfolge

Mindestwert: 0,00 %

Maximalwert: 100,00 %

Kategorie: Fallorientierte Metrik

Contacts abandoned (Abgebrochene Kontakte)

Die Anzahl der Kontakte in der Warteschlange, die getrennt wurden, ohne mit einem Agenten verbunden zu sein. Kontakte in der Warteschlange für Rückrufe werden nicht als abgebrochen gezählt. Wenn Sie benutzerdefinierte historische Berichte erstellen, wählen Sie zur Einbeziehung dieser Metrik auf der Registerkarte Groupings (Gruppierungen) entweder Queue (Warteschlange) oder Phone Number (Telefonnummer).

In den [GetMetricData](#) - und [GetMetricDataV2-APIs](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_ABANDONED

- Typ: Ganzzahl
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Kontakte wurden getrennt

Summe der unterbrochenen Kontakte in einer Warteschlange. Die Metrik kann nach dem Grund der Unterbrechung gefiltert werden.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem SUM_CONTACTS_DISCONNECTED

- Typ: Ganzzahl
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contact flow time (GesprächsFlowzeit)

Die gesamte Zeit, die ein Kontakt in einem Flow verbracht hat.

Ausgehende Kontakte beginnen nicht in einem Flow, sodass ausgehende Kontakte nicht berücksichtigt werden.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem SUM_CONTACT_FLOW_TIME

- Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contact handle time (Kontaktbearbeitungszeit)

Die gesamte Zeit, die ein Kundendienstmitarbeiter mit Kontakten verbracht hat, einschließlich [Customer hold time \(Kundenzeit in der Warteschleife\)](#) und [After contact work time \(Kontaktbearbeitungszeit\)](#). Dieser Wert enthält alle Zeiten, die in einem benutzerdefinierten Status mit Kontakten verbracht wurde. (Benutzerdefinierter Status = Der CCP-Status des Kundendienstmitarbeiters ist nicht verfügbar oder Offline). Schulung wäre beispielsweise ein benutzerdefinierter Status.)

Note

Die Bearbeitungszeit des Kontakts umfasst alle Zeiten, zu denen der Kundendienstmitarbeiter offline war und einen ausgehenden Anruf tätigte, auch wenn es sich um einen persönlichen Anruf handelte.

Tip

Wenn Sie die Zeit, die in einem benutzerdefinierten Status verbracht wurde, ausschließen möchten, beachten Sie [Agent on contact time \(Zeit des Kundendienstmitarbeiters in Kontakten\)](#).

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem SUM_HANDLE_TIME

- Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contacts abandoned in X seconds (Kontakte, die innerhalb von X Sekunden abgebrochen wurden)

Die Anzahl der Kontakte in der Warteschlange, die 0 bis X Sekunden lang unterbrochen wurden, ohne mit einem Agenten verbunden zu sein. Die möglichen Werte für X sind: 15, 20, 25, 30, 45, 60, 90, 120, 180, 240, 300 und 600.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_ABANDONED_IN_X Die API ermöglicht es Ihnen, eine benutzerdefinierte Dauer für den Abruf dieser Metrik zu erstellen. Wählen Sie aus zusätzlichen Dauern wie Minuten, Stunden oder

Tagen. Die maximale Dauer für einen benutzerdefinierten Wert beträgt 7 Tage. Das liegt daran, dass Amazon Connect Sie keinen Kontakt haben können, der länger als 7 Tage dauert.

- Typ: Ganzzahl
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contacts agent hung up first (Kontakte, die vom Kundendienstmitarbeiter beendet wurden)

Anzahl der Kontakte, die vom Kundendienstmitarbeiter getrennt wurden, bevor sie von Kunden getrennt wurden.

In der [GetMetricDaten-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem Sie CONTACTS_AGENT_HUNG_UP_FIRST

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_HANDLED ein [MetricFilters](#) Parametersatz wie folgt verwendet wird:

- MetricFilterKey = DISCONNECT_REASON
- MetricFilterValues = AGENT_DISCONNECT

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contacts answered in X seconds (Kontakte, die innerhalb von X Sekunden angenommen wurden)

Die Anzahl der Kontakte, die zwischen 0 und X Sekunden, nachdem sie in die Warteschlange aufgenommen wurden, von einem Agenten beantwortet wurden, basierend auf dem Wert von. [EnqueueTimestamp](#) Die möglichen Werte für X sind: 15, 20, 25, 30, 45, 60, 90, 120, 180, 240, 300 und 600.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem SUM_CONTACTS_ANSWERED_IN_X Die API ermöglicht es Ihnen, eine benutzerdefinierte Dauer für den Abruf dieser Metrik zu erstellen. Wählen Sie aus zusätzlichen Dauern wie Minuten, Stunden oder Tagen. Die maximale Dauer für einen benutzerdefinierten Wert beträgt 7 Tage. Das liegt daran, dass Amazon Connect Sie keinen Kontakt haben können, der länger als 7 Tage dauert.

- Typ: Ganzzahl
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Kontakte wurden erstellt

Die Zahl der Kontakte, die in der Warteschlange platziert wurden. Die Metrik kann nach Initiierungsmethoden gefiltert werden.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_CREATED

- Typ: Ganzzahl
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contacts consulted (Kontakte mit Beratung)

Veraltet im Mai 2019. Wenn es in einem Bericht verwendet wird, gibt es einen Bindestrich (-) zurück.

Die Zahl der Kontakte, bei denen sich der bearbeitende Kundendienstmitarbeiter mit einem anderen Kundendienstmitarbeiter in Amazon Connect beraten hat. Der Kundendienstmitarbeiter interagiert mit dem anderen Kundendienstmitarbeiter, der Kunde wird jedoch nicht an den anderen Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet.

In der [GetMetricDaten-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_CONSULTED


- Typ: Ganzzahl
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contacts handled (Bearbeitete Kontakte)

Anzahl der Kontakte, die mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden waren.

Es spielt keine Rolle, wie der Kontakt zum Kundendienstmitarbeiter jeweils zustande kam. Dies könnte etwa über einen Kunden geschehen, der Ihr Contact Center anruft, oder über einen Kundendienstmitarbeiter, der den Kunden anruft. Es könnte sich auch um einen Kontakt handeln, der von einem Kundendienstmitarbeiter an einen anderen weitergeleitet wird. Oder es könnte ein Kontakt sein, der von dem Kundendienstmitarbeiter beantwortet wurde, bei dem jedoch Unsicherheit bezüglich der weiteren Vorgehensweise bestand, sodass der Kundendienstmitarbeiter den Kontakt

weiterleitete. Entsprechend der Zeit, die der Kundendienstmitarbeiter mit dem Kontakt verbunden ist, wird der Wert unter `Contacts handled` (Bearbeitete Kontakte) schrittweise erhöht.

 Tip

Bearbeitete Kontakte ist eine Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert, d. h. sie wird erhöht, wenn ein Kontakt die Verbindung trennt. Informationen zur Anzahl der Kontakte, die bearbeitet wurden, sobald ein Kontakt mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden wurde, finden Sie unter [Behandelte Kontakte \(verbunden mit dem Zeitstempel des Agenten\)](#)

In den [GetMetricData](#) - und [GetMetricDataV2-APIs](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `CONTACTS_HANDLED`

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Behandelte Kontakte (verbunden mit dem Zeitstempel des Agenten)

Die Anzahl der Kontakte, die mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden waren, aktualisiert, sobald ein Kontakt mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden wird. Die verarbeiteten Kontakte werden anhand des Zeitstempels `CONNECTED_TO_AGENT` zusammengefasst.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `CONTACTS_HANDLED_BY_CONNECTED_TO_AGENT`

Daten für diese Metrik sind ab dem 12. Januar 2024, 0:00:00 Uhr GMT verfügbar.

Typ: Ganzzahl

Kategorie: auf Kontaktereignissen basierende Metrik

 Tip

Kontaktereignissen kommen aus einem Fast-Echtzeit-Kontaktereignisstrom (Sprachanrufe, Chat und Aufgaben) in Ihrem Amazon-Connect-Kontaktcenter (z. B. wird ein Anruf in die Warteschlange gesetzt). Weitere Informationen finden Sie unter [Kontaktereignisse in Amazon Connect](#). Informationen zur Anzahl der Kontakte, die bearbeitet wurden, wenn ein Kontakt unterbrochen wurde, finden Sie unter [Contacts handled \(Bearbeitete Kontakte\)](#).

Contacts handled incoming (Bearbeitete eingehende Kontakte)

Die Zahl der eingehenden Kontakte, die von einem Kundendienstmitarbeiter bearbeitet wurden, einschließlich eingehender und weitergeleiteter Kontakte. Dazu gehören Kontakte für alle Kanäle, z. B. Sprache, Chat und Aufgaben.

Note

Eingehende neue Chats sind in dieser Metrik nicht enthalten. Nur übertragene Chats (sowohl durch Kundendienstmitarbeiter als auch durch Warteschlangen) sind enthalten.

In der [GetMetricDaten-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_HANDLED_INCOMING

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_HANDLED ein [MetricFilters](#) Parametersatz wie folgt verwendet wird:

- MetricFilterKey = INITIATION_METHOD
- MetricFilterValues = INBOUND, TRANSFER, QUEUE_TRANSFER

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contacts handled outbound (Bearbeitete ausgehende Kontakte)

Anzahl der ausgehenden Kontakte, die von einem Kundendienstmitarbeiter bearbeitet wurden. Dazu gehören auch Kontakte, die mithilfe des CCP von einem Kundendienstmitarbeiter initiiert wurden.

In der [GetMetricDaten-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_HANDLED_OUTBOUND

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_HANDLED ein [MetricFilters](#) Parametersatz wie folgt verwendet wird:

- MetricFilterKey = INITIATION_METHOD
- MetricFilterValues = OUTBOUND

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contacts hold agent disconnect (Kontakte in Haltezeit, die vom Kundendienstmitarbeiter getrennt wurden)

Anzahl der Kontakte, die vom Kundendienstmitarbeiter getrennt wurden, während sich der Kunde in der Warteschleife befand.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_ON_HOLD_AGENT_DISCONNECT

- Typ: Ganzzahl
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

In Warteschleife vom Kunden beendete Kontakte

Anzahl der Kontakte, die vom Kunden getrennt wurden, während er sich in der Warteschleife befand.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_ON_HOLD_CUSTOMER_DISCONNECT

- Typ: Ganzzahl
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contacts hold disconnect (Kontakte, die in der Haltezeit getrennt wurden)

Die Zahl der Kontakte, die getrennt wurden, während sich der Kunde in der Haltezeit befand. Dies umfasst Kontakte, die durch den Kundendienstmitarbeiter getrennt wurden, und Kontakte, die durch den Kunden getrennt wurden.

In den [GetMetricData](#) - und [GetMetricDataV2-APIs](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_HOLD_ABANDONS

- Typ: Ganzzahl
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contacts incoming (Eingehende Kontakte)

Die Zahl der eingehenden Kontakte einschließlich eingehender und weitergeleiteter Kontakte.

- Typ: Ganzzahl
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contacts put on hold (Kontakte in Haltezeit)

Anzahl der Kontakte, die von einem Kundendienstmitarbeiter ein- oder mehrmals in die Warteschleife verschoben wurden.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_PUT_ON_HOLD

- Typ: Ganzzahl
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contacts queued (Kontakte in Warteschlange)

Die Zahl der Kontakte, die in der Warteschlange platziert wurden.

Tip

Bei Kontakten in der Warteschlange handelt es sich um eine Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert, d. h. sie wird erhöht, wenn ein Kontakt die Verbindung trennt. Wenn Sie die Anzahl der Kontakte in der Warteschlange sehen möchten, sobald ein Kontakt in die Warteschlange gestellt wurde, siehe [Kontakte in der Warteschlange \(Zeitstempel der Warteschlange\)](#).

In den [GetMetricData](#) - und [GetMetricDataV2-APIs](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_QUEUED

- Typ: Ganzzahl
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Kontakte in der Warteschlange (Zeitstempel der Warteschlange)


Die Anzahl der Kontakte, die in die Warteschlange aufgenommen wurden, wird aktualisiert, sobald ein Kontakt in die Warteschlange gestellt wird. Kontakte in der Warteschlange (Zeitstempel der Warteschlange) werden anhand des Zeitstempels aggregiert. ENQUEUE

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese [Metrik](#) abgerufen werden, indem `CONTACTS_QUEUED_BY_ENQUEUE`

Daten für diese Metrik sind ab dem 12. Januar 2024, 0:00:00 Uhr GMT verfügbar.

Typ: Ganzzahl

Kategorie: auf Kontaktereignissen basierende Metrik

 Tip

Kontaktereignissen kommen aus einem Fast-Echtzeit-Kontaktereignisstrom (Sprachanrufe, Chat und Aufgaben) in Ihrem Amazon-Connect-Kontaktcenter (z. B. wird ein Anruf in die Warteschlange gesetzt). Weitere Informationen finden Sie unter [Kontaktereignisse in Amazon Connect](#). Informationen zur Anzahl der Kontakte, die sich in der Warteschlange befinden, wenn ein Kontakt unterbrochen wurde, finden Sie unter [Contacts queued \(Kontakte in Warteschlange\)](#).

Kontakte wurden in X Sekunden aus der Warteschlange entfernt

Die Anzahl der Kontakte, die aus der Warteschlange entfernt wurden, liegt zwischen 0 und X, nachdem sie zur Warteschlange hinzugefügt wurden. Ein Kontakt wird aus einer Warteschlange entfernt, wenn eines der folgenden Ereignisse eintritt: ein Kundendienstmitarbeiter nimmt den Kontakt an, der Kunde bricht den Kontakt ab oder der Kunde fordert einen Rückruf an.

Für X können Sie aus voreingestellten Zeiten in Sekunden wählen: 15, 20, 25, 30, 45, 60, 90, 120, 180, 240, 300 und 600.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `CONTACTS_REMOVED_FROM_QUEUE_IN_X`

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

In X gelöste Kontakte

Die Anzahl der Kontakte, deren Auflösungsdauer nach der Initiierung zwischen 0 und X Sekunden liegt, basiert auf `InitiationTimestamp`. Die Lösungszeit für einen Kontakt ist wie folgt

definiert: beginnend [InitiationTimestamp](#) mit und endend bei [AfterContactWorkEndTimestamp](#) oder [DisconnectTimestamp](#), je nachdem, welcher Zeitpunkt später liegt.

Sie können eine benutzerdefinierte Dauer erstellen, um diese Metrik abzurufen. Wählen Sie aus zusätzlichen Dauern wie Minuten, Stunden oder Tagen. Die maximale Dauer für einen benutzerdefinierten Wert beträgt 7 Tage. Das liegt daran, dass Sie in Amazon Connect keinen Kontakt haben können, der länger als 7 Tage dauert.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `CONTACTS_RESOLVED_IN_X`

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contacts transferred in (Weitergeleitete Kontakte ein)

Die Anzahl der Kontakte, die von Warteschlange zu Warteschlange übertragen wurden und von einem Kundendienstmitarbeiter über den CCP übertragen wurden.

In der [GetMetricDaten-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `CONTACTS_TRANSFERRED_IN`

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `CONTACTS_CREATED` ein [MetricFilters](#) Parametersatz wie folgt verwendet wird:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = TRANSFER, QUEUE_TRANSFER`

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Kontakte, die vom Kundendienstmitarbeitern übertragen wurden

Die Zahl der von einem Kundendienstmitarbeiter über das CCP hereingeleiteten Kontakte.

In der [GetMetricDaten-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `CONTACTS_TRANSFERRED_IN_BY_AGENT`

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `CONTACTS_CREATED` ein [MetricFilters](#) Parametersatz wie folgt verwendet wird:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = TRANSFER`

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contacts transferred in from queue (Weitergeleitete Kontakte ein aus Warteschlange)

Die Zahl der aus einem anderen Flow im Status An Warteschlange weiterleiten in die Warteschlange weitergeleiteten Kontakte.

In der [GetMetricDaten-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `CONTACTS_TRANSFERRED_IN_FROM_Q`

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `CONTACTS_CREATED` ein [MetricFilters](#) Parametersatz wie folgt verwendet wird:

- `MetricFilterKey = INITIATION_METHOD`
- `MetricFilterValues = QUEUE_TRANSFER`

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contacts transferred out (Weitergeleitete Kontakte aus)

Die Anzahl der Kontakte, die von Warteschlange zu Warteschlange übertragen wurden und von einem Kundendienstmitarbeiter über den CCP übertragen wurden.

In den [GetMetricData](#) - und [GetMetricDataV2-APIs](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `CONTACTS_TRANSFERRED_OUT`

Tip

- Zu den ausgehenden Kontakten gehören alle übertragenen Kontakte, einschließlich Kontakte, die vor der Übertragung nicht mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden waren.

- Von einem Kundendienstmitarbeiter übertragene Kontakte sind auf Kontakte beschränkt, die vor der Übertragung durch diesen Kundendienstmitarbeitern mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden waren.

- Typ: Ganzzahl
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contacts transferred out by Kundendienstmitarbeiter

Die Zahl der von einem Kundendienstmitarbeiter über das CCP ausgeleiteten Kontakte.

In den [GetMetricData](#) - und [GetMetricDataV2-APIs](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_TRANSFERRED_OUT_BY_AGENT

Tip

- Zu den ausgehenden Kontakten gehören alle übertragenen Kontakte, einschließlich Kontakte, die vor der Übertragung nicht mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden waren.
- Von einem Kundendienstmitarbeiter übertragene Kontakte sind auf Kontakte beschränkt, die vor der Übertragung durch diesen Kundendienstmitarbeitern mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden waren.

- Typ: Ganzzahl
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contacts transferred out external (Weitergeleitete Kontakte extern)

Die Zahl der Kontakte, die ein Kundendienstmitarbeiter aus der Warteschlange zu einer externen Quelle weitergeleitet hat, z. B. an eine Telefonnummer, die nicht die Telefonnummer für Ihr Kontaktcenter ist.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_TRANSFERRED_OUT_EXTERNAL

- Typ: Ganzzahl
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contacts transferred out internal (Weitergeleitete Kontakte aus intern)

Die Zahl der Kontakte in der Warteschlange, die ein Kundendienstmitarbeiter an eine interne Quelle weitergeleitet hat, z. B. eine Warteschlange oder einen anderen Kundendienstmitarbeiter. Eine interne Quelle ist jede Quelle, die als Schnellverbindung hinzugefügt werden kann.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_TRANSFERRED_OUT_INTERNAL

- Typ: Ganzzahl
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Contacts transferred out from queue (Weitergeleitete Kontakte aus Warteschlange)

Die Zahl der Kontakte, die während eines Flows mit dem Status An Warteschlange weiterleiten aus der Warteschlange an eine andere Warteschlange weitergeleitet wurden.

In den [GetMetricData](#) - und [GetMetricDataV2-APIs](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CONTACTS_TRANSFERRED_OUT_FROM_QUEUE

- Typ: Ganzzahl
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Aktuelle Fälle

Die Gesamtzahl der Fälle, die in einem bestimmten Bereich existieren.

Tip

Wir empfehlen, das abgefragte Zeitfenster auf 5 Minuten zu beschränken. Andernfalls können die zurückgegebenen Daten ungenau sein.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem CURRENT_CASES

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Fallorientierte Metrik

Customer hold time (Kundenhaltezeit)

Die gesamte Zeit, die Kunden nach der Verbindung mit einem Kundendienstmitarbeiter in der Haltezeit verbracht haben. Dieser Wert enthält die Zeit, die bei einer Weiterleitung in der Warteschleife verbracht wurde, jedoch nicht die in einer Warteschlange verbrachte Zeit.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem SUM_HOLD_TIME

- Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Gesprächszeit mit dem Kunden in Prozent

Die Gesprächszeit eines Kunden in einem Sprachgespräch als Prozentsatz der gesamten Gesprächsdauer. Um diese Kennzahl zu berechnen, werden alle Intervalle Amazon Connect summiert, in denen ein Kunde ein Gespräch geführt hat, und diese Summe dann durch die gesamte Gesprächsdauer dividiert.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem PERCENT_TALK_TIME_CUSTOMER

Note

Diese Metrik ist nur für Kontakte verfügbar, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden.

- Typ: Percent
- Kategorie: Metrik, die auf Contact Lens basiert

Error status time (Fehlerstatuszeit)

Bezeichnet die Gesamtzeit, während der sich die Kontakte eines spezifischen Kundendienstmitarbeiters in einem Fehlerstatus befanden. Diese Metrik kann nicht nach Warteschlange gruppiert oder gefiltert werden.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem SUM_ERROR_STATUS_TIME_AGENT

- Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)
- Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Das Ergebnis von Flows

Diese Metrik gibt die Anzahl der folgenden Flow-Ergebnisse innerhalb der angegebenen Start- und Endzeit zurück. Die Ergebnisse sind Klemmenblöcke in einem Flow.

Für eine bestimmte Start- und Endzeit zeigt diese Metrik die Anzahl der Flows an, bei denen die Startzeit zwischen dem angegebenen Start- und Endintervall liegt, und die Endzeit. Die Endzeit des Datenflusses kann länger sein als die im Abfrageintervall angegebene Endzeit. Die Metrik zeigt nicht die Anzahl der Flows an, die vor der Startzeit gestartet wurden und während des angegebenen Intervalls ausgeführt werden

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem FLOWS_OUTCOME

Daten für diese Metrik sind ab dem 22. April 2024, 0:00:00 Uhr GMT verfügbar.

Im Folgenden sind die systemdefinierten Flow-Ergebnisse aufgeführt:

- ABGEBROCHEN: Wenn ein Kontakt aus dem Fluss fällt, bevor er den Klemmenblock erreicht.
- DISCONNECTED_PARTICIPANT: Wenn ein Kontakt einen [Disconnect / hang up \(Trennen/auflegen\)](#) Klemmenblock in einem Flow erreicht.
- ENDED_FLOW_EXECUTION: Wenn ein Kontakt einen Klemmenblock in einem Flow erreicht. [Beenden/Fortsetzen](#)
- TRANSFERED_TO_AGENT: Wenn ein Kontakt nach dem Ausführen eines Blocks an einen Agenten übertragen wird. [„An Kundendienstmitarbeiter weiterleiten“ \(Beta\)](#)
- TRANSFERED_TO_PHONE_NUMBER: Wenn ein Kontakt an eine in einem Block angegebene Telefonnummer weitergeleitet wird. [Transfer to phone number \(Weiterleitung zu Telefonnummer\)](#)
- TRANSFERED_TO_FLOW: Wenn ein Kontakt an einen anderen in einem Block angegebenen Flow übertragen wird. [Transfer to flow \(Weiterleitung an Flow\)](#)
- TRANSFERED_TO_QUEUE: Wenn ein Kontakt mithilfe eines Blocks in die Agentenwarteschlange übertragen wird. [Transfer to queue \(An Warteschlange weiterleiten\)](#)

- **RETURNED_TO_FLOW**: Wenn ein Kontakt von einem Modul zu seinem ursprünglichen Flow zurückkehrt.

Typ: Ganzzahl

Kategorie: Metrik, die durch den Fluss bestimmt wird

Prozentualer Prozentsatz des Ergebnisses

Diese Metrik gibt den Prozentsatz des angegebenen Ergebnistyps im Filter auf Metrikebene zurück. Der Zählwert dieser Metrik kann aus der FLOWS_OUTCOME-Metrik abgerufen werden.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem PERCENT_FLOWS_OUTCOME

Daten für diese Metrik sind ab dem 22. April 2024, 0:00:00 Uhr GMT verfügbar.

Typ: Percent

Kategorie: Metrik mit Durchflusssteuerung

Die Datenflüsse wurden gestartet

Die Anzahl der Flows, die innerhalb der angegebenen Start- und Endzeit gestartet wurden. Für eine bestimmte Start- und Endzeit zeigt diese Metrik die Anzahl der Flows an, bei denen die Startzeit zwischen dem angegebenen Start- und Endintervall liegt.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem FLOWS_STARTED

Daten für diese Metrik sind ab dem 22. April 2024, 0:00:00 Uhr GMT verfügbar.

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik mit Durchflusssteuerung

Maximale Durchflusszeit

Diese Metrik gibt die maximale Zeit zurück, die bis zum Abschluss des Flows für die angegebene Start- und Endzeit benötigt wurde.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem MAX_FLOW_TIME

Daten für diese Metrik sind ab dem 22. April 2024, 0:00:00 Uhr GMT verfügbar.

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik mit Durchflusssteuerung

Maximum queued time (Maximale Zeit in der Warteschlange)

Die längste Zeit, die ein Kontakt in der Warteschlange gewartet hat. Dies umfasst alle Kontakte, die der Warteschlange hinzugefügt wurden, auch wenn sie nicht mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden waren, z. B. abgebrochene Kontakte.

In der [GetMetricDaten-API](#) kann diese Metrik mithilfe von `abgerufen` werden `QUEUED_TIME`.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `MAX_QUEUED_TIME`

- Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Minimale Durchflusszeit

Diese Metrik gibt die Mindestzeit an, die ein Flow benötigt hat, um innerhalb der angegebenen Start- und Endzeit abgeschlossen zu werden.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `MIN_FLOW_TIME`

Daten für diese Metrik sind ab dem 22. April 2024, 0:00:00 Uhr GMT verfügbar.

Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

Kategorie: Metrik mit Durchflusssteuerung

Zeit, in der die Regeln nicht eingehalten wurden

Diese Metrik ist nur in AWS-Regionen verfügbar, in denen Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung verfügbar sind.

Gesamtzeit, in der sich ein Kundendienstmitarbeiter nicht im Status Verfügbar befand, wenn seine Schichtaktivität produktiv ist, oder nicht im Status „unproduktiv“, wenn seine Schichtaktivität nicht produktiv ist.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `AGENT_NON_ADHERENT_TIME`

- Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)

- Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Non-Productive Time (Nichtproduktive Zeit)

Gesamtzeit, die Kundendienstmitarbeiter in einem [benutzerdefinierten Status](#) verbracht haben. Das heißt, der CCP-Status ist ein anderer als Available (Verfügbar) oder Offline.

Diese Metrik bedeutet nicht, dass der Kundendienstmitarbeiter seine Zeit unproduktiv verbrachte.

Tip

Kundendienstmitarbeiter können Kontakte bearbeiten, während ihr CCP-Status auf einen benutzerdefinierten Status gesetzt ist. Kundendienstmitarbeiter können beispielsweise On contact (Im Kontakt) sein oder ACW (Kontaktbearbeitung) für einen Kontakt durchführen, während im CCP ein benutzerdefinierter Status festgelegt ist. Das bedeutet, dass Kundendienstmitarbeiter gleichzeitig als On contact (Im Kontakt) und als NPT (Nicht produktiv tätig) gezählt werden können.

Wenn ein Mitarbeiter beispielsweise seinen Status in einen benutzerdefinierten Status ändert und anschließend einen ausgehenden Anruf tätigt, wird dies als unproduktive Zeit gezählt.

Wenn Sie einen Bericht mit historischen Kennzahlen erstellen, kann diese Metrik nicht nach Warteschlangen gruppiert oder gefiltert werden.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `SUM_NON_PRODUCTIVE_TIME_AGENT`

- Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)
- Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Prozentuale Nichtgesprächszeit

Die Nichtsprechzeit in einer Sprachkonversation als Prozentsatz der gesamten Gesprächsdauer. Um den Prozentsatz der Nichtsprechzeit zu berechnen, werden alle Intervalle Amazon Connect summiert, in denen die Teilnehmer geschwiegen haben (Nichtgesprächszeit), und diese Summe dann durch die gesamte Gesprächsdauer dividiert.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `PERCENT_NON_TALK_TIME`

 Note

Diese Metrik ist nur für Kontakte verfügbar, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden.

- Typ: Percent
- Kategorie: Metrik, die auf Contact Lens basiert


Occupancy (Auslastung)

Der Prozentsatz der Zeit, in der Kundendienstmitarbeiter in Bezug auf Kontakte aktiv waren. Dieser Prozentsatz wird wie folgt berechnet:

$$\frac{\text{(Kundendienstmitarbeiter on contact (Kundendienstmitarbeiter in Kontaktzeit) (Uhrzeit))}}{\text{(Kundendienstmitarbeiter on contact (Kundendienstmitarbeiter in Kontaktzeit) (Uhrzeit) + Kundendienstmitarbeiter idle time (Leerlaufzeit von Kundendienstmitarbeitern))}}$$

Wobei gilt:

- (Kundendienstmitarbeiter bei Kontakt + Leerlaufzeit des Kundendienstmitarbeiters) = Gesamtdauer der Kundendienstmitarbeiterzeit
- Also (Kundendienstmitarbeiter bei Kontakt)/(Gesamtdauer der Kundendienstmitarbeiter zeit) = Prozentsatz der Zeit, in der Kundendienstmitarbeiter bei Kontakten aktiv waren.

 Important

Occupancy (Belegung) berücksichtigt die gleichzeitige Bearbeitung nicht. Ein Kundendienstmitarbeiter gilt deshalb für ein bestimmtes Intervall als zu 100 % belegt, wenn er über den gesamten Zeitraum immer mindestens einen Kontakt bearbeitet hat.

In der [GetMetricDaten-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem OCCUPANCY

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem AGENT_OCCUPANCY

- Typ: Zeichenfolge
- Mindestwert: 0,00 %

- Maximalwert: 100,00 %
- Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Online time (Online-Zeit)

Gesamtzeit, die ein Kundendienstmitarbeiter mit einem anderen Status als Offline im CCP verbracht hat. Dieser Wert enthält alle Zeiten, die in einem benutzerdefinierten Status verbracht wurden. Wenn Sie historische Metrikberichte erstellen, kann diese Metrik nicht nach Warteschleife, Telefonnummer oder Kanälen gruppiert oder gefiltert werden.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `SUM_ONLINE_TIME_AGENT`

- Typ: Zeichenfolge
- Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Geplante Zeit

Diese Metrik ist nur in AWS Regionen verfügbar, in denen sie verfügbar [Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminierung](#) ist.

Gesamtzeit, für die ein Mitarbeiter eingeplant war (entweder für produktive oder unproduktive Zeit), und für diese Schichten wurde die Einhaltung der Termine festgelegt. Yes

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem `AGENT_SCHEDULED_TIME`

- Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)
- Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Servicestufe X

Der Prozentsatz der Kontakte, die zwischen 0 und X nach der Hinzufügung aus der Warteschlange entfernt wurden. Ein Kontakt wird aus einer Warteschlange entfernt, wenn eines der folgenden Ereignisse eintritt: ein Kundendienstmitarbeiter nimmt den Kontakt an, der Kunde bricht den Kontakt ab oder der Kunde fordert einen Rückruf an.

Für X können Sie aus voreingestellten Zeiten in Sekunden wählen: 15, 20, 25, 30, 45, 60, 90, 120, 180, 240, 300 und 600. Dieser Prozentsatz wird wie folgt berechnet:

(Kontakte, die innerhalb von X Sekunden aus der Warteschlange entfernt wurden / Kontakte in Warteschlange) * 100

In den [GetMetricData](#) - und [GetMetricDataV2-APIs](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem SERVICE_LEVEL

- Typ: Zeichenfolge
- Mindestwert: 0,00 %
- Maximalwert: 100,00 %
- Kategorie: Metrik, die auf Kontaktdatensätzen basiert

Benutzerdefinierte Servicelevel

Sie können auch benutzerdefinierte Service-Level-Metriken erstellen. Wählen Sie aus zusätzlichen Dauern wie Minuten, Stunden oder Tagen.

Benutzerdefinierte Service Levels sind dem Bericht zugeordnet, in dem sie erstellt wurden. Sie erstellen beispielsweise einen Bericht mit einem benutzerdefinierten Servicelevel von 75. Sie verlassen die Seite und erstellen dann einen weiteren Bericht. Das benutzerdefinierte Service Level 75 wird im zweiten Bericht nicht existieren. Sie müssen ihn erneut erstellen.

Die maximale Dauer für ein benutzerdefiniertes Servicelevel beträgt 7 Tage. Das liegt daran, dass Amazon Connect Sie keinen Kontakt haben können, der länger als 7 Tage dauert.

Sie können bis zu 10 benutzerdefinierte Service Levels pro Bericht hinzufügen.

Gesprächszeit in Prozent

Die Gesprächszeit in einer Sprachkonversation als Prozentsatz der gesamten Gesprächsdauer. Um die Gesprächszeit in Prozent zu berechnen, werden alle Intervalle Amazon Connect summiert, in denen entweder ein Kundendienstmitarbeiter, ein Kunde oder beide an einem Gespräch beteiligt waren (Gesprächszeit), und diese Summe dann durch die gesamte Gesprächsdauer dividiert.

In der [GetMetricDataV2-API](#) kann diese Metrik abgerufen werden, indem PERCENT_TALK_TIME

Note

Diese Metrik ist nur für Kontakte verfügbar, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden.

- Typ: Percent
- Kategorie: Metrik, die auf Contact Lens basiert

Erforderliche Berechtigungen zum Anzeigen von historischen Metrikenberichten

Um historische Metrikberichte anzeigen zu können, müssen Sie einem Sicherheitsprofil zugewiesen sein, das entweder die Zugriffsmetriken – Zugriffsberechtigung oder die Echtzeitmetriken – Zugriffsberechtigung hat. Beachten Sie das folgende Verhalten, wenn Sie diese Berechtigungen zuweisen:

- Wenn Access metrics – Access ausgewählt ist, werden die Berechtigungen Echtzeit-Metriken, Historische Metriken und Audit-Aktivitäten des Kundendienstmitarbeiters ebenfalls automatisch zugewiesen.
- Wenn Access metrics – Access zugewiesen ist, haben Sie Zugriff auf alle Echtzeit- und historischen Metrikberichte.

Die folgende Abbildung zeigt den Bereich Analyse und Optimierung auf der Seite mit den Berechtigungen für Sicherheitsprofile. Die Option Zugriff ist für Zugriffsmetriken, Echtzeitmetriken, historische Metriken und die Überprüfung der Kundendienstmitarbeiteraktivität ausgewählt.

Analytics and Optimization ⓘ										
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>

Wenn „Nur historische Messwerte – Zugriff“ ausgewählt ist, haben Sie nur Zugriff auf historische Messwerte und keine anderen Analyseseiten oder Berichte. Die folgende Abbildung zeigt den Bereich „Analytik und Optimierung“, wobei nur „Historische Messwerte – Zugriff“ ausgewählt ist.

Analytics and Optimization ⓘ										
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>

Verwendung tagbasierter Zugriffskontrolle für historische Metrikberichte

Sie können Ressourcen-Tags und Zugriffskontroll-Tags verwenden, um detaillierten Zugriff auf Benutzer, Warteschlangen und Weiterleitungsprofile für historische Metriken zu gewähren. So können Sie beispielsweise steuern, wer Zugriff auf die Anzeige historischer Metriken zu bestimmten Benutzern, Warteschlangen und Weiterleitungsprofilen hat.

Amazon Connect unterstützt auch tagbasierte Zugriffskontrollen für Echtzeit-Metriken und die Prüfung der Kundendienstmitarbeiteraktivität, unterstützt jedoch keine Dashboards und den Anmelde-/Abmeldebericht. Weitere Informationen finden Sie unter [Tag-basierte Zugriffskontrolle mit Echtzeit-Metriken](#) und [Tag-basierte Zugriffskontrolle für Kundendienstmitarbeiteraktivitäten, die Tag-basierte](#).

Tag-basierte Zugriffskontrollen ermöglichen es Ihnen, den detaillierten Zugriff auf bestimmte Ressourcen auf der Grundlage der zugewiesenen Ressourcen-Tags zu konfigurieren. Sie können tagbasierte Zugriffskontrollen mithilfe der API oder der Amazon Connect Admin-Website für unterstützte Ressourcen konfigurieren. Um den Zugriff auf Benutzer, Warteschlangen und Weiterleitungsprofile für Echtzeitmetriken mithilfe von Tags zu steuern, müssen Sie zunächst Ressourcen-Tags und Zugriffskontroll-Tags konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Markieren von Ressourcen in Amazon Connect](#) und [Tag-basierte Zugriffskontrolle](#).

Aktivieren tag-basierter Zugriffskontrollen für historische Metrikberichte

So wenden Sie Tags an, um den Zugriff auf Metriken zu Benutzern, Warteschlangen und Weiterleitungsprofilen in historischen Metrikberichten zu kontrollieren:

1. Wenden Sie Tags auf die Ressourcen an, die Sie im Bericht über historische Metriken verwenden wollen, z. B. Benutzer, Warteschlangen und Weiterleitungsprofile. Weitere Informationen finden Sie unter [Markieren von Ressourcen in Amazon Connect](#).

2. Sie müssen einem Sicherheitsprofil zugewiesen sein, das Ihnen speziell Zugriff auf die Ressourcen gewährt, die mit Tags markiert wurden. Wählen Sie auf der Seite „Sicherheitsprofile“ die Option Erweiterte Optionen anzeigen aus, um diese Berechtigungen zuzuweisen.
3. Darüber hinaus benötigen Sie eine der folgenden Berechtigungen, um die historischen Metrikberichte anzeigen zu können:
 - Analytik und Optimierung – Zugriffsmetriken – Zugriff: Wenn Sie diese Option wählen, wird auch Zugriff auf Echtzeitmetriken, historische Metriken, Audits von Kundendienstmitarbeitermetriken und Dashboards gewährt. Dies bedeutet, dass Sie Benutzern die Berechtigung gewähren, alle Daten für Dashboards anzuzeigen, für die derzeit keine tagbasierten Zugriffskontrollen gelten.

ODER

- Analytik und Optimierung – Historische Metriken – Zugriff.

Einschränkungen

Die folgenden Einschränkungen gelten, wenn Sie tagbasierte Zugriffskontrollen mit historischen Metriken verwenden:

- Sie können Tabellen nur nach der selben Ressource (Benutzer, Warteschlange oder Weiterleitungsprofil) filtern und gruppieren. Beispielsweise können Sie für eine Kundendienstmitarbeitergruppierung nicht nach Warteschlange filtern und auch nicht nach Warteschlange und Weiterleitungsprofil gruppieren. Die einzige zusätzliche Gruppierung, die Sie vornehmen können, ist die nach Kanal (z. B. Nach Warteschlange und Kanal gruppieren).
- Sie können nach 100 Ressourcen pro Bericht filtern.
- Sie können nicht nach Kundendienstmitarbeiterhierarchie und Telefonnummern gruppieren. Sie können nicht nach Kundendienstmitarbeiterhierarchie, Telefonnummern oder Kundendienstmitarbeiterwarteschlangen filtern.
- Der Zugriff auf das Service Level-Dashboard auf der Startseite ist deaktiviert.

Übergang zur tag-basierten Zugriffskontrolle

Wenn Sie einen gespeicherten Bericht öffnen, der Tabellen mit Benutzern, Warteschlangen oder Weiterleitungsprofilen enthält, auf die Sie aufgrund der tagbasierten Zugriffskontrolle keinen Zugriff mehr haben, oder wenn Gruppierungen oder nicht primäre Filter auf Tabellen angewendet werden, werden in diesen Tabellen keine Daten mehr angezeigt.

Um die Daten anzuzeigen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Bearbeiten Sie Ihre Tabellenfilter so, dass sie die Kundendienstmitarbeiter, Warteschlangen oder Weiterleitungsprofile enthalten, auf die Sie Zugriff haben.
- Erstellen Sie einen neuen Bericht, der die Ressourcen enthält, auf die Sie Zugriff haben.
- Entfernen Sie die Gruppierungen und nicht-primären Filter aus der Tabelle.

Erstellen von Verlaufsmetrikenberichten

Amazon Connect Es enthält zwar integrierte historische Berichte, Sie können jedoch Ihre eigenen benutzerdefinierten Berichte erstellen, sodass Sie sich nur die Daten ansehen, die für Ihr Unternehmen von Interesse sind.

Anforderung

- Sie müssen eine Berechtigung für den Zugriff auf Metrikdaten besitzen. Die folgenden Sicherheitsprofile beinhalten diese Berechtigung: CallCenterManager und QualityAnalyst. Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofile](#).

Gruppierungsoptionen

Sie können die Metriken in Ihren Berichten auf verschiedene Weise gruppieren, um bessere Einsichten in die Leistung Ihres Kontakt-Centers zu erhalten.

Sie können Berichte nach Warteschlange, Kundendienstmitarbeiter, Kundendienstmitarbeiterhierarchie, Weiterleitungsprofil oder Telefonnummer gruppieren. Die Metrikberechnungen und daher die im Bericht angezeigten Metrikwerte unterscheiden sich, wenn Berichte anders gruppiert werden. Wenn Sie beispielsweise einen Bericht nach Warteschlange gruppieren, enthält der Wert einer Metrik alle der Warteschlange zugeordneten Kontakte. Wenn Sie einen Bericht nach Kundendienstmitarbeiter gruppieren, stellen die Werte für die Metriken, die Warteschlangen zugeordnet sind, möglicherweise nicht sehr viele Einsichten bereit.

Wenn Sie einen Bericht erstellen, werden die Werte für berechnete Metriken als Zeilen im Bericht angezeigt. Die Zeilen im Bericht werden nach der von Ihnen ausgewählten Gruppierungsoption gruppiert. Die Gruppierung der Daten ermöglicht Ihnen, globale Daten für Ihr Kontaktcenter oder spezifischere Daten für Warteschlangen, Kundendienstmitarbeiter, Weiterleitungsprofile oder die in Ihrem Kontaktzentrum definierte Kundendienstmitarbeiterhierarchie zu generieren.

Betrachten Sie beispielsweise die Metrik **Contacts handled** (Bearbeitete Kontakte). Diese Metrik weist die Anzahl der Kontakte auf, die während des für den Bericht definierten Zeitraums bearbeitet wurden. Dies sind die Ergebnisse auf der Grundlage der Gruppierung:

- **Queue (Warteschlange)** – Die Metrik ist die Gesamtzahl der während des Zeitraums von allen Kundendienstmitarbeitern in Ihrem Kontaktcenter bearbeiteten Kontakte in dieser Warteschlange.
- **Agent (Kundendienstmitarbeiter)** – Die Metrik ist die Gesamtzahl der während des Zeitraums von diesem Kundendienstmitarbeiter für alle Warteschlangen und Weiterleitungsprofile bearbeiteten Kontakte.
- **Routing Profile (Weiterleitungsprofil)** – Die Metrik ist die Gesamtzahl der während des Zeitraums von Kundendienstmitarbeitern, die diesem Weiterleitungsprofil zugewiesen sind, bearbeiteten Kontakte.
- **Queue (Warteschlange), Agent (Kundendienstmitarbeiter), Weiterleitungsprofil (Routing Profile)** – Die Metrik ist die Gesamtzahl der Kontakte, die von diesem Kundendienstmitarbeiter, der diesem Weiterleitungsprofil zugewiesen ist, in dieser Warteschlange bearbeiteten Kontakte.

Die Kundendienstmitarbeiter-Aktivität kann jeweils in einem Weiterleitungsprofil aufgenommen werden, aber Kundendienstmitarbeiter können über das Berichtszeitintervall zwischen den Weiterleitungsprofilen wechseln. Wenn Kundendienstmitarbeiter mehreren Weiterleitungsprofilen zugewiesen sind und Kontakte aus mehreren Warteschlangen bearbeiten, werden im Bericht für jedes Weiterleitungsprofil, das dem Kundendienstmitarbeiter zugewiesen ist, und die Warteschlange, aus der der Kundendienstmitarbeiter Kontakte bearbeitet hat, mehrere Zeilen erzeugt.

Filter

Sie können während der Anpassung von Berichten Filter hinzufügen, um zu steuern, welche Daten in den Bericht aufgenommen werden. Sie können nach Folgendem filtern:

- **Warteschlange** – Enthält nur Daten für die angegebenen Warteschlangen. Wenn Sie keine Warteschlangen angeben, werden alle Warteschlangen berücksichtigt.
- **Weiterleitungsprofil** – Enthält nur Daten für die Kundendienstmitarbeitern, die den angegebenen Weiterleitungsprofilen zugewiesen sind. Wenn Sie keine Weiterleitungsprofile angeben, werden die Daten aller Agenten für alle Weiterleitungsprofile berücksichtigt.
- **Kundendienstmitarbeiterhierarchie** – Enthält nur Daten für die Kontakte, die von Kundendienstmitarbeitern in den angegebenen Hierarchien verwaltet werden. Wenn Sie keine Hierarchie angeben, werden die Daten aller Kontakte, die von Agenten in allen Hierarchien

bearbeitet werden, berücksichtigt. Wenn nur eine Hierarchie angegeben ist, können Sie einen detaillierteren Filter innerhalb der Hierarchie auswählen.

- Telefonnummer – Enthält nur Daten für die Kontakte, die den angegebenen Telefonnummern zugeordnet sind. Wenn Sie keine Telefonnummer angeben, werden Daten für alle Kontakte, die mit allen Telefonnummern verknüpft sind, angezeigt.

Verfahrensweise zum Erstellen eines Verlaufsmetrikenberichts

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter [https://*Instanzname*.my.connect.aws/](https://<i>Instanzname</i>.my.connect.aws/) an.
2. Wählen Sie Analytik und Optimierung, Historische Metriken aus.
3. Wählen Sie einen der folgenden Berichtstypen aus, die Daten auf unterschiedliche Weise gruppieren und sortieren und unterschiedliche Metriken enthalten:
 - Queues (Warteschlangen)
 - Contact metrics (Kontaktmetriken)
 - Agent metrics (Kundendienstmitarbeitermetriken)
 - Kundendienstmitarbeiters (Kundendienstmitarbeiter)
 - Agent performance (Kundendienstmitarbeiterleistung)
 - [Bericht zur Prüfung der Kundendienstmitarbeiteraktivität](#)
 - Phone numbers (Telefonnummern)
 - Contact metrics (Kontaktmetriken)
4. Um Ihren Bericht anzupassen, wählen Sie auf das Zahnradsymbol aus.
5. Führen Sie auf der Registerkarte Interval & Time range (Intervall und Zeitbereich) folgende Aktionen aus:
 - a. Wählen Sie in Interval (Intervall) 30 minutes (30 Minuten) aus, um für jeden Zeitraum von 30 Minuten im Zeitbereich eine Zeile abzurufen, Daily (Täglich), um für jeden Tag im Zeitbereich eine Zeile abzurufen, oder Total (Gesamt), alle Daten für den Zeitbereich in einer einzelnen Zeile abzurufen.
 - b. Wählen Sie in Time Zone (Zeitzone) eine Zeitzone aus, um die Stunde festzulegen, zu der ein Tag beginnt. Um den Bericht beispielsweise an Ihrem Kalender auszurichten, wählen Sie die Zeitzone für Ihren Standort aus.

Sie sollten für Berichte über den Zeitverlauf hinweg die gleiche Zeitzone verwenden, um genaue und einheitliche Metrikdaten für Ihr Kontaktcenter zu erhalten. Die Verwendung unterschiedlicher Zeitzonen für verschiedene Berichte kann zu unterschiedlichen Daten für die gleiche Auswahl des Zeitraums führen.

- c. Die möglichen Werte für Time range (Zeitbereich) sind von dem Wert abhängig, den Sie in Interval (Intervall) auswählen. Alternativ können Sie einen benutzerdefinierten Zeitbereich angeben.

Bei Auswahl von Last x days (Letzte x Tage) und Month to date (Monat bisher) ist der aktuelle Tag nicht im Bericht enthalten. Yesterday (Gestern) gibt den vorherigen Kalendertag an, während Last 24 hours (Letzte 24 Stunden) die 24 Stunden vor dem aktuellen Zeitpunkt angibt.

6. (Optional) Wählen Sie auf der Registerkarte Groupings (Gruppierungen) bis zu fünf Gruppierungen aus. Wenn Sie eine einzelne Gruppierung auswählen, werden die nach dieser Option gruppiert. Wenn Sie mehrere Gruppierungsoption auswählen, werden die Daten nach der ersten Gruppierungsoption und dann nach den folgenden Gruppierungsoptionen gruppiert. Weitere Informationen finden Sie unter [Gruppierungsoptionen](#).
7. (Optional) Geben Sie auf der Registerkarte Filters (Filter) Filter an, um die Daten einzugrenzen, die in den Bericht aufgenommen werden sollen. Die verfügbaren Filter sind von den von Ihnen ausgewählten Gruppierungen abhängig. Weitere Informationen finden Sie unter [Filter](#).
8. Wählen Sie auf der Registerkarte Metrics (Metriken) die Metriken und Felder aus, die in den Bericht aufgenommen werden sollen. Ein Ausrufezeichen (!) wird neben allen Metriken angezeigt, die basierend auf den von Ihnen ausgewählten Gruppierungen nicht verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Definitionen von Verlaufsmetriken](#).
9. Wenn Sie mit dem Anpassen des Berichts fertig sind, wählen Sie Apply (Anwenden) aus.
10. (Optional) Um den Bericht zu zukünftigen Referenzzwecken zu speichern, wählen Sie Save (Speichern) aus, geben einen Namen für den Bericht an und klicken dann auf Save (Speichern).

Verlaufsberichtslimits

Historische Metrikberichte haben die folgenden Einschränkungen:

Servicekontingente

- Berichte über historische Kennzahlen verfügen über Servicequoten, z. B. Berichte pro Instance und Geplante Berichte pro Instance. Wenn Service-Kontingente überschritten werden, wird die folgende

Fehlermeldung angezeigt: Bericht kann nicht gespeichert werden. Weitere Hinweise zu diesen Kontingenten finden Sie unter [Amazon Connect Servicekontingenten](#)

Daten nur für aktive Warteschlangen

- Sie können nur Daten für aktive Warteschlangen abrufen. Eine Warteschlange ist inaktiv, wenn es keine Kontakte in der Warteschlange gibt und keine Kundendienstmitarbeiter verfügbar sind.

Fragen Sie Daten für jeweils drei Tage ab, für die letzten 2 Tage

- Wenn Sie einen Bericht mit 15-Minuten-Intervallen erstellen, können Sie Daten für jeweils drei Tage, also für die letzten 35 Tage, zurückgeben. In 30-Minuten-Intervallen können Sie Daten jeweils nur für drei Tage zurückgeben, die Daten sind jedoch auf der Grundlage der Aufbewahrungsdauer von Kontaktdatensätzen verfügbar.

Die Verfügbarkeit historischer Metrikdaten basiert auf der Aufbewahrungsdauer von Kontaktdatensätzen

- Historische Kennzahlen basieren auf Kontaktdatensätzen. Informationen zum aktuellen Aufbewahrungszeitraum für Kontaktdatensätze finden Sie unter [Amazon Connect Spezifikationen der Funktionen](#).

Informationen zu täglichen Intervallen und Gesamtintervallen

- Sie können bis zu 31 Tage in einer einzigen Anfrage auswählen.

Begrenzung auf 80.000 Zellen

Es gibt derzeit eine Begrenzung auf 80.000 Zellen für historische Metrikberichte und geplante Berichte. Dies gilt für die Gesamtzahl der Zellen (Spalten * Zeilen), die die Gruppierung und Filterung berücksichtigen.

Angenommen, Sie erstellen beispielsweise einen Bericht über historische Metriken mit diesen Kriterien:

- Gruppiert nach Agenten
- Mit einem Intervall von 30 Minuten

- In den letzten 24 Stunden
- Ist zum Einschluss von nur 5 Metriken konfiguriert
- Gefiltert, sodass nur Kontakte angezeigt werden, die bearbeitet wurden BasicQueue

Wenn in diesem BasicQueue Zeitraum nur 10 Agenten Kontakte bearbeitet haben, würden Sie erwarten, dass $(24*2) * 5*10 = 2400$ Zellen angezeigt werden, die auf das Limit von 80.000 angerechnet werden.

Eine Meldung informiert Sie, sobald Sie das Limit erreichen.

Planen von Verlaufsmetrikenberichten

Bevor Sie einen Bericht über historische Metriken planen, finden Sie hier einige Dinge, die Sie wissen sollten:

Andere können auf den Bericht zugreifen.

- Durch die Planung eines Berichts wird der Bericht allen anderen Benutzern in Ihrem Contact-Center zugänglich gemacht, die die Berechtigung haben, gespeicherte Berichte anzuzeigen.

Jeder mit Zeitplanberechtigungen kann den Zeitplan für Ihren Bericht erstellen, bearbeiten oder löschen

- Nachdem Sie einen Bericht veröffentlicht haben, kann jeder Benutzer mit den Berechtigungen Gespeicherte Berichte – Zeitplan in seinem Sicherheitsprofil den Zeitplan für Ihren Bericht erstellen, bearbeiten oder löschen. Sie können den eigentlichen Bericht nicht löschen.

Geplante Berichte befinden sich in einem Bucket Amazon S3

- Geplante Berichte werden als CSV-Dateien in dem Amazon S3 Bucket gespeichert, der für Berichte für Ihr Kontaktzentrum angegeben ist. Wenn Sie den geplanten Bericht einrichten, können Sie dem Speicherort Amazon S3 für die Berichtsdateien ein Präfix hinzufügen.
- Wenn der Bericht in Ihren Amazon S3 Bucket exportiert wird, enthält der Dateiname das Datum und die UTC-Uhrzeit der Erstellung des Berichts. Das Datum der letzten Änderung für die Datei wird in der Zeitzone für den Amazon S3 Bucket angezeigt und entspricht möglicherweise nicht der Erstellungszeit des Berichts, die in UTC angegeben ist.

Es gibt eine 15-minütige Verzögerung.

- Bei geplanten Berichten kommt es zu einer Verzögerung von 15 Minuten nach der geplanten Berichtszeit, bevor der Bericht erzeugt wird. Dies stellt sicher, dass der Bericht alle Daten für alle Aktivitäten enthält, die während des für den Bericht angegebenen Zeitraums stattgefunden haben. Daten aus Ihrem Kontaktcenter werden nicht sofort verarbeitet und sind nicht sofort für die Aufnahme in Berichte verfügbar. Daher werden einige Daten aus dem Zeitraum möglicherweise nicht in einem Bericht erfasst, wenn der Bericht in der Sekunde erstellt wird, in der der Zeitraum endet.
- Wenn Sie beispielsweise einen geplanten Bericht für den Zeitraum von 8:00 bis 17:00 Uhr erstellen und in Ihrem Callcenter zwischen 16:46:00 Uhr und 16:59:59 Uhr eine Aktivität vorhanden ist, werden die Daten über diese Aktivität möglicherweise nicht vor 17:00 Uhr aggregiert, wenn die Erstellung des Berichts geplant ist. Stattdessen wird der Bericht nach 17:15 Uhr erstellt, bis zu diesem Zeitpunkt werden die Daten der letzten 15 Minuten des Zeitraums in den Bericht aufgenommen.

Ein geplanter Bericht für gestern funktioniert wie ein Bericht für die letzten 24 Stunden.

- Yesterday (Gestern) gibt in der Regel den vorherigen Kalendertag an, während Last 24 hours (Letzte 24 Stunden) die 24 Stunden vor dem aktuellen Zeitpunkt angibt. Wenn Sie jedoch die Ausführung des Berichts Yesterday (Gestern) planen, funktioniert er wie der Bericht Last 24 hours (Letzte 24 Stunden).

Keine Meldung, wenn ein geplanter Bericht nicht ausgeführt wird

- Wenn ein geplanter Bericht nicht ausgeführt wird, erhalten Sie keine Meldung in der Amazon Connect -Benutzeroberfläche. Sie werden den Bericht an dem Amazon S3 Speicherort einfach nicht sehen.

Verwenden des Messaging-Systems zum Senden von geplanten Berichten per E-Mail

- Um einen geplanten Bericht per E-Mail an eine Liste von Mitarbeitern zu senden, müssen Sie die E-Mail mithilfe Ihres Nachrichtensystems manuell generieren. Amazon Connect bietet keine Option, um den geplanten Bericht automatisch per E-Mail zu versenden.

Verfahrensweise zum Planen eines Verlaufsmetrikenberichts

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter [https://*Instanzname*.my.connect.aws/](https://<i>Instanzname</i>.my.connect.aws/) an.
2. Erstellen Sie einen neuen Bericht und speichern Sie ihn oder öffnen Sie einen gespeicherten Bericht.
3. Wählen Sie den Abwärtspfeil neben Save (Speichern) oben rechts auf der Seite und anschließend Schedule (Planen) aus.
4. Geben Sie auf der Registerkarte Recurrence (Wiederholung) an, wie oft dieser Bericht ausgeführt werden soll (z. B. wöchentlich am Samstag) und den Bereich (z. B. ab Mitternacht für die letzten 5 Tage).
5. (Optional) Geben Sie auf der Registerkarte Zustelloptionen ein Präfix für den Speicherort für die Berichtsdateien an. Amazon S3
6. Wählen Sie Erstellen.

So löschen Sie einen geplanten Bericht

Um zu der Seite zu gelangen, auf der Sie einen geplanten Bericht löschen können, müssen Sie einen weiteren temporären geplanten Bericht erstellen.

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter [https://*Instanzname*.my.connect.aws/](https://<i>Instanzname</i>.my.connect.aws/) an.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Dashboards und Berichte aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Berichte anzeigen die Registerkarte Historische Kennzahlen aus.
4. Klicken oder tippen Sie auf den gespeicherten Bericht, der geplant wurde.
5. Wählen Sie den Abwärtspfeil neben Save (Speichern) oben rechts auf der Seite und anschließend Schedule (Planen) aus.
6. Wählen Sie Erstellen.
7. Wählen Sie auf der Seite Bericht planen neben den geplanten Berichten, die Sie löschen möchten, die Option Löschen aus.

Anweisungen zum Löschen von gespeicherten Berichten finden Sie unter [So löschen Sie gespeicherte Berichte](#).

Aktualisieren von Verlaufsmetrikenberichten

Nachdem Sie einen Bericht gespeichert haben, können Sie ihn jederzeit aktualisieren.

So aktualisieren Sie einen Verlaufsbericht zu Metriken

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter [https://*Instanzname*.my.connect.aws/](https://Instanzname.my.connect.aws/) an.
2. Wählen Sie Analytik und Optimierung, Gespeicherte Berichte.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Historical metrics (Verlaufsmetriken) den Namen des Berichts aus. Wählen Sie das Zahnradsymbol aus, aktualisieren Sie die Berichtseinstellungen wie notwendig. Wählen Sie anschließend Apply (Anwenden) aus.
4. Um den aktuellen Bericht zu aktualisieren, wählen Sie Save (Speichern) aus. Um Ihre Änderungen als neuen Bericht zu speichern, wählen Sie Save as (Speichern unter) aus.

Herunterladen von Verlaufsmetrikenberichten

Sie können die in einem Bericht enthaltenen Daten als CSV-Datei (Comma Separated Value) herunterladen, damit Sie sie mit anderen Anwendungen verwenden können. Wenn es für eine der ausgewählten Metriken keine Daten gibt, enthält das Feld in der heruntergeladenen CSV-Datei einen Bindestrich.

Herunterladen von Verlaufsberichten zu Metriken als CSV-Datei

1. *Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter [https://*Instanzname*.my.connect.aws/](https://Instanzname.my.connect.aws/) an.*
2. Erstellen Sie einen neuen Bericht oder öffnen Sie einen gespeicherten Bericht.
3. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil neben Save (Speichern) oben rechts auf der Seite. Wählen Sie Download CSV (CSV herunterladen) aus.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, bestätigen Sie, ob die Datei geöffnet oder gespeichert werden soll.

Die folgende Abbildung zeigt Metriken in einer Queue-Tabelle. Alle Zeiten im Online-Bericht sind in Stunden:Minuten:Sekunden (hh:mm:ss) angegeben. Unter dem Bild der Queue-Tabelle befindet sich ein Bild derselben Daten in einer heruntergeladenen CSV-Datei, die mit Excel geöffnet wurde. Alle Zeiten im heruntergeladenen Bericht sind in Sekunden angegeben.

Queue	Agent on contact time	Agent idle time	Average after contact work time
BasicQueue	186:15:05	49:24:56	46:32:42
Devicelssue	00:02:02	00:17:24	00:02:01
NetworkIssue	172:40:41	00:17:24	86:20:25
PasswordReset	00:02:40	00:17:24	00:00:21

All times in the online report are in hh:mm:ss.

Queue	Agent on contact time	Agent idle time	Average after contact work time
BasicQueue	670505	177896	167562
Devicelssue	122	1044	121
NetworkIssue	621641	1044	310825
PasswordReset	160	1044	21

All times in the downloaded report are in seconds.

Sie können die Sekunden in Minuten konvertieren, indem Sie eine Excel-Formel verwenden. Wenn Sie einen kurzen Bericht haben, können Sie die Daten alternativ aus Excel kopieren und einfügen, sodass das Format erhalten Amazon Connect bleibt.

Heruntergeladenes Intervall im ISO-Datumsformat

Das Intervall wird im ISO-Datumsformat heruntergeladen, wie in der folgenden Abbildung gezeigt. Wenn Sie einen Bericht über historische Messwerte herunterladen, wird das Intervall im ISO-Datenformat angegeben und entspricht nicht der Benutzeroberfläche. Verwenden Sie bei Bedarf Excel, um ihn in das gewünschte Format zu konvertieren.

Tip: when you download a historical metrics report, the interval will be in ISO date format, and won't match the UI. If needed, use Excel to convert it to the desired format.

Interval	Agent
1/28/20 12:00 AM - 1/29/20 12:00 AM	Jane
1/28/20 12:00 AM - 1/29/20 12:00 AM	John
1/29/20 12:00 AM - 1/30/20 12:00 AM	John

Herunterladen aller Verlaufsmetriken-Ergebnisse

Wenn Sie mehr als eine Seite oder zwei historische Metriken herunterladen müssen, empfehlen wir die folgenden Schritte:

1. Planen Sie, dass der Bericht so oft wie nötig ausgeführt wird.

Beispielsweise können Sie planen, dass der Bericht „Anmelden/Abmelden“ täglich um Mitternacht ausgeführt wird.

2. Der vollständige Bericht wird in Ihrem Amazon S3 Bucket gespeichert.
3. Gehen Sie zu Ihrem Amazon S3 Bucket und laden Sie den Bericht herunter.

Informationen zur Funktionsweise von geplanten Berichten finden Sie unter [Planen von Verlaufsmetrikenberichten](#).

Kundendienstmitarbeitern-Warteschlangen in einer Warteschlangen-Tabelle anzeigen

Standardmäßig werden Kundendienstmitarbeiterwarteschleifen nicht in der Warteschlangen-Tabelle eines Berichts mit historischen Kennzahlen angezeigt. Sie können wählen, ob sie angezeigt werden sollen.

Um Kundendienstmitarbeiterwarteschleifen in einer Warteschlangen-Tabelle anzuzeigen

1. Wählen Sie in einem Bericht über historische Metriken das Einstellungssymbol aus, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

Historical metrics: Queues Save

Interval	Time range	Time Zone
Total	Sep 10, 2020, 12:00 AM - Sep 17, 2020, 12:00 AM	UTC

Queue	Average queue abandon time	Average after contact work time	Average qu
-------	----------------------------	---------------------------------	------------

2. Wählen Sie Filter, Kundendienstmitarbeiterwarteschleifen anzeigen, Kundendienstmitarbeiterwarteschlangen aus und wählen Sie dann im Drop-down-Menü die Warteschlangen der Kundendienstmitarbeiter aus, die Sie in die Tabelle aufnehmen möchten. Diese Optionen werden in der folgenden Abbildung dargestellt.

Table Settings ×

Interval & Time range Groupings **Filters** Metrics

Queues that match these filters will be displayed on the table

Show agent queues

Queue	Agent queues
Agent queues	Show metrics only for contacts handled in these queues:
Routing profile	Search
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/> John (John Doe)
Phone number	<input type="checkbox"/> Jane (Jane Doe)

3. Wählen Sie Apply (Anwenden) aus. Die von Ihnen ausgewählten Kundendienstmitarbeiterwarteschlangen werden in der Tabelle Warteschlangen im Bericht mit historischen Kennzahlen angezeigt.

Wie viele Kontakte in der Warteschlange an einem bestimmten Datum

Anhand der historischen Metrikberichte können Sie nicht ermitteln, wie viele Kontakte sich an einem bestimmten Tag oder zu einer bestimmten Uhrzeit in der Warteschlange befanden.

Um diese Informationen in einem historischen Bericht zu speichern, benötigen Sie die Hilfe eines Entwicklers. Der Entwickler verwendet die [GetCurrentMetricData](#)API, um die Daten zu speichern, sodass Sie sie später nachschlagen können.

Bericht zur Prüfung der Kundendienstmitarbeiteraktivität

Die Prüfung der Kundendienstmitarbeiteraktivität ist wie eine Berichtsversion des [Kundendienstmitarbeitern-Event-Streams](#). Alle Daten in diesem Bericht befinden sich auch im Kundendienstmitarbeitern-Event-Stream.

Wenn Sie beispielsweise etwas im Auditbericht neu erstellen möchten, oder wenn Sie einen anderen Zeitraum neu erstellen möchten, können Sie dies mithilfe des Kundendienstmitarbeitern-Event-Streams tun.

Inhalt

- [Führen Sie den Auditbericht zur Kundendienstmitarbeiteraktivität aus](#)
- [Statusdefinitionen](#)
- [Wann ist der Status „Kundendienstmitarbeiter getrennt“, „Kontakt verpasst“ oder „Abgelehnt“?](#)
- [Für die Anzeige von Audit-Berichten zur Kundendienstmitarbeiteraktivität sind Berechtigungen erforderlich](#)
- [Tag-basierte Zugriffskontrolle für Kundendienstmitarbeiteraktivitäten, die Tag-basierte](#)

Führen Sie den Auditbericht zur Kundendienstmitarbeiteraktivität aus

Eine Liste der für dieses Verfahren erforderlichen Berechtigungen finden Sie unter [Erforderliche Berechtigungen zum Anzeigen von historischen Metrikenberichten](#).

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter <https://Instanzname.my.connect.aws/> an.
2. Wählen Sie Analytik und Optimierung, Historische Metriken, Kundendienstmitarbeitern, Prüfung der Kundendienstmitarbeiteraktivität aus.


3. Wählen Sie den Anmeldenamen, das Datum und die Zeitzone des Kundendienstmitarbeitern aus und wählen Sie dann Bericht erstellen aus.
4. Wählen Sie Download CSV (CSV herunterladen), um die Ergebnisse herunterzuladen.

Statusdefinitionen

Die folgenden Werte können in der Spalte Status des Auditberichts zur Kundendienstmitarbeiteraktivität erscheinen.

- Verfügbar: Der Kundendienstmitarbeiter hat seinen Status im Contact Control Panel (CCP) auf Verfügbar gesetzt. Kontakte können an sie weitergeleitet werden.
- Offline: Der Kundendienstmitarbeiter hat seinen Status im Contact Control Panel (CCP) auf Offline gesetzt. Kontakte können nicht an sie weitergeleitet werden.
- Benutzerdefinierter Status: Der Kundendienstmitarbeiter hat seinen Status im Contact Control Panel (CCP) auf einen benutzerdefinierten Status gesetzt. Kontakte können nicht an sie weitergeleitet werden.
- Beitretender Kunde: Der Status zwischen der Ankunft eines eingehenden Kontakts im Flow und der Weiterleitung an den Kundendienstmitarbeitern.
- Verbindungskundendienstmitarbeiter: Der Status zwischen der Weiterleitung eines eingehenden Kontakts an einen Kundendienstmitarbeitern und dem Empfang des Kontakts durch den Kundendienstmitarbeitern.
- Verbunden: Wenn ein eingehender Kontakt hergestellt wurde, indem der Kundendienstmitarbeiter in seinem CCP auf Accept klickt.
- Beschäftigt: Der Kundendienstmitarbeiter interagiert mit einem Kunden.
- Kundendienstmitarbeiter getrennt: Wenn der Kundendienstmitarbeiter beim eingehenden Kontakt innerhalb von 20 Sekunden nicht Annehmen oder Ablehnen wählt.
- Kunde anrufen: Der Status, bevor ein ausgehender Anruf hergestellt wird.
- Kontakt verpasst: Wenn der Kundendienstmitarbeiter einen Chat- oder Aufgabenkontakt verpasst.
- Kundendienstmitarbeiter für verpassten Anruf: Wenn ein Mitarbeiter einen Rückruf annimmt, den Anruf aber beendet, bevor der Kunde den Anruf beendet hat.
- Unterbrochen: Wenn ein Kontakt unterbrochen wurde, nachdem er über die CCP oder die öffentliche API mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden war.

- Telekommunikationsproblem: Wenn ein ausgehender Anruf beendet wird, bevor der Anruf hergestellt wurde. Beispielsweise ist ein Fehler mit der Softphone-Verbindung des Kundendienstmitarbeitern aufgetreten.

 Note

Wenn ein Status in Ihrem Bericht erscheint, aber nicht auf dieser Seite aufgeführt ist, handelt es sich um einen benutzerdefinierten Status, der von Ihrer Organisation erstellt wurde. Wenden Sie sich an Ihren Amazon Connect Administrator, um die Definition zu erfahren.

Wann ist der Status „Kundendienstmitarbeiter getrennt“, „Kontakt verpasst“ oder „Abgelehnt“?

Im Folgenden finden Sie eine Zusammenfassung darüber, wann die Spalte Status Agent getrennt, Kontakt verpasst oder Abgelehnt zeigen kann:

- Sprachkontakt
 - Wenn jemand einen Sprachkontakt verpasst, lautet der Status im Kundendienstmitarbeiter-Audit Kundendienstmitarbeiter nicht verbunden.
 - Wenn jemand einen Sprachkontakt verpasst, lautet der Status im Kundendienstmitarbeiter-Audit Kundendienstmitarbeiter getrennt.
- Chat-Kontakt
 - Wenn jemand einen Chat-Kontakt verpasst, lautet der Status im Kundendienstmitarbeiter-Audit Kontakt verpasst.
 - Wenn jemand einen Chat-Kontakt ablehnt, lautet der Status im Kundendienstmitarbeiter-Audit Kontakt verpasst.
- Aufgabenkontakt
 - Wenn jemand einen Aufgabenkontakt verpasst, lautet der Status im Kundendienstmitarbeiter-Audit Kontakt verpasst.
 - Wenn jemand einen Aufgabenkontakt ablehnt, lautet der Status im Kundendienstmitarbeiter-Audit Abgelehnt.

Für die Anzeige von Audit-Berichten zur Kundendienstmitarbeiteraktivität sind Berechtigungen erforderlich

Um Echtzeit-Metrikberichte anzeigen zu können, müssen Sie einem Sicherheitsprofil zugeordnet sein, das entweder die Berechtigung Access metrics – Access oder Real-time metrics – Access hat. Beachten Sie das folgende Verhalten, wenn Sie diese Berechtigungen zuweisen:

- Wenn Access metrics – Access ausgewählt ist, werden die Berechtigungen Echtzeit-Metriken, Historische Metriken und Audit-Aktivitäten des Kundendienstmitarbeiters ebenfalls automatisch zugewiesen.
- Wenn Access metrics – Access zugewiesen ist, haben Sie Zugriff auf alle Echtzeit- und historischen Metrikberichte.

Analytics and Optimization ⓘ										
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>

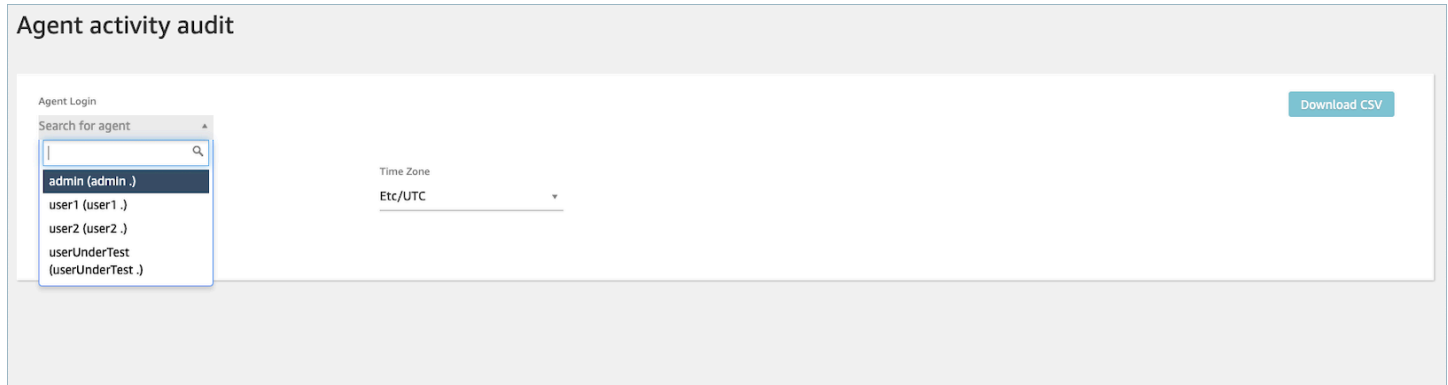
Wenn nur Überwachung der Kundendienstmitarbeiteraktivität – Zugriff ausgewählt ist, haben Sie nur Zugriff auf den Auditbericht zur Kundendienstmitarbeiteraktivität und keine anderen Analyseseiten oder Berichte. Die folgende Abbildung zeigt den Bereich „Analyse und Optimierung“, wobei nur die Option „Kundendienstmitarbeiteraktivität – Zugriff“ ausgewählt ist.

Analytics and Optimization ⓘ										
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>

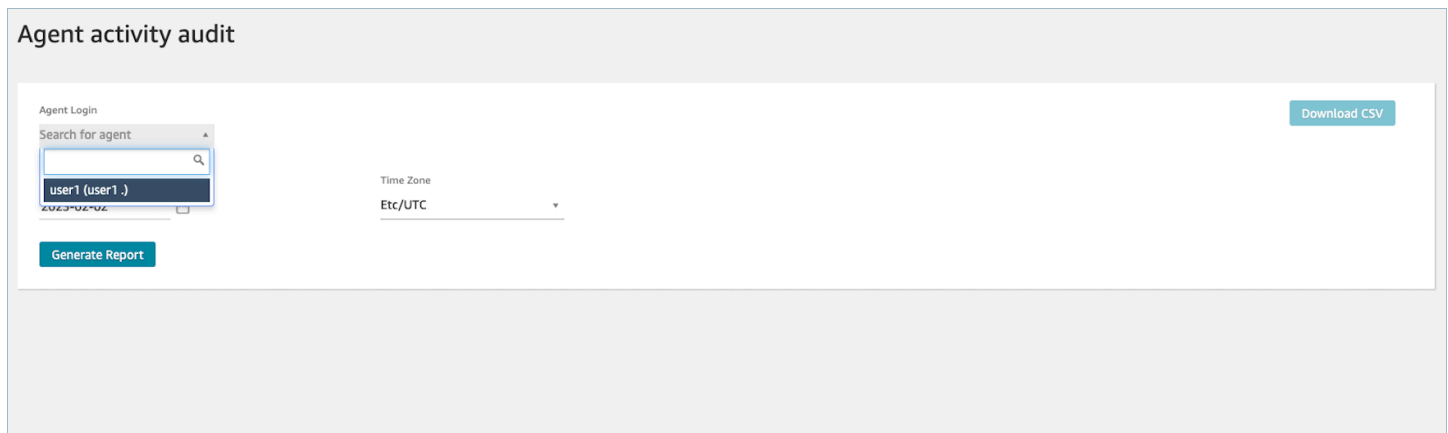
Tag-basierte Zugriffskontrolle für Kundendienstmitarbeiteraktivitäten, die Tag-basierte

Sie können Ressourcen-Tags und Zugriffskontroll-Tags verwenden, um Benutzern einen detaillierten Zugriff auf den Auditbericht zur Kundendienstmitarbeiteraktivität zu gewähren. Sie können beispielsweise steuern, wer Zugriff auf den Kundendienstmitarbeiterstatusverlauf für bestimmte Benutzer im Bericht hat. Die folgenden Bilder zeigen Beispielansichten des Auditberichts zur Kundendienstmitarbeiteraktivität mit und ohne tagbasierte Zugriffskontrollen:

Ohne tagbasierte Zugriffskontrollen sehen Sie alle Kundendienstmitarbeitern:



Wenn Sie tagbasierte Zugriffskontrollen verwenden, können Sie eine begrenzte Anzahl von Kundendienstmitarbeitern sehen:



Tag-basierte Zugriffskontrollen sind für Echtzeit-Metriken verfügbar. Sie gelten jedoch nicht für andere historische Metrikberichte oder den Anmelde-/Abmeldebericht. Weitere Informationen finden Sie unter [Tag-basierte Zugriffskontrolle mit Echtzeit-Metriken](#).

Tag-basierte Zugriffskontrollen ermöglichen es Ihnen, den detaillierten Zugriff auf bestimmte Ressourcen auf der Grundlage der zugewiesenen Ressourcen-Tags zu konfigurieren. Sie können tagbasierte Zugriffskontrollen mithilfe der API/SDK oder der Admin-Website (für unterstützte Ressourcen) konfigurieren. Amazon Connect Sie müssen Benutzerressourcen-Tags und

Zugriffskontroll-Tags konfigurieren, bevor die tagbasierte Zugriffskontrolle auf Benutzer für den Auditbericht zur Kundendienstmitarbeiteraktivität angewendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Markieren von Ressourcen in Amazon Connect](#) und [Tag-basierte Zugriffskontrolle](#).

So aktivieren Sie die tagbasierte Zugriffskontrolle für den Auditbericht zur Kundendienstmitarbeiteraktivität





Um den Zugriff von Benutzern auf den Auditbericht zur Kundendienstmitarbeiteraktivität mithilfe von Tags zu steuern, müssen Sie zunächst Benutzerressourcen-Tags und Zugriffskontroll-Tags konfigurieren. Nachdem Ihre Ressourcen-Tags und Zugriffskontroll-Tags konfiguriert wurden, müssen Sie die entsprechenden Berechtigungen anwenden.

Nachdem Ihre Ressourcen-Tags, Zugriffssteuerungs-Tags und Berechtigungen entsprechend konfiguriert wurden, werden Sie die Zugriffskontrollen auf die Benutzer für den Auditbericht zur Kundendienstmitarbeiteraktivität anwenden.

Weitere Informationen zur Kennzeichnung von Ressourcen und zur tagbasierten Zugriffskontrolle finden Sie unter [Markieren von Ressourcen in Amazon Connect](#) und [Amazon Connect Tag-basierte Zugriffskontrolle](#)

Berechtigungen

Um Auditberichte zur Kundendienstmitarbeiteraktivität mit angewendeten Tag-basierten Zugriffskontrollen anzeigen zu können, müssen Sie einem Sicherheitsprofil zugewiesen sein, für das Access für die Kundendienstmitarbeiteraktivitätsprüfung oder Access für die Zugriffsmetriken ausgewählt ist, zusammen mit dem Zugriff auf die Benutzerressource. Beachten Sie, dass, wenn Sie Access-Metriken aktivieren, Echtzeit-Metriken, Historische Metriken und Kundendienstmitarbeiteraktivitäts-Audit automatisch ausgefüllt werden, sodass Sie Benutzern ermöglichen, alle Daten für historische Metriken zu sehen, für die derzeit keine tagbasierten Zugriffskontrollen angewendet werden.

Analytics and Optimization 										
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics 	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics 	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit 	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>

Analytics and Optimization										
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>

Users and permissions							
Type	All	View	Edit	Create	Remove	Enable / Disable	Edit permission
Users	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anmelde-/Abmeldeberichte

Im Login/Logout-Bericht werden die Anmelde- und Abmeldeinformationen für die Benutzer in Ihrem Contact Center (z. B. Kundendienstmitarbeitern, Manager und Administratoren) angezeigt. Für jede Benutzer-Sitzung werden die An- und Abmeldezeiten als Zeile im Bericht angezeigt. Sie können den Bericht verwenden, um die Zeit zu ermitteln, in der Benutzer bei Amazon Connect angemeldet waren. Der Bericht zeigt auch die Zeitspanne für jede Sitzung an, in der der Benutzer bei Amazon Connect angemeldet war.

Important

Standardmäßig wird ein Kundendienstmitarbeiter nicht abgemeldet, wenn er sein CCP-Fenster schließt. Sofern Sie [Ihren CCP nicht für die automatische Abmeldung](#) angepasst haben, müssen die Kundendienstmitarbeiter die Schaltfläche Logout wählen. Bis sie auf die Schaltfläche Logout klicken, werden sie im Login/Logout-Bericht als angemeldet angezeigt.

Limit für den Login/Logout-Bericht: 10.000 Zeilen

- Wenn Sie versuchen, einen Login/Logout-Bericht mit mehr als 10.000 Zeilen zu erstellen, wird dieser nicht abgeschlossen.
- Auf der Seite mit dem Login/Logout-Bericht werden nur 10.000 angezeigt.

- Wenn Sie einen Login/Logout-Bericht planen, der mehr als 10.000 Zeilen enthält, schlägt der Bericht fehl. Außerdem wird keine Berichtsausgabe in Ihrem S3-Bucket gespeichert, und Sie können den Bericht nicht anzeigen.
- Wenn Sie über ein Kontaktzentrum mit vielen Benutzern verfügen und Ihre Berichte nicht fertiggestellt sind, können Sie einen kürzeren Zeitraum angeben, um die Größe des erzeugten Berichts zu reduzieren, oder Filter auf den Bericht anwenden, wie beispielsweise ein Weiterleitungsprofil oder eine Kundendienstmitarbeiter-Hierarchie. Sie können anschließend weitere Filter verwenden, um alle An- und Abmeldedaten für Ihre Instance zu erfassen.

Erforderliche Berechtigungen für den Zugriff auf den Login/Logout-Bericht

Bevor Sie einen Login/Logout-Bericht erstellen können, müssen Ihrem Sicherheitsprofil die folgenden Berechtigungen zugewiesen sein: Login/Logout-Bericht – Anzeigen.

Metrics and Quality ⓘ					
Type	All	Access	View	Edit	Create
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rules	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recorded conversations (redacted) ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Login/Logout report	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manager monitor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Standardmäßig verfügt das Amazon Connect Admin-Sicherheitsprofil über diese Berechtigungen.

Informationen zum Hinzufügen weiterer Berechtigungen zu einem vorhandenen Sicherheitsprofil finden Sie unter [Aktualisieren von Sicherheitsprofilen](#).

Generieren Sie einen Login/Logout-Bericht

Ein Login/Logout-Bericht enthält nur Anmelde- oder Abmeldeaktionen Ihrer Benutzer, die während des angegebenen Zeitraums stattgefunden haben.

- Wenn sich ein Benutzer während des Zeitraums angemeldet hat und sich nicht abgemeldet hat, zeigt der Bericht zwar eine Anmeldezeit, jedoch keine Abmeldezeit an.
- Wenn sich der Benutzer vor Beginn des Zeitraums angemeldet und anschließend während des Zeitraums abgemeldet hat, zeigt der Bericht sowohl die Anmelde- als auch die Abmeldezeit an, auch wenn die Anmeldung vor Beginn des Zeitraums erfolgte. So können Sie sich die Dauer der Benutzer-Sitzung anzeigen lassen, die mit der letzten Abmeldung verbunden ist.

Um einen Login/Logout-Bericht zu erstellen

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect-Admin-Website unter <https://instance.name.my.connect.aws/> an.
2. Wählen Sie Analytik und Optimierung, Login/Logout-Bericht.
3. Wählen Sie auf der Seite Login/Logout-Bericht den Zeitbereich für die Datensätze aus, die in den Bericht aufgenommen werden sollen. Wählen Sie Custom time range, um einen Zeitraum von bis zu 7 Tagen anzugeben. Diese Konfiguration wird in der folgenden Abbildung dargestellt.

Login/Logout report

Time range and filters

Time range
Custom time range

Start date
2020-09-01

End date
2020-09-07

Time zone
UTC

Filter by
None (show all agents)

Generate report

Use **Custom time range** to specify a range up to 7 days.

4. Wählen Sie die Time zone (Zeitzone) aus, die für Ihren Bericht verwendet werden soll.

5. Um die im Bericht enthaltenen Daten zu filtern, wählen Sie unter Filter by (Filtern nach) einen Wert aus.
6. Klicken Sie auf Generate report (Bericht erstellen) und auf Save (Speichern).
7. Geben Sie einen Namen für den Bericht an und klicken Sie auf Save (Speichern).

Bearbeiten eines gespeicherten Anmelde/Abmeldeberichts

Nachdem Sie Ihren Bericht gespeichert haben, können Sie ihn jederzeit bearbeiten. Wenn Sie einen gespeicherten Bericht öffnen, zeigen der angezeigte Zeitraum und Datumsbereich das Datum und die Uhrzeit an, die beim Speichern des Berichts definiert wurden.

Bearbeiten eines gespeicherten Anmelde/Abmeldeberichts

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect-Admin-Website unter [https://*instance name*.my.connect.aws/](https://instance_name.my.connect.aws/) an.
2. Wählen Sie Analytik und Optimierung, Gespeicherte Berichte.
3. Wählen Sie Login/Logout-Bericht und wählen Sie den Bericht aus, den Sie bearbeiten möchten.
4. Aktualisieren Sie die Einstellungen für Time range (Zeitraum), Time zone (Zeitzone) und Filter by (Filtern nach).
5. Um einen vorhandenen Bericht zu überschreiben, klicken Sie auf Save (Speichern).
6. Um die Änderungen als neuen Bericht zu speichern, klicken Sie auf Save (Speichern) und dann auf Save as (Speichern unter). Geben Sie einen Namen für den Bericht an und klicken Sie auf Save as (Speichern unter).

Laden Sie einen Login/Logout-Bericht als CSV-Datei herunter

Wenn Sie einen Bericht erstellt haben, können Sie ihn als CSV-Datei (Comma Separated Value) herunterladen, sodass Sie ihn in anderen Anwendungen, z. B. in einer Tabelle oder Datenbank, verwenden und mit den darin enthaltenen Daten arbeiten können.

So laden Sie einen Bericht als CSV-Datei herunter

1. Öffnen Sie den herunterzuladenden Bericht.
2. Wählen Sie auf der Seite Login/Logout-Bericht oben rechts das Menü (Pfeil) Bericht teilen neben Speichern.

3. Wählen Sie CSV herunterladen aus. Die Datei Login_Logout_report.csv wird auf Ihren Computer heruntergeladen.

Teilen Sie einen Login/Logout-Bericht

Um den Bericht anderen Personen in Ihrer Organisation zugänglich zu machen, können Sie einen Bericht freigeben. Personen können nur dann auf den Bericht zugreifen, wenn sie in Amazon Connect über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

Um einen Login/Logout-Bericht zu teilen

1. Wählen Sie auf der Seite Login/Logout-Bericht oben rechts das Menü (Pfeil) Bericht teilen neben Speichern.
2. Wählen Sie Share report (Bericht freigeben) aus.
3. Um die URL in den Bericht zu kopieren, wählen Sie Copy link address (Linkadresse kopieren) aus. Sie können die URL an andere Personen in Ihrer Organisation senden, indem Sie den Link in eine E-Mail oder ein anderes Dokument einfügen.
4. Um den Bericht in Ihrer Organisation zu veröffentlichen, bewegen Sie den Schalter für Publish report to organization (Bericht in Organisation veröffentlichen) auf On (Ein).
5. Wählen Sie Speichern.

Planen Sie einen Login/Logout-Bericht

Um einen Bericht mit den gleichen Einstellungen zu regelmäßigen Zeiten zu erstellen, können Sie den Bericht so planen, dass er täglich oder an bestimmten Tagen der Woche ausgeführt wird. Beachten Sie, dass geplante Login/Logout-Berichte anders funktionieren als Login/Logout-Berichte, die Sie über die Benutzeroberfläche für einen bestimmten Zeitraum [generieren](#).

Wissenswertes

- Wenn Sie einen Bericht planen, wird er automatisch in Ihrer Organisation veröffentlicht. Alle Personen mit entsprechenden Berechtigungen können den Bericht einsehen. Benutzer mit allen Berechtigungen für Login/Logout-Berichte können den Bericht auch bearbeiten, planen oder löschen.
- Bei geplanten Login/Logout-Berichten entspricht der Wert des letzten Fensters immer den letzten 24 Stunden.

- Ein geplanter Bericht wird immer um 12 Uhr an dem von Ihnen gewählten Tag in der von Ihnen gewählten Zeitzone ausgeführt.

Wenn Sie z. B. Mittwoch auswählen, wird der Bericht am Mittwoch um Mitternacht ausgeführt und enthält keine Daten für Mittwoch.

- Geplante Berichte werden als CSV-Dateien in Ihrem Amazon S3-Bucket gespeichert. Als Standardzeitzone ist UTC festgelegt. Damit der Bericht um 24 Uhr Ihrer Ortszeit ausgeführt wird, wählen Sie anstelle der Standardzeitzone Ihre Zeitzone aus.
- Um einen geplanten Bericht per E-Mail an eine Liste von Mitarbeitern zu senden, müssen Sie die E-Mail manuell über Ihr Nachrichtensystem erstellen. Amazon Connect bietet keine Option, um den geplanten Bericht automatisch per E-Mail zu versenden.

Wie plane ich einen Login/Logout-Bericht

1. Wenn Sie bereits einen gespeicherten zu planenden Bericht geöffnet haben, fahren Sie mit Schritt 4 fort. Andernfalls wählen Sie im Dashboard Analyse und Optimierung , Dashboards und meldet .
2. Wählen Sie Login/Logout-Bericht aus.
3. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Zeile mit dem Namen des zu planenden Berichts und klicken Sie auf das Symbol Schedule report (Bericht planen).
4. Wählen Sie auf der Seite Schedule report (Bericht planen) unter Recurrence (Wiederholung) für Generate this report (Diesen Bericht erzeugen) aus, ob Sie den Bericht Daily (täglich) oder Weekly (wöchentlich) erstellen möchten.
5. Wenn Sie Weekly (wöchentlich) wählen, wählen Sie den Tag oder die Tage der Woche aus, an denen der Bericht ausgeführt werden soll.
6. Wählen Sie die Time zone (Zeitzone) aus.
7. Um dem S3-Pfad des gespeicherten Berichts ein Präfix hinzuzufügen, wählen Sie Delivery Options (Bereitstellungsoptionen) aus und geben in das Feld Prefix (Präfix) einen Wert ein.

Das Präfix wird dem Pfad zwischen /Reports und dem Berichtsnamen hinzugefügt. Beispiel: .../Reports/*mein-präfix*/Berichtsname-YYYY-MM-DD...

8. Wählen Sie Erstellen.

Sie können den Zeitplan für einen geplanten Bericht jederzeit ändern oder löschen.

So bearbeiten oder löschen Sie den Zeitplan für einen Bericht

1. Befolgen Sie die Schritte im vorherigen Abschnitt, um die Seite Schedule report (Bericht planen) zu öffnen.
2. Um den Zeitplan zu bearbeiten, wählen Sie Edit (Bearbeiten), aktualisieren wie gewünscht die Optionen Recurrence (Wiederholung) und Delivery Options (Bereitstellungsoptionen) und klicken anschließend auf Save (Speichern).
3. Um den Zeitplan für den Bericht zu löschen, wählen Sie Delete (Löschen) aus und klicken anschließend im Bestätigungsdialog erneut auf Delete (Löschen).

Gespeicherten Login/Logout-Bericht löschen

Befinden sich in Ihrer Berichtsbibliothek zu viele Berichte? Wenn Sie einen gespeicherten Bericht nicht mehr verwenden möchten, können Sie ihn löschen. Beim Löschen eines Berichts löschen Sie nur die Einstellungen für den Bericht, nicht aber alle Berichte, die bereits mit diesen Einstellungen erzeugt wurden. Es werden keine CSV-Dateien, die aus einem geplanten Bericht erstellt wurden, aus Ihrem S3-Bucket entfernt.

Einen gespeicherten Login/Logout-Bericht bearbeiten oder löschen

1. Öffnen Sie Ihr Amazon-Connect-Dashboard.
2. Wählen Sie Analytik und Optimierung, Gespeicherte Berichte.
3. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Zeile, in der der Bericht gelöscht werden soll, und wählen Sie das Symbol Delete (Löschen).
4. Klicken Sie erneut auf Delete (Löschen).

Tag-basierte Zugriffskontrolle

Amazon Connect unterstützt derzeit keine tagbasierten Zugriffskontrollen für Login/Logout-Berichte.

Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams in Amazon Connect

Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams in Amazon Connect sind Amazon Kinesis Data Streams, die Ihnen in nahezu Echtzeit eine Berichterstattung über die Aktivitäten von Kundendienstmitarbeitern innerhalb Ihrer Amazon-Connect-Instance ermöglichen. Die im Stream veröffentlichten Ereignisse umfassen folgende CCP-Ereignisse:

- Agentenanmeldung
- Agentenabmeldung
- Kundendienstmitarbeiter stellt eine Verbindung mit einem Kontakt her
- Änderung des Kundendienstmitarbeiterstatus, z. B. in „Verfügbar“, um Kontakte zu bearbeiten, oder bei Pause oder Training

Sie können die Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams verwenden, um Dashboards zu erstellen, die Kundendienstmitarbeiterinformationen und -ereignisse anzeigen, Streams in Personaleinsatzplanungslösungen (PEP) integrieren und Warntools konfigurieren, um benutzerdefinierte Benachrichtigungen über bestimmte Aktivitäten von Kundendienstmitarbeitern auszulösen. Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams unterstützen Sie dabei, den Einsatz und die Effizienz von Kundendienstmitarbeitern zu steuern.

Inhalt

- [Aktivieren von Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams](#)
- [Beispiel für einen Kundendienstmitarbeiterereignis-Stream](#)
- [Bestimmen, wie viel Zeit ein Kundendienstmitarbeiter mit ACW verbringt](#)
- [Datenmodell für Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams](#)

Aktivieren von Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams

Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams sind nicht standardmäßig aktiviert. Bevor Sie Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams in Amazon Connect aktivieren können, müssen Sie in Amazon Kinesis Data Streams einen Datenstrom erstellen. Wählen Sie dann den Kinesis-Stream als Stream aus, der für die Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams verwendet werden soll. Auch wenn Sie den gleichen Stream sowohl für Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams als auch für Kontaktdatensätze verwenden können, ist die Verwaltung und das Abrufen von Daten aus dem Stream viel einfacher, wenn Sie für jeden Stream einen eigenen Stream verwenden. Weitere Informationen finden Sie im [Entwicklerleitfaden für Amazon Kinesis Data Streams](#).

Wenn Daten an Kinesis gesendet werden, wird als Partitionsschlüssel der Amazon-Ressourcenname (ARN) für Kundendienstmitarbeiter verwendet. Alle Ereignisse für einen einzelnen Kundendienstmitarbeiter werden an den gleichen Shard gesendet, und alle Resharding-Ereignisse im Stream werden ignoriert.

Note

Wenn Sie eine serverseitige Verschlüsselung für den Kinesis-Stream aktivieren, den Sie für Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams auswählen, kann Amazon Connect keine Veröffentlichung im Stream vornehmen. Das liegt daran, dass keine Berechtigung für `kms:GenerateDataKey` in Kinesis vorliegt. Um dieses Problem zu umgehen, aktivieren Sie zunächst die Verschlüsselung für geplante Berichte oder Anrufaufzeichnungen. Als Nächstes erstellen Sie ein KMS, das KMS für die Verschlüsselung AWS KMS key verwendet. Wählen Sie dann schließlich den gleichen KMS-Schlüssel für Ihren Kinesis-Datenstrom aus, den Sie für die Verschlüsselung von geplanten Berichten oder Anrufaufzeichnungen verwenden, sodass Amazon Connect über die entsprechenden Berechtigungen zum Verschlüsseln der an Kinesis gesendeten Daten verfügt. Weitere Informationen zum Erstellen eines KMS-Schlüssels finden Sie unter [Erstellen von Schlüsseln](#).

So aktivieren Sie Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Konsole in der Spalte Instance Alias (Instance-Alias) den Namen der Instance aus, für die Sie die Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams aktivieren möchten.
3. Klicken Sie auf Data streaming (Daten-Streaming) und wählen Sie anschließend Enable data streaming (Daten-Streaming aktivieren) aus.
4. Wählen Sie unter Agenten-Ereignisse den zu verwendenden Kinesis-Stream und anschließend Speichern aus.

Beispiel für einen Kundendienstmitarbeiterereignis-Stream

Im folgenden Beispiel für einen Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstream wird der/die Kundendienstmitarbeiter:in einem Weiterleitungsprofil zugewiesen, gemäß dem er/sie sowohl Chats als auch Anrufe annehmen muss. Er kann einen Anruf annehmen oder bis zu drei Chats gleichzeitig führen.

Note

Informationen darüber, wie viele Chats und Aufgaben Kundendienstmitarbeiter gleichzeitig bearbeiten können, finden Sie unter [Amazon Connect Servicekontingenten](#).

```

{
  "AWSAccountId": "012345678901",
  "AgentARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
  dddd-111111111111/agent/agent-ARN",
  "CurrentAgentSnapshot":
  {
    "AgentStatus": {
      "ARN": "example-ARN", //The ARN for the agent's current agent status (not
for the agent).
      "Name": "Available", //This shows the agent status in the CCP is set to
Available.
      "StartTimestamp": "2019-08-13T20:52:30.704Z"
    },
    "NextAgentStatus": {
      "Name": "Lunch", //They set their next status, which pauses new contacts
being routed to them while they finish their current contacts.
      "ARN": "example-ARN2", //The ARN of the agent status that the agent has
set as their next status.
      "EnqueuedTimestamp": "2019-08-13T20:58:00.004Z", //When the agent set
their next status and paused routing of incoming contacts.
    }
  },
  "Configuration": {
    "AgentHierarchyGroups": null,
    "FirstName": "AgentEventStreamTest",
    "LastName": "Agent",
    "Proficiencies": [{
      "Level": 3.0,
      "Name": "Technology",
      "Value": "Kinesis"
    }, {
      "Level": 1.0,
      "Name": "Location",
      "Value": "WA"
    }
  ],
  "RoutingProfile": {
    "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-
    cccc-dddd-111111111111/routing-profile/routing-profile-ARN",
    "Concurrency": [
      {
        "AvailableSlots": 3, //This shows the agent has 3 slots
available.
        //They aren't on any chats right now.
      }
    ]
  }
}

```



```

        "Channel": "CHAT",
        "MaximumSlots": 3 //The agent's routing profile allows them to
take up to 3 chats.
    },
    {
        "AvailableSlots": 1, //The agent has 1 slot available to take a
call.
        "Channel": "VOICE",
        "MaximumSlots": 1 //The agent's routing profile allows them to
take 1 call at a time.
    }
],
"DefaultOutboundQueue": {
    "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/aaaaaaaa-
bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN",
    "Channels": [
        "VOICE" //This outbound queue only works for calls.
    ],
    "Name": "OutboundQueue"
},
"InboundQueues": [
    {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/
aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/agent/agent-ARN",
        "Channels": [
            "VOICE",
            "CHAT"
        ],
        "Name": null //This queue has a name of "null" because it's an
agent queue,
//and agent queues don't have names.
    },
    {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/
aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN",
        "Channels": [
            "CHAT",
            "VOICE"
        ],
        "Name": "Omni-channel-queue" //This inbound queue takes both
chats and calls.
    }
],
"Name": "AgentEventStreamProfile"

```

```
    },
    "Username": "aestest"
  },
  "Contacts": [ ]
},
"EventId": "EventId-1",
"EventTimestamp": "2019-08-13T20:58:44.031Z",
"EventType": "HEART_BEAT",
"InstanceARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
dddd-111111111111",
"PreviousAgentSnapshot": {
  "AgentStatus": {
    "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
dddd-111111111111/agent-state/agent-state-ARN",
    "Name": "Offline",
    "StartTimestamp": "2019-08-13T20:52:30.704Z"
  },
  "Configuration": {
    "AgentHierarchyGroups": null,
    "FirstName": "AgentEventStreamTest",
    "LastName": "Agent",
    "Proficiencies": [{
      "Level": 3.0,
      "Name": "Technology",
      "Value": "Kinesis"
    }, {
      "Level": 1.0,
      "Name": "Location",
      "Value": "WA"
    }
  ],
  "RoutingProfile": {
    "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-
cccc-dddd-111111111111/routing-profile/routing-profile-ARN",
    "Concurrency": [
      {
        "AvailableSlots": 3,
        "Channel": "CHAT",
        "MaximumSlots": 3
      },
      {
        "AvailableSlots": 1,
        "Channel": "VOICE",
        "MaximumSlots": 1
      }
    ]
  }
}
```

```

    ],
    "DefaultOutboundQueue": {
      "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/aaaaaaaa-
bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN",
      "Channels": [
        "VOICE"
      ],
      "Name": "OutboundQueue"
    },
    "InboundQueues": [
      {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/
aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/agent/agent-ARN",
        "Channels": [
          "VOICE",
          "CHAT"
        ],
        "Name": null
      },
      {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-west-2:012345678901:instance/
aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN",
        "Channels": [
          "CHAT",
          "VOICE"
        ],
        "Name": "Omni-channel-queue"
      }
    ],
    "Name": "AgentEventStreamProfile"
  },
  "Username": "aestest"
},
"Contacts": [ ]
},
"Version": "2017-10-01"
}

```

Bestimmen, wie viel Zeit ein Kundendienstmitarbeiter mit ACW verbringt

Es gibt kein Ereignis im Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstream, das Ihnen mitteilt, wie lange sich ein Kontakt im ACW-Status befindet, und folglich, wie viel Zeit ein Kundendienstmitarbeiter mit ACW

verbringt. Es gibt jedoch weitere Daten im Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstream, anhand derer Sie dies herausfinden können.

Ermitteln Sie zunächst, wann der Kontakt in den ACW-Status eingetreten ist. Gehen Sie hierzu wie folgt vor:

1. Ermitteln Sie, wann das Gespräch zwischen dem Kontakt und dem Kundendienstmitarbeiter ENDED.
2. Zeigen Sie den `StateStartTimeStamp` für das Ereignis an.

In der folgenden Ausgabe des Agenten-Event-Streams wechselt der Kontakt beispielsweise bei `"StateStartTimeStamp` „in den ACW-Status: „2019-05-25T 18:55:27.017 Z“.

Tip

Im Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstream werden Ereignisse in umgekehrter chronologischer Reihenfolge aufgelistet. Wir empfehlen, die folgenden Beispiele durchzulesen, wobei Sie jeweils am Ende des Beispiels beginnen.

```
{
  "AWSAccountId": "012345678901",
  "AgentARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
  dddd-111111111111/agent/agent-ARN",
  "CurrentAgentSnapshot": {
    "AgentStatus": {
      "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
  dddd-111111111111/agent-state/agent-state-ARN",
      "Name": "Available", //This just refers to the status that the agent sets
  manually in the CCP.
      It means they are ready to handle contacts, not say, on Break.
      "StartTimeStamp": "2019-05-25T18:43:59.049Z"
    },
    "Configuration": {
      "AgentHierarchyGroups": null,
      "FirstName": "(Removed)",
      "LastName": "(Removed)",
      "RoutingProfile": {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-
  cccc-111111111111/routing-profile/routing-profile-ARN",
```

```

    "DefaultOutboundQueue": {
      "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-
bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
      "Name": "BasicQueue"
    },
    "InboundQueues": [
      {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/
aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
        "Name": "BasicQueue"
      },
      {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/
aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-PrimaryQueue",
        "Name": "PrimaryQueue"
      }
    ],
    "Name": "Basic Routing Profile"
  },
  "Username": "(Removed)"
},
"Contacts": [
  {
    "Channel": "VOICE",
    "ConnectedToAgentTimestamp": "2019-05-25T18:55:21.011Z",
    "ContactId": "ContactId-1", //This is the same contact the agent was
working on when their state was CONNECTED (below).
    Since it's still the same contact but they aren't connected, we
know the contact is now in ACW state.
    "InitialContactId": null,
    "InitiationMethod": "OUTBOUND", //This indicates how the contact was
initiated. OUTBOUND means the agent initiated contact with the customer.
INBOUND means the customer initiated contact with your center.
    "Queue": {
      "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-
bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
      "Name": "BasicQueue"
    },
    "QueueTimestamp": null,
    "State": "ENDED", //This shows the conversation has ended.
    "StateStartTimestamp": "2019-05-25T18:55:27.017Z" //This is the
timestamp for the ENDED event (above),
which is when the contact entered ACW state.
  }
}

```

```

    ]
  },
  "EventId": "EventId-1",
  "EventTimestamp": "2019-05-25T18:55:27.017Z",
  "EventType": "STATE_CHANGE", //This shows that the state of the contact has
changed; above we can see the conversation ENDED.
  "InstanceARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
  dddd-111111111111",
  "PreviousAgentSnapshot": {
    "AgentStatus": {
      "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
  dddd-111111111111/agent-state/agent-state-ARN",
      "Name": "Available", //This just refers to the status that the agent sets
manually in the CCP.
      It means they were ready to handle contacts, not say, on Break.
      "StartTimestamp": "2019-05-25T18:43:59.049Z"
    },
    "Configuration": {
      "AgentHierarchyGroups": null,
      "FirstName": "(Removed)",
      "LastName": "(Removed)",
      "RoutingProfile": {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-
  cccc-dddd-111111111111/routing-profile/routing-profile-ARN",
        "DefaultOutboundQueue": {
          "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-
  bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
          "Name": "BasicQueue"
        },
        "InboundQueues": [
          {
            "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/
  aaaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
            "Name": "BasicQueue"
          },
          {
            "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/
  aaaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-PrimaryQueue",
            "Name": "PrimaryQueue"
          }
        ],
        "Name": "Basic Routing Profile"
      },
      "Username": "(Removed)"
    }
  }
}

```

```

    },
    "Contacts": [
      {
        "Channel": "VOICE", //This shows the agent and contact were talking on
        the phone.
        "ConnectedToAgentTimestamp": "2019-05-25T18:55:21.011Z",
        "ContactId": "ContactId-1", //This shows the agent was working with a
        contact identified as "ContactId-1".
        "InitialContactId": null,
        "InitiationMethod": "OUTBOUND",
        "Queue": {
          "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-
          bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
          "Name": "BasicQueue"
        },
        "QueueTimestamp": null,
        "State": "CONNECTED", //This shows the contact was CONNECTED to the
        agent, instead of say, MISSED.
        "StateStartTimestamp": "2019-05-25T18:55:21.011Z" //This shows when
        the contact was connected to the agent.
      }
    ]
  },
  "Version": "2019-05-25"
}

```

Stellen Sie als Nächstes fest, wann ein Kontakt den ACW-Status verlassen hat. Gehen Sie hierzu wie folgt vor:

1. Bestimmen Sie, wo `CurrentAgentSnapshot` über keine Kontakte verfügt und wo der Status des im `PreviousAgentSnapshot` aufgeführten Kontakts „ENDED“ lautet.

Da ein `STATE_CHANGE`-Ereignis auch dann auftritt, wenn die Konfiguration des Kundendienstmitarbeiters geändert wird, etwa wenn ihm ein anderes Weiterleitungsprofil zugewiesen wird, bestätigt dieser Schritt, dass Sie das richtige Ereignis haben.

2. Bestimmen Sie, wo der `EventType` den Status „STATE_CHANGE“ hat.
3. Zeigen Sie hierzu den `EventTimeStamp` an.

In der folgenden Event-Stream-Datei für Agenten hat der Kontakt beispielsweise ACW um „verlassen: „2019-05-25T 18:55:32.022 Z“. `EventTimeStamp`

```

{
  "AWSAccountId": "012345678901",
  "AgentARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
  dddd-111111111111/agent/agent-ARN",
  "CurrentAgentSnapshot": {
    "AgentStatus": {
      "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
  dddd-111111111111/agent-state/agent-state-ARN",
      "Name": "Available", //This just refers to the status that the agent sets
  manually in the CCP. It means they
  are ready to handle contacts, not say, on Break.
      "StartTimestamp": "2019-05-25T18:43:59.049Z"
    },
    "Configuration": {
      "AgentHierarchyGroups": null,
      "FirstName": "(Removed)",
      "LastName": "(Removed)",
      "RoutingProfile": {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-
  cccc-dddd-111111111111/routing-profile/routing-profile-ARN",
        "DefaultOutboundQueue": {
          "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-
  bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
          "Name": "BasicQueue"
        },
        "InboundQueues": [
          {
            "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/
  aaaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
            "Name": "BasicQueue"
          },
          {
            "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/
  aaaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-PrimaryQueue",
            "Name": "PrimaryQueue"
          }
        ],
        "Name": "Basic Routing Profile"
      },
      "Username": "(Removed)"
    },
    "Contacts": [] //Since a contact isn't listed here, it means ACW for
  ContactId-1 (below)
  },

```


is finished, and the agent is ready for a new contact to be routed to them.

```

    },
    "EventId": "477f2c4f-cd1a-4785-b1a8-97023dc1229d",
    "EventTimestamp": "2019-05-25T18:55:32.022Z", //Here's the EventTimestamp for the
STATE_CHANGE event. This is when
    the contact left ACW.
    "EventType": "STATE_CHANGE", //Here's the STATE_CHANGE
    "InstanceARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
    dddd-111111111111",
    "PreviousAgentSnapshot": {
      "AgentStatus": {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
        dddd-111111111111/agent-state/agent-state-ARN",
        "Name": "Available", //This just refers to the status that the agent sets
manually in the CCP.
        It means they were at work, not say, on Break.
        "StartTimestamp": "2019-05-25T18:43:59.049Z"
      }
    },
    "Configuration": {
      "AgentHierarchyGroups": null,
      "FirstName": "(Removed)",
      "LastName": "(Removed)",
      "RoutingProfile": {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-
        cccc-dddd-111111111111/routing-profile/routing-profile-ARN",
        "DefaultOutboundQueue": {
          "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-
          bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
          "Name": "BasicQueue"
        },
        "InboundQueues": [
          {
            "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/
            aaaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
            "Name": "BasicQueue"
          },
          {
            "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/
            aaaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-PrimaryQueue",
            "Name": "PrimaryQueue"
          }
        ],
        "Name": "Basic Routing Profile"
      }
    }
  }
}

```

```

    },
    "Username": "(Removed)"
  },
  "Contacts": [
    {
      "Channel": "VOICE",
      "ConnectedToAgentTimestamp": "2019-05-25T18:55:21.011Z",
      "ContactId": "ContactId-1", //This is the ContactId of the customer
the agent was working on previously.
      "InitialContactId": null,
      "InitiationMethod": "OUTBOUND",
      "Queue": {
        "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-
bbbb-cccc-dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",
        "Name": "BasicQueue"
      },
      "QueueTimestamp": null,
      "State": "ENDED", //The ACW for ContactId-1 has ended.
      "StateStartTimestamp": "2019-05-25T18:55:27.017Z"
    }
  ]
},
"Version": "2019-05-25"
}

```

Zum Schluss berechnen Sie, wie lange sich der Kontakt im ACW-Status befand, und folglich, wie lange der Kundendienstmitarbeiter daran tätig war:

- Subtrahieren Sie den "StateStartZeitstempel", „2019-05-25T 18:55:27.017 Z“ vom „EventTimestamp“, „2019-05-25T 18:55:32.022 Z“.


In diesem Beispiel verbrachte der Agent 5,005 Sekunden damit, ACW für -1 auszuführen. ContactId

Datenmodell für Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams

Agenten-Event-Streams werden im JSON-Format (JavaScript Object Notation) erstellt. Für jeden Ereignistyp wird ein JSON-Blob an den Kinesis-Datenstrom gesendet. Die folgenden Ereignistypen sind in den Ereignisstreams der Kundendienstmitarbeiter enthalten:

- LOGIN – Ein/Eine Kundendienstmitarbeiter:in meldet sich beim Kontakt-Center an.
- LOGOUT – Ein/Eine Kundendienstmitarbeiter:in meldet sich vom Kontakt-Center ab.

- STATE_CHANGE – Einer der folgenden Zustände hat sich geändert:
 - Der Kundendienstmitarbeiter hat seinen Status im Contact Control Panel (CCP) geändert. Der Status wurde beispielsweise von „Available (Verfügbar)“ in „On Break (Pause)“ geändert.
 - Der Unterhaltungsstatus zwischen dem Kundendienstmitarbeiter und dem Kontakt hat sich geändert. Die Gesprächspartner waren beispielsweise verbunden und dann in der Warteschleife.
 - Eine der folgenden Einstellungen wurde in der Konfiguration des Kundendienstmitarbeiters geändert:
 - Das Weiterleitungsprofil
 - Die Warteschlangen im Weiterleitungsprofil
 - Automatische Anrufannahme
 - Sip-Adresse
 - Agentenhierarchiegruppe
 - Spracheinstellung im CCP
- HEART_BEAT – Dieses Ereignis wird alle 120 Sekunden veröffentlicht, sofern in diesem Intervall keine anderen Ereignisse veröffentlicht werden.

 Note

Diese Ereignisse werden bis zu einer Stunde, nachdem sich Kundendienstmitarbeiter abgemeldet haben, weiterhin veröffentlicht.

Ereignisobjekte

- [AgentEvent](#)
- [AgentSnapshot](#)
- [Konfiguration](#)
- [Kontakt-Objekt](#)
- [HierarchyGroup Objekt](#)
- [AgentHierarchyGroups Objekt](#)
- [Kompetenz](#)
- [Warteschlangenobjekt](#)
- [RoutingProfile Objekt](#)

AgentEvent

Das AgentEvent-Objekt enthält die folgenden Eigenschaften:

AgentARN

Den Amazon-Ressourcennamen (ARN) für das Kundendienstmitarbeiter-Konto.

Typ: ARN

AWSAccountId

Die 12-stellige AWS Konto-ID für das AWS Konto, das der Amazon Connect Connect-Instance zugeordnet ist.

Typ: Zeichenfolge

CurrentAgentSchnappschuss

Enthält die Kundendienstmitarbeiter-Konfiguration, wie z. B. den Benutzernamen, Vornamen, Nachnamen, das Weiterleitungsprofil, Hierarchiegruppen, Kontakte und Status des Kundendienstmitarbeiters.

Typ: AgentSnapshot Objekt

EventId

Den Universally Unique Identifier (UUID, eine eindeutige Kennung) für das Ereignis.

Typ: Zeichenfolge

EventTimestamp

Einen Zeitstempel für das Ereignis im ISO-8601-Standardformat.

Typ: Zeichenfolge (yyyy-mm-ddThh:mm:ss.sssZ)

EventType

Der Ereignistyp.

Zulässige Werte: STATE_CHANGE | HEART_BEAT | LOGIN | LOGOUT

InstanceARN

Der Amazon-Ressourcennamen für die Amazon-Connect-Instance, in der das Benutzerkonto von Kundendienstmitarbeitern angelegt wird

Typ: ARN

PreviousAgentSchnappschuss

Enthält die Kundendienstmitarbeiter-Konfiguration, wie z. B. den Benutzernamen, Vornamen, Nachnamen, das Weiterleitungsprofil, Hierarchiegruppen, Kontakte und Status des Kundendienstmitarbeiters.

Typ: AgentSnapshot Objekt

Version

Die Version des Agenten-Ereignisstroms im Datumsformat, z. B. 2019-05-25.

Typ: Zeichenfolge

AgentSnapshot

Das AgentSnapshot-Objekt enthält die folgenden Eigenschaften:

AgentStatus

Kundendienstmitarbeiter-Statusdaten, einschließlich:

- ARN – Dies ist der ARN für den aktuellen Status von Kundendienstmitarbeitern (nicht für Kundendienstmitarbeiter).
- Name – Dies ist der [Status von Kundendienstmitarbeitern, den diese manuell im CCP festlegt haben](#) oder den Supervisoren manuell [im Echtzeitmetriken-Bericht ändern](#).

Beispielsweise kann der Status Available (Verfügbar) lauten, was bedeutet, dass an diese Stelle eingehende Kontakte weitergeleitet werden können. Es kann sich jedoch auch um einen benutzerdefinierten Status wie „Break (Pause)“ oder „Training (Schulung)“ handeln. Dies bedeutet, dass keine eingehende Kontakte an diese Stelle weitergeleitet, aber von dort aus weiterhin ausgehende Anrufe getätigt werden können.

Der Status Standard weist auf einen internen Amazon Connect Connect-Fehler hin.

- StartTimestamp— Der Zeitstempel im ISO 8601-Standardformat für den Zeitpunkt, zu dem der Agent den Status eingegeben hat.

Typ: Zeichenfolge (yyyy-mm-ddThh:mm:ss.sssZ)

- Typ – ROUTABLE, CUSTOM oder OFFLINE

Typ: AgentStatus-Objekt

NextAgentStatus

Wenn Kundendienstmitarbeiter einen nächsten Kundendienstmitarbeiterstatus festgelegt haben, werden die Daten hier angezeigt.

- **ARN** – Dies ist der ARN des Kundendienstmitarbeiterstatus, den Kundendienstmitarbeiter als nächsten Status festgelegt haben.
- **Name** – Dies ist der Name des Kundendienstmitarbeiterstatus, den Kundendienstmitarbeiter als nächsten Status festgelegt haben
- **EnqueuedTimestamp**— Der Zeitstempel im ISO 8601-Standardformat für den Zeitpunkt, zu dem der Agent seinen nächsten Status festgelegt und die Weiterleitung eingehender Kontakte unterbrochen hat.

Typ: Zeichenfolge (yyyy-mm-ddThh:mm:ss.sssZ)

Typ: NextAgentStatus-Objekt

Konfiguration

Informationen zum Kundendienstmitarbeiter einschließlich:

- **FirstName**— Der Vorname des Agenten.
- **HierarchyGroups**— Falls vorhanden, der Hierarchiegruppe, der der Agent zugewiesen ist.
- **LastName**— Der Nachname des Agenten.
- **RoutingProfile**— Das Routing-Profil, dem der Agent zugewiesen ist.
- **UserName** – Dies ist der Amazon-Connect-Benutzername von Kundendienstmitarbeitern.

Typ: Configuration Objekt

Kontakte

Die Kontakte

Typ: List of Contact Objects Objekt

Konfiguration

Das Configuration-Objekt enthält die folgenden Eigenschaften:

FirstName

Der Vorname von Kundendienstmitarbeitern, wie er in ihrem Amazon-Connect-Benutzerkonto eingegeben wurde

Typ: Zeichenfolge

Länge: 1–100

AgentHierarchyGruppen

Die Hierarchiegruppe, bis zu fünf Gruppierungsebenen, für den dem Ereignis zugewiesenen Kundendienstmitarbeiter.

Typ: AgentHierarchyGroups Objekt

LastName

Der Nachname von Kundendienstmitarbeitern, wie er in ihrem Amazon-Connect-Benutzerkonto eingegeben wurde

Typ: Zeichenfolge

Länge: 1–100

Kompetenzen

Liste aller dem Agenten zugewiesenen Kompetenzen.

Typ: Liste der Kompetenz-Objekte

RoutingProfile

Das Weiterleitungsprofil, das dem Kundendienstmitarbeiter zugeordnet ist, der dem Ereignis zugewiesen ist.

Typ: RoutingProfile-Objekt

Username

Der Benutzername für das Amazon-Connect-Benutzerkonto von Kundendienstmitarbeitern

Typ: Zeichenfolge

Länge: 1–100

Kontakt-Objekt

Das Contact-Objekt enthält die folgenden Eigenschaften:

ContactId

Die Kennung für den Kontakt.

Typ: Zeichenfolge

Länge: 1–256

InitialContactId

Die ursprüngliche Kennung für den weitergeleiteten Kontakt.

Typ: Zeichenfolge

Länge: 1–256

Kanal

Die Methode der Kommunikation.

Zulässige Werte: VOICE, CHAT, TASKS

InitiationMethod


Gibt an, wie der Kontakt initiiert wurde.

Zulässige Werte:

- INBOUND: Dies ist der von Kunden initiierte Sprachkontakt (Telefon) mit Ihrem Kontakt-Center.
- OUTBOUND: Dies ist der von Kundendienstmitarbeitern initiierte Sprachkontakt (Telefon) mit Kunden durch Verwendung des CCP zum Anrufen ihrer Nummer. Diese Initiierungsmethode ruft die [StartOutboundVoiceContactAPI](#) auf.
- TRANSFER: Der/Die Kund:in wurde von einem/einer Kundendienstmitarbeiter:in mithilfe der CCP-Schnellverbindungen an einen/eine anderen/andere Kundendienstmitarbeiter:in oder in eine Warteschlange weitergeleitet. Dies führt zur Erstellung eines neuen Kontaktdatensatzes.
- CALLBACK: Der/Die Kund:in wurde im Rahmen eines RückrufFlows kontaktiert.

Weitere Hinweise zu den InitiationMethod in diesem Szenario finden Sie unter [Informationen zu Rückrufen in der Warteschlange in Metriken](#).

- **API:** Der Kontakt wurde durch Amazon Connect mithilfe der API initiiert. Dabei kann es sich um einen ausgehenden Kontakt handeln, den Sie über die [StartOutboundVoiceContactAPI](#) erstellt und in die Warteschlange für einen Agenten gestellt haben, oder es könnte sich um einen Live-Chat handeln, der vom Kunden mit Ihrem Kontaktzentrum initiiert wurde und in dem Sie die [StartChatConnect-API](#) aufgerufen haben.
- **QUEUE_TRANSFER:** Während sich Kunden in der einen Warteschlange befanden (und dem Kunden-WarteschlangenFlow zuhörten), wurden sie mithilfe eines Flowblocks in eine andere Warteschlange weitergeleitet.
- **MONITOR:** Supervisoren haben die Überwachung für Kundendienstmitarbeiter initiiert. Supervisoren können Kundendienstmitarbeiter und Kunden im Hintergrund überwachen oder sich per Barge-in in das Gespräch einklinken.

 Note

Dieser Status wird nur angezeigt, wenn Sie [Anrufe mit mehreren Teilnehmern und erweiterte Überwachung](#) aktiviert haben.

- **DISCONNECT:** Wenn der Block [Set disconnect flow \(TrennungsFlow festlegen\)](#) ausgelöst wird, gibt er an, welcher Flow nach einem Trennungseignis während eines Kontakts ausgeführt werden soll.

Ein Trennungseignis liegt in folgenden Fällen vor:


- Ein Chat oder eine Aufgabe wird getrennt.
- Eine Aufgabe wird aufgrund einer Flow-Aktion unterbrochen.
- Eine Aufgabe läuft ab. Die Aufgabe wird automatisch unterbrochen, wenn sie nicht innerhalb von 7 Tagen abgeschlossen wurde.

Wenn während der Ausführung eines VerbindungsFlows ein neuer Kontakt erstellt wird, lautet die Initiierungsmethode für diesen neuen Kontakt DISCONNECT.

Status

Der Zustand des Kontakts.

Zulässige Werte: INCOMING | PENDING | CONNECTING | CONNECTED | CONNECTED_ONHOLD | MISSED | PAUSED | REJECTED | ERROR | ENDED

 Note

Der Status PAUSED ist nur für Aufgaben verfügbar.

StateStartZeitstempel

Der Zeitpunkt, an dem der Kontakt in den aktuellen Zustand gewechselt ist.

Typ: Zeichenfolge (yyyy-mm-ddThh:mm:ss.sssZ)

ConnectedToAgentTimestamp

Der Zeitpunkt, zu dem der Kontakt mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden wurde.

Typ: Zeichenfolge (yyyy-mm-ddThh:mm:ss.sssZ)

QueueTimestamp

Der Zeitpunkt, zu dem der Kontakt in eine Warteschlange platziert wurde.

Typ: Zeichenfolge (yyyy-mm-ddThh:mm:ss.sssZ)

Warteschlange

Die Warteschlange, in die der Kontakt geschaltet wurde.

Typ: Queue Objekt

HierarchyGroup Objekt

Das HierarchyGroup-Objekt enthält die folgenden Eigenschaften:

ARN

Der Amazon-Ressourcenname (ARN) für die Kundendienstmitarbeiter-Hierarchie.

Typ: Zeichenfolge

Name

Der Name der Hierarchiegruppe.

Typ: Zeichenfolge

AgentHierarchyGroups Objekt

Das AgentHierarchyGroups-Objekt enthält die folgenden Eigenschaften:

Ebene1

Enthält Details zur Ebene1 der dem Kundendienstmitarbeiter zugeordneten Hierarchie.

Typ: HierarchyGroup Objekt

Ebene2

Enthält Details zur Ebene2 der dem Kundendienstmitarbeiter zugeordneten Hierarchie.

Typ: HierarchyGroup Objekt

Ebene3

Enthält Details zur Ebene3 der dem Kundendienstmitarbeiter zugeordneten Hierarchie.

Typ: HierarchyGroup Objekt

Ebene4

Enthält Details zur Ebene4 der dem Kundendienstmitarbeiter zugeordneten Hierarchie.

Typ: HierarchyGroup Objekt

Ebene5

Enthält Details zur Ebene5 der dem Kundendienstmitarbeiter zugeordneten Hierarchie.

Typ: HierarchyGroup Objekt

Kompetenz

Das Proficiency-Objekt enthält die folgenden Eigenschaften:

Name

Der Name des vordefinierten Attributs.

Typ: Zeichenfolge

Länge: 1-64

Wert

Der Wert des vordefinierten Attributs.

Typ: Zeichenfolge

ProficiencyLevel

Das Qualifikationsniveau des Agenten.

Typ: Float

Gültige Werte: 1.0, 2.0, 3.0, 4.0 und 5.0

Warteschlangenobjekt

Das Queue-Objekt enthält die folgenden Eigenschaften:

ARN

Der Amazon-Ressourcenname (ARN) für die Warteschlange.

Typ: Zeichenfolge

Name

Der Name der Warteschlange.

Typ: Zeichenfolge

Kanäle

Der Typ des Kommunikationskanals

Typ: Liste mit Kanalobjekten

RoutingProfile Objekt

Das RoutingProfile-Objekt enthält die folgenden Eigenschaften:

ARN

Der Amazon-Ressourcenname (ARN) für das Weiterleitungsprofil des Kundendienstmitarbeiters.

Typ: Zeichenfolge

Name

Der Name des Weiterleitungsprofils.

Typ: Zeichenfolge

InboundQueues

Die Queue-Objekte, die dem Weiterleitungsprofil des Agenten zugeordnet sind.

Typ: Liste von Queue-Objekten

DefaultOutboundWarteschlange

Die ausgehende Standardwarteschlange für das Weiterleitungsprofil des Kundendienstmitarbeiters.

Typ: Queue Objekt

Nebenläufigkeit

Eine Liste mit Informationen zur Parallelität. Informationsobjekte zur Parallelität haben Werte AvailableSlots (Zahl), Kanal (ein Kanalobjekt) und MaximumSlots (Zahl).

Kontaktereignisse in Amazon Connect

In Ihrem Amazon-Connect-Kontaktcenter können Sie einen fast in Echtzeit übertragenen Stream von Kontaktereignissen (Sprachanrufe, Chat und Aufgaben) abonnieren (z. B. wenn ein Anruf in die Warteschlange eingestellt wird).

Mithilfe von Kontaktereignissen können Analytik-Dashboards zur Überwachung und Nachverfolgung von Kontaktaktivitäten erstellt, für ein besseres Verständnis der Kontaktcenterperformance in Workforce Management (WFM)-Lösungen integriert, oder mit Anwendungen bereichert werden, die in Echtzeit auf Ereignisse reagieren (z. B. „Verbindung unterbrochen“).

Inhalt

- [Kontaktereignisse in Amazon Connect abonnieren](#)
- [Datenmodell für Kontaktereignisse](#)
- [Kontakt-Zeitstempel](#)
- [Beispiel für das Beenden des Streamings eines Ereignistyps](#)
- [Beispiel für ein Kontaktereignis, wenn ein Sprachanruf mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden wird](#)

- [Beispiel eines Kontaktereignisses, wenn ein Sprachanruf unterbrochen wird](#)
- [Beispiel eines Ereignisses, wenn die Kontakteigenschaften aktualisiert werden](#)
- [Beispiel für ein Kontaktereignis, wenn ein Sprachanruf mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden wird](#)
- [Beispielereignis für den Fall, dass der Routing-Schritt für einen Kontakt abläuft](#)

Kontaktereignisse in Amazon Connect abonnieren

Amazon Connect Connect-Kontaktereignisse werden über [Amazon EventBridge](#) veröffentlicht und können in wenigen Schritten für Ihre Amazon Connect-Instanz in der EventBridge Amazon-Konsole aktiviert werden, indem Sie eine neue Regel erstellen. Ereignisse werden in keiner bestimmten Reihenfolge angeboten, besitzen jedoch einen Zeitstempel, der Ihnen die Datennutzung ermöglicht.

Ereignisse werden auf [bestmögliche Weise](#) ausgegeben.

So abonnieren Sie Kontaktereignisse in Amazon Connect:

1. Wählen Sie in der EventBridge Amazon-Konsole Regel erstellen aus.
2. Weisen Sie der Regel auf der Seite Standardregeldetail einen Namen zu, wählen Sie die Option Regel mit einem Ereignismuster aus und klicken Sie dann wie in der folgenden Abbildung gezeigt auf Weiter.

Define rule detail [Info](#)

Rule detail

Name [Info](#)

ExampleRule

Maximum of 64 characters consisting of numbers, lower/upper case letters, -_.,

Description - optional

Enter description

Event bus [Info](#)

Select the event bus this rule applies to, either the default event bus or a custom or partner event bus.

default

Enable the rule on the selected event bus

Rule type [Info](#)

Rule with an event pattern

A rule that runs when an event matches the defined event pattern. EventBridge sends the event to the specified target.

Schedule

A rule that runs on a schedule.

Cancel **Next**

3. Vergewissern Sie sich, dass auf der Seite Ereignismuster erstellen unter Ereignisquelle die Option AWS Ereignisse oder EventBridge Partnerereignisse ausgewählt ist.

4. Wählen Sie unter Ereignistyp Beispiel die Option AWS Ereignisse aus und wählen Sie dann im Dropdown-Feld die Option Amazon Connect Kontaktereignis aus, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

Sample event - optional
You don't have to select or enter a sample event, but it's recommended so you can reference it when writing and testing the event pattern, or filter criteria.

You can reference the sample event when you write the event pattern, or use the sample event to test if it matches the event pattern. Find a sample event, enter your own, or edit a sample event below. [Learn more about the required fields in a sample event.](#)

Sample event type

AWS events EventBridge partner events

Enter my own

Sample events
Filter by event source and type or by keyword.

Amazon Connect Contact Event

5. Wählen Sie unter „Erstellungsmethode“ die Option „Musterformular verwenden“ aus. Wählen Sie wie in der folgenden Abbildung gezeigt im Abschnitt Ereignismuster die Optionen AWS Services, Amazon Connect, Amazon Connect -Kontaktereignis aus, und klicken Sie dann auf Weiter.

Creation method

Method

Use schema
Use an Amazon EventBridge schema to generate the event pattern.

Use pattern form
Use a template provided by EventBridge to create an event pattern.

Custom pattern (JSON editor)
Write an event pattern in JSON.

Event pattern [Info](#)

Event source
AWS service or EventBridge partner as source

AWS services ▼

AWS service
The name of the AWS service as the event source

Amazon Connect ▼

Event type
The type of events as the source of the matching pattern

Amazon Connect Contact Event ▼

Event pattern
Event pattern, or filter to match the events

```
1 {  
2   "source": ["aws.connect"],  
3   "detail-type": ["Amazon Connect Contact Event"]  
4 }
```

[Copy](#) [Test pattern](#) [Edit pattern](#)

6. Auf der Seite „Ziel(e) auswählen“ wählen Sie dann ein Ziel aus, das eine Lambda-Funktion, eine SQS-Warteschlange oder ein SNS-Thema enthält. Informationen zur Konfiguration von Zielen finden Sie unter [EventBridgeAmazon-Ziele](#).
7. Optionale Tag-Konfigurierung. Wählen Sie auf der Seite Überprüfen und erstellen die Option Regel erstellen aus.

Weitere Informationen zur Konfiguration von Regeln finden Sie unter [EventBridge Amazon-Regeln](#) im EventBridge Amazon-Benutzerhandbuch.

Datenmodell für Kontaktereignisse

Kontaktereignisse werden in JSON generiert. Für jeden Ereignistyp wird ein JSON-Blob entsprechend Ihrer Regelkonfigurierung an das Ziel Ihrer Wahl gesendet. Die folgenden Kontaktereignisse sind verfügbar:

- **AMD_DISABLED** – Die Anrufbeantworterererkennung ist deaktiviert.
- **INITIIERT** – Ein Sprachanruf, Chat oder eine Aufgabe wird initiiert oder weitergeleitet.
- **CONNECTED_TO_SYSTEM** – Für den Kontakt wurden Medien eingerichtet (z. B. wurde er von einer Person oder per Voicemail entgegengenommen). Dieses Ereignis wird für jeden der [AnsweringMachineDetectionStatus](#)-Codes generiert

Note

Dieses Ereignis wird für ausgehende Anrufe (einschließlich [Amazon Connect Outbound Campaigns](#)), Aufgaben und Chats generiert.

- **CONTACT_DATA_UPDATED** – Eine oder mehrere der folgenden Kontakteigenschaften wurden bei einem Sprachanruf, Chat oder einer Aufgabe aktualisiert: geplanter Zeitstempel (nur Aufgabe), benutzerdefinierte Attribute und Tags, Routingkriterien aktualisiert oder Schritt abgelaufen sowie, ob Contact Lens für einen bestimmten Kontakt aktiviert ist..
- **QUEUED** – Ein Sprachanruf, ein Chat oder eine Aufgabe wartet in der Warteschlange auf Zuweisung an einen Kundendienstmitarbeiter.
- **CONNECTED_TO_AGENT** – Ein Sprachanruf, ein Chat oder eine Aufgabe ist mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden.
- **DISCONNECTED** – Ein Sprachanruf, ein Chat oder eine Aufgabe wurde unterbrochen. Bei ausgehenden Anrufen schlägt der Wählversuch fehl, eine Verbindung wurde hergestellt aber der Anruf wird nicht entgegengenommen oder der Versuch führt zu einem [SIT-Ton](#).

Ein Trennungseignis liegt vor, wenn:

- Ein Chat oder eine Aufgabe wird getrennt.
- Eine Aufgabe wird aufgrund einer Flow-Aktion unterbrochen.
- Eine Aufgabe läuft ab. Die Aufgabe wird automatisch unterbrochen, wenn sie nicht innerhalb von 7 Tagen abgeschlossen wurde.
- **PAUSED** - Ein aktiver Aufgabenkontakt wurde unterbrochen.
- **RESUMED** - Ein unterbrochener Kontakt wurde fortgesetzt.

Ereignisobjekte

- [AgentInfo](#)
- [AttributeCondition](#)
- [Kampagne](#)
- [Kontaktereignis](#)
- [CustomerVoiceAktivität](#)
- [Expiry](#)
- [Expression](#)
- [QueueInfo](#)
- [RoutingCriteria](#)
- [Steps](#)

AgentInfo

Das AgentInfo-Objekt enthält die folgenden Eigenschaften:

AgentArn

Den Amazon-Ressourcennamen (ARN) für das Kundendienstmitarbeiter-Konto.

Typ: ARN

HierarchyGroups

Die Kundendienstmitarbeiter-Hierarchiegruppe des Kundendienstmitarbeiters.

Typ: ARN

AttributeCondition

Ein Objekt zur Angabe der vordefinierten Attributbedingung.

Name

Der Name des vordefinierten Attributs.

Typ: String

Länge: 1-64

Value

Der Wert des vordefinierten Attributs.

Typ: String

Länge: 1-64

ComparisonOperator

Der Operator der Bedingung.

Typ: String

Gültige Werte: NumberGreaterOrEqualTo

ProficiencyLevel

Das Leistungsniveau der Bedingung.

Typ: Float

Gültige Werte: 1.0, 2.0, 3.0, 4.0 und 5.0

Kampagne

Informationen im Zusammenhang mit einer Kampagne.

Typ: [Kampagnen](#)-Objekt

Kontaktereignis

Das Contact-Objekt enthält die folgenden Eigenschaften:

ContactId

Die Kennung für den Kontakt.

Typ: Zeichenfolge

Länge: 1–256

InitialContactId

Die Kennung des Erstkontakts.

Typ: Zeichenfolge

Länge: 1–256

RelatedContactId

Die mit diesem Kontakt [verwandte](#) contactId.

Typ: String

Länge: Minimum 1. Maximum 256.

PreviousContactId

Die ursprüngliche Kennung für den weitergeleiteten Kontakt.

Typ: Zeichenfolge

Länge: 1–256

Kanal

Der Kanaltyp

Typ: VOICE, CHAT, oder TASK

InstanceArn

Der Amazon-Ressourcenname (ARN) für die Amazon Connect-Instance, in der das Benutzerkonto des Kundendienstmitarbeiters angelegt wird.

Typ: ARN

InitiationMethod

Gibt an, wie der Kontakt initiiert wurde.

Zulässige Werte:

- INBOUND: Der vom Kunden initiierte Sprachkontakt (Telefon) mit Ihrem Kontaktcenter.
- OUTBOUND: Stellt einen vom Kundendienstmitarbeiter initiierten ausgehenden Sprachanruf aus dem Contact Control Panel (CCP) dar.

- **TRANSFER:** Der Kontakt wurde von einem Kundendienstmitarbeiter mithilfe der CCP-Schnellverbindungen zu einem anderen Kundendienstmitarbeiter oder in eine Warteschlange weitergeleitet. Es wird ein neuer Kontaktdatensatz erstellt.
- **CALLBACK:** Der Kunde wurde im Rahmen eines Rückruf-Flows kontaktiert. Weitere Informationen zu den InitiationMethod in diesem Szenario finden Sie unter [Informationen zu Rückrufen in der Warteschlange in Metriken](#).
- **API:** Der Kontakt wurde durch Amazon Connect mithilfe der API initiiert. Dabei kann es sich um einen ausgehenden Kontakt handeln, den Sie mithilfe der [StartOutboundVoiceContactAPI](#) erstellt und in die Warteschlange für einen Agenten gestellt haben, oder es könnte sich um einen Live-Chat handeln, der vom Kunden mit Ihrem Kontaktzentrum initiiert wurde, wo Sie die [StartChatKontakt-API](#) aufgerufen haben, oder es könnte sich um eine Aufgabe handeln, die vom Kunden durch Aufrufen der [StartTaskKontakt-API](#) initiiert wurde.
- **QUEUE_TRANSFER:** Der Kontakt befindet sich in einer Warteschlange und wird dann mithilfe eines Flow-Blocks in eine andere Warteschlange übertragen.
- **EXTERNAL_OUTBOUND:** Ein Kundendienstmitarbeiter hat entweder über eine Schnellverbindung im CCP oder über einen Flow-Block einen Sprachkontakt (Telefon) zu Ihrem Kontaktzentrum mit einem externen Teilnehmer initiiert.
- **MONITOR:** Ein Supervisor hat die Überwachung eines Kundendienstmitarbeiters initiiert. Der Supervisor kann den Kundendienstmitarbeiter und den Kunden im Hintergrund überwachen oder sich das Gespräch einschalten.
- **DISCONNECT:** Wenn ein [Set disconnect flow \(TrennungsFlow festlegen\)](#)-Block ausgelöst wird, gibt dieser an, welcher Flow nach einem Trennungseignis ausgeführt werden soll.

Ein Trennungseignis liegt vor, wenn:

- Ein Chat oder eine Aufgabe wird getrennt.
- Eine Aufgabe wird aufgrund einer Flow-Aktion unterbrochen.
- Eine Aufgabe läuft ab. Die Aufgabe wird automatisch unterbrochen, wenn sie nicht innerhalb von 7 Tagen abgeschlossen wurde.

Wenn das Trennungseignis auftritt, wird der entsprechende InhaltsFlow ausgeführt. Falls bei der Ausführung eines Unterbrechungs-Flows ein neuer Kontakt erstellt wird, ist die Initiierungsmethode für diesen neuen Kontakt DISCONNECT.

DisconnectReason Code

Gibt an, wie der Kontakt beendet wurde. Dieser Code wird Kontakte von ausgehenden Kampagnen zugewiesen, bei denen die Medienverbindung unterbrochen wurde.

Zulässige Werte:

- **OUTBOUND_DESTINATION_ENDPOINT_ERROR:** In aktuellen Konfigurationen kann dieses Ziel nicht angewählt werden (z. B. das Anrufen eines Endpunktziels von einer unberechtigten Instance aus).
- **OUTBOUND_RESOURCE_ERROR:** Die Instance verfügt nicht über ausreichende Berechtigungen, um ausgehende Anrufe zu tätigen, oder die erforderlichen Ressourcen wurden nicht gefunden.
- **OUTBOUND_ATTEMPT_FAILED:** Es gab einen unbekanntes Fehler, einen ungültigen Parameter oder unzureichende Berechtigungen für den API-Aufruf.
- **EXPIRED:** Es sind nicht genügend Kundendienstmitarbeiter verfügbar oder die Telekommunikationskapazitäten reichen für diese Anrufe nicht aus.

AnsweringMachineDetectionStatus

Gibt an, wie ein [ausgehender Kampagnenanruf](#) tatsächlich entsorgt wird, wenn der Kontakt mit verbunden Amazon Connect ist.

Typ: Zeichenfolge

Zulässige Werte:

- **HUMAN_ANSWERED:** Die gewählte Nummer wurde von einer Person beantwortet.
- **VOICEMAIL_BEEP:** Die gewählte Nummer wurde per Voicemail mit einem Signalton beantwortet.
- **VOICEMAIL_NO_BEEP:** Die gewählte Nummer wurde per Voicemail ohne Signalton beantwortet.
- **AMD_UNANSWERED:** Die gewählte Nummer klingelte, aber der Anruf wurde nicht entgegengenommen.
- **AMD_UNRESOLVED:** Die gewählte Nummer wurde verbunden, aber die Anrufbeantworterererkennung konnte nicht feststellen, ob der Anruf von einer Person oder einer Voicemail entgegengenommen wurde.
- **AMD_NOT_APPLICABLE:** Der Anruf wurde vor dem Klingelton unterbrochen und es wurden keine Medien erkannt.
- **SIT_TONE_BUSY:** Die gewählte Nummer war besetzt
- **SIT_TONE_INVALID_NUMBER:** Die gewählte Nummer war keine gültige Nummer.
- **SIT_TONE_DETECTED:** Ein spezieller Informationston (SIT) wurde erkannt.
- **FAX_MACHINE_DETECTED:** Ein Faxgerät wurde erkannt.

- AMD_ERROR: Die gewählte Nummer wurde verbunden, jedoch trat ein Fehler bei der Anrufbeantworterererkennung auf.

EventType

Der Typ des veröffentlichten Ereignisses

Typ: Zeichenfolge

Gültige Werte: INITIATED, CONNECTED_TO_SYSTEM, CONTACT_DATA_UPDATED, QUEUED, CONNECTED_TO_AGENT, DISCONNECTED

UpdatedProperties

Der aktualisierte Eigenschaften-Typ.

Typ: Zeichenfolge

Gültige Werte: ScheduledTimestamp, UserDefinedAttributes, ContactLens. ConversationalAnalytics. Konfiguration, Tags

AgentInfo

Der Kundendienstmitarbeiter, dem der Kontakt zugewiesen wurde.

Typ: AgentInfo Objekt

QueueInfo

Die Warteschlange, in die der Kontakt geschaltet wurde.

Typ: QueueInfo Objekt

ContactLens

Contact Lens-Informationen, wenn Contact Lens für den Datenfluss aktiviert ist.

Typ: Weitere Informationen über das ContactLens Objekt finden Sie unter der [UpdateContactRecordingBehavior](#)Aktion im Abschnitt Flow-Sprache der Amazon Connect Connect-API-Referenz.

SegmentAttributes

Ein Satz von systemdefinierten Schlüssel-Wert-Paaren, die mithilfe einer Attributzuordnung in einzelnen Kontaktsegmenten gespeichert werden. Bei den Attributen handelt es sich um Amazon

Connect Standardattribute, auf die in Flows zugegriffen werden kann. Attributsschlüssel können nur alphanumerische Zeichen, - und _ enthalten.

Dieses Feld kann verwendet werden, um den Kanal-Subtyp anzuzeigen. Zum Beispiel `connect:Guide` oder `connect:SMS`.

Typ: `SegmentAttributes`

Mitglieder: `SegmentAttributeName`, `SegmentAttributeValue`

Tags

Die [Tags](#), die dem Kontakt zugeordnet sind. Dies enthält sowohl AWS generierte als auch benutzerdefinierte Tags.

Typ: Abbildung einer Zeichenfolge auf eine Zeichenfolge

CustomerVoiceAktivität

Das `CustomerVoiceActivity`-Objekt enthält die folgenden Eigenschaften:

GreetingStartZeitstempel

Das Datum und die Uhrzeit, ab wann der Beginn der Kundenbegrüßung bei einem ausgehenden Sprachanruf gemessen wird (UTC).

Typ: Zeichenfolge (yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS'Z')

GreetingEndZeitstempel

Das Datum und die Uhrzeit, ab wann das Ende der Kundenbegrüßung eines ausgehenden Sprachanrufs gemessen wird (UTC).

Typ: Zeichenfolge (yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS'Z')

Expiry

Ein Objekt zur Angabe des Ablaufs eines Routing-Schritts.

DurationInSeconds

Die Anzahl der Sekunden, die gewartet werden soll, bevor der Routing-Schritt abläuft.

Typ: Integer

Mindestwert: 0

ExpiryTimestamp

Der Zeitstempel, der angibt, wann der Routing-Schritt abläuft.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

Expression

Eine mit Tags versehene Union zur Angabe eines Ausdrucks für einen Routing-Schritt.

AndExpression

Liste von Routing-Ausdrücken, die mit UND verknüpft werden.

Typ: Expression

Mindestwert: 0

OrExpression

Liste von Routing-Ausdrücken, die mit ODER verknüpft werden.

Typ: Expression

AttributeCondition

Ein Objekt zur Angabe der vordefinierten Attributbedingung.

Typ: AttributeCondition

QueueInfo

Das QueueInfo-Objekt enthält die folgenden Eigenschaften:

QueueArn

Der Amazon-Ressourcenname (ARN) für die Warteschlange.

Typ: Zeichenfolge

QueueType

Der Warteschlangen-Typ.

Typ: Zeichenfolge

RoutingCriteria

Liste der Routing-Kriterien. Jedes Mal, wenn die Weiterleitungskriterien für einen Kontakt aktualisiert werden, wird er dieser Liste hinzugefügt.

ActivationTimestamp

Der Zeitstempel, der angibt, wann die Routing-Kriterien auf „aktiv“ gesetzt sind. Ein Routing-Kriterium wird aktiviert, wenn ein Kontakt in eine Warteschlange übertragen wird.

ActivationTimestamp wird für die Weiterleitungskriterien für Kontakte in der Agentenwarteschleife festgelegt, obwohl die Routingkriterien für Kontakte in der Agentenwarteschleife nie aktiviert sind.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

Index

Informationen zum Index der Routingkriterien.

Typ: Integer

Mindestwert: 0

Steps

Liste der Routing-Schritte.

Typ: Liste von Schritt-Objekten

Länge: 1-5

Steps

Wenn Amazon Connect für eine bestimmte Schrittdauer keinen verfügbaren Kundendienstmitarbeiter findet, der die Anforderungen in einem Schritt erfüllt, gehen die Weiterleitungskriterien nacheinander zum nächsten Schritt über, bis eine Verbindung mit einem Kundendienstmitarbeiter

abgeschlossen ist. Wenn alle Schritte abgeschlossen sind, wird der Kontakt einem beliebigen Kundendienstmitarbeiter in der Warteschlange angeboten.

Status

Stellt den Status des Routing-Schritts dar.

Typ: String

Zulässige Werte: EXPIRED, ACTIVE, JOINED, INACTIVE, DEACTIVATED, INTERRUPTED

Expression

Ein Objekt zur Angabe des Ausdrucks eines Routing-Schritts.

Typ: Expression

Expiry

Ein Objekt zur Angabe des Ablaufs eines Routing-Schritts.

Typ: Expiry

Kontakt-Zeitstempel

InitiationTimestamp

Datum und Uhrzeit, zu dem/der der Kontakt initiiert wurde, in UTC-Zeit. Falls ein Sprachkontakt im Rahmen einer ausgehenden Kampagne initiiert wurde, `InitiationTimestamp` wird angezeigt, wann der Kontakt für das eingeleitete Ereignis initiiert wurde, und wird bei nachfolgenden Ereignissen aktualisiert, wann der Anruf gestartet wurde.

Typ: Zeichenfolge (yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS'Z')

ConnectedToSystemTimestamp

Datum und Uhrzeit, wann der Kundenendpunkt eine Verbindung mit Amazon Connect herstellte (UTC).

EnqueueTimestamp

Datum und Uhrzeit, zu dem/der der Kontakt der Warteschlange hinzugefügt wurde, in UTC-Zeit.

Typ: Zeichenfolge (yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS'Z')

ConnectedToAgentTimestamp

Datum und Uhrzeit, zu dem/der der Kontakt mit dem Kundendienstmitarbeiter verbunden wurde, in UTC-Zeit.

Typ: Zeichenfolge (yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS'Z')

DisconnectTimestamp

Datum und die Uhrzeit, wann der Kundenendpunkt die Verbindung mit Amazon Connect trennte (UTC).

Typ: Zeichenfolge (yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS'Z')

ScheduledTimestamp

Das Datum und die Uhrzeit, wann dieser Kontakt die Ausführung des Flows auslösen sollte (UTC). Dies wird nur für den Kanal „Aufgaben“ unterstützt.

Typ: Zeichenfolge (yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS'Z')

GreetingStartZeitstempel

Das Datum und die Uhrzeit, ab wann der Beginn der Kundenbegrüßung bei einem ausgehenden Sprachanruf gemessen wird (UTC).

Typ: Zeichenfolge (yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS'Z')

GreetingEndZeitstempel

Das Datum und die Uhrzeit, ab wann das Ende der Kundenbegrüßung eines ausgehenden Sprachanrufs gemessen wird (UTC).

Typ: Zeichenfolge (yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS'Z')

Beispiel für das Beenden des Streamings eines Ereignistyps

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie das Streamen eines CONTACT_DATA_UPDATED Ereignisses von Amazon Connect zu beenden EventBridge.

```
{
  "source": ["aws.connect"],
  "detail-type": ["Amazon Connect Contact Event"],
```

```
"detail": {
  "eventType": [{
    "anything-but": ["CONTACT_DATA_UPDATED"]
  }]
}
```

Beispiel für ein Kontaktereignis, wenn ein Sprachanruf mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden wird

```
{
  "version": "0",
  "id": "abcabcab-abca-abca-abca-abcabcabcabc",
  "detail-type": "Amazon Connect Contact Event",
  "source": "aws.connect",
  "account": "111122223333",
  "time": "2021-08-04T17:43:48Z",
  "region": "your-region",
  "resources": [
    "arn:aws:...",
    "contactArn",
    "instanceArn"
  ],
  "detail": {
    "initiationTimestamp": "2021-08-04T17:17:53.000Z",
    "contactId": "11111111-1111-1111-1111-111111111111",
    "channel": "VOICE",
    "instanceArn": "arn:aws::connect:your-region:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012",
    "initiationMethod": "INBOUND",
    "eventType": "CONNECTED_TO_AGENT",
    "agentInfo": {
      "agentArn": "arn:aws::connect:your-region:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent/12345678-1234-1234-1234-123456789012",
      "connectedToAgentTimestamp": "2021-08-04T17:29:09.000Z",
      "hierarchyGroups": {
        "level1": {
          "arn": "arn:aws:connect:your-region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901a",
        },
        "level2": {
```

```

        "arn": "arn:aws:connect:your-
region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/
        abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901b",
      },
      "level3": {
        "arn": "arn:aws:connect:your-
region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/
        abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901c",
      },
      "level4": {
        "arn": "arn:aws:connect:your-
region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/
        abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901d",
      },
      "level5": {
        "arn": "arn:aws:connect:your-
region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/
        abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901e",
      }
    }
  },
  "queueInfo": {
    "queueType": "type",
    "queueArn": "arn:aws::connect:your-
region:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/
    queue/12345678-1234-1234-1234-123456789012",
    "enqueueTimestamp": "2021-08-04T17:29:04.000Z"
  },
  "tags": {
    "aws:connect:instanceId": "12345678-1234-1234-1234-123456789012",
    "aws:connect:systemEndpoint": "+11234567890"
  }
}

```

Beispiel eines Kontaktereignisses, wenn ein Sprachanruf unterbrochen wird

Das folgende Beispielergebnis zeigt einen Kontakt, der über einen benutzerdefinierten Tag mit Dept als Schlüssel verfügt. Beachten Sie, dass dies queueInfo nicht in den Ereignissen enthalten initiationMethod ist, die bis EventBridge wann empfangen OUTBOUND werden.

```
{
```

```

"version": "0",
"id": "the event ID",
"detail-type": "Amazon Connect Contact Event",
"source": "aws.connect",
"account": "111122223333",
"time": "2021-08-04T17:43:48Z",
"region": "your-region",
"resources": [
  "arn:aws:...",
  "contactArn",
  "instanceArn"
],
"detail": {
  "eventType": "DISCONNECTED",
  "contactId": "11111111-1111-1111-1111-111111111111",
  "initialContactId": "11111111-2222-3333-4444-555555555555",
  "previousContactId": "11111111-2222-3333-4444-555555555555",
  "channel": "Voice",
  "instanceArn": "arn:aws::connect:your-
region:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012",
  "initiationMethod": "OUTBOUND",
  "initiationTimestamp": "2021-08-04T17:17:53.000Z",
  "connectedToSystemTimestamp": "2021-08-04T17:17:55.000Z",
  "disconnectTimestamp": "2021-08-04T17:18:37.000Z",
  "agentInfo": {
    "agentArn": "arn",
    "connectedToAgentTimestamp": "2021-08-04T17:29:09.000Z",
    "hierarchyGroups": {
      "level1": {
        "arn": "arn:aws:connect:your-
region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/
abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901a",
      },
      "level2": {
        "arn": "arn:aws:connect:your-
region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/
abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901b",
      },
      "level3": {
        "arn": "arn:aws:connect:your-
region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/
abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901c",
      },
      "level4": {

```

```

        "arn": "arn:aws:connect:your-
region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/
        abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901d",
      },
      "level5": {
        "arn": "arn:aws:connect:your-
region:012345678901:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent-group/
        abcdefgh-1234-1234-1234-12345678901e",
      }
    }
  },
  "CustomerVoiceActivity": {
    "greetingStartTimestamp": "2021-08-04T17:29:20.000Z",
    "greetingEndTimestamp": "2021-08-04T17:29:22.000Z",
  },
  "tags": {
    "aws:connect:instanceId": "12345678-1234-1234-1234-123456789012",
    "aws:connect:systemEndpoint": "+11234567890",
    "Dept": "Finance"
  }
}
}

```

Beispiel eines Ereignisses, wenn die Kontakteigenschaften aktualisiert werden

```

{
  "version": "0",
  "id": "the event ID",
  "detail-type": "Amazon Connect Contact Event",
  "source": "aws.connect",
  "account": "the account ID",
  "time": "2021-08-04T17:43:48Z",
  "region": "your-region",
  "resources": [
    "arn:aws:...",
    "contactArn",
    "instanceArn"
  ],
  "detail": {
    "eventType": "CONTACT_DATA_UPDATED",
  }
}

```



```
"contactId": "the contact ID",
"channel": "CHAT",
"instanceArn": "arn:aws:connect:us-west-2:the account ID:instance/the instance ID",
"initiationMethod": "API",
"queueInfo": {
  "queueArn": "arn:aws:connect:us-west-2:the account ID:instance/the instance ID/
queue/the queue ID",
  "enqueueTimestamp": "2023-10-24T02:39:15.240Z",
  "queueType": "STANDARD"
},
"agentInfo": {
  "agentArn": "arn:aws:connect:us-west-2:the account ID:instance/the instance ID/
agent/the agent ID",
  "connectedToAgentTimestamp": "1970-01-01T00:00:00.001Z",
  "hierarchyGroups": {
    "level1": {
      "arn": "arn:aws:connect:us-west-2:the account ID:instance/the instance
ID/agent-group/the agent group ID"
    },
    "level2": {
      "arn": "arn:aws:connect:us-west-2:the account ID:instance/the instance
ID/agent-group/the agent group ID"
    },
    "level3": {
      "arn": "arn:aws:connect:us-west-2:the account ID:instance/the instance
ID/agent-group/the agent group ID"
    },
    "level4": {
      "arn": "arn:aws:connect:us-west-2:the account ID:instance/the instance
ID/agent-group/the agent group ID"
    }
  }
},
"updatedProperties": ["ContactLens.ConversationalAnalytics.Configuration"],
"initiationTimestamp": "2023-10-24T02:39:15.154Z",
"connectedToSystemTimestamp": "1970-01-01T00:00:00.001Z",
"tags": {
  "aws:connect:instanceId": "the instance ID"
},
"contactLens": {
  "conversationalAnalytics": {
    "configuration": {
      "enabled": true,
      "channelConfiguration": {
```

```
        "analyticsModes": ["PostContact"]
    },
    "languageLocale": "en-US",
    "redactionConfiguration": {
        "behavior": "Enable",
        "policy": "RedactedAndOriginal",
        "entities": ["EMAIL"],
        "maskMode": "EntityType"
    }
}
}
```

Beispiel für ein Kontaktereignis, wenn ein Sprachanruf mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden wird

```
{
  "version": "0",
  "id": "abcabcab-abca-abca-abca-abcabcabcabc",
  "detail-type": "Amazon Connect Contact Event",
  "source": "aws.connect",
  "account": "111122223333",
  "time": "2021-08-04T17:43:48Z",
  "region": "your-region",
  "resources": [
    "arn:aws:...",
    "contactArn",
    "instanceArn"
  ],
  "detail": {
    "ContactId": "12345678-1234-1234-1234-123456789012",
    "Channel": "VOICE",
    "InstanceArn": "arn:aws::connect:us-west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012",
    "InitiationMethod": "INBOUND",
    "EventType": "CONNECTED_TO_AGENT",
    "AgentInfo": {
      "AgentArn": "arn:aws::connect:us-west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/agent/12345678-1234-1234-1234-123456789012",
```

```
    "ConnectedToAgentTimestamp": "2021-08-04T17:29:09.000Z"
  },
  "QueueInfo": {
    "QueueType": "type",
    "QueueArn": "arn:aws::connect:us-west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/queue/12345678-1234-1234-1234-123456789012",
    "EnqueueTimestamp": "2021-08-04T17:29:04.000Z"
  },
  "tags": {
    "aws:connect:instanceId": "12345678-1234-1234-1234-123456789012",
    "aws:connect:systemEndpoint": "+11234567890"
  },
  "RoutingCriteria": [{
    "ActivationTimestamp": "2021-08-04T17:29:04.000Z",
    "Index": 0,
    "Steps": [{
      "Status": "JOINED",
      "Expiry": {
        "DurationInSeconds": 60,
      },
      "Expression": {
        "OrExpression": [{
          "AttributeCondition": {
            "Name": "Technology",
            "ComparisonOperator": "NumberGreaterOrEqualTo",
            "ProficiencyLevel": 2.0,
            "Value": "AWS Kinesis"
          }
        },
        {
          "AttributeCondition": {
            "Name": "Language",
            "ComparisonOperator": "NumberGreaterOrEqualTo",
            "ProficiencyLevel": 4.0,
            "Value": "English"
          }
        }
      ],
      "AndExpression": [{
        "AttributeCondition": {
          "Name": "Language",
          "ComparisonOperator": "NumberGreaterOrEqualTo",
          "ProficiencyLevel": 2.0,
          "Value": "Spanish"
        }
      ]
    }
  ]
}
```

```
        }  
      }  
    ]  
  }  
}
```

Beispielereignis für den Fall, dass der Routing-Schritt für einen Kontakt abläuft

```
{  
  "version": "0",  
  "id": "the event ID",  
  "detail-type": "Amazon Connect Contact Event",  
  "source": "aws.connect",  
  "account": "the account ID",  
  "time": "2021-08-04T17:43:48Z",  
  "region": "your-region",  
  "resources": [  
    "arn:aws:...",  
    "contactArn",  
    "instanceArn"  
  ],  
  "detail": {  
    "eventType": "CONTACT_DATA_UPDATED",  
    "contactId": "12345678-1234-1234-1234-123456789012",  
    "channel": "CHAT",  
    "instanceArn": "arn:aws::connect:us-west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012",  
    "initiationMethod": "API",  
    "queueInfo": {  
      "queueArn": "arn:aws:connect:us-west-2:123456789012:instance/12345678-1234-1234-1234-123456789012/queue/12345678-1234-1234-1234-123456789012",  
      "enqueueTimestamp": "2023-11-01T18:33:03.062Z",  
      "queueType": "STANDARD"  
    },  
    "updatedProperties": ["RoutingCriteria.Step.Status"],  
    "initiationTimestamp": "2023-11-01T18:33:00.716Z",  
    "connectedToSystemTimestamp": "2023-11-01T18:33:01.736Z",  
  }  
}
```

```
"tags":{
  "aws:connect:instanceId":"12345678-1234-1234-1234-123456789012"
},
"routingCriteria":{
  "steps":[{
    "expiry":{
      "durationInSeconds":50,
      "expiryTimestamp":"2023-11-01T18:34:54.275Z"
    },
    "expression":{
      "attributeCondition":{
        "name":"Location",
        "value":"AZ",
        "proficiencyLevel":3.0,
        "comparisonOperator":"NumberGreaterOrEqualTo"
      }
    },
    "status":"EXPIRED"
  },
  {
    "expiry":{
      "durationInSeconds":10
    },
    "expression":{
      "attributeCondition":{
        "name":"Language",
        "value":"Spanish",
        "proficiencyLevel":4.0,
        "comparisonOperator":"NumberGreaterOrEqualTo"
      }
    },
    "status":"ACTIVE"
  },
  {
    "expression":{
      "attributeCondition":{
        "name":"Language",
        "value":"Spanish",
        "proficiencyLevel":1.0,
        "comparisonOperator":"NumberGreaterOrEqualTo"
      }
    },
    "status":"INACTIVE"
  }
}],
```

```
        "activationTimestamp":"2023-11-01T18:34:04.275Z",
        "index":1
    }
}
}
```

Datenmodell für Kontaktdatensätze

In diesem Artikel wird das Datenmodell für Amazon Connect Kontaktdatensätze beschrieben. Kontaktdatensätze erfassen die Ereignisse, die mit einem Kontakt in Ihrem Kontaktcenter verknüpft sind. Echtzeit- und Verlaufsmetriken basieren auf den Daten, die in Kontaktdatensätzen erfasst werden.

Wissenswertes

- Wir veröffentlichen ständig neue Funktionen, die dazu führen, dass das Datenmodell für Kontaktdatensätze um neue Felder erweitert wird. Alle Änderungen, die wir am Datenmodell vornehmen, sind abwärtskompatibel. Wenn Sie Anwendungen entwickeln, empfehlen wir, diese so zu erstellen, dass das Hinzufügen neuer Felder im Datenmodell für Kontaktdatensätze ignoriert wird. Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass Ihre Anwendungen robust sind.
- Amazon Connect liefert Kontaktdatensätze mindestens einmal. Kontaktdatensätzen können aus mehreren Gründen erneut geliefert werden (beispielsweise, weil nach der Erstauslieferung neue Informationen eintreffen). Wenn Sie beispielsweise „[update-contact-attributes](#)“ verwenden, um einen Kontaktdatensatz zu aktualisieren, wird ein neuer Kontaktdatensatz Amazon Connect bereitgestellt. Dieser Kontaktdatensatz ist für 24 Monate ab dem Zeitpunkt der Kontaktaufnahme verfügbar.

Wenn Sie ein System erstellen, das CTR-Export-Streams nutzt, stellen Sie sicher, dass Sie eine Logik verwenden, die nach doppelten Kontaktdatensätzen für einen Kontakt sucht. Verwenden Sie die LastUpdateTimestamp-Eigenschaft, um zu ermitteln, ob eine Kopie neue Daten als frühere Kopien enthält. Verwenden Sie dann die ContactId-Eigenschaft für die Deduplizierung.

- Jede Aktion, die an einem eindeutigen Kontakt ausgeführt wird, generiert ein Ereignis. Diese Ereignisse werden als Feld oder Attribut im Kontaktdatensatz angezeigt. Wenn die Anzahl der Aktionen für einen Kontakt einen Schwellenwert überschreitet, z. B. ein internes Speicherlimit, werden alle nachfolgenden Aktionen nicht in diesem Kontaktdatensatz angezeigt.

- Informationen zur Aufbewahrungsdauer von Kontaktdatensätzen und zur maximalen Größe des Attributabschnitts eines Kontaktdatensatzes finden Sie unter [Amazon Connect Spezifikationen der Funktionen](#).
- Informationen darüber, wann ein Kontaktdatensatz erstellt wird (und somit exportiert oder für Datenberichte verwendet werden kann), finden Sie unter [Ereignisse im Kontaktdatensatz](#).
- Eine Liste aller Kontaktattribute, einschließlich der Attribute für Telefonanrufe und Kundenvorgänge, finden Sie unter [Liste der verfügbaren Kontaktattribute und ihrer JSONPath-Referenz](#).

Agent

Informationen über den Kundendienstmitarbeiter, der den eingehenden Kontakt akzeptiert hat.

AgentInteractionDuration

Die Zeit in ganzen Sekunden, die ein Kundendienstmitarbeiter mit einem Kunden interagiert hat. Bei ausgehenden Anrufen ist dies die Zeit in ganzen Sekunden, in der ein Kundendienstmitarbeiter mit einem Kontakt verbunden war, auch wenn der Kunde nicht anwesend ist.

Dies beinhaltet nicht die Dauer der Agentenpause (die nur für Aufgaben gilt).

Typ: Integer

Mindestwert: 0

AgentPauseDuration

Die Zeit, in ganzen Sekunden, während der eine einem Kundendienstmitarbeiter zugewiesene Aufgabe unterbrochen wurde.

Typ: Integer

Mindestwert: 0

AfterContactWorkDuration

Der Zeitunterschied, in ganzen Sekunden, zwischen `AfterContactWorkStartTimestamp` und `AfterContactWorkEndTimestamp`.

Typ: Integer

Mindestwert: 0

AfterContactWorkEndTimestamp

Datum und Uhrzeit, zu dem/der der Kundendienstmitarbeiter die Kontaktnachbearbeitung für den Kontakt beendet hat, in UTC-Zeit.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

AfterContactWorkStartTimestamp

Datum und Uhrzeit, zu dem/der der Kundendienstmitarbeiter die Kontaktnachbearbeitung für den Kontakt begonnen hat, in UTC-Zeit.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

ARN

Der Amazon-Ressourcenname des Kundendienstmitarbeiters.

Typ: ARN

ConnectedToAgentTimestamp

Datum und Uhrzeit, zu dem/der der Kontakt mit dem Kundendienstmitarbeiter verbunden wurde, in UTC-Zeit.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

CustomerHoldDuration

Die Zeit, in ganzen Sekunden, die der Kunde in der Warteschleife verbrachte, während er mit dem Kundendienstmitarbeiter verbunden war.

Typ: Integer

Mindestwert: 0

DeviceInfo

Informationen über das Gerät des Kundendienstmitarbeiters.

Typ: [DeviceInfo](#)

HierarchyGroups

Die Kundendienstmitarbeiter-Hierarchiegruppen für den Kundendienstmitarbeiter.

Typ: [AgentHierarchyGruppen](#)

LongestHoldDuration

Die längste Zeit, in ganzen Sekunden, die der Kunde vom Kundendienstmitarbeiter in die Warteschleife gelegt wurde.

Typ: Integer

Mindestwert: 0

NumberOfHolds

Gibt an, wie oft der Kunde während der Verbindung mit dem Kundendienstmitarbeiter in die Warteschleife gelegt wurde.

Typ: Integer

Mindestwert: 0

RoutingProfile

Das Weiterleitungsprofil des Kundendienstmitarbeiters.

Typ: [RoutingProfile](#)

Username

Der Benutzername des Kundendienstmitarbeiters.

Typ: String

Länge: 1–100

StateTransitions

Die Zustandsübergänge eines Supervisors.

Typ: Array von [StateTransitions](#).

AgentHierarchyGroup

Informationen zu einer Kundendienstmitarbeiter-Hierarchiegruppe.

ARN

Der Amazon-Ressourcenname (ARN) der Gruppe.

Typ: ARN

GroupName

Der Name der Hierarchiegruppe.

Typ: String

Länge: 1–256

AgentHierarchyGroups

Informationen zur Kundendienstmitarbeiter-Hierarchie. Hierarchien können mit bis zu fünf Ebenen konfiguriert werden.

Level1

Die Gruppe auf Ebene eins der Kundendienstmitarbeiter-Hierarchie.

Typ: [AgentHierarchyGruppe](#)

Level2

Die Gruppe auf Ebene zwei der Kundendienstmitarbeiter-Hierarchie.

Typ: [AgentHierarchyGruppe](#)

Level3

Die Gruppe auf Ebene drei der Kundendienstmitarbeiter-Hierarchie.

Typ: [AgentHierarchyGruppe](#)

Level4

Die Gruppe auf Ebene vier der Kundendienstmitarbeiter-Hierarchie.

Typ: [AgentHierarchyGruppe](#)

Level5

Die Gruppe auf Ebene fünf der Kundendienstmitarbeiter-Hierarchie.

Typ: [AgentHierarchyGruppe](#)

AttributeCondition

Ein Objekt zur Angabe der vordefinierten Attributbedingung.

Name

Der Name des vordefinierten Attributs.

Typ: String

Länge: 1-64

Value

Der Wert des vordefinierten Attributs.

Typ: String

Länge: 1-64

ComparisonOperator

Der Operator der Bedingung.

Typ: String

Gültige Werte: NumberGreaterOrEqualTo

ProficiencyLevel

Das Leistungsniveau der Bedingung.

Typ: Float

Gültige Werte: 1.0, 2.0, 3.0, 4.0 und 5.0

ContactDetails

Enthält benutzerdefinierte Attribute, die innerhalb des Kontakts leicht eingegeben werden.

Dieses Objekt wird nur für Aufgabenkontakte verwendet. Bei Sprach- oder Chat-Kontakten oder bei Aufgaben, für die Kontaktattribute mit dem Flow-Block festgelegt wurden, überprüfen Sie das [ContactTraceRecord](#) Attributes Objekt.

ContactDetailsName

Typ: String

Länge: 1-128

ContactDetailsValue

Typ: String

Länge: 0-1024

ReferenceAttributeName

Typ: String

Länge: 1-128

ReferenceAttributesValue

Typ: String

Länge: 0-1024

ContactTraceRecord

Informationen über einen Kontakt.

Agent

Wenn dieser Kontakt erfolgreich mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden wurde, stellt dies eine Information über den Kundendienstmitarbeiter dar.

Typ: [Agent](#)

AgentConnectionAttempts

Die Anzahl der Amazon Connect Versuche, diesen Kontakt mit einem Agenten zu verbinden.

Typ: Integer

Mindestwert: 0

Attributes

Die Kontaktattribute, formatiert als Zuweisung von Schlüsseln und Werten.

Typ: Attributes

Mitglieder: `AttributeName`, `AttributeValue`

AWSAccountId

Die ID des AWS Accounts, dem der Kontakt gehört.

Typ: String

AWSContactTraceRecordFormatVersion

Die Formatversion des Datensatzes.

Typ: String

Channel

Gibt an, wie der Kontakt das Kontaktzentrum erreicht hat.

Zulässige Werte: VOICE, CHAT, TASK

ConnectedToSystemTimestamp

Datum und Uhrzeit, mit denen der Kundenendpunkt eine Verbindung hergestellt hat Amazon Connect, in UTC-Zeit. Bei INBOUND entspricht dies dem `InitiationTimestamp`. Bei OUTBOUND, CALLBACK und API ist dies der Zeitpunkt, zu dem der Kunden-Endpunkt antwortet.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

ContactId

Die ID des Kontakts.

Typ: String

Länge: 1–256

CustomerEndpoint

Der Endpunkt des Kunden oder eines externen Drittanbieters.

Typ: [Endpoint](#)

CustomerVoiceActivity

Das CustomerVoiceActivity-Objekt enthält die folgenden Eigenschaften:

GreetingStartZeitstempel

Das Datum und die Uhrzeit, ab wann der Beginn der Kundenbegrüßung bei einem ausgehenden Sprachanruf gemessen wird (UTC).

Typ: Zeichenfolge (yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS'Z')

GreetingEndZeitstempel

Das Datum und die Uhrzeit, ab wann das Ende der Kundenbegrüßung eines ausgehenden Sprachanrufs gemessen wird (UTC).

Typ: Zeichenfolge (yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS'Z')

DisconnectTimestamp

Datum und Uhrzeit, zu denen der Endpunkt des Kunden die Verbindung getrennt hat Amazon Connect, in UTC-Zeit.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

DisconnectReason

Gibt an, wie der Kontakt beendet wurde. Diese Daten sind derzeit im Amazon Connect Kontaktdaten-Stream und auf der Kontaktdetailseite verfügbar.

Der Grund für die Trennung ist möglicherweise nicht korrekt, wenn Verbindungsprobleme mit Kundendienstmitarbeitern oder Kunden auftreten. Wenn der Mitarbeiter beispielsweise Verbindungsprobleme hat, kann der Kunde diese möglicherweise nicht hören („Sind Sie da?“) und legen Sie auf. Dies würde als Verbindungsproblem aufgezeichnet CUSTOMER_DISCONNECT und spiegelt es nicht wider.

Typ: String

Sprachkontakte können die folgenden Gründe für die Unterbrechung der Verbindung haben:

- CUSTOMER_DISCONNECT: Der Kunde hat zuerst die Verbindung getrennt.
- AGENT_DISCONNECT: Die Verbindung des Kundendienstmitarbeitern wurde unterbrochen, als der Kontakt noch am Gespräch war.

- **THIRD_PARTY_DISCONNECT**: Bei einem Anruf durch einen Drittanbieter hat der Drittanbieter, nachdem der Kundendienstmitarbeiter gegangen ist, den Anruf unterbrochen, während der Kontakt noch am Gespräch war.
- **TELECOM_PROBLEM**: Die Verbindung wurde aufgrund eines Problems mit der Verbindung des Anrufs vom Mobilfunkanbieter, aufgrund einer Netzwerküberlastung, eines Netzwerkfehlers usw. unterbrochen.
- **BARGED**: Der Manager hat den Kundendienstmitarbeitern vom Anruf getrennt.
- **CONTACT_FLOW_DISCONNECT**: Der Anruf wurde in einem Flow unterbrochen.
- **OTHER**: Dies schließt alle Gründe ein, die nicht ausdrücklich in den vorherigen Codes behandelt wurden. Zum Beispiel wurde der Kontakt durch eine API unterbrochen.

Ausgehende Kampagnen-Sprachkontakte können die folgenden Gründe für die Unterbrechung der Verbindung haben:

- **OUTBOUND_DESTINATION_ENDPOINT_ERROR**: In aktuellen Konfigurationen kann dieses Ziel nicht gewählt werden (z. B. das Anrufen eines Endpunktziels von einer ungeeigneten Instance aus).
- **OUTBOUND_RESOURCE_ERROR**: Die Instance verfügt nicht über ausreichende Berechtigungen, um ausgehende Anrufe zu tätigen, oder die erforderlichen Ressourcen wurden nicht gefunden.
- **OUTBOUND_ATTEMPT_FAILED**: Es gab einen unbekanntem Fehler, einen ungültigen Parameter oder unzureichende Berechtigungen zum Aufrufen der API.
- **EXPIRED**: Es sind nicht genügend Kundendienstmitarbeitern oder nicht genügend Telekommunikationskapazitäten für solche Anrufe verfügbar.

Chats können die folgenden Gründe für die Unterbrechung der Verbindung haben:

- **AGENT_DISCONNECT**: Der Kundendienstmitarbeiter trennt ausdrücklich die Verbindung zu einem Chat oder lehnt ihn ab.
- **CUSTOMER_DISCONNECT**: Der Kunde trennt die Verbindung ausdrücklich.
- **OTHER**: Wird nur bei Fehlerzuständen wie Problemen mit der Nachrichtenübertragung verwendet.

Bei vielen Kontakten, z. B. bei Kontakten, die durch Flows oder APIs beendet wurden, wird es keinen Grund für die Unterbrechung der Verbindung geben. Im Kontaktdatensatz wird es als `angezeigtnull`.

Aufgaben können die folgenden Gründe für die Unterbrechung der Verbindung haben:

- AGENT_DISCONNECT: Der Kundendienstmitarbeiter hat die Aufgabe als abgeschlossen markiert.
- EXPIRED: Die Aufgabe ist automatisch abgelaufen, da sie nicht innerhalb von 7 Tagen zugewiesen oder abgeschlossen wurde.
- CONTACT_FLOW_DISCONNECT: Die Aufgabe wurde durch einen Flow getrennt oder abgeschlossen.
- API: Die [StopContact](#)API wurde aufgerufen, um die Aufgabe zu beenden.
- OTHER: Dies schließt alle Gründe ein, die nicht ausdrücklich in den vorherigen Codes behandelt wurden.

AnsweringMachineDetectionStatus

Gibt an, wie ein [ausgehender Kampagnenanruf](#) tatsächlich bearbeitet wird, wenn der Kontakt mit verbunden Amazon Connect ist.

Zulässige Werte:

- HUMAN_ANSWERED: Die gewählte Nummer wurde von einer Person beantwortet.
- VOICEMAIL_BEEP: Die gewählte Nummer wurde per Voicemail mit einem Signalton beantwortet.
- VOICEMAIL_NO_BEEP: Die gewählte Nummer wurde per Voicemail ohne Signalton beantwortet.
- AMD_UNANSWERED: Die gewählte Nummer klingelte, aber der Anruf wurde nicht entgegengenommen.
- AMD_UNRESOLVED: Die gewählte Nummer wurde verbunden, aber die Anrufbeantworterererkennung konnte nicht feststellen, ob der Anruf von einer Person oder einer Voicemail entgegengenommen wurde.
- AMD_NOT_APPLICABLE: Der Anruf wurde vor dem Klingelton unterbrochen und es wurden keine Medien erkannt.
- SIT_TONE_BUSY: Die gewählte Nummer war besetzt
- SIT_TONE_INVALID_NUMBER: Die gewählte Nummer war keine gültige Nummer.
- SIT_TONE_DETECTED: Ein spezieller Informationston (SIT) wurde erkannt.
- FAX_MACHINE_DETECTED: Ein Faxgerät wurde erkannt.
- AMD_ERROR: Die gewählte Nummer war verbunden, aber bei der Erkennung des Anrufbeantworters ist ein Fehler aufgetreten.

InitialContactId

Die Kennung des Erstkontakts.

Typ: String

Länge: 1–256

InitiationMethod

Gibt an, wie der Kontakt initiiert wurde.

Zulässige Werte:

- **INBOUND:** Dies ist der von Kunden initiierte Sprachkontakt (Telefon) mit Ihrem Kontakt-Center.
- **OUTBOUND:** Dies ist der von Kundendienstmitarbeitern initiierte Sprachkontakt (Telefon) mit Kunden durch Verwendung des CCP zum Anrufen ihrer Nummer.
- **TRANSFER:** Der Kunde wurde von einem Kundendienstmitarbeiter mithilfe der CCP-Schnellverbindungen zu einem anderen Kundendienstmitarbeiter oder in eine Warteschlange weitergeleitet. Dadurch wird ein neuer CTR erstellt.
- **CALLBACK:** Der Kunde wurde im Rahmen eines RückrufFlows kontaktiert.

Weitere Informationen zu den InitiationMethod in diesem Szenario finden Sie unter [Informationen zu Rückrufen in der Warteschlange in Metriken](#).

- **API:** Der Kontakt wurde durch Amazon Connect mithilfe der API initiiert. Dabei kann es sich um einen ausgehenden Kontakt handeln, den Sie über die [StartOutboundVoiceContactAPI](#) erstellt und in die Warteschlange für einen Agenten gestellt haben, oder es könnte sich um einen Live-Chat handeln, der vom Kunden mit Ihrem Kontaktzentrum initiiert wurde und in dem Sie die [StartChatConnect-API](#) aufgerufen haben.
- **WEBRTC_API:** Der Kontakt hat das Kommunikations-Widget mit Videoanruf verwendet.
- **QUEUE_TRANSFER:** Während sich der Kunde in der einen Warteschlange befand (und dem Kunden-WarteschlangenFlow zuhörte), wurde er mithilfe eines Flowblocks in eine andere Warteschlange weitergeleitet.
- **EXTERNAL_OUTBOUND:** Ein Mitarbeiter hat entweder über eine Schnellverbindung im CCP oder über einen Flow-Block einen Sprach- (Telefon-) Kontakt mit einem externen Teilnehmer zu Ihrem Kontaktzentrum aufgenommen.
- **MONITOR:** Ein Supervisor hat die Überwachung eines Kundendienstmitarbeiters initiiert. Der Supervisor kann den Kundendienstmitarbeitern und den Kunden im Hintergrund überwachen oder das Gespräch im Hintergrund Flowen lassen.

- **DISCONNECT:** Wenn ein [Set disconnect flow \(TrennungsFlow festlegen\)](#) Block ausgelöst wird, gibt er an, welcher Flow nach einem Verbindungsabbruch während eines Kontakts ausgeführt werden soll.

Ein Trennungseignis liegt in folgenden Fällen vor:

- Ein Chat oder eine Aufgabe wird getrennt.
- Eine Aufgabe wird aufgrund einer Flow-Aktion unterbrochen.
- Eine Aufgabe läuft ab. Die Aufgabe wird automatisch unterbrochen, wenn sie nicht innerhalb von 7 Tagen abgeschlossen wurde.

Wenn während der Ausführung eines VerbindungsFlows ein neuer Kontakt erstellt wird, ist die Initiierungsmethode für diesen neuen Kontakt DISCONNECT.

InitiationTimestamp

Datum und Uhrzeit, zu dem/der der Kontakt initiiert wurde, in UTC-Zeit. Für INBOUND ist dies der Zeitpunkt, an dem ein Kontakt eingegangen ist. Für OUTBOUND ist dies der Zeitpunkt, an dem der Kundendienstmitarbeiter mit dem Wählen begann. Bei CALLBACK ist dies der Zeitpunkt, an dem der Rückrufkontakt erstellt wurde. Denn EXTERNAL_OUTBOUND zu diesem Zeitpunkt begann der Kundendienstmitarbeiter, den externen Teilnehmer anzurufen. Denn MONITOR zu diesem Zeitpunkt begann der Manager, einem Kontakt zuzuhören. Für TRANSFER und QUEUE_TRANSFER ist dies der Zeitpunkt, an dem die Weiterleitung/Übertragung initiiert wurde. Für API ist dies der Zeitpunkt, zu dem die Anfrage einging.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

InstanceARN

Der Amazon-Ressourcenname der Amazon Connect Instance.

Typ: ARN

LastUpdateTimestamp

Datum und Uhrzeit, zu dem/der der Kontakt zuletzt aktualisiert wurde, in UTC-Zeit.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

LastPausedTimestamp

Datum und Uhrzeit, zu dem/der der Kontakt zuletzt unterbrochen wurde, in UTC-Zeit.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

LastResumedTimestamp

Datum und Uhrzeit, zu dem/der der Kontakt zuletzt fortgesetzt wurde, in UTC-Zeit.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

MediaStreams

Die Medien-Streams.

Typ: Array von [MediaStream](#)

NextContactId

Wenn dieser Kontakt nicht der letzte Kontakt ist, ist dies die ID des nächsten Kontakts.

Typ: String

Länge: 1–256

PreviousContactId

Wenn dieser Kontakt nicht der erste Kontakt ist, ist dies die ID des vorherigen Kontakts.

Typ: String

Länge: 1–256

Queue

Wenn dieser Kontakt in die Warteschlange verschoben wurde, ist dies eine Information über die Warteschlange.

Typ: [QueueInfo](#)

Kampagne

Informationen im Zusammenhang mit einer Kampagne.

Typ: [Kampagnenobjekt](#)

Recording

Wenn die Aufzeichnung aktiviert wurde, handelt es sich um Informationen über die Aufzeichnung.

Typ: [RecordingInfo](#)

Recordings

Wenn die Aufzeichnung aktiviert wurde, handelt es sich um Informationen über die Aufzeichnung.

Typ: Array von [RecordingsInfo](#)

Note

Die erste Aufzeichnung für einen Kontakt erscheint in der Aufzeichnung und den Aufzeichnungsabschnitten des Kontaktdatensatzes.

Amazon Q in Connect

Wenn Amazon Q für den Kontakt aktiviert war, handelt es sich dabei um Informationen zur Amazon Q-Sitzung.

Typ: [WisdomInfo](#)

RelatedContactId

Wenn dieser Kontakt mit einem anderen Kontakt verknüpft ist, ist dies die Kennung des zugehörigen Kontakts.

Typ: String

Länge: 1-256.

ScheduledTimestamp

Das Datum und die Uhrzeit, zu der dieser Kontakt die Ausführung des Flows auslösen sollte, in UTC-Zeit. Dies wird nur für den Task-Channel unterstützt.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

SegmentAttributes

Ein Satz von systemdefinierten Schlüssel-Wert-Paaren, die mithilfe einer Attributzuordnung in einzelnen Kontaktsegmenten gespeichert werden. Bei den Attributen handelt es sich um Amazon Connect Standardattribute, auf die in Flows zugegriffen werden kann. Attributsschlüssel können nur alphanumerische Zeichen, - und _ enthalten.

Dieses Feld kann verwendet werden, um den Kanal-Subtyp anzuzeigen. Zum Beispiel `connect:Guide` oder `connect:SMS`.

Typ: SegmentAttributes

Mitglieder: SegmentAttributeName, SegmentAttributeValue

SystemEndpoint

Der System-Endpunkt. Bei INBOUND ist dies die Telefonnummer, die der Kunde gewählt hat. Für OUTBOUND und ist dies die ausgehende Anrufer-ID-NummerEXTERNAL_OUTBOUND, die der Ausgangswarteschlange zugewiesen ist und über die der Kunde angerufen wird. Bei Rückrufen wird dies genauso angezeigt wie bei Anrufen, Softphone die von Kundendienstmitarbeitern mit Softphone bearbeitet werden.

Wenn der [Transfer to phone number \(Weiterleitung zu Telefonnummer\)](#)-Block ohne Angabe einer benutzerdefinierten Anrufer-ID verwendet wird, wird die Anrufer-ID des Anrufers übergeben. Wenn Sie beispielsweise an eine externe Nummer weiterleiten und keine benutzerdefinierte Anrufer-ID verwendet wird, der Ihre Organisation identifiziert, wird dem externen Teilnehmer die Anrufer-ID des Kontakts angezeigt.

Typ: [Endpoint](#)

TotalPauseCount

Gesamtzahl der Pausen, einschließlich der Zeiten, in denen der Kontakt nicht verbunden war.

Typ: Integer

TotalPauseDurationInSeconds

Gesamtdauer der Pausen, einschließlich vor und nach der Verbindung des Kundendienstmitarbeiters.

Typ: Integer

TransferCompletedTimestamp

Wenn dieser Kontakt von außerhalb übertragen wurde Amazon Connect, Datum und Uhrzeit der Verbindung mit dem Übertragungsendpunkt in UTC-Zeit.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

TransferredToEndpoint

Wenn dieser Kontakt vom Übertragungsendpunkt aus Amazon Connectübertragen wurde.

Typ: [Endpoint](#)

Tags

Die [Tags](#), die dem Kontakt zugeordnet sind. Dieser enthält sowohl AWS generierte als auch benutzerdefinierte Tags.

Typ: Abbildung einer Zeichenfolge auf eine Zeichenfolge

DeviceInfo

Informationen über das Gerät des Teilnehmers.

PlatformName

Name der Plattform, die der Teilnehmer für den Anruf verwendet hat.

Typ: String

Länge: 1-128

PlatformVersion

Version der Plattform, die der Teilnehmer für den Anruf verwendet hat.

Typ: String

Länge: 1-128

OperatingSystem

Betriebssystem, das der Teilnehmer für den Anruf verwendet hat.

Typ: String

Länge: 1-128

DisconnectDetails

Informationen zur Erfahrung beim Trennen von Anrufen.

PotentialDisconnectIssue

Weist auf mögliche Probleme beim Trennen der Verbindung bei einem Anruf hin. Dieses Feld wird nicht ausgefüllt, wenn der Service keine potenziellen Probleme erkennt.

Typ: String

Länge: 0-128

Zulässige Werte:

- **AGENT_CONNECTIVITY_ISSUE:** Weist auf mögliche Probleme mit der Netzwerkkonnektivität des Kundendienstmitarbeiters hin.
- **AGENT_DEVICE_ISSUE:** Weist auf Probleme hin, bei denen der Kunde den Kundendienstmitarbeiter aufgrund möglicher Probleme mit dem Gerät des Kundendienstmitarbeiter wie Workstation, Headset oder Mikrofon nicht oder schlecht hören kann.

Endpoint

Informationen zu einem Endpunkt. In Amazon Connect ist ein Endpunkt das Ziel für einen Kontakt, z. B. eine Kundentelefonnummer oder eine Telefonnummer für Ihr Kontaktzentrum.

Address

Der Wert für den Typ des Endpunkts. Bei **TELEPHONE_NUMBER** ist der Wert eine Telefonnummer im E.164-Format.

Typ: String

Länge: 1–256

Type

Der Endpunkttyp. Derzeit kann ein Endpunkt ausschließlich eine Telefonnummer sein.

Zulässige Werte: **TELEPHONE_NUMBER**

Expiry

Ein Objekt zur Angabe des Ablaufs eines Routing-Schritts.

DurationInSeconds

Die Anzahl der Sekunden, die gewartet werden soll, bevor der Routing-Schritt abläuft.

Typ: Integer

Mindestwert: 0

ExpiryTimestamp

Der Zeitstempel, der angibt, wann der Routing-Schritt abläuft.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

Expression

Eine mit Tags versehene Union zur Angabe eines Ausdrucks für einen Routing-Schritt.

AndExpression

Liste von Routing-Ausdrücken, die mit UND verknüpft werden.

Typ: Expression

Mindestwert: 0

OrExpression

Liste von Routing-Ausdrücken, die mit ODER verknüpft werden.

Typ: Expression

AttributeCondition

Ein Objekt zur Angabe der vordefinierten Attributbedingung.

Typ: AttributeCondition

ExternalThirdParty

Informationen über den externen Drittanbieter.

ExternalThirdPartyInteractionDuration

Die Zeit in ganzen Sekunden, die der externe Teilnehmer mit dem Kunden interagiert hat.

Typ: Integer

Mindestwert: 0

MediaStream

Informationen über während des Kontakts verwendeten Medien-Stream.

Type

Typ: MediaStreamType

Zulässige Werte: AUDIO, VIDEO, CHAT

QualityMetrics

Informationen über die Qualität der Medienverbindung des Teilnehmers.

QualityScore

Zahl, die die geschätzte Qualität der Medienverbindung angibt.

Typ: Number

Mindestwert: 1,00

Höchstwert: 5,00

PotentialQualityIssues

Liste potenzieller Probleme, die zu Qualitätseinbußen bei einer Medienverbindung führen können. Wenn der Service keine potenziellen Qualitätsprobleme festgestellt hat, ist die Liste leer.

Typ: StringArray

Gültige Werte: Leeres Array oder Array mit einem der folgenden Werte: HighPacketLoss, HighRoundTripTime, HighJitterBuffer.

QueueInfo

Informationen über eine Warteschlange.

ARN

Der Amazon-Ressourcenname der Warteschlange.

Typ: ARN

DequeueTimestamp

Datum und Uhrzeit, zu dem/der der Kontakt aus der Warteschlange entfernt wurde, in UTC-Zeit. Entweder hat der Kunde die Verbindung unterbrochen oder der Kundendienstmitarbeiter hat begonnen, mit dem Kunden zu interagieren.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

Duration

Der Zeitunterschied, in ganzen Sekunden, zwischen EnqueueTimestamp und DequeueTimestamp.

Typ: Integer

Mindestwert: 0

EnqueueTimestamp

Datum und Uhrzeit, zu dem/der der Kontakt der Warteschlange hinzugefügt wurde, in UTC-Zeit.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

Name

Der Name der Warteschlange.

Typ: String

Länge: 1–256

RecordingInfo

Informationen zu einer Sprachaufzeichnung.

DeletionReason

Wurde die Aufzeichnung gelöscht, ist dies der für die Löschung eingegebene Grund.

Typ: String

Location

Der Ort, in Amazon S3, für die Aufnahme.

Typ: String

Länge: 0–256

Status

Der Aufzeichnungsstatus.

Zulässige Werte: AVAILABLE | DELETED | NULL

Type

Der Aufzeichnungstyp.

Zulässige Werte: AUDIO

RecordingsInfo

Informationen über eine Sprachaufnahme, ein Chatprotokoll oder eine Bildschirmaufnahme.

DeletionReason

Wurde die Aufzeichnung/Transkript gelöscht, ist dies der für die Löschung eingegebene Grund.

Typ: String

FragmentStartNumber

Die Nummer, die das Kinesis Video Streams Fragment identifiziert, in dem der Kunden-Audiostream gestartet wurde.

Typ: String

FragmentStopNumber

Die Nummer, die das Kinesis Video Streams Fragment identifiziert, bei dem der Kunden-Audiostream gestoppt wurde.

Typ: String

Location

Der Ort, in Amazon S3, für die Aufzeichnung/das Transkript.

Typ: String

Länge: 0–256

MediaStreamType

Informationen über den Medienstream, der während der Unterhaltung verwendet wird.

Typ: String

Zulässige Werte: AUDIO, VIDEO, CHAT

ParticipantType

Informationen über den Gesprächsteilnehmer: ob er ein Agent oder Kontakt ist. Im Folgenden sind die Teilnehmertypen aufgeführt:

- Alle
- Manager
- Kundendienstmitarbeiter
- Customer
- Thirdparty
- Vorgesetzter

Typ: String

StartTimestamp

Als das Gespräch über den letzten Teil der Aufnahme begann.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

Status

Der Status der Aufzeichnung/der Abschrift.

Zulässige Werte: AVAILABLE | DELETED | NULL

StopTimestamp

Als die Konversation der letzten Phase der Aufnahme beendet wurde.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

StorageType

Wo die Aufzeichnung/Abschrift gespeichert ist.

Typ: String

Gültige Werte: | Amazon S3 KINESIS_VIDEO_STREAM

References

Enthält Links zu anderen Dokumenten, die sich auf einen Kontakt beziehen.

Referenz-Info

Name

Type: URL | ATTACHMENT | NUMBER | STRING | DATE | EMAIL

- Wenn Typ = istATTACHMENT, hat der Datensatz auch ein Statusfeld.

Gültige Statuswerte: APPROVED | REJECTED

Value

RoutingCriteria

Liste der Routing-Kriterien. Jedes Mal, wenn die Weiterleitungskriterien für einen Kontakt aktualisiert werden, wird er dieser Liste hinzugefügt.

ActivationTimestamp

Der Zeitstempel, der angibt, wann die Routing-Kriterien auf „aktiv“ gesetzt sind. Ein Routing-Kriterium wird aktiviert, wenn ein Kontakt in eine Warteschlange übertragen wird.

ActivationTimestamp wird für die Weiterleitungskriterien für Kontakte in der Agentenwarteschleife festgelegt, obwohl die Routingkriterien für Kontakte in der Agentenwarteschleife nie aktiviert sind.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

Index

Informationen zum Index der Routingkriterien.

Typ: Integer

Mindestwert: 0

Steps

Liste der Routing-Schritte.

Typ: Liste von Schritt-Objekten

Länge: 1-5

RoutingProfile

Informationen zu einem Weiterleitungsprofil.

ARN

Der Amazon-Ressourcenname des Weiterleitungsprofils.

Typ: ARN

Name

Der Name des Weiterleitungsprofils.

Typ: String

Länge: 1–100

StateTransitions

Informationen über die Statusübergänge eines Supervisors.

stateStartTimestamp

Das Datum und die Uhrzeit, zu der der Status in UTC-Zeit gestartet wurde.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

stateEndTimeStamp

Datum und Uhrzeit des Endes des Zustands in UTC-Zeit.

Typ: String (yyyy-mm-ddThh:mm:ssZ)

state

Zulässige Werte: SILENT_MONITOR | BARGE.

Steps

Wenn Amazon Connect für eine bestimmte Schrittdauer keinen verfügbaren Kundendienstmitarbeiter findet, der die Anforderungen in einem Schritt erfüllt, gehen die Weiterleitungskriterien nacheinander zum nächsten Schritt über, bis eine Verbindung mit einem Kundendienstmitarbeiter abgeschlossen ist. Wenn alle Schritte abgeschlossen sind, wird der Kontakt einem beliebigen Kundendienstmitarbeiter in der Warteschlange angeboten.

Status

Stellt den Status des Routing-Schritts dar.

Typ: String

Zulässige Werte: EXPIRED, ACTIVE, JOINED, INACTIVE, DEACTIVATED, INTERRUPTED

Expression

Ein Objekt zur Angabe des Ausdrucks eines Routing-Schritts.

Typ: Expression

Expiry

Ein Objekt zur Angabe des Ablaufs eines Routing-Schritts.

Typ: Expiry

VoiceIdResult

Der neueste Sprach-ID-Status.

Authentication

Die Sprachauthentifizierungsinformationen für den Anruf.

Typ: Authentication

FraudDetection

Die Betrugserkennungsinformationen für den Anruf.

Typ: FraudDetection

GeneratedSpeakerId

Die von Sprach-ID generierte Lautsprecher-ID.

Typ: String

Länge: 25 Zeichen

SpeakerEnrolled

War der Kunde während dieses Kontakts registriert?

Typ: Boolean

SpeakerOptedOut

Hat sich der Kunde während dieses Kontakts abgemeldet?

Typ: Boolean

WisdomInfo

Informationen zu einer Amazon Q in Connect-Sitzung.

SessionArn

Der Amazon-Ressourcenname (ARN) der Amazon Q in Connect-Sitzung für den Kontakt.

Typ: ARN

Authentication

Informationen zur Sprach-ID-Authentifizierung für einen Anruf.

ScoreThreshold

Die Mindestauthentifizierungspunktzahl, die für die Authentifizierung eines Benutzers erforderlich ist.

Typ: Integer

Mindestwert: 0

Maximalwert: 100

MinimumSpeechInSeconds

Die Sprachsekunden, die zur Authentifizierung des Benutzers verwendet werden.

Typ: Integer

Mindestwert: 5

Maximalwert: 10

Score

Das Ergebnis der Evaluierung der Sprach-ID-Authentifizierung.

Typ: Integer

Mindestwert: 0

Maximalwert: 100

Result

Die Zeichenkettenausgabe der Bewertung der Sprach-ID-Authentifizierung.

Typ: String

Länge: 1-32

Zulässige Werte: `Authenticated` | `Not Authenticated` | `Not Enrolled` | `Opted Out` | `Inconclusive` | `Error`

FraudDetection

Informationen zur Sprach-ID-Betrugserkennung bei einem Anruf.

ScoreThreshold

Der Schwellenwert für die Erkennung von Betrügern in einer Watchlist, der im Flow für den Kontakt festgelegt wurde.

Typ: Integer

Mindestwert: 0

Maximalwert: 100

Result

Die Zeichenfolge, die bei der Erkennung von Betrügern in einer Watchlist ausgegeben wird.

Typ: String

Zulässige Werte: High Risk | Low Risk | Inconclusive | Error

Reasons

Enthält die folgenden Betrugstypen: Bekannte Betrüger und Voice Spoofing.

Typ: List of String

Länge: 1-128

RiskScoreKnownFraudster

Die Erkennung von Betrügern in einer Watchlist für die Kategorie Bekannte Betrüger.

Typ: Integer

Mindestwert: 0

Maximalwert: 100

RiskScoreVoiceSpoofing

Die Bewertung des Betrugsrisikos basiert auf Voice Spoofing, z. B. der Wiedergabe von Audiodaten aus Text-to-Speech-Systemen.

Typ: Integer

Länge: 3

RiskScoreSyntheticSpeech (nicht verwendet)

Dieses Feld ist ungenutzt. Dieser Wert wird als kombinierter Risikowert für Voice Spoofing dargestellt.

Typ: Integer

Länge: 3

GeneratedFraudsterID

Die Betrüger-ID, wenn der Betrugstyp Bekannter Betrüger ist.

Typ: String

Länge: 25 Zeichen

WatchlistID

Die Watchlist für Betrüger, die im Flow für den Kontakt eingerichtet wurde. Wird zur Erkennung bekannter Betrüger verwendet.

Typ: String

Länge: 22 Zeichen

Verfahrensweise zum Identifizieren abgebrochene Kontakte

Ein abgebrochener Kontakt verweist auf einen Kontakt, der vom Kunden getrennt wurde, während er sich in der Warteschlange befand. Das bedeutet, dass er nicht mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden war.

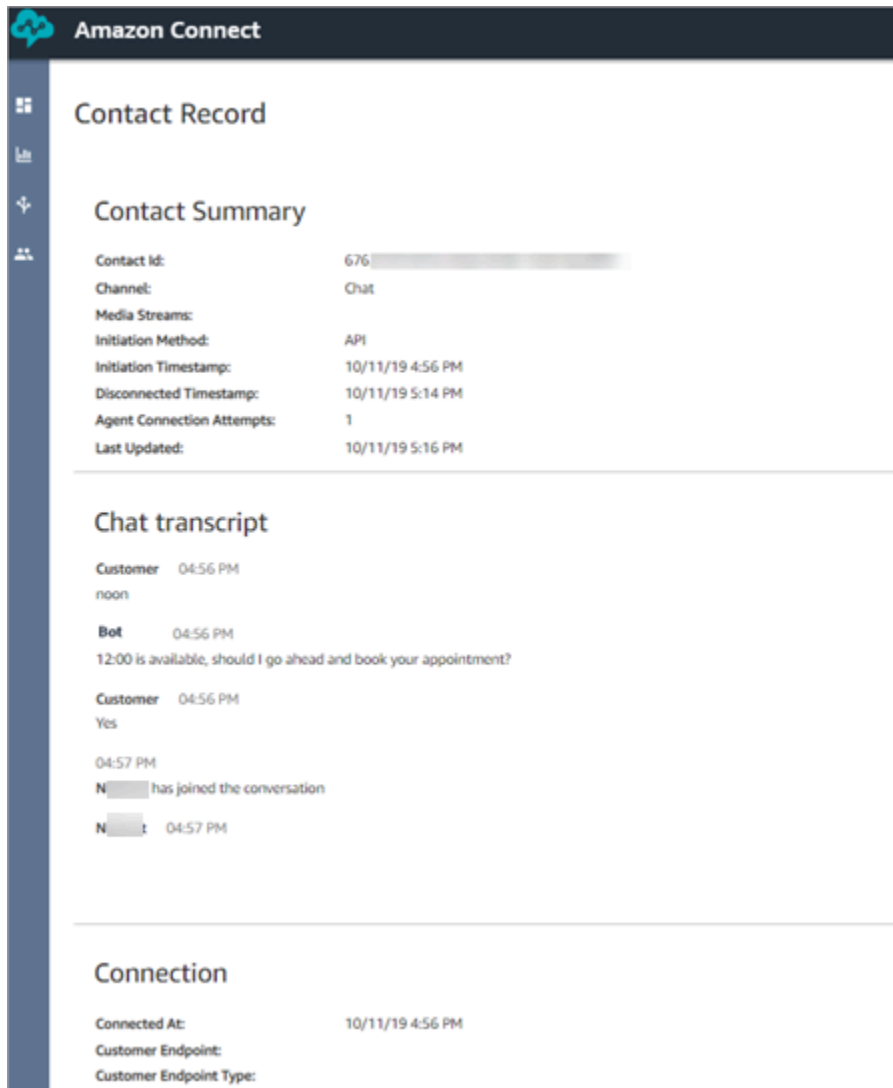
Der Kontaktdatensatz für einen abgebrochenen Kontakt enthält einen Queue (Warteschlange)- und einen Enqueue Timestamp (Zeitstempel des Einstellens in die Warteschlange)-Wert, weil er in die Warteschlange eingestellt wurde. Es wird weder ein Feld noch eines ConnectedToAgentTimestamp oder anderen Felder enthalten, die erst ausgefüllt werden, nachdem der Kontakt mit einem Agenten verbunden wurde.

Einen Kontaktdatensatz in der Benutzeroberfläche anzeigen

1. Führen Sie eine [Kontaktsuche](#) durch. Eine Liste von Kontakt-IDs wird zurückgegeben.
2. Wählen Sie eine ID aus, um den Kontaktdatensatz für den betreffenden Kontakt anzuzeigen.

Die folgende Abbildung zeigt einen Teil eines Kontaktdatensatzes für eine Chat-Konversation in der Benutzeroberfläche. Beachten Sie Folgendes:

- Für Chats lautet die Initiierungsmethode immer API.
- Das Chat-Transkript wird in der Benutzeroberfläche angezeigt.



The screenshot displays the Amazon Connect interface for a contact record. It is divided into three main sections: Contact Summary, Chat transcript, and Connection.

Contact Summary

Contact Id:	676
Channel:	Chat
Media Streams:	
Initiation Method:	API
Initiation Timestamp:	10/11/19 4:56 PM
Disconnected Timestamp:	10/11/19 5:14 PM
Agent Connection Attempts:	1
Last Updated:	10/11/19 5:16 PM

Chat transcript

Customer 04:56 PM
noon

Bot 04:56 PM
12:00 is available, should I go ahead and book your appointment?

Customer 04:56 PM
Yes

04:57 PM
N [redacted] has joined the conversation

N [redacted] 04:57 PM

Connection

Connected At:	10/11/19 4:56 PM
Customer Endpoint:	
Customer Endpoint Type:	

Informationen zum Kundendienstmitarbeiterstatus

Kundendienstmitarbeiter haben einen Status. Er wird manuell im Contact Control Panel (CCP) festgelegt.

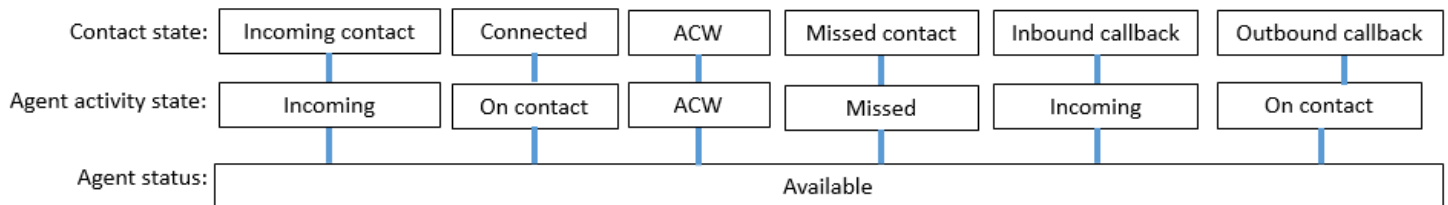
- Wenn Kundendienstmitarbeiter bereit sind, Kontakte zu bearbeiten, setzt sie ihren Status im CCP auf Available (Verfügbar). Dies bedeutet, dass eingehende Kontakte an sie geleitet werden können.

- Wenn Kundendienstmitarbeiter keine eingehenden Kontakte mehr annehmen möchten, setzen sie ihren Status auf einen von Ihnen erstellten benutzerdefinierten Status, z. B. Pause oder Schulung. Sie können ihren Status auch in Offline ändern.

i Tip

Manager können [den Status des Kundendienstmitarbeiters im Echtzeitmetrikenbericht manuell ändern](#).

Das folgende Diagramm veranschaulicht, wie der Status des Agenten in der CCP bei der Arbeit mit Kontakten konstant bleibt, sich im Echtzeit-Metrikenbericht aber der Agent activity state (Agentenaktivitätsstatus) und der Contact state (Kontaktstatus) ändern.



Beispiel: Bei Agent activity state (Agentenaktivitätsstatus) = Incoming (Eingehend), ist Contact state (Kontaktstatus) = Incoming contact (Eingehender Kontakt).

Erläuterungen zu Kundendienstmitarbeiter-Statusübersichten

Kundendienstmitarbeiter können ausgehende Anrufe tätigen, wenn sie im CCP einen benutzerdefinierten Status haben. Technisch gesehen können Kundendienstmitarbeiter einen ausgehenden Anruf tätigen, wenn als Status im CCP Offline eingestellt ist.

Beispiel: Ein Kundendienstmitarbeiter möchte bei einem Kontakt anrufen. Da in dieser Zeit keine Kontakte an ihn geleitet werden sollen, stellt er einen benutzerdefinierten Status ein. Wenn Sie der Echtzeit-Metrikenbericht betrachten, stellen Sie beispielsweise fest, dass der Kundendienstmitarbeiter gleichzeitig NPT (Metrik, die einen benutzerdefinierten Status angibt) und On contact (Mit Kontakt) ist.

Informationen zu ACW (After Contact Work, Kontaktnachbearbeitungszeit)

Nachdem eine Konversation zwischen einem Kundendienstmitarbeiter und einem Kunden beendet wurde, erhält der Kontakt den ACW-Status.

Sobald der Kundendienstmitarbeiter die Kontaktnachbearbeitung für den Kontakt beendet hat, klickt er auf Clear (Freigeben) um diesen Slot freizugeben, damit ein anderen Kontakt an ihn weitergeleitet werden kann.

So ermitteln Sie, wie viel Zeit ein Agent bei einem Kontakt für ACW benötigt hat:

- Im Bericht der historischen Metriken erfasst After contact work time (Kontaktnachbearbeitungszeit) die Zeit, für die ein Kontakt den ACW-Status (Kontaktnachbearbeitungszeit) hatte.
- Im Kundendienstmitarbeiterereignis-Stream müssen Sie einige Berechnungen durchführen. Weitere Informationen finden Sie unter [Bestimmen, wie viel Zeit ein Kundendienstmitarbeiter mit ACW verbringt](#).

Wie erkenne ich, ob ein Kundendienstmitarbeiter einen weiteren Kontakt bearbeiten kann?

Die Metrik Availability (Verfügbarkeit) gibt an, wann Kundendienstmitarbeiter die Bearbeitung eines Kontakts abgeschlossen haben und einen weiteren Kontakt annehmen können.

Was wird im Bericht der Echtzeitmetriken angezeigt?

Um den Status eines Kundendienstmitarbeiter im Bericht der Echtzeitmetriken zu ermitteln, ziehen Sie die Metrik Kundendienstmitarbeiter-Aktivität heran.

Was wird im Kundendienstmitarbeiterereignis-Stream angezeigt?

Im Event-Stream für Agenten sehen Sie zum AgentStatusBeispiel:

```
{
  "AWSAccountId": "012345678901",
  "AgentARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
  dddd-111111111111/agent/agent-ARN",
  "CurrentAgentSnapshot": {
    "AgentStatus": { //Here's the agent's status that they set in the CCP.
      "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-
  dddd-111111111111/agent-state/agent-state-ARN",
      "Name": "Available", //When an agent sets their status to "Available" it
  means they are ready for
      // inbound contacts to be routed
  to them, and not say, at Lunch.
    }
  }
}
```

```

    "StartTimestamp": "2019-05-25T18:43:59.049Z"
  },

```

„Wir konnten diesen Kundendienstmitarbeitern nicht finden. Verwenden Sie den Benutzernamen des Kundendienstmitarbeitern, um ihn zu identifizieren.“

Gelegentlich kann es vorkommen, dass in der Kontaktzusammenfassung im Feld „Kundendienstmitarbeiter“ steht: „Wir konnten diesen Kundendienstmitarbeitern nicht finden. Verwenden Sie den Benutzernamen des Kundendienstmitarbeitern, um ihn zu identifizieren.“ Diese Nachricht wird in der folgenden Abbildung der Kontaktzusammenfassung angezeigt.

Contact summary	
Contact ID	[REDACTED]
Channel	Voice
Initiation method	Inbound
Media streams	[AUDIO]
Start and end time	Apr 2, 22, 01:51:53 pm - 01:54:18 pm
Duration	00:02:25
Disconnect reason	Customer disconnect
Customer phone number	+12075609361
Agent	We couldn't find this agent. Use the agent's user name to identify them
Last updated	Apr 2, 22, 01:55:25 pm

Dies ist eine allgemeine Nachricht für Kontakte, die zu diesem Zeitpunkt noch keine Verbindung zu einem Kundendienstmitarbeiter hergestellt haben. Dies bedeutet normalerweise, dass der eingehende Anruf vom Kundendienstmitarbeitern nicht beantwortet wurde und der Kunde den Anruf unterbrochen hat.

Um zu bestätigen, dass der Anrufer nie mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden war:

- Grund der Verbindung = Kunde hat die Verbindung getrennt.
- Für diese Kontakt-ID wurde keine Aufzeichnung des Anrufs gefunden.

Um dieses Verhalten zu überprüfen, rufen Sie Ihr Kontaktzentrum an und trennen Sie die Verbindung nach einer gewissen Zeit, ohne dass ein Mitarbeiter den Anruf annimmt.

Informationen zu Kontaktstatus

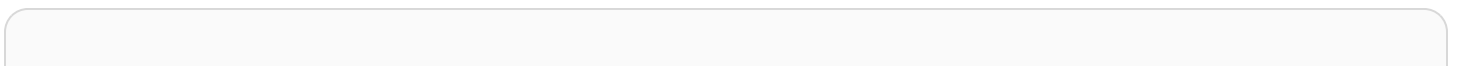
Die Kontaktstatus werden an zwei Stellen angezeigt: im Bericht der Echtzeitmetriken und im Kundendienstmitarbeiterereignis-Stream.

Kontaktstatus im Kundendienstmitarbeiterereignis-Stream

Im Lebenszyklus eines Kontakts können verschiedene Ereignisse auftreten. Jedes dieser Ereignisse wird im Kundendienstmitarbeiterereignis-Stream als Status-Wert angezeigt. Ein Kontakt kann die folgenden Status aufweisen, die im Kundendienstmitarbeiterereignis-Stream angezeigt werden:

- **INCOMING (ANKOMMEND)**: wird für Rückrufe in der Warteschlange verwendet. Dem Kundendienstmitarbeiter wird ein Rückruf vorgelegt.
- **PENDING (AUSSTEHEND)**: wird für Rückrufe in der Warteschlange verwendet.
- **CONNECTING (VERBINDUNG WIRD HERGESTELLT)**: Ein eingehender Kontakt wird dem Kundendienstmitarbeiter vorgelegt (es klingelt). Der Kundendienstmitarbeiter hat noch keine Maßnahmen ergriffen, um den Kontakt anzunehmen oder abzulehnen, und er hat ihn nicht verpasst.
- **CONNECTED (VERBUNDEN)**: Der Kundendienstmitarbeiter hat den Kontakt angenommen. Jetzt befindet sich der Kunde in einer Konversation mit dem Kundendienstmitarbeiter.
- **CONNECTED_ONHOLD (VERBUNDEN_GEPARKT)**: Der Kunde befindet sich in einer Konversation mit dem Kundendienstmitarbeiter und der Kundendienstmitarbeiter hat den Kunden auf Warteschleife gelegt.
- **PAUSED** – Der Kontakt wurde unterbrochen. Dies gilt nur für Aufgabenkontakte.
- **MISSED (VERPASST)**: Der Kontakt wurde vom Kundendienstmitarbeiter verpasst.
- **ERROR (FEHLER)**: Dieser Status tritt beispielsweise auf, wenn der Kunde während eines ausgehenden Whispers abbricht.
- **ENDED (BEENDET)**: Die Konversation wurde beendet und der Kundendienstmitarbeiter hat mit der Kontaktnachbearbeitung begonnen.
- **ABGELEHNT** — Der Kontakt wurde vom Agenten abgelehnt, oder der Kunde hat den Kontakt verlassen, als er eine Verbindung zum Agenten hergestellt hat.

So wird der Kontaktstatus im Kundendienstmitarbeiterereignis-Stream dargestellt:




```
"Contacts": [  
  {  
    "Channel": "VOICE", //This shows the agent and contact were talking on the phone.  
    "ConnectedToAgentTimestamp": "2019-05-25T18:55:21.011Z",  
    "ContactId": "ContactId-1", //This shows the agent was working with a contact  
identified as "ContactId-1".  
    "InitialContactId": null,  
    "InitiationMethod": "OUTBOUND", //This shows the agent reached the customer by  
making an outbound call.  
    "Queue": {  
      "ARN": "arn:aws:connect:us-east-1:012345678901:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-  
dddd-111111111111/queue/queue-ARN-for-BasicQueue",  
    },  
    "QueueTimestamp": null,  
    "State": "CONNECTED", //Here's the contact state. In this case, it shows the  
contact was CONNECTED to the agent,  
instead of say, MISSED.  
    "StateStartTimestamp": "2019-05-25T18:55:21.011Z" //This shows when the contact  
was connected to the agent.  
  }  
]
```

Ereignisse im Kontaktdatensatz

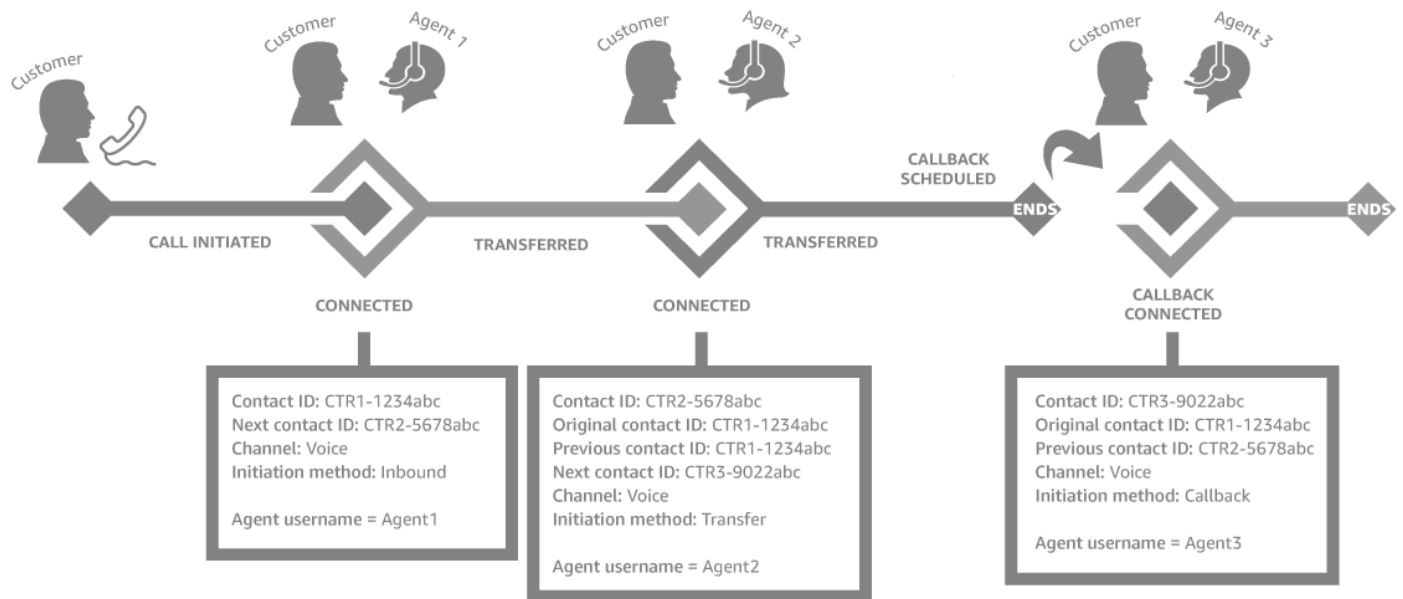
Ein Kontaktdatensatz erfasst Ereignisse, die dem Kontakt im Kontaktzentrum zugeordnet sind: wie lange der Kontakt dauerte, wann er begann und endete usw. Eine Liste aller in Kontaktdatensätzen erfassten Daten finden Sie unter [Datenmodell für Kontaktdatensätze](#).

Ein Kontaktdatensatz wird für einen Kunden angelegt, wenn er mit dem Kontaktzentrum verbunden wird. Der Kontaktdatensatz ist abgeschlossen, wenn die Interaktion mit dem Flow oder dem Kundendienstmitarbeitern beendet ist (d. h., der Kundendienstmitarbeiter hat die ACW abgeschlossen und den Kontakt gelöscht). Ein Kunde kann also mehrere Kontaktdatensätzen haben.

Das folgende Diagramm zeigt, wann ein Kontaktdatensatz für einen Kontakt erstellt wird. Es werden drei Kontaktdatensätze für einen Kontakt angezeigt:

- Der erste Datensatz wird erstellt, wenn der Kontakt mit Kundendienstmitarbeiter:in 1 verbunden ist.
- Der zweite Datensatz wird erstellt, wenn der Kontakt an Kundendienstmitarbeiter:in 2 übertragen wird.

- Der dritte Datensatz wird erstellt, wenn der Kontakt während eines Rückrufs mit Kundendienstmitarbeiter 3 verbunden wird.



Es wird jedes Mal, wenn ein Kontakt mit Kundendienstmitarbeitern verbunden wird, ein neuer Kontaktdatensatz erstellt. Die Kontaktdatensätze für einen Kontakt sind über die ContactID-Felder mit der ursprünglichen, der nächsten und der vorherigen ID sowie mit [RelatedContactId](#) verknüpft.

Tip

Ein Kontakt gilt als verbunden, wenn ein Kontaktdatensatz erstellt wird. Aufgrund der Netzwerkbedingungen und der Übertragung von PSTN-Ereignissen kann ein Kontaktdatensatz erstellt werden, bevor ein Anruf für den Anrufer beendet ist.

Informationen zu Rückrufen in der Warteschlange in Metriken

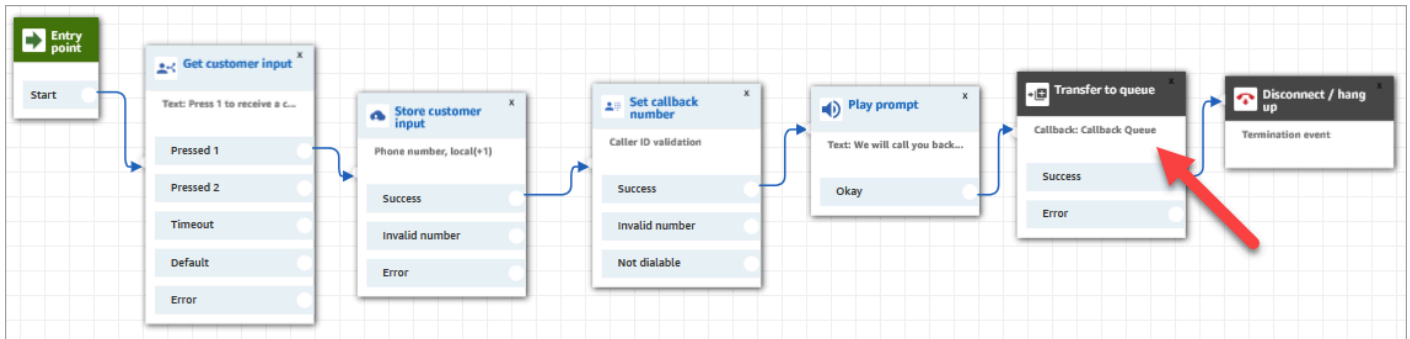
In diesem Thema wird erläutert, wie Rückrufe in der Warteschlange in Ihren Echtzeit-Metrikberichten und im Kontaktdatensatz angezeigt werden.

Tip

Um nur die Anzahl der Kunden anzuzeigen, die auf einen Rückruf warten, müssen Sie eine Warteschlange erstellen, in der nur Rückrufkontakte platziert werden. Weitere Informationen

zur Vorgehensweise finden Sie unter [Einrichten der Weiterleitung](#). Derzeit gibt es keine Möglichkeit, die Telefonnummern der Kontakte zu sehen, die auf Rückrufe warten.

1. Rückrufe werden ausgelöst, wenn der Block [Transfer to queue](#) (Übertragen an Warteschlange) ausgelöst wird, um den Rückruf in einer Rückrufwarteschlange zu erstellen. Die folgende Abbildung zeigt den Block „In die Warteschleife übertragen“ am Ende des Flows.



2. Nachdem eine anfängliche Verzögerung angewendet wurde, wird der Rückruf in die Warteschlange gestellt. Er bleibt dort, bis ein Kundendienstmitarbeiter verfügbar ist und der Kontakt ihm angeboten werden kann. Die folgende Abbildung zeigt den Kontakt in der Spalte In der Warteschlange auf der Seite mit Echtzeit-Metriken.

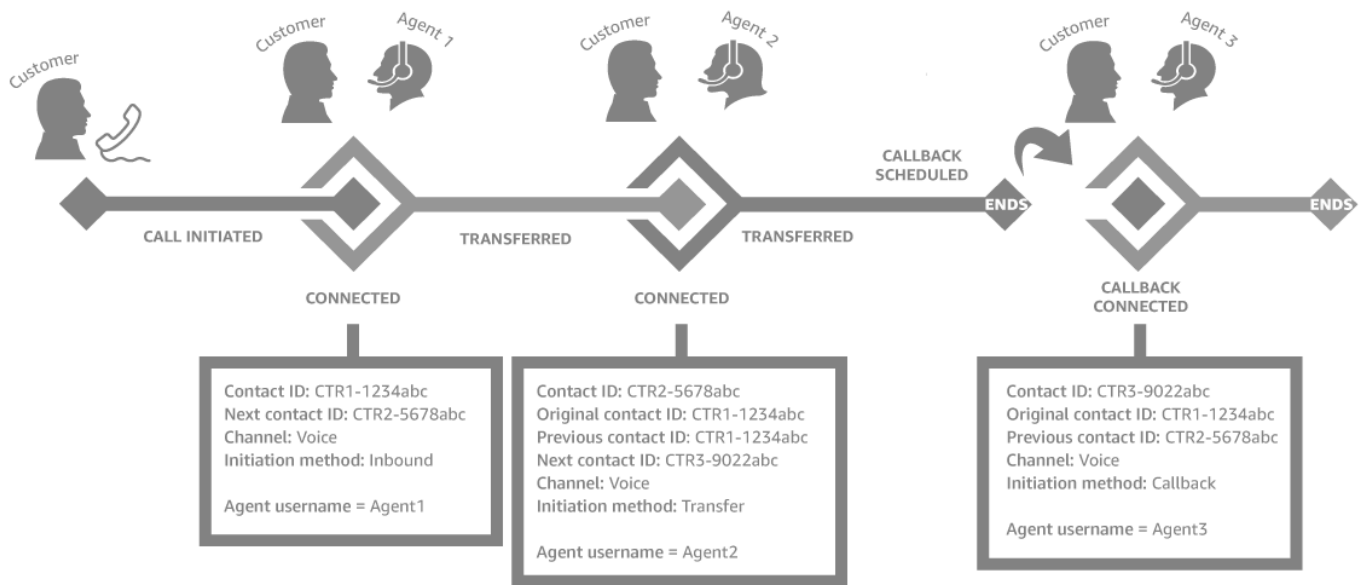
Real-time metrics Last Upd

Queues ✎

Queues	Performance				
	PT	In queue	Oldest	Scheduled	Queued
BasicQueue		1	00:05:12	0	1

<

3. Wenn der Rückruf mit dem Kundendienstmitarbeiter verbunden ist, wird ein neuer Kontaktdatensatz für den Kontakt erstellt. Das folgende Diagramm zeigt drei Kontaktdatensätze. Der dritte Datensatz bezieht sich auf den Rückruf, der mit Kundendienstmitarbeiter 3 verbunden ist.



4. Der Initiierungszeitstempel im Callback-Kontakt Datensatz entspricht dem Zeitpunkt, zu dem der Rückruf im Flow initiiert wird, wie in Schritt 1 gezeigt. Die folgende Abbildung zeigt das Feld Initiierungszeitstempel auf der Kontaktdatensatzseite.

Contact Record

Contact Summary

Contact Id:	769[REDACTED]
Original Contact Id:	4e4[REDACTED]
Previous Contact Id:	4e4[REDACTED]
Channel:	Voice
Initiation Method:	Callback
Initiation Timestamp:	1/14/20 8:12 PM
Disconnected Timestamp:	1/14/20 8:26 PM
Agent Connection Attempts:	1
Last Updated:	1/14/20 8:28 PM

A red arrow points to the 'Initiation Timestamp' field.

Auswirkungen von Eigenschaften im „An Warteschlange weiterleiten“-Block auf diesen Flow

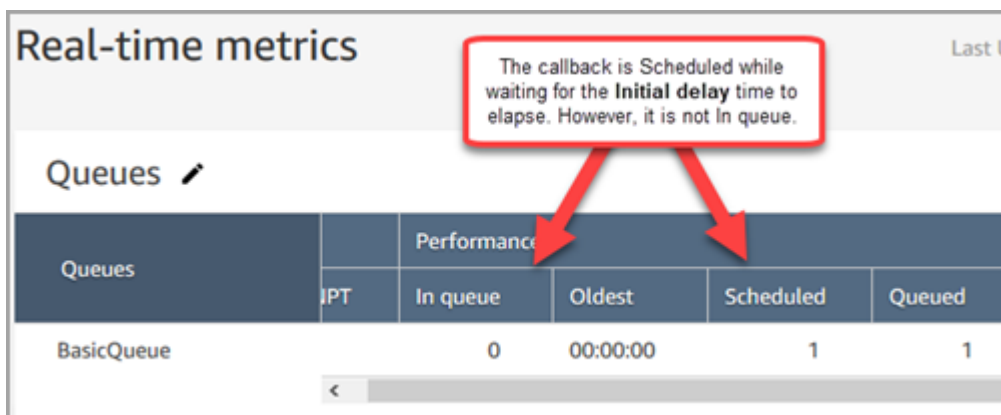
Der Block [An die Warteschlange weiterleiten](#) hat die folgenden Eigenschaften, die sich darauf auswirken, wie der Rückruf Amazon Connect behandelt wird:

- **Anfängliche Verzögerung:** Diese Eigenschaft wirkt sich darauf aus, wann ein Rückruf in die Warteschlange gestellt wird. Geben Sie an, wie viel Zeit zwischen einem Rückrufkontakt, der im Flow initiiert wird, und dem Kunden, der in die Warteschlange für den nächsten verfügbaren Kundendienstmitarbeiter gestellt wird, vergehen muss. Weitere Informationen finden Sie unter [Auswirkungen der anfänglichen Verzögerung auf „Geplante“ und „In Warteschlange“-Metriken](#).
- **Maximale Anzahl an Versuchen:** Wenn dieser Wert auf 2 gesetzt ist, versucht Amazon Connect den Kunden höchstens dreimal anzurufen: der erste Rückruf und zwei Wiederholungsversuche.
- **Minimum time between attempts (Minimale Zeit zwischen Versuchen):** Wenn der Kunde nicht ans Telefon geht, ist dies die Wartezeit, bis es erneut versucht wird.

Auswirkungen der anfänglichen Verzögerung auf „Geplante“ und „In Warteschlange“-Metriken

Im [An Warteschlange weiterleiten](#)-Block wirkt sich die Eigenschaft Anfängliche Verzögerung darauf aus, wann ein Rückruf in die Warteschlange gelegt wird. Angenommen, Anfängliche Verzögerung ist auf 30 Sekunden eingestellt. Folgendes wird in Ihrem Echtzeit-Metrikbericht angezeigt:

1. Nach 20 Sekunden wurde der Rückruf bereits erstellt, aber er befindet sich aufgrund der Einstellung Anfängliche Verzögerung noch nicht in der Warteschlange. In der folgenden Abbildung der Seite mit Echtzeit-Metriken ist In der Warteschlange = 0 und Geplant = 1.



The callback is Scheduled while waiting for the Initial delay time to elapse. However, it is not In queue.

Queues	IPT	Performance			Queued
		In queue	Oldest	Scheduled	
BasicQueue		0	00:00:00	1	1

2. Nach 35 Sekunden wurde der Rückrufkontakt in die Warteschlange gestellt. In der folgenden Abbildung befindet sich der Rückruf jetzt in der Warteschlange. Er ist nicht mehr geplant.

Real-time metrics

Queues

Queues	IPT	Performance			Queued
		In queue	Oldest	Scheduled	
BasicQueue		1	00:10:00	0	-

The callback is now in queue. It's no longer scheduled

3. Gehen Sie davon aus, dass ein Kundendienstmitarbeiter den Rückruf nach 40 Sekunden akzeptiert. Die Spalte In der Warteschlange = 0, die Spalte Geplant = 0.

Real-time metrics

Queues

Queues	IPT	Performance			Queued
		In queue	Oldest	Scheduled	
BasicQueue		0	00:00:00	0	-

The callback has been accepted by an agent.

Was zählt als „fehlgeschlagener Rückrufversuch“

Wenn ein Kundendienstmitarbeiter einen angebotenen Rückruf nicht akzeptiert, zählt dies nicht als fehlgeschlagener Rückrufversuch. Vielmehr bietet die Routing-Engine den Rückruf dem nächsten verfügbaren Kundendienstmitarbeiter an, bis ein Kundendienstmitarbeiter akzeptiert.

Ein fehlgeschlagener Rückrufversuch würde ungefähr folgendermaßen aussehen: Ein Kundendienstmitarbeiter nimmt einen Rückruf an. Bevor der Kundendienstmitarbeiter jedoch mit dem Kunden verbunden wird, läuft etwas schief.

Der Kontakt wird als in der Rückrufwarteschlange angesehen, bis ein Kundendienstmitarbeiter den angebotenen Rückrufkontakt akzeptiert.

Amazon Connect entfernt den Rückruf aus der Warteschlange, wenn er mit dem Agenten verbunden ist. Amazon Connect beginnt zu diesem Zeitpunkt, den Kunden anzurufen.


Das folgende Bild zeigt, wie das in einem Kontaktdatensatz aussieht:

- In die Warteschlange gestellt am: Der Zeitstempel, zu dem der Callback mit dem Kundendienstmitarbeitern verbunden wurde. In diesem Moment beginnt Amazon Connect auch, den Kunden anzurufen.

Queue	
Queue:	BasicQueue
Duration:	13M 13S
Enqueued At:	1/14/20 10:21 PM
Dequeued At:	1/14/20 10:34 PM

Callback is connected to the agent.

Amazon Connect starts dialing the customer.



Die Zeit in der Warteschlange im Kontaktdatensatz für einen bestimmten Teil eines Rückrufs entspricht der Dauer, die der Kontakt in der Warteschlange war, bevor dieser bestimmte Rückrufversuch durchgeführt wurde. Dies ist nicht die gesamte Zeit in der Warteschlange über alle Kontaktdatensätzen hinweg.

Ein eingehender Anruf könnte beispielsweise 5 Minuten lang in der Warteschlange stehen, bevor ein Rückruf geplant wird. Nach einer anfänglichen Verzögerung von 10 Sekunden kann sich der Rückrufkontakt 10 Sekunden lang in einer Rückrufwarteschlange befinden, bevor ein Kundendienstmitarbeiter ihn akzeptiert. In diesem Fall würden Sie zwei Kontaktdatensätze sehen:

1. Der erste Kontaktdatensatz mit InitiationMethod =INBOUND hätte eine Wartezeit von 5 Minuten in der Warteschlange.
2. Der zweite Kontaktdatensatz mit InitiationMethod =CALLBACK hätte eine Wartezeit von 10 Sekunden.

Beispiel: Metriken für einen Rückruf in der Warteschlange

In diesem Thema wird ein BeispielFlow für einen Rückruf in der Warteschlange dargestellt und überprüft, wie die Kontaktdatensätzen und Zeiten dafür festgelegt sind.

Angenommen, wir haben folgende Flows eingerichtet:

- Eingehender Flow – Wird ausgeführt, wenn der Kunde die Kundenservicenummer anruft.
- Kunden-WarteschlangenFlow – Wird ausgeführt, wenn der Kunde in der Warteschlange wartet. In diesem Beispiel erstellen wir einen Flow, der dem Kunden einen Rückruf anbietet. Wenn der Kunde Ja auswählt, führt dieser Flow den Block An die Warteschleife weiterleiten aus, um den Kontakt mit einer anfänglichen Verzögerung von 99 Sekunden an die angegebene Rückruf-Warteschleife weiterzuleiten CallbackQueue, und legt dann auf.
- Ausgehender Whisper-Flow – Wenn ein Rückruf in der Warteschlange platziert wird, hört der Kunde dies, nachdem er annimmt und bevor er mit dem Kundendienstmitarbeiter verbunden wird. Zum Beispiel: „Hallo, dies ist Ihr geplanter Rückruf...“
- Whisper-Flow für Kundendienstmitarbeiter – Der Kundendienstmitarbeiter hört dies, direkt nach dem Annehmen des Kontakts, bevor er mit dem Kunden verbunden wird. Beispiel: „Sie werden in Kürze mit dem Kunden John verbunden, der eine Erstattung für...angefordert hat“

In diesem Beispiel ruft John den Kundenservice an. Es passiert Folgendes:

1. Eingehender Flow erzeugt Kontaktdatensatz-1:
 - a. John ruft um 11:35 Uhr den Kundenservice an. Der eingehende Flow wird ausgeführt und stellt ihn um 11:35 Uhr in die Warteschlange.
 - b. Der Kunden-WarteschlangenFlow wird ausgeführt. Um 11:37 Uhr entscheidet sich John dafür, einen Rückruf zu vereinbaren, sodass er um 11:37 Uhr einen Rückrufkontakt Amazon Connect initiiert, bevor der eingehende Kontakt unterbrochen wird.
2. Rückruf-Flow erzeugt Kontaktdatensatz-2:
 - a. Der Rückrufkontakt wurde um 11:37 Uhr eingeleitet.
 - b. Da die anfängliche Verzögerung 99 Sekunden beträgt, wird der Rückrufkontakt nach Ablauf der 99 Sekunden um 11:38:39 Uhr aufgenommen. CallbackQueue Nun wird der Rückrufkontakt einem verfügbaren Kundendienstmitarbeiter angeboten.
 - c. Nach 21 Sekunden um 11:39:00 nimmt ein Kundendienstmitarbeiter den Kontakt an. Der 10-sekündige Whisper-Flow für Kundendienstmitarbeiter wird dem Kundendienstmitarbeiter abgespielt.
 - d. Wenn der Agentenflüsterfluss abgeschlossen ist, ruft John um 11:39:10 Uhr an. Amazon Connect John nimmt an und hört den 15-sekündigen ausgehenden Whisper-Flow.
 - e. Wenn der ausgehende Whisper-Flow abgeschlossen ist, wird John um 11:39:25 Uhr mit dem Kundendienstmitarbeiter verbunden. Sie reden bis 11:45 Uhr und dann legt John auf.

Dieses Szenario führt zu zwei Kontaktdatensätzen, die die folgenden Metadaten enthalten.

Kontakt-Datensatz-1	Daten	Hinweise
Initiierungsmethode	Eingehend	
Initiierungszeitstempel	11:35	Der eingehende Kontakt wird in initiiert. Amazon Connect
ConnectedToSystem Zeitstempel	11:35	Weil dies ein eingehender Kontakt ist, InitiationTimestamp = ConnectedToSystemTimestamp
Nächste Kontakt-ID	verweist auf den Kontaktdatensatz-2	
Warteschlange	InboundQueue	
Zeitstempel des Einstellens in die Warteschlange	11:35	Der eingehende Kontakt wird in die Warteschlange gestellt.
Zeitstempel aus der Warteschlange	11:37	Weil kein Agent abgeholt hat, ist das dasselbe wie DisconnectedTimestamp.
ConnectedToAgent Zeitstempel	N/A	John plante einen Rückruf, bevor ein Kundendienstmitarbeiter annehmen konnte.
Getrennter Zeitstempel	11:37:00	John wurde durch den Flow getrennt.

Kontakt-Datensatz-2	Daten	Hinweise
PreviousContactAusweis	zeigt auf Kontaktdatensatz-1	

Kontakt-Datensatz-2	Daten	Hinweise
Initiierungszeitstempel	11:37	Der Rückrufkontakt wurde in Amazon Connect erstellt.
Warteschlange	CallbackQueue	
Zeitstempel des Einstellens in die Warteschlange	11:38:39	Der Kontakt wurde in den aufgenommen CallbackQueue, nachdem die anfängliche Verzögerung von 99 Sekunden abgeschlossen war.
Zeitstempel aus der Warteschlange	11:39:00	Nach 21 Sekunden nimmt ein Kundendienstmitarbeiter den Kontakt an.
Warteschlangendauer	120 Sekunden	Dies ist die anfängliche Verzögerung (99 Sekunden) plus jede zusätzliche Zeit, die in der Warteschlange gewartet wird, bis ein Kundendienstmitarbeiter verfügbar ist (21 Sekunden).
ConnectedToSystem Zeitstempel	11:39:10	John wird aufgerufen, nachdem der 10-sekündige Whisper-Flow für Kundendienstmitarbeiter abgeschlossen ist.
ConnectedToAgent Zeitstempel	11:39:25	John und der Kundendienstmitarbeiter werden verbunden, nachdem der 15-sekündige ausgehende Whisper-Flow abgeschlossen ist.

Kontakt-Datensatz-2	Daten	Hinweise
Getrennter Zeitstempel	11:45	John legt auf.

Speichern der benutzerdefinierten Berichte

Sie können benutzerdefinierte Echtzeit-, Verlaufs- und Anmeldungs-/Abmeldungsberichte erstellen, die nur die Metriken enthalten, an denen Sie interessiert sind. Anweisungen finden Sie unter [Erstellen von Echtzeitmetrikenberichten](#) und [Erstellen von Verlaufsmetrikenberichten](#).

Nachdem Sie einen Bericht erstellt haben, können Sie Folgendes tun:

- [Speichern](#) des benutzerdefinierten Berichts und spätere Rückkehr zu diesem.
- [Freigeben](#) eines Links zum benutzerdefinierten Bericht, sodass nur Personen in Ihrer Organisation, die über den Link UND die [entsprechenden Berechtigungen](#) in ihrem Sicherheitsprofil verfügen, auf den Bericht zugreifen können.
- [Veröffentlichen](#) des Berichts, damit jeder in Ihrer Organisation, der über die [entsprechenden Berechtigungen](#) in seinem Sicherheitsprofil verfügt, den Bericht anzeigen kann.

Persönliche gespeicherte Berichte werden dem Kontingent angerechnet

Persönliche gespeicherte Berichte werden auf Ihr Servicekontingent von Berichten pro Instance angerechnet. Wenn Sie beispielsweise jeden Tag einen Bericht speichern, wird er auf die Anzahl der gespeicherten Berichte Ihrer Organisation für die Instance angerechnet.

Weitere Informationen zu Kontingenten finden Sie unter [Amazon Connect Servicekontingenten](#).

Erstellen einer Namenskonvention

Alle gespeicherten Berichte in Ihrer Amazon Connect Instanz müssen einen eindeutigen Namen haben. Es wird empfohlen, eine Namenskonvention zu erstellen, die angibt, wer der Besitzer des Berichts ist. Verwenden Sie beispielsweise den Teamnamen oder den Eigentümeralias als Berichtssuffix: Kundendienstmitarbeiterleistung – Teamname. Wenn der Bericht veröffentlicht wird, wissen andere auf diese Weise, wem er gehört.

Wenn Ihre Organisation Berichte löschen muss, weil Sie das Servicekontingent für Berichte für Ihre Instance erreicht haben, hilft Ihnen eine Namenskonvention, die den Team- oder Eigentümeralias enthält, die Besitzer der Berichte aufzuspüren, um herauszufinden, ob der Bericht noch benötigt wird.

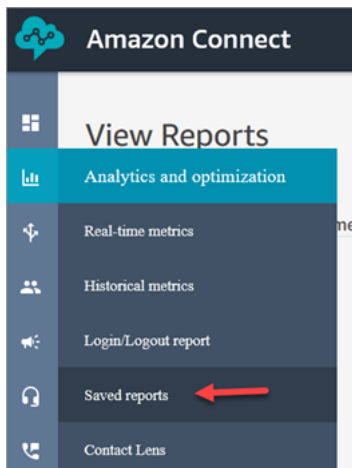
Verfahrensweise zum Speichern von Berichten

1. Passen Sie einen Echtzeit-, Verlaufs- oder Anmelde-/Abmeldebericht so an, dass er die gewünschten Metriken enthält.
2. Wählen Sie Speichern. Wenn Sie in Ihrem Sicherheitsprofil keine Berechtigungen zum Erstellen von Berichten haben, ist diese Schaltfläche inaktiv.
3. Weisen Sie dem Bericht einen eindeutigen Namen zu.

Tip

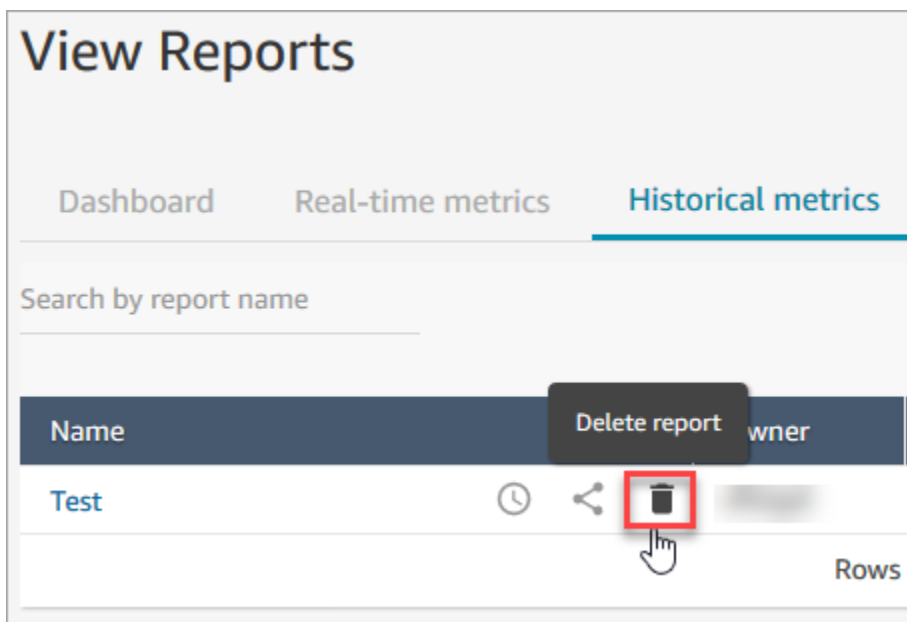
Wir empfehlen, eine Namenskonvention für Berichte in Ihrer Organisation festzulegen, insbesondere für veröffentlichte Berichte. Dies wird jedem helfen, zu identifizieren, wer der Besitzer ist. Verwenden Sie beispielsweise den Teamnamen oder den Eigentümeralias als Berichtssuffix: Kundendienstmitarbeiterleistung – Teamname.

4. Wenn Sie den Bericht zu einem späteren Zeitpunkt aufrufen möchten, wählen Sie im Navigationsmenü Analytik und Optimierung, Gespeicherte Berichte aus.



So löschen Sie gespeicherte Berichte

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter <https://Instanzname.my.connect.aws/> an. Verwenden Sie ein Administratorkonto oder ein Konto mit den Berechtigungen Gespeicherte Berichte – Löschen im Sicherheitsprofil.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Dashboards und Berichte aus.
3. Wählen Sie den Tab Historische Metriken aus.
4. Gehen Sie zu der Zeile, die den Bericht enthält, den Sie löschen möchten, und wählen Sie das Symbol Löschen aus, wie in der folgenden Abbildung gezeigt. Wenn Sie in Ihrem Sicherheitsprofil keine Berechtigungen zum Löschen von Berichten haben, ist diese Option nicht verfügbar.



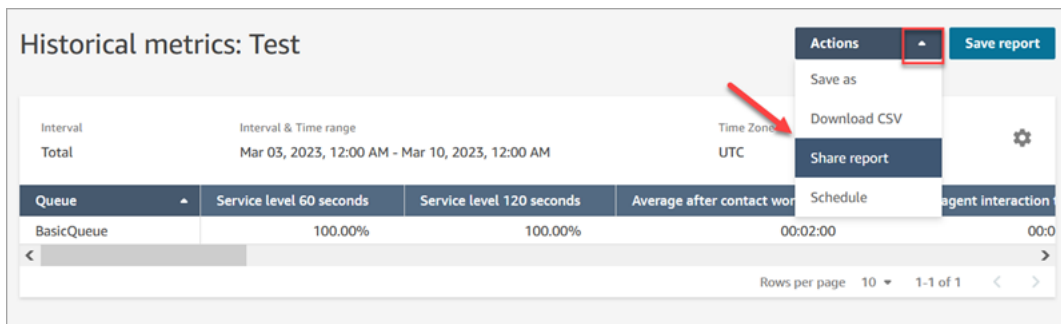
Freigeben der benutzerdefinierten Berichte

Sie können nur Berichte freigeben, die Sie erstellen und speichern. Dies bedeutet, dass Sie in Ihrem Sicherheitsprofil die folgenden Berechtigungen benötigen, um Berichte freizugeben: Zugriff auf Metriken – Zugriff und Gespeicherte Berichte – Erstellen. Die folgende Abbildung zeigt die Zugriffsmetriken – Zugriffsberechtigungen auf der Seite Sicherheitsprofile.

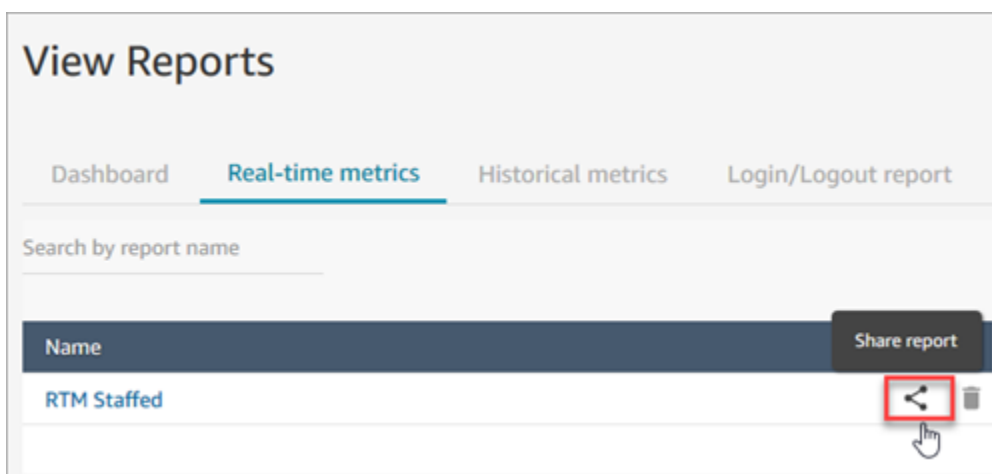
Analytics and Optimization ⓘ										
Type	All	Access	View	Edit	Create	Enable/Disable	Enable download button	Delete	Publish	Schedule
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>

So geben Sie Berichte frei

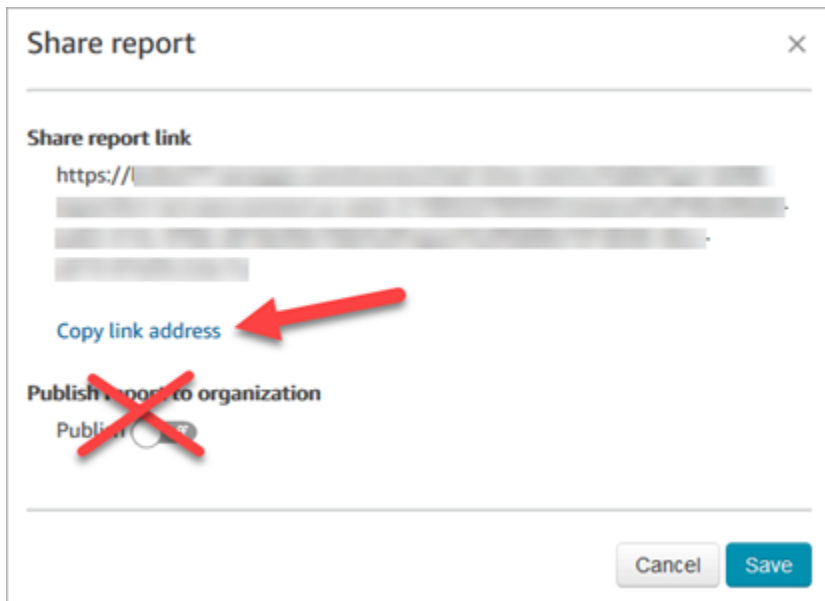
1. Wählen Sie auf der Seite des Berichts, den Sie teilen möchten, das Dropdownmenü Aktionen und dann Bericht teilen aus. Die folgende Abbildung zeigt einen Beispielbericht mit dem Namen Historische Kennzahlen: Test und die Position der Option Bericht teilen im Dropdownmenü Aktionen.



Oder wählen Sie aus der Liste der gespeicherten Berichte das Symbol Share report (Bericht freigeben), wie in der folgenden Abbildung gezeigt, aus.



2. Wählen Sie Linkadresse kopieren und dann Speichern, wie in der folgenden Abbildung gezeigt. Dadurch wird der Link in der Zwischenablage gespeichert. Fügen Sie diesen Link in eine E-Mail oder einen anderen Speicherort ein, um den Bericht freizugeben.



Sie müssen den Bericht nicht in Ihrer Organisation veröffentlichen, um den Link für bestimmte Personen freigeben zu können.

⚠ Important

Jeder, der über den Link und die entsprechenden Berechtigungen verfügt, kann auf den Bericht zugreifen.

Anzeigen eines freigegebenen Berichts

Um einen Bericht anzuzeigen, den jemand für Sie freigegeben hat, benötigen Sie Folgendes:

- Einen Link zum Bericht.
- Berechtigungen in Ihrem Sicherheitsprofil:
 - Zugriff auf Metriken, wenn es sich bei dem Bericht um einen Echtzeit- oder Verlaufsmetrikerbericht handelt.
 - Anzeigen des Anmeldungs-/Abmeldungsberichts, wenn es sich bei dem Bericht um einen Anmeldungs-/Abmeldungsbericht handelt
 - Anzeigen gespeicherter Berichte

Diese Berechtigungen werden in der folgenden Abbildung im Bereich Analyse und Optimierung auf der Seite mit den Sicherheitsprofilen dargestellt.

Type	All	Access	View
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Login/Logout report	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Manager monitor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recorded conversations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saved reports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Tipps zum Anzeigen eines freigegebenen Berichts

- Jedes Mal, wenn Sie den freigegebenen Bericht anzeigen möchten, müssen Sie über den für Sie freigegebenen Link darauf zugreifen.
- Wenn beim Auswählen des für Sie freigegebenen Links ein 505-Fehler angezeigt wird, bedeutet dies, dass Sie keine Berechtigungen zum Anzeigen des Berichts haben.
- Es gibt keine Möglichkeit, den exakt gleichen Bericht in der Liste der gespeicherten Berichte zu speichern. Sie können dem Bericht einen neuen Namen geben und ihn in Ihrer Liste speichern, aber dann ist es ein anderer Bericht als der Bericht, der für Sie freigegeben wurde. Wenn der Besitzer des ursprünglichen Berichts Änderungen vornimmt, werden sie in Ihrem umbenannten Bericht nicht angezeigt.

Veröffentlichen der Berichte

Nachdem Sie einen benutzerdefinierten Bericht mit den Metriken erstellt und gespeichert haben, die Sie interessieren, können Sie ihn veröffentlichen, damit jeder in Ihrer Organisation mit den [entsprechenden Berechtigungen](#) auf den Bericht zugreifen kann.

Nachdem ein Bericht veröffentlicht wurde, können Benutzer den Bericht in ihrer Liste mit gespeicherten Berichten anzeigen.

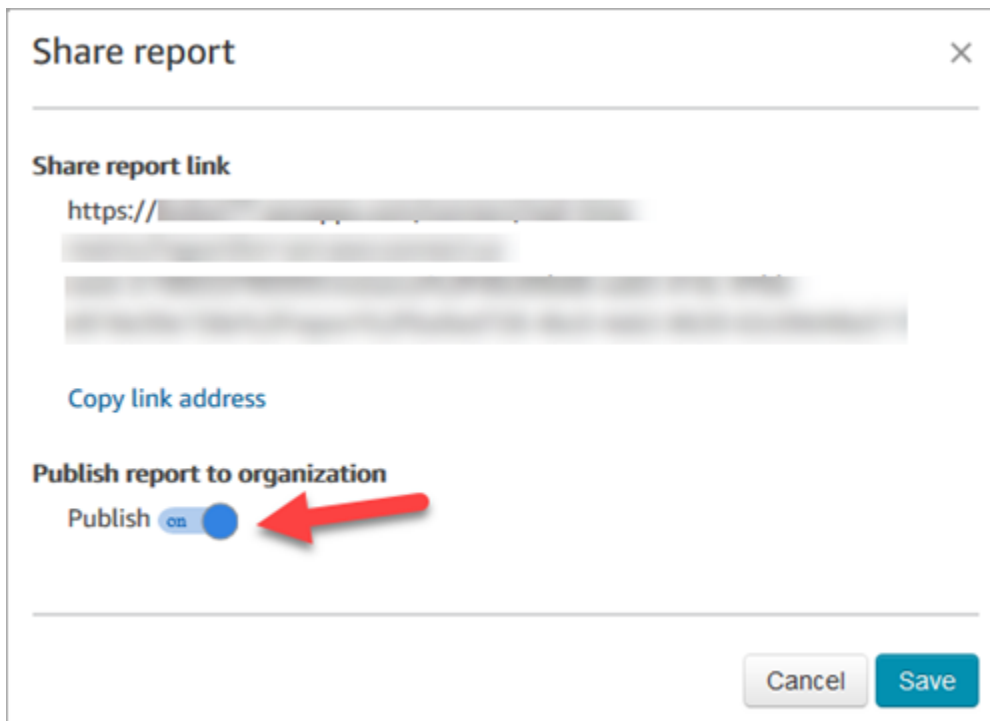
Tip

Wir empfehlen, eine Namenskonvention für Berichte in Ihrer Organisation festzulegen. Wenn Berichte veröffentlicht werden, wird dies jedem helfen, zu identifizieren, wer der Besitzer ist. Verwenden Sie beispielsweise den Teamnamen oder den Eigentümeralias als Berichtssuffix: Kundendienstmitarbeiterleistung – Teamname.

Nur Personen, die über Berechtigungen in ihrem Sicherheitsprofil zum Erstellen und/oder Bearbeiten gespeicherter Berichte verfügen, können den veröffentlichten Bericht ändern und ihre Änderungen in der veröffentlichten Version speichern.

So veröffentlichen Sie einen Bericht

1. Wählen Sie auf der Seite Echtzeitmetriken, Verlaufsmetriken, Anmeldungs-/Abmeldungsbericht oder gespeicherte Berichte die Option Bericht freigeben aus.
2. Stellen Sie im Dialogfeld Bericht teilen die Option Bericht veröffentlichen auf Ein und wählen Sie dann Speichern aus. Diese Umschaltfunktion ist in der folgenden Abbildung des Dialogfelds dargestellt.



Der Bericht wird in der Liste der gespeicherten Berichte für alle angezeigt, die über die entsprechenden Berechtigungen in ihrem Sicherheitsprofil verfügen.

- Um die Veröffentlichung des Berichts rückgängig zu machen, verschieben Sie den Schalter auf Aus.

Der Bericht wird aus der Liste der gespeicherten Berichte aller Benutzer entfernt.

Anzeigen der veröffentlichten Berichte

Um veröffentlichte Berichte anzuzeigen, benötigen Sie mindestens die folgenden Berechtigungen in Ihrem Sicherheitsprofil:

- Zugriff auf Metriken, wenn es sich bei dem Bericht um einen Echtzeit- oder Verlaufsmetrikbericht handelt.
- Anzeigen des Anmeldungs-/Abmeldungsberichts, wenn es sich bei dem Bericht um einen Anmeldungs-/Abmeldungsbericht handelt
- Anzeigen gespeicherter Berichte

Diese Berechtigungen werden in der folgenden Abbildung im Bereich Analyse und Optimierung auf der Seite mit den Sicherheitsprofilen dargestellt.

Type	All	Access	View
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Login/Logout report	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Manager monitor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recorded conversations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saved reports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

So zeigen Sie veröffentlichte Berichte an

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter <https://Instanzname.my.connect.aws/> an. Verwenden Sie ein Konto mit den entsprechenden Berechtigungen.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Dashboards und Berichte aus.

Veröffentlichte Berichte werden automatisch in Ihrer Liste angezeigt.

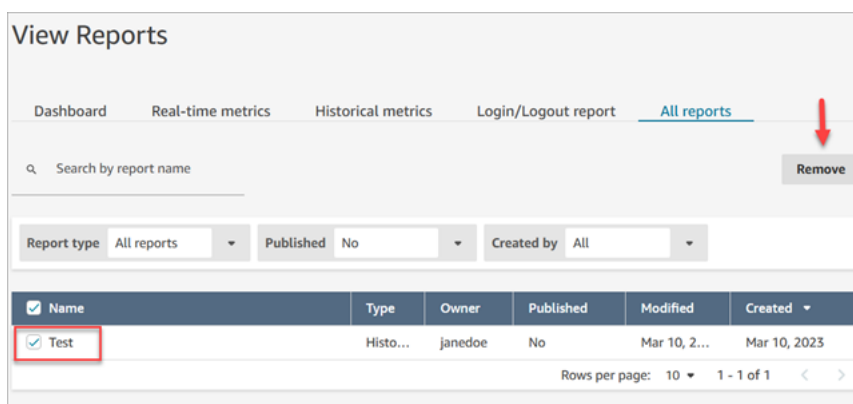
Gespeicherte Berichte verwalten (Admin)

Sie können alle gespeicherten Berichte in Ihrer Instance anzeigen und löschen, einschließlich Berichte, die nicht von Ihnen erstellt wurden oder die derzeit nicht veröffentlicht sind.

Dazu benötigen Sie in Ihrem Sicherheitsprofil die Berechtigung Analytics und Optimierung – Gespeicherte Berichte (Administrator).

Berichte anzeigen und löschen

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website unter <https://Instanzname.my.connect.aws/> an. Verwenden Sie ein Konto mit der Option Berichte speichern (admin) – Alles im Sicherheitsprofil.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Dashboards und Berichte aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Berichte anzeigen die Option Alle Berichte aus.
4. Verwenden Sie die Filter, um nach Berichtsname, Berichtstyp, Veröffentlichungsstatus und Benutzer zu suchen.
5. Um Berichte zu löschen, wählen Sie die Berichte mithilfe der Felder auf der linken Seite aus und klicken Sie dann auf Entfernen, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



The screenshot shows the 'View Reports' interface in the Amazon Connect Admin console. At the top, there are navigation tabs: Dashboard, Real-time metrics, Historical metrics, Login/Logout report, and All reports (which is selected). A red arrow points to a 'Remove' button in the top right corner. Below the tabs is a search bar labeled 'Search by report name'. Underneath are filter controls for 'Report type' (set to 'All reports'), 'Published' (set to 'No'), and 'Created by' (set to 'All'). A table lists reports with columns: Name, Type, Owner, Published, Modified, and Created. The first row shows a report named 'Test' with a checked checkbox in the left margin. The bottom of the page shows 'Rows per page: 10' and '1 - 1 of 1'.

Überwachen Ihrer Instance mit CloudWatch

Amazon Connect sendet Daten über Ihre Instance an - CloudWatch Metriken, damit Sie CloudWatch Metriken für Ihr virtuelles Amazon Connect-Kontaktzentrum erfassen, anzeigen und analysieren können. Sie können diese Daten verwenden, um wichtige Betriebskennzahlen zu überwachen und Alarme einzurichten. Daten zu Ihrem Kontaktcenter werden CloudWatch alle 1 Minute an gesendet.

Wenn Sie das CloudWatch Metrik-Dashboard anzeigen, können Sie das Aktualisierungsintervall für die angezeigten Daten angeben. Die im Dashboard angezeigten Werte geben die Werte für das von Ihnen definierte Aktualisierungsintervall wieder. Wenn Sie beispielsweise das Aktualisierungsintervall auf 1 Minute einstellen, werden die Werte für einen Zeitraum von einer Minute angezeigt. Sie können ein Aktualisierungsintervall von 10 Sekunden wählen, Amazon Connect sendet jedoch keine Daten häufiger als jede Minute einmal. Metriken, die an gesendet werden, CloudWatch sind zwei Wochen lang verfügbar und werden dann verworfen. Weitere Informationen zu Metriken in CloudWatch finden Sie im [Amazon- CloudWatch Benutzerhandbuch](#).

Note

Wenn Ihre Amazon Connect-Instance am oder vor Oktober 2018 erstellt wurde, müssen Sie Amazon Connect die Berechtigung erteilen, mit der Veröffentlichung von Chat-Metriken in Ihrem CloudWatch Konto zu beginnen. Erstellen Sie dazu eine IAM-Richtlinie mit der folgenden Berechtigung und fügen Sie sie der Amazon Connect-Service-Rolle zu. Sie finden die Amazon-Connect-Service-Rolle auf der Kontoübersichtsseite für Ihre Amazon-Connect-Instance.

```
{
  "Effect": "Allow",
  "Action": "cloudwatch:PutMetricData",
  "Resource": "*",
  "Condition": {
    "StringEquals": {
      "cloudwatch:namespace": "AWS/Connect"
    }
  }
}
```

An gesendete Amazon Connect-Metriken CloudWatch

Der AWS/Connect-Namespaces enthält die folgenden Metriken.

Metrik	Beschreibung
CallsBreachingConcurrencyQuota	<p>Die Gesamtzahl der Sprachanrufe, die das Kontingent für gleichzeitige Anrufe für die Instance überschritten hat. Die Gesamtzahl der Anrufe, die das Kontingent überschreiten, können Sie der Summenstatistik entnehmen.</p> <p>Angenommen, Ihr Kontaktzentrum verzeichnet das folgende Anrufaufkommen und Ihr Servicekontingent beträgt 100 gleichzeitige Anrufe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0:00 : 125 gleichzeitige Anrufe. Das Kontingent wurde um 25 Anrufe überschritten. • 0:04 : 135 gleichzeitige Anrufe. Das Kontingent wurde um 35 Anrufe überschritten. • 0:10 : 150 gleichzeitige Anrufe. Das Kontingent wurde um 50 Anrufe überschritten. <p>CallsBreachingConcurrencyQuota = 110: Die Gesamtzahl der Sprachanrufe, die das Kontingent zwischen 0:00 und 0:10 überschritten haben.</p> <p>Einheit: Anzahl</p> <p>Dimension:</p> <ul style="list-style-type: none"> • InstanceId: Die ID Ihrer Instance • MetricGroup: VoiceCalls
CallBackNotDialableNumber	<p>Die Anzahl der Anrufe, bei denen ein zurückgestellter Rückruf an einen Kunden nicht getätigt werden konnte, da sich die Nummer des Kunden in einem Land befindet, für das ausgehende Anrufe für die Instance nicht zulässig sind. Die für</p>

Metrik	Beschreibung
	<p>eine Instance zulässigen Länder werden durch die Service-Kontingente definiert.</p> <p>Einheit: Anzahl</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId Die ID Ihrer Instance• MetricGroup: ContactFlow• ContactFlowName: Der Name Ihres Flows
CallRecordingUploadError	<p>Die Anzahl der Anrufaufzeichnungen, die nicht in den für Ihre Instance konfigurierten Amazon S3-Bucket hochgeladen werden konnten. Dies ist der Bucket, der unter Data Storage (Datenspeicherung) > Einstellungen für die Call Recordings (Anrufaufzeichnungen) für die Instance angegeben ist.</p> <p>Einheit: Anzahl</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: Die ID Ihrer Instance• MetricGroup: CallRecordings
CallsPerInterval	<p>Die Anzahl der Sprachanrufe, sowohl eingehend als auch ausgehend, die pro Sekunde in der Instance empfangen oder platziert werden.</p> <p>Einheit: Anzahl</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: Die ID Ihrer Instance• MetricGroup: VoiceCalls

Metrik	Beschreibung
ChatsBreachingActiveChatQuota	<p>Die Gesamtzahl der gültigen Anfragen zum Starten eines Chats, die das Kontingent für gleichzeitige aktive Chats für die Instance überschritten haben. Die Gesamtzahl der Chatanfragen, die das Kontingent überschreiten, können Sie der Summenstatistik entnehmen.</p> <p>Angenommen, Ihr Kontaktzentrum verzeichnet das folgende Anrufaufkommen und Ihr Servicekontingent beträgt 2500 gleichzeitige Chats:</p> <ul style="list-style-type: none">• 0:00 : 2525 gleichzeitige aktive Chats. Das Kontingent wurde um 25 Anrufe überschritten.• 0:04 : 2535 gleichzeitige aktive Chats. Das Kontingent wurde um 35 Anrufe überschritten.• 0:10 : 2550 gleichzeitige aktive Chats. Das Kontingent wurde um 50 Anrufe überschritten. <p>ChatsBreachingActiveChatsQuota = 110: Die Gesamtzahl der Chats, die das Kontingent zwischen 0:00 und 0:10 überschritten haben.</p> <p>Einheit: Anzahl</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: Die ID Ihrer Instance• MetricGroup: Chats

Metrik	Beschreibung
ConcurrentActiveChats	<p>Die Anzahl der gleichzeitigen aktiven Chats in der Instance zum Zeitpunkt der Anzeige der Daten im Dashboard. Der für diese Metrik angezeigte Wert ist die Anzahl der gleichzeitigen aktiven Chats zum Zeitpunkt der Anzeige des Dashboards und nicht eine Summe für das gesamte Intervall des festgelegten Aktualisierungsintervalls. Es werden alle aktiven Chats aufgenommen, nicht nur aktive Aufgaben, bei denen eine Verbindung zum Kundendienstmitarbeiter hergestellt wurde.</p> <p>Während alle Statistiken in CloudWatch für gleichzeitige aktive Chats verfügbar sind, sollten Sie sich die Statistik Maximum/Durchschnitt am meisten ansehen. Die Summen-Statistik ist hier nicht so nützlich.</p> <p>Einheit: Anzahl</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: Die ID Ihrer Instance• MetricGroup: Chats

Metrik	Beschreibung
ConcurrentActiveChatsPercentage	<p>Der Prozentsatz des Service-Kontingents für gleichzeitig aktive Chats, die in der Instance verwendet werden. Diese errechnet sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none">• $\text{ConcurrentActiveChats} / \text{ConfiguredConcurrentActiveChatsLimit}$ <p>Wobei die gleichzeitig aktiven Chats pro Instance <code>ConfiguredConcurrentActiveChatsLimit</code> ist, die für Ihre Instance konfiguriert ist.</p> <p>Einheit: Prozent (Die Ausgabe wird als Ganzzahl angezeigt . Beispielsweise wird 1% der Chats als 1 und nicht als 0,01 angezeigt.)</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: Die ID Ihrer Instance• MetricGroup: Chats

Metrik	Beschreibung
ConcurrentCalls	<p>Die Anzahl der gleichzeitigen aktiven Sprachanrufe in der Instance zum Zeitpunkt der Anzeige der Daten im Dashboard . Der für diese Metrik angezeigte Wert ist die Anzahl der gleichzeitigen aktiven Aufrufe zum Zeitpunkt der Anzeige des Dashboards und nicht eine Summe für das gesamte Intervall des festgelegten Aktualisierungsintervalls. Es werden alle aktiven Sprachanrufe aufgenommen, nicht nur aktive Anrufe, bei denen eine Verbindung zum Kundendienstmitarbeiter hergestellt wurde.</p> <p>Während alle Statistiken in CloudWatch für gleichzeitige Sprachanrufe verfügbar sind, sollten Sie sich die Statistik Maximum/Durchschnitt am meisten ansehen. Die Summen-Statistik ist hier nicht so nützlich.</p> <p>Einheit: Anzahl</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: Die ID Ihrer Instance• MetricGroup: VoiceCalls
ConcurrentCallsPercentage	<p>Der Prozentsatz des Service-Kontingents für gleichzeitig aktive Sprachanrufe, die in der Instance verwendet werden. Diese errechnet sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none">• $\text{ConcurrentCalls} / \text{ConfiguredConcurrentCallsLimit}$ <p>Einheit: Prozent (Ausgabe wird als Dezimalzahl angezeigt)</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: Die ID Ihrer Instance• MetricGroup: VoiceCalls

Metrik	Beschreibung
ConcurrentTasks	<p>Die Anzahl der gleichzeitigen aktiven Aufgaben in der Instance zum Zeitpunkt der Anzeige der Daten im Dashboard. Der für diese Metrik angezeigte Wert ist die Anzahl der gleichzeitigen aktiven Aufgaben zum Zeitpunkt der Anzeige des Dashboards und nicht eine Summe für das gesamte Intervall des festgelegten Aktualisierungsintervalls. Es werden alle aktiven Aufgaben aufgenommen, nicht nur aktive Aufgaben, bei denen eine Verbindung zum Kundendienstmitarbeiter hergestellt wurde.</p> <p>Während alle Statistiken in CloudWatch für gleichzeitige Aufgaben verfügbar sind, könnten Sie am meisten daran interessiert sein, sich die Statistik Maximum/Durchschnitt anzusehen. Die Summen-Statistik ist hier nicht so nützlich.</p> <p>Einheit: Anzahl</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: Die ID Ihrer Instance• MetricGroup: Aufgaben
ConcurrentTasksPercentage	<p>Der Prozentsatz des Service-Kontingents für gleichzeitig aktive Aufgaben, die in der Instance verwendet werden. Diese errechnet sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none">• $\text{ConcurrentTasks} / \text{ConfiguredConcurrentTasksLimit}$ <p>Dabei ConfiguredConcurrentTasksLimit ist die gleichzeitige Aufgabe pro Instance, die für Ihre Instance konfiguriert ist.</p> <p>Einheit: Prozent (Ausgabe wird als Dezimalzahl angezeigt)</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: Die ID Ihrer Instance• MetricGroup: Aufgaben

Metrik	Beschreibung
ContactFlowErrors	<p>Die Anzahl, wie oft die Fehler-Verzweigung für einen Flow ausgeführt wurde.</p> <p>Einheit: Anzahl</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: Die ID Ihrer Instance• MetricGroup: ContactFlow• ContactFlowName: Der Name Ihres Flows
ContactFlowFatalErrors	<p>Die Anzahl der Fälle, in denen ein Flow aufgrund eines Systemfehlers nicht ausgeführt werden konnte.</p> <p>Einheit: Anzahl</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: Die ID Ihrer Instance• MetricGroup: ContactFlow• ContactFlowName: Der Name Ihres Flows
LongestQueueWaitTime	<p>Die längste Zeit in Sekunden, die ein Kontakt in einer Warteschlange gewartet hat. Dies ist die Zeitspanne, die ein Kontakt während des im CloudWatch Dashboard ausgewählten Aktualisierungsintervalls in einer Warteschlange gewartet hat, z. B. 1 Minute oder 5 Minuten.</p> <p>Einheit: Sekunden</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: Die ID Ihrer Instance• MetricGroup: Warteschlange• QueueName: Der Name Ihrer Warteschlange

Metrik	Beschreibung
MissedCalls	<p>Die Anzahl der Sprachanrufe, die von Kundendienstmitarbeitern während des gewählten Aktualisierungsintervalls, z. B. 1 Minute oder 5 Minuten, verpasst wurden. Unter einem verpassten Anruf wird ein Anruf verstanden, der von einem Kundendienstmitarbeiter nicht innerhalb von 20 Sekunden angenommen wird.</p> <p>Um die Gesamtzahl der verpassten Anrufe in einem bestimmten Zeitraum zu überwachen, werfen Sie einen Blick auf die Summen-Statistik in CloudWatch.</p> <p>Einheit: Anzahl</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: Die ID Ihrer Instance• MetricGroup: VoiceCalls
MisconfiguredPhoneNumbers	<p>Die Anzahl der Anrufe, die fehlgeschlagen sind, weil die Telefonnummer nicht mit einem Flow verknüpft ist.</p> <p>Einheit: Anzahl</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: Die ID Ihrer Instance• MetricGroup: VoiceCalls

Metrik	Beschreibung
PublicSigningKeyUsage	<p>Die Anzahl der Male, bei denen ein Sicherheitsschlüssel (öffentlicher Signaturschlüssel) für den Flow verwendet wurde, um Kundeneingaben in einem Flow zu verschlüsseln.</p> <p>Einheit: Anzahl</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Instanced: Die ID Ihrer Instance• SigningKeyId: Die ID Ihres Signaturschlüssels
QueueCapacityExceededError	<p>Die Anzahl der Anrufe, die abgelehnt wurden, weil die Warteschlange voll war.</p> <p>Einheit: Anzahl</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Instanced: Die ID Ihrer Instance• MetricGroup: Warteschlange• QueueName: Der Name Ihrer Warteschlange
QueueSize	<p>Die Anzahl der Kontakte in der Warteschlange. Der Wert gibt die Anzahl der Kontakte in der Warteschlange zum Zeitpunkt des Zugriffs auf das Dashboard wieder, nicht für die Dauer des Berichtsintervalls.</p> <p>Einheit: Anzahl</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Instanced: Die ID Ihrer Instance• MetricGroup: Warteschlange• QueueName: Der Name Ihrer Warteschlange

Metrik	Beschreibung
SuccessfulChatsPerInterval	<p>Die Anzahl der Chats, die in der Instance für das definierte Intervall erfolgreich gestartet wurden.</p> <p>Einheit: Anzahl</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instanced: Die ID Ihrer Instance • MetricGroup: Chats
TasksBreachingConcurrencyQuota	<p>Die Gesamtzahl der Aufgaben, die das Kontingent für gleichzeitige Aufgaben für die Instance überschritten hat. Die Gesamtzahl der Aufgaben, die das Kontingent überschreiten, können Sie der Summenstatistik entnehmen.</p> <p>Angenommen, Ihr Kontaktzentrum verzeichnet das folgende Anrufaufkommen und Ihr Servicekontingent beträgt 2500 gleichzeitige Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0:00 : 2525 gleichzeitige Aufgaben. Das Kontingent wurde um 25 Anrufe überschritten. • 0:04 : 2535 gleichzeitige Aufgaben. Das Kontingent wurde um 35 Anrufe überschritten. • 0:10 : 2550 gleichzeitige Aufgaben. Das Kontingent wurde um 50 Anrufe überschritten. <p>TasksBreachingConcurrencyQuota = 110: Die Gesamtzahl der Aufgaben, die das Kontingent zwischen 0:00 und 0:10 überschritten haben.</p> <p>Einheit: Anzahl</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instanced: Die ID Ihrer Instance • MetricGroup: Aufgaben

Metrik	Beschreibung
TasksExpired	<p data-bbox="604 226 1419 306">Aufgaben, die abgelaufen sind, nachdem sie 7 Tage aktiv waren.</p> <p data-bbox="604 352 1503 483">Um die Gesamtzahl der Aufgaben zu überwachen, die in einem bestimmten Zeitraum abgelaufen sind, sehen Sie sich die Summenstatistik in an CloudWatch.</p> <p data-bbox="604 529 818 562">Einheit: Anzahl</p> <p data-bbox="604 609 802 642">Dimensionen:</p> <ul data-bbox="604 688 1205 840" style="list-style-type: none"><li data-bbox="604 688 1094 722">• InstanceId: Die ID Ihrer Instance<li data-bbox="604 743 967 777">• MetricGroup: Aufgaben<li data-bbox="604 798 1205 831">• ContactId: Die ID des Aufgabenkontakts
TasksExpiryWarningReached	<p data-bbox="604 882 1487 961">Aufgaben, die seit 6 Tagen und 22 Stunden aktiv sind und das Limit der Flowwarnung erreicht haben.</p> <p data-bbox="604 1008 1503 1138">Um die Gesamtzahl der Aufgaben zu überwachen, die in einem bestimmten Zeitraum das Limit für die Ablaufwarnung erreicht haben, sehen Sie sich die Summenstatistik in an CloudWatch.</p> <p data-bbox="604 1184 818 1218">Einheit: Anzahl</p> <p data-bbox="604 1264 802 1297">Dimensionen:</p> <ul data-bbox="604 1344 1205 1495" style="list-style-type: none"><li data-bbox="604 1344 1094 1377">• InstanceId: Die ID Ihrer Instance<li data-bbox="604 1398 967 1432">• MetricGroup: Aufgaben<li data-bbox="604 1453 1205 1486">• ContactId: Die ID des Aufgabenkontakts

Metrik	Beschreibung
ThrottledCalls	<p>Die Anzahl der Anrufe, die abgelehnt wurden, da die Rate der Anrufe pro Sekunde das maximal unterstützte Kontingent überschritten hat. Um die unterstützte Rate von Anrufen zu erhöhen, fordern Sie eine Erhöhung des Service-Kontingents für gleichzeitige aktive Anrufe pro Instance an.</p> <p>Um die insgesamt gedrosselten Anrufe in einem bestimmten Zeitraum zu überwachen, werfen Sie einen Blick auf die Summen-Statistik in CloudWatch.</p> <p>Einheit: Sekunden</p> <p>Einheit: Anzahl</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• InstanceId: Die ID Ihrer Instance• MetricGroup: VoiceCalls
ToInstancePacketLossRate	<p>Das Verhältnis des Paketverlusts für Anrufe in der Instance, das alle 10 Sekunden gemeldet wird. Jeder Datenpunkt liegt zwischen 0 und 100, was das Verhältnis der für die Instance verlorenen Pakete darstellt.</p> <p>Einheit: Prozent</p> <p>Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Participant (Teilnehmer): Agent (Kundendienstmitarbeiter)• Type of Connection (Art der Verbindung): WebRTC• Instance ID: die ID Ihrer Instance• Stream Type (Stream-Typ): Voice (Stimme)

Dimensionen von Amazon Connect CloudWatch -Metriken

Im Dashboard sind die Metriken nach Dimension gruppiert. Wenn Sie Metriken im Dashboard anzeigen, werden nur Metriken mit Daten angezeigt. Wenn während des Aktualisierungsintervalls keine Aktivität erfolgt, für die es eine Metrik gibt, werden im Dashboard keine Daten aus Ihrer Instance angezeigt.

Die folgenden Dimensionen werden im CloudWatch Dashboard für Amazon Connect-Metriken verwendet.

Dimension für Flow-Metriken

Note

Wenn ein Flow einen Dimensionsnamen in Nicht-ASCII-Zeichen hat, können Sie ihn in nicht sehen CloudWatch.

Filtert Metrikdaten nach Flow. Enthält die folgenden Metriken:

- ContactFlowErrors
- ContactFlowFatalErrors
- PublicSigningKeyUsage

Dimension für Flow-Metriken

Filtert Metrikdaten nach Flow. Enthält die folgenden Metriken:

- TasksExpiryWarningReached
- TasksExpired

Dimension für Instance-Metriken

Filtert Metadaten nach Instance. Enthält die folgenden Metriken:

- CallsBreachingConcurrencyQuota
- CallsPerInterval


- CallRecordingUploadError
- ChatsBreachingActiveChatQuota
- ConcurrentActiveChats
- ConcurrentActiveChatsPercentage
- ConcurrentCalls
- ConcurrentCallsPercentage
- ConcurrentTasks
- ConcurrentTasksPercentage
- MisconfiguredPhoneNumbers
- MissedCalls
- SuccessfulChatsPerInterval
- TasksBreachingConcurrencyQuota
- ThrottledCalls

Instance-ID, Teilnehmer, Stream-Typ, Verbindungstyp

Filtert Metrikdaten nach Verbindung. Enthält die folgenden Metriken:

- ToInstancePacketLossRate

Dimension für Warteschlangen-Metriken

 Note

Wenn eine Warteschlange über einen Dimensionsnamen in Nicht-ASCII-Zeichen verfügt, können Sie sie in CloudWatch nicht sehen.

Filtert Metrikdaten nach Warteschlange. Enthält die folgenden Metriken:

- CallbackNotDialableNumber
- LongestQueueWaitTime
- QueueCapacityExceededError

- QueueSize

An gesendete Amazon Connect Voice ID-Metriken CloudWatch

Der VoiceID-Namespace enthält die folgenden Metriken.

RequestLatency

Die verstrichene Zeit für die Anfrage.

Frequenz: 1 Minute

Einheit: Millisekunden

Dimension: API

UserErrors

Die Anzahl der Fehler wird gezählt, die auf fehlerhafte Anfragen von Benutzern zurückzuführen sind.

Frequenz: 1 Minute

Einheit: Anzahl

Dimension: API

SystemErrors

Die Anzahl der Fehler wird aufgrund eines internen Dienstfehlers gezählt.

Frequenz: 1 Minute

Einheit: Anzahl

Dimension: API

Throttles

Die Anzahl der Anfragen, die aufgrund der Überschreitung der maximal zulässigen Rate für das Senden von Anfragen abgelehnt werden.

Frequenz: 1 Minute

Einheit: Anzahl

Dimension: API

ActiveSessions

Anzahl der aktiven Sitzungen in der Domain Aktive Sitzungen sind Sitzungen, die den Status „Ausstehend“ oder „Aktuell“ haben.

Frequenz: 1 Minute

Einheit: Anzahl

Dimension: Domain

ActiveSpeakerEnrollmentJobs

Die Anzahl der aktiven Batch-Registrierungsjobs in der Domain. Aktive Aufträge sind solche, die sich im InProgress Status Ausstehend oder befinden.

Frequenz: 15 Minuten

Einheit: Anzahl

Dimension: Domain

ActiveFraudsterRegistrationJobs

Die Anzahl der aktiven Batch-Registrierungsjobs in der Domain. Aktive Aufträge sind solche, die sich im InProgress Status Ausstehend oder befinden.

Frequenz: 15 Minuten

Einheit: Anzahl

Dimension: Domain

Speakers

Die Anzahl der Sprecher in der Domain.

Frequenz: 15 Minuten

Einheit: Anzahl

Dimension: Domain

Fraudsters

Die Anzahl der Betrüger in der Domain.

Frequenz: 15 Minuten

Einheit: Anzahl

Dimension: Domain

Service-ID-Metrikdimensionen für Amazon Connect Voice ID

Die folgenden Dimensionen werden im CloudWatch Dashboard für Amazon Connect Voice ID-Metriken verwendet. Wenn Sie Metriken im Dashboard anzeigen, werden nur Metriken mit Daten angezeigt. Wenn während des Aktualisierungsintervalls keine Aktivität erfolgt, für die es eine Metrik gibt, werden im Dashboard keine Daten aus Ihrer Instance angezeigt.

API-Metrikdimensionen

Diese Dimension schränkt die Daten auf einen der folgenden Sprach-ID-Vorgänge ein:

- DeleteFraudster
- EvaluateSession
- ListSpeakers
- DeleteSpeaker
- OptOutSpeaker

Domain-Metrikdimension

Die Sprach-ID-Domain, in der die Registrierung, Authentifizierung oder Registrierung durchgeführt wird.

An gesendete Amazon- AppIntegrations Metriken CloudWatch

Der AWS/AppIntegrations-Namespace enthält die folgenden Metriken.

RecordsDownloaded

Die Anzahl der Datensätze, die im Rahmen einer AppFlow Flow-Ausführung für eine Datenintegration erfolgreich heruntergeladen wurden.

Frequenz: 1 Minute

Einheit: Anzahl

Gültige Statistiken: Maximum, Summe, Minimum, Durchschnitt

RecordsFailed

Die Anzahl der Datensätze, die im Rahmen einer AppFlow Flow-Ausführung für eine Datenintegration nicht heruntergeladen werden konnten.

Frequenz: 1 Minute

Einheit: Anzahl

Gültige Statistiken: Maximum, Summe, Minimum, Durchschnitt

DataDownloaded

Die Anzahl der Bytes, die im Rahmen einer AppFlow Flow-Ausführung für eine Datenintegration erfolgreich heruntergeladen wurden.

Frequenz: 1 Minute

Einheit: Byte

Gültige Statistiken: Maximum, Summe, Minimum, Durchschnitt

DataProcessingDuration

Die Zeit, die benötigt wurde, um Daten im Rahmen einer einzigen AppFlow Flow-Ausführung für eine Datenintegration zu verarbeiten und herunterzuladen.

Frequenz: 1 Minute

Einheit: Millisekunden

Gültige Statistiken: Maximum, Summe, Minimum, Durchschnitt

EventsReceived

Die Anzahl der Ereignisse, die erfolgreich von Ihrer Quellenanwendung eines Drittanbieters (Salesforce, Zendesk) gesendet und auf Ihrem Event-Bus empfangen wurden.

Frequenz: 1 Minute

Einheit: Anzahl

Gültige Statistiken: Maximum, Summe, Minimum, Durchschnitt

EventsProcessed

Die Anzahl der Ereignisse, die erfolgreich verarbeitet und weitergeleitet wurden, um anhand der Regeln bewertet zu werden, die Sie für eine Event-Integration konfiguriert haben.

Frequenz: 1 Minute

Einheit: Anzahl

Gültige Statistiken: Maximum, Summe, Minimum, Durchschnitt

EventsThrottled

Die Anzahl der Ereignisse, die gedrosselt wurden, weil die Rate der ausgehenden Ereignisse das maximal unterstützte Kontingent überschritten hat.

Frequenz: 1 Minute

Einheit: Byte

Gültige Statistiken: Maximum, Summe, Minimum, Durchschnitt

EventsFailed

Die Anzahl der Ereignisse, die aufgrund fehlerhafter oder nicht unterstützter Ereignisse von Drittanbietern und anderer Verarbeitungsfehler nicht verarbeitet werden konnten.

Frequenz: 1 Minute

Einheit: Byte

Gültige Statistiken: Maximum, Summe, Minimum, Durchschnitt

EventProcessingDuration

Die Zeit, die benötigt wurde, um ein Ereignis erfolgreich zu verarbeiten und weiterzuleiten, um es anhand der Regeln zu bewerten, die Sie für eine Ereignisintegration konfiguriert haben.

Frequenz: 1 Minute

Einheit: Millisekunden

Gültige Statistiken: Maximum, Summe, Minimum, Durchschnitt

Amazon- AppIntegrations Metrikdimensionen

Sie können die folgenden Dimensionen verwenden, um AppIntegrations [Metriken](#) zu verfeinern.

Dimension	Beschreibung
AccountId	AWS-Konto-ID
ClientId	Service-Prinzipal des Kunden
IntegrationARN	ARN für das Ereignis oder die Datenintegration
IntegrationType	DataIntegration oder EventIntegration
Region	Region der Daten- oder Ereignisintegration

Metriken von Amazon Connect Customer Profiles

Der `AWS/CustomerProfiles`-Namespace enthält die folgenden Metriken.

An gesendete Echtzeit-Exportmetriken CloudWatch

Die beiden folgenden Metriken werden CloudWatch für jede Exportaufgabe in veröffentlicht. Diese Metriken liefern Informationen zu Ihren Export-Stream-Aufgaben und ermöglichen es Ihnen, Ihre Kinesis-Streams auf der Grundlage Ihres Anwendungsfalls zu konfigurieren. Im Falle einer Drosselung können Sie anhand dieser Metriken Ihren Kinesis-Stream bereitstellen, um die Lieferung an Ihr Ziel sicherzustellen.

EventsProcessed

Anzahl der Datensätze, die erfolgreich in einen Kinesis Stream gestreamt wurden.

Einheit: Anzahl

EventsThrottled

Anzahl der PutRecord Versuche, bei denen eine Drosselungsausnahme aufgetreten ist.

Einheit: Anzahl

Metrische Dimensionen von Amazon Connect Customer Profiles

Sie können die folgenden Dimensionen verwenden, um die Customer-Profiles [Metriken](#) zu verfeinern.

Dimension	Beschreibung
DomainName	Domainname für Kundenprofile
DestinationType	Zieltyp Der verfügbare Wert ist: Kinesis
DestinationName	Name des Ziels. Name des Kinesis Data Streaming für DestinationType: Kinesis.

Verwenden von CloudWatch Metriken zur Berechnung des Kontingents für gleichzeitige Anrufe

Important

Die ConcurrentCallsPercentage Berechnungsinformationen sind nicht identisch mit ConcurrentTasksPercentage und ConcurrentChatPercentage.

- Die für ausgegebenen Metriken ConcurrentCallsPercentage sind dezimal und nicht mit 100 multipliziert. Die Metrik stellt einen Prozentsatz Ihres Gesamtkontingents dar.
- Für ConcurrentTasksPercentage und wird ConcurrentChatPercentage der Wert mit 100 multipliziert. Damit erhalten Sie Ihr Gesamtkontingent.
- Die ausgegebenen Messwerte sind korrekt und es gibt keine Diskrepanz bei den Daten.

So berechnen Sie Ihre Kontingentnutzung für gleichzeitige Anrufe.

Wenn Aufrufe im System aktiv sind, sehen Sie sich ConcurrentCalls und anConcurrentCallsPercentage. Berechnen Sie, wie viel von Ihrem Kontingent genutzt wurde:

- $(\text{ConcurrentCalls} / \text{ConcurrentCallsPercentage})$

Wenn beispielsweise 20 ConcurrentCalls und 50 ConcurrentCallsPercentage ist, wird Ihre Kontingentnutzung als $(20/0,5) = 40$ berechnet. Ihr Gesamtkontingent beträgt 40 Anrufe.

Verwenden Sie CloudWatch Metriken, um das Kontingent für gleichzeitige aktive Chats zu berechnen

So berechnen Sie Ihr Kontingent für aktive Chats.

Wenn Chats im System aktiv sind, sehen Sie sich ConcurrentActiveChats und anConcurrentChatsPercentage. Berechnen Sie das Kontingent:

- $(\text{ConcurrentActiveChats} / \text{ConcurrentActiveChatsPercentage}) * 100$

Wenn beispielsweise ConcurrentActiveChats 1000 und 50 ConcurrentActiveChatsPercentage ist, wird Ihr Kontingent als $(1000/50)*100 = 2000$ berechnet. Ihr Gesamtkontingent beträgt 2000 Chats.

Verwenden von CloudWatch Metriken zum Berechnen des Kontingents für gleichzeitige Aufgaben

So berechnen Sie Ihr Kontingent für gleichzeitige Aufgaben.

Wenn Aufgaben im System aktiv sind, sehen Sie sich ConcurrentTasks und anConcurrentTasksPercentage. Berechnen Sie das Kontingent:

- $(\text{ConcurrentTasks} / \text{ConcurrentTasksPercentage})*100$

Wenn beispielsweise 20 ConcurrentTasksPercentage und 50 ConcurrentTasks ist, wird Ihr Gesamtkontingent als $(20/50)*100= 40$ berechnet. Ihr Gesamtkontingent beträgt 40 Aufgaben.

Protokollieren von API-Aufrufen über Amazon-Connect mit AWS CloudTrail

Amazon Connect ist integriert, einem Service AWS CloudTrail, der eine Aufzeichnung der Amazon Connect-API-Aufrufe bereitstellt, die ein Benutzer, eine Rolle oder ein AWS Service vornimmt.

CloudTrail erfasst Amazon Connect-API-Aufrufe als Ereignisse. Alle öffentlichen Amazon Connect APIs unterstützen CloudTrail.

Note

- Wenn Sie die Amazon Connect Admin-Website verwenden, um Schnellverbindungen, Warteschlangen oder Benutzerverwaltungsressourcen zu erstellen oder zu aktualisieren, zeichnet CloudTrail die Protokollierung dieser Ereignisse auf.
- Wenn Sie Betriebsstunden, Flow, Telefonnummer, Benutzerhierarchie, Kundendienstmitarbeiterstatus und Prompt-Ressourcen erstellen oder aktualisieren, protokolliert CloudTrail diese Ereignisse nur, wenn Sie die CLI oder öffentliche APIs verwenden, um die Änderungen vorzunehmen.
- Für den Zugriff auf die aktualisierte Amazon Connect Admin-Website und den aktualisierten CloudTrail Support müssen Sie serviceverknüpfte Rollen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden von serviceverknüpften Rollen für Amazon Connect](#).

Anhand der von CloudTrail gesammelten Informationen können Sie eine bestimmte Anfrage an eine Amazon Connect-API, die IP-Adresse des Anforderers, die Identität des Anforderers, das Datum und die Uhrzeit der Anfrage usw. identifizieren. Wenn Sie einen Trail konfigurieren, können Sie die kontinuierliche Bereitstellung von CloudTrail Ereignissen an einen Amazon S3-Bucket aktivieren. Wenn Sie keinen Trail konfigurieren, können Sie die neuesten Ereignisse im Ereignisverlauf in der CloudTrail Konsole anzeigen.

Weitere Informationen zu CloudTrail, einschließlich Konfiguration und Aktivierung, finden Sie unter [Erstellen eines Trails für Ihr AWS Konto](#) und im [AWS CloudTrail Benutzerhandbuch für](#) .

Amazon Connect-Informationen in CloudTrail

CloudTrail wird beim Erstellen des AWS Kontos in Ihrem Konto aktiviert. Wenn die unterstützte Ereignisaktivität in Amazon Connect auftritt, wird diese Aktivität in einem CloudTrail Ereignis zusammen mit anderen - AWS Serviceereignissen im Ereignisverlauf aufgezeichnet. Sie können aktuelle Ereignisse in Ihrem AWS Konto anzeigen, suchen und herunterladen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen von Ereignissen mit dem CloudTrail Ereignisverlauf](#).

Erstellen Sie für eine fortlaufende Aufzeichnung der Ereignisse in Ihrem AWS Konto, einschließlich Ereignissen für Amazon Connect, einen Trail. Ein Trail ermöglicht CloudTrail die Bereitstellung

von Protokolldateien an einen Amazon S3-Bucket. Wenn Sie einen Trail in der Konsole erstellen, gilt der Trail standardmäßig für alle AWS Regionen. Der Trail protokolliert Ereignisse aus allen AWS Regionen und stellt die Protokolldateien in dem von Ihnen angegebenen Amazon S3-Bucket bereit. Darüber hinaus können Sie andere - AWS Services konfigurieren, um die in den CloudTrail Protokollen erfassten Ereignisdaten weiter zu analysieren und entsprechend zu agieren. Weitere Informationen finden Sie hier:

- [Erstellen eines Trails für Ihr AWS Konto](#)
- [In CloudTrail unterstützte Services und Integrationen](#)
- [Konfigurieren von Amazon SNS-Benachrichtigungen für CloudTrail](#)
- [Empfangen von CloudTrail Protokolldateien aus mehreren Regionen](#)
- [Empfangen von CloudTrail Protokolldateien von mehreren Konten](#)

Jeder Ereignis- oder Protokolleintrag enthält Informationen zu dem Benutzer, der die Anforderung generiert hat. Die Identitätsinformationen unterstützen Sie bei der Ermittlung der folgenden Punkte:

- Ob die Anforderung mit Root- oder AWS Identity and Access Management (IAM)-Anmeldeinformationen ausgeführt wurde.
- Gibt an, ob die Anforderung mit temporären Sicherheitsanmeldeinformationen für eine Rolle oder einen Verbundbenutzer gesendet wurde.
- Ob die Anforderung von einem anderen - AWS Service gestellt wurde.

Weitere Informationen finden Sie unter [CloudTrail userIdentity-Element](#).

Beispiel: Einträge in der Protokolldatei von Amazon Connect

Ein Trail ist eine Konfiguration, die die Bereitstellung von Ereignissen als Protokolldateien an einen von Ihnen angegebenen Amazon S3-Bucket ermöglicht. CloudTrail Protokolldateien enthalten einen oder mehrere Protokolleinträge. Ein Ereignis stellt eine einzelne Anfrage aus einer beliebigen Quelle dar und enthält Informationen über die angeforderte Aktion, das Datum und die Uhrzeit der Aktion, Anforderungsparameter usw. CloudTrail Protokolldateien sind kein geordnetes Stacktrace der öffentlichen API-Aufrufe und erscheinen daher nicht in einer bestimmten Reihenfolge.

Das folgende Beispiel zeigt einen - CloudTrail Protokolleintrag, der die `GetContactAttributes` Aktion demonstriert.

```
{
```

```
"eventVersion": "1.05",
"userIdentity": {
  "type": "AssumedRole",
  "principalId": "AAAAAAAA1111111EXAMPLE",
  "arn": "arn:aws:sts::123456789012:assumed-role/John",
  "accountId": "123456789012",
  "accessKeyId": "AAAAAAAA1111111EXAMPLE",
  "sessionContext": {
    "attributes": {
      "mfaAuthenticated": "false",
      "creationDate": "2019-08-15T06:40:14Z"
    },
    "sessionIssuer": {
      "type": "Role",
      "principalId": "AAAAAAAA1111111EXAMPLE",
      "arn": "arn:aws:iam::123456789012:role/John",
      "accountId": "123456789012",
      "userName": "John"
    }
  }
},
"eventTime": "2019-08-15T06:40:55Z",
"eventSource": "connect.amazonaws.com",
"eventName": "GetContactAttributes",
"awsRegion": "us-west-2",
"sourceIPAddress": "205.251.233.179",
"userAgent": "aws-sdk-java/1.11.590 Mac_OS_X/10.14.6 Java_HotSpot(TM)_64-
Bit_Server_VM/25.202-b08 java/1.8.0_202 vendor/Oracle_Corporation",
"requestParameters": {
  "InitialContactId": "00fbee1-123e-111e-93e3-11111bfbfcc1",
  "InstanceId": "00fbee1-123e-111e-93e3-11111bfbfcc1"
},
"responseElements": null,
"requestID": "be1bee1d-1111-11e1-1eD1-0dc1111f1ac1c",
"eventID": "00fbee1-123e-111e-93e3-11111bfbfcc1",
"readOnly": true,
"eventType": "AwsApiCall",
"recipientAccountId": "123456789012"
}
```

Beispiel: Einträge in der Protokolldatei von Amazon Connect Voice ID

Genau wie Amazon Connect ist Voice ID in integriert CloudTrail. Wenn diese Option aktiviert ist, gibt der Service Ereignisse für die Sprach-ID-API-Aufrufe aus, die von einem Benutzer, einer Rolle oder einem - AWS Service getätigt wurden. Sie können dieselben für Amazon Connect erstellten CloudTrail Ressourcen, einschließlich des Trails und des S3-Buckets, wiederverwenden, um auch CloudTrail Protokolle für Sprach-ID zu empfangen. Amazon Connect

Aus Sicherheitsgründen werden Felder, die ggf. sensible personenbezogene Daten in den API-Anfragen und -Antworten enthalten, in den Ereignissen unkenntlich gemacht.

Das folgende Beispiel zeigt einen - CloudTrail Protokolleintrag, der die `CreateDomain` Aktion demonstriert.

```
{
  "eventVersion": "1.08",
  "userIdentity": {
    "type": "AssumedRole",
    "principalId": "ARO5STZEFPSWCM4YHJB2:SampleUser",
    "arn": "arn:aws:sts::111122223333:assumed-role/SampleRole/SampleUser",
    "accountId": "111122223333",
    "accessKeyId": "AAAAAAA1111111EXAMPLE",
    "sessionContext": {
      "sessionIssuer": {
        "type": "Role",
        "principalId": "EXAMPLEZEFPSWCM4YHJB2",
        "arn": "arn:aws:iam::111122223333:role/SampleRole",
        "accountId": "111122223333",
        "userName": "SampleRole"
      },
      "webIdFederationData": {},
      "attributes": {
        "mfaAuthenticated": "false",
        "creationDate": "2021-08-17T01:55:39Z"
      }
    }
  },
  "eventTime": "2021-08-17T01:55:41Z",
  "eventSource": "voiceid.amazonaws.com",
  "eventName": "CreateDomain",
  "awsRegion": "us-west-2",
  "sourceIPAddress": "205.251.233.179",
```

```

"userAgent": "aws-sdk-java/1.11.590 Mac_OS_X/10.14.6 Java_HotSpot(TM)_64-
Bit_Server_VM/25.202-b08 java/1.8.0_202 vendor/Oracle_Corporation",
"requestParameters": {
  "description": "HIDDEN_DUE_TO_SECURITY_REASONS",
  "name": "HIDDEN_DUE_TO_SECURITY_REASONS",
  "serverSideEncryptionConfiguration": {
    "kmsKeyId": "alias/sample-customer-managed-key"
  }
},
"responseElements": {
  "domain": {
    "arn": "arn:aws:voiceid:us-west-2:111122223333:domain/Example0sAjzg9xoByUatN",
    "createdAt": "Aug 17, 2021, 1:55:40 AM",
    "description": "HIDDEN_DUE_TO_SECURITY_REASONS",
    "domainId": "UcUuCPF0sAjzg9xoByUatN",
    "domainStatus": "ACTIVE",
    "name": "HIDDEN_DUE_TO_SECURITY_REASONS",
    "serverSideEncryptionConfiguration": {
      "kmsKeyId": "arn:aws:kms:us-west-2:111122223333:key/1111111-7741-44b1-
a5fe-7c6208589bf3"
    },
    "updatedAt": "Aug 17, 2021, 1:55:40 AM"
  }
},
"requestID": "11111111-b358-4637-906e-67437274fe4e",
"eventID": "11111111-a4d1-445e-ab62-8626af3c458d",
"readOnly": false,
"eventType": "AwsApiCall",
"managementEvent": true,
"eventCategory": "Management",
"recipientAccountId": "111122223333"
}

```

EventBridge-Ereignisse, die von Amazon Connect ausgegeben werden

Amazon Connect sendet eine Vielzahl von Ereignissen aus, die sich auf das Contact Center beziehen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die folgenden Ereignistypen:

- [Kontaktereignisse](#) – Kontaktereignisse (Sprachanrufe, Chat und Aufgaben).
- [Contact-Lens-Ereignisse](#) – erstellen Sie Regeln, die EventBridge-Ereignisse generieren.

- [Voice ID-Ereignisse](#) – Ereignisse für jede Transaktion: Registrierung, Authentifizierung oder Erkennung von Betrügern in einer Beobachtungsliste. Ereignisse werden an den EventBridge-Standard-Event-Bus gesendet.

Analytics Data Lake

Sie können den Analytics Data Lake als zentralen Ort verwenden, um verschiedene Datentypen von Amazon Connect abzufragen. Zu diesen Daten gehören Kontaktdatensätze, Konversationsanalysen für Kontaktlinen, Leistungsbeurteilungen von Kontaktlinen und mehr. Die Daten werden aktualisiert, sobald ein Datensatz erstellt wurde, mit einer kleinen Verzögerung für die Verarbeitung. Sie sollten in weniger als einer Stunde verfügbar sein. Sie können den Analytics Data Lake verwenden, um benutzerdefinierte Berichte zu erstellen oder SQL-Abfragen auszuführen.

Informationen zu verwandten API-Aktionen finden Sie unter [Analytics-Data-Lake-Aktionen](#) in der Amazon-Connect-API-Referenz.

Inhalt

- [Zugriff auf Analytics Data Lake](#)
- [Zuordnen von Tabellen für Analytics Data Lake](#)
- [Verwaltet den Zugriff auf Resource-Link-Tabellen](#)
- [Definitionen von Datentypen](#)
- [Datenaufbewahrung](#)

Zugriff auf Analytics Data Lake

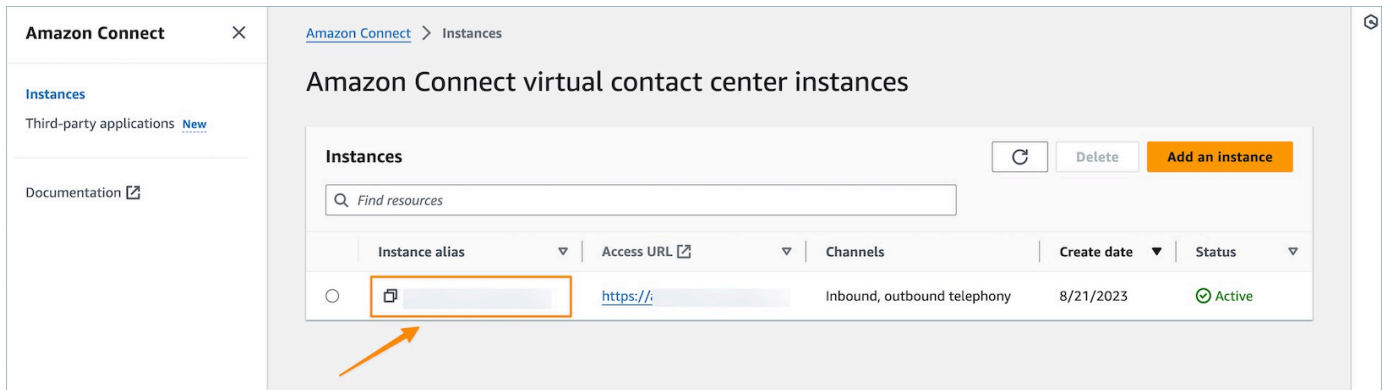
Um auf den Analytics Data Lake zuzugreifen, können Sie die AWS Konsole AWS CLI oder AWS CloudShell verwenden. Dabei handelt es sich um eine browserbasierte, vorauthentifizierte Shell, die Sie direkt von der aus starten können. AWS Management Console Informationen zur Verwendung von finden Sie AWS CLI unter [AWS-Befehlszeilenschnittstelle](#). Weitere Informationen zu AWS CloudShell finden Sie unter [AWS CloudShell](#).

Konfigurieren Sie Daten, die gemeinsam genutzt werden sollen

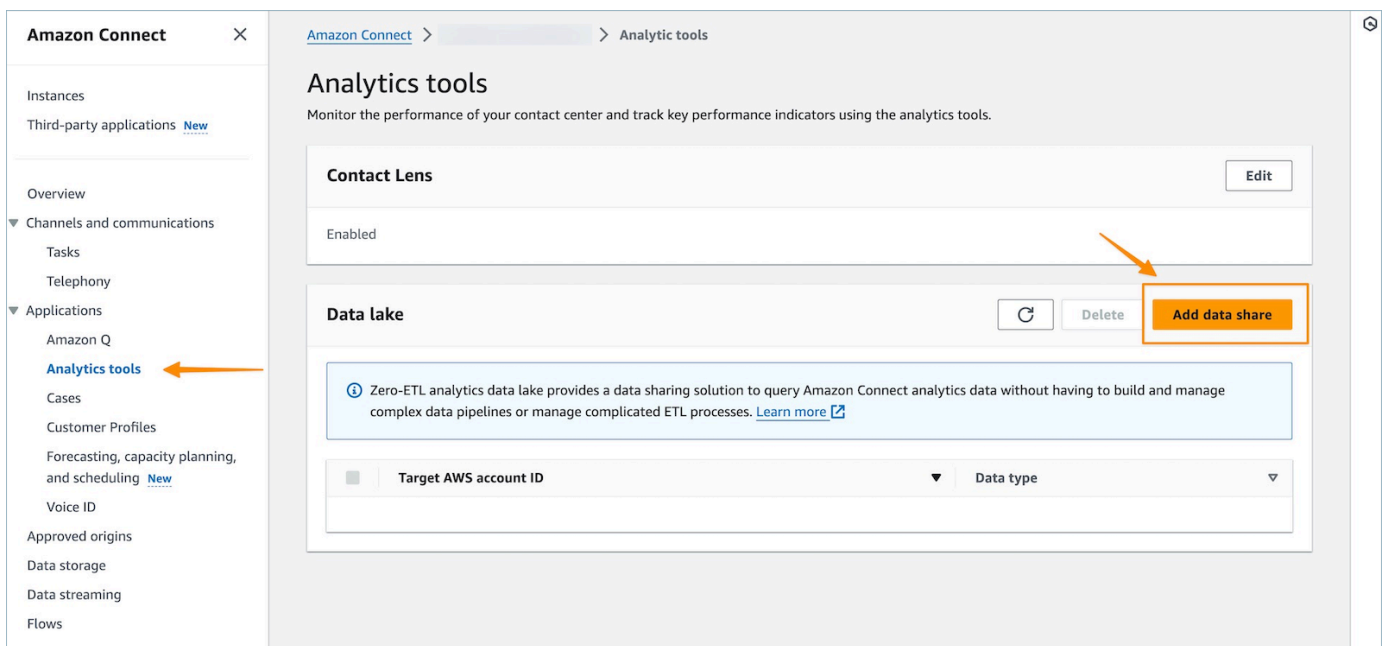
Option 1 — Verwenden der AWS-Konsole

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.

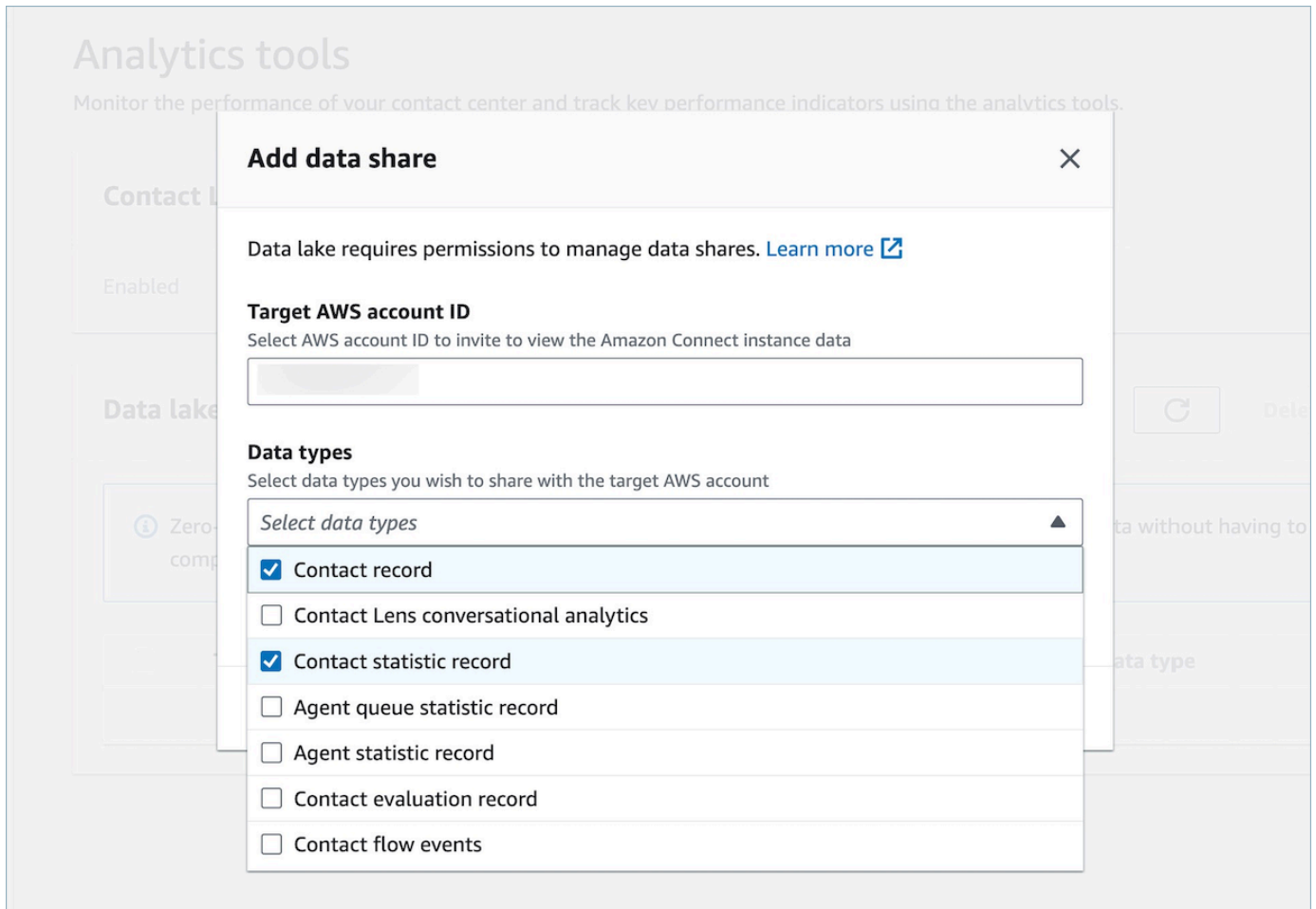
- Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.



- Wählen Sie im linken Navigationsmenü Analytics-Tools und dann Datenfreigabe hinzufügen aus.



- Geben Sie für die AWS Target-Konto-ID die AWS Konto-ID des Kontos an, von dem aus Sie auf Daten zugreifen möchten (Verbraucher). Dabei kann es sich um dasselbe AWS Konto handeln, auf dem Ihre Amazon Connect Connect-Instance gehostet wird, oder um ein anderes AWS Konto. Wählen Sie einen oder mehrere Datentypen aus, auf die Sie vom Kundenkonto aus zugreifen möchten, und wählen Sie Bestätigen aus.



Option 2 — CLI verwenden oder CloudShell

1. Generieren Sie die `generate Association api`-Anforderungsdatei, indem Sie den `aws connect batch-associate-analytics-data-set --generate-cli-skeleton input > input_batch_association.json`-Befehl ausführen.
2. Öffnen Sie in einem Texteditor die JSON-Datei und geben Sie Folgendes ein:
 - Instance-ID – Ihre Amazon-Connect-Instance-ID.
 - DataSetID — Geben Sie die erforderlichen Tabellen ein. Weitere Informationen zu den erforderlichen Tabellen finden Sie unter [Zuordnen von Tabellen für Analytics Data Lake](#).
 - TargetAccountID — Konto-ID zum Teilen von Daten.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die JSON-Datei mit allen [Tabellen](#).

```
{
```

```
"InstanceId": your_instance_id,
"DataSetIds": [
  "contact_record",
  "contact_flow_events",
  "contact_statistic_record",
  "contact_lens_conversational_analytics",
  "agent_queue_statistic_record",
  "agent_statistic_record",
  "contact_evaluation_record"
],
"TargetAccountId": your_account_ID
}
```

3. Ordnen Sie Analytics Data Lake einem einzelnen Konto zu, indem Sie den `aws connect batch-associate-analytics-data-set --cli-input-json file:///path/to/request/file`-Befehl ausführen (wobei dieser Pfad auf dem Speicherort der JSON-Datei basiert).

Zuordnen von Tabellen für Analytics Data Lake

Bei der Konfiguration der gemeinsamen Nutzung von Daten wird eine RAM-Einladung an das Verbraucherkonto erstellt. [RAM](#) ist ein Dienst, mit dem Sie Ressourcen sicher für mehrere AWS Konten gemeinsam nutzen können. Stellen Sie sicher, dass Sie über die erforderlichen AWS Identity and Access Management (IAM) -Berechtigungen verfügen, um Einladungen zur gemeinsamen Nutzung von Ressourcen anzuzeigen und anzunehmen.

Informationen zu den empfohlenen IAM-Richtlinien für Data Lake-Administratoren finden Sie unter [Data Lake-Administratorberechtigungen](#).

1. Öffnen Sie die RAM-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/ram/>.
2. Wählen Sie unter Für mich freigegeben die Option Ressourcenfreigaben aus

The screenshot shows the 'Resource Access Manager' console. On the left, there is a navigation menu with 'Resource Access Manager' at the top, followed by 'Shared by me' (Resource shares, Shared resources, Principals) and 'Shared with me' (Resource shares with 3 invitations, Shared resources, Principals). The main content area is titled 'Shared with me: Resource shares' and shows a list of resource shares. A search bar is present with the placeholder 'Filter by text and property value'. Below the search bar is a table with the following data:

Name	ID	Owner	Status
LakeFormation-	2dc55854-	06	Pending
LakeFormation-	02bf19bf-	06	Pending
LakeFormation-	23917315-	06	Pending

3. Wählen Sie den Namen der Ressourcenfreigabe aus und klicken Sie auf Ressourcenfreigabe akzeptieren

The screenshot shows a dialog box for accepting a resource share. The title is 'LakeFormation-l (2dc55854-)'. There are two buttons: 'Reject resource share' and 'Accept resource share'. Below the buttons, it says 'Details and information relating to this resource share.'

4. Sobald die Resource Shares akzeptiert wurden, navigieren Sie im Verbraucherkonto zur AWS Lake Formation Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/lakeformation>. Um den Zugriff auf Amazon Connect Analytics-Data-Lake-Tabellen zu konfigurieren, stellen Sie sicher, dass der Benutzer, der die folgenden Ressourcen konfiguriert, über Data Lake-Administratorrechte in Lake Formation verfügt. Weitere Informationen finden Sie in der Referenz zu [Personas und IAM-Berechtigungen in Lake Formation](#).
5. Verwenden Sie entweder eine bestehende Datenbank zur Bildung von Seen oder erstellen Sie eine neue Datenbank für die Amazon Connect Connect-Analytics-Data-Lake-Tabellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Datenbank](#).
6. Wählen Sie in der AWS Lake Formation Konsole im linken Navigationsmenü Tabellen aus.

The screenshot shows the AWS Lake Formation console. On the left is a navigation menu with 'Tables' selected. The main area displays a list of 43 tables. An orange arrow points to the 'Create table' button in the top right corner of the table list.

Name	Database	Data ac...	Lake Fo...	Governance	Owner ...	Shared ...	Shared ...	Shared ...
contact_r...	connect_d...	Lake Form...	All users	-	08076101...	-	-	-
contact_st...	connect_d...	Lake Form...	All users	-	08076101...	-	-	-
contact_fl...	connect_d...	Lake Form...	All users	-	08076101...	-	-	-
agent_sta...	connect_d...	Lake Form...	All users	-	08076101...	-	-	-
agent_qu...	connect_d...	Lake Form...	All users	-	08076101...	-	-	-
contact_le...	connect_d...	Lake Form...	All users	-	08076101...	-	-	-

7. Wählen Sie oben rechts Tabelle erstellen aus, um einem neuen Ressourcenlink zu erstellen.

The screenshot shows the 'Create table' wizard. The 'Resource link' option is selected. The 'Resource link name' is 'connect_data'. The 'Database' is 'connect_datalake'. The 'Shared table's region' is 'US West (Oregon)'. An orange arrow points to the 'Resource link' option. Other orange arrows point to the 'Database' and 'Shared table's region' fields.

Table details
Create a table in the Data Catalog.

Table
Create a table in my account.

Resource link
Create a resource link to a shared table.

Resource link name
connect_data

If you plan to access the table from Amazon Athena, then the name should be under 256 characters and contain only lowercase letters (a-z), numbers (0-9), and underscore (_). For more information, see [Athena names](#).

Database
Resource link will be contained in this database.
connect_datalake

Shared table's region
Select the region of the shared table.
US West (Oregon)

Shared table
Enter or choose a shared table.
Enter or choose a shared table.

8. Wählen Sie im Dialogfeld „Tabelle erstellen“ das Optionsfeld Ressourcenlink aus. Der Name des Ressourcenlinks kann ein beliebiger Wert sein, dem Sie der verknüpften Tabelle einen Namen geben möchten. Beispielsweise können Sie für den Datentyp Kontaktdatensatz den Linknamen als `contact_record` definieren.
9. Geben Sie die Datenbank an, die zuvor in Schritt 5 erstellt wurde.
10. Wählen Sie in der Tabelle Gemeinsam genutzt die gemeinsam genutzte Tabelle aus, deren RAM-Einladung zuvor akzeptiert wurde und die Sie diesem Ressourcen-Linknamen zuordnen möchten. Wählen Sie beispielsweise die `contact_record` gemeinsam genutzte Tabelle aus, die dem Ressourcenlink des Kontaktdatensatzes zugeordnet werden soll.
11. Die Informationen für die Datenbank und die Besitzer-ID der Tabelle „Gemeinsam genutzt“ werden automatisch eingetragen.
12. Wählen Sie Erstellen.
13. Wiederholen Sie den Vorgang für alle Datentypen, die für das Kundenkonto freigegeben wurden.
14. Öffnen Sie die Amazon Athena [Athena-Konsole](#) und führen Sie eine Abfrage aus, um zu überprüfen, ob die Daten mit der gemeinsamen `instance_id` in der Anforderungsdatei enthalten sind. Beispielsweise:

```
select * from database_name.linked_table limit 10.
```

Wobei gilt:

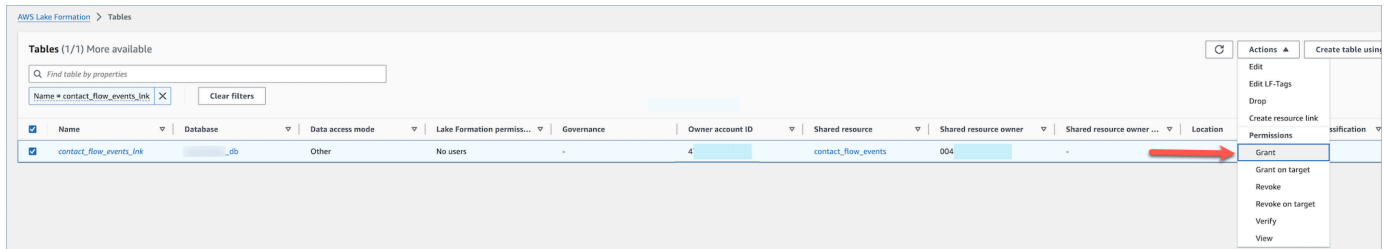
- *database_name ist der Name* der Datenbank, die Sie in Schritt 5 erstellt haben.
- *linked_table* ist einer der Ressourcen-Linknamen, die Sie in Schritt 8 erstellt haben.

Verwaltet den Zugriff auf Resource-Link-Tabellen

In einem kontoübergreifenden Zugriffsszenario in Lake Formation benötigt der Benutzer, um einem Benutzer die Select-Berechtigung zu erteilen, die Describe-Berechtigung für den Ressourcenlink, da Ressourcenlinks für integrierte AWS-Services wie Amazon Athena und Amazon Redshift erforderlich sind, und die Select-Berechtigung für die gemeinsam genutzte Tabelle, um Lesezugriff auf die zugrunde liegenden Resource Link-Daten zu erhalten. Daher handelt es sich um ein zweistufiges Erteilungsverfahren.

Gehen Sie wie folgt vor, um einem QuickSight Benutzer Zugriff auf einen Ressourcenlink zu gewähren:

1. Melden Sie sich als Data Lake-Administrator beim Verbraucherkonto an und rufen Sie die Lake Formation Console auf.
2. Gehen Sie im linken Navigationsbereich zu Tabellen und wählen Sie den Ressourcenlink der gemeinsam genutzten Tabelle aus, die im vorherigen Abschnitt erstellt wurde.
3. Wählen Sie Aktionen und anschließend Grant aus.



4. Wählen Sie im Menü Datenberechtigungen gewähren im Abschnitt Principals die Option SAML-Benutzer und -Gruppen aus und geben Sie den ARN des QuickSight Benutzers ein.
5. Wählen Sie im Abschnitt Tabellenberechtigungen die Option Als Tabellenberechtigung beschreiben aus.
6. Wählen Sie Gewähren.

AWS Lake Formation > Grant permissions

Grant data lake permissions

Principals

Choose the principals to grant permissions.

- IAM users and roles
Users or roles from this AWS account.
- IAM Identity Center - new
Users and groups configured in IAM Identity Center.
- SAML users and groups
SAML users and group or QuickSight ARNs.
- External accounts
AWS account, AWS organization or IAM principal outside of this account

SAML and Amazon QuickSight users and groups
Enter a SAML user or group ARN or Amazon QuickSight ARN. Press Enter to add additional ARNs.

arn:aws:quicksight:us-east-1:

LF-Tags or catalog resources

Choose a method to grant permissions.

- Resources matched by LF-Tags (recommended)
Manage permissions indirectly for resources or data matched by a specific set of LF-Tags.
- Named Data Catalog resources
Manage permissions for specific databases or tables, in addition to fine-grained data access.

Databases
Select one or more databases.

Choose databases

spacanalytic_db

Tables - optional
Select one or more tables.

Choose tables

contact_flow_events_lnk
004095788891.contact_flow_events.connect_datalake

Views - optional
Select one or more views.

Choose views

Data filters - optional
Select one or more data filters.

Choose data filters

[Manage data filters](#)

Resource link permissions

Resource link permissions
Choose specific access permissions to grant.

Describe Drop

Grantable permissions
Choose the permission that may be granted to others.

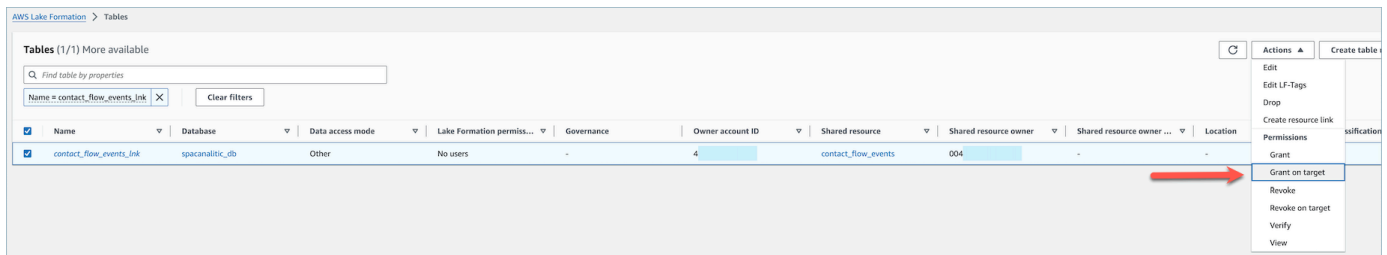
Describe Drop

Jetzt kann der QuickSight Benutzer sehen, dass die Tabelle in der Datensatz-Konsole von Quicksight vorhanden ist.

Wenn der QuickSight Benutzer zu diesem Zeitpunkt jedoch versucht, eine Vorschau der Daten anzuzeigen oder sie zu visualisieren, wird eine Ausnahme ausgelöst, da der Benutzer keinen Zugriff auf die zugrunde liegenden Daten hat.

Jetzt gewähren wir dem Benutzer Lesezugriff auf die Daten im Ziel des Ressourcenlinks, der von Amazon Connect gemeinsam genutzten Tabelle. Führen Sie dazu die folgenden Schritte aus:

1. Melden Sie sich als Data Lake-Administrator beim Verbraucherkonto an und rufen Sie die Lake Formation Console auf.
2. Gehen Sie im linken Navigationsbereich zu Tabellen und wählen Sie den Ressourcenlink der gemeinsam genutzten Tabelle aus, die im vorherigen Abschnitt erstellt wurde.
3. Wählen Sie Aktionen und anschließend Grant on Target aus.



4. Wählen Sie im Menü Datenberechtigungen gewähren im Abschnitt Principals die Option SAML-Benutzer und -Gruppen aus und geben Sie den ARN des QuickSight Benutzers ein.
5. Wählen Sie im Abschnitt Tabellenberechtigungen die Option Als Tabellenberechtigung auswählen aus.
6. Wählen Sie Gewähren.

AWS Lake Formation > Grant permissions

Grant data lake permissions

Principals
Choose the principals to grant permissions.

- IAM users and roles
Users or roles from this AWS account.
- IAM Identity Center - new
Users and groups configured in IAM Identity Center.
- SAML users and groups
SAML users and group or QuickSight ARNs.
- External accounts
AWS account, AWS organization or IAM principal outside of this account.

SAML and Amazon QuickSight users and groups
Enter a SAML user or group ARN or Amazon QuickSight ARN. Press Enter to add additional ARNs.
arn:aws:quicksight:us-east-1:

LF-Tags or catalog resources
Choose a method to grant permissions.

- Resources matched by LF-Tags (recommended)
Manage permissions indirectly for resources or data matched by a specific set of LF-Tags.
- Named Data Catalog resources
Manage permissions for specific databases or tables, in addition to fine-grained data access.

Databases
Select one or more databases.
Choose databases [v] Load more
connect_datalake X

Tables - optional
Select one or more tables.
Choose tables [v]
contact_flow_events X

Views - optional
Select one or more views.
Choose views [v]

Data filters - optional
Select one or more data filters.
Choose data filters [v] Load more Create new
Manage data filters [link]

Table permissions

Table permissions
Choose specific access permissions to grant.

- Select
- Describe
- Insert
- Alter
- Delete
- Drop
- Super
This permission is the union of all the individual permissions to the left, and supersedes them.

Grantable permissions
Choose the permission that may be granted to others.

- Select
- Describe
- Insert
- Alter
- Delete
- Drop
- Super
This permission allows the principal to grant any of the permissions to the left, and supersedes those grantable permissions.

Data permissions

- All data access
Grant access to all data without any restrictions.
- Column-based access
Grant data access to specific columns only.

Cancel Grant

Definitionen von Datentypen

Kontaktdatensatz

Spalte	Typ	Beschreibung
instance_id	Zeichenfolge	Die ID der AWS Connect-Instanz.
aws_account_id	Zeichenfolge	Die ID des AWS-Kontos, zu dem der Kontakt gehört.
contact_id	Zeichenfolge	Die ID des Kontakts im Kontakt Datensatz
initial_contact_id	Zeichenfolge	Die eindeutige Kennung für die erste Interaktion eines Kunden mit Ihrem Kontaktzentrum. Verwenden Sie die

Spalte	Typ	Beschreibung
		erste Kontakt-ID, um Kontakte zwischen Flows zu verfolgen
previous_contact_id	Zeichenfolge	Die eindeutige Kennung für den Kontakt, bevor er weitergeleitet wurde. Verwenden Sie die vorherige Kontakt-ID, um Kontakte zwischen Flows nachzuverfolgen.

Spalte	Typ	Beschreibung
Verbundene_Kontakt-ID	Zeichenfolge	Es wird jedes Mal, wenn ein Kontakt mit Kundendie nstmitarb eitem verbunden wird, ein neuer Kontaktda tensatz erstellt. Die Kontaktda tensätze für einen Kontakt sind über die ContactID -Felder miteinander verknüpft: verwandt

Spalte	Typ	Beschreibung
next_contact_id	Zeichenfolge	Es wird jedes Mal, wenn ein Kontakt mit Kundendie nstmitarb eitem verbunden wird, ein neuer Kontakt da tensatz erstellt. Die Kontakt da tensätze für einen Kontakt sind über die contactId miteinander verknüpft: initial, next, previous

Spalte	Typ	Beschreibung
channel	Zeichenfolge	Methode der Kontaktaufnahme mit Ihrem Kontaktzentrum: VOICE, CHAT, TASK.
initiation_method	Zeichenfolge	Wie der Kontakt initiiert wurde. Zu den gültigen Werten gehören: INBOUND, OUTBOUND, TRANSFER, CALLBACK, QUEUE_TRANSFER, EXTERNAL_OUTBOUND, MONITOR, DISCONNECT und API

Spalte	Typ	Beschreibung
initiation_timestamp	Zeitstempel	Zeitstempel zur Initiierung des Kontakts
Zeitstempel, der mit dem System verbunden ist	Zeitstempel	Der Zeitstempel, der den Zeitpunkt angibt, zu dem der Kontakt eine Verbindung zum System hergestellt hat
last_update_timestamp	Zeitstempel	Zeitstempel, der anzeigt, wann die Daten zuletzt einen Datensatz im Data Lake verspätet berührt haben.

Spalte	Typ	Beschreibung
scheduled_timestamp	Zeitstempel	Das Datum und die Uhrzeit, wann dieser Kontakt die Ausführung des Flows auslösen sollte (UTC). Dies wird nur für den Kanal „Aufgaben“ unterstützt.
Zeitstempel für die Übertragung abgeschlossen	Zeitstempel	Der Zeitstempel für den Abschluss der Übertragung
disconnect_timestamp	Zeitstempel	Zeitstempel für Verbindungsabbruch

Spalte	Typ	Beschreibung
disconnect_reason	Zeichenfolge	Der Grund für die Unterbrechung des Anrufs
queue_duration_ms	bigint	Die Dauer in Millisekunden, die ein Kontakt damit verbracht hat, in der Warteschlange zu warten.

Spalte	Typ	Beschreibung
queue_dequeue_timestamp	Zeitstempel	Der Zeitstempel von Kontakten, die während eines Kunden-Warteschlangenflusses aus einer anderen Warteschlange aus der Warteschlange übertragen wurden.

Spalte	Typ	Beschreibung
queue_enqueue_timestamp	Zeitstempel	Der Zeitstempel von Kontakten, die während einer Kundenwarteschlange aus einer anderen Warteschlange in die Warteschlange übertragen wurden.
Warteschlangenname	Zeichenfolge	Der Name der Warteschlange
queue_arn	Zeichenfolge	ARN der Warteschlange
Warteschlangen-ID	Zeichenfolge	ID der Warteschlange

Spalte	Typ	Beschreibung
agent_connection_attempts	bigint	Die Anzahl der Kontakte, bei denen ein Rückruf versucht wurde
agent_connected_to_agent_timestamp	Zeitstempel	Der Zeitstempel für die Verbindung zwischen Agenten
agent_interaction_duration_ms	bigint	Gesamtzeit, die Agenten mit der Interaktion mit Kunden verbracht haben, in Millisekunden

Spalte	Typ	Beschreibung
agent_customer_hold_duration_ms	bigint	Gesamtzeit, in der Agenten und Kontakt in der Warteschleife waren, in Millisekunden
Anzahl der InhaberInnen	bigint	Die Anzahl der Kontakte, die vom Agenten in die Warteschleife gesetzt wurden

Spalte	Typ	Beschreibung
agent_longest_hold_duration_ms	bigint	Die längste Zeit, in ganzen Sekunden, die der Kunde vom Kundendienstmitarbeiter in die Warteschleife gelegt wurde.
Zeitstempel für agent_after_contact_work_start_timestamp	Zeitstempel	Der Zeitstempel, der den Beginn des Arbeitsstatus markiert AfterContact
agent_after_contact_work_end_timestamp	Zeitstempel	Der Zeitstempel, der das Ende des Arbeitsstatus markiert AfterContact

Spalte	Typ	Beschreibung
agent_after_contact_work_duration_ms	bigint	Die Gesamtzeit in Millisekunden, die ein Agent mit der Ausführung von ACW für einen Kontakt verbracht hat. In einigen Unternehmen auch bekannt als Call Wrap Up Time.

Spalte	Typ	Beschreibung
Attribute	map (Zeichenfolge, Zeichenfolge)	Ein Kontaktattribut stellt diese Daten als Schlüssel-Wert-Paar dar. Stellen Sie es sich wie einen Feldnamen mit den in diesem Feld eingegebenen Daten vor.
agent_benutzername	Zeichenfolge	Der Benutzername des Agenten, wie er in seinem Amazon Connect Connect-Benutzerkonto eingegeben wurde.

Spalte	Typ	Beschreibung
agent_arn	Zeichenfolge	Der ARN des Agenten, wie er in seinem Amazon Connect Connect-Benutzerkonto erstellt wurde.
agent_id	Zeichenfolge	Die ID des Agenten, wie sie in seinem Amazon Connect Connect-Benutzerkonto erstellt wurde.
instance_arn	Zeichenfolge	Der ARN der AWS Connect-Instanz.

Spalte	Typ	Beschreibung
agent_hierarchy_groups_level_1_name	Zeichenfolge	Der Hierarchienamen, dem der Agent zugewiesen ist, für die erste Ebene
agent_hierarchy_groups_level_1_arn	Zeichenfolge	Der Hierarchie-ARN, dem der Agent zugewiesen ist, für die erste Ebene
agent_hierarchy_groups_level_1_id	Zeichenfolge	Die Hierarchie-ID, der der Agent zugewiesen ist, für die erste Ebene

Spalte	Typ	Beschreibung
agent_hierarchy_groups_level_2_name	Zeichenfolge	Der Hierarchienamen, dem der Agent zugewiesen ist, für die zweite Ebene
agent_hierarchy_groups_level_2_arn	Zeichenfolge	Der Hierarchie-ARN, dem der Agent zugewiesen ist, für die zweite Ebene
agent_hierarchy_groups_level_2_id	Zeichenfolge	Die Hierarchie-ID, der der Agent zugewiesen ist, für die zweite Ebene

Spalte	Typ	Beschreibung
agent_hierarchy_groups_level_3_name	Zeichenfolge	Der Hierarchienamen, dem der Agent zugewiesen ist, für die dritte Ebene
agent_hierarchy_groups_level_3_arn	Zeichenfolge	Der Hierarchie-ARN, dem der Agent zugewiesen ist, für die dritte Ebene
agent_hierarchy_groups_level_3_id	Zeichenfolge	Die Hierarchie-ID, der der Agent zugewiesen ist, für die dritte Ebene

Spalte	Typ	Beschreibung
agent_hierarchy_groups_level_4_name	Zeichenfolge	Der Hierarchienamen, dem der Agent zugewiesen ist, für die vierte Ebene
agent_hierarchy_groups_level_4_arn	Zeichenfolge	Der Hierarchie-ARN, dem der Agent zugewiesen ist, für die vierte Ebene
agent_hierarchy_groups_level_4_id	Zeichenfolge	Die Hierarchie-ID, der der Agent zugewiesen ist, für die vierte Ebene

Spalte	Typ	Beschreibung
agent_hierarchy_groups_level_5_name	Zeichenfolge	Der Hierarchienamen, dem der Agent zugewiesen ist, für die fünfte Ebene
agent_hierarchy_groups_level_5_arn	Zeichenfolge	Der Hierarchie-ARN, dem der Agent zugewiesen ist, für die fünfte Ebene
agent_hierarchy_groups_level_5_id	Zeichenfolge	Die Hierarchie-ID, der der Agent zugewiesen ist, für die fünfte Ebene
Agent_Routing_Profilname	Zeichenfolge	Der Name des Routing-Profiles für den Agenten.

Spalte	Typ	Beschreibung
agent_routing_profile_arn	Zeichenfolge	Der ARN des Routing-Profiles für den Agenten.
agent_routing_profile_id	Zeichenfolge	Die ID des Routing-Profiles für den Agenten.
aws_contact_trace_record_format_version	Zeichenfolge	Die Formatversion des Datensatzes.
Kampagnen-ID	Zeichenfolge	Die mit einer ausgehenden Kampagne verknüpfte ID zur Unterstützung bei der Nachverfolgung von Kampagnen

Spalte	Typ	Beschreibung
customer_endpoint_type	Zeichenfolge	Die Art des Kunden-Endpunkts. Gültiger Wert ist TELEPHONE_NUMBER (Telefonnummer).
Endpunktadresse des Kunden	Zeichenfolge	Die Endpunktadresse des Kunden oder eines externen Teilnehmers eines Drittanbieters.
transferred_endpoint_type	Zeichenfolge	Der Kunde oder der externe Drittanbieter hat den Endpunkttyp übertragen

Spalte	Typ	Beschreibung
transferred_endpoint_address	Zeichenfolge	Der Kunde oder ein externer Drittanbieter hat die Endpunktdresse übertragen.
system_endpoint_type	Zeichenfolge	Die Art des Systemendpunkts. Gültiger Wert ist TELEPHONE_NUMBER (Telefonnummer).
system_endpoint_address	Zeichenfolge	Die Adresse vom Typ des Systemendpunkts

Spalte	Typ	Beschreibung
recording_deletion_reason	Zeichenfolge	Wurde die Aufzeichnung gelöscht, ist dies der für die Löschung eingeegebene Grund.
Ort der Aufnahme	Zeichenfolge	Der Ort in Amazon S3 für die Aufzeichnung.
Aufzeichnungsstatus	Zeichenfolge	Der Aufzeichnungsstatus. Gültige Werte: VERFÜGBAR GELÖSCHT NULL
Aufzeichnungstyp	Zeichenfolge	Der Aufzeichnungstyp. Gültige Werte: AUDIO

Spalte	Typ	Beschreibung
Status der Erkennung des Anrufbeantworters	Zeichenfolge	Der Status, ob ein Anrufbeantworter erkannt wurde
voice_id_result_authentication_result	Zeichenfolge	Die Sprachauthentifizierungsinformationen für den Anruf.
voice_id_result_fraud_detection_watch_list_id	Zeichenfolge	Die Informationen zur Betrugserkennung für den Call for Watchlist

Spalte	Typ	Beschreibung
voice_id_result_speaker_id	Zeichenfolge	Das von Voice ID generierte Ergebnis der Betrugserkennung wurde anhand des aktuellen Sitzungssatus und des Streaming-Audios des Lautsprechers verarbeitet.
voice_id_result_fraud_detection_result	Zeichenfolge	Die Informationen zu den Ergebnissen der Betrugserkennung für den Anruf.

Spalte	Typ	Beschreibung
voice_id_result_Fraud_Detection_Fraudster_ID	Zeichenfolge	Die Informationen zur Betrugserkennung für den Anruf, bei dem ein Betrüger erkannt wurde.
external_third_party_interaction_duration_ms	bigint	Die Interaktionsdauer für externe Dritte in Millisekunden
voice_id_result_authentication_minimum_speech_ms	bigint	Die Mindestauthentifizierungspunktzahl, die für die Authentifizierung eines Benutzers erforderlich ist. Werte MIN 0 und MAX 100

Spalte	Typ	Beschreibung
voice_id_result_authentication_score	bigint	Die Mindestauthentifizierungspunktzahl, die für die Authentifizierung eines Benutzers erforderlich ist. Werte MIN 0 und MAX 100
voice_id_result_authentication_score_threshold	bigint	Die Mindestauthentifizierungspunktzahl, die für die Authentifizierung eines Benutzers erforderlich ist. Werte MIN 0 und MAX 100

Spalte	Typ	Beschreibung
voice_id_result_fraud_detection_risk_score_known_fraudster	bigint	Die Erkennung von Betrügern in einer Watchlist für die Kategorie Bekannte Betrüger.
voice_id_result_fraud_detection_risk_score_synthetic_speech	bigint	Dieser Wert wird als kombinierter Risikowert für Voice Spoofing dargestellt.

Spalte	Typ	Beschreibung
voice_id_result_fraud_detection_riskscore_voice_spoofing	bigint	Die Bewertung des Betrugsrisikos basiert auf Voice Spoofing, z. B. der Wiedergabe von Audiodaten aus Text-to-Speech-Systemen.
voice_id_result_fraud_detection_score_threshold	bigint	Der Schwellenwert für die Erkennung von Betrügern in einer Watchlist, der im Flow für den Kontakt festgelegt wurde.

Spalte	Typ	Beschreibung
agent_pause_duration_ms	bigint	Dauer der Agentenpause für einen Kontakt in Sekunden.
voice_id_result_speaker_enrolled	boolesch	Registriert: Der Anrufer ist für die Sprachauthentifizierung registriert.
voice_id_result_speaker_opted_out	boolesch	Deaktiviert: Der Anrufer hat sich von der Sprachauthentifizierung abgemeldet.

Spalte	Typ	Beschreibung
media_streams_items	array (Struktur (Typ: Zeichenfolge))	Informationen über während des Kontakts verwendeten Medien-Stream. Gültige Werte: AUDIO, VIDEO, CHAT
voice_id_result_fraud_detection_reasons_items	array (Zeichenfolge)	Enthält die folgenden Betrugstypen: Bekannte Betrüger und Voice Spoofing.
Tags_Referenzen_Artikel	map (Zeichenfolge, Zeichenfolge)	Fügt der angegebenen Ressource die angegebenen Tags hinzu.

Spalte	Typ	Beschreibung
contact_details	map (Zeichenfolge, Zeichenfolge)	Die Details für den Kontakt zwischen Agent und Anrufer
contact_evaluation	map (Zeichenfolge, Struktur (form_id:string, evaluation_arn:string, status:string, start_timestamp:timestamp, end_timestamp:timestamp, delete_timestamp:timestamp:timestamp, export_location:string))	Die Liste mit den Feldern und Daten im Bewertungsformular.
Referenzen	array (struct (Name:Zeichenfolge, Typ:Zeichenfolge, Wert:Zeichenfolge))	Enthält Links zu anderen Dokumenten, die sich auf einen Kontakt beziehen. Typ: URL ANHANG NUMMER ZEICHENFOLGE DATUM E-MAIL

Spalte	Typ	Beschreibung
agent_state_transitions	array (struct (state_start_timestamp:timestamp, state_end_timestamp:timestamp, state:string))	Informationen über die Zustandsübergänge des Agenten
Aufnahmen	array (struct (storage_type:string, location:string, media_stream_type:string, participant_type:string, fragment_start_number:string, fragment_stop_number:string, start_timestamp:timestamp, stop_timestamp:timestamp, status:string, deletion_reason:string))	Informationen zu einer Sprachaufnahme, einem Chat-Transkript oder einer Bildschirmaufnahme

Spalte	Typ	Beschreibung
data_lake_last_processed_timestamp	Zeitstempel	Zeitstempel, der anzeigt, wann die Daten zuletzt einen Datensatz im Data Lake verspätet berührt haben. Dies kann Transformation und Vervollständigung beinhalten. Dieses Feld kann nicht verwendet werden, um die Datenaktualität zuverlässig zu bestimmen

Konversationsanalytik mit Kontaktlinsen

Spalte	Typ	Beschreibung
aws_account_id	Zeichenfolge	Die ID des AWS-Kontos, zu dem der Kontakt gehört.
version	Zeichenfolge	Zeigt eine Analyse in Echtzeit oder nach dem Anruf/Chat an
instance_id	Zeichenfolge	Die ID der AWS Connect-Instanz.
instance_arn	Zeichenfolge	Der ARN der AWS Connect-Instanz.
contact_id	Zeichenfolge	Die ID des Kontakts, der bewertet wird
channel	Zeichenfolge	Methode der Kontaktaufnahme mit Ihrem Kontaktzentrum: VOICE, CHAT, TASK.
language_locale	Zeichenfolge	Sprache, die zur Kontaktanalyse verwendet wird — https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/supported-languages.html#supported-languages-contact-lens
Merkmal	Zeichenfolge	Wird immer den gleichen Wert haben „contact_lens_conversational_analytics“
categories	array (Zeichenfolge)	Array von Kategorien, die dem Kontakt zugewiesen wurden
disconnect_timestamp	Zeitstempel	Zeitstempel für Verbindungsabbruch

Spalte	Typ	Beschreibung
greeting_time_agent_ms	bigint	Erste Antwortzeit von Agenten im Chat, die angibt, wie schnell sie mit Kunden in Kontakt treten, nachdem sie dem Chat beigetreten sind
non_talk_time_total_ms	bigint	Gesamtzahl der Gesprächsverweigerungen in einer Sprachkonversation. Die Gesprächszeit bezieht sich auf die kombinierte Dauer von Wartezeiten und Ruhephasen von mehr als 3 Sekunden, während der weder der Mitarbeiter noch der Kunde ein Gespräch führen
talk_time_total_ms	bigint	Zeit, die während eines Sprachkontakts entweder mit dem Kunden oder dem Agenten für Gespräche aufgewendet wurde.
talk_time_agent_ms	bigint	Zeit, die während eines Sprachkontakts durch den Agenten mit Gesprächen verbracht wurde.
talk_time_customer_ms	bigint	Zeit, die der Kunde während eines Sprachkontakts für Gespräche aufgewendet hat.
total_conversation_duration_ms	bigint	Die Gesamtzeit vom Beginn der Konversation bis zum letzten Wort, das entweder vom Agenten oder vom Kunden gesprochen wurde.
talk_speed_agent_wpm	float	Vom Agenten gesprochene Wörter pro Minute
talk_speed_customer_wpm	float	Vom Kunden gesprochene Wörter pro Minute
interruptions_time_total_ms	bigint	Zeitspanne, in der der Agent oder der Kunde gleichzeitig gesprochen haben
interruptions_time_agent_ms	bigint	Zeitraum, in dem der Mitarbeiter gesprochen hat, während der Kunde bereits gesprochen hat
interruptions_time_customer_ms	bigint	Zeitraum, in dem der Kunde gesprochen hat, während der Mitarbeiter bereits gesprochen hat

Spalte	Typ	Beschreibung
interruptions_total_count	bigint	Wie oft während einer Konversation Unterbrechungen festgestellt wurden
interruptions_agent_count	bigint	Anzahl der Zeiten, in denen während einer Konversation eine Agentenunterbrechung festgestellt wurde
interruptions_customer_count	bigint	Wie oft eine Kundenunterbrechung während eines Gesprächs festgestellt wurde
sentiment_overall_score_agent	float	Ein Stimmungswert ist eine Textanalyse und eine Bewertung, die angibt, ob vorwiegend positive, negative oder neutrale Sprache enthalten ist. Dies ist der allgemeine Stimmungswert für den Agenten während des Anrufs. Die allgemeine Stimmungsbewertung ist der Durchschnitt der Werte, die während der einzelnen Abschnitte des Anrufs zugewiesen wurden.
sentiment_overall_score_customer	float	Ein Stimmungswert ist eine Textanalyse und eine Bewertung, die angibt, ob vorwiegend positive, negative oder neutrale Sprache enthalten ist. Dies ist der allgemeine Stimmungswert für den Kunden während des Anrufs. Die allgemeine Stimmungsbewertung ist der Durchschnitt der Werte, die während der einzelnen Abschnitte des Anrufs zugewiesen wurden.
sentiment_interaction_score_customer_with_agent	float	Ein Stimmungswert ist eine Textanalyse und eine Bewertung, die angibt, ob vorwiegend positive, negative oder neutrale Sprache enthalten ist. Dies ist der Stimmungswert eines Agenten ohne Kunden.

Spalte	Typ	Beschreibung
sentiment_interaction_score_customer_without_agent	float	Ein Stimmungswert ist eine Textanalyse und eine Bewertung, die angibt, ob vorwiegend positive, negative oder neutrale Sprache enthalten ist. Dies ist der Stimmungswert eines Kunden ohne den Agenten.
sentiment_end_score_agent	float	Ein Stimmungswert ist eine Textanalyse und eine Bewertung, die angibt, ob vorwiegend positive, negative oder neutrale Sprache enthalten ist. Dies ist der Sentiment-Score für den Agenten am Ende des Anrufs.
sentiment_end_score_customer	float	Ein Stimmungswert ist eine Textanalyse und eine Bewertung, die angibt, ob vorwiegend positive, negative oder neutrale Sprache enthalten ist. Dies ist der Stimmungswert für den Kunden am Ende des Anrufs.
response_time_average_agent_ms	bigint	Bei Chat ist dies die durchschnittliche Zeit bis zum Senden einer Antwort nach der letzten Nachricht des Kunden
response_time_average_customer_ms	bigint	Bei Chat ist dies die durchschnittliche Zeit bis zum Senden einer Antwort nach der letzten Nachricht des Agenten
response_time_maximum_agent_ms	bigint	Bei Chat ist dies die maximale Zeit für das Senden einer Antwort nach der letzten Nachricht des Kunden
response_time_maximum_customer_ms	bigint	Bei Chat ist dies die maximale Zeit für das Senden einer Antwort nach der letzten Nachricht des Kunden

Spalte	Typ	Beschreibung
data_lake_last_processed_timestamp	Zeitstempel	Zeitstempel, der anzeigt, wann die Daten zuletzt einen Datensatz im Data Lake verspätet berührt haben. Dies kann Transformation und Vervollständigung beinhalten. Dieses Feld kann nicht verwendet werden, um die Datenaktualität zuverlässig zu bestimmen

Statistischer Datensatz kontaktieren

Spalte	Typ	Beschreibung
instance_id	Zeichenfolge	Die ID der AWS Connect-Instanz.
aws_account_id	Zeichenfolge	Die ID des AWS-Kontos, zu dem der Kontakt gehört.
contact_id	Zeichenfolge	Die ID des Kontakts
channel	Zeichenfolge	Methode der Kontaktaufnahme mit Ihrem Kontaktzentrum: VOICE, CHAT, TASK.
queue_id	Zeichenfolge	ID der Warteschlange
agent_id	Zeichenfolge	ID des Agenten
Initiationsmethode	Zeichenfolge	Werte für INITIATION_METHOD: INBOUND OUTBOUND TRANSFER QUEUE_TRANSFER CALLBACK API

Spalte	Typ	Beschreibung
disconnect_timestamp	Zeitstempel	Zeitstempel für Verbindungsabbruch
enqueue_timestamp	Zeitstempel	Der Zeitstempel der Kontakte, die während einer Kundenwarteschlange aus einer anderen Warteschlange in die Warteschlange übertragen wurden.
contact_flow_time_ms	bigint	Die Zeit, die ein Kontakt in einem Gesprächsablauf verbracht hat.
abandon_time_ms	bigint	Die Zeit, in der Kontakte in der Warteschlange gewartet haben, bevor sie verlassen wurden.
queue_time_ms	bigint	Die Zeit, die ein Kontakt damit verbracht hat, in der Warteschlange zu warten.
queue_answer_time_ms	bigint	Die Zeit, in der Kontakte in der Warteschlange gewartet haben, bevor sie von einem Agenten beantwortet wurden.
handle_time_ms	bigint	Die Zeit, die ein Agent mit Kontakten verbracht hat. Interaktion mit Agenten + Kundenbindung + ACW

Spalte	Typ	Beschreibung
customer_hold_time_ms	bigint	Die Zeit, die Kunden in der Warteschleife verbracht haben, nachdem sie mit einem Agenten verbunden waren.
agent_interaction_time_ms	bigint	Die Zeit, die der Kunde für die Interaktion mit dem Agenten aufgewendet hat.
agent_interaction_outbound_time_ms	bigint	Die Zeit, die Agenten während eines ausgehenden Kontakts mit einem Kunden verbracht haben.
agent_interaction_and_hold_time_ms	bigint	Die Zeit, die der Kunde damit verbracht hat, mit dem Agenten zu interagieren und ihn in die Warteschleife zu legen.
after_contact_work_time_ms	bigint	Die Zeit, die ein Agent damit verbracht hat, ACW für einen Kontakt auszuführen.
after_contact_work_outbound_time_ms	bigint	Die Zeit, die Agenten mit After Contact Work (ACW) für einen ausgehenden Kontakt verbracht haben.
ist_verbunden	bigint	Eine Markierung, die angibt, ob ein Kontakt mit einem Kunden verbunden ist.

Spalte	Typ	Beschreibung
ist_verlassen	bigint	Eine Markierung, die angibt, ob ein Kontakt verlassen wurde. (Das hängt davon ab, ob es nicht von einem Agenten bearbeitet wurde, nicht von einem Flow weitergeleitet wurde und es keinen nächsten Kontakt gab.)
is_agent_hung_up_first	bigint	Eine Markierung, die angibt, ob ein Kontakt unterbrochen wurde, wenn der Agent die Verbindung vor dem Kunden unterbrochen hat.
is_handled	bigint	Eine Markierung, die angibt, ob der Anruf bearbeitet wurde
is_handled_incoming	bigint	Eine Markierung, die angibt, ob es sich bei einem Kontakt um einen eingehenden Kontakt handelt, der von einem Agenten bearbeitet wurde, einschließlich eingehender Kontakte und übertragener Kontakte.
is_handled_outbound	bigint	Eine Markierung, die angibt, ob es sich bei einem Kontakt um einen ausgehenden Kontakt handelt, der von einem Agenten bearbeitet wurde.

Spalte	Typ	Beschreibung
is_callback_handled	bigint	Eine Markierung, die angibt, ob es sich bei einem Kontakt um einen Rückruf handelt, der von einem Agenten bearbeitet wird.
is_api_handled	bigint	Eine Markierung, die angibt, ob ein Kontakt mithilfe eines Amazon Connect Connect-A PI-Vorgangs initiiert und von einem Agenten bearbeitet wurde.
is_put_on_hold	bigint	Eine Markierung, die angibt, ob ein Kontakt in die Warteschleife gesetzt wurde.
is_hold_disconnect	bigint	Eine Markierung, die angibt, ob die Verbindung zu einem Kontakt unterbrochen wurde, während der Kunde in der Warteschleife war.
is_hold_agent_disconnect	bigint	Eine Markierung, die angibt, ob ein Kontakt vom Agenten unterbrochen wurde, während der Kunde in der Warteschleife war.
is_hold_customer_disconnect	bigint	Eine Markierung, die angibt, ob ein Kontakt vom Kunden unterbrochen wurde, während der Kunde in der Warteschleife war.

Spalte	Typ	Beschreibung
ist_eingehend	bigint	Eine Markierung, die angibt, ob es sich bei einem Kontakt um eingehende Kontakte handelt, einschließlich eingehender Kontakte und übertragener Kontakte.
is_callback_contact	bigint	Eine Markierung gibt an, ob ein Kontakt zurückgerufen wird.
is_api_contact	bigint	Eine Markierung gibt an, ob ein Kontakt mithilfe eines Amazon Connect Connect-API-Vorgangs initiiert wurde.
is_queued	bigint	Eine Markierung gibt an, ob ein Kontakt in die Warteschlange gestellt wird.
is_queued_and_handled	bigint	Eine Markierung gibt an, ob ein Kontakt in die Warteschlange gestellt und vom Agenten bearbeitet wird.
is_transferred_in	bigint	Eine Markierung gibt an, ob ein Kontakt weitergeleitet wurde.
is_transferred_in_from_handled	bigint	Eine Markierung gibt an, ob ein Kontakt von einem Kontakt übertragen wurde, der von einem Agenten bearbeitet wurde.

Spalte	Typ	Beschreibung
is_transferred_in_from_queued	bigint	Ein Kennzeichen gibt an, ob ein Kontakt von einem anderen Kontakt in die Warteschleife übertragen wird, wenn ein Kontakt in die Warteschleife übertragen wird.
is_transferred_out	bigint	Eine Markierung gibt an, ob ein Kontakt weitergeleitet wird.
is_transferred_out_from_handled	bigint	Eine Markierung gibt an, ob ein Kontakt von einem Kontakt übertragen wurde, der von einem Agenten bearbeitet wurde.
is_transferred_out_from_queued	bigint	Ein Kennzeichen gibt an, ob ein Kontakt in eine andere Warteschlange in einem Kontaktablauf „Transfer to queue“ von der Warteschlange in eine andere Warteschlange übertragen wird.
is_transferred_out_internal	bigint	Eine Markierung gibt an, ob ein Kontakt an eine interne Quelle übertragen wird.
is_transferred_out_external	bigint	Eine Markierung gibt an, ob ein Kontakt aus der Warteschlange an eine externe Quelle übertragen wird.

Spalte	Typ	Beschreibung
is_transferred_out_external_from_contact_flow	bigint	Eine Markierung gibt an, ob ein Kontakt per Kontaktfluss an ein externes Ziel übertragen wird.
data_lake_last_processed_timestamp	Zeitstempel	Zeitstempel, der anzeigt, wann die Daten zuletzt einen Datensatz im Data Lake verspätet berührt haben. Dies kann Transformation und Vervollständigung beinhalten. Dieses Feld kann nicht verwendet werden, um die Datenaktualität zuverlässig zu bestimmen

Statistikdatensatz für die Agenten-Warteschlange

Spalte	Typ	Beschreibung
aqsr_statistic_id	Zeichenfolge	Eindeutiger Name für den AQSR-Datensatz
instance_id	Zeichenfolge	Die Kennung der Amazon-Connect-Instance. Sie finden die Instance-ID im Amazon-Ressourcennamen (ARN) der Instance.
user_id	Zeichenfolge	<u>Die Kennung des Benutzerkontos.</u>
routing_profile_id	Zeichenfolge	ID des Routing-Profiles
agent_hierarchy_level_1_id	Zeichenfolge	ID der Hierarchiegruppe der Ebene 1

Spalte	Typ	Beschreibung
agent_hierarchy_level_2_id	Zeichenfolge	ID der Hierarchiegruppe der Ebene 2
agent_hierarchy_level_3_id	Zeichenfolge	ID der Hierarchiegruppe der Ebene 3
agent_hierarchy_level_4_id	Zeichenfolge	ID der Hierarchiegruppe der Ebene 4
agent_hierarchy_level_5_id	Zeichenfolge	ID der Hierarchiegruppe der Ebene 5
interval_start_time	Zeitstempel	Zeitstempel der Konversation zu Beginn des Intervalls.
interval_end_time	Zeitstempel	Zeitstempel der Konversation, als das Intervall endete.
Datum der Veröffentlichung	Zeitstempel	
aws_account_id	Zeichenfolge	Die ID des AWS-Kontos, zu dem der Kontakt gehört.
Warteschlangen-ID	Zeichenfolge	<u>Die Kennung der Warteschlange.</u>
channel	Zeichenfolge	Methode der Kontaktaufnahme mit Ihrem Kontaktzentrum: VOICE, CHAT, TASK.

Spalte	Typ	Beschreibung
queue_type	Zeichenfolge	<u>QueueType gibt die Klassifizierung der Warteschlange an und gibt ihren Verwendungszweck und ihr Verhalten an. Gültige Werte für QueueType sind STANDARD, eine allgemeine Warteschlange, in der Kontakte warten, bis sie an Agenten weitergeleitet und von diesen akzeptiert werden, und AGENT, die automatisch für jeden Agent-Benutzer erstellt werden, den Sie Amazon Connect hinzufügen.</u>
agent_non_response	bigint	<u>Die Anzahl der Kontakte, die an einen Agenten weitergeleitet, aber von diesem nicht beantwortet wurden, einschließlich der vom Kunden verlassenen Kontakte.</u>
Angebotene Kontakte_	bigint	
kontakte_bearbeitet	bigint	Anzahl der Kontakte, die mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden waren. Es spielt keine Rolle, wie der Kontakt zum Kundendienstmitarbeiter jeweils zustande kam. Dies könnte etwa über einen Kunden geschehen, der Ihr Contact Center anruft, oder über einen Kundendienstmitarbeiter, der den Kunden anruft. Es könnte sich auch um einen Kontakt handeln, der von einem Kundendienstmitarbeiter an einen anderen weitergeleitet wird. Oder es könnte ein Kontakt sein, der von dem Kundendienstmitarbeiter beantwortet wurde, bei dem jedoch Unsicherheit bezüglich der weiteren Vorgehensweise bestand, sodass der Kundendienstmitarbeiter den Kontakt weiterleitete. Entsprechend der Zeit, die der Kundendienstmitarbeiter mit dem Kontakt verbunden ist, wird der Wert unter Contacts handled (Bearbeitete Kontakte) schrittweise erhöht.

Spalte	Typ	Beschreibung
Bearbeitungszeit	bigint	Die durchschnittliche Zeit von Beginn bis Ende, die ein Kontakt mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden war (durchschnittliche Bearbeitungszeit). Dazu gehören die Gesprächszeit, die Haltezeit, die Zeit nach der Arbeit nach dem Kontakt (ACW), die benutzerdefinierte Statuszeit und die Dauer der Agentenpause (die nur für Aufgaben gilt). AHT wird durch die Ermittlung der durchschnittlichen Zeitspanne zwischen der Kontaktannahme durch einen Kundendienstmitarbeiter und dem Ende der Konversation berechnet. Dies gilt sowohl für eingehende als auch für ausgehende Anrufe.
agent_incoming_connecting_time	bigint	Die Gesamtzeit zwischen der Initiierung eines Kontakts durch Amazon Connect und der Reservierung des Agenten für den Kontakt und der Verbindung des Agenten.
agent_outbound_connecting_time	bigint	Gesamtzeit zwischen der Initiierung eines ausgehenden Kontakts durch Amazon Connect, der den Agenten für den Kontakt reserviert, und der Verbindung des Agenten.
agent_callback_connecting_time	bigint	Die Gesamtzeit zwischen der Initiierung eines Rückrufkontakts durch Amazon Connect, der den Agenten für den Kontakt reserviert, und der Verbindung des Agenten.
agent_api_connecting_time	bigint	Die Gesamtzeit zwischen der Initiierung eines Kontakts über eine Amazon Connect Connect-API und der Verbindung des Agenten.
incoming_connecting_attempts	bigint	Die Anzahl der Versuche, die von Amazon Connect initiiert wurden und den Agenten für den Kontakt für Kontakte vom Typ INBOUND-Initiierung reserviert haben

Spalte	Typ	Beschreibung
outbound_connecting_attempts	bigint	Die Anzahl der Versuche, die von Amazon Connect initiiert wurden und den Agenten für den Kontakt für Kontakte vom Typ ausgehende Initiierung reserviert haben
callback_connecting_attempts	bigint	Die Anzahl der Kontakte, bei denen ein Rückruf versucht wurde, der Kunde aber nicht entgegengenommen hat.
api_connecting_attempts	bigint	Wird für die Berechnung verwendet: Durchschnittliche Verbindungszeit für eingehende Agent-Verbindungen
data_lake_last_processed_timestamp	Zeitstempel	Zeitstempel, der anzeigt, wann die Daten zuletzt einen Datensatz im Data Lake verspätet berührt haben. Dies kann Transformation und Vervollständigung beinhalten. Dieses Feld kann nicht verwendet werden, um die Datenaktualität zuverlässig zu bestimmen

Statistischer Datensatz für Agenten

Spalte	Typ	Beschreibung
asr_statistic_id	Zeichenfolge	
instance_id	Zeichenfolge	Die Kennung der Amazon-Connect-Instance. Sie finden die Instance-ID im Amazon-Ressourcennamen (ARN) der Instance.
user_id	Zeichenfolge	<u>Die Kennung des Benutzerkontos.</u>
routing_profile_id	Zeichenfolge	ID des Routing-Profiles

Spalte	Typ	Beschreibung
agent_hierarchy_level_1_id	Zeichenfolge	ID der Hierarchiegruppe der Ebene 1
agent_hierarchy_level_2_id	Zeichenfolge	ID der Hierarchiegruppe der Ebene 2
agent_hierarchy_level_3_id	Zeichenfolge	ID der Hierarchiegruppe der Ebene 3
agent_hierarchy_level_4_id	Zeichenfolge	ID der Hierarchiegruppe der Ebene 4
agent_hierarchy_level_5_id	Zeichenfolge	ID der Hierarchiegruppe der Ebene 5
interval_start_time	Zeitstempel	Zeitstempel der Konversation zu Beginn des Intervalls.
interval_end_time	Zeitstempel	Zeitstempel der Konversation, als das Intervall endete.
Datum der Veröffentlichung	Zeitstempel	
aws_account_id	Zeichenfolge	Die ID des AWS-Kontos, zu dem der Kontakt gehört.
online_zeit	bigint	Gesamtzeit, die ein Kundendienstmitarbeiter mit einem anderen Status als Offline im CCP verbracht hat. Dieser Wert enthält alle Zeiten, die in einem benutzerdefinierten Status verbracht wurden. Wenn Sie historische Metrikberichte erstellen, kann diese Metrik nicht nach Warteschleife, Telefonnummer oder Kanälen gruppiert oder gefiltert werden.

Spalte	Typ	Beschreibung
Fehlerzeit	bigint	Bezeichnet die Gesamtzeit, während der sich die Kontakte eines spezifischen Kundendienstmitarbeiters in einem Fehlerstatus befanden. Diese Metrik kann nicht nach Warteschlange gruppiert oder gefiltert werden.
unproduktive_Zeit	bigint	Gesamtzeit, die Kundendienstmitarbeiter in einem benutzerdefinierten Status verbracht haben. Das heißt, der CCP-Status ist ein anderer als Available (Verfügbar) oder Offline. Diese Metrik bedeutet nicht, dass der Kundendienstmitarbeiter seine Zeit unproduktiv verbrachte.
Leerlaufzeit des Agenten	bigint	Nachdem der Kundendienstmitarbeiter seinen Status im CCP auf Available (Verfügbar) gesetzt hat, bezeichnet dies die Zeit, in der er keine Kontakte bearbeitet hat, sowie Zeiten, in denen sich die Kontakte in einem Fehlerzustand befanden. Die Leerlaufzeit des Agenten beinhaltet nicht die Zeitspanne zwischen dem Beginn der Weiterleitung des Kontakts an den Agenten durch Amazon Connect und dem Zeitpunkt, zu dem der Agent den Kontakt annimmt oder ablehnt.

Spalte	Typ	Beschreibung
agent_on_contact_time	bigint	Gesamtzeit, die ein Agent mit einem oder mehreren Kontakten verbracht hat, einschließlich und. Customer hold time (Kundenhaltezeit) After contact work time (Nachbearbeitungszeit) Dies schließt nicht die mit einem Kontakt verbrachte Zeit ein, während der der Kundendienstmitarbeiter einen Offline-Status hatte. (Benutzerdefinierter Status = Der CCP-Status des Agenten ist nicht verfügbar oder Offline. Beispielsweise wäre „Schulung“ ein benutzerdefinierter Status).
custom_state_time_01	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_02	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_03	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_04	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_05	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_06	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.

Spalte	Typ	Beschreibung
custom_state_time_07	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_08	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_09	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_10	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_11	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_12	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_13	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_14	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_15	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.

Spalte	Typ	Beschreibung
custom_state_time_16	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_17	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_18	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_19	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_20	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_21	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_22	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_23	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_24	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.

Spalte	Typ	Beschreibung
custom_state_time_25	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_26	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_27	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_28	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_29	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_30	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_31	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_32	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_33	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.

Spalte	Typ	Beschreibung
custom_state_time_34	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_35	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_36	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_37	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_38	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_39	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_40	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_41	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_42	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.

Spalte	Typ	Beschreibung
custom_state_time_43	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_44	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_45	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_46	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_47	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_48	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_49	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.
custom_state_time_50	bigint	Stellt benutzerdefinierte Agentenstatus dar, die von einem Kunden definiert wurden. Beispiel: Coffee_break.

Spalte	Typ	Beschreibung
data_lake_last_processed_timestamp	Zeitstempel	Zeitstempel, der anzeigt, wann die Daten zuletzt einen Datensatz im Data Lake verspätet berührt haben. Dies kann Transformation und Vervollständigung beinhalten. Dieses Feld kann nicht verwendet werden, um die Datenaktualität zuverlässig zu bestimmen

Bewertungsdatensatz kontaktieren

Spalte	Typ	Beschreibung
aws_account_id	Zeichenfolge	Die ID des AWS-Kontos, zu dem der Kontakt gehört.
instance_id	Zeichenfolge	Die Kennung der Amazon-Connect-Instance. Sie finden die Instance-ID im Amazon-Ressourcennamen (ARN) der Instance.
evaluation_id	Zeichenfolge	Primärschlüssel, ID der Bewertung, um mehrere Bewertungen zu identifizieren, die im Rahmen des Anrufs mit demselben Formular (von verschiedenen Gutachtern) durchgeführt wurden
item_reference_id	Zeichenfolge	Primärschlüssel — kann je nach Typ für Form/Abschnitt/ Unterabschnitt/Frage stehen
Artikeltyp	Zeichenfolge	Definiert „Formular/Abschnitt/Unterabschnitt/Frage“ oder weist auf einen gelöschten Datensatz hin

Spalte	Typ	Beschreibung
contact_id	Zeichenfolge	Die ID des Kontakts, der bewertet wird
evaluation_submitted_timestamp	Zeitstempel	Zeitstempel, zu dem der Kontakt ausgewertet wurde
Bewertung	double	Punktzahl von 1 bis 10 für Fragen; Punktzahl von 100% für Abschnitte/Formulare
weighted_score	double	Die Summe der Punkte ergibt 100% des Formulars, z. B. 2 Abschnitte — einer von 80, der andere von 20
automatic_fail	boolesch	Boolescher Wert, der angibt, ob der automatische Fehler angewendet wurde
evaluator_id	Zeichenfolge	Benutzer-ID des Evaluators
numerische_Antwort	double	Wert für eine Frage, bei der der Antworttyp numerisch ist
answer_reference_id	Zeichenfolge	Wählen Sie für Einzelantwort den Antworttyp aus
to_delete	boolesch	Auf true setzen, wenn Formular/Abschnitt/Unterabschnitt/Frage gelöscht wurden
disconnect_timestamp	Zeitstempel	Zeitstempel für Verbindungsabbruch
Zeitstempel der Initiation	Zeitstempel	Zeitstempel zur Initiierung des Kontakts
user_id	Zeichenfolge	Benutzer-ID der Person, die bewertet wird

Spalte	Typ	Beschreibung
queue_id	Zeichenfolge	queue_id der Warteschlange, von der aus der Kontakt bearbeitet wurde
channel	Zeichenfolge	Methode der Kontaktaufnahme mit Ihrem Kontaktzentrum: VOICE, CHAT, TASK.
contact_aggregation_timestamp	Zeitstempel	Zeitstempel, der für die Erstellung aggregierter Agents-, Warteschlangen- und wöchentlicher Aggregationstabellen verwendet wird
evaluated_contact_with_status	Zeichenfolge	Der Status der evaluierten Kontaktevaluierung. Gültige Werte: ENTWURF EINGEREICHT
data_lake_last_processed_timestamp	Zeitstempel	Zeitstempel, der anzeigt, wann die Daten zuletzt einen Datensatz im Data Lake verspätet berührt haben. Dies kann Transformation und Vervollständigung beinhalten. Dieses Feld kann nicht verwendet werden, um die Datenaktualität zuverlässig zu bestimmen

Contact Flow-Ereignisse

Spalte	Typ	Beschreibung
instance_id	Zeichenfolge	Die Kennung der Amazon-Connect-Instance. Sie finden die Instance-ID im Amazon-Ressourcenamen (ARN) der Instance.
event_id	Zeichenfolge	Die ID des Kontakts bei der Interaktion mit dem Flow

Spalte	Typ	Beschreibung
aws_account_id	Zeichenfolge	Die ID des AWS-Kontos, zu dem der Kontakt gehört.
instance_arn	Zeichenfolge	Der ARN der AWS Connect-Instanz.
contact_id	Zeichenfolge	Die ID des Kontakts im Kontaktdatensatz
flow_resource_id	Zeichenfolge	Flow-ID kontaktieren
module_resource_id	Zeichenfolge	Modul-ID
resource_version	Zeichenfolge	Version des verwendeten Kontaktflusses
resource_type	Zeichenfolge	Kann Flow oder Modul sein
channel	Zeichenfolge	Methode der Kontaktaufnahme mit Ihrem Kontaktzentrum: VOICE, CHAT, TASK.
start_timestamp	Zeitstempel	Datum und Uhrzeit des Startereignisses in der Unix-Epoche, UTC
end_timestamp	Zeitstempel	Datum und Uhrzeit des Endereignisses in der Unix-Epoche, UTC
next_flow_resource_id	Zeichenfolge	Nächster Kontaktfluss resourceid
next_queue_resource_id	Zeichenfolge	resourceid der nächsten Warteschlange
next_resource_type	Zeichenfolge	Es kann sich um einen Flow oder eine Warteschlange handeln

Spalte	Typ	Beschreibung
flow_language_version	Zeichenfolge	Flow-Sprachversion
flow_outcome	Zeichenfolge	Dies wird die vom System definierten und benutzerdefinierten Ergebnisse enthalten
sub_type	Zeichenfolge	Dieses Feld kann verwendet werden, um den Kanal-Subtyp anzuzeigen. Zum Beispiel connect:Guide oder connect:SMS.
flow_type	Zeichenfolge	Amazon Connect enthält einen Satz von neun Flow-Typen. Weitere Informationen finden Sie unter Die Wahl des Flow-Typs .
Initiationsmethode	Zeichenfolge	Jeder Kontakt in Ihrem Amazon Connect Contact Center wird durch eine der folgenden Methoden initiiert: Inbound, Outbound, Transfer, Callback, API, Queue_Transfer, Disconnect
resource_published_timestamp	Zeitstempel	„Erstellungs-“ oder „Revisionsdatum“ des Flows selbst
data_lake_last_processed_timestamp	Zeitstempel	Zeitstempel, der anzeigt, wann die Daten zuletzt einen Datensatz im Data Lake verspätet berührt haben. Dies kann Transformation und Vervollständigung beinhalten. Dieses Feld kann nicht verwendet werden, um die Datenaktualität zuverlässig zu bestimmen

Datenaufbewahrung

Der Analytics-Data Lake speichert Daten 25 Monate lang. Beim Start enthalten die folgenden Datensätze Daten vom Oktober 2022, vorausgesetzt, Ihre Instance verfügt über Daten aus der Vergangenheit: Kontaktdatensatz, Kontaktstatistikdatensatz, Agent-Warteschlangenstatistikdatensatz und Agentenstatistikdatensatz. Conversational Analytics-Daten für Kontaktlinsen sind ab Juli

2023, Bewertungsdaten für Kontaktlinsen ab Februar 2023 und Contact Flow Events ab Mai 2024 verfügbar.

Anpassen des Amazon-Connect-Arbeitsbereichs für Kundendienstmitarbeiter

In diesem Abschnitt erfahren Sie, wie Sie den Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter anpassen und eine geführte Nutzung ermöglichen.

O ut-of-the-box Der Arbeitsbereich für Agenten integriert all Ihre Funktionen für Agenten auf einer Seite. Wenn Kundendienstmitarbeiter beispielsweise einen Anruf, einen Chat oder eine Aufgabe annehmen, erhalten sie die erforderlichen Informationen über den Fall und den/die Kund:in sowie Empfehlungen in Echtzeit.

Sie können den Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter anpassen, indem Sie beispielsweise die geführte Nutzung aktivieren und das Erscheinungsbild der Ansichtsressourcen im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter anpassen.

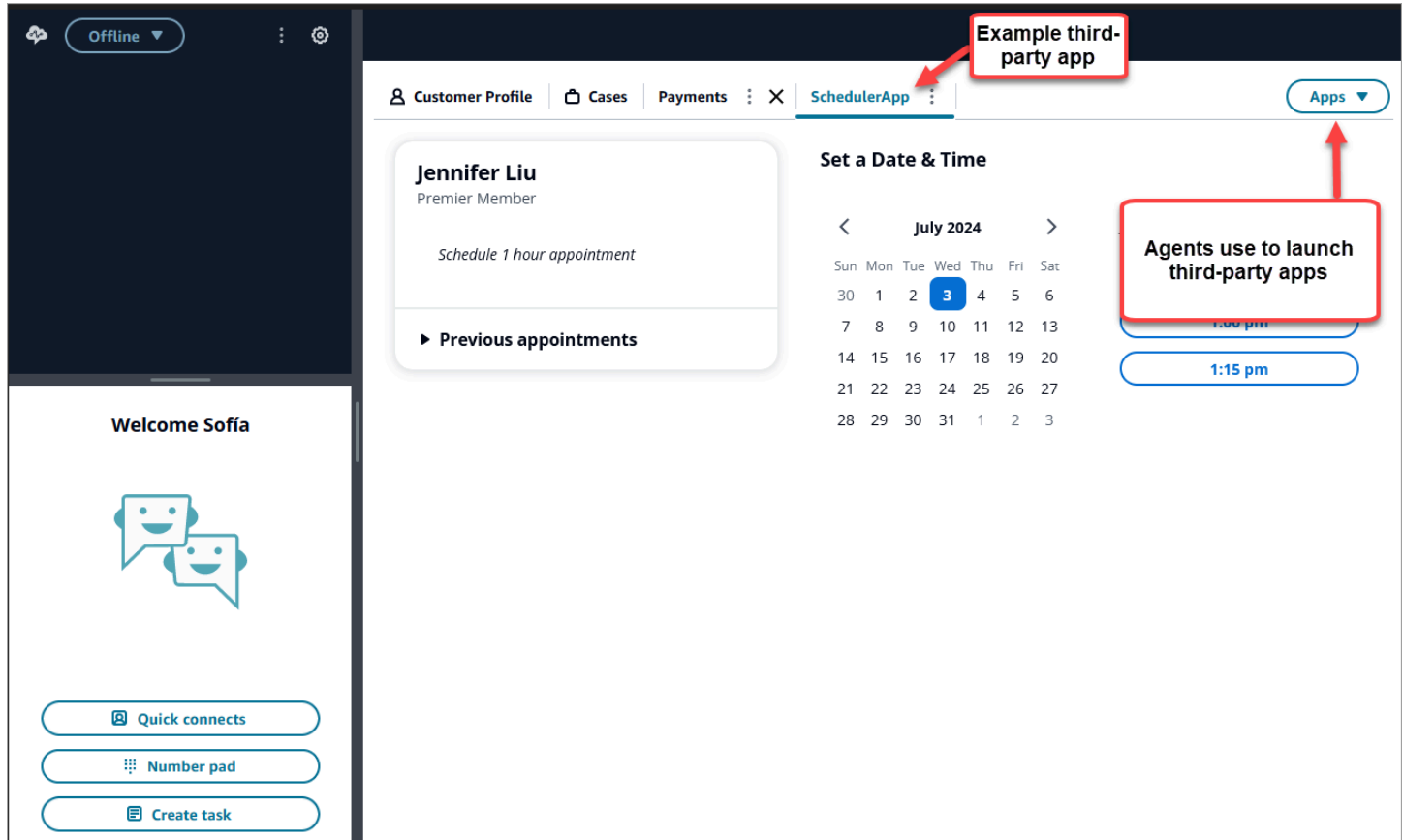
Die folgende Abbildung zeigt die einzelnen Komponenten des Arbeitsbereichs für Kundendienstmitarbeiter.

The screenshot displays the Amazon Connect Omnichannel contact control panel. It features a central workspace with a customer profile, a queue, and a case management view. Surrounding this central workspace are several floating panels and callouts:

- 1. Omnichannel contact control panel:** A central panel showing a list of agents (Ana Carolina Silva, Sofia Martinez, Maria Garcia) and their current status (Available, On Hold, etc.).
- 2. Third-party applications:** A panel highlighting the integration of external services like credit card portals or shipment trackers.
- 3. Suggested responses and solutions:** A panel displaying AI-generated suggestions for customer queries, such as "I want to lock my card".
- 4. Task management:** A panel for creating and managing tasks, such as "Follow up with Ana".
- 5. Case management:** A panel showing a detailed view of a case, including a summary, activity feed, and comments.
- 6. Step-by-step guides:** A panel providing guided instructions for tasks like "Make new reservation".
- 7. Voice authentication:** A panel showing the results of voice ID authentication (Authenticated) and fraud risk assessment (Low risk).
- 8. Customer information:** A panel displaying detailed customer data, including full name, phone number, birthdate, email address, mailing address, and product purchase history.

1. Das Contact Control Panel, über das Agenten Anrufe, Chats und Aufgaben annehmen können.
2. Anwendungen von Drittanbietern, die die Anzahl der Fenster reduzieren, mit denen ein Agent interagiert.
3. Empfehlungen in Echtzeit, bereitgestellt von Amazon Q in Connect
4. Aufgaben zur Zuweisung von Aufgaben oder Folgeaktivitäten.
5. Die Fall-ID und andere Informationen auf der Registerkarte Fälle, bereitgestellt von Amazon-Connect-Supportfälle
6. tep-by-step S-Leitfäden, die konsistente Arbeitsabläufe zur Reduzierung der kognitiven Belastung bieten.
7. Sprachauthentifizierung mit maschinellem Lernen, unterstützt von Voice ID.
8. Kundeninformationen auf der Registerkarte Kundenprofil, bereitgestellt von Amazon Connect Customer Profiles

Sie können auch [Anwendungen von Drittanbietern](#), die von Anbietern oder Ihnen entwickelt wurden, in den Arbeitsbereich für Agenten integrieren. Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Drittanbieter-App, die SchedulerAppim Arbeitsbereich für Agenten benannt ist. Agenten können Apps mithilfe des Apps-Launchers starten, der sich in der rechten Ecke des Arbeitsbereichs für Agenten befindet.



Inhalt

- [tep-by-step S-Anleitungen](#)
- [step-by-step Leitfäden aktivieren](#)
- [Ansichtsressource](#)
- [UI-Builder ohne Code](#)
- [So rufen Sie eine Anleitung zu Beginn eines Kontakts auf](#)
- [Wie setzt man step-by-step Leitfäden in Chats ein](#)
- [Anzeigen von Kontaktattributen im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter](#)
- [Dispositioncodes](#)
- [PII-Schwärzung](#)

- [Integrieren Sie Anwendungen von Drittanbietern \(3p-Apps\) in den Arbeitsbereich für Agenten](#)

tep-by-step S-Anleitungen

Im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter in Amazon Connect können Sie Workflows erstellen, die Kundendienstmitarbeiter durch Seiten mit einer benutzerdefinierten Benutzeroberfläche führen und ihnen Empfehlungen dazu geben, was zu beliebigen Zeitpunkten während einer Kundeninteraktion zu tun ist. Sie können Workflows erstellen, die Ihren Agenten Bildschirm-Popups und einseitige Formulare bieten, oder Sie können detaillierte step-by-step Anleitungen erstellen, die Ihren Agenten klare Anweisungen zum Umgang mit einem bestimmten Anwendungsfall geben. Sie können auch die Benutzeroberfläche und die Daten, die Agenten sehen, anpassen.

Weitere Informationen zu den möglichen Benutzeroberflächenkonfigurationen finden Sie in unserer [interaktiven Dokumentation](#).

Um mehr über die Preisgestaltung von step-by-step Guides zu erfahren, wählen Sie auf der Amazon Connect [Preisseite](#) den Tab Guides aus.

Übersicht

Workflows, die Kundendienstmitarbeitern angezeigt werden, werden durch die Erstellung von Flowsn konfiguriert, die auf den [Ansicht anzeigen](#) zurückgreifen. Der Block „Ansicht anzeigen“ bestimmt, welche Ansicht in der Benutzeroberfläche des Agenten gerendert werden soll. Alle bereits vorhandenen Flow-Blöcke können verwendet werden, um verzweigte Entscheidungsbäume zu erstellen und Daten von externen Systemen zu senden und zu empfangen.

Wenn Sie eine Ansicht einem Block „Ansicht anzeigen“ zuordnen, können Sie aus einer Liste vorgefertigter Ansichten auswählen. Weitere Informationen zu Ansichten finden Sie unter [Flow-Block: „Ansicht anzeigen“](#).

Unterstützung für komplexe JSON-Objekte

Mit dem Block „Ansicht anzeigen“ können Sie komplexe JSON-Objekte zwischen Arbeitsbereichen und Flows für Amazon Connect Agenten übergeben. Zusammen mit dem Show-View-Block kann der Invoke AWS Lambda Lambda-Block JSON-Objekte als Eingabe- und Ausgabeparameter verwenden. Auf diese Weise können Sie größere Datenmengen übergeben, wobei weniger Zuordnungsschritte erforderlich sind.

step-by-step Leitfäden aktivieren

Mit den folgenden Schritten können Sie Ihren Benutzern die Möglichkeit geben, eine geführte Nutzung zu erstellen, und Kundendienstmitarbeitern ermöglichen, diese zu verwenden.

1. Administratoren die Möglichkeit geben, visuelle Flows zu erstellen

Weisen Sie Manager und Geschäftsanalysten der Sicherheitsprofilberechtigung Kanäle und Flows — Views zu, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Diese Berechtigung gewährt ihnen die Möglichkeit, step-by-step Leitfäden in Flows zu konfigurieren.

Da Anleitungen mithilfe von Flows erstellt werden, sollten Sie ihnen auch die Berechtigungen Flows – Bearbeiten, Erstellen zuweisen, sodass sie jede Art von Flow erstellen können.

Security profile permissions										
Routing										
This group gives permissions to the following areas: routing policies, quick connects, hours of operation, queues and task templates.										
Channels and flows										
This allows for access to creating prompts, flows (IVR), as well as phone numbers.										
Type	All	View	Edit	Create	Remove	Publish	Claim	Release	Enable / Disable	
Prompts	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Flows	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Flow modules	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Phone numbers	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Communication widget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Views	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2. Kundendienstmitarbeitern die Möglichkeit geben, Anleitungen aufzurufen

Weisen Sie Kundendienstmitarbeitern die Berechtigung Anwendungen für Kundendienstmitarbeiter – Benutzerdefinierte Ansichten zu. Auf diese Weise können sie step-by-step Leitfäden in ihrem Arbeitsbereich für Agenten einsehen.

Historical changes				
Customer Profiles				
Agent Applications				
Type	All	Access	View	Edit
Wisdom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Custom views	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cases				

3. Erhöhen Ihres Service Quotas für gleichzeitig aktive Chats pro Instance

Die Workflows, mit denen Kundendienstmitarbeiter interagieren, werden in Amazon Connect als Chat-Kontakte ausgeführt. Wir empfehlen, Ihr Kontingent für gleichzeitige aktive Chats pro Instance auf die Anzahl der gleichzeitig aktive Kontakte zu erhöhen, für die Sie diese Funktion voraussichtlich aktivierten werden.

Weitere Informationen zu Kontingenten finden Sie unter [Amazon Connect Kontingente](#).

Note

Workflows vom Typ „VerbindungstrennungsFlow“ zählen als ihre eigenen Kontakte. Wenn Sie also sowohl die `DefaultFlowID` als auch die `DisconnectFlowID` festlegen, werden sie als zwei aktive Kontakte gezählt.

Ansichtsressource

Ansichten sind Benutzeroberflächenvorlagen, mit denen Sie den Arbeitsbereich Ihrer Kundendienstmitarbeiter anpassen können. Mithilfe von Ansichten können Sie beispielsweise Kontaktattribute für einen Agenten anzeigen, Formulare für die Eingabe von DispositionsCodes bereitstellen, Anrufnotizen bereitstellen und Benutzeroberflächenseiten aufrufen, auf denen Agenten durch die step-by-step Anleitungen geführt werden können.

Amazon Connect umfasst eine Reihe von Ansichten, zu denen Sie den Arbeitsbereich Ihres Agenten hinzufügen können. Sie können auch Ihre eigenen Ansichten mithilfe unserer öffentlichen APIs erstellen.

Bei der Konfiguration von Ansichten in Flowsn mithilfe des Blocks [Ansicht anzeigen](#) können Sie für jede Ansicht sowohl statische als auch dynamische Inhalte definieren. Der Inhalt für eine bestimmte Ansicht besteht aus drei Hauptelementen: einer Vorlage, einem Eingabeschema und Aktionen.

Tip

Für eine optimale Datenzuordnung empfehlen wir, die Option `JSON` festlegen im Block [Ansicht anzeigen](#) zu verwenden. Alle Namespaces in Flowsn können im Block `Ansicht anzeigen` referenziert werden, einschließlich `$.External`. Damit lassen sich Daten aus externen Systemen in beliebigen Ansichten an Kundendienstmitarbeiter weitergeben. Sie

können Daten aus Amazon Connect und anderen Quellen zusammenführen und abgleichen, um eine konsolidierte Benutzeroberfläche für Kundendienstmitarbeiter zu erstellen.

Benutzerdefinierte Ansichten

Mithilfe von APIs können Sie jetzt Ihre eigenen Ansichtsressourcen erstellen. Die View-Ressource umfasst CloudFormation CloudTrail, und Tagging-Unterstützung.

API-Beispiel für Ansichten

Ansichtsbeschreibung

In dieser Ansicht werden zwei Karten in einem Container geschachtelt. Rechts davon wird eine Schaltfläche zum Überspringen platziert.

CLI-Befehl

```
aws connect create-view --name CustomerManagedCardsNoContainer \  
--status PUBLISHED --content file://view-content.json \  
--instance-id $INSTANCE_ID --region $REGION
```

view-content.json

```
{  
  "Template": <stringified-template-json>  
  "Actions": ["CardSelected", "Skip"]  
}
```

JSON aus Vorlage (nicht stringifiziert)

```
{  
  "Head": {  
    "Title": "CustomerManagedFormView",  
    "Configuration": {  
      "Layout": {
```

```

        "Columns": ["10", "2"] // Default column width for each component is
        12, which is also the width of the entire view.
    }
}
},
"Body": [
    {
        "_id": "FormContainer",
        "Type": "Container",
        "Props": {},
        "Content": [
            {
                "_id": "cafe_card",
                "Type": "Card",
                "Props": {

                    "Id": "CafeCard",
                    "Heading": "Cafe Card",
                    "Icon": "Cafe",
                    "Status": "Status Field",
                    "Description": "This is the cafe card.",
                    "Action": "CardSelected" // Note that these actions also appear
in the view-content.json file.

                },
                "Content": []
            },
            {
                "_id": "no_icon_card",
                "Type": "Card",
                "Props": {
                    "Id": "NoIconCard",
                    "Heading": "No Icon Card",
                    "Status": "Status Field",
                    "Description": "This is the icon card.",
                    "Action": "CardSelected" // Note that these actions also appear
in the view-content.json file.

                },
                "Content": []
            }
        ]
    },
    {
        "_id": "button",

```

```
        "Type": "Button",
        "Props": { "Action": "Skip" }, // Note that these actions also appear in
the view-content.json file.
        "Content": ["Skip"]
    }
]
}
```

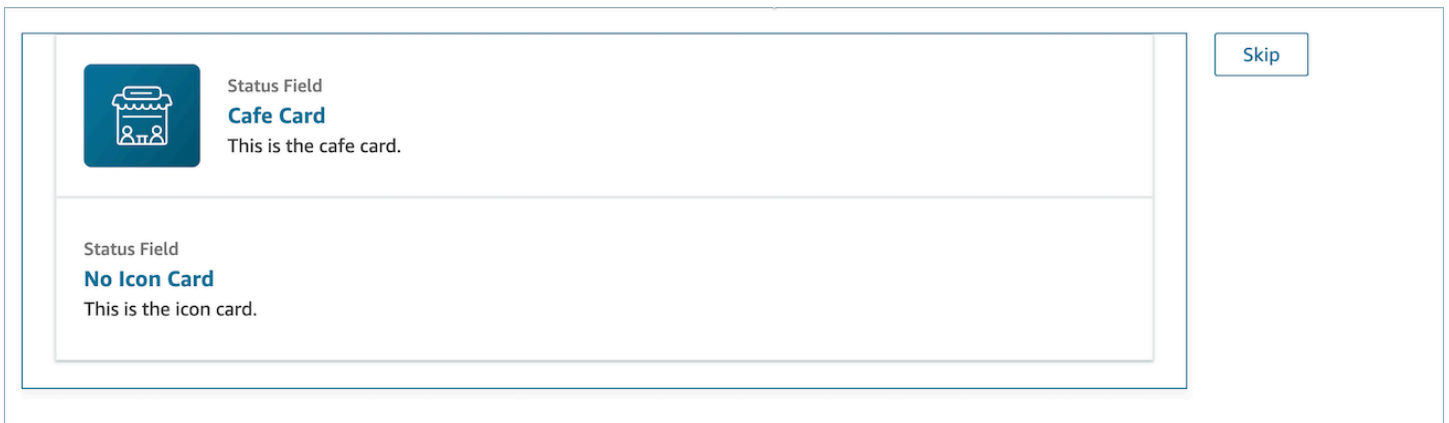
Die Ansicht

Eingaben

`$.NoIconCardHeading` gibt an, dass eine Eingabe für das Feld `NoIconCardHeading` erforderlich ist, um die Ansicht zu rendern.

Nehmen wir an, `NoIconCardHeading` ist auf `No Icon Card` festgelegt.

Darstellung



Beispiel für Ansichtsausgabe

Ansichten geben zwei Hauptdatentypen aus: die unternommene `Action` und die `Output-Daten`.

Wenn Sie eine Ansicht mit dem Block [Ansicht anzeigen](#) verwenden, stellt `Action` eine Verzweigung dar und `Output-Daten` werden auf das Flowattribut `$.Views.ViewResultData` festgelegt, wie in der Dokumentation zum Block „Ansicht anzeigen“ beschrieben.

Szenario 1: Auswählen der Cafékarte

```
"Action": "CardSelected"
"Output": {
  "Heading": "CafeCard",
  "Id": "CafeCard"
}
```

Szenario 2: Auswählen der Schaltfläche Überspringen

```
"Action": "Skip"
"Output": {
  "action": "Button"
}
```

Beispiel für die Ausgabe von Form View

Wenn Sie die AWS-verwaltete Ansicht (Formularansicht) verwenden, wird das Ergebnis der Formulardaten unter `FormData`

```
{
  FormData: {
    email: "a@amazon.com"
  }
}
```

Sie können auf die Daten im Block „Ansicht anzeigen“ zugreifen, z.

```
$.Views.ViewResultData.FormData.email
```

Wenn Sie die benutzerdefinierte Ansicht (mit Formularkomponente) verwenden, wird das Ergebnis der Formulardaten direkt unter Ausgabe angezeigt.

```
{
  email: "a@amazon.com"
}
```

Sie können auf die Daten im Block „Ansicht anzeigen“ zugreifen, `$.Views.ViewResultData.email` z.

AWS verwaltete Ansichten

Amazon Connect enthält eine Reihe von Ansichten, mit denen Sie den Arbeitsbereich Ihres Agenten hinzufügen können. Im Folgenden finden Sie Einzelheiten zur Konfiguration der verschiedenen AWS verwalteten Ansichten.

Detail view

In der Detailansicht werden Kundendienstmitarbeitern Informationen und eine Liste der Aktionen angezeigt, die sie ausführen können. Ein häufiger Anwendungsfall der Detailansicht besteht darin, Kundendienstmitarbeitern zu Beginn eines Anrufs ein Bildschirm-Popupfenster einzublenden.

- Aktionen in dieser Ansicht können verwendet werden, damit ein Agent mit dem nächsten Schritt in einer step-by-step Anleitung weitermachen kann, oder die Aktionen können verwendet werden, um völlig neue Workflows aufzurufen.
- Sections ist die einzige erforderliche Komponente. Hier können Sie den Hauptteil der Seite konfigurieren, die Sie Kundendienstmitarbeitern einblenden möchten.
- Optionale Komponenten wie die AttributeBar werden von dieser Ansicht unterstützt.

[Interaktive Dokumentation](#) für die Detailansicht

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel einer Detailansicht. Sie enthält eine Seitenüberschrift, eine Beschreibung und vier Beispiele.

Page Heading

Description of package or include multiple items to get access to discounts. Reservations usually takes 10-15 minutes.

Example Attribute	Example 2 Attribute 2	Example 3 Case:123456	Example 4 Attribute 2
Example Attribute	Example 2 Attribute 2	Example 3 Case:123456	Example 4 Attribute 2
Example Attribute	Example 2 Attribute 2	Example 3 Case:123456	Example 4 Attribute 2
Example Attribute	Example 2 Attribute 2	Example 3 Case:123456	Example 4 Attribute 2

Action 1 Action 2

Sections

- Inhalt kann eine statische Zeichenfolge, ein Schlüssel-Wert-Paar `TemplateString` oder ein Schlüssel-Wert-Paar sein. Er kann ein einzelner Datenpunkt oder eine Liste sein. Weitere Informationen finden Sie unter [TemplateString](#) oder [AttributeSection](#)

AttributeBar (Fakultativ)

- Wenn angegeben, wird die Attributleiste oben in der Ansicht angezeigt.
- Ist eine Liste von Objekten mit den erforderlichen Eigenschaften `Label`, `Value` und optionalen Eigenschaften `LinkTypeCopyable` und `Url.ResourceId`. Weitere Informationen finden Sie unter [Attribute](#).
 - `LinkType` kann eine externe Anwendung sein oder eine Verbindung herstellen, z. B. `Case`.
 - Wenn er extern ist (`external`), kann ein Benutzer zu einer neuen Browserseite navigieren, die mit `Url` konfiguriert wird.
 - Wenn dies der Fall ist, kann ein Benutzer im Arbeitsbereich für Agenten, der mit konfiguriert wurde, zu einem neuen Falldetail navigieren `ResourceId`.
 - Mit `Copyable` können Benutzer das kopieren, `ResourceId` indem sie es mit Ihrem Eingabegerät auswählen.

Back (optional)

- Optional, aber erforderlich, wenn keine Aktionen enthalten sind. Wenn angegeben, wird der Link zur Rücknavigation angezeigt.
- Ist ein Objekt mit einem `Label`, worüber festgelegt wird, was im Linktext angezeigt werden soll.

Heading (optional)

- Wenn angegeben, wird Text als Titel angezeigt.

Description (optional)

- Wenn angegeben, wird Beschreibungstext unter dem Titel angezeigt.

Actions (optional)

- Optional. Wenn angegeben, wird eine Liste von Aktionen unten auf der Seite angezeigt.

Eingabebeispiel

```
{
  "AttributeBar": [
    {"Label": "Example", "Value": "Attribute"},
    { "Label": "Example 2", "Value": "Attribute 3", "LinkType": "case",
"ResourceId": "123456", "Copyable": true }
  ],
  "Back": {
    "Label": "Back"
  },
  "Heading": "Hello world",
  "Description": "This view is showing off the wonders of a detail page",
  "Sections": [{
    "TemplateString": "This is an intro paragraph"
  }, "abc"],
  "Actions": ["Do thing!", "Update thing 2!"],
}
```

Output example

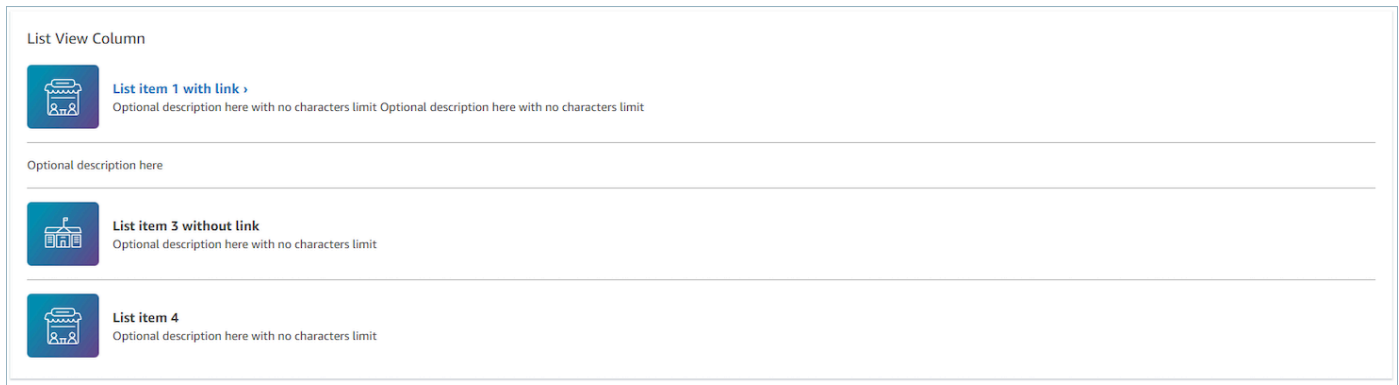
```
{
  Action: "ActionSelected",
  ViewResultData: {
    actionName: "Action 2"
  }
}
```

List view

In der Listenansicht werden Informationen als Liste von Elementen mit Titeln und Beschreibungen angezeigt. Elemente können auch als Links mit zugeordneten Aktionen fungieren. Optional werden auch die standardmäßige Rücknavigation und der persistente Kontext-Header unterstützt.

[Interaktive Dokumentation](#) für die Listenansicht

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel einer Listenansicht. Sie hat eine Spalte mit drei Elementen.



Items

- Erforderlich. Zeigt diese Elemente als Liste an.
- Jedes Element kann eine Überschrift, eine Beschreibung, ein Symbol und eine ID haben.
 - Alle anderen Eigenschaften sind optional.
 - Wenn „Id“ definiert ist, enthält die Ausgabe den Wert als Teil der Ausgabe.

AttributeBar (Fakultativ)

- Wenn angegeben, wird die Attributleiste oben in der Ansicht angezeigt.
- Ist eine Liste von Objekten mit den erforderlichen Eigenschaften Label, Value und optionalen Eigenschaften LinkTypeCopyable und Url. ResourceId Weitere Informationen finden Sie unter [Attribute](#).
 - LinkType kann eine externe Anwendung sein oder eine Verbindung herstellen, z. B. Case.
 - Wenn er extern ist (external), kann ein Benutzer zu einer neuen Browserseite navigieren, die mit Url konfiguriert wird.
 - Wenn dies der Fall ist, kann ein Benutzer im Arbeitsbereich für Agenten, der mit konfiguriert wurde, zu einem neuen Falldetail navigieren ResourceId.
 - Mit Copyable können Benutzer das kopieren, ResourceId indem sie es mit Ihrem Eingabegerät auswählen.

Back (optional)

- Optional, aber erforderlich, wenn keine Aktionen enthalten sind. Wenn angegeben, wird der Link zur Rücknavigation angezeigt.
- Ist ein Objekt mit einem Label, worüber festgelegt wird, was im Linktext angezeigt werden soll.

Heading (optional)

- Wenn angegeben, wird Text als Titel angezeigt.

SubHeading (Fakultativ)

- Wenn angegeben, wird Text als Titel der Liste angezeigt.

Beispiel für Eingabedaten

```
    {
      "AttributeBar": [
        { "Label": "Example", "Value": "Attribute" },
        { "Label": "Example 2", "Value": "Attribute 2" },
        { "Label": "Example 2", "Value": "Attribute 3", "LinkType": "external", "Url":
"https://www.amzon.com" }
      ],
      "Back": {
        "Label": "Back"
      },
      "Heading": "José may be contacting about...",
      "SubHeading": "Optional List Title",
      "Items": [
        {
          "Heading": "List item with link",
          "Description": "Optional description here with no characters limit. We
can just wrap the text.",
          "Icon": "School",
          "Id": "Select_Car"
        },
        {
          "Heading": "List item not a link",
          "Icon": "School",
          "Description": "Optional description here with no characters limit."
        },
        {
          "Heading": "List item not a link and no image",
          "Description": "Optional description here with no characters limit."
        },
        {
          "Heading": "List item no image and with link",
```

```
        "Description": "Optional description here with no characters limit."
    }
]
}
```

Beispiel für Ausgabedaten

```
{
  Action: "ActionSelected",
  ViewResultData: {
    actionName: "Select_Car"
  }
}
```

Form view

Mit der Formular-Ansicht können Sie Kundendienstmitarbeitern Eingabefelder zur Verfügung stellen, um die erforderlichen Daten zu erheben und Daten an Backend-Systeme zu senden. Diese Ansicht besteht aus mehreren Abschnitten (Sections) mit einem vordefinierten Sections-Stil samt Überschrift. Der Hauptteil besteht aus verschiedenen Eingabefeldern, die in einem Spalten- oder Rasterlayoutformat angeordnet sind.

[Interaktive Dokumentation](#) für die Formular-Ansicht

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel einer Formular-Ansicht für eine Mietwagenreservierung. Sie enthält Felder für den Ort und das Datum.

Queue Sales	Case ID 1234567	Case New reservation	Attribute 3 Attribute
----------------	--------------------	-------------------------	--------------------------

[< Back to home](#)

Modify reservation

Cadillac XT5

Pick up details

Location
New York City JFK Airport

Day
07/23/2022

Time
10AM - 12PM

Drop off details

Search for location

Day
07/28/2022

Time
10AM - 12PM

[Cancel](#) [Confirm reservation](#)

Sections

- Stelle in der Formular-Ansicht, an der sich Eingabefelder und Anzeigefelder befinden.
- SectionProps
 - Heading
 - Überschrift des Abschnitts
 - Typ
 - Typ des Abschnitts
 - FormSection (Formulare, die Benutzereingaben verarbeiten) oder DataSection (Anzeige einer Liste mit Bezeichnungen und Werten)
 - Items

- Liste der Daten auf Grundlage des Typs. Wenn Type auf `DataSection` gesetzt ist, sollten die Daten Attribute sein. Wenn Type auf `FormSection` gesetzt ist, sollten die Daten Formularelemente sein.
- `isEditable`
 - Die Bearbeitungsschaltfläche wird in der Überschrift angezeigt, wenn sie angegeben ist und der Abschnittstyp `DataSection` ist.
- Boolesch

Wizard (optional)

- `ProgressTracker` auf der linken Seite der Ansicht anzeigen.
- Jedes Element kann eine Überschrift und eine Beschreibung haben und optional sein.
 - Überschrift ist erforderlich

Back (optional)

- Ist ein Objekt oder eine Zeichenfolge mit einem Label, worüber festgelegt wird, was im Linktext angezeigt werden soll.

Next (optional)

- Diese Aktion wird verwendet, wenn es sich bei diesem Schritt nicht um den letzten Schritt handelt.
- Ist ein Objekt (`FormActionProps`) oder eine Zeichenfolge. Weitere Informationen finden Sie unter [FormActionRequisiten](#).

Cancel (optional)

- Diese Aktion wird verwendet, wenn der Schritt nicht der erste Schritt ist.
- Ist ein Objekt (`FormActionProps`) oder eine Zeichenfolge. Weitere Informationen finden Sie unter [FormActionRequisiten](#).

Previous (optional)

- Diese Aktion wird verwendet, wenn der Schritt nicht der erste Schritt ist.

- Ist ein Objekt (FormActionProps) oder eine Zeichenfolge. Weitere Informationen finden Sie unter [FormActionRequisiten](#).

Edit (optional)

- Diese Aktion wird angezeigt, wenn der Abschnittstyp DataSection ist.
- Ist ein Objekt (FormActionProps) oder eine Zeichenfolge. Weitere Informationen finden Sie unter [FormActionRequisiten](#).

AttributeBar (Fakultativ)

- Wenn angegeben, wird die Attributleiste oben in der Ansicht angezeigt.
- Ist eine Liste von Objekten mit den erforderlichen Eigenschaften Label, Value und optionalen Eigenschaften LinkTypeCopyable und Url. ResourceId Weitere Informationen finden Sie unter [Attribute](#).
 - LinkType kann eine externe Anwendung sein oder eine Verbindung herstellen, z. B. Case.
 - Wenn er extern ist (external), kann ein Benutzer zu einer neuen Browserseite navigieren, die mit Url konfiguriert wird.
 - Wenn dies der Fall ist, kann ein Benutzer im Arbeitsbereich für Agenten, der mit konfiguriert wurde, zu einem neuen Falldetail navigieren ResourceId.
 - Mit Copyable können Benutzer das kopieren, ResourceId indem sie es mit Ihrem Eingabegerät auswählen.

Heading (optional)

- Zeichenfolge, die als Seitentitel angezeigt wird.

SubHeading (Fakultativ)

- Sekundäre Nachricht für die Seite

ErrorText (Fakultativ)

- Zeigt serverseitige Fehlermeldungen an
- ErrorProps; Zeichenfolge

Beispiel für Eingabedaten

```
    {
  "AttributeBar": [{
    "Label": "Queue",
    "Value": "Sales"
  },
  {
    "Label": "Case ID",
    "Value": "1234567"
  },
  {
    "Label": "Case",
    "Value": "New reservation"
  },
  {
    "Label": "Attribute 3",
    "Value": "Attribute"
  }
],
  "Back": {
    "Label": "Back Home"
  },
  "Next": {
    "Label": "Confirm Reservation",
    "Details": {
      "endpoint": "awesomecustomer.com/submit",
    }
  },
  "Cancel": {
    "Label": "Cancel"
  },
  "Heading": "Modify Reservation",
  "SubHeading": "Cadillac XT5",
  "ErrorText": {
    "Header": "Modify reservation failed",
    "Content": "Internal Server Error, please try again"
  },
  "Sections": [{
    "_id": "pickup",
    "Type": "FormSection",
    "Heading": "Pickup Details",
    "Items": [{
```

```
"LayoutConfiguration": {
  "Grid": [{
    "colspan": {
      "default": "12",
      "xs": "6"
    }
  }]
},
"Items": [{
  "Type": "FormInput",
  "Fluid": true,
  "InputType": "text",
  "Label": "Location",
  "Name": "pickup-location",
  "DefaultValue": "Seattle"
}]
}, {
  "LayoutConfiguration": {
    "Grid": [{
      "colspan": {
        "default": "6",
        "xs": "4"
      }
    }], {
      "colspan": {
        "default": "6",
        "xs": "4"
      }
    }
  ]
},
"Items": [{
  "Label": "Day",
  "Type": "DatePicker",
  "Fluid": true,
  "DefaultValue": "2022-10-10",
  "Name": "pickup-day"
}], {
  "Label": "Time",
  "Type": "TimeInput",
  "Fluid": true,
  "DefaultValue": "13:00",
  "Name": "pickup-time"
}]
}]
```

```
}, {
  "_id": "dropoff",
  "Heading": "Drop off details",
  "Type": "FormSection",
  "Items": [{
    "LayoutConfiguration": {
      "Grid": [{
        "colspan": {
          "default": "12",
          "xs": "6"
        }
      ]
    },
    "Items": [{
      "Label": "Location",
      "Type": "FormInput",
      "Fluid": true,
      "DefaultValue": "Lynnwood",
      "Name": "dropoff-location"
    }
  ]
}, {
  "LayoutConfiguration": {
    "Grid": [{
      "colspan": {
        "default": "6",
        "xs": "4"
      }
    }, {
      "colspan": {
        "default": "6",
        "xs": "4"
      }
    }
  ]
},
  "Items": [{
    "Label": "Day",
    "Type": "DatePicker",
    "Fluid": true,
    "DefaultValue": "2022-10-15",
    "Name": "dropoff-day"
  }, {
    "Label": "Time",
    "Type": "TimeInput",
    "Fluid": true,
```

```
        "DefaultValue": "01:00",
        "Name": "dropoff-time"
    ]}
    ]}
}
```

Beispiel für Ausgabedaten

```
{
  Action: "Submit",
  ViewResultData: {
    FormData: {
      "dropoff-day": "2022-10-15",
      "dropoff-location": "Lynnwood",
      "dropoff-time": "01:00",
      "pickup-day": "2022-10-10",
      "pickup-location": "Seattle",
      "pickup-time": "13:00"
    },
    StepName: "Pickup and drop off"
  }
}
```

Confirmation view

Die Bestätigungsansicht ist eine Seite, die Benutzern angezeigt wird, nachdem ein Formular gesendet oder eine Aktion abgeschlossen wurde. In dieser vorgefertigten Vorlage können Sie eine Zusammenfassung der Geschehnisse, weitere Schritte und Aufforderungen angeben. Die Bestätigungsansicht unterstützt eine persistente Attributleiste, ein Symbol/Bild, eine Überschrift und eine Unterüberschrift sowie eine Schaltfläche, mit der wieder zur Startseite navigiert werden kann.

[Interaktive Dokumentation](#) für die Bestätigungsansicht

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel einer Bestätigung.



I have updated your car rental reservation for pickup on July 22.

You will be receiving a confirmation shortly. Is there anything else I can help with today?

Back to Home

Next

- Erforderlich
- Aktionsschaltfläche zum Weiternavigieren
 - Label – Bezeichnung für die Navigationsschaltfläche als Zeichenfolge

AttributeBar (Fakultativ)

- Wenn angegeben, wird die Attributleiste oben in der Ansicht angezeigt.
- Ist eine Liste von Objekten mit den erforderlichen Eigenschaften Label, Value und optionalen Eigenschaften LinkTypeCopyable und Url. ResourceId Weitere Informationen finden Sie unter [Attribute](#).
 - LinkType kann eine externe Anwendung sein oder eine Verbindung herstellen, z. B. Case.

- Wenn er extern ist (external), kann ein Benutzer zu einer neuen Browserseite navigieren, die mit Url konfiguriert wird.
- Wenn dies der Fall ist, kann ein Benutzer im Arbeitsbereich für Agenten, der mit konfiguriert wurde, zu einem neuen Falldetail navigieren Ressourceld.
- Mit Copyable können Benutzer das kopieren, Ressourceld indem sie es mit Ihrem Eingabegerät auswählen.

Heading (optional)

- Zeichenfolge, die als Seitentitel angezeigt wird.

SubHeading (Fakultativ)

- Sekundäre Nachricht für die Seite

Graphic (optional)

- Abbildung wird angezeigt
- Objekt mit dem folgenden Schlüssel:
 - Include – boolescher Wert. Wenn „true“, wird die Grafik auf der Seite angezeigt.

Beispiel für Eingabedaten

```
{
  "AttributeBar": [
    { "Label": "Attribute1", "Value": "Value1" },
    { "Label": "Attribute2", "Value": "Value2" },
    { "Label": "Attribute3", "Value": "Amazon", "LinkType": "external", "Url":
"https://www.amzon.com" }
  ],
  "Next": {
    "Label": "Go Home"
  },
  "Graphic": {
    "Include": true
  },
  "Heading": "I have updated your car rental reservation for pickup on July 22.",
```

```
"SubHeading": "You will be receiving a confirmation shortly. Is there anything
else I can help with today?",
}
```

Beispiel für Ausgabedaten

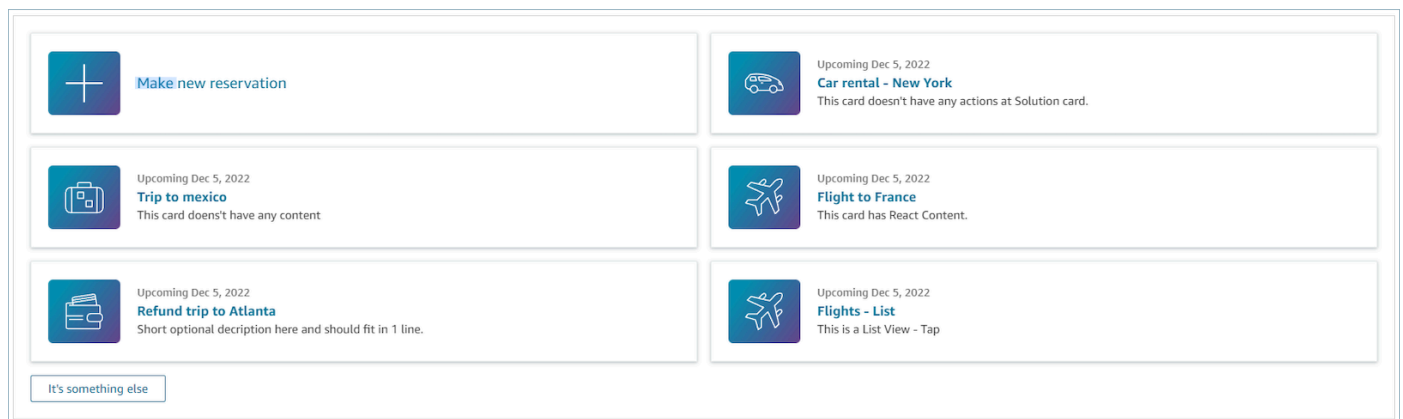
```
{
  "Action": "Next",
  "ViewResultData": {
    "Label": "Go Home"
  }
}
```

Cards view

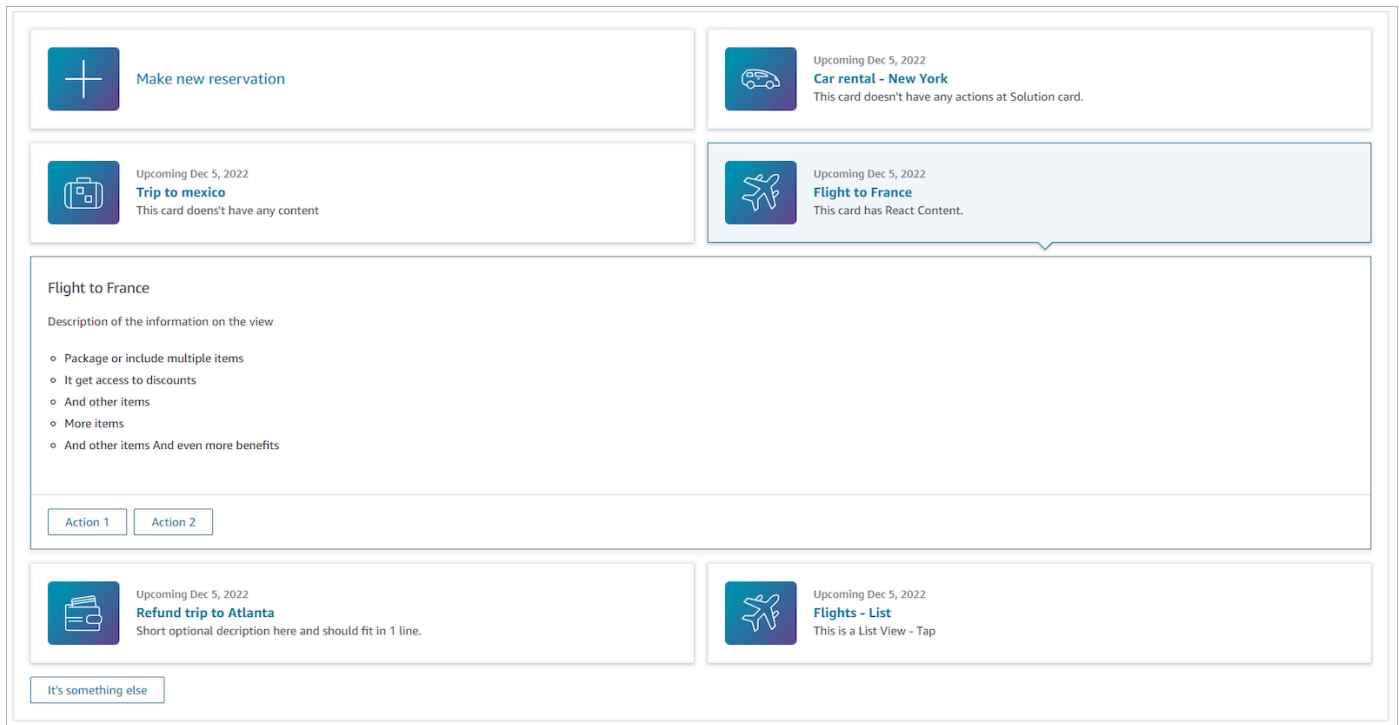
In der Kartenansicht können Sie Kundendienstmitarbeiter anleiten, indem Sie ihnen eine Liste mit Themen zur Auswahl anbieten, sobald sie den Kontakt akzeptieren.

[Interaktive Dokumentation](#) für die Kartenansicht

Präsentieren Sie Ihren Kundendienstmitarbeiter Karten. Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für sechs Karten, die Kundendienstmitarbeitern präsentiert werden: eine, um eine neue Reservierung vorzunehmen, und die restlichen, um Reservierungen für bevorstehende Reisen zu prüfen.



Wenn Kundendienstmitarbeiter eine Karte auswählen, werden weitere Informationen eingeblendet. Das folgende Bild zeigt eine maximierte Karte, auf der Details zu einer Reservierung angezeigt werden.



Sections

- Eine Liste von Objekten mit „Summary“ und „Detail“. Die Komponente muss angegeben werden, um „Card“ und „Detail“ zu erstellen.
- Besteht aus „Summary“ und „Detail“. Weitere Informationen finden Sie unter [„Summary“ und „Detail“](#).

AttributeBar (Fakultativ)

- Wenn angegeben, wird die Attributleiste oben in der Ansicht angezeigt.
- Ist eine Liste von Objekten mit den erforderlichen Eigenschaften Label, Value und optionalen Eigenschaften LinkTypeCopyable und Url. ResourceId Weitere Informationen finden Sie unter [Attribute](#).
 - LinkType kann eine externe Anwendung sein oder eine Verbindung herstellen, z. B. Case.
 - Wenn er extern ist (external), kann ein Benutzer zu einer neuen Browserseite navigieren, die mit Url konfiguriert wird.
 - Wenn dies der Fall ist, kann ein Benutzer im Arbeitsbereich für Agenten, der mit konfiguriert wurde, zu einem neuen Falldetail navigieren ResourceId.

- Mit Copyable können Benutzer das kopieren, ResourceId indem sie es mit Ihrem Eingabegerät auswählen.

Heading (optional)

- Zeichenfolge, die als Seitentitel angezeigt wird.

Back (optional)

- Ist ein Objekt oder eine Zeichenfolge mit einem Label, worüber festgelegt wird, was im Linktext angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter [ActionProps](#).

NoMatchFound (Fakultativ)

- Ist eine Zeichenfolge, die für eine Schaltfläche unter „Cards“ angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter [ActionProps](#).

Beispiel für Eingabedaten

```
{
  "AttributeBar": [{
    "Label": "Queue",
    "Value": "Sales"
  },
  {
    "Label": "Case ID",
    "Value": "1234567"
  },
  {
    "Label": "Case",
    "Value": "New reservation"
  },
  {
    "Label": "Attribute 3",
    "Value": "Attribute"
  }
  ],
  "Back": {
    "Label": "Back"
  }
}
```

```

},
"Heading": "Customer may be contacting about...",
"Cards": [{
  "Summary": {
    "Id": "lost_luggage",
    "Icon": "plus",
    "Heading": "Lost luggage claim"
  },
  "Detail": {
    "Heading": "Lost luggage claim",
    "Description": "Use this flow for customers that have lost their
luggage and need to fill a claim in order to get reimbursement. This workflow
usually takes 5-8 minutes",
    "Sections": {
      "TemplateString": "<TextContent>Steps:<ol><li>Customer provides
incident information</li><li>Customer provides receipts and agrees with amount</
li><li>Customer receives reimbursement</li></ol></TextContent>"
    },
    "Actions": [
      "Start a new claim",
      "Something else"
    ]
  }
}],
{
  "Summary": {
    "Id": "car_rental",
    "Icon": "Car Side View",
    "Heading": "Car rental - New York",
    "Status": "Upcoming Sept 17, 2022"
  },
  "Detail": {
    "Heading": "Car rental - New York",
    "Sections": {
      "TemplateString": "<p>There is no additional information</p>"
    }
  }
},
{
  "Summary": {
    "Id": "trip_reservation",
    "Icon": "Suitcase",
    "Heading": "Trip to Mexico",
    "Status": "Upcoming Aug 15, 2022",

```

```
    "Description": "Flying from New York to Cancun, Mexico"
  },
  "Detail": {
    "Heading": "Trip to Mexico",
    "Sections": {
      "TemplateString": "<p>There is no additional information</p>"
    }
  }
},
{
  "Summary": {
    "Id": "fligh_reservation",
    "Icon": "Airplane",
    "Heading": "Flight to France",
    "Status": "Upcoming Dec 5, 2022",
    "Description": "Flying from Miami to Paris, France"
  },
  "Detail": {
    "Heading": "Flight to France",
    "Sections": {
      "TemplateString": "<p>There is no additional information</p>"
    }
  }
},
{
  "Summary": {
    "Id": "flight_refund",
    "Icon": "Wallet Closed",
    "Heading": "Refund flight to Atlanta",
    "Status": "Refunded July 10, 2022"
  },
  "Detail": {
    "Heading": "Refund trip to Atlanta",
    "Sections": {
      "TemplateString": "<p>There is no additional information</p>"
    }
  }
},
{
  "Summary": {
    "Id": "book_experience",
    "Icon": "Hot Air Balloon",
    "Heading": "Book an experience",
    "Description": "Top experience for european travellers"
```

```
    },
    "Detail": {
      "Heading": "Book an experience",
      "Sections": {
        "TemplateString": "<p>There is no additional information</p>"
      }
    }
  ]],
  "NoMatchFound": {
    "Label": "Can't find match?"
  }
}
```

Beispiel für Ausgabedaten

```
{
  Action: "ActionSelected",
  ViewResultData: {
    actionName: "Update the trip"
  }
}
```

HTML- und JSX-Unterstützung

Sie können das Erscheinungsbild der Layouts von Ansichtsressourcen anpassen, indem Sie HTML oder JSX verwenden, wenn Sie Eingabeparameter an den Block „Ansicht anzeigen“ übergeben.

Einfaches Beispiel: Erstellen Sie einen Flow mit dem Block „Ansicht anzeigen“ und wählen Sie die Detailansicht aus. Verwenden Sie im Feld Sections den folgenden JSON-Code, um zu sehen, wie HTML- oder JSX-Ausdrücke verarbeitet werden.

HTML-Beispiel

```
{
  "TemplateString":
    "<TextContent>Steps:<ol><li>Customer provides incident information</li><li>Customer provides receipts and agrees with
```

```

amount</li> <li>Customer receives reimbursement</li></ol></TextContent>"
}

```

JSX-Beispiel

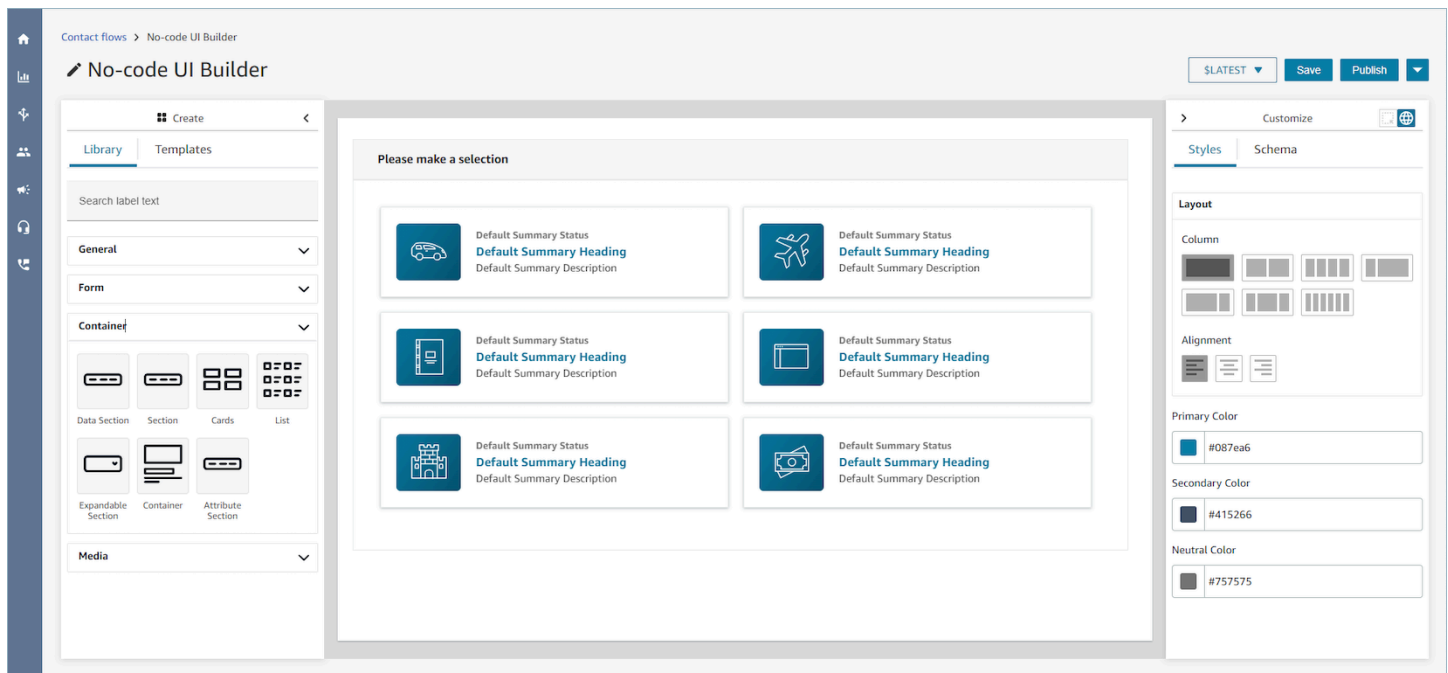
```

{
  "TemplateString":
  "Please provide an introduction to the customers. Ask them how their day is going
  Things to say:
  Hello, how are you today? My name is Bob, who am I speaking to?"
}

```

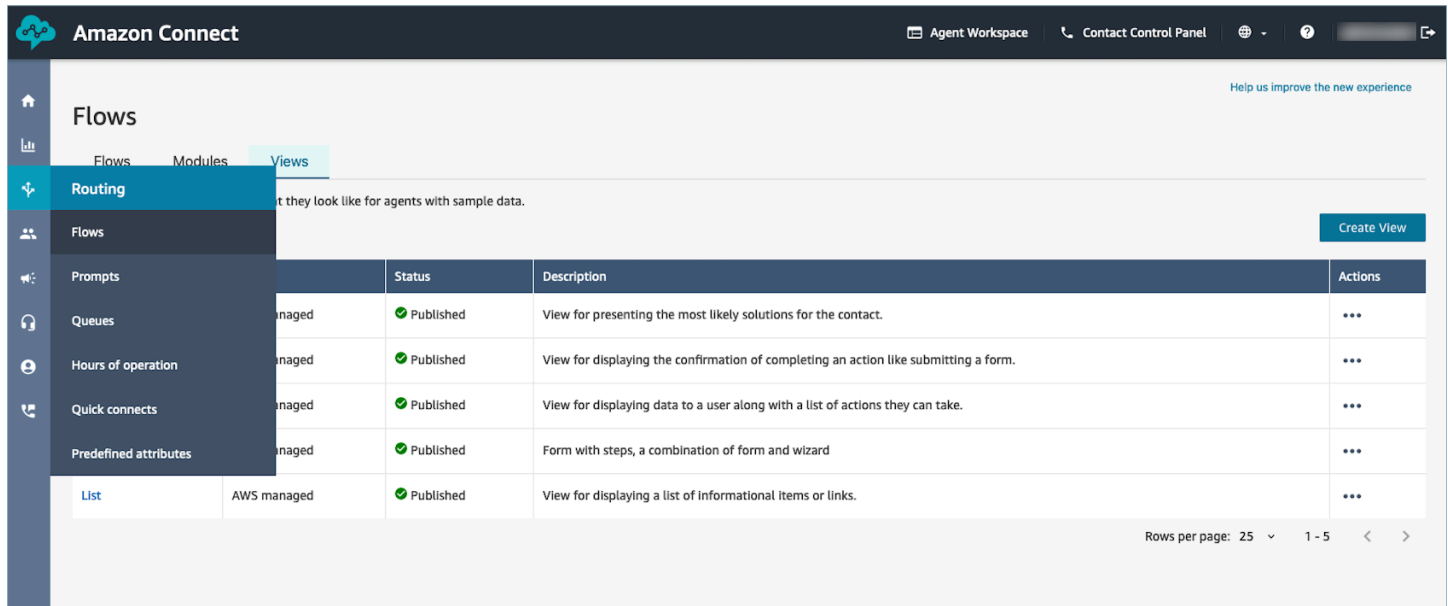
UI-Builder ohne Code

Sie können die in step-by-step Handbüchern verwendeten Ansichtsressourcen mithilfe Amazon Connect des No-Code-UI-Builders erstellen. Mit diesem Feature können Sie UI-Komponenten per Drag-and-drop auf eine Arbeitsfläche ziehen, Ihr Layout anordnen und die Eigenschaften der einzelnen Komponenten bearbeiten. UI-Komponenten sind auf der linken Seite des Bildschirms verfügbar und in einklappbaren Containern gruppiert. In der Mitte des Bildschirms befindet sich der Arbeitsbereich, auf dem Sie sehen können, wie Ihre Ansichtsressource aussieht. Auf der rechten Seite des Bildschirms befinden sich die Eigenschaften.



Zugriff auf den UI-Builder ohne Code

Um auf den No-Code UI Builder zuzugreifen, können Sie sicherstellen, dass Ihr Amazon Connect Connect-Benutzer unter den Sicherheitsprofilberechtigungen Kanäle und Flows Zugriff auf Views hat. Nachdem die Berechtigungen erteilt wurden, kann der Benutzer den No-Code-UI-Builder auf der Amazon Connect Admin-Website unter Routing, Flows, Views sehen. Weitere Informationen zur Aktivierung von View-Berechtigungen finden Sie unter [step-by-step Leitfäden aktivieren](#).

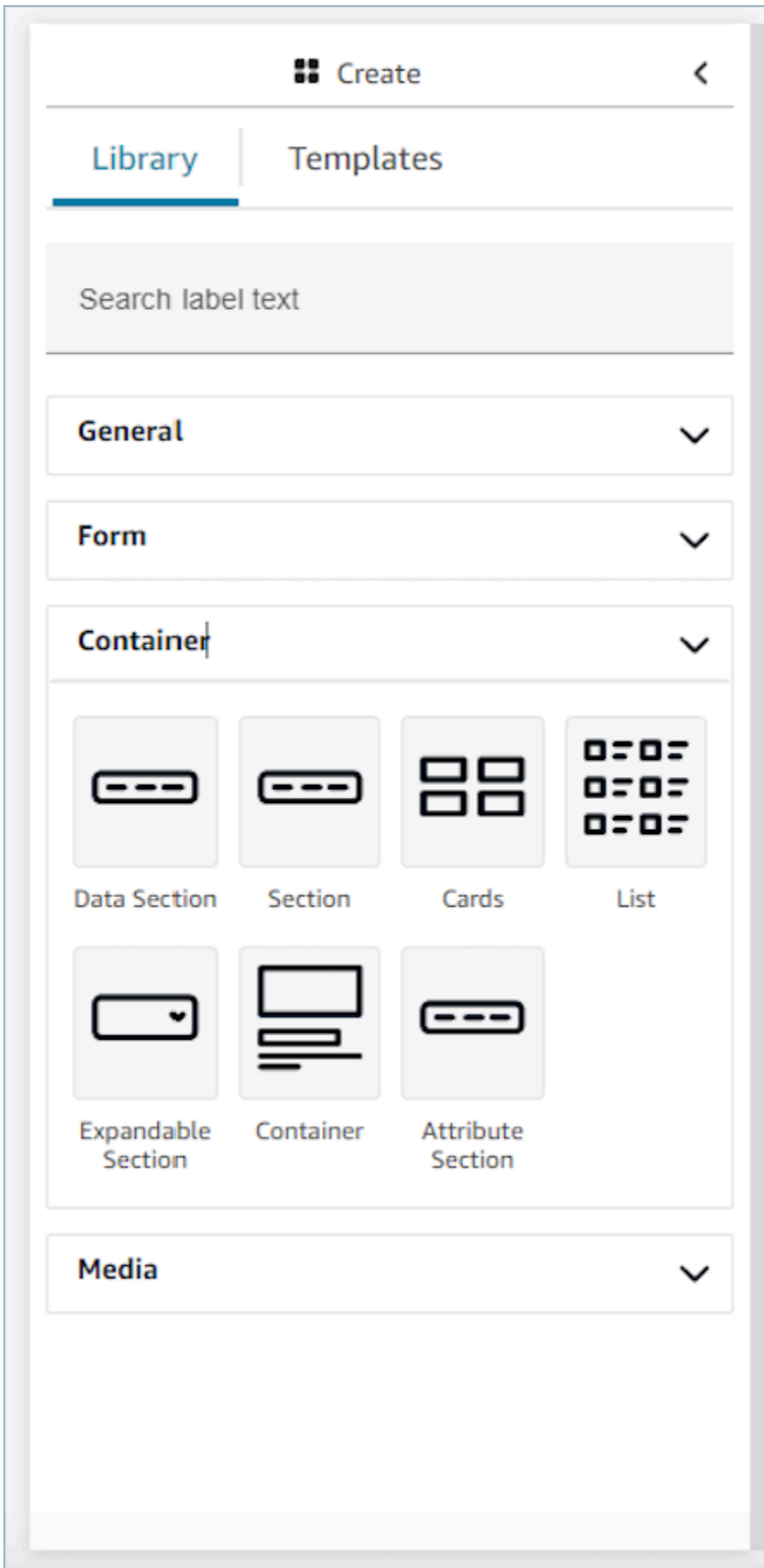


The screenshot shows the Amazon Connect Admin console interface. The main heading is 'Flows', with sub-tabs for 'Flows', 'Modules', and 'Views'. The 'Views' tab is active, displaying a table of views. A 'Create View' button is visible in the top right corner. The table has columns for 'Status', 'Description', and 'Actions'.

Status	Description	Actions
Managed	View for presenting the most likely solutions for the contact.	...
Managed	View for displaying the confirmation of completing an action like submitting a form.	...
Managed	View for displaying data to a user along with a list of actions they can take.	...
Managed	Form with steps, a combination of form and wizard	...
AWS managed	View for displaying a list of informational items or links.	...

UI-Komponentenbibliothek

Weitere Informationen dazu, wie Sie alle einzelnen UI-Komponenten konfigurieren, finden Sie in unserer interaktiven [Dokumentation](#).



Container

Container sind ein zentraler Baustein für die Erstellung von Ansichten. Sie können UI-Komponenten (einschließlich anderer Container) in einen Container verschieben, um sie auf der Seite logisch und visuell zu gruppieren. Damit der Inhalt der Seite bei der Anpassung der Einstellungen für die Ansicht auf oberster Ebene relativ einheitlich bleibt, empfehlen wir dringend, Container in allen Ihren Ansichten zu verwenden. Container bieten auch Unterstützung für das Spaltenlayout, so dass Sie den Inhalt in einem Container organisieren können.

Formular

Um ein Formular zu erstellen, müssen Sie die Formularkomponente verwenden. Sie können die Formularkomponente aus der UI-Bibliothek auf die Arbeitsfläche ziehen und dort ablegen oder mit der Formularbeispiel-Vorlage beginnen, die eine Formularkomponente verwendet. Tatsächlich handelt es sich bei der Formularkomponente um einen speziellen Containertyp, in den Sie Eingabefelder und eine Schaltfläche zum Senden einfügen können. Wenn der Benutzer, der mit einem Leitfaden interagiert, die Schaltfläche „Senden“ betätigt, leitet das System alle in die Formularfelder eingegebenen Werte zurück an den Kontaktdatenfluss. An diesem Punkt im Kontaktdatenfluss können Sie Ihre eigene Geschäftslogik anpassen und Daten mithilfe von Lambda-Flow-Blöcken an Systeme von Drittanbietern senden oder von dort abrufen.


The screenshot displays a form builder interface with a 'Form' tab selected. The form is titled 'Please enter details' and contains several input fields:

- A text input field with a 'Label placeholder' and a 'DefaultValue Placeholder'.
- A text input field with a 'Label placeholder' and a 'HelperText Placeholder'.
- A dropdown menu with a 'Label placeholder' and a downward arrow.
- A date input field with a 'Label placeholder' and a calendar icon, with the text 'Date in YYYY-MM-DD format' below it.
- A telephone number input field with a 'Label placeholder' and the value '212-123-4567'.
- A time input field with a 'Label placeholder' and a clock icon, with the value '--:-- --'.

A 'Submit Button' is located at the bottom right of the form.

„Anpassen“-Bedienfeld





Auf der rechten Seite des No code UI Builders befindet sich das Bedienfeld Anpassen. In diesem Bereich können Sie eine Reihe von Einstellungen für Ihre Ansicht festlegen, darunter Spaltenlayouts, Farben, dynamische Datenzuordnung, Beispieldaten und statische Datendefinitionen. In diesem Bereich werden sowohl globale Einstellungen für die gesamte Ansichtsressource als auch lokale Einstellungen auf Komponentenebene konfiguriert.




> Customize 

Styles | Schema




Layout

Column


   


Alignment


Primary Color

 #087ea6

Secondary Color


 #415266

Neutral Color

 #757575

Globale Einstellungen


Globale Einstellungen steuern die Gesamtkonfiguration Ihrer Ansicht. Um die globalen Einstellungen zu finden, navigieren Sie zum Bedienfeld „Anpassen“ auf der rechten Seite des Bildschirms und wählen Sie das Globussymbol aus, das in der folgenden Abbildung hervorgehoben ist. Die globalen Einstellungen, die es derzeit gibt, sind Layouts und Farben. Weitere Informationen zu Spalten finden Sie unter [Layout-Spalten](#). Die Ausrichtung bestimmt die relative Position der Komponenten, entweder links, mittig oder rechts von der Ansicht. Auf globaler Ebene sind drei Farbfelder für die Ansichtsressource verfügbar: Primärfarbe, Sekundärfarbe und Neutralfarbe. Jede Komponente in der Ansicht wendet diese Einstellungen standardmäßig an. Wenn Sie eine Komponente anpassen, können Sie diese globalen Farbeinstellungen jedoch überschreiben.

> Customize 


Styles | Schema

Layout


Column




Alignment




Primary Color

 #087ea6

Secondary Color

 #415266

Neutral Color

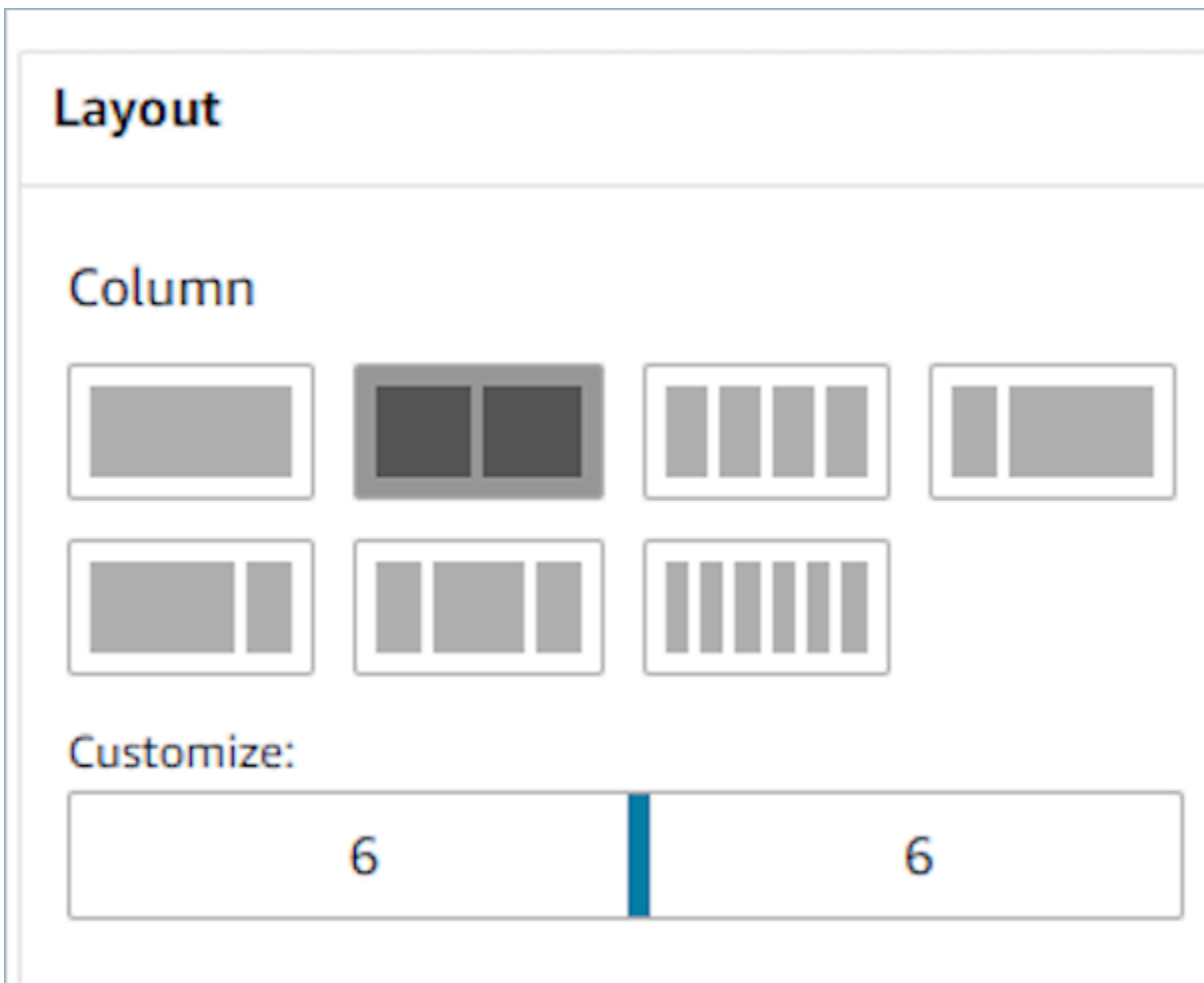
 #757575

Layout-Spalten.

Die Ansichtsressource verwendet ein Flexbox-Muster mit 12 Spalten. Anstatt Komponenten pixelgenau auf der Leinwand zu platzieren, nehmen die Komponenten eine relative Position zueinander ein, so dass die Ansicht dynamisch vergrößert und verkleinert werden kann, ohne dass die Zusammensetzung der Ansicht verloren geht. In den globalen Einstellungen können Sie festlegen, wie Sie Ihre Spalten gruppieren möchten.

Im Abschnitt Spalte können Sie beispielsweise wählen, die Ansicht in zwei Abschnitte mit jeweils 6 Spalten zu unterteilen und das folgende Layout zu erhalten.

The image displays a user interface layout within a light gray border. On the left side, there is a form titled "Enter Details" with a light gray header. Below the header, there are three input fields, each with a light gray background and a thin border. The first field is labeled "City" and contains the text "New York City". The second field is labeled "Telephone Number" and contains "212-123-4567". The third field is labeled "Email Addrss" (note the typo) and contains "name@company.com". On the right side, there are three promotional cards stacked vertically. Each card has a blue square icon on the left and text on the right. The top card features an airplane icon, the text "New Offers", "Flight Deals", and "Click here to learn more a...". The middle card features a car icon, the text "Default status", "Automobiles", and "Click here to learn more a...". The bottom card features a bicycle icon, the text "New Offers", "Bicycles", and "Click here to learn more a...".



Sie können auch den Schieberegler Anpassen verwenden, um die Verhältnisse dieser Gruppierungen zu ändern. Sie können ihn beispielsweise so einstellen, dass die linke Seite der Ansicht aus 4 Spalten und die rechte Seite aus 8 Spalten besteht.

Enter Details

City

New York City

Telephone Number

212-123-4567

Email Address

name@company



New Offers

Flight Deals

[Click here to learn more about the deals available](#)



Default status

Automobiles

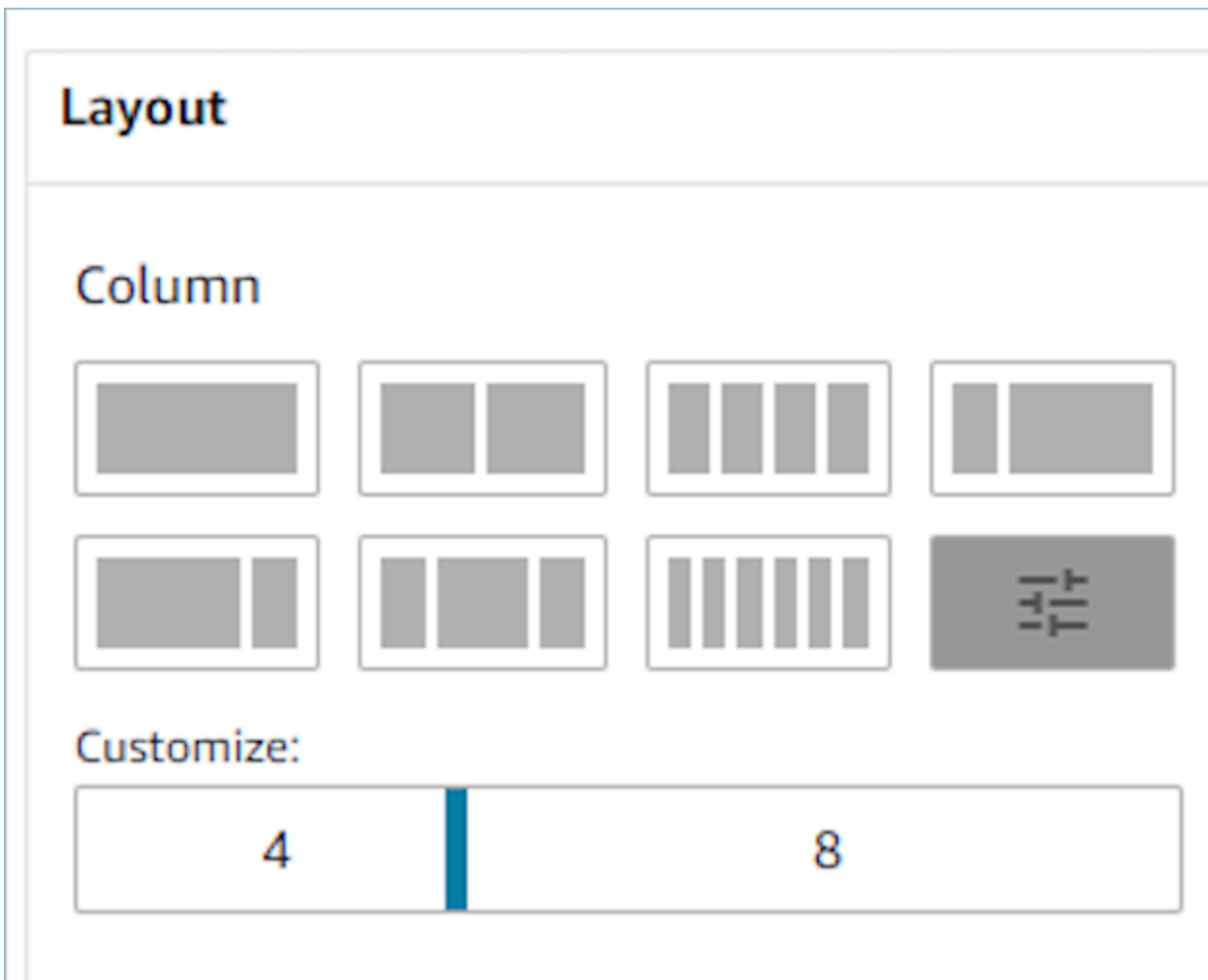
[Click here to learn more about the deals available](#)



New Offers

Bicycles

[Click here to learn more about the deals available](#)



Dynamische Felder

Bei einigen Komponenten wissen Sie erst, welche Werte gefüllt werden, wenn zur Laufzeit ein Leitfaden verwendet wird. Wenn Sie beispielsweise ein Fenster öffnen, wissen Sie vielleicht, dass Sie den Namen und die Profil-ID des Kunden anzeigen möchten, aber die Werte dieser Felder ändern sich von Kontakt zu Kontakt.

Um einem bestimmten Feld einen Komponentenwert zuzuweisen, können Sie die Registerkarte „Eigenschaften“ für diese Komponente öffnen und das Kontrollkästchen Dies ist dynamisch neben dem betreffenden Feld markieren. Die häufigsten Felder, für die dynamische Werte erforderlich sind, sind das Wertefeld für Anzeigefelder und das DefaultValueFeld in Formulareingaben. Technisch gesehen kann jedes Feld, das für einen Agenten sichtbar oder ausgeblendet ist, zur Laufzeit dynamisch festgelegt werden. Aus diesem Grund verfügt jedes Feld auf der Registerkarte „Eigenschaften“ über die Option Dies ist dynamisch, die Sie auswählen können.

Als Beispiel können wir uns die AttributesBarKomponente ansehen. Dies ist dynamisch, die Bezeichnung des Anzeigefelds in der Attributleiste ist statisch als Kundenname definiert, wohingegen der tatsächliche Wert, der dieses Feld ausfüllt, dynamisch ist und daher durch die Daten bestimmt wird, die zur Laufzeit in den Block „[Ansicht anzeigen](#)“ übergeben werden.

▼ **Attributes-1**

This is dynamic

Label

This is dynamic

Customer Name

Value

This is dynamic

Sie haben auch die Möglichkeit, alle Attribute einer Komponente als dynamisch einzustellen. In diesem Fall wird alles in diesem Feld, einschließlich der Bezeichnung, zur Laufzeit auf der Grundlage der Werte festgelegt, die an den [Show View](#)-Block übergeben werden. In diesem Fall handelt es sich bei Kundenname nun um Beispieldaten, anhand derer Sie sich ein Bild davon machen können, was der Mitarbeiter sehen wird, wenn er einen Leitfaden verwendet. Dieser Wert ist für den Kundendienstmitarbeiter jedoch nicht sichtbar.

▼ **Attributes-1**

This is dynamic

Label

This is dynamic

Customer Name

Value

This is dynamic

LinkType

This is dynamic

undefined ▼

Url

This is dynamic

ex. <https://example.com>

Sie können auch alle Unterkomponenten von Spezialcontainern als dynamisch festlegen. In der Attributleiste können Sie beispielsweise das Kontrollkästchen Dies ist dynamisch auswählen, um alle Attribute dynamisch und somit davon abhängig zu machen, was zur Laufzeit in den [Show View](#)-Block übergeben wird.

Attributes

- This is dynamic
 - ▶ **Attributes-1**
 - ▶ **Attributes-2**
 - ▼ **Attributes-3**

This is dynamic

Label

This is dynamic

Active Case


Value

This is dynamic

Attribute 2

LinkType

This is dynamic

Case 

Url

This is dynamic

Einrichten von Aktionen, die in Datenflüssen angezeigt werden

Damit ein Benutzer bei der Verwendung von Anleitungen zu einer neuen Seite wechseln kann, muss er eine Schaltfläche auswählen. Wenn Sie Schaltflächen im No-code-UI-Builder konfigurieren, z. B. eine Schaltfläche zum Absenden eines Formulars, können Sie eine Aktion für diese Schaltfläche festlegen. Wenn ein Benutzer zur Laufzeit die Schaltfläche auswählt, wenn er einen Leitfaden verwendet und die Antwortnachricht an Datenströme gesendet wird, bestimmt der Aktion-Wert, welcher Verzweigungspfad befolgt wird. Wenn eine Ansicht beispielsweise drei Schaltflächen mit jeweils unterschiedlichen Aktionen enthält, werden diese Aktionen im Block „Ansicht anzeigen“ als unterschiedliche Pfade angezeigt, so dass Sie die entsprechende Verzweigungslogik in Datenströmen schnell konfigurieren können.

The image shows the 'Customize' interface for a button in Amazon Connect. On the left, a preview shows a blue button with the text 'Next' and a close icon. The right panel is titled 'Customize' and has two tabs: 'Properties' (selected) and 'Styles'. The button is identified as 'Button' with ID 'Button_1...'. The 'Action' property is highlighted with a red box and is set to 'NextPage'. Other properties include 'Variant' (Primary), 'IconAlign' (Left), and 'Disabled' (unchecked).

Customize

Properties | Styles

Button ID: Button_1...

Variant

This is dynamic

Primary

IconAlign

This is dynamic

Left

IconName

This is dynamic

Disabled

This is dynamic

Action

NextPage

Speichern und Veröffentlichen von Ansichtsversionen

Ressourcen anzeigen bieten Unterstützung für die Versionierung, sodass Sie frühere Versionen einer Ansicht, die Sie erstellt und/oder in Handbüchern verwendet haben, überprüfen und sogar wiederverwenden können. step-by-step Nachdem Sie Änderungen an Ihrer Ansicht vorgenommen haben, ist es wichtig, dass Sie auf die Schaltfläche Speichern klicken, damit die Ansichtsressource aktualisiert wird. Sobald Sie bereit sind, eine Ansicht für die Verwendung in einem step-by-step Guide-Kontaktablauf zu verwenden, können Sie auf die Schaltfläche „Veröffentlichen“ klicken. Im [Show View](#)-Block werden nur veröffentlichte Versionen angezeigt, so dass sie in einem Datenstrom verwendet werden können.

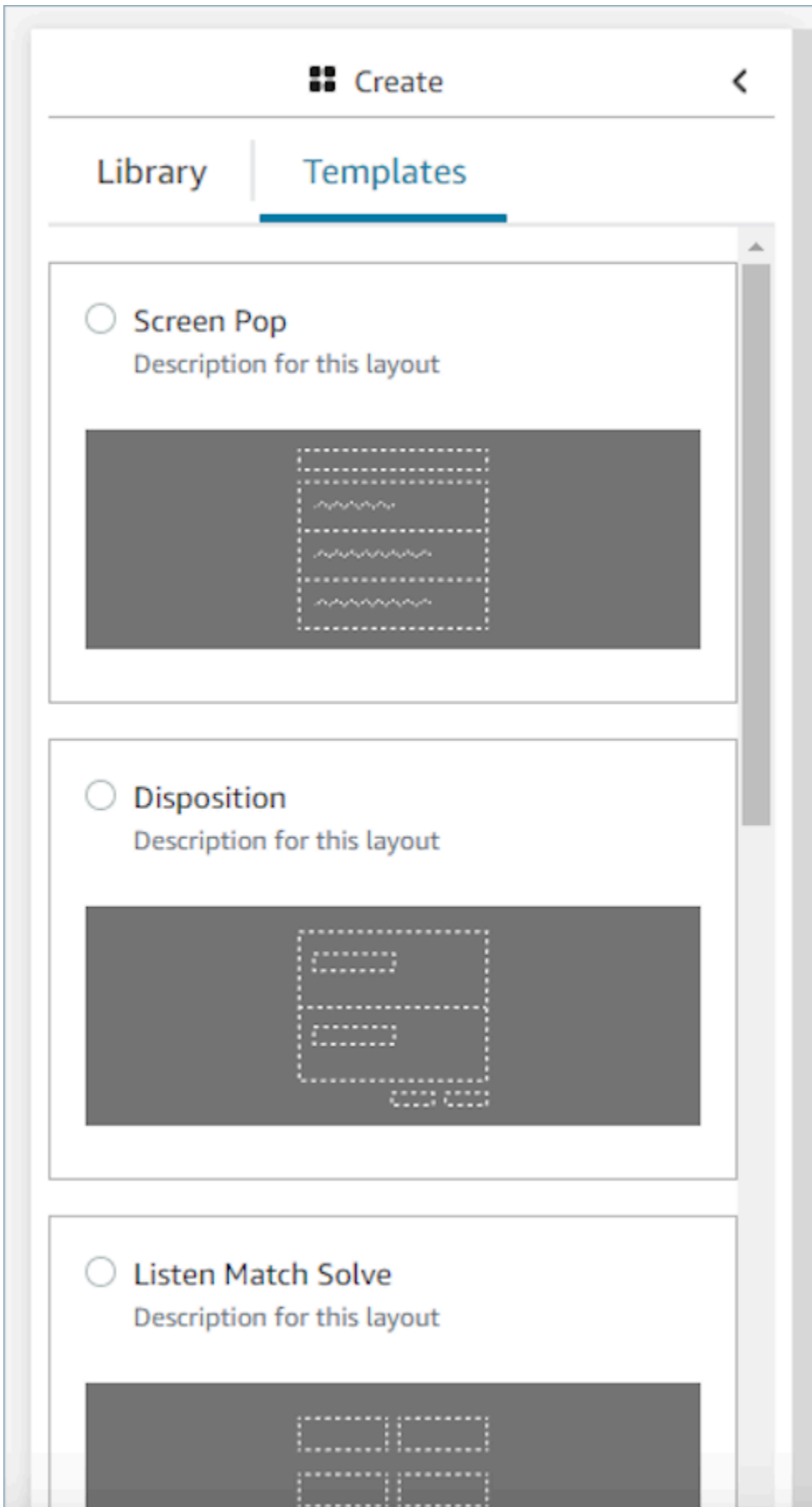
Note

Um eine Ansicht zu speichern, müssen Sie einen Namen für die Ansicht eingegeben haben. Sie können den Namen der Ansicht in der oberen linken Ecke des No-code UI Builders festlegen.

Vorlagen für den schnellen Einstieg

Im No-code UI Builder sind vorgefertigte Vorlagen enthalten, mit denen Sie Ihre Arbeitsfläche vorab mit Komponenten füllen können. Wenn Sie im Bedienfeld Erstellen auf der linken Seite zur Registerkarte Vorlagen navigieren, können Sie eine der Vorlagenoptionen auswählen. Sobald die Vorlage auf der Arbeitsfläche angezeigt wird, können Sie weitere Komponenten hinzufügen, Komponenten löschen und jede andere Art von Konfiguration vornehmen, die Sie mit einer von Grund auf neu erstellten Ansichtsressource vornehmen können.

Wenn Sie bereits UI-Komponenten auf der Arbeitsfläche platziert haben, werden diese Komponenten überschrieben und die Vorlage nimmt ihren Platz ein. Diese Änderungen werden erst abgeschlossen, wenn Sie die Ansichtsressource speichern. Wenn Sie also irrtümlich eine Vorlage verwenden, können Sie die Seite verlassen und zu Ihrer zuletzt gespeicherten Version der Ansichtsressource zurückkehren.



Popup-Anwendungen auf dem Bildschirm

Für die Pop-Up-Funktion von Drittanbieteranwendungen können Sie step-by-step Anleitungen oder das App-Pinning verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Zugriff auf Anwendungen von Drittanbietern im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter](#). Wenn der Kontakt eingeht, wird der Tab Guides als erster im Arbeitsbereich für Agenten geöffnet. Sie können [die step-by-step Guides mithilfe von Flows konfigurieren](#).

Note

Wenn Sie eine Ansicht konfigurieren, stellen Sie sicher, dass der in der AWS Konsole registrierte App-Name genau mit dem Namen der App übereinstimmt, den Sie für die Komponente „Anwendung“ und/oder „App Launch“ angeben. Wenn Sie Fehler erhalten und der Meinung sind, dass die Namen übereinstimmen, bearbeiten Sie den Namen der AWS Konsolenanwendung und stellen Sie sicher, dass keine Leerzeichen am Anfang oder Ende stehen.

- Mit der Anwendungskomponente betten Sie die Drittanbieteranwendung in Guides ein. Die Anwendung wird auf der ersten Registerkarte angezeigt, wenn der Kontakt eingeht.
- Mit der Komponente App Launch konfigurieren Sie die Anwendung so, dass sie als Registerkarte im Arbeitsbereich für Agenten geöffnet wird. Sie können das automatische Öffnen aktivieren, der Guide nimmt den Fokus als erste Registerkarte ein und die Anwendung wird als weitere Registerkarte geöffnet.
- Sie können jederzeit die Link-Komponente mit automatischem Öffnen verwenden, um einen beliebigen Browser-Link so zu konfigurieren, dass er in einem neuen Browserfenster geöffnet wird.

Sie haben die Möglichkeit, einen Pfad anzugeben, um ein genaueres Ziel oder einen spezifischeren Parameter für den Kontakt anzugeben. Wenn Sie den Pfad angeben, wird er auf die Domain gekürzt. Sie sollten am Ende der App-Domain einen Schrägstrich angeben.

Beispiel 1 (empfohlen):

```
App Domain registered in AWS console: https://example.com/  
Path: cats/siamese  
Guides will attempt to render: Domain https://example.com/ + Path cats/siamese  
https://example.com/cats/siamese
```


Success if website exists!

Beispiel 2:

App Domain registered in AWS console: `https://example.com/dogs/`

Path: `cats/siamese`

Guides will attempt to render: Domain `https://example.com/` + Path `cats/siamese`
`https://example.com/cats/siamese`

Fails because only subdomains of `https://example.com/dogs/` are allowed

Beispiel 3:

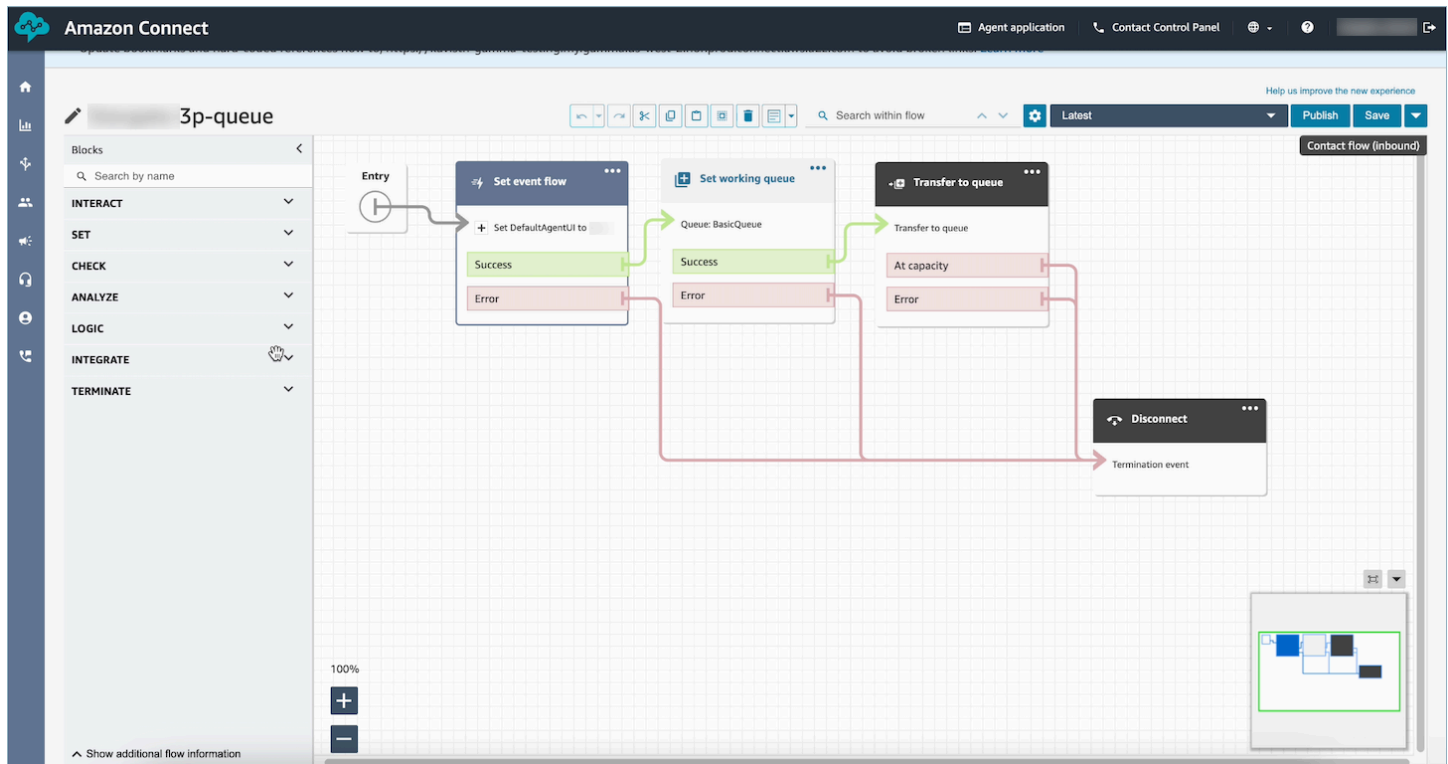
App Domain registered in AWS console: `https://example.com/cats`

Path: `cats/siamese`

Guides will attempt to render: Domain `https://example.com/` + Path `cats/siamese`
`https://example.com/cats/siamese`

Success if website exists!

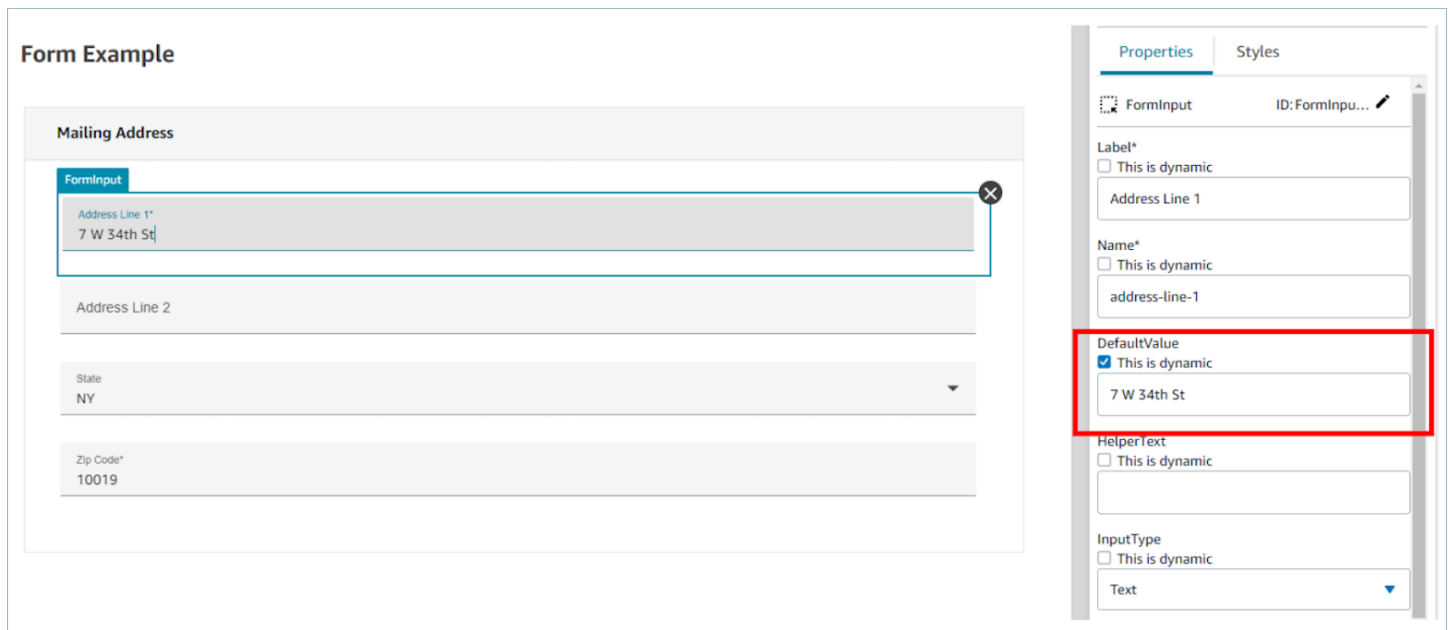
The screenshot displays the Amazon Connect console interface for configuring a contact flow. The main area shows a canvas with an 'AppLaunch' widget. On the left, a 'Create' panel is open, showing a 'Library' of widgets including Alert, App Launch, Application, Attribute Bar, Button, Card, Carousel, Detail, Header, Link, HTML Box, and Text Box. On the right, a 'Customize' panel is open, showing the 'Properties' tab for the 'AppLaunch' widget. The 'App Name' field is set to 'AppLaunch' and the 'Path' field is set to 'default/track/?gtms=LP-12345-628-110'. The 'AutoOpen' checkbox is checked.



Beispieldaten

Anhand von Beispieldaten können Sie sehen, wie Ihre endgültige Ansicht für den Benutzer aussehen wird, auch wenn die tatsächlichen Datenfelder, die angezeigt werden, zur Laufzeit dynamisch festgelegt werden. Wenn Dies ist dynamisch für ein Feld ausgewählt ist, handelt es sich bei dem in das Eingabefeld für dieses Feld eingegebenen Wert um Beispieldaten, die auf der Arbeitsfläche angezeigt werden. Diese Beispieldaten dienen nur zur Ansicht und werden nur auf der Amazon Connect -Admin-Website angezeigt.

In der folgenden Abbildung ist beispielsweise Adresszeile 1 in der Postanschrift ein dynamischer Standardwert, der zur Laufzeit mit der Adresse aus dem Kundenprofil aufgefüllt wird. Da die Person, die die AnsichtsrResource erstellt, jedoch sehen möchte, wie die endgültige Benutzeroberfläche für ihren Kundendienstmitarbeiter aussehen wird, hat sie einen Textstandardwert eingegeben. Dieser Wert 7 W 34th St dient nur zur Anzeige auf der Amazon Connect Admin-Website und wird dem Agenten nicht angezeigt.



So rufen Sie eine Anleitung zu Beginn eines Kontakts auf

Nachdem Sie Ihre Flows erstellt haben, können Sie dynamisch bestimmen, welche angezeigt werden sollen, indem Sie mithilfe des Blocks Set event flow den DefaultFlowForAgentUI-Event-Hook in Ihren Flows einrichten. Solange dieser Ereignis-Hook eingerichtet wird, bevor ein Kontakt in eine Warteschlange weitergeleitet wird, zeigt die Benutzeroberfläche für Kundendienstmitarbeiter diesen Flow an, nachdem Kundendienstmitarbeiter den Kontakt akzeptiert haben.

Indem Sie beispielsweise die IVR-Antworten, den Warteschlangennamen und die Kundeninformationen prüfen, können Sie eine Verzweigungslogik in Flows erstellen, die bestimmt, welche Flow-ID festgelegt werden soll. Verwenden Sie den Block Attribut prüfen, um Ihre bedingte Logik festzulegen, und den Block EreignisFlow festlegen, um den Flow festzulegen, der an Kundendienstmitarbeiter gesendet werden soll.

Die folgende Abbildung zeigt die Seite Eigenschaften für den Block EreignisFlow festlegen. Der Ereignis-Hook ist auf StandardFlow für die Benutzeroberfläche des Kundendienstmitarbeiters festgelegt.

Set event flow



Specify a flow to run when a contact event or interaction occurs, such as an agent accepting or disconnecting from a call or placing a customer on hold [Info](#)


Select event

Select an event hook

Default flow for Agent UI

Select a flow

Set manually

 Select a flow

This field cannot be empty.

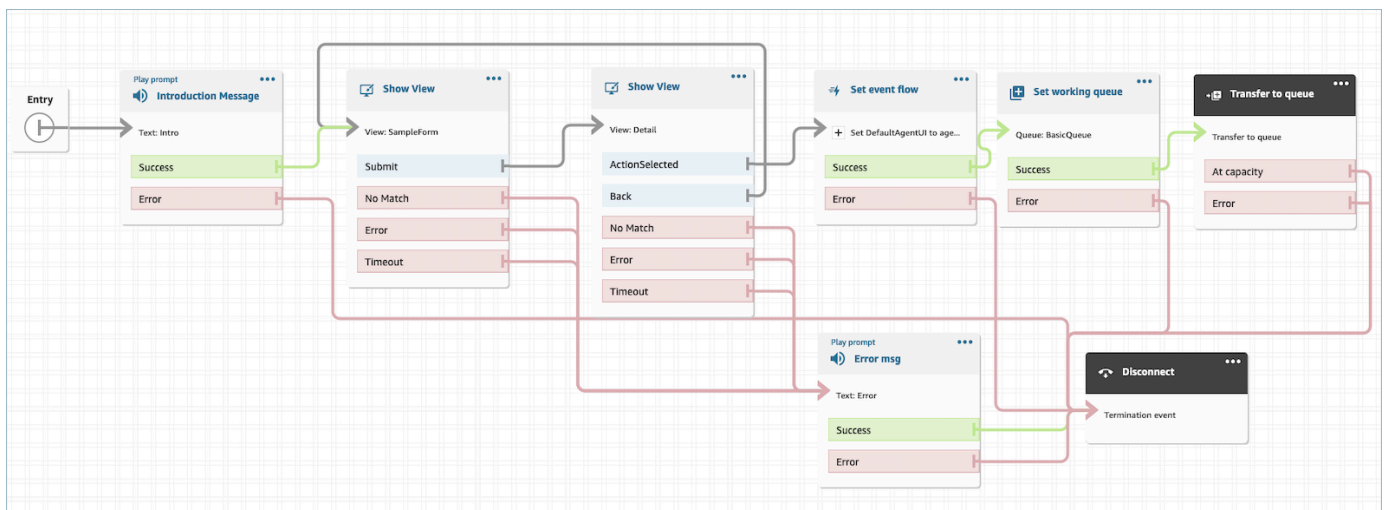
Set dynamically

Wie setzt man step-by-step Leitfäden in Chats ein

Sie können step-by-step Guides in Amazon Connect Connect-Chats aktivieren, um interaktive Self-Service-Erlebnisse zu schaffen. Mit dieser Funktion können Sie Kundenprobleme schneller lösen, indem sie den Kontext sammelt und an Ihre Agenten weiterleitet. Für ein besseres Konfigurationsmanagement können Sie Ihren Kunden denselben Leitfaden, den Sie für Ihre Agenten erstellt haben, zur Verfügung stellen.

step-by-step Guides in Amazon Connect Connect-Chats aktivieren

1. Stellen Sie sicher, dass Sie [step-by-step Guides](#) für Agenten aktiviert und konfiguriert haben. Nachdem Sie die Leitfäden konfiguriert haben, stellen Sie sicher, dass sie angezeigt werden, wenn ein Kontakt für einen Mitarbeiter reserviert ist, der ihn beantworten kann.
2. Richten Sie Ihren Flow so ein, dass er Ansichten im Chat-Flow aufruft, indem Sie den View-Block anzeigen verwenden, genauso wie Sie ihn für Ihren Agenten konfigurieren würden. Im folgenden Beispiel wird der Guide ausgelöst, wenn der Kunde die Chat-Blase auswählt. Der Flow durchläuft zwei Ansichten, bevor der Chat an einen Agenten übertragen wird.



3. Erstellen Sie auf der Admin-Seite ein gehostetes Chat-Widget. Stellen Sie den Chat-Flow auf den von Ihnen erstellten ein.

Communication options

Choose how your customers can engage with your widget



Chat

Enable a chat experience for your customers. [Learn more](#)

Add chat

This will allow your customers to start a chat.

Allow message receipts

Enable customers to see when messages have been delivered and read.

Chat contact flow

Select the contact flow to initiate for the inbound chat. This will define the experience for your customers when they begin a new chat.

LostLuggageCustomer



Required

Dieser gehostete Chat generiert ein Skript, das dem folgenden ähnelt:

```
<script type="text/javascript">
  (function(w, d, x, id){
    s=d.createElement('script');
    s.src='https://d38ij7tdo5kvz7.cloudfront.net/amazon-connect-chat-interface-client.js';
    s.async=1;
    s.id=id;
    d.getElementsByTagName('head')[0].appendChild(s);
    w[x] = w[x] || function() { (w[x].ac = w[x].ac || []).push(arguments) };
  })(window, document, 'amazon_connect', '0b68a091-3538-4dcd-888e-f3b3ae64c5aa');
  amazon_connect('styles', { iconType: 'CHAT', openChat: { color: '#ffffff',
  backgroundColor: '#123456' }, closeChat: { color: '#ffffff', backgroundColor:
  '#123456' } });
  amazon_connect('snippetId',
  'QVFJREFIZ3R0VzRTQkxzUnR6S1BPcXRseVB0UV1vWV1Fc1ZwZmJ5bWZUc1hHVU1SM0FHM3BsdU4yaTZVTW9jeTRqQ
  amazon_connect('supportedMessagingContentTypes', [ 'text/plain', 'text/
  markdown' ]));
</script>
```

Die letzte Zeile enthält eine Reihe erlaubter Nachrichten. Sie können interaktive Nachrichten hinzufügen, um Guides im Chat zu aktivieren. Beispielsweise:

```
amazon_connect('supportedMessagingContentTypes', ['text/plain',  
  'application/vnd.amazonaws.connect.message.interactive', 'application/  
vnd.amazonaws.connect.message.interactive.response']);
```

4. Fügen Sie Ihrer Liste der erlaubten URLs Folgendes hinzu, damit step-by-step Guides im Chat funktionieren können:

- *your-website-url*/views/renderer/

Wenn Sie einen CSP verwenden, damit das Chat-Widget auf Ihrer Website funktioniert, sollten Sie bereits über eine Cloudfront-URL verfügen. Beispielsweise:

- <https://unique-id.cloudfront.net/amazon-connect-chat-interface.js>

Note

Sie können Guides auch im Chat mit einem benutzerdefinierten Kommunikations-Widget verwenden. Weitere Informationen zum Hinzufügen von step-by-step Leitfäden zu Ihrem benutzerdefinierten Kommunikations-Widget finden Sie in der [Amazon Connect Connect-Chat-Oberfläche](#) auf Github.

Anzeigen von Kontaktattributen im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter

Ein einfacher Anwendungsfall von step-by-step Leitfäden besteht darin, Ihren Agenten zu Beginn eines Kontakts Kontaktattribute zu zeigen, um ihnen den Kontext zu geben, den sie zu Beginn des Kontakts benötigen, damit sie direkt mit der Problemlösung beginnen können. Diese Funktion wird manchmal auch als Bildschirm-Popupfenster bezeichnet. Zur Implementierung dieses Anwendungsfalls können Sie dem Beispiel zur Einrichtung einer Detailansicht folgen. Weitere Informationen finden Sie unter [Ansichtsressource](#).

Dispositioncodes

Ein einfacher Anwendungsfall von step-by-step Leitfäden besteht darin, dass ein Mitarbeiter am Ende des Kontakts einen Dispositioncode eingibt. Sie können Kundendienstmitarbeitern die Möglichkeit geben, am Ende eines Kontakts Dispositioncodes festzulegen oder andere zur Nachbereitung des Anrufs erforderliche Aufgaben zu erledigen, indem Sie einen Flow erstellen, der aus den Blöcken [Ansicht anzeigen](#) und [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#) besteht.

- Verwenden Sie den Block [Ansicht anzeigen](#), um eine Formular-Ansicht zu erstellen, die Kundendienstmitarbeitern Zugriff auf das erforderliche Eingabefeld gibt.
- Mit dem Block [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#) lässt sich die Antwort als Kontaktattribut speichern.

Darüber hinaus können Sie den Block [Aufrufen einer AWS Lambda -Funktion](#) verwenden, um die eingegebenen Daten an ein externes System zu senden.

Nachdem Sie Ihren Flow erstellt haben, können Sie dynamisch bestimmen, welcher am Ende eines Kontakts angezeigt werden soll, indem Sie die DisconnectFlowForAgentBenutzeroberfläche als benutzerdefiniertes Attribut in Ihren Kontaktabläufen festlegen. Solange dieses Attribut vor dem Ende eines Kontakts festgelegt wird, wird dieses Formular auf der Benutzeroberfläche für Kundendienstmitarbeiter angezeigt, wenn der Kontakt beendet wird.

Die folgende Abbildung zeigt die Seite „Eigenschaften“ für den Block [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#). Er ist so konfiguriert, dass die Antwort in einem benutzerdefinierten Attribut gespeichert wird.

Set contact attributes

Define and store key-value pairs as contact attributes. [Info](#)

i Contact attributes are accessible by other areas of Amazon Connect, such as the Contact Control Panel (CCP) and Contact Trace Records (CTRs).

Namespace
User defined

Value
DisconnectFlowForAgentUI

Set manually

Value
78598a99-2c07-4627-af8e-6d8ab28fd6

Set dynamically

PII-Schwärzung

Standardmäßig sind alle Informationen, die über einen Leitfaden weitergegeben werden, im Transkript des Kontaktdatensatzes enthalten. Um zu verhindern, dass personenbezogene Daten in Ihrem Kontaktdatensatz erscheinen, sollten Sie den [Block Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#) in Ihrem step-by-step Guide-Kontaktablauf verwenden, [Kontaktlinsen aktivieren](#) und die Schwärzung vertraulicher Daten aktivieren.

Vollständige Informationen zur Aktivierung der PII-Schwärzung finden Sie unter [Aktivieren der Redaktion sensibler Daten](#).

Integrieren Sie Anwendungen von Drittanbietern (3p-Apps) in den Arbeitsbereich für Agenten

Amazon Connect Agent Workspace ist eine einzige, intuitive Anwendung, die Ihren Agenten die Tools und step-by-step Anleitungen bietet, die sie benötigen, um Probleme effizient zu lösen, das Kundenerlebnis zu verbessern und das Onboarding zu beschleunigen. Neben der Verwendung von Erstanbieteranwendungen in Ihrem Arbeitsbereich für Agenten, wie Kundenprofile, Kundenvorgänge und Amazon Q in Connect, können Sie auch Anwendungen von Drittanbietern integrieren.

Sie können beispielsweise Ihr eigenes Reservierungssystem oder ein von einem Anbieter bereitgestelltes Metrik-Dashboard in den Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter in Amazon Connect integrieren.

Wenn Sie ein Entwickler sind, der daran interessiert ist, eine Drittanbieteranwendung zu entwickeln, finden Sie weitere Informationen im [Agent Workspace Developer Guide](#).

Inhalt

- [Onboarding von Drittanbieter-Anwendungen](#)
- [Sicherheitsprofilberechtigungen für Drittanbieteranwendungen](#)
- [Ereignisse und Anforderungen](#)
- [Zugriff auf Anwendungen von Drittanbietern im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter](#)
- [Richten Sie SSO Federation für Drittanbieteranwendungen ein](#)

- [Popup-Anwendungen auf dem Bildschirm](#)
- [Workshop zum Erstellen einer Drittanbieter-App](#)

Onboarding von Drittanbieter-Anwendungen

Voraussetzungen

Wenn Sie benutzerdefinierte IAM-Richtlinien verwenden, um den Zugriff auf Drittanbieter-Anwendungen zu verwalten, benötigen Ihre Benutzer die folgenden IAM-Berechtigungen, um eine Drittanbieter-Anwendung mithilfe der AWS-Konsole zu integrieren. Zusätzlich zu `AmazonConnect_FullAccess` benötigen Benutzer Folgendes:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Action": [
        "app-integrations:CreateApplication",
        "app-integrations:GetApplication",
        "iam:GetRolePolicy",
        "iam:PutRolePolicy",
        "iam>DeleteRolePolicy"
      ],
      "Resource": "arn:aws:app-integrations:<aws-region>:<aws-account-Id>:application/*",
      "Effect": "Allow"
    }
  ]
}
```

So integrieren Sie eine Drittanbieter-Anwendung

Note

Um Anwendungen von Drittanbietern in Ihre Instanzen zu integrieren, stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz eine Service-Linked Role (SLR) verwendet. Wenn Ihre Instanz derzeit keine Spiegelreflexkamera verwendet, Sie aber Anwendungen von Drittanbietern integrieren möchten, müssen Sie zu einer Spiegelreflexkamera migrieren. Anwendungen von Drittanbietern können nur in Instanzen integriert und verwendet werden, die eine Spiegelreflexkamera verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Für Instances, die vor Oktober 2018 erstellt wurden](#).

1. Öffnen Sie die [Konsole von Amazon Connect](https://console.aws.amazon.com/connect/) (<https://console.aws.amazon.com/connect/>).
2. Klicken Sie im Navigationsbereich links auf Anwendungen von Drittanbietern. Wenn Sie dieses Menü nicht sehen, liegt das daran, dass es in Ihrer Region nicht verfügbar ist. Informationen zu den Regionen, in denen diese Funktion verfügbar ist, finden Sie unter [Verfügbarkeit von Amazon Connect Funktionen nach Regionen](#).
3. Wählen Sie auf der Seite Anwendungen von Drittanbietern die Option Anwendung hinzufügen aus.

Amazon Connect > Third-party applications

Enhance the agent workspace experience with third-party apps.

Third-party applications Add application

You can add any applications that you want to bring into the Amazon Connect agent workspace.

Applications (3) View details Edit

Search applications

Display name	Namespace	Associated instances	Last updated
Maps	sample.maps	1 instances	9/14/2023
Notes	sample.connect.notes	1 instances	8/23/2023
Scheduling	sample.notes	1 instances	9/15/2023

Enable Dark Mode

Use System Preferences

4. Geben Sie auf der Seite Anwendung hinzuzufügen Folgendes ein:

a. Grundlegende Informationen

- i. **Anzeigename:** Ein benutzerfreundlicher Name für die Anwendung. Dieser Name wird in Sicherheitsprofilen und außerdem Kundendienstmitarbeitern auf der Registerkarte im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter angezeigt. Sie können diesen Namen an dieser Stelle jederzeit ändern.
- ii. **Namespace:** Der offizielle Name, der für Ihre Anwendung eindeutig ist. Wenn Sie nur eine Anwendung pro Zugriffs-URL haben, empfehlen wir Ihnen, den Ursprung der Zugriffs-URL zu verwenden. Dieser Name kann nicht geändert werden.
- iii. **Beschreibung (optional):** Sie können optional eine Beschreibung für diese Anwendung angeben. Diese Beschreibung wird Kundendienstmitarbeitern nicht angezeigt.

b. Access

- i. **Zugriffs-URL:** Dies ist die URL, unter der Ihre Anwendung gehostet wird. Die URL muss sicher sein und mit „https“ beginnen, es sei denn, es handelt sich um einen lokalen Host.

 Note

Nicht alle URLs können mit einem iframe versehen werden. Im Folgenden finden Sie zwei Möglichkeiten, wie Sie prüfen können, ob die URL mit einem iframe versehen werden kann:

- i. Sie können das Drittanbieter-Tool [Iframe Tester](#) verwenden, um zu prüfen, ob eine URL mit einem iframe versehen werden kann.
 - A. Wenn eine URL mit einem iframe versehen werden kann, wird sie in einer Vorschau auf dieser Seite gerendert.
 - B. Wenn eine URL nicht mit einem iframe versehen werden kann, wird in der Vorschau auf dieser Seite ein Fehler angezeigt.
 - Es ist möglich, dass auf dieser Website ein Fehler angezeigt wird und die App trotzdem im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter mit einem iframe versehen werden kann. Das liegt daran, dass der App-Entwickler seine App so sperren kann, dass sie nur in den Arbeitsbereich eingebettet werden kann und sonst nirgends. Wenn Sie diese App von einem App-Entwickler erhalten haben, empfehlen wir, trotzdem zu versuchen, diese App in den Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter zu integrieren.
- ii. Für technische versierte Benutzer: Prüfen Sie den Inhalt der Sicherheitsrichtlinien der Anwendung, die Sie integrieren möchten.
 - A. Firefox: Dreistrich-Menü > Weitere Werkzeuge > Werkzeuge für Web-Entwickler > Netzwerk
 - B. Chrome: Dreipunkt-Menü > Weitere Tools > Entwicklertools > Netzwerk
 - C. Andere Browser: Suchen Sie in den Entwicklertools nach den Netzwerkeinstellungen.
 - D. Die Richtlinie für den Framevorgänger in den Inhaltssicherheitsrichtlinien sollte `https://your-instance.my.connect.aws` sein.

- Wenn die Richtlinie `same origin` oder `deny` lautet, kann diese URL nicht von AWS/Amazon Connect mit einem `iframe` versehen werden

Sie haben folgende Möglichkeiten, wenn die App nicht mit einem `iframe` versehen werden kann:

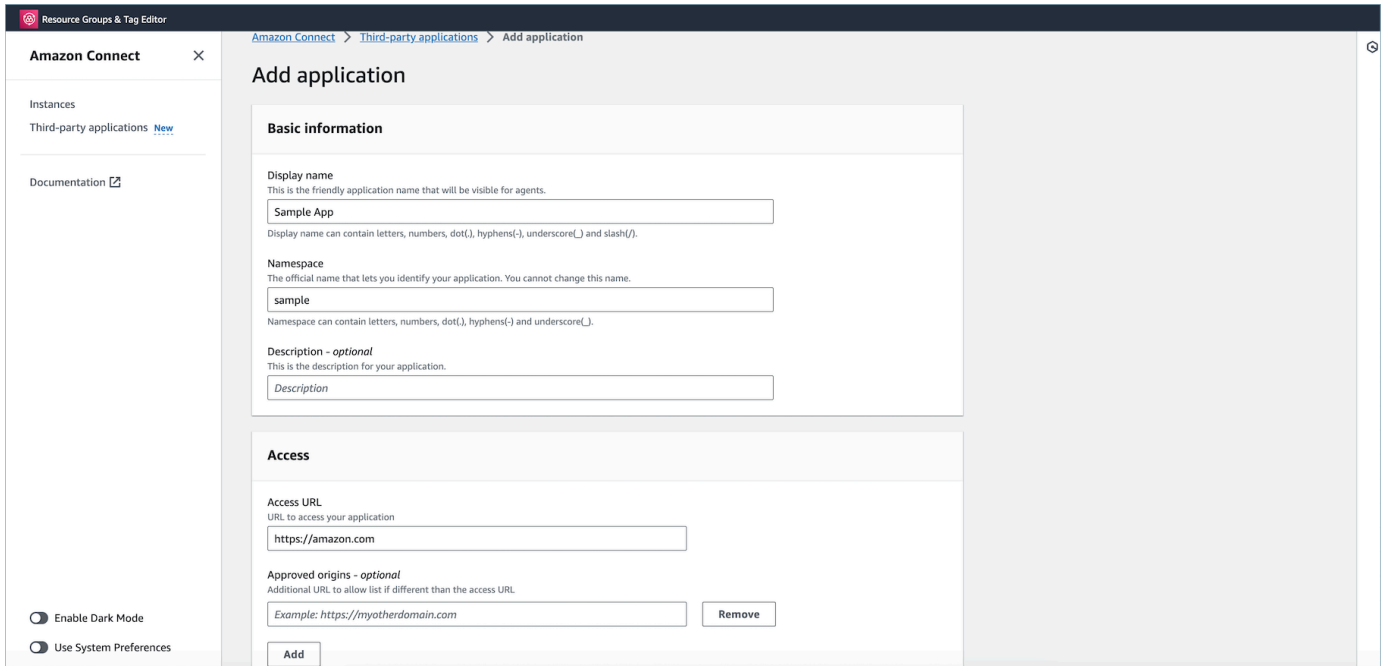
- Wenn Sie die App/URL verwalten, können Sie die Inhaltssicherheitsrichtlinie der App aktualisieren. Folgen Sie dabei [diesen bewährten Methoden für App-Entwickler](#) und stellen Sie sicher, dass Apps nur in den Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter von Connect eingebettet werden können.
- Wenn Sie die App/URL nicht verwalten, können Sie versuchen, den App-Entwickler zu kontaktieren und ihn zu bitten, die Inhaltssicherheitsrichtlinie der App zu aktualisieren.

- ii. Genehmigte Ursprünge (optional): URLs auf Zulassungsliste, die zugelassen werden sollen, wenn sie sich von der Zugriffs-URL unterscheiden. Die URL muss sicher sein und mit „https“ beginnen, es sei denn, es handelt sich um einen lokalen Host.
- c. Fügen Sie Berechtigungen zu [Ereignissen und Anforderungen](#) hinzu.

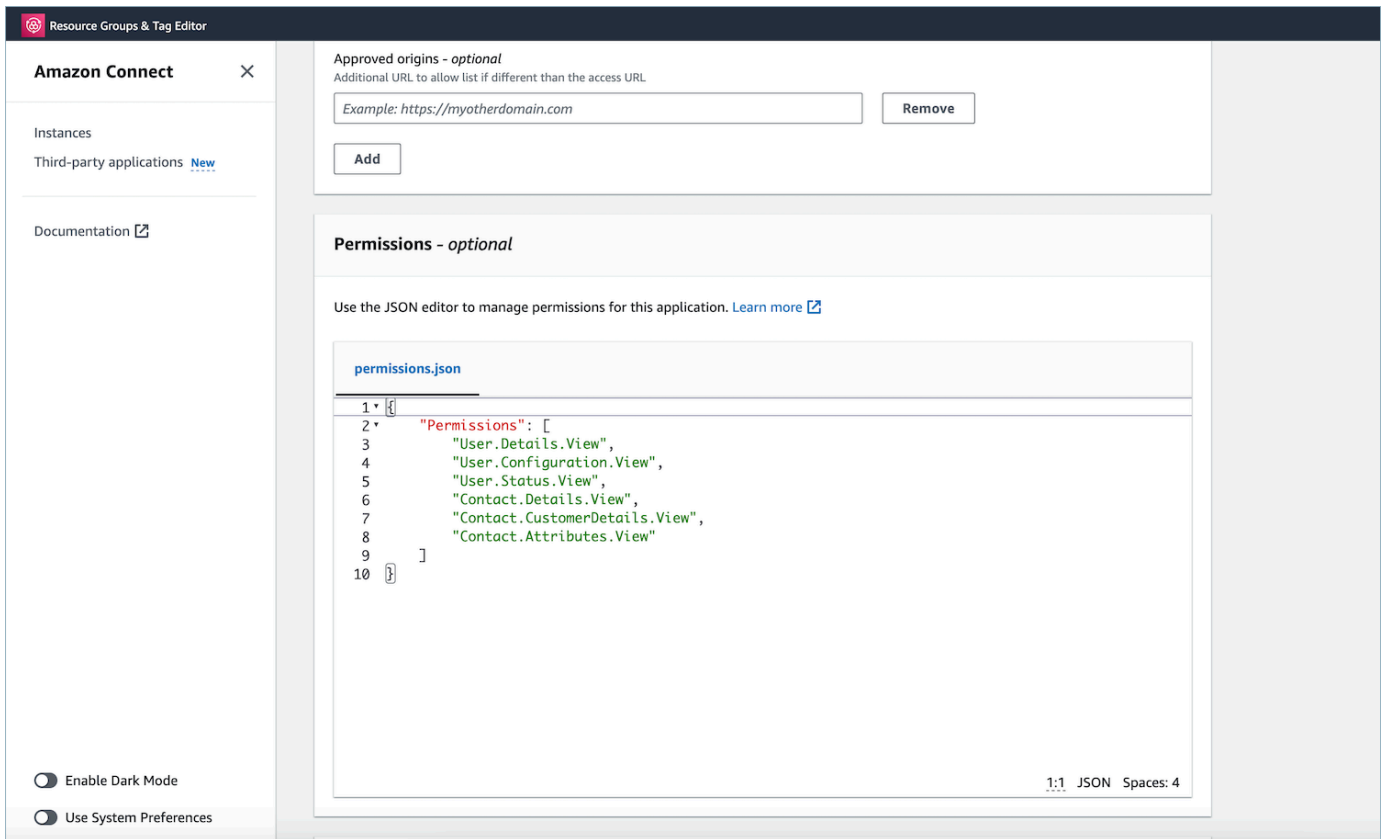
Im Folgenden finden Sie ein Beispiel dafür, wie Sie mithilfe der AWS -Konsole eine neue Anwendung einbinden und ihr Berechtigungen zuweisen können. In diesem Beispiel werden der Anwendung sechs verschiedene Berechtigungen zugewiesen.

Bereitstellung grundlegender Informationen und Zugangsdetails

- d. Instance-Zuordnung
 - i. Sie können jeder Instance innerhalb dieser Kontoregion Zugriff auf diese Anwendung gewähren.
 - ii. Die Zuordnung der Anwendung zu einer Instance ist zwar optional, Sie können sie jedoch erst verwenden, nachdem Sie sie mindestens einer Instance zugeordnet haben.

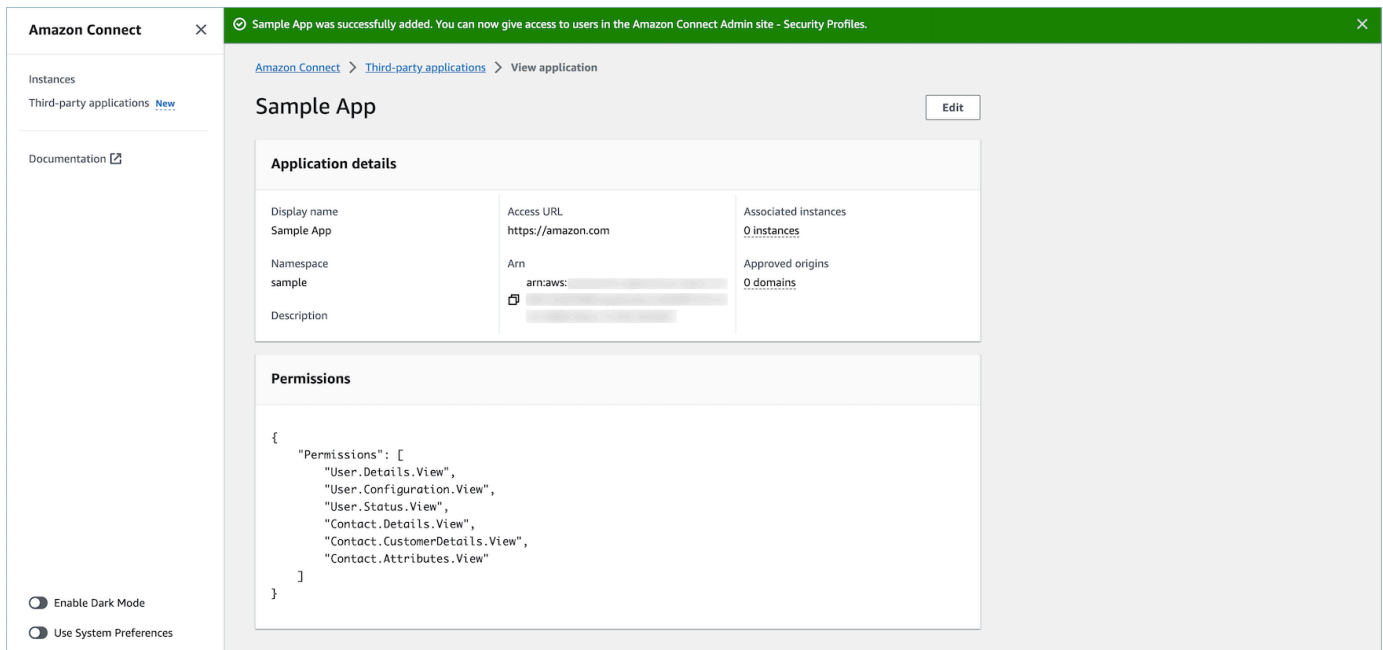


Erteilen von Berechtigungen für die Anwendung zur Workspace-Datenintegration



5. Wählen Sie Speichern.

6. Wenn die Anwendung erfolgreich erstellt wurde, werden Sie auf die Seite Anwendungen von Drittanbietern zurückgeleitet. Dort wird ein Banner mit dem Hinweis angezeigt, dass der Vorgang erfolgreich war, und die Anwendung ist in der Liste enthalten.



The screenshot shows the Amazon Connect console interface. At the top, a green notification banner states: "Sample App was successfully added. You can now give access to users in the Amazon Connect Admin site - Security Profiles." Below this, the breadcrumb navigation reads "Amazon Connect > Third-party applications > View application". The main content area is titled "Sample App" and includes an "Edit" button. The "Application details" section is organized into three columns:

Display name	Access URL	Associated instances
Sample App	https://amazon.com	0 instances
Namespace	Arn	Approved origins
sample	arn:aws: [redacted]	0 domains
Description	[redacted]	

Below the details is the "Permissions" section, which displays a JSON configuration:

```
{
  "Permissions": [
    "User.Details.View",
    "User.Configuration.View",
    "User.Status.View",
    "Contact.Details.View",
    "Contact.CustomerDetails.View",
    "Contact.Attributes.View"
  ]
}
```

At the bottom left of the console, there are two toggle switches: "Enable Dark Mode" and "Use System Preferences".

Sie können bestimmte Attribute einer vorhandenen App bearbeiten, z. B. ihren Anzeigenamen, ihre Zugriffs-URL und ihre Berechtigungen.

- Wenn beim Erstellen der Anwendung oder beim Zuordnen der Anwendung zu einer Instance ein Fehler aufgetreten ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt und Sie können die entsprechende Maßnahme ergreifen, um das Problem zu beheben.

Löschen von Anwendungen Dritter

Wenn Sie eine Drittanbieteranwendung in der absehbaren Zukunft nicht benötigen werden, können Sie sie löschen. Wenn Sie sie vorübergehend nicht, sie aber in absehbarer Zeit erneut verwenden möchten, empfehlen wir, die Verbindung zu einer Instance zu trennen, um zu vermeiden, dass Sie sie erneut hinzufügen müssen. Um Drittanbieteranwendungen zu löschen, navigieren Sie zur AWS Konsole, wählen Sie eine Anwendung aus und wählen Sie Löschen.

Fehlersuche

- Der Vorgang schlägt fehl, wenn die Anwendung mit einer Instance verknüpft ist. Sie müssen die Anwendung zunächst von jeder Instance trennen. Dann können Sie zurückkommen und löschen.

Tip

Wenn Sie eine Anwendung vor dem 15. Dezember 2023 erstellt haben, können Probleme auftreten, wenn Sie die Zuordnung der Anwendung zu (einer) Instanc(es) aktualisieren. Dies liegt daran, dass Sie Ihre IAM-Richtlinie aktualisieren müssen.

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. At the top, a red error banner states: "We found some issues with following instances: example-instance InvalidRequestException: User: arn:aws:iam::123456789012:user/example-user is not authorized to perform: app-integrations:DeleteApplicationAssociation on resource: arn:aws:app-integrations:us-west-2:123456789012:application-association/e31d5ed7-ee26-424-bd2c-ce6a1563c872/01328cc0-b140-488a-82ca-34a5d4fc7d with an explicit deny". Below the error, the breadcrumb navigation shows "Amazon Connect > Third-party applications > Edit application". The main content area is titled "Edit application" and has a "Basic information" section.

Ihre IAM-Richtlinie muss so aktualisiert werden, dass sie die folgenden Berechtigungen enthält:

- `app-integrations:CreateApplicationAssociation`
- `app-integrations>DeleteApplicationAssociation`

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Action": [
        "app-integrations:CreateApplication",
        "app-integrations:GetApplication"
      ],
      "Resource": "arn:aws:app-integrations:<aws-region>:<aws-account-Id>:application/*",
      "Effect": "Allow"
    },
    {
      "Action": [
        "app-integrations:CreateApplicationAssociation",
        "app-integrations>DeleteApplicationAssociation"
      ],
      "Resource": "arn:aws:app-integrations:<aws-region>:<aws-account-Id>:application-association/*",
      "Effect": "Allow"
    }
  ]
}
```

```
    },
    {
      "Action": [
        "iam:GetRolePolicy",
        "iam:PutRolePolicy",
        "iam>DeleteRolePolicy"
      ],
      "Resource": "arn:aws:iam::<aws-account-Id>:role/aws-service-role/
connect.amazonaws.com/AWSServiceRoleForAmazonConnect_*",
      "Effect": "Allow"
    }
  ]
}
```

Sicherheitsprofilberechtigungen für Drittanbieteranwendungen

In diesem Artikel werden die Sicherheitsprofilberechtigungen beschrieben, die für den Zugriff auf Drittanbieter-Anwendungen erforderlich sind, für die Sie ein Onboarding und eine Zuordnung vorgenommen haben. Eine Liste der Berechtigungen für Drittanbieteranwendungen und deren API-Namen finden Sie unter [Liste der Berechtigungen für Sicherheitsprofile](#).

Berechtigungen für Anwendungen von Drittanbietern

Note

Nachdem Sie eine Anwendung einer Instance zugeordnet haben, müssen Sie möglicherweise bis zu 10 Minuten warten, bis die Anwendung im Sicherheitsprofilmenü Anwendungen für Kundendienstmitarbeiter erscheint.

Alle Anwendungen, die Sie in Ihre Amazon Connect Instanz integriert AWS und mit ihr verknüpft haben, werden im Agent-Anwendungsmenü der Sicherheitsprofile angezeigt, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:

Agent Applications

These permissions are for agent experiences.

Type	All	Access	View	Edit	Create	Delete
Wisdom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Custom views ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maps	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Notes	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ⓘ Note

Sie müssen außerdem Zugriff auf das CCP gewähren, damit das App-Launcher-Menü angezeigt wird.

Contact Control Panel (CCP)

This allows various levels of access to the Call Control Panel (CCP).

Type	Access
Access Contact Control Panel	<input checked="" type="checkbox"/>

Nachdem Sie die entsprechenden Berechtigungen erteilt haben, können Sie überprüfen, wie das geht. [Zugriff auf Anwendungen von Drittanbietern im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter](#)

Ereignisse und Anforderungen

App-Berechtigungen

ⓘ Note

Wenn Sie Entwickler sind, erfahren Sie [hier](#), wie Sie Anwendungen erstellen, die auf Ereignisse reagieren.

Wenn Sie die Anwendungen mithilfe der API oder der OnboardingUI in der AWS -Konsole einbinden, müssen Sie Drittanbieteranwendungen ausdrücklich Berechtigungen für Amazon-Connect-Daten erteilen. Sie können auch die Berechtigungen für eine bestehende App bearbeiten.

Um zu verstehen, welche Auswirkungen die Vergabe einer bestimmten Berechtigung hat, lesen Sie sich bitte die unten stehenden Berechtigungen, die Beschreibung und die entsprechenden Anforderungen und Ereignisse durch. Ein Beispiel: Wenn Sie der Anwendung die Berechtigung `User.Details.View` zuweisen, kann sie die folgenden Anforderungen stellen: `agent.getName` und `agent.getARN`. Wenn Ihre App versucht, ein Ereignis zu abonnieren oder Daten anzufordern, für die sie keine Berechtigung hat, funktioniert Ihre App möglicherweise nicht wie vorgesehen. Weitere Informationen zu den einzelnen Anforderungen und Ereignissen finden Sie in der [API-Referenz](#).

Berechtigung	Beschreibung	Anforderungen	Ereignisse
<code>User.Details.View</code>	Details zum Kundendienstmitarbeiter, wie z. B. sein vollständiger Name und Benutzer-ARN	<code>agent.getName</code> <code>agent.getARN</code>	
<code>User.Configuration.View</code>	Konfigurationsinformationen über den Kundendienstmitarbeiter, z. B. das zugehörige Routing-Profil	<code>Agent/Abruf RoutingProfile</code> <code>Agent/Abruf ChannelConcurrency</code> <code>Agent/Abruf DialableCountries</code> <code>agent.getExtension</code> Sprache abrufen	auf <code>LanguageChanged</code>
<code>User.Status.View</code>	Details zum Kundendienstmitarbeiter	<code>agent.getState</code>	<code>Agent/am StateChanged</code>

Berechtigung	Beschreibung	Anforderungen	Ereignisse
Contact.Details.View	Details zu dem im Workspace verfügbaren Kontakt	kontaktieren/ID abrufen InitialContact contact/getType kontaktieren/abrufen StateDuration contact/getQueue kontaktieren/abrufen QueueTimestamp	contact/onDestroyed contact/onMissed kontakt/am StartingAcw Kontakt/onVerbunden
Kontakt. CustomerDetails. Ansehen	Details zu Ihren Kunden, z. B. die Telefonnummer, von der aus sie anrufen (nur Spracheingabe)	kontaktieren/abrufen PhoneNumber	
Contact.Attributes.View	Metadaten zu dem Kontakt	contact/getAttribute contact/getAttributes	

Zugriff auf Anwendungen von Drittanbietern im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter

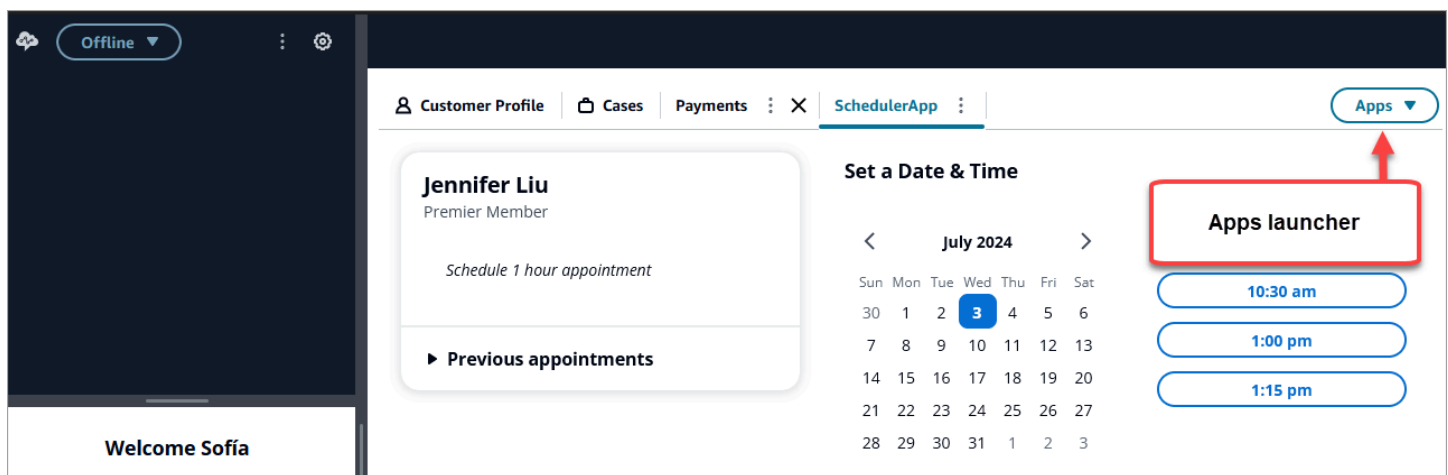
Wissenswertes

- Wir sind uns der Google Chrome Third-Party Cookies Deprecation (3PCD) bewusst, die sich auf die Benutzerumgebung mit Drittanbieteranwendungen auswirken kann. Wenn Sie Apps von Drittanbietern im Amazon-Connect-Agent-Arbeitsbereich im Chrome-Browser verwenden, empfehlen wir Ihnen, Folgendes zu tun:
 - Temporäre Lösung: Aktualisieren der [Enterprise-Chrome-Richtlinien](#)). Sie können die BlockThirdPartyCookies-Richtlinie auf „false“ setzen und so verhindern, dass die Umgebung für Kundendienstmitarbeiter aufgrund der 3P Cookie Deprecation sofort beeinträchtigt wird.

- Dauerhafte Lösung: Wir empfehlen App-Entwicklern, sich an [bewährte Methoden](#) zu halten, damit auch weiterhin Drittanbieter-Cookies weitergegeben werden.
- Sie müssen [die Anwendung integriert](#) haben und der Agent muss mithilfe von [Sicherheitsprofilen Zugriff auf die Anwendung](#) haben. Kundendienstmitarbeiter müssen außerdem Zugriff auf das CCP haben, damit der Anwendungs-Launcher erscheint.

Verwenden Sie den App Launcher, um auf Anwendungen von Drittanbietern zuzugreifen

Agenten können im Arbeitsbereich für Agenten mithilfe des Apps-Launchers auf Anwendungen von Drittanbietern zugreifen, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Der Apps-Launcher wird im Arbeitsbereich für Agenten angezeigt, nachdem Sie Ihre [Drittanbieter-App](#) erfolgreich integriert haben.



Der App Launcher zeigt eine Liste von Anwendungen an, auf die der Agent Zugriff hat.

Der Agent kann Anwendungen starten, wenn er keine Kontakte hat (er befindet sich im Ruhezustand) oder wenn er sich in einem Kontakt befindet (Anruf, Chat oder Aufgabe). Nachdem eine App für einen bestimmten Kontakt geöffnet wurde, bleibt sie geöffnet, bis dieser Kontakt geschlossen wird.

Erforderliche Sicherheitsprofilberechtigungen für den Zugriff auf Anwendungen von Drittanbietern

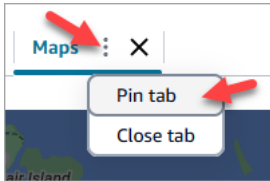
Agenten benötigen die folgenden Sicherheitsprofilberechtigungen, um auf Apps von Drittanbietern zugreifen zu können:

- Wenden Sie sich an das Control Panel (CCP) — Greifen Sie auf das CCP zu

- Zugriff auf mindestens eine Drittanbieteranwendung — sie wird auf der Sicherheitsprofilseite angezeigt, nachdem Sie Ihre Drittanbieter-App erfolgreich [integriert haben](#).

Apps an den Arbeitsbereich für Agenten anheften

Agenten können eine App als geöffnet anheften. Wählen Sie auf der Registerkarte Apps das Symbol Mehr und dann die Registerkarte Anheften aus, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

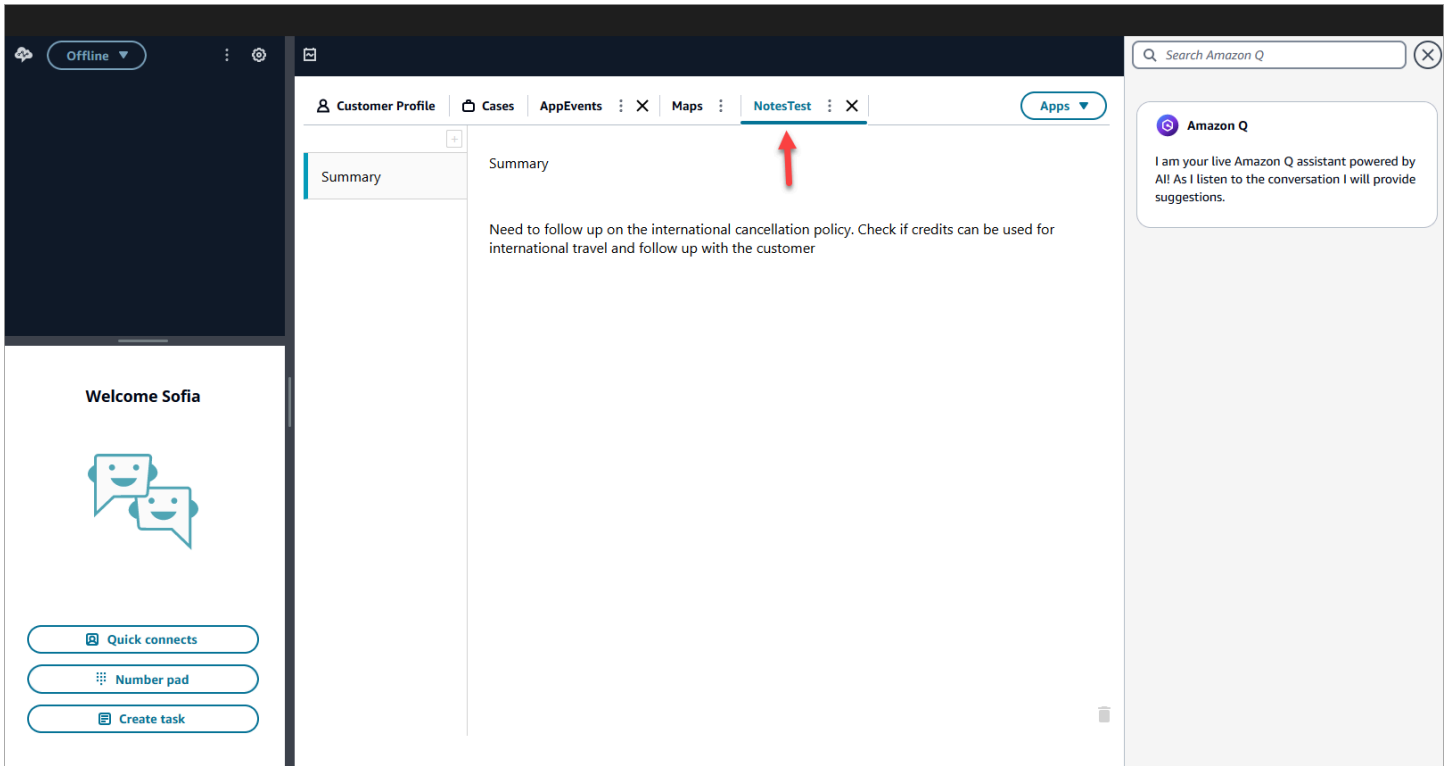


Nachdem eine App angeheftet wurde, bleibt sie im Ruhezustand geöffnet und öffnet sich für alle eingehenden Kontakte. Die App bleibt für diesen Benutzer und Browser angeheftet, bis der Benutzer die Cookies im Browser löscht.

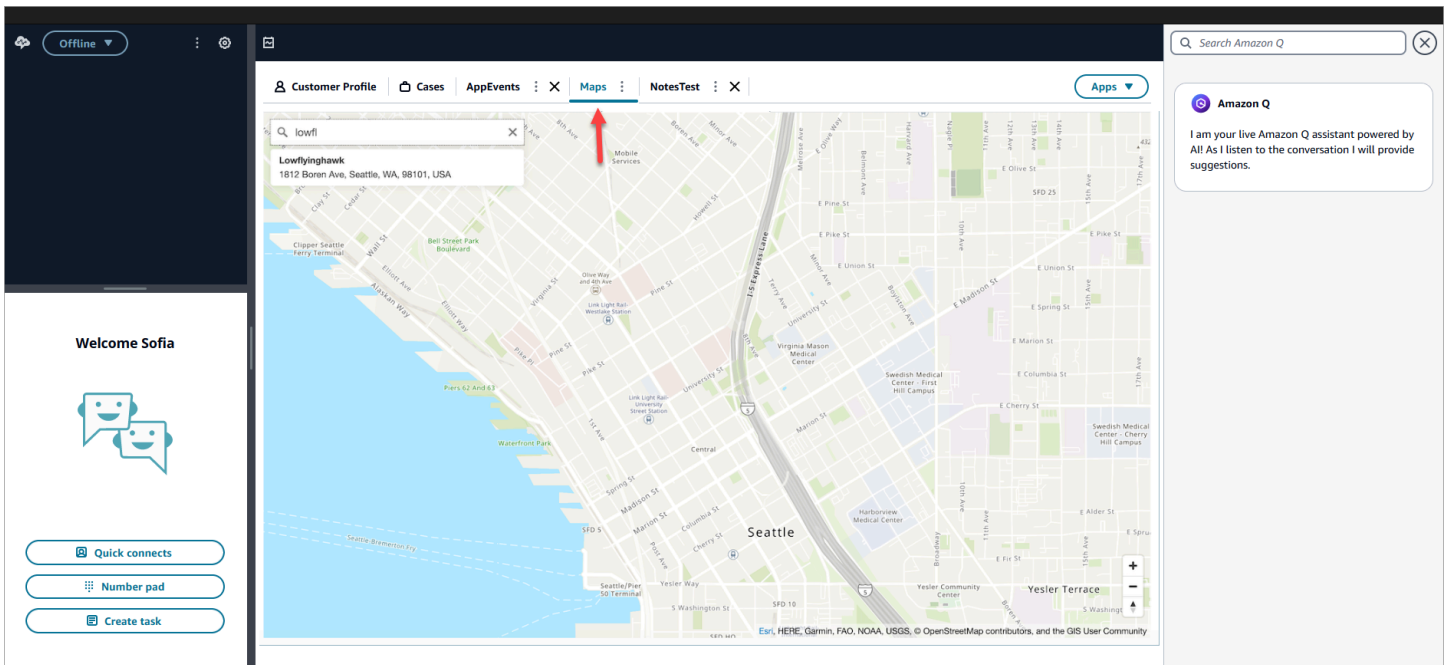
Ein Agent kann den Tab lösen, wenn er nicht mehr möchte, dass diese App immer geöffnet ist. Er kann die App weiterhin nach Bedarf öffnen und schließen.

Beispiele für Apps, die an den Arbeitsbereich für Agenten angeheftet sind

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Drittanbieter-App mit dem Namen NoteTest, die an den Arbeitsbereich für Agenten angeheftet ist.



Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Drittanbieter-App namens Maps, die an den Arbeitsbereich für Agenten angeheftet ist.



Richten Sie SSO Federation für Drittanbieteranwendungen ein

Ein Benutzer kann Single-Sign-On verwenden, um sich mit mehreren Drittanbieteranwendungen zu verbinden, die in seiner Amazon Connect Instanz eingerichtet wurden, ohne sich für jede Anwendung separat authentifizieren zu müssen.

Note

Ihre Drittanbieteranwendung (3P) kann den Anmeldevorgang innerhalb eines Iframes nahtlos abschließen, vorausgesetzt, der Identity Provider unterstützt das iFraming seiner Anmeldeseite. Ausführliche Informationen zu den Iframing-Funktionen finden Sie in den Identity Provider-Leitfäden.

Richten Sie SSO für Apps von Drittanbietern ein, die in Ihren Instanzen vorhanden sind Amazon Connect

1. Richten Sie einen Identitätsanbieter ein oder verwenden Sie einen vorhandenen Identitätsanbieter.
2. Richten Sie Benutzer innerhalb des Identity Providers ein.
3. Richten Sie eine Amazon Connect Connect-Instanz ein und [SAML mit IAM für Amazon Connect konfigurieren](#).
4. Richten Sie andere Anwendungen in Ihrem Identity Provider ein, die Sie in Ihre Amazon Connect Connect-Instance integrieren werden.
5. Ordnen Sie jede einzelne Benutzeridentität allen Anwendungen innerhalb des Identity Providers zu, die in Ihre Amazon Connect Connect-Instance integriert werden. Sie können kontrollieren, welcher Agent Zugriff auf eine Anwendung im Amazon Connect Connect-Agentenarbeitsbereich hat, indem Sie detailliertere anwendungsspezifische Berechtigungen in Sicherheitsprofilen bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Drittanbieteranwendungen](#).
6. Nachdem sich ein Benutzer bei seinem Identity Provider angemeldet hat, kann er sich mit seiner Amazon Connect-Instance verbinden, in der Drittanbieteranwendungen konfiguriert sind, und er kann sich mit jeder Anwendung verbinden (sofern die Anwendung für SSO eingerichtet wurde), ohne seinen Benutzernamen und sein Passwort angeben zu müssen.

Verwenden von Amazon Q in Connect zur Unterstützung der Kundendienstmitarbeiter in Echtzeit, gestützt durch generative KI

Note

Bereitgestellt von Amazon Bedrock: AWS implementiert [automatisierte Missbrauchserkennung](#). Da Amazon Q in Connect auf Amazon Bedrock entwickelt wurde, können Benutzer die in Amazon Bedrock implementierten Kontrollen zur Durchsetzung von Sicherheit und dem verantwortungsvollen Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) in vollem Umfang nutzen.

Amazon Q in Connect ist ein Kundenservice-Assistent auf der Grundlage generativer KI. Es handelt sich dabei um eine durch LLM erweiterte Entwicklung von Amazon Connect Wisdom, die Echtzeit-Empfehlungen liefert, damit Kundendienstmitarbeiter des Kontaktcenters Kundenprobleme schnell und präzise lösen können.

Amazon Q in Connect erkennt mithilfe von Konversationsanalysen und natürlichem Sprachverständnis (NLU) automatisch die Absichten von Kunden bei Anrufen und Chats. Kundendienstmitarbeiter erhalten umgehend generative Antworten und Aktionsvorschläge in Echtzeit. Dazu gehören auch Links zu relevanten Dokumenten und Artikeln.

Kundendienstmitarbeiter erhalten nicht nur automatische Empfehlungen, sondern können Amazon Q auch direkt in natürlicher Sprache oder mit Stichworten abfragen, um Kundenanfragen zu beantworten. Amazon Q funktioniert direkt im Arbeitsbereich für Amazon Connect Agenten.

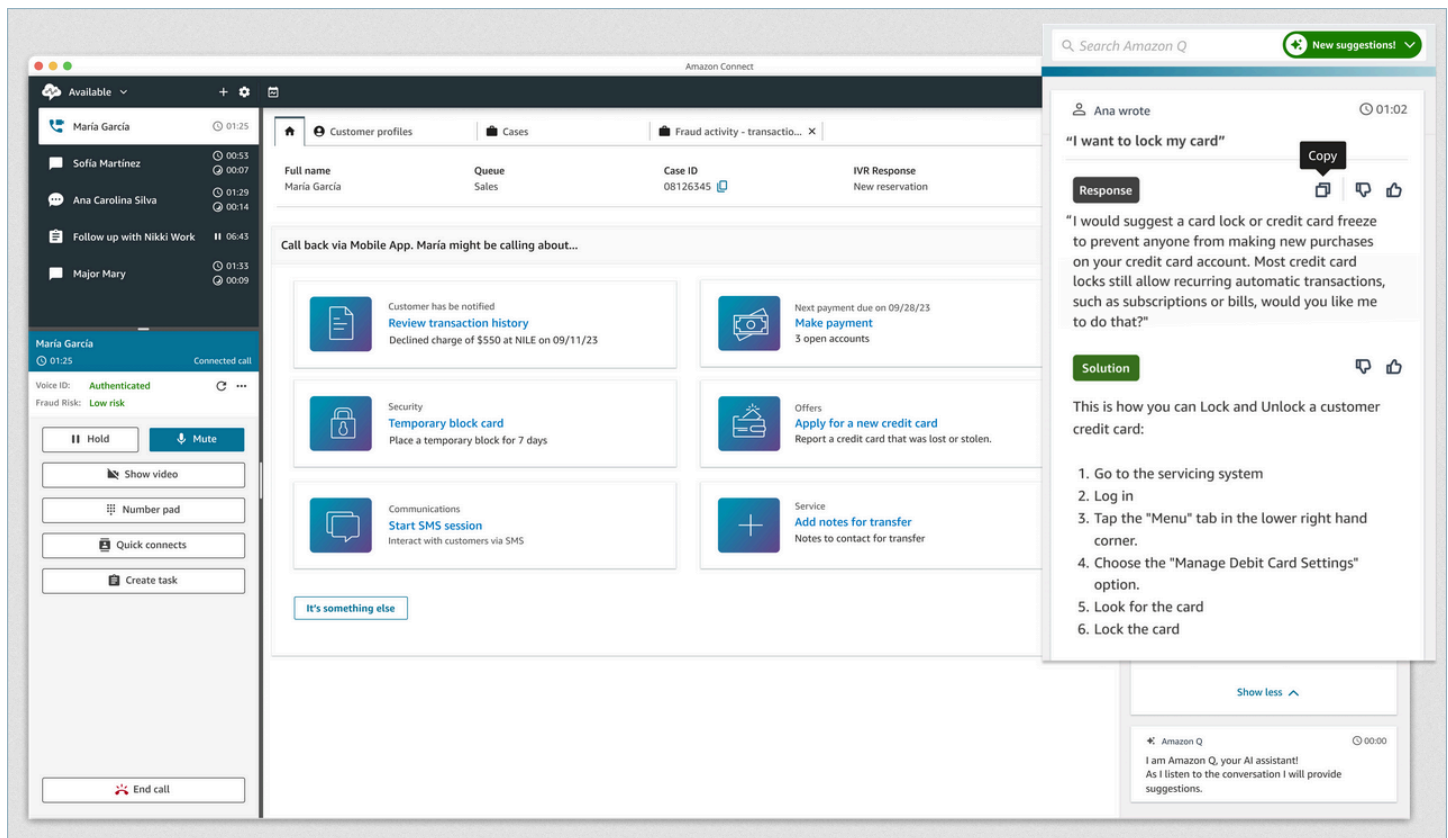
Amazon Q in Connect ist über eine API verfügbar und kann in einem vorhandenen Workspace für Kundendienstmitarbeiter verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie im [Amazon-Q-in-Connect-API-Referenzhandbuch](#).

Note

Um Amazon Q in Connect bei Anrufen verwenden zu können, müssen Sie Amazon Connect Contact Lens aktivieren. Contact Lens ist nicht erforderlich, um Amazon Q in Connect mit Chats zu verwenden.

Amazon Q in Connect kann DSGVO-konform verwendet werden und ist HIPAA-fähig.

Die folgende Abbildung zeigt, wie ein Artikel in der Kundendienstmitarbeiteranwendung erscheinen kann, wenn der Mitarbeiter gerade telefoniert.



1. Der Kundendienstmitarbeiter ist gerade in einem Gespräch.
2. Der Kundendienstmitarbeiter kann Fragen in natürlicher Sprache stellen.
3. Amazon Q in Connect bietet eine Antwort, die der Kundendienstmitarbeiter direkt an den Kunden weitergeben kann. Der Kundendienstmitarbeiter kann die Antwort beispielsweise kopieren und in einen Chat einfügen oder während des Anrufs vorlesen.
4. Amazon Q in Connect bietet dem Kundendienstmitarbeiter weitere Informationen, z. B. eine Zusammenfassung der Lösung oder der nächsten Schritte, die er ergreifen sollte.
5. Amazon Q in Connect bietet Links zu bestimmten Artikeln.

Aktivieren von Amazon Q in Connect für Ihre Instance

Sie können die folgenden Methoden verwenden, um Amazon Q in Connect zu aktivieren

- Über die neue Amazon-Connect-Konsole. Es gibt Anweisungen auf dieser Seite.
- Verwenden Sie die [Amazon-Q-in-Connect-API](#), um Inhalte aufzunehmen.

In den folgenden Abschnitten wird erklärt, wie Sie die Amazon Connect Connect-Konsole verwenden, um Amazon Q in Connect zu aktivieren. Folgen Sie ihnen in der angegebenen Reihenfolge. Wenn Sie die Amazon Q in Connect API verwenden möchten, gehen wir davon aus, dass Sie über die erforderlichen Programmierkenntnisse verfügen.

Themen

- [Unterstützte Inhaltstypen](#)
- [Überblick über die Integration](#)
- [Bevor Sie beginnen](#)
- [Schritt 1: Erstellen Sie eine Amazon Q in Connect-Domain](#)
- [Schritt 2: Verschlüsseln Sie die Domain](#)
- [Schritt 3: Erstellen Sie eine Integration \(Wissensdatenbank\)](#)
- [Schritt 4: Konfigurieren Ihres Flows für Amazon Q in Connect](#)
- [Wann wurde Ihre Wissensdatenbank zuletzt aktualisiert?](#)

Unterstützte Inhaltstypen

Amazon Q in Connect unterstützt die Aufnahme von HTML-, Word-, PDF- und Textdateien bis zu 1 MB. Beachten Sie Folgendes:

- Einfache Textdateien müssen in UTF-8 sein.
- Word-Dokumente müssen im DOCX-Format vorliegen.
- Word-Dokumente werden automatisch in vereinfachtes HTML konvertiert und behalten die Schriftfamilie, Größe, Farbe, Hervorhebung, Ausrichtung oder andere Formatierungen wie Hintergrundfarben, Kopf- oder Fußzeilen des Quelldokuments nicht bei.
- PDF-Dateien können nicht verschlüsselt oder kennwortgeschützt werden.
- In PDF-Dateien eingebettete Aktionen und Skripts werden nicht unterstützt.

Eine Liste der einstellbaren Kontingente, z. B. die Anzahl der Schnellantworten pro Wissensdatenbank, finden Sie unter [Servicekontingente für Amazon Q in Connect](#)

Überblick über die Integration

Gehen Sie wie folgt vor, um Amazon Q in Connect zu aktivieren:

1. Erstellen Sie eine Amazon Q in Connect-Domain (Assistent). Eine Domain besteht aus einer einzigen Wissensdatenbank wie Salesforce Zendesk.
2. Erstellen Sie einen Verschlüsselungsschlüssel, um die Auszüge zu verschlüsseln, die in den Empfehlungen an den Agenten enthalten sind.
3. Erstellen Sie eine Wissensdatenbank mit externen Daten:
 - Fügen Sie Datenintegrationen aus Amazon S3, Microsoft SharePoint Online [ServiceNow](#), [Salesforce](#) und ZenDesk mithilfe vordefinierter Konnektoren in der Amazon Connect Connect-Konsole hinzu.
 - Verschlüsseln Sie den Inhalt, der aus diesen Anwendungen importiert wird, mit einem KMS-Schlüssel.
 - Geben Sie für bestimmte Integrationen die Synchronisierungshäufigkeit an.
 - Überprüfen Sie die Integration.
4. Konfigurieren Sie Ihren Kontaktablauf.
5. Weisen Sie Berechtigungen zu.

Bevor Sie beginnen

Im Folgenden finden Sie eine Übersicht der wichtigsten Konzepte und der Informationen, nach denen Sie während des Einrichtungsvorgangs gefragt werden.

Über die Amazon-Q-in-Connect-Domain

Wenn Sie Amazon Q in Connect aktivieren, erstellen Sie eine Amazon Q in Connect-Domain: einen Assistenten, der aus einer Wissensdatenbank besteht. Beachten Sie bei der Erstellung von Domains die folgenden Richtlinien:

- Sie können mehrere Domains erstellen, diese teilen jedoch keine externen Anwendungsintegrationen oder Kundendaten untereinander.
- Sie können jede Domain einer oder mehreren Amazon Connect Connect-Instances zuordnen, aber Sie können eine Amazon Connect Connect-Instance nur einer Domain zuordnen.

Note

Wenn Sie mehrere Datenquellen verwenden möchten, empfehlen wir, die Daten in Amazon Simple Storage Service zu sammeln und diese als Ihre Domain zu verwenden.

- Alle externen Anwendungsintegrationen, die Sie erstellen, befinden sich auf Domain-Ebene. Alle mit einer Domain verknüpften Amazon-Connect-Instances erben die Integrationen der Domain.
- Sie können Ihre Amazon Connect Connect-Instance jederzeit mit einer anderen Domain verknüpfen, indem Sie eine andere Domain auswählen.

So benennen Sie Ihre Amazon Q in Connect-Domain

Wenn Sie Amazon Q in Connect aktivieren, werden Sie aufgefordert, einen benutzerfreundlichen Domainnamen anzugeben, der für Sie von Bedeutung ist, z. B. den Namen Ihrer Organisation.

(Optional) Erstellen AWS KMS keys , um die Domain und den Inhalt zu verschlüsseln

Wenn Sie Amazon Q in Connect aktivieren, werden die Domain und die Verbindung standardmäßig mit einem AWS-eigener Schlüssel verschlüsselt. Wenn Sie die Schlüssel jedoch verwalten möchten, können Sie zwei [AWS KMS keys](#) Schlüssel erstellen oder bereitstellen:

- Verwenden Sie einen Schlüssel für die Amazon Q in Connect-Domain, mit der der in den Empfehlungen angegebene Auszug verschlüsselt wird.
- Verwenden Sie den zweiten Schlüssel, um den aus Amazon S3, Microsoft SharePoint Online, Salesforce oder ZenDesk importierten Inhalt zu verschlüsseln. ServiceNow Beachten Sie, dass Amazon-Q-in-Connect-Suchindizes im Ruhezustand immer mit einem AWS-eigener Schlüssel verschlüsselt werden.

Um KMS-Schlüssel zu erstellen, folgen Sie den Schritten [Schritt 1: Erstellen Sie eine Amazon Q in Connect-Domain](#) weiter unten in diesem Abschnitt.

Ihr kundenverwalteter Schlüssel wird von Ihnen erstellt, besessen und verwaltet. Sie haben die volle Kontrolle über den KMS-Schlüssel und es AWS KMS fallen Gebühren an.

Wenn Sie sich dafür entscheiden, einen KMS-Schlüssel einzurichten, für den eine andere Person der Administrator ist, muss für den Schlüssel eine Richtlinie gelten, die die Berechtigungen `kms:CreateGrant`, `kms:DescribeKey`, `kms:Decrypt` und `kms:GenerateDataKey*` für

die IAM-Identität zulässt, die den Schlüssel zum Aufrufen von Amazon Q in Connect verwendet. Um Amazon Q in Connect bei Chats verwenden zu können, muss die Schlüsselrichtlinie für Ihre Amazon-Q-in-Connect-Domain die Berechtigungen `kms:Decrypt`, `kms:GenerateDataKey*` und `kms:DescribeKey` für den `connect.amazonaws.com`-Service-Principal zulassen.

Note

Um Amazon Q in Connect with Chat verwenden zu können, muss die Schlüsselrichtlinie für Ihre Amazon Q in Connect-Domain dem `connect.amazonaws.com` Service Principal die folgenden Berechtigungen gewähren:

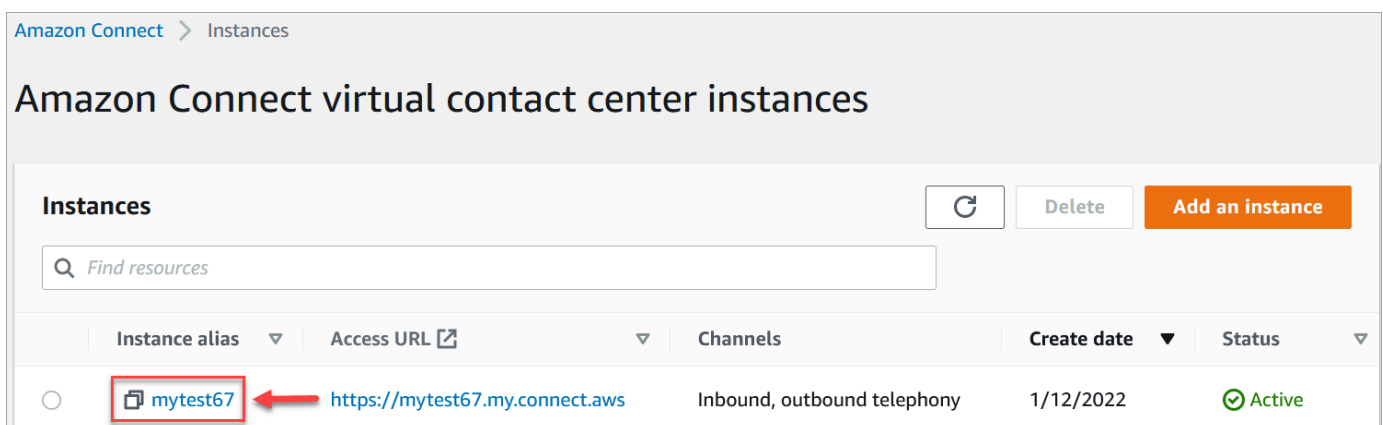
- `kms:GenerateDataKey*`
- `kms:DescribeKey`
- `kms:Decrypt`

Informationen zum Ändern einer Schlüsselrichtlinie finden Sie unter [Ändern einer Schlüsselrichtlinie](#) im AWS Key Management Service Developer Guide.

Schritt 1: Erstellen Sie eine Amazon Q in Connect-Domain

In den folgenden Schritten wird erklärt, wie Sie einer Amazon Connect Connect-Instance eine Domain hinzufügen und wie Sie der Domain eine Integration hinzufügen. Um diese Schritte ausführen zu können, benötigen Sie eine Instance ohne Domain.

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite Amazon Connect Virtual Contact Center Instances unter Instance-Alias den Namen der Instance aus. Die folgende Abbildung zeigt einen typischen Instanznamen.



The screenshot shows the Amazon Connect console interface. At the top, it says "Amazon Connect > Instances". Below that is the heading "Amazon Connect virtual contact center instances". There are buttons for "Refresh", "Delete", and "Add an instance". A search bar contains the text "Find resources". Below the search bar is a table with columns: "Instance alias", "Access URL", "Channels", "Create date", and "Status". The table contains one row with the following data: "mytest67" (highlighted with a red box and a red arrow), "https://mytest67.my.connect.aws", "Inbound, outbound telephony", "1/12/2022", and "Active".

Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
mytest67	https://mytest67.my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	1/12/2022	Active

3. Wählen Sie im Navigationsbereich Amazon Q und dann Domain hinzufügen aus.
4. Wählen Sie auf der Seite Domain hinzufügen die Option Eine Domain erstellen aus.
5. Geben Sie im Feld Domainname einen benutzerfreundlichen Namen ein, z. B. den Namen Ihrer Organisation.

Add domain
Use a new or existing Amazon Q domain to enable Amazon Q for your instance.

Domain setup

Choose domain method

Create a new domain
Use a new domain to enable Amazon Q for your instance.

Domain name

Amazon_Q_in_Connect_Domain

Must be between 1 and 1024 characters. Valid characters are a-z, A-Z, 0-9, -

6. Lassen Sie die Seite geöffnet und fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.

Schritt 2: Verschlüsseln Sie die Domain

Sie können den Amazon Connect Connect-Standardschlüssel verwenden, um Ihre Domain zu verschlüsseln. Sie können auch einen vorhandenen Schlüssel verwenden oder Schlüssel erstellen, die Ihnen gehören. In den folgenden Schritten wird erklärt, wie Sie die einzelnen Schlüsseltypen verwenden. Erweitern Sie jeden Abschnitt nach Bedarf.

Verwenden Sie den Standardschlüssel

1. Deaktivieren Sie unter Verschlüsselung das Kontrollkästchen Verschlüsselungseinstellungen anpassen.
2. Wählen Sie Domain hinzufügen.

Verwenden Sie einen vorhandenen Schlüssel

1. Öffnen Sie unter Verschlüsselung die AWS KMS KMS-Schlüsselliste und wählen Sie den gewünschten Schlüssel aus.
2. Wählen Sie Domain hinzufügen.

Note

Um einen vorhandenen Schlüssel mit dem Amazon Connect Connect-Chat zu verwenden, müssen Sie dem `connect.amazonaws.com` Service-Principal die `kms:DescribeKey` Berechtigungen `kms:Decrypt``kms:GenerateDataKey*`, und erteilen.

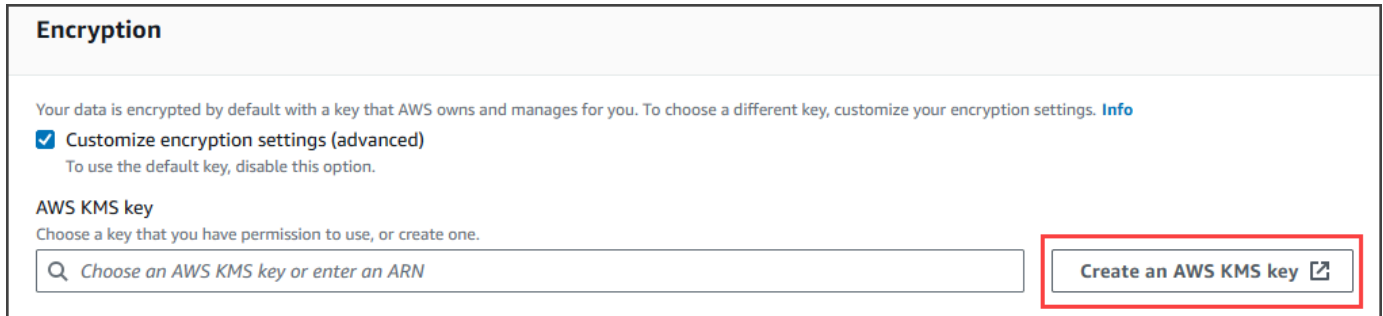
Das folgende Beispiel zeigt eine typische Richtlinie.

```
{
  "Id": "key-consolepolicy-3",
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "AWS": "arn:aws:iam::your_accountId:root"
      },
      "Action": "kms:*",
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "Service": "connect.amazonaws.com"
      },
      "Action": [
        "kms:Decrypt",
        "kms:GenerateDataKey*",
        "kms:DescribeKey"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

}

Erstellen Sie einen AWS KMS Schlüssel

1. Wählen Sie auf der Seite Domain hinzufügen unter Verschlüsselung die Option Create an aus AWS KMS key.



Encryption

Your data is encrypted by default with a key that AWS owns and manages for you. To choose a different key, customize your encryption settings. [Info](#)

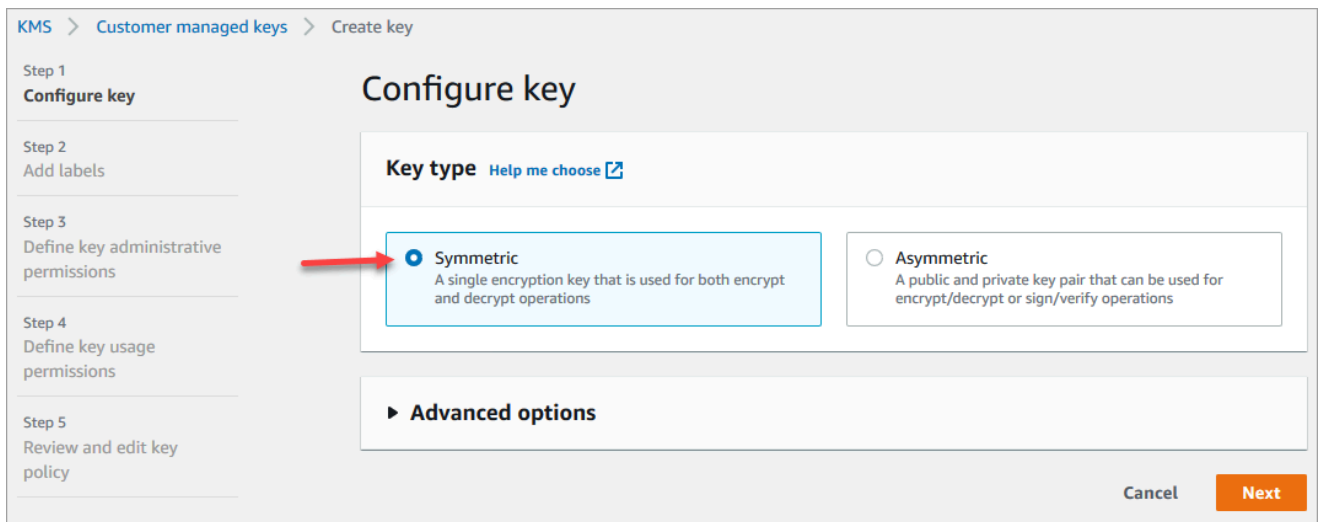
Customize encryption settings (advanced)
To use the default key, disable this option.

AWS KMS key
Choose a key that you have permission to use, or create one.

[Create an AWS KMS key](#)

Dadurch gelangen Sie zur Key Management Service (KMS) -Konsole. Dazu gehen Sie wie folgt vor:

- a. Wählen Sie in der KMS-Konsole auf der Seite Schlüssel konfigurieren die Option Symmetrisch und dann Weiter aus.



KMS > Customer managed keys > Create key

Step 1
Configure key

Step 2
Add labels

Step 3
Define key administrative permissions

Step 4
Define key usage permissions

Step 5
Review and edit key policy

Configure key

Key type [Help me choose](#)

Symmetric
A single encryption key that is used for both encrypt and decrypt operations

Asymmetric
A public and private key pair that can be used for encrypt/decrypt or sign/verify operations

► **Advanced options**

Cancel **Next**

- b. Geben Sie auf der Seite Labels hinzufügen einen Alias und eine Beschreibung für den KMS-Schlüssel ein, und klicken Sie dann auf Weiter.

KMS > Customer managed keys > Create key

Step 1
[Configure key](#)

Step 2
Add labels

Step 3
Define key administrative permissions

Step 4
Define key usage permissions

Step 5
Review

Add labels

Alias
You can change the alias at any time. [Learn more](#)

Alias

Description - optional
You can change the description at any time.

Description

- c. Wählen Sie auf der Seite „Wichtige Administratorberechtigungen definieren“ die Option Weiter aus, und klicken Sie auf der Seite „Schlüsselverwendungsberechtigungen definieren“ erneut auf Weiter.
- d. Scrollen Sie auf der Seite Schlüsselrichtlinie prüfen und bearbeiten nach unten zu Schlüsselrichtlinie.

Note

Um Amazon Q in Connect bei Chats verwenden zu können, muss die Schlüsselrichtlinie die Berechtigungen `kms:Decrypt`, `kms:GenerateDataKey*` und `kms:DescribeKey` für den `connect.amazonaws.com`-Service-Principal zulassen. Der folgende Code zeigt eine Beispielrichtlinie.

```
{
  "Id": "key-consolepolicy-3",
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "AWS": "arn:aws:iam::your_accountId:root"
      },
      "Action": "kms:*",
      "Resource": "*"
    }
  ],
}
```

```

    {
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "Service": "connect.amazonaws.com"
      },
      "Action": [
        "kms:Decrypt",
        "kms:GenerateDataKey*",
        "kms:DescribeKey"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}

```

- e. Wählen Sie Finish (Abschließen).

Im folgenden Beispiel beginnt der Name des KMS-Schlüssels mit 9059f488.

[KMS](#) > Customer managed keys

Customer managed keys (1)

Filter keys by properties or tags

<input type="checkbox"/>	Aliases	Key ID	Status	Key type	Key spec	Key usage
<input type="checkbox"/>	AmazonQinConnect	9059f488-...	Enabled	Symmetric	SYMMETRIC_DEFAULT	Encrypt and decrypt

2. Kehren Sie zum Browser-Tab Amazon Q in Connect zurück, öffnen Sie die AWS KMS keyListe und wählen Sie den Schlüssel aus, den Sie in den vorherigen Schritten erstellt haben.

Encryption

Your data is encrypted by default with a key that AWS owns and manages for you. To choose a different key, customize your encryption settings. [Info](#)

Customize encryption settings (advanced)
To use the default key, disable this option.

AWS KMS key
Choose a key that you have permission to use, or create one.

9059f488-
AmazonQinConnect

[Create an AWS KMS key](#)

3. Wählen Sie Domain hinzufügen.

Schritt 3: Erstellen Sie eine Integration (Wissensdatenbank)

1. Wählen Sie auf der Amazon Q-Seite die Option Integration hinzufügen aus.
2. Wählen Sie auf der Seite Integration hinzufügen die Option Neue Integration erstellen und wählen Sie dann eine Quelle aus.

Add integration Info

Choose a data source for this integration and establish a connection to import your content to Wisdom.

▼ **Integration setup**

Choose integration method

Create a new integration
Create a new integration and select object fields

Use an existing integration
Reuse an existing integration with object fields

Source

Q |

Salesforce

ServiceNow

Zendesk

Microsoft SharePoint Online

Cancel **Next**

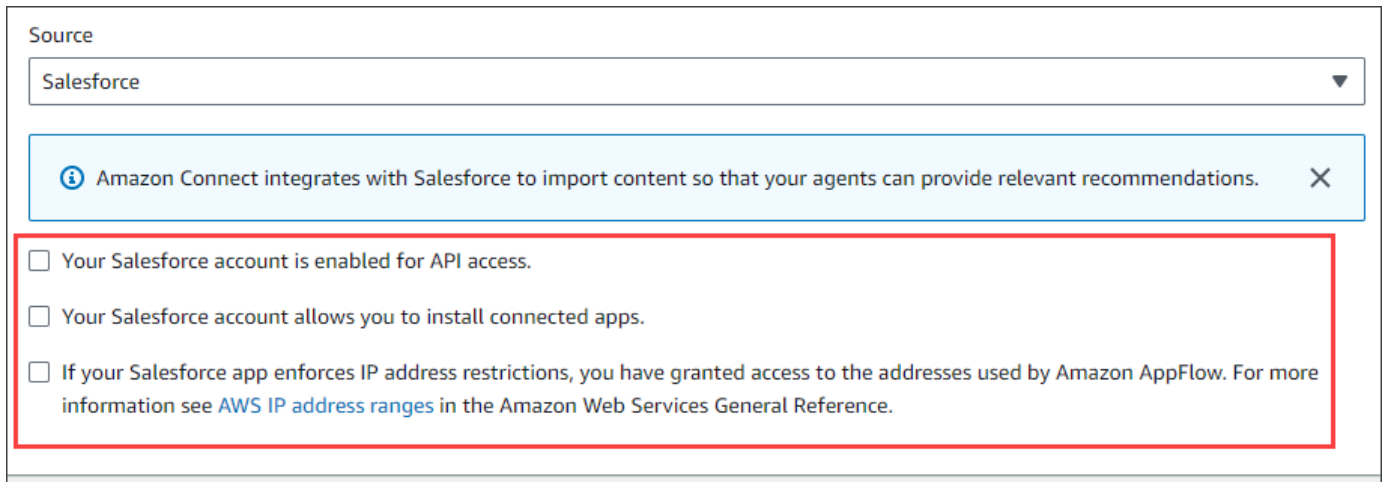
Die Schritte zum Erstellen einer Integration variieren je nach der ausgewählten Quelle. Erweitern Sie die folgenden Abschnitte nach Bedarf, um die Erstellung einer Integration abzuschließen.

Erstellen Sie eine Salesforce-Integration

Sie folgen einem mehrstufigen Prozess, um eine Salesforce-Integration zu erstellen. In den folgenden Abschnitten wird erklärt, wie Sie die einzelnen Schritte ausführen.

Schritt 1: Fügen Sie die Integration hinzu

1. Wählen Sie alle angezeigten Kontrollkästchen aus. Damit wird bestätigt, dass Sie Ihr Salesforce-Konto ordnungsgemäß eingerichtet haben:



Source

Salesforce

Amazon Connect integrates with Salesforce to import content so that your agents can provide relevant recommendations.

- Your Salesforce account is enabled for API access.
- Your Salesforce account allows you to install connected apps.
- If your Salesforce app enforces IP address restrictions, you have granted access to the addresses used by Amazon AppFlow. For more information see [AWS IP address ranges](#) in the Amazon Web Services General Reference.

2. Geben Sie im Feld Integrationsname einen Namen für die Integration ein.

Tip

Wenn Sie mehrere Integrationen aus derselben Quelle erstellen, empfehlen wir Ihnen, eine Namenskonvention zu entwickeln, damit die Namen leicht zu unterscheiden sind.

3. Wählen Sie Bestehende Verbindung verwenden aus, öffnen Sie die Liste Bestehende Verbindung auswählen, wählen Sie eine Verbindung aus und klicken Sie dann auf Weiter.

-ODER-

Wählen Sie Neue Verbindung erstellen aus und gehen Sie wie folgt vor:

- a. Wählen Sie Produktion oder Sandbox.
 - b. Geben Sie im Feld Verbindungsname den Namen Ihrer Verbindung ein. Der Name ist Ihre Salesforce-URL ohne https://.
 - c. Wählen Sie Connect aus, melden Sie sich bei Salesforce an, und wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie Zulassen.
4. Öffnen Sie unter Verschlüsselung die AWS KMS KMS-Schlüsselliste und wählen Sie einen Schlüssel aus.

-ODER-

Wählen Sie Create an AWS KMS Key und folgen Sie den weiter [Erstellen Sie einen AWS KMS Schlüssel](#) oben in diesem Abschnitt aufgeführten Schritten.

5. (Optional) Öffnen Sie unter Synchronisierungshäufigkeit die Liste Synchronisierungshäufigkeit und wählen Sie ein Synchronisierungsintervall aus. Das System ist standardmäßig auf eine Stunde eingestellt.
6. (Optional) Wählen Sie unter Startdatum der Aufnahme die Option Datensätze aufnehmen aus, die danach erstellt wurden, und wählen Sie dann ein Startdatum aus. Das System nimmt standardmäßig alle Datensätze auf.
7. Wählen Sie Weiter und folgen Sie den Schritten im nächsten Abschnitt dieses Themas.

Schritt 2: Wählen Sie Objekte und Felder aus

Tip

Wenn Sie mehrere Integrationen aus derselben Quelle erstellen, empfehlen wir Ihnen, eine Namenskonvention zu entwickeln, damit die Namen leicht zu unterscheiden sind.

1. Öffnen Sie auf der Seite „Objekte und Felder auswählen“ die Liste Verfügbare Objekte und wählen Sie ein Objekt aus. In der Liste werden nur Wissensobjekte angezeigt.
2. Wählen Sie unter Felder für den Objektname auswählen die Felder aus, die Sie verwenden möchten.

Note

Standardmäßig wählt das System automatisch alle erforderlichen Felder aus.

3. Wählen Sie Weiter aus.

Schritt 3: Überprüfen Sie die Integration und fügen Sie sie hinzu

- Überprüfen Sie die Einstellungen für die Integration. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie Integration hinzufügen.

Erstellen Sie eine ServiceNow Integration

1. Aktivieren Sie unter Integrations-Setup das Kontrollkästchen neben Lesen und bestätigen Sie, dass Ihr ServiceNow Konto die Integrationsanforderungen erfüllt. .

2. Geben Sie im Feld Integrationsname einen Namen für die Integration ein.

 Tip

Wenn Sie mehrere Integrationen aus derselben Quelle erstellen, empfehlen wir Ihnen, eine Namenskonvention zu entwickeln, damit die Namen leicht zu unterscheiden sind.

3. Wählen Sie Bestehende Verbindung verwenden aus, öffnen Sie die Liste Bestehende Verbindung auswählen, wählen Sie eine Verbindung aus und klicken Sie dann auf Weiter.

-ODER-

Wählen Sie Neue Verbindung erstellen aus und gehen Sie wie folgt vor:

- a. Geben Sie im Feld Benutzername Ihren ServiceNow Benutzernamen ein. Sie müssen über Administratorrechte verfügen.
- b. Geben Sie im Feld Passwort Ihr Passwort ein.
- c. Geben Sie im Feld Instanz-URL Ihre ServiceNow URL ein.
- d. Geben Sie im Feld Verbindungsname einen Namen für die Verbindung ein.
- e. Wählen Sie Connect aus.
- f. Öffnen Sie unter Verschlüsselung die AWS KMS KMS-Schlüsselliste und wählen Sie einen Schlüssel aus.

-ODER-

Wählen Sie Create an AWS KMS Key und folgen Sie den weiter [Erstellen Sie einen AWS KMS Schlüssel](#) oben in diesem Abschnitt aufgeführten Schritten.

- g. (Optional) Öffnen Sie unter Synchronisierungshäufigkeit die Liste Synchronisierungshäufigkeit und wählen Sie ein Synchronisierungsintervall aus. Das System ist standardmäßig auf eine Stunde eingestellt.
 - h. (Optional) Wählen Sie unter Startdatum der Aufnahme die Option Datensätze aufnehmen aus, die danach erstellt wurden, und wählen Sie dann ein Startdatum aus. Das System nimmt standardmäßig alle Datensätze auf.
 - i. Wählen Sie Weiter aus.
4. Wählen Sie die Felder für die Wissensdatenbank aus. Die folgenden Felder sind erforderlich:

- short_description

- Zahl
 - workflow_state
 - sys_mod_count
 - aktiv
 - text
 - sys_updated_on
 - Wiki
 - sys_id
5. Wählen Sie Weiter aus.
 6. Überprüfe deine Einstellungen, ändere sie nach Bedarf und wähle dann Integration hinzufügen.

Erstellen Sie eine Zendesk-Integration

Voraussetzungen

Sie benötigen die folgenden Elemente, um eine Verbindung zu Zendesk herzustellen:

- Eine Kunden-ID und ein geheimes Kundengeheimnis. Sie erhalten die ID und den geheimen Schlüssel, indem Sie Ihre Anwendung bei Zendesk registrieren und einen OAuth-Autorisierungsablauf aktivieren. Weitere Informationen finden Sie auf der [Zendesk-Support-Website unter Verwenden der OAuth-Authentifizierung mit Ihrer Anwendung](#).
- In Zendesk ist eine Umleitungs-URL konfiguriert mit. `https://[AWS REGION].console.aws.amazon.com/connect/v2/oauth` z. B. `https://ap-southeast-2.console.aws.amazon.com/connect/v2/oauth`.

Sobald Sie diese Elemente haben, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie unter Integrations-Setup die Kontrollkästchen aus und geben Sie einen Namen für die Integration ein.

Tip

Wenn Sie mehrere Integrationen aus derselben Quelle erstellen, empfehlen wir Ihnen, eine Namenskonvention zu entwickeln, damit die Namen leicht zu unterscheiden sind.

2. Wählen Sie Bestehende Verbindung verwenden aus, öffnen Sie die Liste Bestehende Verbindung auswählen, wählen Sie eine Verbindung aus und klicken Sie dann auf Weiter.

-ODER-

Wählen Sie Neue Verbindung erstellen aus und gehen Sie wie folgt vor:

- a. Geben Sie eine gültige Client-ID, einen geheimen Clientschlüssel, einen Kontonamen und einen Verbindungsnamen in die entsprechenden Felder ein und wählen Sie dann Connect aus.
- b. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein und wählen Sie dann Anmelden.
- c. Wählen Sie in dem daraufhin angezeigten Pop-up die Option Zulassen aus.
- d. Öffnen Sie unter Verschlüsselung die AWS KMS KMS-Schlüsselliste und wählen Sie einen Schlüssel aus.

-ODER-

Wählen Sie Create an AWS KMS Key und folgen Sie den weiter [Erstellen Sie einen AWS KMS Schlüssel](#) oben in diesem Abschnitt aufgeführten Schritten.

3. (Optional) Öffnen Sie unter Synchronisierungshäufigkeit die Liste Synchronisierungshäufigkeit und wählen Sie ein Synchronisierungsintervall aus. Das System ist standardmäßig auf eine Stunde eingestellt.
4. (Optional) Wählen Sie unter Startdatum der Aufnahme die Option Datensätze aufnehmen aus, die danach erstellt wurden, und wählen Sie dann ein Startdatum aus. Das System nimmt standardmäßig alle Datensätze auf.
5. Wählen Sie Weiter aus.
6. Wählen Sie die Felder für die Wissensdatenbank aus und klicken Sie dann auf Weiter.
7. Überprüfen Sie Ihre Einstellungen, ändern Sie sie nach Bedarf und wählen Sie dann Integration hinzufügen.

Nachdem Sie die Integration erstellt haben, können Sie nur ihre URL bearbeiten.

Erstellen Sie eine SharePoint Online-Integration

1. Wählen Sie unter Integrations-Setup das Kontrollkästchen aus und geben Sie einen Namen für die Integration ein.

 Tip

Wenn Sie mehrere Integrationen aus derselben Quelle erstellen, empfehlen wir Ihnen, eine Namenskonvention zu entwickeln, damit die Namen leicht zu unterscheiden sind.

2. Öffnen Sie unter Verbindungen mit Microsoft SharePoint Online die Liste Vorhandene Verbindung auswählen, wählen Sie eine Verbindung aus und klicken Sie dann auf Weiter.

-ODER-

Wählen Sie Neue Verbindung erstellen aus und gehen Sie wie folgt vor:

- a. Geben Sie Ihre Mandanten-ID in beide Felder ein, geben Sie einen Verbindungsnamen ein und wählen Sie dann Connect.
- b. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein, um sich anzumelden SharePoint.
- c. Öffnen Sie unter Verschlüsselung die AWS KMS KMS-Schlüsselliste und wählen Sie einen Schlüssel aus.

-ODER-

Wählen Sie Create an AWS KMS Key und folgen Sie den weiter [Erstellen Sie einen AWS KMS Schlüssel](#) oben in diesem Abschnitt aufgeführten Schritten.

- d. Akzeptieren Sie unter Synchronisierungshäufigkeit die Standardeinstellung oder öffnen Sie die Liste der Synchronisierungshäufigkeiten und wählen Sie ein Synchronisierungsintervall aus.
 - e. Wählen Sie Weiter aus.
3. Öffnen Sie unter Microsoft SharePoint Online-Site auswählen die Liste und wählen Sie eine Site aus.
 4. Wählen Sie unter Ordner aus dem Site-Namen auswählen die Ordner aus, die Sie in Ihre Domain aufnehmen möchten, und klicken Sie dann auf Weiter.
 5. Überprüfen Sie Ihre Einstellungen, ändern Sie sie nach Bedarf und wählen Sie dann Integration hinzufügen.

Erstellen Sie eine Amazon Simple Storage Service-Integration

1. Geben Sie im Feld Integrationsname einen Namen für Ihre Integration ein.

 Tip

Wenn Sie mehrere Integrationen aus derselben Quelle erstellen, empfehlen wir Ihnen, eine Namenskonvention zu entwickeln, damit die Namen leicht zu unterscheiden sind.

2. Öffnen Sie unter Verbindungen mit Microsoft SharePoint Online die Liste Vorhandene Verbindung auswählen, wählen Sie eine Verbindung aus und klicken Sie dann auf Weiter.

-ODER-

Geben Sie unter Verbindung mit S3 die URI Ihres Amazon S3 S3-Buckets ein und wählen Sie dann Weiter.

-ODER-


Wählen Sie Browse S3, verwenden Sie das Suchfeld, um Ihren Bucket zu finden, klicken Sie auf die Schaltfläche neben dem Bucket und wählen Sie dann Auswählen aus.

3. Öffnen Sie unter Verschlüsselung die AWS KMS KMS-Schlüsselliste und wählen Sie einen Schlüssel aus.

-ODER-

Wählen Sie Create an AWS KMS Key und folgen Sie den weiter [Erstellen Sie einen AWS KMS Schlüssel](#) oben in diesem Abschnitt aufgeführten Schritten.

4. Wählen Sie Weiter aus.
5. Überprüfen Sie Ihre Einstellungen, ändern Sie sie nach Bedarf und wählen Sie dann Integration hinzufügen.

 Note

- Wenn Sie Objekte aus SaaS-Anwendungen wie Salesforce und löschen ServiceNow, verarbeitet Amazon Q in Connect diese Löschungen nicht. Sie müssen Objekte in diesen Wissensdatenbanken archivieren Salesforce und Artikel zurückziehen ServiceNow , um sie aus diesen Wissensdatenbanken zu entfernen.

- Für Zendesk verarbeitet Amazon Q in Connect keine endgültigen Löschungen oder Archivierungen von Artikeln. Sie müssen die Veröffentlichung von Artikeln in Zendesk rückgängig machen, um sie aus Ihrer Wissensdatenbank zu entfernen.
- Für Microsoft SharePoint Online können Sie maximal 10 Ordner auswählen.
- Amazon Q fügt automatisch ein `AmazonConnectEnabled: True` Tag zu den Amazon Q-Ressourcen hinzu, die mit Ihrer Amazon Connect Connect-Instance verknüpft sind, z. B. eine Wissensdatenbank und einen Assistenten. Auf diese Weise wird der Zugriff von Amazon Connect auf Amazon Q-Ressourcen autorisiert. Diese Aktion ist das Ergebnis der tagbasierten Zugriffskontrolle in der verwalteten Richtlinie der mit dem Amazon Connect-Service verknüpften Rolle. Weitere Informationen finden Sie unter [Service-linked role permissions for Amazon Connect](#).

Schritt 4: Konfigurieren Ihres Flows für Amazon Q in Connect

1. Fügen Sie Ihrem Flow einen [Amazon Q in Connect](#)-Block hinzu. Der Block ordnet dem aktuellen Kontakt eine Amazon-Q-in-Connect-Domain zu. Auf diese Weise können Sie Informationen aus einer bestimmten Domain anzeigen, die auf Kriterien für den Kontakt basieren.
2. Wenn Sie Amazon Q in Connect bei Anrufen verwenden möchten, müssen Sie Amazon Connect Contact Lens im Flow aktivieren, indem Sie einen [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#)-Block hinzufügen, der für Contact Lens in Echtzeit konfiguriert ist. Es spielt keine Rolle, an welcher Stelle im Flow Sie den [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#)-Block hinzufügen.

Note

Contact Lens ist nicht erforderlich, um Amazon Q in Connect bei Chats zu verwenden. Sie verwenden Amazon Q in Connect und Contact Lens in Echtzeit, um Inhalte zu empfehlen, die sich auf Kundenprobleme beziehen, die während des aktuellen Anrufs festgestellt wurden.

Wann wurde Ihre Wissensdatenbank zuletzt aktualisiert?

Verwenden Sie die Base-API als Referenz, um das Datum und die Uhrzeit der letzten Aktualisierung Ihrer [GetKnowledgeWissensdatenbank](#) zu bestätigen (d. h. eine Änderung der verfügbaren Inhalte)`lastContentModificationTime`.

Sicherheitsprofilberechtigungen für Amazon Q in Connect

Weisen Sie dem Sicherheitsprofil des Kundendienstmitarbeiters die folgende Berechtigung für Kundendienstmitarbeiteranwendungen zu:

- Amazon Q – Zugriff: Ermöglicht es Kundendienstmitarbeitern, nach Inhalten zu suchen und diese anzusehen. Sie können bei Anrufen auch automatische Empfehlungen erhalten, wenn Contact Lens aktiviert sind. Contact Lens ist nicht erforderlich, um Amazon Q bei Chats zu verwenden.

Informationen zum Hinzufügen weiterer Berechtigungen zu einem vorhandenen Sicherheitsprofil finden Sie unter [Aktualisieren von Sicherheitsprofilen](#).

Das Admin-Sicherheitsprofil verfügt standardmäßig über Berechtigungen zur Durchführung aller Amazon-Q-Aktivitäten.

Zugriff auf Amazon Q in Connect in der Kundendienstmitarbeiter-Anwendung

Wenn Sie das mit Amazon Connect bereitgestellte CCP verwenden, teilen Sie Ihren Kundendienstmitarbeitern nach der Aktivierung von Amazon Q in Connect die folgende URL mit, damit sie darauf zugreifen können:

- [https://**instance name**.my.connect.aws/agent-app-v2/](https://instance_name.my.connect.aws/agent-app-v2/)

Verwenden Sie die folgende URL, um über die Domain „awsapps.com“ auf Ihre Instance zugreifen :

- [https://**instance name**.awsapps.com/connect/agent-app-v2/](https://instance_name.awsapps.com/connect/agent-app-v2/)

Hilfe bei der Suche nach Ihrem Instance-Namen finden Sie unter [Suchen Sie Ihre Amazon-Connect-Instance](#).

Wenn sie die neue URL verwenden, können Ihre Kundendienstmitarbeiter das CCP und Amazon Q in Connect in demselben Browser-Fenster anzeigen.

Wenn das CCP in die Anwendung Ihres Kundendienstmitarbeiters eingebettet ist, finden Sie unter [Initialisierung für CCP, Kundenprofile und Amazon Q in Connect](#) in der Amazon-Connect-Streams-Dokumentation Informationen zur Einbindung von Amazon Q in Connect.

Weitere Informationen zur Erfahrung für Kundendienstmitarbeiter bei Verwendung von Amazon Q in Connect finden Sie unter [Suchen nach Inhalten mit Amazon Q in Connect](#).

Amazon Connect Cases

Amazon Connect Cases ermöglichen es Ihrer Kundendienstorganisation, Kundenfälle zu verfolgen, gemeinsam daran zu arbeiten und Lösungen für diese zu finden.

Ein Fall steht für ein Kundenproblem. Er wird erstellt, um das Problem des Kunden, die Schritte und Interaktionen, die zur Lösung des Kundenproblems unternommen wurden, sowie das Ergebnis aufzuzeichnen.

Sie können ohne Integrationsarbeiten Fälle für Ihr Kontaktcenter aktivieren. Sie können Fälle so einrichten, dass sie erstellt werden, wenn Kontakte eingehen, und Informationen vom Kunden sammeln, die dann im Fall angezeigt werden. Alternativ können Kundendienstmitarbeiter Fälle manuell erstellen. Wenn ein Kundendienstmitarbeiter einen Kontakt annimmt, erhält er einen Überblick über ein Problem und kann sofort mit der Lösung des Problems beginnen. Sie können Aufgaben erstellen, um die weiteren Schritte zur Lösung des Falls nachzuverfolgen und weiterzuleiten.

Die folgende Abbildung zeigt einen Beispielfall, wie er in der Kundendienstmitarbeiteranwendung angezeigt wird.

The screenshot displays the Amazon Connect Cases interface. At the top, there's a search bar and a '+ Case' button. The main content area shows the details for a case titled 'Nikki's Europe Silver plan'. The case status is 'Open', and there are buttons for '+ Task' and 'Edit'. A table of case details includes:

Case severity	High	Country of travel	Mexico
Type of Plan	Europe Gold Plan THE BEST	Coverage start date	5/15/2021
Coverage end date	5/20/2022	Number of days	5
Number of travelers	1	Geography	Northeast

Below the details is an 'Activity Feed' section with tabs for 'All Activities', 'Comments', and 'More Information'. The activity feed shows a task 'Follow up with Nikki on May 1st' completed on Apr 25, 2022, and a comment from Apr 19, 2022, stating 'Nikki called back to change her travel dates. Change was confirmed and made.'

On the left side, there's a chat window for 'Nikki Wolf' with a 'Connected chat' indicator. The chat history shows a system message and two messages from the customer: 'Hello, thanks for contacting us. This is an example of what the Amazon Connect virtual contact center can enable you to do.' and 'The time in queue is less than 5 minutes.' followed by 'You are now being placed in queue to chat with an agent.'

Erste Schritte mit Fällen

Wir empfehlen Ihnen, sich diese Themen durchzulesen, um den Einstieg zu erleichtern:

- [Aktivieren von Fällen](#)
- [Zuweisen von Berechtigungen](#)
- [Fallfelder erstellen](#) und [Fallvorlagen](#)
- [Einrichten der Fallzuweisung](#)
- [Anwendungsfälle](#) in der Kundendienstmitarbeiteranwendung
- [Block „Cases“](#)
- [Fallereignis-Streams](#)
- [Fälle, Kontingente](#)

Aktivieren von Fällen

In diesem Thema wird erklärt, wie Amazon Connect Cases mithilfe der Amazon-Connect-Konsole aktiviert werden. Siehe [API-Referenz zu Amazon Connect Cases](#).

Tip

Ein Fall ist immer mit einem Kundenprofil verknüpft. Sie müssen Customer Profiles aktiviert haben. Überprüfen Sie Ihre Instance-Einstellungen in der Amazon-Connect-Konsole. Falls noch keine Domain für Customer Profiles existiert, finden Sie weitere Informationen unter [Aktivieren von Customer Profiles für Ihre Instance](#).

Voraussetzungen

Wenn Sie benutzerdefinierte IAM-Richtlinien verwenden, um den Zugriff auf Amazon Connect Cases zu verwalten, benötigen Ihre Benutzer die folgenden IAM-Berechtigungen, um über die Amazon-Connect-Konsole auf Fälle zuzugreifen:

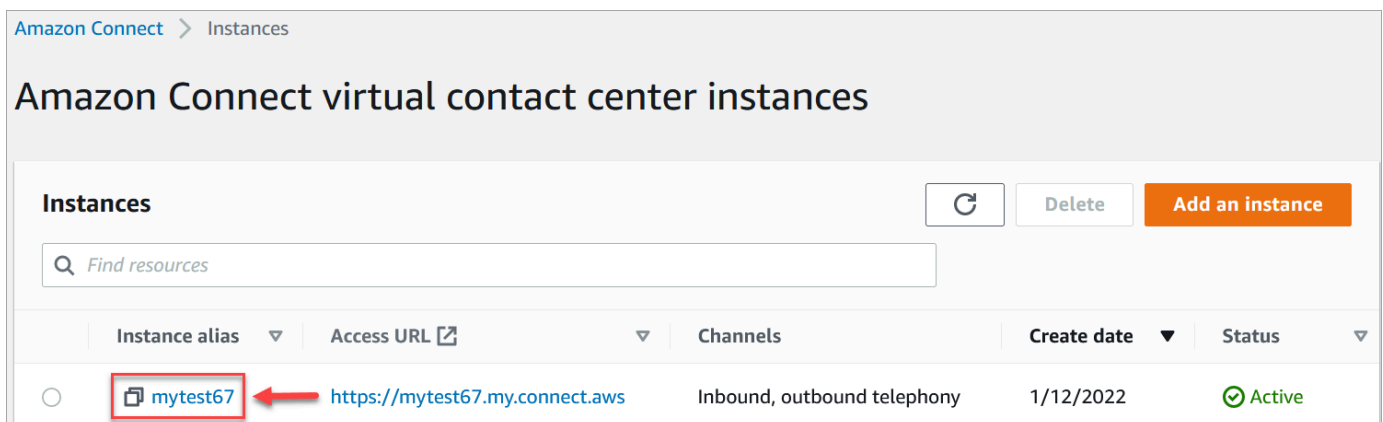
- `connect:ListInstances`
- `ds:DescribeDirectories`
- `connect:ListIntegrationAssociations`
- `cases:GetDomain`
- `cases:CreateDomain`

- `connect:CreateIntegrationAssociation`
- `connect:DescribeInstance`
- `iam:PutRolePolicy`

Weitere Informationen finden Sie unter [Erforderliche Berechtigungen für die Verwendung benutzerdefinierter IAM-Richtlinien zur Verwaltung von Cases](#).

Sie aktivieren Sie Amazon Connect Cases

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.



3. Wählen Sie im linken Navigationsmenü Fälle aus. Wenn diese Option nicht angezeigt wird, ist sie möglicherweise in Ihrer Region nicht verfügbar. Informationen darüber, wo Fälle verfügbar sind, finden Sie unter [Verfügbarkeit von Fällen nach Region](#).
4. Wählen Sie zunächst Fälle aktivieren aus.
5. Wählen Sie auf der Seite Fälle die Option Domain hinzufügen aus.
6. Geben Sie auf der Seite Domain hinzufügen einen eindeutigen, benutzerfreundlichen, aussagekräftigen Namen ein, wie z. B. den Namen Ihres Unternehmens.
7. Wählen Sie Domain hinzufügen. Die Domain wird erstellt.

Wenn die Domain nicht erstellt wurde, wählen Sie Erneut versuchen. Wenn das nicht funktioniert, wenden Sie sich an AWS Support.

Nächste Schritte

Nachdem die Fall-Domain erstellt wurde, gehen Sie wie folgt vor:

1. Weisen Sie Kundendienstmitarbeitern und Callcenter-Managern [Sicherheitsprofilberechtigungen](#) zu.
2. [Erstellen Sie Fallfelder](#). Felder sind die Bausteine Ihrer Fallvorlagen.
3. [Erstellen Sie Fallvorlagen](#) Fallvorlagen sind Formulare, die Kundendienstmitarbeiter ausfüllen und in der Kundendienstmitarbeiteranwendung referenzieren. Vorlagen stellen sicher, dass für verschiedene Arten von Kundenproblemen die richtigen Informationen erfasst und referenziert werden.
4. [Aktivieren Sie optional Anlagen](#) in Ihrer gesamten Amazon-Connect-Instance. In diesem Schritt können Ihre Kundendienstmitarbeiter Dateien zu Fällen hochladen. Weitere Informationen zur Files-API finden Sie in der [StartAttachedFileUpload](#)API-Dokumentation.

Note

Stellen Sie sicher, dass Sie über die `cases:CreateRelatedItem` Berechtigung für Ihre IAM-Entität verfügen. Weitere Informationen zu Kundenvorgangsberechtigungen finden Sie unter [Aktionen, Ressourcen und Bedingungsschlüssel für Amazon Connect Connect-Kundenvorgänge](#).

5. Fügen Sie den Block [Support-Fälle](#) optional zu Ihren Flowsn hinzu. Mit diesem Block können Sie automatisch Anfragen abrufen, aktualisieren oder erstellen.
6. Richten Sie optional [Fallereignis-Streams](#) ein, um nahezu in Echtzeit über die Erstellung oder Änderung von Kundenvorgängen informiert zu werden.

Sicherheitsprofilberechtigungen für Cases

In diesem Thema werden die Sicherheitsprofilberechtigungen beschrieben, die für den Zugriff auf und die Verwendung von Amazon Connect Cases erforderlich sind. Eine Liste der Berechtigungen und API-Namen für Cases finden Sie unter [Liste der Berechtigungen für Sicherheitsprofile](#).

Erforderliche Berechtigungen für Cases

Die folgende Abbildung zeigt die Sicherheitsberechtigungen, die zur Verwaltung des Zugriffs auf die Funktionen von [Amazon Connect Cases](#) verwendet werden:

Cases				
These permissions are for cases				
Type	All	View	Edit	Create
Cases	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Audit History ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Case Fields	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Case Templates	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Erforderliche Berechtigungen für Customer Profiles

Damit Sie Amazon Connect Cases verwenden können, benötigen Ihre Benutzer auch Berechtigungen für Customer Profiles, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

Customer Profiles ⓘ				
Type	All	View	Create	Edit
Customer profiles	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Erforderliche Berechtigungen für Warteschlangen, Schnellverbindungen und Benutzeransicht

Um Benutzern oder Warteschlangen die Falleigentümerschaft zuweisen zu können, benötigen Kundendienstmitarbeiter Berechtigungen zum Anzeigen von Warteschlangen, Schnellverbindungen und Benutzern. Um den Autorennamen in Kommentaren sehen zu können, benötigen Kundendienstmitarbeiter die Erlaubnis, Benutzer anzuzeigen. Diese Berechtigungen werden in den folgenden Abbildungen dargestellt.

Routing		
This group gives permissions to the following areas:		
Type	All	View
Routing profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quick connects	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hours of operation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Queues	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Task templates	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

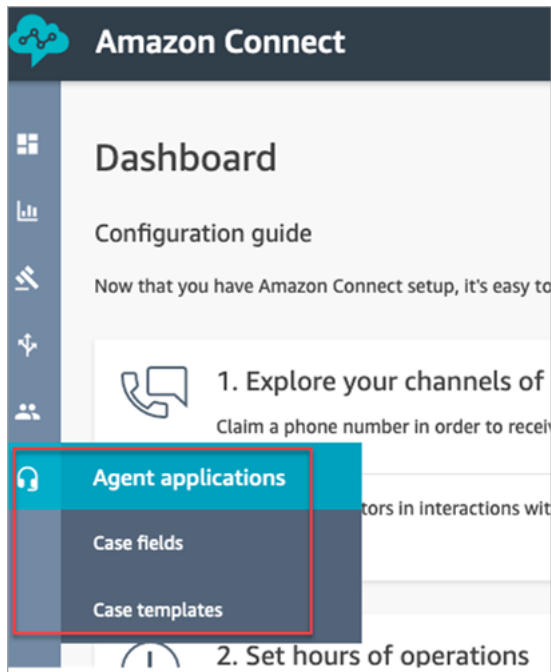
Users and permissions		
This allows for setting user permissions via security p		
Type	All	View
Users	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Beschreibung der Berechtigungen für Cases

- **Auditverlauf:** Legen Sie fest, wer in der Agentenanwendung auf den Auditverlauf von Fällen zugreifen kann.
 - **Auditverlauf anzeigen:** Ermöglicht es dem Benutzer, den Auditverlauf von Fällen in der Agentenanwendung einzusehen.
- **Cases:** Mithilfe der Kundendienstmitarbeiteranwendung können Sie festlegen, wer auf Cases zugreifen kann.
 - **Fall anzeigen:** Ermöglicht dem Benutzer, Fälle in der Kundendienstmitarbeiteranwendung anzuzeigen und zu suchen. Dazu gehören das Anzeigen von Falldaten (z. B. Status, Titel, Zusammenfassung), Kontaktverlauf (z. B. Anrufe, Chats, Aufgaben mit Informationen wie Startzeit, Endzeit, Dauer usw.) und Kommentare.

- Kundenvorgang bearbeiten: Ermöglicht dem Benutzer das Bearbeiten von Kundenvorgängen, was das Bearbeiten von Falldaten (z. B. das Aktualisieren des Fallstatus), das Hinzufügen von Kommentaren und das Zuordnen von Kontakten zu Kundenvorgängen umfasst.
- Fall erstellen: Ermöglicht dem Benutzer, neue Fälle zu erstellen und Kontakte Fällen zuzuordnen.
- Fallfelder: Legen Sie mithilfe der Amazon-Connect-Konsole fest, wer Fallfelder konfigurieren kann.
 - Fallfelder anzeigen: Ermöglicht Benutzern, die Seite mit den Fallfeldern und alle vorhandenen Fallfelder (sowohl systemeigene als auch benutzerdefinierte Felder) einzusehen.
 - Fallfelder bearbeiten: Ermöglicht es Benutzern, alle Fallfelder zu bearbeiten (z. B. Titel, Beschreibung oder Einzelauswahloptionen ändern).
 - Fallfelder erstellen: Ermöglicht Benutzern, neue Fallfelder zu erstellen.
- Fallvorlagen: Legen Sie mithilfe der Amazon Connect-Konsole fest, wer Fallvorlagen konfigurieren kann.
 - Fallfelder anzeigen: Ermöglicht Benutzern, die Seite mit den Fallfeldern und alle vorhandenen Fallfelder (sowohl systemeigene als auch benutzerdefinierte Felder) einzusehen.
 - Fallfelder bearbeiten: Ermöglicht es Benutzern, alle Fallfelder zu bearbeiten (z. B. Titel, Beschreibung oder Einzelauswahloptionen ändern).
 - Fallfelder erstellen: Ermöglicht Benutzern, neue Fallfelder zu erstellen.

Wenn Benutzer über die Berechtigungen zum Anzeigen von Fallfelder und zum Anzeigen von Fallvorlagen verfügen, werden ihnen die Optionen Fallfelder und Fallvorlagen in ihrem linken Navigationsmenü angezeigt, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:



Erforderliche Berechtigungen für die Verwendung benutzerdefinierter IAM-Richtlinien zur Verwaltung von Cases

Wenn Sie benutzerdefinierte IAM-Richtlinien verwenden, um den Zugriff auf Amazon Connect Cases zu verwalten, benötigen Ihre Benutzer je nach den Aufgaben, die sie ausführen müssen, einige oder alle der in diesem Artikel aufgeführten Berechtigungen.

Anzeigen von Cases-Domainedetails

Es gibt zwei Möglichkeiten, Benutzern IAM-Berechtigungen zur Anzeige von Cases-Domainedetails in der Amazon-Connect-Konsole zu gewähren.

Option 1: Erforderliche IAM-Mindestberechtigungen

Um Cases-Domainedetails in der Amazon-Connect-Konsole anzeigen zu können, müssen Benutzer über die folgenden IAM-Berechtigungen verfügen:

- `connect:ListInstances`
- `ds:DescribeDirectories`
- `connect:ListIntegrationAssociations`
- `cases:GetDomain`

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine IAM-Richtlinie mit diesen Berechtigungen:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "AllowsViewingConnectConsole",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:ListInstances",
        "ds:DescribeDirectories"
      ],
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Sid": "ListIntegrationAssociations",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:ListIntegrationAssociations"
      ],
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Sid": "CasesGetDomain",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "cases:GetDomain"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

Beachten Sie Folgendes:

- Aktion `cases:GetDomain` ist für die Ressource `*` erforderlich.
- Aktion `connect:ListIntegrationAssociations` unterstützt den Ressourcentyp `instance`. Die Tabelle finden Sie unter [Von Amazon Connect definierte Aktionen](#).

Option 2: Aktualisieren der bestehenden Amazon-Connect-Richtlinie mit **cases:GetDomain** und **profile:SearchProfiles**

Fügen Sie die [AmazonConnectReadOnlyZugriffsrichtlinie](#) hinzu und fügen Sie sie hinzucases:GetDomain, wie im folgenden Beispiel gezeigt.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "CasesGetDomain",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "cases:GetDomain"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

Onboarding zu Cases

Es gibt zwei Möglichkeiten, Benutzern IAM-Berechtigungen zum Onboarding für Cases über die Amazon-Connect-Konsole zu gewähren.

Option 1: Erforderliche Mindestberechtigungen

Für das Onboarding zu Cases über die Amazon-Connect-Konsole müssen Benutzer über die folgenden IAM-Berechtigungen verfügen:

- connect:ListInstances
- ds:DescribeDirectories
- connect:ListIntegrationAssociations
- cases:GetDomain
- cases:CreateDomain
- connect:CreateIntegrationAssociation
- connect:DescribeInstance
- iam:PutRolePolicy

- profile:SearchProfiles

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine IAM-Richtlinie mit diesen Berechtigungen:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "AllowsViewingConnectConsole",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:ListInstances",
        "ds:DescribeDirectories"
      ],
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Sid": "ListIntegrationAssociations",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:ListIntegrationAssociations"
      ],
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Sid": "CasesGetDomain",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "cases:GetDomain"
      ],
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Sid": "CasesCreateDomain",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "cases:CreateDomain"
      ],
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Sid": "CreateIntegrationAssociationsAndDependencies",
      "Effect": "Allow",
```

```

        "Action": [
            "connect:CreateIntegrationAssociation",
            "connect:DescribeInstance"
        ],
        "Resource": "*"
    },
    {
        "Sid": "AttachAnyPolicyToAmazonConnectRole",
        "Effect": "Allow",
        "Action": "iam:PutRolePolicy",
        "Resource": "arn:aws:iam::*:role/aws-service-role/connect.amazonaws.com/
AWSServiceRoleForAmazonConnect*"
    },
    {
        "Sid": "ProfileSearchProfiles",
        "Effect": "Allow",
        "Action": [
            "profile:SearchProfiles"
        ],
        "Resource": "*"
    }
]
}

```

Beachten Sie Folgendes:

- Aktion `cases:GetDomain` ist für die Ressource `*` erforderlich.
- Sie können die Berechtigungen für bestimmte Amazon Connect-Aufgaben einschränken, indem Sie die Informationen in [Aktionen, Ressourcen und Bedingungsschlüsseln für Amazon Connect](#) verwenden.
- Aktion `profile:SearchProfiles` ist erforderlich, da die API `CreateCase` die API `SearchProfiles` aufruft, um nach Kundenprofilen für die Validierung zu suchen und das Profil dann dem Fall zuzuordnen.

Option 2: Verwenden einer Kombination vorhandener Richtlinien

Die folgende Kombination von Richtlinien funktioniert ebenfalls:

- `AmazonConnect_FullAccess` Richtlinie

- `iam:PutRolePolicy` zum Bearbeiten der serviceverknüpften Rolle Ein Beispiel finden Sie unter [AmazonConnect_FullAccess Richtlinie](#).
- Die folgende IAM-Richtlinie:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "CasesGetDomain",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "cases:GetDomain",
        "cases:CreateDomain"
      ],
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Sid": "ProfileSearchProfiles",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "profile:SearchProfiles"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

Fallfelder erstellen

Fallfelder sind die Bausteine für Fallvorlagen. Sie erstellen alle möglichen Informationsfelder (z. B. Fahrgestellnummer, Versicherungsnummer, Marke/Modell eines Fahrzeugs), die Kundendienstmitarbeiter für ein bestimmtes Kundenproblem erfassen sollen.

Nachdem Sie Fallfelder erstellt haben, können Sie Fallvorlagen erstellen.

Es gibt zwei Arten von Fallfeldern:

- [Systemfelder für Fälle](#): Amazon Connect stellt Systemfelder bereit. Sie können den Namen oder die Beschreibung nicht ändern.

- [Benutzerdefinierte Fallfelder](#): Sie können benutzerdefinierte Fallfelder erstellen, die speziell auf Ihr Unternehmen zugeschnitten sind. Sie müssen das Fallfeld benennen und optional eine Beschreibung angeben. Beachten Sie, dass die Beschreibung nur in der Amazon-Connect-Konsole angezeigt wird. Kundendienstmitarbeitern wird sie nicht angezeigt.

So erstellen Sie Fallfelder

1. Melden Sie sich bei der Amazon-Connect-Konsole mit einem Admin-Konto oder einem Konto an, das einem Sicherheitsprofil zugewiesen ist, das über Berechtigungen zum Erstellen oder Bearbeiten von Benutzern verfügt. Eine Liste der erforderlichen Berechtigungen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Cases](#).
2. Überprüfen Sie das Kontingent für Fallfelder und fordern Sie bei Bedarf eine Erhöhung an. Weitere Informationen finden Sie unter [Servicekontingente für Amazon-Connect-Supportfälle](#).
3. Wählen Sie im linken Navigationsmenü die Optionen Kundendienstmitarbeiteranwendungen und Fallfelder aus.
4. Wenn Sie zum ersten Mal neue Felder erstellen, werden Sie feststellen, dass bereits mehrere [Systemfelder](#) vorhanden sind. Sie können den Namen dieser Felder nicht ändern, aber in einigen Fällen können Sie sie bearbeiten.

Fallnummer ist beispielsweise ein Systemfeld. Wenn ein Fall erstellt wird, fügt Amazon Connect automatisch eine Fallnummer hinzu, die Sie nicht ändern können. Fallgrund ist ebenfalls ein Systemfeld, aber Sie können es bearbeiten und Gründe eingeben, die für Ihr Kontaktcenter spezifisch sind.

5. Wählen Sie + Neues Feld.
6. Wählen Sie den Falltyp aus, der erstellt werden soll. Sie könnten beispielsweise Text wählen, wenn Sie möchten, dass Kundendienstmitarbeiter Notizen in freier Form eingeben können.
7. Weisen Sie dem Feld einen Namen zu. Dieser wird den Kundendienstmitarbeitern in der Kundendienstmitarbeiteranwendung angezeigt.
8. (Optional) Geben Sie eine Beschreibung ein. Diese wird nur Admins in der Amazon-Connect-Konsole angezeigt. Sie wird Kundendienstmitarbeitern nicht in der Kundendienstmitarbeiteranwendung angezeigt.
9. Wählen Sie Speichern.
10. Wenn Sie mit dem Hinzufügen von Feldern fertig sind, können Sie [eine Vorlage erstellen](#).

Systemfelder für Fälle

Amazon Connect stellt Systemfelder bereit. Sie können den Namen oder die Beschreibung eines Systemfelds nicht ändern.

In der folgende Tabelle sind die Systemfelder für Fälle aufgeführt:

Feldname	Feld-ID (wie Sie das Feld in der API aufrufen)	Feldtyp	Beschreibung	Datenursprung
Zugewiesene Warteschlange	assigned_queue	text	Die Amazon Connect-Warteschlange, die einem Fall zugewiesen ist	Kundendienstmitarbeiter
Zugewiesener Benutzer:in	assigned_user	text	Der:die Amazon Connect-Benutzer:in, der:die einem Fall zugewiesen ist	Kundendienstmitarbeiter
Fall-ID	case_id	text	Eindeutige Kennung des Falls im UUID-Format (z. B. 689b0bea-aa29-4340-896d-4ca3ce9b6226)	Amazon Connect
Fall-ID	case_id	text	Eindeutige Kennung des Falls im UUID-Format (z. B. 689b0bea-	Amazon Connect

Feldname	Feld-ID (wie Sie das Feld in der API aufrufen)	Feldtyp	Beschreibung	Datenursprung
			aa29-4340-896d-4ca3ce9b6226)	
Grund des Falls	case_reason	single-select	Der Grund für die Eröffnung des Falls	Kundendienstmitarbeiter
Customer	customer_id	text	Bei Verwendung der API ist der vollständige ARN des für den Fall identifizierten Kundenprofils erforderlich. Auf der Seite Fälle: Felder wird der Name des:der Kund:in angezeigt.	Amazon Connect

Feldname	Feld-ID (wie Sie das Feld in der API aufrufen)	Feldtyp	Beschreibung	Datenursprung
Datum/Uhrzeit Abschluss	last_closed_datetime	date-time	Das Datum und die Uhrzeit des letzten Fallabschlusses. Dies garantiert nicht, dass ein Fall vollständig abgeschlossen wurde. Wenn ein Fall erneut geöffnet wird, enthält dieses Feld den Datums-/Zeitstempel der letzten Statusänderung in „Geschlossen“.	Amazon Connect
Datum/Uhrzeit der Falleröffnung	created_datetime	date-time	Das Datum und die Uhrzeit der Eröffnung des Falls.	Amazon Connect
Datum/Uhrzeit Aktualisierung	last_updated_datetime	date-time	Datum und Uhrzeit der letzten Fallaktualisierung.	Amazon Connect

Feldname	Feld-ID (wie Sie das Feld in der API aufrufen)	Feldtyp	Beschreibung	Datenursprung
Letzter aktualisierter Benutzer	last_updated_user	text	Die Identität des Benutzers , der die letzte Aktualisierung des Falls durchgeführt hat.	Amazon Connect
Referenznummer	reference_number	text	<p>Eine Anzeigenummer für den Fall in einem 8-stelligen numerischen Format.</p> <p>Bei Referenznummern (im Gegensatz zur Fallnummer) wird Eindeutigkeit nicht garantiert. Wir empfehlen Ihnen, Kunden zu identifizieren und dann die Referenznummer zu erfassen, um den richtigen Fall zu finden.</p>	Kundendienstmitarbeiter
Status	Status	single-select	Aktueller Fallstatus	Kundendienstmitarbeiter

Feldname	Feld-ID (wie Sie das Feld in der API aufrufen)	Feldtyp	Beschreibung	Datenursprung
Übersicht	Übersicht	text	Fallzusammenfassung	Kundendienstmitarbeiter
Title	Titel	text	Falltitel	Kundendienstmitarbeiter

Benutzerdefinierte Fallfelder

Sie können benutzerdefinierte Fallfelder erstellen, die speziell auf Ihr Unternehmen zugeschnitten sind. Sie müssen das Fallfeld benennen und optional eine Beschreibung angeben. Beachten Sie, dass die Beschreibung nur in der Amazon-Connect-Konsole angezeigt wird. Kundendienstmitarbeitern wird sie nicht angezeigt.

Sie können Felder vom Typ Zahl, Text, Einfachauswahl oder Wahr/Falsch erstellen.

Felder mit Einzelauswahl

Für Fallfelder mit Einzelauswahl, unabhängig davon, ob es sich um Systemfelder oder benutzerdefinierte Felder handelt, können Sie Wertoptionen hinzufügen, die das Feld annehmen kann. Beispielsweise können Sie dem Systemfeld mit Einzelauswahl „Fallgrund“ Optionen hinzufügen, wie z. B. Allgemeine Anfrage, Rechnungsproblem oder Produktfehler, die die Art der in Ihrem Kontaktcenter eingehenden Anfragen widerspiegeln.

Über das Statusfeld

Sie können dem Feld Status mit Einzelauswahl Optionen hinzufügen, z. B. Untersuchung läuft oder An Führungskraft eskaliert. Das Feld enthält zwei Optionen, „Offen“ und „Geschlossen“, die nicht geändert werden können.

Aktive/inaktive Feldoptionen

Fallfelder mit Einzelauswahl können aktiv oder inaktiv sein.

Enter field detail: Single-select

Label your field with a unique name.

Field name
Status

Required. Field name cannot end with a space. 6 / 100

Description
Current status of the case

26 / 255

Single-select options

The option name is displayed to agents on the case, for example, "New York." The option name also has an internal value mapped to it called "option value," for example, "NY." By default, the option value is the same as option name, and agents cannot see it.

To change an option's value, choose "Show option value." You can change an option's name at any time; however, once the field is created, you cannot change an option's value.

Active
Inactive

Show option value

Option name (shown to agents)

Closed

Open

Pending

Make inactive

- **Aktiv:** Wenn eine Feldoption aktiv ist, bedeutet dies, dass dem Feld diese Option zugewiesen werden kann. Basierend auf der folgenden Abbildung kann das Statusfeld beispielsweise auf Geschlossen, Offen oder Ausstehend gesetzt werden, da dies die einzigen aktiven Optionen sind.
- **Inaktiv:** Wenn Sie die Option Ausstehend auf „Inaktiv“ setzen, kann dem Feld diese Option nicht mehr zugewiesen werden. Alle bestehenden Fälle bleiben unverändert und können weiterhin den Status Ausstehend haben.

Einzelauswahloptionen bestehen aus zwei Teilen:

1. **Optionsname** (wird Kundendienstmitarbeitern angezeigt): Die Bezeichnung, die Kundendienstmitarbeiter in der Kundendienstmitarbeiteranwendung angezeigt wird.
2. **Optionswert** (interne Referenz): Die erfassten Daten. Beispielsweise möchten Sie für AWS Region möglicherweise USA West (Oregon) anzeigen, die Daten jedoch als PDX erfassen.

Die Feldoptionen werden dem Kundendienstmitarbeiter in alphabetischer Reihenfolge angezeigt.

Option name (shown to agents)	Option value (internal reference)	
Oregon (Portland)	PDX	Make inactive
N. Virginia	IAD	Make inactive
Enter option name	Enter option value	

Fallvorlagen erstellen

Fallvorlagen sind Formulare, die sicherstellen, dass Kundendienstmitarbeiter die richtigen Informationen für verschiedene Arten von Kundenproblemen erfassen und referenzieren. Sie können beispielsweise eine Fallvorlage für Probleme mit Fahrzeugschäden erstellen und verlangen, dass Kundendienstmitarbeiter bestimmte Felder ausfüllen, wenn sie mit Kunden sprechen, die einen Versicherungsanspruch geltend macht.

Wenn Sie eine Fallvorlage erstellen, wählen Sie den Namen, der Kundendienstmitarbeitern angezeigt wird, die Felder im Formular und die Reihenfolge der Felder aus.

Important

Fälle werden immer auf der Grundlage einer Vorlage erstellt.

So sehen Fallvorlagen in der Kundendienstmitarbeiteranwendung aus

In der Kundendienstmitarbeiteranwendung sehen Kundendienstmitarbeiter die Fallfelder in einer Z-Form: Fallfelder werden in zwei Spalten von links nach rechts und von oben nach unten angezeigt.

The screenshot shows the Amazon Connect interface for a 'Cancellation request' case. On the left, a chat window shows messages from 'Nikki Wolf' and system messages. The main area displays the case details, including the status 'Open', date/time opened 'Apr 19, 2022, 12:37 PM', and client state 'Virginia'. The interface also includes a search bar, a '+ Case' button, and tabs for 'Activity Feed', 'Comments', and 'More Information'.

Denken Sie beim Erstellen einer Fallvorlage daran, dass die Informationen in der Kundendienstmitarbeiteranwendung in zwei Abschnitte unterteilt sind, in denen Fallfelder Kundendienstmitarbeitern angezeigt werden:

The screenshot shows the Amazon Connect interface for a 'Cancellation request' case, divided into two sections. The top section, labeled 'Top fields', contains the case title, status, and summary. The bottom section, labeled 'More information', contains the activity feed, comments, and client state.

- Hauptfelder: Dieser Abschnitt ist im Fall immer sichtbar, auch wenn Kundendienstmitarbeiter Unterbereiche des Kundenvorgangs aufrufen (z. B. Aktivitäts-Feed oder Kommentare).
- Weitere Informationen: Dies ist ein Unterabschnitt des Falls mit Registerkarten. Er ist sichtbar, wenn Kundendienstmitarbeiter sich einen anderen Unterabschnitt ansehen, z. B. den Aktivitäts-Feed oder Kommentare.

Wenn Sie eine Vorlage erstellen und bearbeiten, können Sie in jedem Abschnitt die folgenden Schritte ausführen:

- Ändern der Reihenfolge der Felder.
- Angeben, ob Felder erforderlich sind.

Einige Systemfelder, wie Titel und Status, werden in allen Fällen angezeigt und sind Pflichtfelder. Andere Systemfelder wie Kunde, Zusammenfassung und Referenznummer werden standardmäßig auf der Seite mit den Falldetails angezeigt. Sie können diese Felder entfernen oder neu anordnen.

Jeder erstellte Fall ist mit einem Kundenprofil aus Ihrer Amazon-Connect-Instance verbunden. Bei neuen Fallvorlagen wird der Kundename standardmäßig auf der Seite mit den Falldetails angezeigt. Sie können dieses Feld in der Amazon-Connect-Konsole aus Ihren Vorlagen entfernen oder neu anordnen.

So erstellen Sie eine Vorlage

1. Melden Sie sich bei der Amazon-Connect-Konsole mit einem Admin-Konto oder mit einem anderen Konto an, dessen Sicherheitsprofil über Berechtigungen zum Erstellen von Aufgabenvorlagen verfügt. Eine Liste der erforderlichen Berechtigungen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Cases](#).
2. Überprüfen Sie das Kontingent für Fallvorlagen und fordern Sie bei Bedarf eine Erhöhung an. Weitere Informationen finden Sie unter [Servicekontingente für Amazon-Connect-Supportfälle](#).
3. Vergewissern Sie sich, dass die [Fallfelder](#), die Sie zu Ihrer Fallvorlage hinzufügen möchten, bereits erstellt wurden.
4. Wählen Sie im linken Navigationsmenü die Optionen Kundendienstmitarbeiteranwendungen und Fallvorlagen aus.
5. Wählen Sie + Neue Vorlage.
6. Weisen Sie der Vorlage einen Namen zu. Dieser wird den Kundendienstmitarbeitern in der Kundendienstmitarbeiteranwendung angezeigt. Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für die Darstellung von Vorlagen, die standardmäßig in alphabetischer Reihenfolge erfolgt:

The screenshot shows the Amazon Connect interface for creating a new case. On the left, a chat window shows a conversation with 'Nikki Wolf'. The main area is titled 'Create new case' and contains several form fields. A red arrow points to the 'Template*' dropdown menu, which is currently set to 'Amazon retail'. Other fields include 'Title*', 'Status*' (set to 'Open'), 'Summary', 'Case Reason', and 'Case severity'. The form is marked as 'Required' for several fields.

7. Im Abschnitt Hauptfelder sehen Sie einige bereits vorhandene Systemfelder. Wählen Sie Felder hinzufügen und verwenden Sie das Drop-down-Menü, um ein Feld auszuwählen. Felder, die ausgegraut sind, sind bereits Teil der Vorlage. Wenn Sie möchten, dass Kundendienstmitarbeiter das Feld ausfüllen, um das Formular speichern zu können, wählen Sie Erforderlich aus.
8. Wählen Sie im Abschnitt Weitere Informationen die Felder aus, die angezeigt werden sollen.
9. Klicken Sie abschließend auf Speichern. Die Vorlage wird Kundendienstmitarbeitern sofort in der Kundendienstmitarbeiteranwendung zur Verfügung gestellt.

Falllayouts

Dieses Thema richtet sich an Entwickler, die die Amazon Connect Cases APIs verwenden.

Es gibt eine zugrunde liegende Ressource, ein sogenanntes Falllayout, das mit der Fallvorlage verknüpft ist. Technisch gesehen ist es das Falllayout, das die Anzeigeelemente für einen Fall enthält, wie zum Beispiel:

- Welche Felder angezeigt werden sollen
- Der Abschnitt, entweder Hauptbereich oder „Weitere Informationen“
- Die Reihenfolge innerhalb eines Abschnitts, in der diese Felder angezeigt werden

Dagegen ist es die Fallvorlage, die ein bestimmtes Schema vorschreibt, z. B. erforderliche Fallfelder.

Das Falldayout ist mit einer Fallvorlage verknüpft.

Note

Sie können eine Fallvorlage erstellen, ohne sie mit einem Falldayout zu verknüpfen. Bei jedem Fall, der mit einer Fallvorlage erstellt wurde, die nicht mit einem Falldayout verknüpft ist, werden Systemfelder in einer Standardreihenfolge angezeigt.

Einrichten der Fallzuweisung

Um Ihr Unternehmen dabei zu unterstützen, die Falleigentümerschaft eindeutig nachzuverfolgen und Fälle schneller zu lösen, können Sie sicherstellen, dass jedem Fall eine Person zugewiesen ist, die für die Bearbeitung des Falls persönlich verantwortlich ist. Falleigentümer kann eine Warteschlange oder ein:e einzelne Benutzer:in sein.

Note

Durch die Zuweisung eines:einer Falleigentümer:in wird der Fall nicht an die Warteschlange oder an die Einzelperson weitergeleitet.

Die folgende Abbildung zeigt die Ansicht Fallliste des Arbeitsbereichs für Kundendienstmitarbeiter. Sie können beispielsweise nach nicht zugewiesenen Fällen filtern und bei Bedarf die Eigentümerschaft zuweisen. Die Standardansicht ist auf Fälle festgelegt, die Kundendienstmitarbeitern zugewiesen sind, die gerade die Liste betrachten.

Customer Profile

Cases

Search Cases

Use the case list view to identify cases that need resolution.

+ Case

Cases

Refresh

Assigned queue: Unassigned +1

Assigned user:

Status:

Status	Reference Number	Title	Date/Time Updated
Open	34317000	Refund request	Sep 1, 2023, 12:11 PM
Open	79827263	Customer care feedback	Sep 1, 2023, 12:00 PM
Closed	09934245	Flight delay resulted in overnight stay	Sep 1, 2023, 11:59 AM
Pending	13237632	Flight delay	Sep 1, 2023, 11:59 AM
Open	76276897	Flight change request	Sep 1, 2023, 11:59 AM
Open	79887007	Reimbursement request	Sep 1, 2023, 11:58 AM
Open	63436804	Inquiries on seating types	Sep 1, 2023, 11:58 AM
Open	83524150	Request for receipts	Sep 1, 2023, 11:55 AM
Open	55489514	Customer needed to change flight	Sep 1, 2023, 11:55 AM

Inhalt

- [Einrichten der Fallzuweisung für Kundendienstmitarbeiter und Flows](#)
- [So weisen Kundendienstmitarbeiter die Falleigentümerschaft zu](#)
- [So konfigurieren Sie den Cases-Block, um die Falleigentümerschaft in einem Flow zuzuweisen](#)

Einrichten der Fallzuweisung für Kundendienstmitarbeiter und Flows

Um die Fallzuweisung in Ihrer Amazon-Connect-Instance zu aktivieren, konfigurieren Sie die folgenden Ressourcen:

1. Fallvorlage Fügen Sie die folgenden [Systemfelder für Fälle](#) zu einer neuen oder vorhandenen Fallvorlage hinzu:
 - Zugewiesene Warteschlange
 - Zugewiesene:r Benutzer:in
2. Damit Kundendienstmitarbeiter im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter die Falleigentümerschaft zuweisen können:
 - Sicherheitsprofil Erteilen der Erlaubnis an Kundendienstmitarbeiter, Warteschlangen, Benutzer und Schnellverbindungen einzusehen, die in den Drop-down-Listen im Arbeitsbereich

für Kundendienstmitarbeiter angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Erforderliche Berechtigungen für Warteschlangen, Schnellverbindungen und Benutzeransicht](#).

- Schnellverbindungen Erstellen von Schnellverbindungen für Benutzer und Warteschlangen für jeden Benutzer und jede Warteschlange, die in den Drop-down-Listen angezeigt werden sollen. Anweisungen finden Sie unter [Erstellen von Schnellverbindungen](#).
- Warteschlangen Schnellverbindungen zur Warteschlange von Kundendienstmitarbeitern hinzufügen. Anweisungen finden Sie unter [Erstellen einer Warteschlange](#).
- Weiterleitungsprofil Hinzufügen der Warteschlange zum Weiterleitungsprofil von Kundendienstmitarbeitern. Anweisungen finden Sie unter [Erstellen eines Weiterleitungsprofils](#).

Kundendienstmitarbeiter sehen nur die Schnellverbindungen, die zu den Warteschlangen hinzugefügt wurden, die ihrem Weiterleitungsprofil zugewiesen sind.

3. Um den Cases-Block so zu konfigurieren, dass während eines Flows automatisch die Falleigentümerschaft zugewiesen wird, setzen Sie den Abschnitt Anforderungsfelder auf Zugewiesene Warteschlange oder Zugewiesener Benutzer. Ein Bild und weitere Anweisungen finden Sie unter [So konfigurieren Sie den Cases-Block, um die Falleigentümerschaft in einem Flow zuzuweisen](#).

So weisen Kundendienstmitarbeiter die Falleigentümerschaft zu

Die folgende Abbildung zeigt den Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter.

Kundendienstmitarbeiter wählen das Dropdown-Feld „Zuweisen zu“, um sich selbst (Standardoption), einer Warteschlange oder einem anderen Benutzer die Eigentümerschaft für einen Fall zuzuweisen.

Refund request

Status: Open + Task Edit Assign to Associate

Summary
Customer is requesting a refund for product outside of warranty period. Product's warranty period is 1 year.

Reference Number
34317000

Date/Time Created
Sep 1, 2023, 12:10 PM

Assigned Queue
Billing Issues

Customer
Nikki Wolf ...

Date/Time Updated
Sep 1, 2023, 12:11 PM

Assigned User
Self

Activity Feed Comments More Information

All Activities

Today

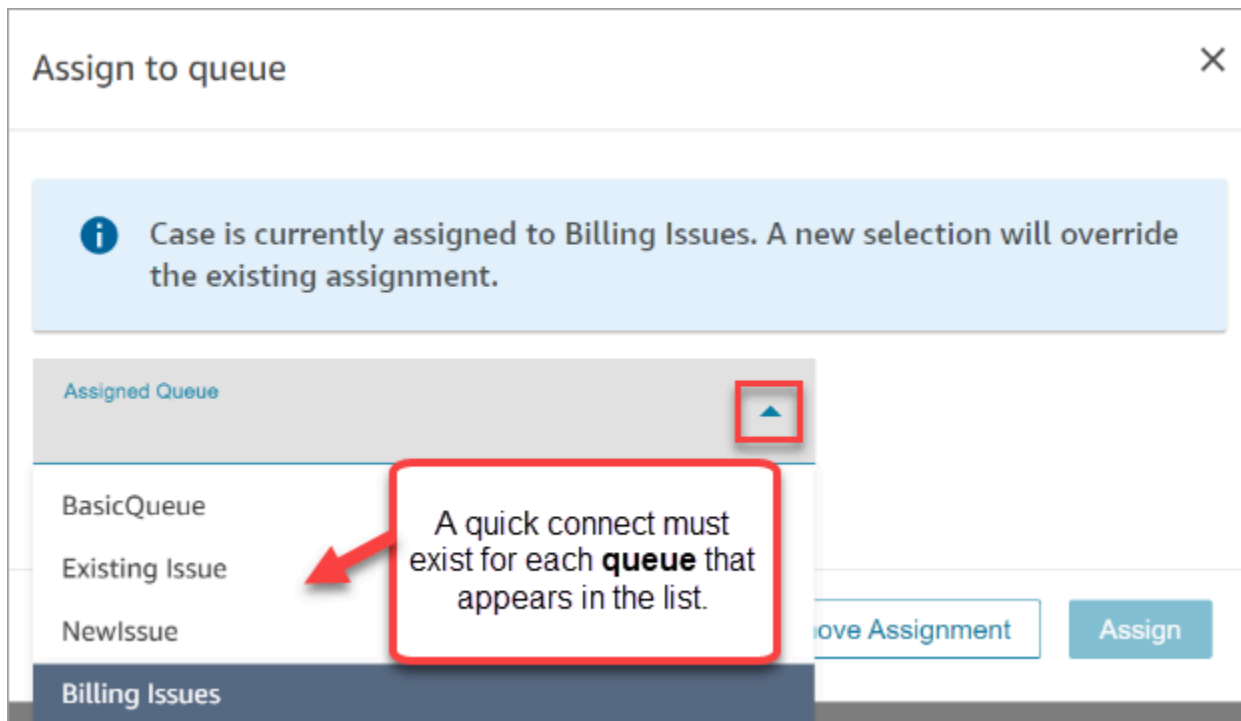
- Task - Reach out to manufacturer
Sep 1, 2023, 12:11 PM **Completed**
- Inbound call
Sep 1, 2023, 12:10 PM **Completed**

An agent can assign ownership of the case to themselves (the default), a queue, or another user.

Wenn Kundendienstmitarbeiter einer Warteschlange oder einem anderen Benutzer die Eigentümerschaft für einen Fall zuweisen, werden sie aufgefordert, aus einer gefilterten Liste von Warteschlangen oder Benutzern eine Auswahl zu treffen. Die gefilterte Liste der verfügbaren Warteschlangen oder Benutzer basiert auf den Schnellverbindungen im Weiterleitungsprofil des:der Kundendienstmitarbeiter:in.

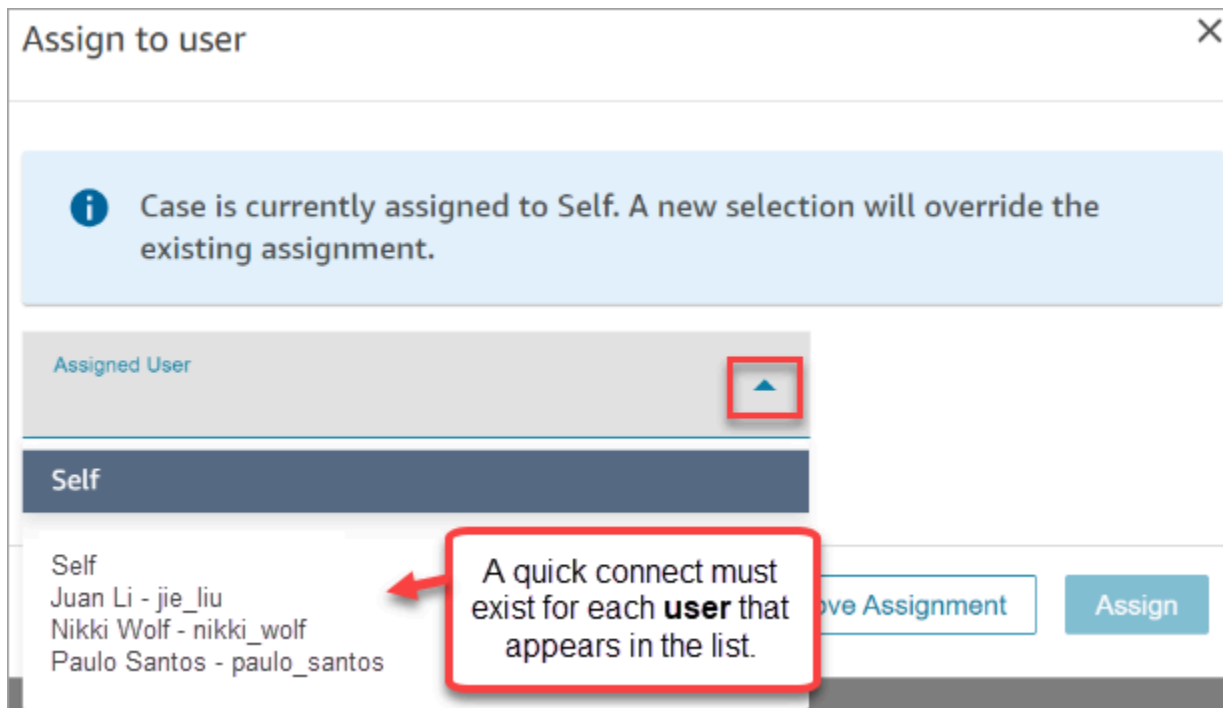
Einer Warteschlange zuweisen

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Drop-down-Liste von Warteschlangen im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter. So wird diese Warteschlangenliste Kundendienstmitbeiterm angezeigt: Erstellen Sie für jede Warteschlange eine Schnellverbindung und fügen Sie die Warteschlange dann dem Weiterleitungsprofil von Kundendienstmitarbeitern hinzu.



Dem Benutzer zuweisen

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Drop-down-Liste von Benutzern im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter. So wird diese Benutzerliste Kundendienstmitarbeitern angezeigt: Erstellen Sie eine Schnellverbindung für jeden Benutzer, weisen Sie die Schnellverbindungen der Warteschlange zu und fügen Sie die Warteschlange dem Weiterleitungsprofil des:der Kundendienstmitarbeiter:in hinzu.



So konfigurieren Sie den Cases-Block, um die Falleigentümerschaft in einem Flow zuzuweisen

Sie können den [Cases](#)-Block so konfigurieren, dass die Eigentümerschaftsfelder Zugewiesene Warteschlange oder Zugewiesener Benutzer automatisch aufgefüllt werden. Wenn Kundendienstmitarbeiter den Fall im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter ansehen, ist die Eigentümerschaft für den Fall bereits festgelegt. Kundendienstmitarbeiter können die Zuweisung nach Bedarf überschreiben, sind jedoch auf die Warteschlangen und Benutzer beschränkt, die in ihrem Weiterleitungsprofil verfügbar sind.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel der Seite „Eigenschaften“ des Cases-Blocks. Der Bereich „Anforderungsfelder“ ist mit den Optionen Manuell festlegen und Zugewiesene Warteschlange konfiguriert. Sie müssen den vollständigen ARN der Warteschlange eingeben.

Get, update or create a case. [Info](#)

Action

Action
Update case ▼

Link contact to case

Yes
 No

Case to update (CaseID)

Namespace
Case ▼

Key
Case Id ▼

Request Fields

Select fields and give values to populate case data

Assigned Queue X ▼

Assigned Queue X

Assigned Queue X

Set manually
 Set dynamically

Assigned Queue
arn:aws:connect:us-west-2:9292880097

Enter the full ARN of the queue.

Cancel Save

Es gibt Situationen, in denen Sie die zugewiesene Warteschlange oder den zugewiesenen Benutzer möglicherweise dynamisch festlegen möchten. Wenn Kunden beispielsweise eine DTMF-Nummer für ein Betrugsproblem eingeben, können Sie Fälle erstellen, in denen die Betrugsabteilung automatisch als Falleigentümerin festgelegt wird.

Zugriff auf Wisdom in der Kundendienstmitarbeiteranwendung

Nachdem Sie Amazon Connect Cases aktiviert haben, müssen Sie Maßnahmen ergreifen, um die Funktionalität über die Kundendienstmitarbeiteranwendung verfügbar zu machen. Dieses Thema erklärt die Optionen.

 Tip

Stellen Sie sicher, dass Ihre Kundendienstmitarbeiter in ihrem Sicherheitsprofil über Cases-Berechtigungen verfügen, damit sie auf Kundenvorgänge zugreifen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Cases](#).

Option 1: Anwendungsfälle mit dem CCP out-of-the-box

Cases ist bereits in das Contact Control Panel (CCP) integriert. Ihre Kundendienstmitarbeiter greifen über einen Link, der wie folgt aussieht, im selben Browserfenster auf CCP und Cases zu:

- [https://**instance name**.my.connect.aws/agent-app-v2/](https://instance_name.my.connect.aws/agent-app-v2/)

Verwenden Sie die folgende URL, um über die Domain „awsapps.com“ auf Ihre Instance zugreifen :

- [https://**instance name**.awsapps.com/connect/agent-app-v2/](https://instance_name.awsapps.com/connect/agent-app-v2/)

Hilfe bei der Suche nach Ihrem Instance-Namen finden Sie unter. [Suchen Sie Ihre Amazon-Connect-Instance](#).

Option 2: einbetten von Cases in eine benutzerdefinierte Kundendienstmitarbeiteranwendung

Wenn Sie Ihr Contact Control Panel (CCP) integrieren, können Sie die vorkonfigurierte CCP-Benutzeroberfläche ein- oder ausblenden. Möglicherweise möchten Sie eine benutzerdefinierte Kundendienstmitarbeiteranwendung entwickeln, die über eine von Ihnen entworfene Benutzeroberfläche mit benutzerdefinierten Schaltflächen zum Annehmen und Ablehnen von Anrufen verfügt. Oder vielleicht möchten Sie das vorkonfigurierte CCP in Amazon Connect in eine andere benutzerdefinierte App integrieren.

Sie können die vorgefertigte CCP-Benutzeroberfläche anzeigen oder sie ausblenden und Ihre eigene erstellen. In beiden Szenarien können Sie Fälle mithilfe von öffentlichen APIs, die von Amazon Connect bereitgestellt werden, in Ihre Kundendienstmitarbeiteranwendung integrieren. Diese APIs wurden entwickelt, um Ihnen die Flexibilität zu bieten, die Funktionalität und Benutzererfahrung zu schaffen, die Sie sich wünschen. Weitere Informationen finden Sie in der [Dokumentation der Cases API](#).

i Tip

Wenn Sie die Kundendienstmitarbeiteranwendung anpassen, legen Sie fest, welche URL Kundendienstmitarbeiter für den Zugriff auf ihre Kundendienstmitarbeiteranwendung verwenden. Diese kann sich stark von dem von Amazon Connect bereitgestellten unterscheiden. Ihre URL könnte beispielsweise `https://example-corp.com/agent-support-app` lauten.

Fallereignis-Streams

Die Ereignis-Streams von Amazon Connect Cases bieten Ihnen nahezu in Echtzeit Updates, wenn Fälle in Ihrer Domain von Amazon Connect Cases erstellt oder geändert werden. Im Stream werden folgende CCP-Ereignisse veröffentlicht:

- Fall erstellt
- Fälle geändert
- Verwandte Elemente (Kommentare, Anrufe, Chats, Aufgaben) zu einem Fall hinzugefügt

Sie können die Fallereignis-Streams in Ihre Data-Lake-Lösungen integrieren, Dashboards mit Performancemetriken zum Fall erstellen, Geschäftsregeln oder automatisierte Aktionen auf der Grundlage von Fallereignissen implementieren und Warnungstools so konfigurieren, dass bestimmte Fallaktivitäten benutzerdefinierte Benachrichtigungen auslösen.

Inhalt

- [Einrichten von Streams zu Fallereignissen](#)
- [Payload und Schema für Fallereignisse](#)

Einrichten von Streams zu Fallereignissen

In diesem Thema wird erläutert, wie Sie Ereignis-Streams einrichten und verwenden. Für einige der Onboarding-Schritte müssen Sie die [APIs von Amazon Connect Cases](#) aufrufen.

Schritt 1: Erstellen einer Amazon-Connect-Instance und Aktivieren von Customer Profiles

1. Stellen Sie sicher, dass Sie über eine funktionierende Amazon-Connect-Instance in einer der AWS-Regionen verfügen, in denen Cases verfügbar ist. Siehe [Verfügbarkeit von Fällen nach Region](#).
2. Amazon Connect Customer Profiles aktivieren Anweisungen finden Sie unter [Aktivieren von Customer Profiles für Ihre Instance](#).

Für Amazon Connect Cases ist Customer Profiles erforderlich, da jeder Fall mit einem Kundenprofil aus dem Service Customer Profiles verknüpft sein muss.

Schritt 2: Hinzufügen einer Cases-Domain zu Ihrer Amazon-Connect-Instance

Anweisungen finden Sie unter [Aktivieren von Fällen](#).

Wenn Sie eine Falldomäne mithilfe der API hinzufügen möchten, finden Sie weitere Informationen in der [CreateDomain](#) API in der Amazon Connect Cases API-Referenz.

Schritt 3: Eine Fallvorlage erstellen

[Eine Fallvorlage erstellen](#) In Schritt 6: Fallereignis-Streams testen verwenden Sie die Vorlage.

Wenn Sie eine Fallvorlage mit der API erstellen möchten, finden Sie weitere Informationen in der [CreateTemplate](#) API in der Amazon Connect Cases API-Referenz.

Schritt 4: Aktivieren und Einrichten von Fallereignis-Streams, um Ereignisse in einer SQS-Warteschlange zu empfangen

Führen Sie den folgenden Befehl aus, um Fallereignis-Streams für Ihre Cases-Domain zu aktivieren. Nachdem dieser Befehl ausgeführt wurde und Fälle erstellt oder aktualisiert wurden, wird ein Ereignis im Standardbus des EventBridge Services in Ihrem Konto veröffentlicht (es muss sich in derselben AWS-Region wie Ihre Cases-Domain befinden).

```
aws connectcases put-case-event-configuration --domain-  
id dad5efb6-8485-4a55-8241-98a88EXAMPLE --event-bridge enabled=true
```

Standardmäßig enthalten die von Amazon Connect Cases veröffentlichten Ereignisse nur Metadaten über den Fall, darunter `templateId`, `caseId`, `caseArn`, `approximateChangeTime` und andere.

Sie können mit dem folgenden Befehl weitere Informationen über den Fall (zum Zeitpunkt der Generierung des Ereignisses) abrufen, die darin aufgenommen werden sollen.

Note

Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Feld in das Ereignis einbeziehen möchten, verwenden Sie die ID des benutzerdefinierten Felds. Anweisungen zum Auffinden der ID des benutzerdefinierten Felds finden Sie unter [Suchen Sie die ID des benutzerdefinierten Felds](#).

```
# You can include any other field defined in your cases domain in the fields section.
# To list the fields that are defined in your cases domain, call the Cases ListFields
  API.
# To include case fields that you create (custom fields) in the event, enter the custom
  field ID.
aws connectcases put-case-event-configuration --domain-id YOUR_CASES_DOMAIN_ID --event-
bridge "{
  \"enabled\": true,
  \"includedData\": {
    \"caseData\": {
      \"fields\": [
        {
          \"id\": \"status\"
        },
        {
          \"id\": \"title\"
        },
        {
          \"id\": \"customer_id\"
        },
        {
          \"id\": \"your custom field ID\"
        }
      ]
    },
    \"relatedItemData\": {
      \"includeContent\": true
    }
  }
}"
```

Erstellen Sie als Nächstes eine Amazon SQS-Warteschlange und legen Sie diese als Ziel für die Amazon Connect Cases-Ereignisse in Ihrem EventBridge Bus fest, damit alle Fallereignisse zur späteren Verarbeitung an die SQS-Warteschlange übermittelt werden.

```
# Create an SQS queue
aws sqs create-queue --queue-name case-events-queue --attributes "{\"Policy\": \"{ \\
\\\"Version\\\": \\\"2012-10-17\\\", \\\"Statement\\\": [{ \\\"Sid\\\": \\\"case-event-
subscription\\\", \\\"Effect\\\": \\\"Allow\\\", \\\"Principal\\\": { \\\"Service\\\":
\\\"events.amazonaws.com\\\", \\\"Action\\\": \\\"SQS:SendMessage\\\", \\\"Resource\\
\\\": \\\"*\\\"}]}}\"

# Create an rule on the EventBridge default bus that represents the case events
aws events put-rule --name case-events-to-sqs-queue --event-pattern "{\"source\":
[\"aws.cases\"]}" --state ENABLED

# Ask event bridge to publish case events to the SQS queue.
aws events put-targets --rule case-events-to-sqs-queue --target "[{
  \"Id\": \"target-1\",
  \"Arn\": \"arn:aws:sqs:The AWS Region of your Amazon Connect instance:your AWS account
  ID:case-events-queue\"
}]"
```

Schritt 5: Testen der Fallereignis-Streams

Verwenden Sie die Amazon Connect Anwendung für Kundendienstmitarbeiter für diese Aktionen:

1. Akzeptieren eines Chat-Kontakts.
2. Erstellen eines Kundenprofils und Verknüpfen mit dem Chat-Kontakt.
3. Erstellen eines Falls.

Note

Die Schaltfläche Fall erstellen auf der Registerkarte Fälle ist inaktiv, bis Sie einen Kontakt akzeptieren und diesen Kontakt einem Kundenprofil zuordnen.

Navigieren Sie zur Amazon SQS-Konsole und überprüfen Sie, ob ein Fallereignis (Typ: CASE.CREATED) für den neu erstellten Fall in Ihrer SQS-Warteschlange verfügbar ist. Ebenso können Sie den oben erstellten Fall ändern und ein entsprechendes Fallereignis (Typ:

CASE . UPDATED) in Ihrer SQS-Warteschlange abrufen. Sie können den Kontakt dem Fall zuordnen und einen Kommentar zum Fall hinterlassen, um auch Fallereignisse für diese Aktionen abzurufen.

Schritt 6: Anwendungsfälle für die Fallereignis-Streams

In Fallereignis-Streams werden jedes Mal Ereignisse veröffentlicht, wenn ein Fall erstellt oder aktualisiert, ein Kontakt mit dem Fall verknüpft oder ein Kommentar zu einem Fall hinzugefügt wird. Sie können diese Ereignisse für verschiedene Vorgänge verwenden:

- Metriken, Analysen und Dashboards
- Entwickeln von Apps, die Benutzer benachrichtigen (z. B. E-Mails versenden)
- Automatisierte Aktionen, die auf der Grundlage bestimmter Fallaktualisierungen ausgelöst werden

Sie können beispielsweise das SQS-Ziel auf EventBridge (wie in Schritt 4 gezeigt) verwenden, um die Fallereignisse vorübergehend in der SQS-Warteschlange zu speichern, und Lambda-Funktionen verwenden, um Ereignisse in der SQS zu verarbeiten, um benutzerdefinierte Anwendungen zu erstellen, z. B. das Senden von E-Mails an den Kunden, wenn ihr Fall aktualisiert wird, und automatisch alle mit dem Fall verknüpften Aufgaben lösen und vieles mehr. Ebenso können Sie das Firehose-Ziel auf dem verwenden, EventBridge um die Fallereignisse in einem S3-Bucket zu speichern, und dann das AWS Glue für ETL, Athena für Ad-hoc-Analysen und Amazon QuickSight für Dashboards verwenden.

Payload und Schema für Fallereignisse

Wenn Sie die Aufnahme von Falldaten in die Ereignis-Payload anfordern, entsprechen die Daten der Version des Falls nach der jeweiligen Bearbeitung.

Die Standardlimits von Amazon Connect Cases garantieren, dass die Nutzlast weniger als 256KB beträgt (die maximale Größe eines EventBus Ereignisses). Da Sie das Fallobjektmodell anpassen können (Sie können beispielsweise benutzerdefinierte Felder für Fallobjekte definieren, um geschäftsspezifische Informationen zu erfassen), spiegelt das Fallereignisschema die am Fallobjekt vorgenommenen Anpassungen wider, wie in den folgenden Beispielen gezeigt (sehen Sie sich beispielsweise an, wie kundenspezifische UUIDs als JSON-Eigenschaften verwendet werden).

Beispiel für ein Fallereignis Payload für die Fallressource

```
// Given the limits on the "includedData" configuration
// this payload is guaranteed to less than 256KB at launch.
{
```

```

"version": "0",
"id": "event ID",
"detail-type": "Amazon Connect Cases Change",
"source": "aws.cases",
"account": "your AWS account ID",
"time": "2022-03-16T23:43:26Z",
"region": "The AWS Region of your Amazon Connect instance",
"resources": [
  "arn:aws:cases:your Amazon Connect AWS Region:your AWS account ID:domain/case
domain ID",
  "arn:aws:cases:your Amazon Connect AWS Region:your AWS account ID:domain/case
domain ID/case/case ID"
],
"detail": {
  "version": "0",
  "eventType": "CASE.UPDATED", //(or "CASE.CREATED" or "CASE.DELETED")
  "approximateChangeTime": "2022-03-16T23:16:57.893Z", // Can be used for
ordering
  "changedFieldIds": ["status", "last_updated_datetime"],
  "performedBy": {
    "user": {
      "userArn": "arn:aws:connect:your Amazon Connect AWS Region:your AWS
account ID:instance/connect instance ID/user/connect user ID"
    },
    "iamPrincipalArn": "arn:aws:iam::your Amazon Connect AWS Region:role/role
name"
  },
  "case": {
    "caseId": "case ID",
    "templateId": "template ID",
    "createdDateTime": "2022-03-16T23:16:57.893Z",

    // This section contains only non-null field values for the
    // fields that customers have configured in the "includedData".

    // Field values included in this section reflects the case
    // after this particular change is applied.
    "fields": {
      "status": {
        "value": {
          "stringValue": "open"
        }
      },
      "case_reason": {

```

```

        "value": {
            "stringValue": "Shipment lost"
        }
    },
    "custom-field-uuid-1": {
        "value": {
            "stringValue": "Customer didn't receive the product"
        }
    }
}
}
}
}
}
}
}
}
}
}

```

Beispiel für ein Fallereignis Payload für die Ressource „related-item“

```

// Given the limits on the "includedData" configuration
// this payload is guaranteed to less than 256KB
{
  "version": "0",
  "id": "event ID",
  "detail-type": "Amazon Connect Cases Change",
  "source": "aws.cases",
  "account": "your AWS account ID",
  "time": "2022-03-16T23:43:26Z",
  "region": "The AWS Region of your Amazon Connect instance",
  "resources": [
    "arn:aws:cases:your Amazon Connect AWS Region:your AWS account ID:domain/case domain ID",
    "arn:aws:cases:your Amazon Connect AWS Region:your AWS account ID:domain/case domain ID/case/case ID/related-item/related-item ID"
  ],
  "detail": {
    "version": "0",
    "eventType": "RELATED_ITEM.CREATED", //(or "RELATED_ITEM.UPDATED" or "CASE.RELATED_ITEM.DELETED")
    "approximateChangeTime": "2022-03-16T23:16:57.893Z", // Can be used for ordering
    "changedAttributes": ["comment.commentText"],
    "performedBy": {
      "user": {

```

```
        "userArn": "arn:aws:connect:your Amazon Connect AWS Region:your AWS account ID:instance/connect instance ID/user/connect user ID"
    },
    "iamPrincipalArn": "arn:aws:iam::your Amazon Connect AWS Region:role/role name"
},
"relatedItem": {
    "relatedItemType": "Comment", // (OR Contact)
    "relatedItemId": "related-item ID",
    "caseId": "case id that this related item is a sub-resource of",
    "createdDateTime": "2022-03-16T23:16:57.893Z",

    // This section includes any attributes that customers have configured
    // in the "includedData" configuration.
    "comment": {
        "body": "Gave a $5 refund to customer to make them happy",
    },

    // if the related item was of type contact.
    // "contact": {
    //     "contactArn": ".....",
    // }
}
}
}
```

Amazon Connect Contact Lens

Note

Bereitgestellt von Amazon Bedrock: AWS implementiert [automatisierte Missbrauchserkennung](#). Da Amazon Connect Contact Lens auf Amazon Bedrock entwickelt wurde, können Benutzer die in Amazon Bedrock implementierten Kontrollen zur Durchsetzung von Sicherheit und den verantwortungsvollen Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) in vollem Umfang nutzen.

Amazon Connect Contact Lens bietet Funktionen für Analysen und Qualitätsmanagement im Kontakt-Center, mit denen Sie die Kontaktqualität und die Leistung der Kundendienstmitarbeiter prüfen, messen und kontinuierlich verbessern können, um die Kundenbetreuung insgesamt zu verbessern.

- [Analysieren von Konversationen mithilfe von Konversationsanalysen](#). Sie können Trends erkennen und den Kundenservice verbessern, indem Sie die Stimmung, Gesprächsmerkmale, aufkommende Kontaktthemen und die Compliance-Risiken für Kundendienstmitarbeiter verstehen.
- [Bewerten der Leistung von Kundendienstmitarbeitern](#). Sie können Gespräche zusammen mit Kontaktdaten, Aufzeichnungen, Transkripten und Zusammenfassungen überprüfen, ohne zwischen Anwendungen wechseln zu müssen. Sie können Leistungskriterien für Kundendienstmitarbeiter definieren und bewerten (z. B. die Einhaltung von Skripten, die Erhebung sensibler Daten und Kundengrüße) und Bewertungsformulare automatisch vorab ausfüllen lassen.
- [Einrichten und Ansehen von Bildschirmaufzeichnungen für Kundendienstmitarbeiter](#). Sie können durch das Ansehen von Bildschirmaufzeichnungen die Aktionen von Kundendienstmitarbeitern bei der Betreuung von Kundenkontakten überprüfen. Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass Qualitätsstandards, Compliance-Anforderungen und bewährte Methoden eingehalten werden. Außerdem hilft dies Ihnen dabei, Trainingsmöglichkeiten und Engpässe zu identifizieren, sodass Sie Workflows optimieren können.
- [Suche nach Kontakten](#). Sie können nach Kontakten aus den letzten zwei Jahren suchen.
- [Überwachen von Live- und aufgezeichneten Gesprächen](#). Sie können Live-Gespräche (sowohl bei Sprach- als auch bei Chat-Kontakten) überwachen und sich in Live-Sprachkonversationen per Barge-in einklinken. Dies ist besonders für Kundendienstmitarbeiter hilfreich, die sich in der Ausbildung befinden.

- Sie können in Bearbeitung befindliche Kontakte [weiterleiten](#), [verschieben](#) oder beenden. Auf der Seite Kontaktdaten können Sie in Bearbeitung befindliche Kontakte verwalten.

Contact Lens hilft Ihnen dabei, die Privatsphäre Ihrer Kunden zu schützen, indem es Ihnen ermöglicht, [sensible Daten in Gesprächstranskripten und Audiodateien automatisch zu redigieren](#).

Analysieren von Konversationen mithilfe von Konversationsanalysen

Mit Amazon Connect Contact Lens lassen sich Gespräche zwischen Kunden und Kundendienstmitarbeitern mithilfe von Sprach- und Chat-Transkriptionen, Verarbeitung natürlicher Sprache und intelligenten Suchfunktionen analysieren. Amazon Connect Contact Lens führt Stimmungsanalysen durch, erkennt Probleme und ermöglicht Ihnen die automatische Kategorisierung von Kontakten.

Unterstützung für Sprachanalyse

- Anruf-Analytics in Echtzeit: Dient dem Erkennen und Lösen von Kundenproblemen während des Anrufs. Die Funktion kann beispielsweise entsprechende [Analysen vornehmen und Sie benachrichtigen](#), wenn bei Kunden Frustration einsetzt, weil Kundendienstmitarbeiter ein kompliziertes Problem nicht lösen können. Auf diese Weise können Sie unmittelbarer Hilfe leisten.
- Analysen nach dem Gespräch: Dient dem Verständnis von Trends bei Kundengesprächen und der Kundendienstmitarbeiter-Compliance. Sie können damit Trainingsmöglichkeiten für Kundendienstmitarbeiter nach dem Anruf identifizieren.

Unterstützung für Chat-Analyse

- Chat-Analyse in Echtzeit: Wie bei der Anrufanalyse in Echtzeit können Sie Kundenprobleme proaktiver erkennen und lösen, während der Chat läuft, und [eine Benachrichtigung erhalten](#). Manager können beispielsweise eine E-Mail-Benachrichtigung in Echtzeit erhalten, wenn die Kundenstimmung zu einem Chat-Kontakt negativ wird, so dass sie dem laufenden Kontakt beitreten und bei der Lösung des Kundenproblems helfen können.
- Analysen nach dem Chat: Dient dem Verständnis von Trends bei Kundengesprächen mit Bots und Kundendienstmitarbeitern. Die Funktion bietet Informationen, die spezifisch für eine Chat-Interaktion sind, z. B. die Begrüßungszeit von Kundendienstmitarbeitern und die Reaktionszeiten von Kundendienstmitarbeitern und Kunden. Anhand der Reaktionszeiten und Stimmungswerten

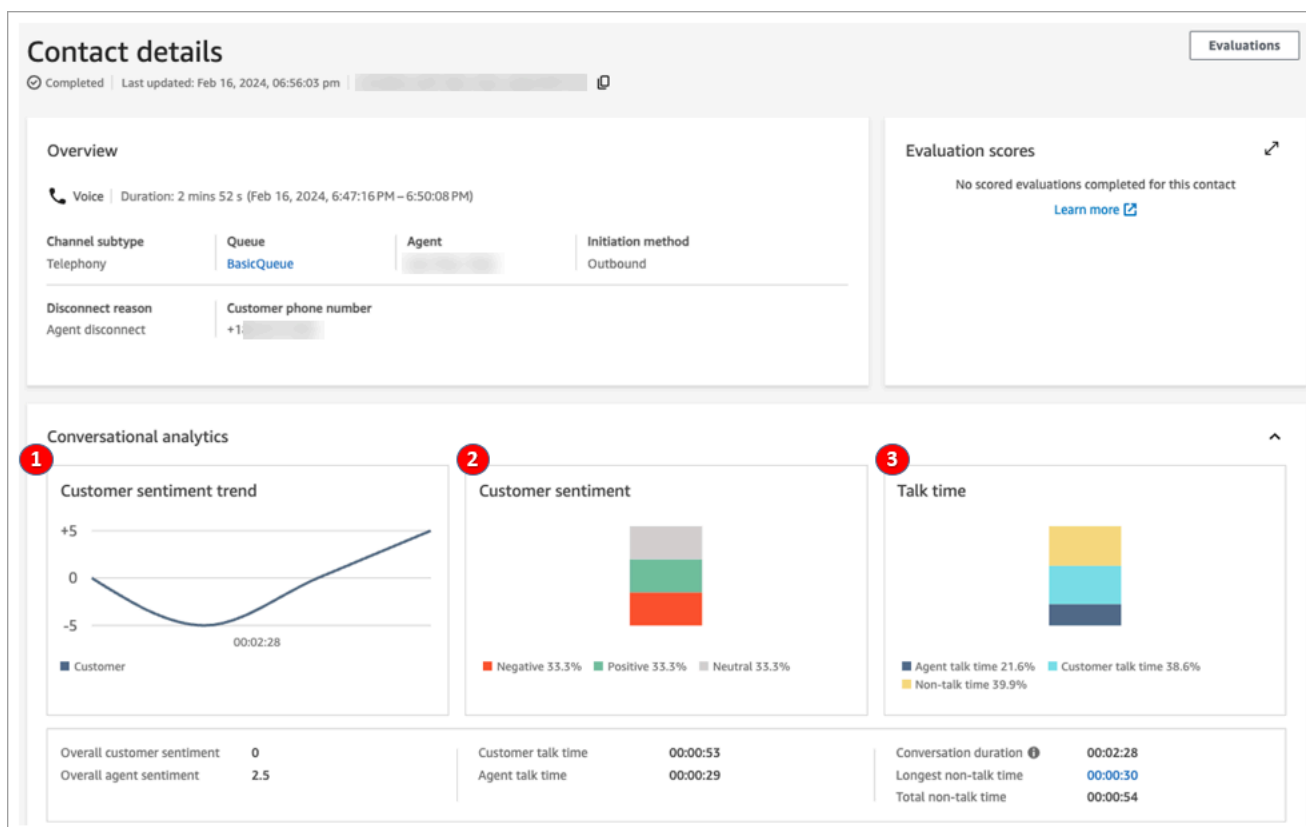
können Sie die Betreuung von Kunden durch Bots im Vergleich zu Kundendienstmitarbeitern untersuchen und Verbesserungsmöglichkeiten identifizieren.

Jede verarbeitete Chat-Nachricht wird auf die gleiche Weise berechnet. Möglicherweise sind nicht für alle Nachrichten alle Funktionen verfügbar (z. B. wird die Zusammenfassung nur auf text/plain Nachrichten angewendet), aber wenn mindestens eine Kontaktlinsenfunktion angewendet wird, wird die Nachricht bei der Abrechnung mitgezählt. Weitere Informationen zu den Preisen finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Preise](#).

Sie können die Privatsphäre Ihrer Kunden schützen, indem Sie sensible Daten wie Name, Adresse und Kreditkarteninformationen in Transkripten und Audioaufzeichnungen redigieren.

Beispiel für die Seite „Kontaktdaten“ für einen Anruf

Die folgende Abbildung zeigt die Zusammenfassung und die Konversationsanalyse für einen Sprachanruf. Beachten Sie, dass sie Metriken zur Sprechzeit enthält.



1. Trend zur Kundenstimmung: Dieses Diagramm zeigt, wie sich die Kundenstimmung im Laufe des Kontakts verändert. Weitere Informationen finden Sie unter [Untersuchen von Stimmungswerten bei Kontakten](#).

2. Kundenstimmung: Dieses Diagramm zeigt die Verteilung der Kundenstimmung während des gesamten Anrufs. Dies wird berechnet, indem die Gesamtzahl der Konversationswechsel oder Chat-Nachrichten gezählt wird, bei denen ein Kunde eine positive, neutrale und negative Stimmung hatte.
3. Gesprächszeit: Dieses Diagramm zeigt die Verteilung der Gesprächszeit und der Nichtgesprächszeit während des gesamten Anrufs. Die Gesprächszeit ist weiter unterteilt in Gesprächszeit für Agenten und Kunden.

Die folgende Abbildung zeigt den nächsten Abschnitt auf der Seite Kontaktdaten für einen Sprachanruf: die Audioanalyse und das Transkript. Beachten Sie, dass persönlich identifizierbare Informationen (PII) [im Transkript redigiert wurden](#).

The screenshot displays the Amazon Connect interface for a call recording and transcript. At the top, there is a 'Recording' section with a timeline showing customer and agent activity from 00:30 to 07:30. Below this is a 'Transcript' section with the following content:

Categories
cancellation

what's going on So um yeah I'll finish one thing so um I would like to see if I can get a refund or exchange because I ordered one of your grow it yourself under herb garden kids and uh nothing's proud did after a couple of weeks. So I think something is wrong with the seats and uh the the product may be defective.

Customer 01:39 Issue
Yeah I'm it's actually rather upsetting what happened. My wife is blind and sensitive to the sun so I was going to surprise her with uh with the birthday present uh with your uh with the this thing of yours because uh um she loves growing stuff and you guys actually really let me know I I I'm very frustrated I this this is a huge let down I should be taking my business somewhere else and it's just very weird.

Customer 02:21 Issue
Uh I don't know why should be giving money to a company tha

Agent 02:35
Okay. Um could you please tell me what is your first and the last name

Customer 02:47
Yeah sure it's uh [PII] my name is [PII] uh and the last name is [PII].

Agent 03:02
And uh could you please share the order ID number?

A red box highlights the text: "Sensitive information has been redacted from this conversation." with a red arrow pointing to the redaction in the transcript.

Beispiel für eine Kontaktdetailseite für Echtzeit-Chat-Analysen

Die folgende Abbildung zeigt die Zusammenfassung und die Konversationsanalyse für einen Echtzeit-Chat. Beachten Sie, dass darin die wichtigsten Highlights und die Stimmung der Kunden enthalten sind.

Contact details

In progress | Last updated: Oct 28, 2019, 10:36:32 pm

Overview

Chat | Start time: 07:42 pm, Nov 14, 2023

Queue: BasicQueue | Agent: [redacted] | Initiation method: API | Disconnect reason: - | Customer sentiment: [red/green bar]

Interactions and transcript

0:00 / 1:58

Key highlights: **Issue** | Show key highlights:

Categories: Proper-Greeting | Upset_Customer-customer_any_time | Angry-Customer 2 | Show 1 more

Good morning. Thank you for contacting us today. I see you're platinum member. Thank you for your loyalty. My name is [redacted] How can I help you today? 😊

Customer 01:00 | Angry-Customer 2/2

Hi, [redacted] I know it's not your fault, and I'm sorry about all this, but I'm telling you right now that I'm upset. I can't believe this is happening to me.

Customer 01:10 | **Issue**

I am considering to cancel my account.

Beispiel für eine Kontaktdetailseite für Analysen nach dem Chat

Die folgende Abbildung veranschaulicht die Analyse nach dem Chat. Beachten Sie, dass sie Metriken für Chat-Antworten enthält, wie z. B. die Begrüßungszeit des Kundendienstmitarbeiters (die Zeit, die ab dem Chat-Beitritt von Kundendienstmitarbeitern bis zum Senden der ersten Antwort vergeht), die Reaktionszeit des Kunden und die Reaktionszeit des Kundendienstmitarbeiters.

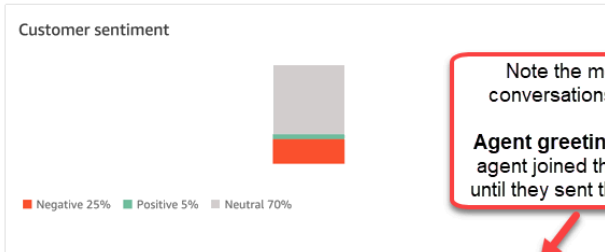
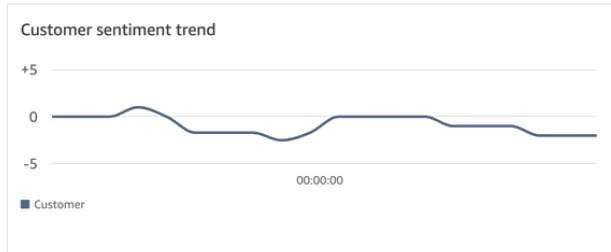
Contact details

Contact summary

Contact ID	[REDACTED]	Initiation method	API
Duration	00:11:06	Disconnect reason	Customer disconnect
Channel	Chat	Media streams	[CHAT]
Queue	BasicQueue	Last updated	Nov 8, 22, 01:06:52 am
Agent	John		
Start and end time	Nov 8, 22, 12:53:05 am - 01:04:11 am		

[Show less](#)

Conversational analytics



Note the metrics for chat conversations. For example:
Agent greeting time = after the agent joined the chat, how long until they sent the first response.

Overall customer sentiment	-1.2	Avg. customer response time	00:00:05	Agent greeting time	00:00:06
Overall agent sentiment	0.9	Max. customer response time	00:00:07	Avg. agent response time	00:00:11
				Max. agent response time	00:00:54

Die folgende Abbildung zeigt den nächsten Abschnitt auf der Seite Kontaktdaten für einen Chat: die Interaktionsanalyse und das Transkript. Beachten Sie, dass Sie die Interaktion von Kunden mit Bots im Vergleich zu ihrer Interaktion mit Kundendienstmitarbeitern untersuchen können.

The screenshot displays the Amazon Connect Interactions console. At the top, there is a timeline showing the interaction between a Customer, an Agent, and a System/Bot. A red callout box points to a segment of the transcript, containing the text: "The customer's interaction with system prompts or a bot is separated from their interaction with the agent, allowing you to investigate and improve it." Below the timeline, the transcript is visible, starting with a system prompt: "Thank you for chatting with Hotel Grand Vancouver. How can I help you?". The transcript then shows a customer message: "I did not receive my reward points after my stay at your hotel!!!". A second customer message follows: "I was counting on those points to pay for my flight home. So now I'm stuck here." The transcript also shows an agent message: "Agent (John) has joined the conversation".

Aktivieren von Amazon Connect Contact Lens

Sie können Amazon Connect Contact Lens in nur wenigen Schritten aktivieren. Fügen Sie einem Flow den Block [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#) hinzu und konfigurieren Sie ihn so, dass Contact Lens für Sprachkonversationen, Chats oder beides aktiviert wird.

Die folgende Abbildung zeigt einen Block, der für die Anrufaufzeichnung sowie die Sprach- und Chat-Analyse durch Contact Lens konfiguriert ist. Die Option Anrufaufzeichnung ist auf Kundendienstmitarbeiter und Kunde eingestellt. Im Bereich Analyse werden die Optionen für Sprachkonversationen und Chats ausgewählt.

Set recording and analytics behavior ×

Specify recording behavior and configure Contact Lens conversational analytics [Info](#)

Call recording

Enables or disables call recording for the agent, customer, or both.

On

- Agent and customer
- Agent only
- Customer only

Off

Analytics

Enable Contact Lens conversational analytics.
Contact Lens conversational analytics provides ML-based speech and chat analytics such as transcripts, sentiment, contact categorization, sensitive data redaction, and contact summarization. These analytics help identify customer issues and improve agent performance. [Info](#)

Enable speech analytics
ML-based speech analytics for post-call and real-time. You need agent and customer call recordings to enable speech analytics

- Post-call analytics
Recommended for best transcription accuracy.
- Real-time and post-call analytics
Enables real-time alerts and speech analytics on live calls.

Enable chat analytics
ML-based chat analytics for post-chat. You need chat transcripts enabled on the Amazon Connect AWS management console to leverage chat analytics

Die Verfahren in diesem Thema beschreiben die Schritte zur Aktivierung von Contact Lens für Anruf- oder Chat-Analysen.

Inhalt

- [Wissenswertes](#)
- [Aktivieren von Anrufaufzeichnung und Sprachanalysen](#)
- [Aktivieren von Chat-Analysen](#)
- [Aktivieren der Redaktion sensibler Daten](#)
- [Prüfen der Redaktion sensibler Daten auf Richtigkeit](#)
- [Dynamisches Aktivieren von Contact Lens anhand von Kontaktattributen](#)
- [Entwerfen eines Datenstroms für die wichtigsten Highlights](#)
- [Was passiert, wenn der Flowblock Contact Lens nicht aktiviert](#)
- [Anrufe mit mehreren Teilnehmern und Contact Lens](#)

Wissenswertes

- Erheben von Daten nach der Weiterleitung eines Kontakts: Wenn Sie Contact Lens weiterhin zum Erheben von Daten verwenden möchten, nachdem Sie einen Kontakt an andere Kundendienstmitarbeiter oder in andere Warteschlangen weitergeleitet haben, müssen Sie den Block [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#) noch einmal hinzufügen und die Option Analysen aktivieren für den Flow aktivieren. Der Grund hierfür ist, dass eine Weiterleitung eine zweite Kontakt-ID und einen zweiten Kontaktdatensatz generiert. Contact Lens muss auch für diesen Kontaktdatensatz ausgeführt werden.
- Wenn Sie Konversationsanalysen von Contact Lens aktivieren auswählen, müssen Sie auch Sprach- oder Chat-Analysen aktivieren. Andernfalls zeigt Ihr Flow bei der Veröffentlichung einen Fehler an.
- Wo Sie den Block [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#) in einem Datenstrom platzieren, hat Auswirkungen auf die Umgebung für Kundendienstmitarbeiter in Bezug auf wichtige Highlights. Weitere Informationen finden Sie unter [Entwerfen eines Datenstroms für die wichtigsten Highlights](#).

Aktivieren von Anrufaufzeichnung und Sprachanalysen

1. Wählen Sie im Block [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#) unter Anrufaufzeichnung die Optionen Ein, Kundendienstmitarbeiter und Kunde aus.

Für die Verwendung von Contact Lens für Sprachkontakte sind sowohl die Anrufaufzeichnungen von Kundendienstmitarbeitern als auch die von Kunden erforderlich.

2. Wählen Sie unter Analyse die Optionen Konversationsanalysen von Contact Lens aktivieren, Sprachanalysen aktivieren aus.

Wenn diese Option nicht angezeigt wird, wurde Amazon Connect Contact Lens nicht für Ihre Instance aktiviert. Informationen zum Aktivieren finden Sie unter [Aktualisieren von Instance-Einstellungen](#).

3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
 - a. Analysen nach dem Gespräch: Contact Lens analysiert die Anrufaufzeichnung, nachdem das Gespräch beendet wurde und die Kontaktnachbearbeitung abgeschlossen ist. Diese Option bietet die beste Transkriptionsgenauigkeit.

- b. Echtzeitanalysen: Contact Lens bietet sowohl Echtzeitinformationen während des Anrufs als auch Analysen nach dem Gespräch, wenn das Gespräch beendet wurde und die Kontaktnachbearbeitung abgeschlossen ist.

Wenn Sie sich für diese Option entscheiden, empfehlen wir die Einrichtung von Benachrichtigungen auf Grundlage von Schlüsselwörtern und Wortgruppen, die Kunden während des Anrufs möglicherweise verwenden. Contact Lens analysiert das Gespräch in Echtzeit, um die angegebenen Schlüsselwörter oder Wortgruppen zu erkennen, und benachrichtigt Supervisoren. Anschließend können diese den Anruf live mitverfolgen und Kundendienstmitarbeiter beraten, damit sie das Problem schneller lösen können.

Weitere Informationen zur Einrichtung von Benachrichtigungen finden Sie unter [Benachrichtigen von Supervisoren in Echtzeit auf Grundlage in einem Gespräch erwähnter Stichworte und Wortgruppen](#).

Wenn Ihre Instance vor Oktober 2018 erstellt wurde, ist eine zusätzliche Konfiguration erforderlich, um auf Anrufanalysen in Echtzeit zugreifen zu können. Weitere Informationen finden Sie unter [Serviceverknüpfte Rollenberechtigungen für Amazon Connect](#).

4. Wählen Sie die Sprache aus. Eine Liste der verfügbaren Sprachen für verschiedene Contact-Lens-Funktionen finden Sie unter [Unterstützte Sprachen](#).

Hinweise zur Verwendung eines Attributs finden Sie unter [Verwenden von Kontaktattributen](#).

5. Optional können Sie die Redaktion sensibler Daten aktivieren. Weitere Informationen finden Sie im folgenden Abschnitt, [Aktivieren der Redaktion](#).
6. Wählen Sie Speichern.
7. Wenn der Kontakt an andere Kundendienstmitarbeiter oder in andere Warteschlangen weitergeleitet wird, wiederholen Sie diese Schritte, um den Block [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#) mit aktivierter Analysen aktivieren-Option noch einmal hinzuzufügen.

Aktivieren von Chat-Analysen

1. Wählen Sie im Block [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#) unter Analysen die Option Konversationsanalysen von Contact Lens aktivieren and dann Chat-Analysen aktivieren aus.

Note

Wenn Sie diese Option wählen, erhalten Sie sowohl Analysen in Echtzeit als auch nach dem Chat.

Wenn diese Option nicht angezeigt wird, wurde Amazon Connect Contact Lens nicht für Ihre Instance aktiviert. Informationen zum Aktivieren finden Sie unter [Aktualisieren von Instance-Einstellungen](#).

2. Wählen Sie die Sprache aus. Eine Liste der verfügbaren Sprachen für verschiedene Contact-Lens-Funktionen finden Sie unter [Unterstützte Sprachen](#).

Hinweise zur Verwendung eines Attributs finden Sie unter [Verwenden von Kontaktattributen](#).

3. Optional können Sie die Redaktion sensibler Daten aktivieren. Weitere Informationen finden Sie im folgenden Abschnitt, [Aktivieren der Redaktion sensibler Daten](#).
4. Wählen Sie Speichern.
5. Wenn der Kontakt an andere Kundendienstmitarbeiter oder in andere Warteschlangen weitergeleitet wird, wiederholen Sie diese Schritte, um den Block [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#) mit aktivierter Analysen aktivieren-Option noch einmal hinzuzufügen.

Aktivieren der Redaktion sensibler Daten

Sie können die Redaktion sensibler Daten in einem Flow aktivieren, indem Sie die Option Vertrauliche Daten zensieren auswählen. Wenn die Redaktion aktiviert ist, haben Sie diese Möglichkeiten:

- Redaktion aller persönlich identifizierbaren Informationen (PII) (alle PII-Entitäten werden unterstützt)
- Auswählen in der Liste der unterstützten Entitäten, welche PII-Entitäten redigiert werden sollen

Wenn Sie die Standardeinstellungen akzeptieren, redigiert Contact Lens alle persönlich identifizierbaren Informationen (PII), die erkannt werden, und ersetzt sie im Transkript durch [PII]. Die Standardeinstellungen sind auf der folgenden Abbildung zu sehen, da die folgenden Optionen ausgewählt sind: Vertrauliche Daten zensieren, Alle personenbezogenen Daten zensieren und Durch PII-Platzhalter ersetzen.

Redact sensitive data
Redact sensitive data, such as personal information, in the Contact Lens output file and get a redacted audio recording. Sensitive data redaction is applied after the call disconnects, and is currently available for certain languages only. [Info](#)

Set manually

- Generate both redacted and original transcripts and audio
- Generate redacted transcript only, and both redacted and original audio

Set dynamically

Data redaction

Redact All PII data

Select PII entities to redact

Data redaction replacement

Replace with placeholder PII
All PII data is replaced with [PII]. For example, Jane Doe is replaced with [PII]

Replace with PII entity type
Each PII entity is replaced with its type. For example, Jane Doe is replaced with [NAME]

Auswählen der zu redigierenden PII-Entitäten

Im Abschnitt Datenredaktion können Sie bestimmte PII-Entitäten auswählen, die redigiert werden sollen. Auf der folgenden Abbildung ist zu sehen, dass die Kredit-/Debitkartennummer redigiert wird.

Data redaction

Redact All PII data

Select PII entities to redact

Financial (1 of 8 selected)

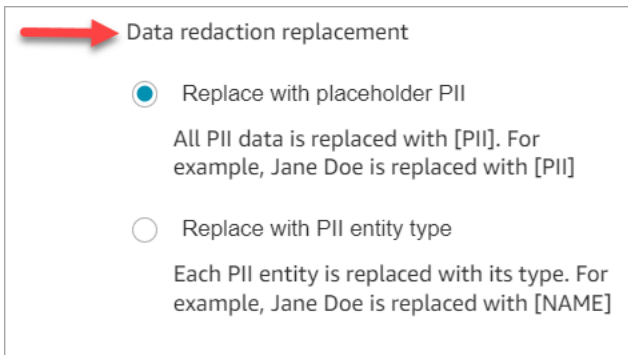
- Bank Account Number
- Bank Routing Number
- Credit/Debit Card Number
- Credit/Debit Card Expiry
- Credit/Debit Card CVV
- International Bank Account Number
- PIN
- SWIFT Code

Health (0 of 2 selected)

- CAN Health Service Number
- UK National Health Service Number

Auswählen des Ersatzes für redigierte Daten

Im Abschnitt Datenzensurersatz können Sie die Maske auswählen, mit der redigierte Daten ersetzt werden sollen. Auf der folgenden Abbildung gibt die Option Durch PII-Platzhalter ersetzen beispielsweise an, dass die Daten durch PII ersetzt werden.



Weitere Informationen zur Verwendung der Redaktion finden Sie unter [Verwenden des Redigierens sensibler Daten](#).

Prüfen der Redaktion sensibler Daten auf Richtigkeit

Die Funktion zur Redaktion dient dazu, sensible Daten zu identifizieren und zu entfernen. Aufgrund des prädiktiven Charakters von Machine Learning kann es jedoch passieren, dass nicht alle sensiblen Daten in einem von Contact Lens generierten Transkript identifiziert und redigiert werden. Wir empfehlen deshalb, die Redaktion in allen Ausgaben zu prüfen, um sicherzustellen, dass sie den Anforderungen entsprechen.

Important

Die Funktion zur Redaktion erfüllt nicht die Anforderungen an die Anonymisierung gemäß Gesetzen zum Schutz medizinischer Daten wie dem U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act von 1996 (HIPAA). Wir empfehlen daher, sie auch nach der Redaktion weiterhin als geschützte Gesundheitsinformationen zu behandeln.

Informationen zum Speicherort redigierter Dateien und Beispiele finden Sie unter [Speicherorte von Ausgabedateien](#).

Dynamisches Aktivieren von Contact Lens anhand von Kontaktattributen

Sie können Contact Lens und die Redaktion von Ausgabedateien auf Grundlage der Sprache von Kunden dynamisch aktivieren. So kann für Kunden mit der Sprachvariante en-US möglicherweise nur eine redigierte Datei nötig sein, während für Kunden mit en-GB vielleicht sowohl die Originaldatei als auch die redigierte Ausgabedatei erzeugt werden soll.


- Redaktion: Wählen Sie eine der folgenden Optionen (Groß- und Kleinschreibung zu beachten):

- None
- RedactedOnly
- RedactedAndOriginal
- Sprache: Treffen Sie Ihre Auswahl in der [Liste verfügbarer Sprachen](#).

Sie können diese Attribute wie folgt verwenden:

- Benutzerdefiniert: Verwenden Sie den Block Kontaktattribute festlegen. Allgemeine Hinweise zur Verwendung dieses Blocks finden Sie unter [Referenzieren von Kontaktattributen](#). Definieren Sie nach Bedarf den Zielschlüssel und den Wert für die Redaktion und Sprache.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel dafür, wie Sie den Block Kontaktattribute festlegen so konfigurieren, dass Kontaktattribute für die Redaktion verwendet werden. Wählen Sie die Option Text verwenden, legen Sie den Zielschlüssel auf redaction_option und den Wert auf Original fest.
RedactedAnd

 Note

Bei Wert ist die Groß- und Kleinschreibung zu beachten.

Set contact attributes

Define and store key-value pairs as contact attributes. [Learn more](#)

Contact attributes are accessible by other areas of Amazon Connect, such as the Contact Control Panel (CCP) and Contact Trace Records (CTRs).

Attribute to save

Use text ✕

Destination key

Value

Use attribute

This is case sensitive!

Die folgende Abbildung zeigt, wie Kontaktattribute für die Sprache verwendet werden. Wählen Sie die Option Text verwenden aus und legen Sie Zielschlüssel auf language und Wert auf en-US fest.



Use text

Destination key

language

Value

en-US

Use attribute

This is case sensitive!

- [Verwenden einer Lambda-Funktion](#): Dieser Vorgang ähnelt der Einrichtung von benutzerdefinierten Kontaktattributen. Eine Funktion von AWS Lambda kann das Ergebnis je nach Sprache der Lambda-Antwort als Schlüssel-Wert-Paar zurückgeben. Das folgende Beispiel zeigt eine Lambda-Antwort in JSON:

```
{
  'redaction_option': 'RedactedOnly',
  'language': 'en-US'
}
```

Entwerfen eines Datenstroms für die wichtigsten Highlights

Transkripte sind für Kundendienstmitarbeiter, die das Contact Control Panel (CCP) verwenden, je nachdem sichtbar, ob Contact-Lens-Analysen im Block [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#) im eingehenden Flow und/oder einem WeiterleitungsFlow aktiviert sind.

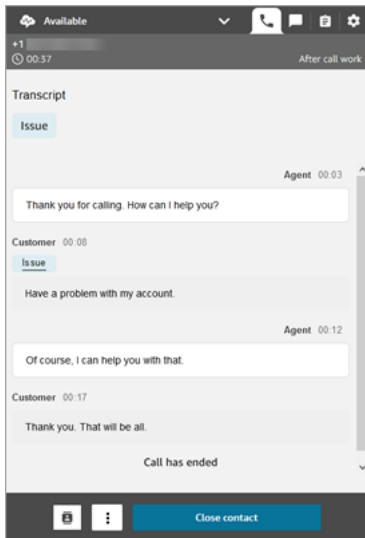
In diesem Abschnitt werden drei Anwendungsfälle für die Aktivierung von Contact-Lens-Analysen im [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#)-Block beschrieben. Außerdem wird beschrieben, wie sich diese auf die Umgebung für Kundendienstmitarbeiter in Bezug auf wichtige Highlights auswirken.

Anwendungsfall 1: Contact-Lens-Analysen sind nur in einem eingehenden Flow aktiviert

- Ein Kontakt tritt in den eingehenden Flow ein und es finden keine Anrufweiterleitungen statt. Der Betreuungsweg von Kundendienstmitarbeitern sieht wie folgt aus:

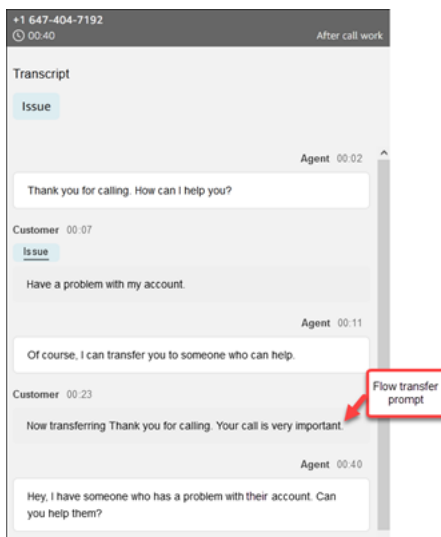
Kundendienstmitarbeiter erhalten das vollständige Transkript während der Kontaktnachbearbeitung. Das Transkript enthält alles, was Kundendienstmitarbeiter und Kunden

gesagt haben, von dem Moment an, in dem Mitarbeiter den ersten Anruf annehmen, bis zum Ende des Anrufs, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen.



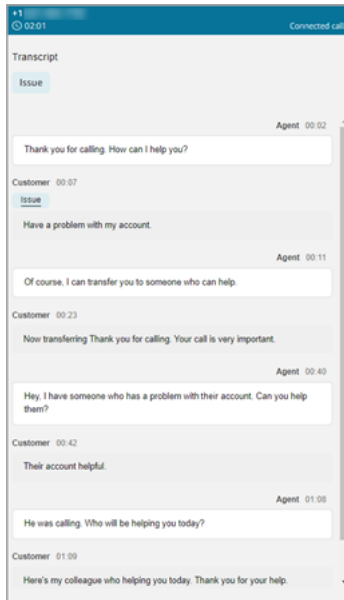
- Ein Kontakt tritt in den eingehenden Flow ein und es findet eine Anrufweiterleitung statt. Der Betreuungsweg von Kundendienstmitarbeitern sieht wie folgt aus:
- Kundendienstmitarbeiter:in 1 erhält während der Kontaktnachbearbeitung nach Verlassen der Konferenz/Weiterleitung mit Rücksprache ein Transkript des Anrufs.

Das Transkript enthält alles, was von Kundendienstmitarbeiter:in 1 und dem Kunden gesagt wurde, von dem Moment an, in dem der/die Kundendienstmitarbeiter:in den ersten Anruf annimmt, bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Kundendienstmitarbeiter:in 1 den Teil des Anrufs verlässt, der die Konferenz/die Weiterleitung mit Rücksprache umfasst. Das Transkript enthält die Ansagen des Flows (Weiterleitung-/WarteschlangenFlow), wie auf der folgenden Abbildung zu sehen.

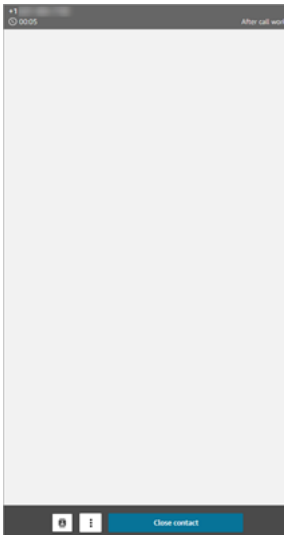


- Kundendienstmitarbeiter:in 2 erhält zum Zeitpunkt der Annahme des Anrufs mit Konferenz/ Weiterleitung mit Rücksprache von Kundendienstmitarbeiter:in 1 ein Transkript des Anrufs.

Das Transkript enthält alles, was von Kundendienstmitarbeiter:in 1 und dem Kunden gesagt wurde, von dem Moment an, in dem Kundendienstmitarbeiter:in 1 den ersten Anruf annimmt, bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Kundendienstmitarbeiter:in 1 den Teil des Anrufs verlässt, der die Konferenz/die Weiterleitung mit Rücksprache umfasst. Das Transkript enthält die Ansagen des Flows (Weiterleitung-/WarteschlangenFlow) und das Gespräch zur Weiterleitung mit Rücksprache, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen.



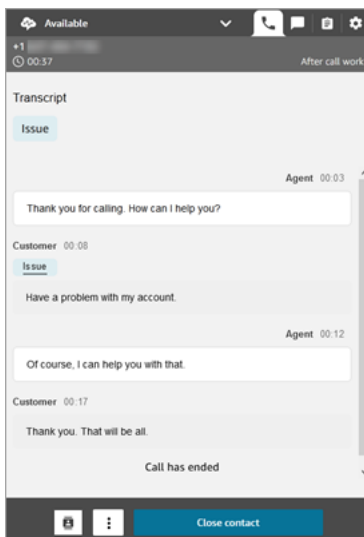
Da Contact Lens im WeiterleitungsFlow nicht aktiviert ist, sieht Kundendienstmitarbeiter:in 2 den Rest des Transkripts nicht, wenn der Anruf beendet ist und er/sie zur Kontaktnachbearbeitung wechselt. Die folgende Abbildung der Kontaktnachbearbeitung für Kundendienstmitarbeiter:in 2 zeigt ein leeres Transkript.



Anwendungsfall 2: Contact-Lens-Analysen sind in einem eingehenden und einem WeiterleitungsFlow (Schnellverbindung) aktiviert

- Ein Kontakt tritt in den eingehenden Flow ein und es finden keine Anrufweiterleitungen statt. Der Betreuungsweg von Kundendienstmitarbeitern sieht wie folgt aus:
- Kundendienstmitarbeiter:in 1 erhält während der Kontaktnachbearbeitung ein vollständiges Transkript des Anrufs (nicht redigiert).

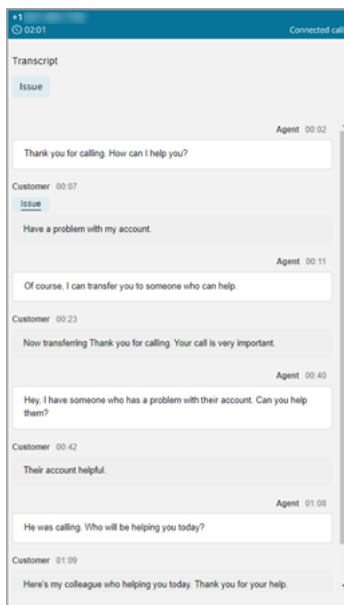
Das Transkript enthält alles, was von Kundendienstmitarbeiter:in 1 und dem/der Kund:in gesagt wurde, von dem Moment an, in dem der/die Mitarbeiter:in den Anruf annimmt, bis zum Ende des Anrufs. Das ist auf der folgenden Abbildung des CCP für Kundendienstmitarbeiter:in 1 zu sehen.



- Ein Kontakt tritt in den eingehenden Flow ein und es findet eine Anrufweiterleitung statt. Der Betreuungsweg von Kundendienstmitarbeitern sieht wie folgt aus:
 - Kundendienstmitarbeiter:in 1 erhält während der Kontaktnachbearbeitung nach Verlassen der Konferenz/Weiterleitung mit Rücksprache ein Transkript des Anrufs.

Das Transkript enthält alles, was von Kundendienstmitarbeiter:in 1 und dem/der Kund:in gesagt wurde, von dem Moment an, in dem Kundendienstmitarbeiter:in 1 den Anruf annimmt, bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Kundendienstmitarbeiter:in 1 den Teil des Anrufs verlässt, der die Konferenz/die Weiterleitung mit Rücksprache umfasst. Das Transkript enthält die Ansagen des Flows (Weiterleitung-/WarteschlangenFlow).

Das vollständige Anruftranskript bis zur Weiterleitung mit Rücksprache ist auf der folgenden Abbildung zu sehen.

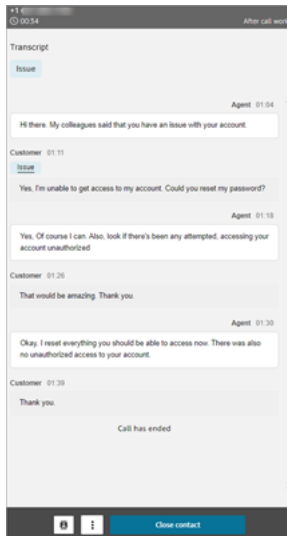


- Kundendienstmitarbeiter:in 2 erhält zum Zeitpunkt der Annahme des Anrufs mit Konferenz/ Weiterleitung mit Rücksprache von Kundendienstmitarbeiter:in 1 ein Transkript des Anrufs.

Das Transkript enthält alles, was von Kundendienstmitarbeiter:in 1 und dem/der Kund:in gesagt wurde, von dem Moment an, in dem Kundendienstmitarbeiter:in 1 den Anruf annimmt, bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Kundendienstmitarbeiter:in 1 den Teil des Anrufs verlässt, der die Konferenz/die Weiterleitung mit Rücksprache umfasst. Das Transkript enthält die Ansagen des Flows (Weiterleitung-/WarteschlangenFlow).

- Da Contact Lens im WeiterleitungsFlow aktiviert ist, erhält Kundendienstmitarbeiter:in 2 nach Beenden des Anrufs während der Kontaktnachbearbeitung ein Transkript des Anrufs.

Das Transkript umfasst nur den verbleibenden Teil des Anrufs zwischen Kundendienstmitarbeiter:in 2 und dem/der Kund:in, nachdem Kundendienstmitarbeiter:in 1 den Anruf verlassen hat. Das Transkript enthält alles, was von Kundendienstmitarbeiter:in 2 und dem/der Kund:in gesagt wurde, von dem Moment an, in dem sie in einer Konferenz/nach einer Weiterleitung mit Rücksprache zusammengeführt wurden, bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Anruf beendet wurde. Ein Beispiel für ein Transkript ist auf der folgenden Abbildung zu sehen.



Was passiert, wenn der Flowblock Contact Lens nicht aktiviert

Es ist möglich, dass der Block [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#) bei einem Kontakt Contact Lens nicht aktiviert. Wenn Contact Lens für einen Kontakt nicht aktiviert ist, [suchen Sie in den Flowprotokollen nach dem Fehler](#).

Anrufe mit mehreren Teilnehmern und Contact Lens

Contact Lens unterstützt Anrufe mit bis zu 2 Teilnehmern. Wenn beispielsweise mehr als zwei Parteien (Kundendienstmitarbeiter:in und Kund:in) an einem Anruf teilnehmen oder ein Anruf an eine Drittpartei weitergeleitet wird, kann die Qualität von Transkription und Analysen, etwa Stimmung, Redaktion, Kategorien usw., beeinträchtigt werden. Wir empfehlen, Contact Lens für Anrufe mit mehreren Teilnehmern oder Drittanbietern zu deaktivieren, wenn mehr als zwei Parteien (Kundendienstmitarbeiter:in und Kund:in) daran teilnehmen. Informationen zur Deaktivierung von Contact Lens für einen Kontakt finden Sie unter [Flow-Block: „Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen“](#).

Sicherheitsprofilberechtigungen für Contact Lens

Sie können die Sicherheit von Kundendaten gewährleisten, indem Sie Berechtigungen einrichten, mit denen sich detailliert verwalten lässt, wer auf die von Contact Lens generierten Informationen zugreifen kann.

Die folgende Abbildung zeigt die Sicherheitsprofilberechtigungen für Analyse und Optimierung, die für Contact Lens gelten.

Analytics and Optimization	
This group gives access to real-time metrics, historical metrics, contact trac	
Type	All
Access metrics	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<input type="checkbox"/>
Contact search ⓘ	<input type="checkbox"/>
View my contacts ⓘ	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input type="checkbox"/>
Restrict contact access ⓘ	<input type="checkbox"/>
Contact attributes ⓘ	<input type="checkbox"/>
Contact Lens - conversational analytics	<input type="checkbox"/>
Contact Lens - custom vocabularies ⓘ	<input type="checkbox"/>
Contact Lens - theme detection	<input type="checkbox"/>
Rules	<input type="checkbox"/>
Recorded conversations (redacted)	<input type="checkbox"/>
Login/Logout report	<input type="checkbox"/>
Real-time contact monitoring	<input type="checkbox"/>
Real-time contact barge-in	<input type="checkbox"/>
Recorded conversations (unredacted)	<input type="checkbox"/>
Saved reports	<input type="checkbox"/>

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Berechtigungen.

Kontaktsuche

Diese Berechtigung ist nicht spezifisch für Contact Lens, sie ist jedoch erforderlich, damit Sie auf die Seite Kontaktsuche zugreifen können, auf der Sie nach Kontakten suchen können, um die analysierte Aufzeichnung und das analysierte Transkript zu prüfen. Darüber hinaus können Sie eine schnelle Volltextsuche in Anruftranskripten durchführen und nach Stimmungswerten und sprechfreier Zeit suchen.

Meine Kontakte anzeigen

Diese Berechtigung ist nicht spezifisch für Contact Lens, sie ist jedoch erforderlich, wenn Sie auf die Seite Kontaktsuche zugreifen, Kontakte, die sie selbst betreut haben, prüfen und die analysierte Aufzeichnung und analysierte Transkripte prüfen müssen.

⚠ Important

Wenn sowohl Kontaktsuche als auch Meine Kontakte anzeigen erteilt wurden, hat der Benutzer Zugriff auf alle Kontakte.

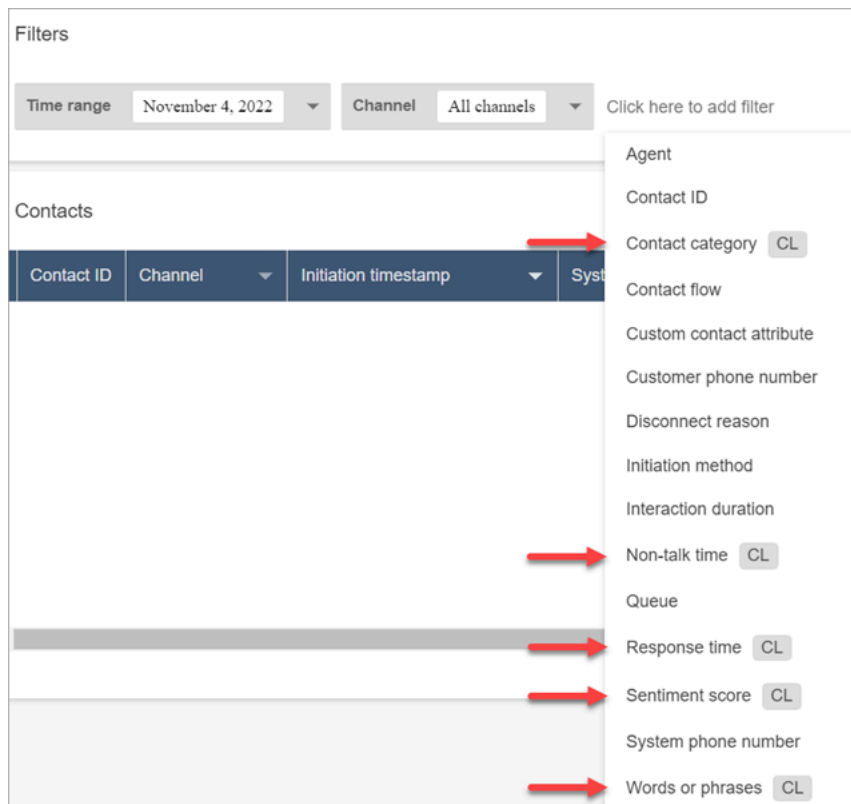
Suche nach Kontakten anhand von Gesprächsmerkmalen

Auf der Seite Kontaktsuche haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Für Sprachkontakte sind zusätzliche Filter verfügbar, mit denen Sie sich Ergebnisse nach Stimmungswert und sprechfreier Zeit anzeigen lassen können.
- Für Chat-Kontakte können Sie einen zusätzlichen Filter nutzen, um anhand der Reaktionszeit nach Kontakten zu suchen.
- Sowohl für Sprach- als auch für Chat-Konversationen können Sie nach Gesprächen suchen, die in bestimmte Kontaktkategorien fallen.

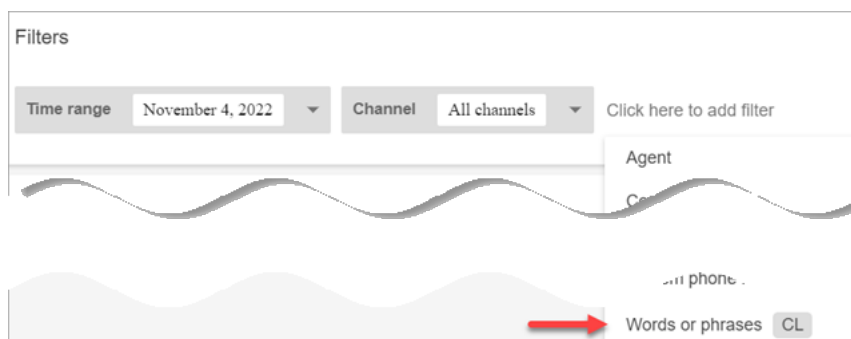
Weitere Informationen finden Sie unter [Suche nach Stimmungswert/-verschiebung](#), [Suchen nach Nicht-Sprechzeit](#) und [Suche nach einer Kontaktkategorie](#).

Die folgende Abbildung zeigt den Abschnitt Filter der Seite Kontaktsuche und das Dropdownmenü Filter. Filter, neben denen CL steht, sind nur für Benutzer verfügbar, die über diese Sicherheitsprofilberechtigung verfügen.



Kontaktsuche nach Schlüsselwörtern

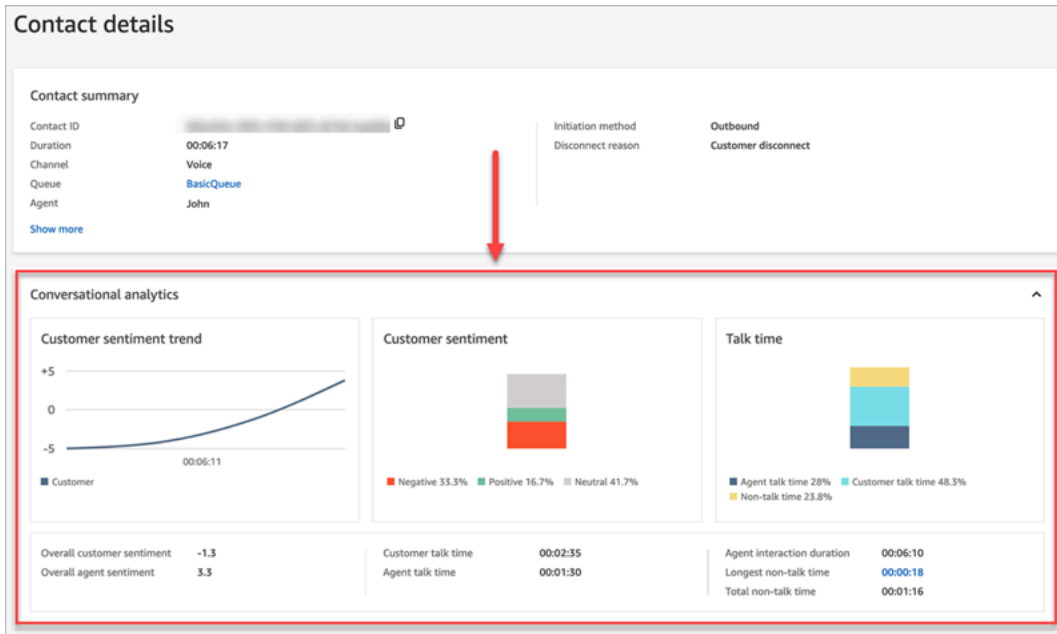
Auf der Seite Kontaktsuche können Sie auf zusätzliche Filter zugreifen, mit denen Sie Kontakte nach Wörtern oder Wortgruppen durchsuchen können, z. B. nach vielen Dank für den Einkauf. Weitere Informationen finden Sie unter [Suche nach Wörtern und Wortgruppen](#).



Contact Lens – Konversationsanalysen

In den Kontaktdetails können Sie sich Diagramme ansehen, die die Konversationsanalysen zusammenfassen (Kundenstimmung, Gesprächszeit für Sprachkontakte) sowie Stimmungsfarben und Indikatoren für jede Konversation sowie Transkripte und Aufzeichnungen aktivieren. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise, wie diese Informationen auf der Seite Kontaktdaten für einen Sprachkontakt angezeigt werden.

Kontaktlinie — Konversationsanalyse — Für die Anzeige von Stimmungsindikatoren in Gesprächsaufzeichnungen und -protokollen ist ebenfalls eine Zugriffsberechtigung erforderlich.



Recording and transcript

Customer

Agent

0:00 / 4:06 Speed: 1x

Key highlights **Outcome** Show key highlights Auto scroll

Categories No categories found

Customer 01:34

I'm really upset we can't do business together

Agent 01:42

Sorry. There's nothing I can do to help you.

Agent 01:57

I wish there was more I could do.

Customer 02:06

I really appreciate that you feel bad. I guess it didn't work out this time but maybe in future we can do business again.

Customer 02:29

Goodbye, have a nice day.

Agent 02:43

Goodbye, I hope you have a nice day too.

Regeln

Mit dieser Berechtigung können Sie Regeln für die Kategorisierung von Kontakten ansehen, bearbeiten oder erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Automatisches Kategorisieren von Kontakten anhand geäußerter Stichworte und Wortgruppen](#).

Aufgezeichnete Gespräche (redigiert)

Auf den Seiten Kontaktdaten und Kontaktsuche für einen Kontakt können Sie mit dieser Berechtigung Anrufaufzeichnungen anhören oder Chat-Transkripte einsehen, in denen sensible Daten entfernt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter [Beispiel für eine redigierte Datei für einen Anruf](#).

Aufgezeichnete Gespräche (nicht redigiert)

Auf den Seiten Kontaktdaten und Kontaktsuche wird mit dieser Berechtigung der Zugriff auf nicht redigierte Inhalte verwaltet, die sensible Daten wie Namen und Kreditkarteninformationen enthalten. Der Zugriff auf die folgenden nicht redigierten Inhalte wird damit verwaltet:

- Originale, nicht redigierte Chat- und Sprachtranskripte, analysiert von Contact Lens
- Originale, nicht redigierte Transkripte, analysiert von Contact Lens
- Originale, nicht redigierte Audioaufzeichnungen

Sie können auf diese Inhalte auf der Seite Kontaktdaten für einen Kontakt zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter [Beispiel für eine analysierte Originaldatei für einen Anruf](#).

Important

Wenn Sie sowohl für Aufgezeichnete Gespräche (redigiert) als auch für Aufgezeichnete Gespräche (nicht redigiert) berechtigt sind, beachten Sie das folgende Verhalten:

- Standardmäßig werden nur redigierte Aufzeichnungen und Transkripte auf den Seiten Kontaktdaten und Kontaktsuche verfügbar gemacht.
- Wenn für den Kontakt keine redigierte Inhalte vorhanden sind oder wenn redigierte Inhalte Benutzern nicht angezeigt werden können, werden nicht redigierte Inhalte auf den Seiten Kontaktdaten und Kontaktsuche angezeigt.

Entfernen Sie für einen Zugriff auf nicht redigierte Konversationen die Berechtigungen für Aufgezeichnete Gespräche (redigiert). Dadurch hat der Benutzer nur noch die Berechtigungen für Aufgezeichnete Gespräche (nicht redigiert).

Sie können nicht gleichzeitig auf beide Versionen einer Konversation zugreifen, also die redigierte und nicht redigierte.

Benachrichtigungstypen in Contact Lens

Contact Lens bietet die folgenden Benachrichtigungstypen:

- Übereinstimmende Regeln für Kontaktlinsen nach dem Anruf/Chat: Ein EventBridge Ereignis wird immer dann ausgelöst, wenn eine Kontaktlinsenregel zutrifft und die Regelaktion ausgelöst wurde.
EventBridge

Dieses Ereignis enthält hilfreiche Informationen über die ausgelöste Contact-Lens-Regel, einschließlich der zugewiesenen Kategorie sowie Einzelheiten zu dem/der Kundendienstmitarbeiter:in, dem Kontakt und der Warteschlange.

- Übereinstimmende Anruf-/Chat-Regeln für Kontaktlinsen in Echtzeit: Jedes Mal, wenn eine Kontaktlinsenregel zutrifft, wird ein EventBridge Ereignis ausgelöst und in Echtzeit ausgelöst.

Dieses Ereignis enthält hilfreiche Informationen über die ausgelöste Contact-Lens-Regel, einschließlich der zugewiesenen Kategorie sowie Einzelheiten zu dem/der Kundendienstmitarbeiter:in, dem Kontakt und der Warteschlange.

- Änderung des Status der Kontaktlinsenanalyse: Ein EventBridge Ereignis wird ausgelöst, wenn Contact Lens eine Kontaktaufzeichnung nicht analysieren kann. Das Ereignis enthält den Code für die Ursache des Ereignisses, aus dem hervorgeht, warum die Aufzeichnung nicht verarbeitet werden konnte.

Sie können diese Benachrichtigungstypen in einer Vielzahl von Szenarien einsetzen. Verwenden Sie beispielsweise Status-Change-Ereignisse der Kontaktlinsenanalyse, um auf unerwartete Fehler bei der Verarbeitung einer Kontaktdatei hinzuweisen. EventBridge Eventdetails können anschließend zur weiteren Überprüfung in einem CloudWatch Protokoll gespeichert werden, zusätzliche Workflows auslösen oder die zuständigen Support-Teams zur weiteren Untersuchung benachrichtigen.

Die Contact-Lens-Ereignisse für Sprach- und Chat-Analysen ermöglichen zahlreiche neue Anwendungsfälle wie z. B. das Einblenden und Visualisieren zusätzlicher Erkenntnisse. Beispiele:

- Generieren von Benachrichtigungen über eine Verschlechterung der Kundenstimmung in Echtzeit bei allen Anrufen und Chat-Konversationen
- Zusammenfassung und Berichterstellung bei wiederkehrenden Problemen und Themen
- Messung der Wirkung der aktuellen Marketingkampagne, indem ermittelt wird, wie viele Kunden während eines Anrufs darauf verwiesen haben
- Anpassung der Compliance-Standards für Kundendienstmitarbeiter an jede Region und jeden Geschäftsbereich und bei Bedarf Anmeldung von Kundendienstmitarbeitern für zusätzliche Trainings

Hinzufügen von benutzerdefinierten Vokabularen

Sie können die Genauigkeit der Spracherkennung für Produktnamen, Markennamen und domänenspezifische Terminologie verbessern, indem Sie den Wortschatz der speech-to-text Engine in Contact Lens erweitern und anpassen.

In diesem Thema wird erklärt, wie Sie mithilfe der Admin-Website benutzerdefinierte Vokabeln hinzufügen. Amazon Connect Sie können sie auch mithilfe der APIs [CreateVocabulary](#) und [AssociateDefaultVocabulary](#) hinzufügen.

Wissenswertes über benutzerdefinierte Vokabulare

- Sie müssen ein Vokabular als Standard festlegen, damit es auf die Analysen zur Erstellung von Transkripten angewendet wird. Die folgende Abbildung zeigt die Seite Benutzerdefinierte Vokabulare. Wählen Sie im Dreipunktmenü Als Standard festlegen aus.

Name	Language	State
Test-██████████	British English	Ready (default)
TestUpload	Scottish English	Ready

Set as default	25	1 -
Download		
Remove		

- Sie können jeweils ein Vokabular pro Sprache auf die Analysen anwenden lassen. Das bedeutet, dass nur eine Datei pro Sprache den Status Bereit (Standard) haben kann.
- Sie können bis zu 20 Vokabeldateien hochladen und aktivieren. Sie können alle 20 Dateien gleichzeitig aktivieren.
- Transkription ist ein einmaliges Ereignis. Ein neu hochgeladenes Vokabular wird nicht rückwirkend auf bestehende Transkriptionen angewendet.
- Ihre Textdatei muss im LF-Format sein. Wenn Sie ein anderes Format verwenden, z. B. das CRLF-Format, wird Ihr benutzerdefiniertes Vokabular von Amazon Transcribe nicht akzeptiert.
- Die Beispiel-Vokabulardatei kann nur heruntergeladen werden, wenn Sie eine englische Spracheinstellung festlegen.
- Informationen zur Größenbeschränkung bei der Vokabulardatei und anderen Anforderungen finden Sie unter [Benutzerdefinierte Vokabulare](#) im Amazon-Transcribe-Entwicklerhandbuch.

- Benutzerdefinierte Vokabulare werden nur auf Sprachanalysen angewendet. Sie werden nicht auf Chat-Konversationen angewendet, da die Transkripte bereits existieren.

Erforderliche Berechtigungen

Bevor Sie benutzerdefinierte Vokabulare zu Amazon Connect hinzufügen können, muss Ihrem Sicherheitsprofil die Berechtigung Analyse und Optimierung, Contact Lens – Benutzerdefinierte Vokabulare zugewiesen werden.

In neuen Instanzen von Amazon Connect verfügen die Sicherheitsprofile Admin und CallCenterManager standardmäßig über diese Berechtigung.





Informationen zum Hinzufügen weiterer Berechtigungen zu einem vorhandenen Sicherheitsprofil finden Sie unter [Aktualisieren von Sicherheitsprofilen](#).

Hinzufügen eines benutzerdefinierten Vokabulars

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, das über die erforderlichen Berechtigungen zum Hinzufügen benutzerdefinierter Vokabulare verfügt.
2. Navigieren Sie zu Analyse und Optimierung, Benutzerdefinierte Vokabulare.
3. Wählen Sie Benutzerdefiniertes Vokabular hinzufügen aus.
4. Geben Sie auf der Seite Benutzerdefiniertes Vokabular hinzufügen einen Namen für das Vokabular ein und wählen Sie eine englische Sprachvariante und dann Herunterladen einer Beispieldatei aus.

Note

Die Beispiel-Vokabulardatei kann nur heruntergeladen werden, wenn Sie eine englische Spracheinstellung festlegen. Andernfalls wird eine Fehlermeldung angezeigt, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen.

Language	State
*** Australian English	 Ready
*** Australian English	 Failed
*** French	 Failed
*** French	 Ready

Processing the vocabulary failed, please check the documentation and try again

Die folgende Abbildung zeigt, wie die Beispiel-Vokabulardatei aussieht. Der Header enthält Phrase,IPA,SoundsLike und DisplayAs. Der Header ist erforderlich.

This is the header. It is **required**.

sample-table-type-file (2) - Notepad

File Edit Format View Help

Phrase	IPA	SoundsLike	DisplayAs
Los-Angeles			Los Angeles
F.B.I.	ɛ f b i aɪ		FBI
Etienne		eh-tee-en	

5. Die Informationen in der Datei sind durch einen Tabulator pro Eintrag getrennt. Einzelheiten zum Hinzufügen von Wörtern und Akronymen zu Ihrer Vokabulardatei finden Sie unter [Erstellen eines benutzerdefinierten Vokabulars anhand einer Tabelle](#) im Amazon-Transcribe-Entwicklerhandbuch.

Die folgende Abbildung zeigt Wörter in einer Beispiel-Vokabulardatei. Wörter in der Spalte „Phrase“ sind erforderlich. Wörter in den Spalten IPA, SoundsLike und DisplayAs sind optional.

You must enter words in the **Phrase** column.

sample-table-type-file (2) - Notepad

File Edit Format View Help

Phrase	IPA	SoundsLike	DisplayAs
Los-Angeles			Los Angeles
F.B.I.	ɛ f b i aɪ		FBI
Etienne		eh-tee-en	

Entries in the **IPA**, **SoundsLike**, and **DisplayAs** columns are optional.

Wenn Sie mehrere Wörter in die Spalte Phrase eingeben möchten, trennen Sie einzelne Wörter durch einen Bindestrich (-). Verwenden Sie keine Leerzeichen.

Vokabularstatus

- Bereit (Standard): Das Vokabular wird auf die Analysen angewendet, um Transkripte zu erstellen. Es wird sowohl auf Echtzeit- als auch auf Analysen nach dem Gespräch angewendet.
- Bereit: Das Vokabular wird nicht auf Analysen angewendet, aber es ist eine gültige Datei und verfügbar. Wenn Sie es auf Analysen anwenden möchten, setzen Sie es auf Standard.

- Wird verarbeitet: Amazon Connect validiert Ihr hochgeladenes Vokabular und versucht, es auf die Analysen anzuwenden, um Transkripte zu generieren.
- Wird gelöscht: Sie haben sich entschieden, das Vokabular zu entfernen, und Amazon Connect löscht es jetzt.

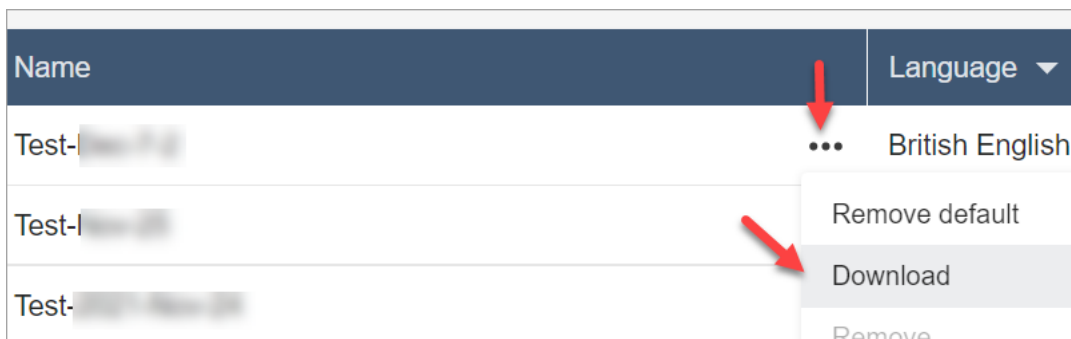
Es dauert etwa 90 Minuten, bis Amazon Connect ein Vokabular gelöscht hat.

Wenn Sie versuchen, ein Vokabular hochzuladen, das nicht validiert werden kann, wird der Status Fehlgelungen angezeigt. Wenn Sie beispielsweise Wortgruppen mit mehreren Wörtern zur Spalte Phrase hinzufügen und diese durch Leerzeichen statt durch Bindestriche trennen, schlägt die Validierung fehl.

Herunterladen und Ansehen eines benutzerdefinierten Vokabulars

Wenn Sie sich ein benutzerdefiniertes Vokabular ansehen möchten, das hochgeladen wurde, laden Sie die Datei herunter und öffnen Sie sie. Nur Dateien mit dem Status Bereit können heruntergeladen und angesehen werden.

1. Navigieren Sie zu Analyse und Optimierung, Benutzerdefinierte Vokabulare.
2. Wählen Sie das Dreipunktmenü, Herunterladen aus. Die Stelle, an der Herunterladen zu finden ist, ist auf der folgenden Abbildung zu sehen.



3. Öffnen Sie den Download, um sich den Inhalt anzusehen.
4. Sie können den Inhalt ändern und dann Speichern und hochladen auswählen.

Erstellen von Regeln mit Contact Lens

Mit Contact-Lens-Regeln können Sie automatisch Kontakte kategorisieren, Benachrichtigungen erhalten oder Aufgaben generieren – auf Grundlage von geäußerten Stichworten, Stimmungswerten und anderen Kriterien.

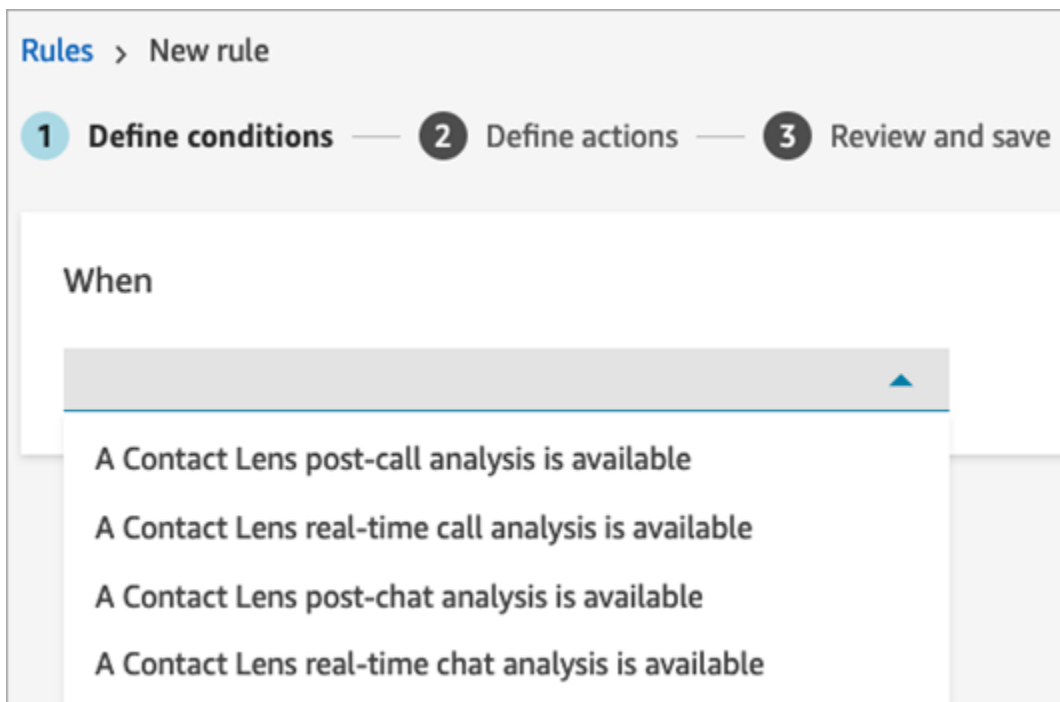
In diesem Thema wird erklärt, wie Regeln mithilfe der Amazon Connect Admin-Website erstellt werden. Informationen zum programmgesteuerten Erstellen und Verwalten von Regeln finden Sie unter [Regelaktionen](#), und die [Sprache der Amazon-Connect-Regelfunktion](#) finden Sie im Amazon-Connect-API-Referenzhandbuch.

Tip

Eine Liste der Funktionsspezifikationen für Regeln (z. B. wie viele Regeln Sie erstellen können) finden Sie unter [Amazon Connect Regeln, Funktionen, Spezifikationen](#).

Schritt 1: Festlegen von Regelbedingungen

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Analyse und Optimierung, Regeln aus.
2. Wählen Sie Regel erstellen, Konversationsanalysen aus.
3. Wählen Sie in der Dropdownliste unter Wann die Option Analyse nach dem Gespräch, Echtzeitanalyse oder Analyse nach dem Chat aus.



4. Klicken Sie auf Bedingung hinzufügen.

Sie können Kriterien aus einer Vielzahl von Bedingungen zusammenstellen, um sehr spezifische Contact-Lens-Regeln zu erstellen. Im Folgenden sind die verfügbaren Bedingungen aufgeführt:

- Wörter oder Wortgruppen: Sie können zwischen [„Genaue Übereinstimmung“](#), [„Musterübereinstimmung“](#) oder [„Semantische Übereinstimmung“](#) wählen, um eine Benachrichtigung oder eine Aufgabe auszulösen, wenn Schlüsselwörter geäußert werden.
- Kundendienstmitarbeiter: Sie können Regeln erstellen, die für eine Untergruppe von Kundendienstmitarbeitern ausgeführt werden. Erstellen Sie beispielsweise eine Regel, mit der sichergestellt wird, dass neu eingestellte Kundendienstmitarbeiter die Unternehmensstandards einhalten.

Damit Sie die Namen von Kundendienstmitarbeitern sehen können, um sie zu Regeln hinzuzufügen, benötigen Sie in Ihrem Sicherheitsprofil die Berechtigungen Benutzer – Anzeigen.

- Warteschlangen: Sie können Regeln erstellen, die für eine Untergruppe von Warteschlangen ausgeführt werden. Oft verwenden Unternehmen Warteschlangen, um einen Geschäftsbereich, ein Thema oder eine Domain anzugeben. Sie könnten beispielsweise Regeln speziell für Ihre Verkaufswarteschlangen erstellen, um die Wirkung einer aktuellen Marketingkampagne zu beobachten, oder alternativ Regeln für Ihre Kundensupport-Warteschlangen, um die allgemeine Stimmung zu erfassen.

Damit Sie die Namen der Warteschlangen sehen können, um sie zu Regeln hinzuzufügen, benötigen Sie in Ihrem Sicherheitsprofil die Berechtigungen Warteschlangen – Anzeigen.

- Kontaktattribute: Sie können Regeln erstellen, die auf den Werten benutzerdefinierter [Kontaktattribute](#) basieren. Erstellen Sie beispielsweise Regeln speziell für einen bestimmten Geschäftsbereich oder für bestimmte Kunden, z. B. basierend auf ihrer Mitgliedschaftsstufe, dem Land ihres aktuellen Wohnsitzes oder darauf, ob sie eine ausstehende Bestellung haben.

Sie können bis zu fünf Kontaktattribute zu einer Regel hinzufügen.

- Stimmung – Zeitraum: Sie können Regeln erstellen, die auf Grundlage der Ergebnisse der Stimmungsanalyse (positiv, negativ oder neutral) für ein abschließendes Zeitfenster angewendet werden.

Erstellen Sie beispielsweise eine Regel für den Fall, dass die Kundenstimmung über einen bestimmten Zeitraum negativ bleibt. Wenn der/die Teilnehmer:in dem Kontakt später beigetreten ist, gilt der hier festgelegte Zeitraum für die Zeit, in der er/sie anwesend war.

- Stimmung – Gesamter Kontakt: Sie können Regeln erstellen, die auf dem Wert der Stimmungswerte für einen gesamten Kontakt basieren. Erstellen Sie beispielsweise eine Regel, durch die eine Aufgabe für einen Kundenbetreuungsanalysten zur Überprüfung des

Anruftranskripts und der Nachbereitung erstellt wird, wenn die Kundenstimmung während des gesamten Kontakts niedrig geblieben ist.

- Unterbrechungen: Sie können Regeln erstellen, die erkennen, wann Kundendienstmitarbeiter Kunden mehr als X-mal unterbrochen haben. Diese Funktion ist nur für Anrufe anwendbar.
- Sprechfreie Zeit: Sie können Regeln erstellen, die ausgeführt werden, wenn sprechfreie Zeit erkannt wird. Ein Beispiel hierfür wäre, wenn ein/eine Kund:in und ein/eine Kundendienstmitarbeiter:in länger als 30 Sekunden nicht gesprochen haben, was auf unnötige Wartezeiten für den/die Kund:in oder einen Kundendienstprozess hindeuten kann, der einer Optimierung bedarf. Diese Funktion ist nur für Anrufe anwendbar.
- Reaktionszeit: Sie können Regeln erstellen, um Kontakte zu identifizieren, bei denen die Reaktionszeit der Teilnehmer länger oder kürzer als erwartet war: „Durchschnitt“ oder „Maximum“.

Erstellen Sie beispielsweise eine Regel für die Begrüßungszeit des Kundendienstmitarbeiters, die auch als Erstreaktionszeit bezeichnet wird: Wie lange dauert es, bis Kundendienstmitarbeiter die erste Begrüßungsnachricht gesendet hat, nachdem sie dem Chat beigetreten sind? Auf diese Weise können Sie feststellen, wann Kundendienstmitarbeiter zu lange dafür gebraucht haben, eine Interaktion mit Kunden zu beginnen.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Regel mit mehreren Bedingungen für einen Sprachkontakt.

If **all** of these conditions are met

Words or phrases - Semantic match
Limit: 100 words or phrases total for the rule

Logic: Any of the following words or phrases **were mentioned** during the **entire** length of the contact, where speaker is **agent**

Enter keywords or phrases. Comma separate multiples entries.

Keywords or phrases
Thank you for calling

Agents
carlos (Salazar, Carlos) X janedoe (Doe, Jane) X

Queues
Queue1 X

Contact attributes
OfficeLocation = Seattle

Contact attributes
CustomerType = VIP

Sentiment - Time period
Set a condition with average sentiment score within a time period

Customer sentiment was **positive** during the **last** 30 **seconds** of the contact

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Regel mit mehreren Bedingungen für einen Chat-Kontakt. Die Regel wird ausgelöst, wenn die erste Antwort eine Minute oder länger dauert und Kundendienstmitarbeiter in ihrer ersten Antwort keine der aufgeführten Wörter oder Wortgruppen zur Begrüßung erwähnt haben.

Erstreaktionszeit = wie lange es nach dem Beitritt von Kundendienstmitarbeitern zum Chat gedauert hat, bis sie die erste Nachricht an Kunden gesendet haben.

When

A Contact Lens post-chat analysis is available

any of these conditions are met

Chat - Response time
Set a condition with the time it takes for an agent to respond to chat queries

First agent response time was >= 1 minutes

Words or phrases - Exact match
Limit: 100 words or phrases total for the rule

Logic: Any of the following words or phrases were not mentioned during the first 1 minutes after the participant has joined the contact, where participant is agent

Enter keywords or phrases. Comma separate multiples entries. Add

Keywords or phrases

- Good day
- Hello
- Hi
- Welcome

This rule is triggered when the agent took longer than 1 minute to send the first chat message to the customer, after they joined the conversation.

Or the agent didn't use any of these words in the first 1 minute of joining the contact.

5. Wählen Sie Weiter aus.

Schritt 2: Festlegen von Regelaktionen

1. Wählen Sie Aktion hinzufügen aus. Sie können die folgenden Aktionen auswählen:

- [Aufgabe erstellen](#): Diese Option ist nicht für Chat in Echtzeit verfügbar
- [E-Mail-Benachrichtigung senden](#)
- [Generieren Sie ein EventBridge Ereignis](#)

Rules > New rule

✓ Define conditions — **2 Define actions** — 3 Review and save

Take these actions

Add action

- Create Task
- Send email notification
- Generate an EventBridge event

Cancel < Back Next >

2. Wählen Sie Weiter aus.
3. Überprüfen Sie die Eingaben und nehmen Sie gewünschte Änderungen vor, bevor Sie Speichern auswählen.
4. Nachdem Sie Regeln hinzugefügt haben, werden diese auf Kontakte angewendet, die Sie nach dem Hinzufügen der Regel kontaktieren. Regeln werden angewendet, wenn Contact Lens Konversationen analysiert.

Regeln können nicht auf frühere, gespeicherte Konversationen angewendet werden.

Automatisches Kategorisieren von Kontakten anhand geäußerter Stichworte und Wortgruppen

Sie können Contact Lens einrichten, um Probleme im Auge zu behalten, von denen Sie wussten, dass sie in Ihrem Kontakt-Center existieren, und alle Veränderungen im Zeitverlauf beobachten.

Sie können Ihre Kontakte anhand von vordefinierten Kriterien kennzeichnen, die Sie einrichten, also anhand von Schlüsselwörtern und Wortgruppen, die erkannt werden sollen. Durch die Kategorisierung wird jeder Kontakt auf diese Kriterien hin analysiert und gekennzeichnet.

Dies ist hilfreich, wenn Sie beispielsweise aus Compliance-Gründen sicherstellen möchten, dass Kundendienstmitarbeiter bei Anrufen oder Chats bestimmte Wörter oder Wortgruppen verwenden. Oder wenn Sie beispielsweise untersuchen möchten, wann Kunden bestimmte Wörter verwenden und eine negative Stimmung haben.

Fügen Sie zum Einrichten dieser Funktion Regeln mit Wörtern oder Wortgruppen hinzu, die Sie hervorheben möchten.

Auf der Seite Kontaktdaten für einen Chat erscheinen Kategorien oberhalb des Transkripts, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen.

The screenshot displays the 'Interactions' section of the Amazon Connect interface. At the top, there is a timeline showing the duration of the call (0:00 / 9:49) and the involvement of the Customer, Agent, and System/Bot. Below the timeline, the 'Transcript' section is visible, featuring a 'Categories' list with three items: 'LostBusiness', 'AgentNoHello', and 'NoSentimentImprovement'. A red arrow points from a text box to the 'NoSentimentImprovement' category. The text box contains the following instructions: 'These rules contain the words or phrases you want to highlight in the transcript.' and 'Click or tap the rule to automatically navigate to the section of the transcript with the highlighted content.' Below the categories, the transcript text is shown, with a red circle icon indicating a sentiment issue. The transcript text reads: 'As I wrote - I did not receive my reward points after my stay at your hotel!!!'.

Die folgende Abbildung zeigt, wie die Seite Kontaktdaten mit einer Kategorie für einen Anruf aussieht. Die Kategorie heißt Abbruch. Sie enthält die Wörter oder Wortgruppen, die Sie in der Analyse hervorheben möchten.

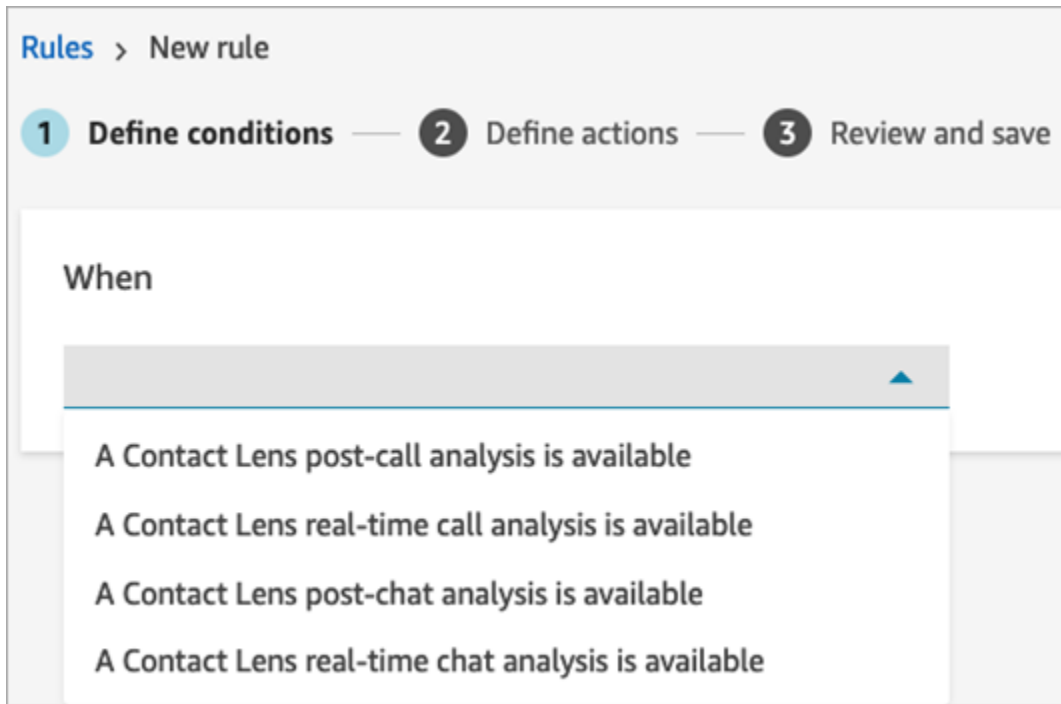
The screenshot displays the 'Recording' section of the Amazon Connect interface. At the top, there is a timeline showing the duration of the call (00:00 / 06:13) and the involvement of the Customer and Agent. Below the timeline, the 'Transcript' section is visible, featuring a 'Categories' list with one item: 'cancellation'. A red arrow points from a text box to the 'cancellation' category. The text box contains the following instruction: 'This rule contains the words or phrases you want to highlight.' Below the categories, the transcript text is shown, with a red circle icon indicating a sentiment issue. The transcript text reads: 'what's going on So um ... like to see if I c ... So I think something is wrong wit ...'.

Hinzufügen von Regeln zum Kategorisieren von Kontakten

Schritt 1: Festlegen von Bedingungen

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, dem das CallCenterManager-Sicherheitsprofil zugewiesen wurde oder das für Regelberechtigungen aktiviert ist.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Analyse und Optimierung, Regeln aus.

3. Wählen Sie Regel erstellen, Konversationsanalysen aus.
4. Weisen Sie der Regel einen Namen zu.
5. Wählen Sie in der Dropdown-Liste unter Wann die Option Analyse nach dem Gespräch, Echtzeitanalyse oder Analyse nach dem Chat aus.



6. Wählen Sie Bedingung hinzufügen und dann den Typ der Übereinstimmung aus:
 - Genaue Übereinstimmung: Nur die genauen Wörter oder Wortgruppen werden gefunden. Geben Sie die Wörter oder Wortgruppen durch ein Komma getrennt ein.
 - Semantische Übereinstimmung: Es werden Wörter gefunden, bei denen es sich möglicherweise um Synonyme handelt. Wenn Sie beispielsweise „verärgert“ eingeben, kann dies mit „nicht zufrieden“ übereinstimmen. Weitere Beispiele sind „kaum akzeptabel“ und „inakzeptabel“ oder „Abmelden“ und „Abo kündigen“.

Auf ähnliche Weise können Übereinstimmungen mit Wortgruppen gefunden werden. Beispiele hierfür wären „vielen Dank, dass Sie mir helfen“, „vielen Dank, das ist sehr hilfreich“ und „ich freue mich sehr, dass Sie mir helfen können“.

Dadurch entfällt die Notwendigkeit, bei der Erstellung von Kategorien eine vollständige Liste von Schlüsselwörtern zu definieren. Außerdem haben Sie so die Möglichkeit, umfassender nach ähnlichen Wortgruppen zu suchen, die relevant für Sie sind.

Die besten Ergebnisse bei der Suche nach semantischen Übereinstimmungen erzielen Sie, wenn Sie Schlüsselwörter oder Wortgruppen mit ähnlicher Bedeutung auf einer Karte für die Suche nach semantischen Übereinstimmungen angeben. Derzeit können Sie höchstens vier Schlüsselwörter und Wortgruppen pro Karte für die Suche nach semantischen Übereinstimmungen angeben.

- **Musterübereinstimmung:** Es werden Übereinstimmungen gefunden, die eventuell zu weniger als 100 Prozent passen. Sie können auch den Abstand zwischen Wörtern angeben. Wenn Sie beispielsweise nach Kontakten suchen, bei denen das Wort „Kredit“ erwähnt wurde, Sie aber keine Erwähnungen der Wortgruppe „neuer Kredit“ wünschen, können Sie eine Musterübereinstimmungskategorie definieren, um nach dem Wort „Kredit“ zu suchen, das nicht in einem Abstand von einem Wort zu „neuer“ steht.

7. Geben Sie am Beispiel **Genauere Übereinstimmung** die Wörter oder Wortgruppen ein, die Sie hervorheben möchten, getrennt durch ein Komma.

8. Wählen Sie **Hinzufügen** aus. Alle Wörter und Wortgruppen, die durch ein Komma getrennt sind, erhalten eine eigene Zeile auf der Karte.

Die Logik, die Contact Lens verwendet, um diese Ausdrücke zu lesen, lautet: (Hallo UND danke UND Ihnen UND dafür UND ANRUF UND Beispiel UND Firma) ODER (wir und Wert und Ihr UND Geschäft) ODER (wie UND dürfen UND ich und ich und helfen UND Sie).

9. Wählen Sie zum Hinzufügen weiterer Wörter oder Wortgruppen Eine Gruppe von Wörtern oder Phrasen hinzufügen aus. Auf der folgenden Abbildung ist die erste Gruppe von Wörtern oder Wortgruppen das, was Kundendienstmitarbeiter sagen könnten, und die zweite Gruppe das, was Kunden sagen könnten.

The screenshot displays two configuration cards for 'Words or phrases - Exact match' rules. Each card has a limit of 100 words or phrases. The first card is configured with the logic: 'Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant is agent'. It contains a list of phrases: 'Hello thank you for calling Example Corp', 'we value your business', and 'how may I assist you'. The second card is configured with the logic: 'Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant is customer'. It contains a list of phrases: 'new account' and 'reset password'. The two cards are connected by a central 'AND' operator.

1. Die Logik, die Contact Lens verwendet, um diese Sätze zu lesen, lautet: (Hallo UND danke UND Ihnen UND dafür UND ANRUF UND BEISPIEL UND Corp) ODER (wir UND Wert UND Ihr UND Geschäft) ODER (wie UND darf UND ICH UND ich UND Ihnen helfen UND Ihnen).
2. Die beiden Karten sind mit einem UND verbunden. Das bedeutet, dass eine der Zeilen auf der ersten Karte gesagt werden muss UND dann eine der Wortgruppen auf der zweiten Karte gesagt werden muss.

Die Logik, die Contact Lens anwendet, um die beiden Karten mit Wörtern oder Wortgruppen zu lesen, ist (Karte 1) UND (Karte 2).

10. Wählen Sie Bedingung hinzufügen aus, um die Regeln anzuwenden:
- Auf spezifische Warteschlangen
 - Wenn Kontaktattribute bestimmten Werten entsprechen
 - Wenn Stimmungswerte bestimmten Werten entsprechen

Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise eine Regel, die gilt, wenn ein Mitarbeiter die BasicQueue Warteschlangen für Abrechnung und Zahlungen bearbeitet, der Kunde eine Autoversicherung abgeschlossen hat und der Vertreter in Seattle ansässig ist.

Words or phrases - Exact match
Limit: 100 words or phrases total for the rule

Logic: Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant is customer

Enter keywords or phrases. Comma separate multiples entries. Add

Keywords or phrases

new account
reset password

Queues
Match any of the following queues

Include Select a queue

BasicQueue X Billing and Payments X

Contact attributes customerType = AutoInsurance

Contact attributes agentLocation = Seattle

+ Add condition + Add group

Schritt 2: Festlegen von Aktionen

Zusätzlich zur Kategorisierung eines Kontakts können Sie festlegen, welche Aktionen Amazon Connect ausführen soll:

1. [Generieren Sie ein Ereignis EventBridge](#)
2. [Aufgabe erstellen](#)
3. [Fall erstellen](#)
4. [E-Mail-Benachrichtigungen senden](#)
5. [Erstellen Sie eine Regel, die eine automatisierte Bewertung einreicht](#)

Schritt 5: Überprüfen und Speichern

1. Klicken Sie anschließend auf Speichern.

- Nachdem Sie Regeln hinzugefügt haben, werden diese auf Kontakte angewendet, die Sie nach dem Hinzufügen der Regel kontaktieren. Regeln werden angewendet, wenn Contact Lens Konversationen analysiert.




Regeln können nicht auf frühere, gespeicherte Konversationen angewendet werden.

Benachrichtigen von Supervisoren in Echtzeit auf Grundlage in einem Gespräch erwähnter Stichworte und Wortgruppen

Wenn Sie [Echtzeitanalysen in Ihrem Flow aktivieren](#), können Sie Regeln hinzufügen, die Supervisoren automatisch benachrichtigen, wenn ein Problem bei der Kundenbetreuung auftritt.

Beispielsweise kann Contact Lens automatisch eine Benachrichtigung senden, wenn während der Konversation bestimmte Stichworte oder Wortgruppen erwähnt oder andere Kriterien erfüllt werden. Supervisoren sehen die Benachrichtigung dann auf dem Dashboard mit Echtzeitmetriken. Anschließend können Supervisoren den Anruf live mitverfolgen und Kundendienstmitarbeiter per Chat beraten, damit sie das Problem schneller lösen können.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel dafür, was Supervisoren in ihren Echtzeitmetriken sehen würden, wenn sie eine Benachrichtigung erhalten. In diesem Fall hat Contact Lens eine Situation mit einem/einer verärgerten Kund:in erkannt.

Real-time metrics		
Agents 		
Agent login	Channels	Agents
		Activity
loginname_a	All channels	On contact
	Voice	
	Escalation, Angry customer	
loginname_b	Voice	2  On contact
loginname_c	All channels	On contact 
	Voice	
	Chat	

Wenn Supervisoren damit beginnen, einen Live-Anruf mitzuhören, erhalten sie von Contact Lens ein Echtzeittranskript und den Trend der Kundenstimmung, damit sie die Situation besser verstehen und geeignete Maßnahmen bewerten können. Dank dem Transkript müssen sich Kunden auch nicht wiederholen, wenn der Anruf an andere Kundendienstmitarbeiter übergeben wird.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für das Echtzeittranskript.

Real-Time Contact Summary

Summary

Contact Id: 75a1fd9e-511
 Channel: Voice
 Customer sentiment: ■ ■ ■

Customer sentiment

- Positive 20%
- Negative 33%
- Neutral 46%

Categories

Angry-Customer | Account-Cancellation **2**

Transcript

Agent 00:01: Good morning, . thank you for contacting us today. I see you're a platinum member. Thank you for your loyalty. My name is . . How can I help you today? 😊

Customer 00:27: Hi . I know it's not your fault, and I'm sorry about all this, but I'm telling you right now that I'm upset. I can't believe this is happening to me. I am considering to cancel my account. 😞

Agent 00:43: Thank you for saying that. I'm sorry there seems to be a problem. Could you tell me what's going on? 😊

Customer 01:41: OK. So it's Friday and I need to get to my pitch meeting by noon. It's not like I can just phone it in. I have to be there on time in person. I do this every week and it's not like it's usually a big deal. But this was important and I even called this morning to make sure that there was a note on the record but my ride was late. I mean, come on! 😞

Last updated: Nov 27, 20, 02:47:48 pm ↻

Hinzufügen von Regeln für Benachrichtigungen in Echtzeit

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, dem das CallCenterManager-Sicherheitsprofil zugewiesen wurde oder das für Regelberechtigungen aktiviert ist.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Analyse und Optimierung, Regeln aus.
3. Wählen Sie Regel erstellen, Konversationsanalysen aus.
4. Weisen Sie der Regel einen Namen zu.
5. Wählen Sie in der Dropdownliste unter Wann die Option Echtzeitanalyse aus.
6. Wählen Sie Bedingung hinzufügen und dann den Typ der Übereinstimmung aus:

- **Genauere Übereinstimmung:** Nur die genauen Wörter oder Wortgruppen werden gefunden.
- **Musterübereinstimmung:** Es werden Übereinstimmungen gefunden, die eventuell zu weniger als 100 Prozent passen. Sie können auch den Abstand zwischen Wörtern angeben. Es könnte zum Beispiel sein, dass Sie nach Kontakten suchen, bei denen das Wort „Kredit“ erwähnt wurde, Sie aber keine Erwähnungen der Wortgruppe „neuer Kredit“ wünschen. Sie können eine Musterübereinstimmungskategorie definieren, um nach dem Wort „Kredit“ zu suchen, das nicht in einem Abstand von einem Wort zu „neuer“ steht.

Tip

Die semantische Übereinstimmung ist nicht für die Echtzeitanalyse verfügbar.

7. Geben Sie die Wörter oder Wortgruppen ein, die Sie hervorheben möchten, getrennt durch ein Komma. Echtzeitregeln unterstützen nur Schlüsselwörter oder Wortgruppen, die erwähnt wurden.

Words and phrases
Limit: 100 strings total for the rule

Logic: Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where speaker is customer

Talk to your manager, this is not helpful, speak to your supervisor, cancel my account, cancel my membership

Enter multiple words or phrases separated by a comma

For real-time analysis, this option is always set to **were mentioned**

Choose who needs to utter the words

8. Wählen Sie Hinzufügen aus. Alle durch ein Komma getrennten Wörter und Wortgruppen erhalten eine eigene Zeile.

Words and phrases
Limit: 100 strings total for the rule

Logic: **Any** of the following words or phrases were mentioned ▼ during the entire ▼ length of the contact, where speaker is customer ▼

Enter keywords or phrases. Comma separate multiples entries. Add

Keyword and phrases	
Talk to your manager	Remove
this is not helpful	Remove
speak to your supervisor	Remove
cancel my account	Remove
cancel my membership	Remove

When you choose **Add**, each entry gets its own line

Die Logik, die Contact Lens anwendet, um diese Wörter oder Wortgruppen zu lesen: (mit ODER Ihrem ODER Vorgesetzten ODER sprechen) ODER (das ODER ist ODER nicht ODER hilfreich) ODER (mit ODER der ODER Supervisorin ODER sprechen) usw.

- Wählen Sie zum Hinzufügen weiterer Wörter oder Wortgruppen Eine Gruppe von Wörtern oder Phrasen hinzufügen aus. Auf der folgenden Abbildung ist die erste Gruppe von Wörtern oder Wortgruppen das, was Kundendienstmitarbeiter sagen könnten. Die zweite Gruppe ist das, was Kunden sagen könnten.

Words or phrases - Exact match
Limit: 100 words or phrases total for the rule

Logic: Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant is **agent**

Enter keywords or phrases. Comma separate multiples entries. Add

Keywords or phrases

Hello thank you for calling Example Corp **a**

we value your business

how may I assist you

b AND

Words or phrases - Exact match
Limit: 100 words or phrases total for the rule

Logic: Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant is **customer**

Enter keywords or phrases. Comma separate multiples entries. Add

Keywords or phrases

new account

reset password

1. Auf dieser ersten Karte liest Content Lens jede Zeile als ODER. Beispiel: (hallo) ODER (danke ODER für ODER Ihren ODER Anruf ODER Beispielfirma) ODER (wir ODER schätzen ODER Sie ODER als ODER Kunden).
2. Die beiden Karten sind mit einem UND verbunden. Das bedeutet, dass eine der Zeilen auf der ersten Karte gesagt werden muss UND dann eine der Wortgruppen auf der zweiten Karte gesagt werden muss.

Die Logik, die Contact Lens anwendet, um die beiden Karten mit Wörtern oder Wortgruppen zu lesen, ist (Karte 1) UND (Karte 2).

10. Wählen Sie Bedingung hinzufügen aus, um die Regeln anzuwenden:

- Auf spezifische Warteschlangen
- Wenn Kontaktattribute bestimmten Werten entsprechen
- Wenn Stimmungswerte bestimmten Werten entsprechen

Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise eine Regel, die gilt, wenn ein Mitarbeiter die BasicQueue Warteschlangen für Abrechnung und Zahlungen bearbeitet, der Kunde eine Autoversicherung abgeschlossen hat und der Vertreter in Seattle ansässig ist.

Words or phrases - Exact match
Limit: 100 words or phrases total for the rule

Logic: Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant is customer

Enter keywords or phrases. Comma separate multiples entries. Add

Keywords or phrases

new account
reset password

Queues
Match any of the following queues

Include Select a queue
BasicQueue X Billing and Payments X

Contact attributes customerType = AutoInsurance

Contact attributes agentLocation = Seattle

+ Add condition + Add group

11. Klicken Sie auf Weiter, wenn Sie fertig sind.
12. Fügen Sie im Feld Kontaktkategorie zuweisen einen Namen für die Kategorie hinzu. Zum Beispiel „Konform“ oder Nicht_Konform.
13. Wählen Sie Weiter und dann Speichern und veröffentlichen aus.

Benachrichtigen von Supervisoren in Echtzeit auf Grundlage in einem Chat erwähnter Stichworte und Wortgruppen

Wenn Sie [Echtzeitanalysen in Ihrem Flow aktivieren](#), können Sie Regeln hinzufügen, die Supervisoren automatisch benachrichtigen, wenn ein Problem bei der Kundenbetreuung auftritt.

Beispielsweise kann Contact Lens automatisch eine Benachrichtigung senden, wenn während des Chats bestimmte Stichworte oder Wortgruppen erwähnt oder andere Kriterien erfüllt werden. Der Supervisor kann dann auf der Seite Kontaktdetails einen Echtzeit-Chat aufrufen, um das Problem zu überprüfen. Anschließend können Supervisoren dem Anruf beitreten und Kundendienstmitarbeiter per Chat beraten, damit sie das Problem schneller lösen können.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel dafür, was Supervisoren auf ihrer Kontaktdetails-Seite sehen würden, wenn sie eine Benachrichtigung für einen Echtzeit-Chat erhalten. In diesem Fall hat Contact Lens eine Situation mit einem/einer verärgerten Kund:in erkannt.

Contact details

In progress | Last updated: Oct 28, 2019, 10:36:32 pm | ae4349a2-958c-4f3b-b92a-852c7fba4a3

Overview

Chat | Start time: 07:42 pm, Nov 14, 2023

Queue	Agent	Initiation method	Disconnect reason	Customer sentiment
BasicQueue		API	-	

Interactions and transcript

Key highlights **Issue** Show key highlights

Categories **Proper-Greeting** **Upset_Customer-customer_any_time** **Angry-Customer 2** [Show 1 more](#)

Good morning. Thank you for contacting us today. I see you're platinum member. Thank you for your loyalty. My name is [redacted] How can I help you today? 😊

Customer 01:00 **Angry-Customer 2/2** ^ v

Hi, [redacted] I know it's not your fault, and I'm sorry about all this, but I'm telling you right now that I'm upset. I can't believe this is happening to me.

Customer 01:10 **Issue**

I am considering to cancel my account.

Wenn Supervisoren einen Chat überwachen, erhalten sie von Contact Lens ein Echtzeittranskript und den Trend der Kundenstimmung, damit sie die Situation besser verstehen und geeignete Maßnahmen bewerten können. Dank dem Transkript müssen sich Kunden auch nicht wiederholen, wenn der Anruf an andere Kundendienstmitarbeiter übergeben wird.

Hinzufügen von Regeln für Chat-Benachrichtigungen in Echtzeit

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, dem das CallCenterManager-Sicherheitsprofil zugewiesen wurde oder das für Regelberechtigungen aktiviert ist.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Analyse und Optimierung, Regeln aus.
3. Wählen Sie Regel erstellen, Konversationsanalysen aus.
4. Weisen Sie der Regel einen Namen zu.
5. Wählen Sie in der Dropdownliste unter Wann die Option Echtzeitanalyse aus.

6. Wählen Sie Bedingung hinzufügen und dann den Typ der Übereinstimmung aus. Die folgende Abbildung zeigt eine Regel, die für die Bedingung Stimmung – Zeitraum konfiguriert ist.

The screenshot displays the Amazon Connect interface for creating a new rule. The breadcrumb navigation shows 'Rules > New rule'. The process is divided into three steps: 1. Define conditions, 2. Define actions, and 3. Review and save. The 'When' section is active, showing a dropdown menu with the selected option 'A Contact Lens real-time chat analysis is available'. Below this, it specifies 'If all of these conditions are met'. A condition titled 'Sentiment - Time period' is configured with the following settings: 'Customer' sentiment was 'negative' during the past '30' seconds of the contact duration. At the bottom, a dropdown menu is open, listing various condition types: 'Words or phrases - Exact match', 'Words or phrases - Pattern match', 'Agents', 'Queues', 'Contact attributes', and 'Sentiment - Time period'.

Wählen Sie aus den folgenden Optionen aus:

- **Genaue Übereinstimmung:** Nur die genauen Wörter oder Wortgruppen werden gefunden.
- **Musterübereinstimmung:** Es werden Übereinstimmungen gefunden, die eventuell zu weniger als 100 Prozent passen. Sie können auch den Abstand zwischen Wörtern angeben. Es könnte zum Beispiel sein, dass Sie nach Kontakten suchen, bei denen das Wort „Kredit“ erwähnt wurde, Sie aber keine Erwähnungen der Wortgruppe „neuer Kredit“ wünschen. Sie können eine Musterübereinstimmungskategorie definieren, um nach dem Wort „Kredit“ zu suchen, das nicht in einem Abstand von einem Wort zu „neuer“ steht.

Tip

Die semantische Übereinstimmung ist nicht für die Echtzeitanalyse verfügbar.

7. Geben Sie die Wörter oder Wortgruppen ein, die Sie hervorheben möchten, getrennt durch ein Komma. Echtzeitregeln unterstützen nur Schlüsselwörter oder Wortgruppen, die erwähnt wurden.

Words and phrases
Limit: 100 strings total for the rule

Logic: **Any** of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where speaker is customer

Talk to your manager, this is not helpful, speak to your supervisor, cancel my account, cancel my membership

Enter multiple words or phrases separated by a comma

8. Wählen Sie Hinzufügen aus. Alle durch ein Komma getrennten Wörter und Wortgruppen erhalten eine eigene Zeile.

Words and phrases
Limit: 100 strings total for the rule

Logic: **Any** of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where speaker is customer

Enter keywords or phrases. Comma separate multiples entries.

Keyword and phrases

Talk to your manager	Remove
this is not helpful	Remove
speak to your supervisor	Remove
cancel my account	Remove
cancel my membership	Remove

When you choose **Add**, each entry gets its own line

Die Logik, die Contact Lens anwendet, um diese Wörter oder Wortgruppen zu lesen: (mit ODER Ihrem ODER Vorgesetzten ODER sprechen) ODER (das ODER ist ODER nicht ODER hilfreich) ODER (mit ODER der ODER Supervisorin ODER sprechen) usw.

- Wählen Sie zum Hinzufügen weiterer Wörter oder Wortgruppen Eine Gruppe von Wörtern oder Phrasen hinzufügen aus. Auf der folgenden Abbildung ist die erste Gruppe von Wörtern oder Wortgruppen das, was Kundendienstmitarbeiter sagen könnten. Die zweite Gruppe ist das, was der Kunde sagen könnte.

The screenshot displays the configuration for two rules in Amazon Connect. Both rules are set to 'Exact match' with a limit of 100 words or phrases. The first rule's logic is 'Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant is agent'. Its keywords include 'Hello thank you for calling Example Corp', 'we value your business', and 'how may I assist you'. The second rule's logic is 'Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant is customer'. Its keywords include 'new account' and 'reset password'. The two rules are connected by an 'AND' operator, indicating that both conditions must be met for the rule to trigger.

- Auf dieser ersten Karte liest Content Lens jede Zeile als ODER. Beispiel: (hallo) ODER (danke ODER für ODER Ihren ODER Anruf ODER Beispielfirma) ODER (wir ODER schätzen ODER Sie ODER als ODER Kunden).
- Die beiden Karten sind mit einem UND verbunden. Dies bedeutet, dass eine der Zeilen auf der ersten Karte UND dann eine der Wortgruppen auf der zweiten Karte erwähnt werden muss.

Die Logik, die Contact Lens anwendet, um die beiden Karten mit Wörtern oder Wortgruppen zu lesen, ist (Karte 1) UND (Karte 2).

- Wählen Sie Bedingung hinzufügen aus, um die Regeln anzuwenden:

- Auf spezifische Warteschlangen
- Wenn Kontaktattribute bestimmten Werten entsprechen
- Wenn Stimmungswerte bestimmten Werten entsprechen

Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise eine Regel, die gilt, wenn ein Mitarbeiter die BasicQueue Warteschlangen für Abrechnung und Zahlungen bearbeitet, der Kunde eine Autoversicherung abgeschlossen hat und der Vertreter in Seattle ansässig ist.

Words or phrases - Exact match
Limit: 100 words or phrases total for the rule

Logic: Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant is customer

Enter keywords or phrases. Comma separate multiples entries. Add

Keywords or phrases

new account
reset password

Queues
Match any of the following queues

Include Select a queue
BasicQueue X Billing and Payments X

Contact attributes customerType = AutoInsurance

Contact attributes agentLocation = Seattle

+ Add condition + Add group

11. Klicken Sie auf Weiter, wenn Sie fertig sind.
12. Fügen Sie im Feld Kontaktkategorie zuweisen einen Namen für die Kategorie hinzu. Zum Beispiel „Konform“ oder Nicht_Konform.
13. Wählen Sie Aktion hinzufügen, um anzugeben, welche Aktion Amazon Connect durchführen soll, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Sie können Supervisor-Benachrichtigungen konfigurieren, indem Sie E-Mail-Benachrichtigungen verwenden oder eine benutzerdefinierte Integration mit EventBridge entwickeln.

✓ Define conditions — 2 Define actions — 3 Review and save

Take these actions

Assign contact category

Define the category ⓘ

Category name

PositiveSentiment

Name can contain characters A-Z, 0-9, or ".", "-", "_". It cannot contain spaces.

Add action

- Assign contact category
- Create task
- Generate an EventBridge event ←
- Send email notification ←

14. Wenn Sie E-Mail-Benachrichtigung senden ausgewählt haben, finden Sie weitere Informationen zum Ausfüllen der Seite und Informationen zu E-Mail-Einschränkungen unter [Erstellen von Contact-Lens-Regeln, die E-Mail-Benachrichtigungen versenden](#).

Wenn Sie „EventBridge Ereignis generieren“ ausgewählt haben, finden Sie weitere Informationen [Erstellen Sie eine Kontaktlinsenregel, die ein EventBridge Ereignis generiert](#) zum Ausfüllen der Seite und Informationen zum Abonnieren von EventBridge Ereignistypen unter.

Erstellen von Contact-Lens-Regeln, die E-Mail-Benachrichtigungen versenden

Sie können Contact-Lens-Regeln erstellen, mit denen E-Mail-Benachrichtigungen an Personen in Ihrem Unternehmen gesendet werden. Auf diese Weise können Sie schneller auf potenzielle

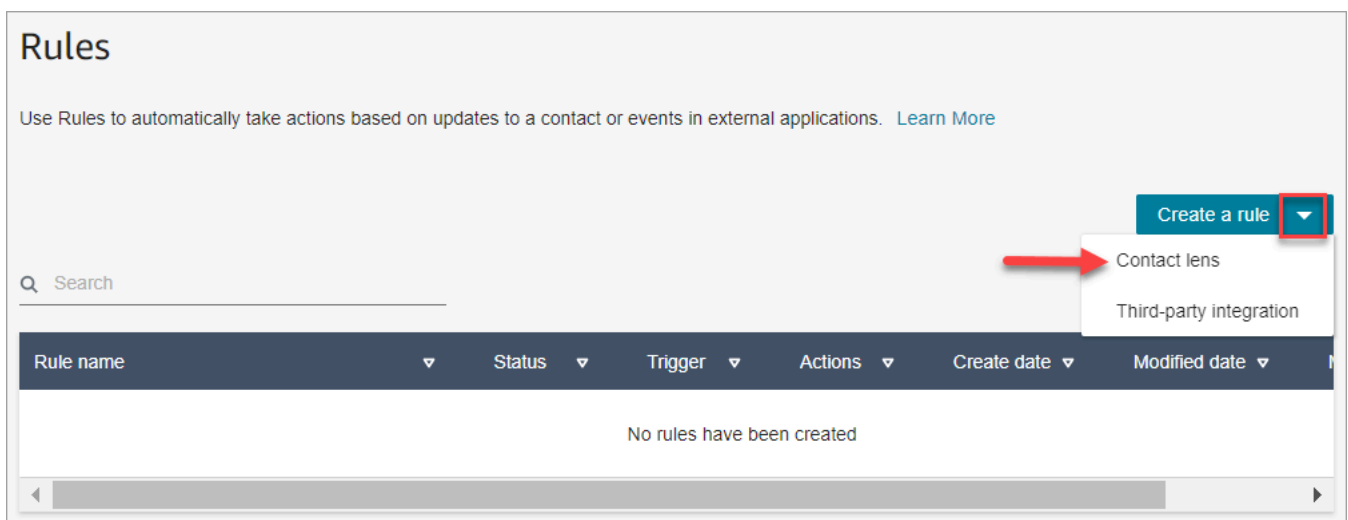
Probleme in Ihrem Kontakt-Center reagieren. Sie können beispielsweise eine Regel erstellen, um die folgenden Personen zu benachrichtigen:

- Einen/Eine Team-Supervisor:in, wenn es zu einer Kontoeskalation oder -schließung kommt
- Eine Gruppe von Personen in Ihrem Kontaktcenter, weil während einer Konversation bestimmte Wörter erwähnt wurden
- Eine bestimmte Person in Ihrem Kontakt-Center, wenn es während des Anrufs zu einer Meinungsverschiedenheit kommt

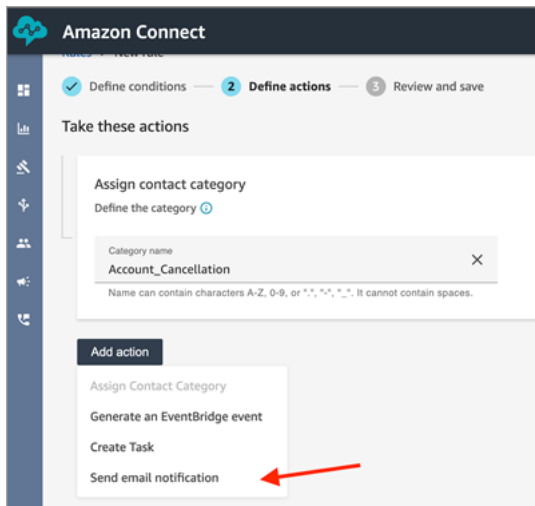
Alle E-Mails werden von `no-reply@amazonconnect.com` gesendet.

So erstellen Sie eine Contact-Lens-Regel, die eine E-Mail-Benachrichtigung versendet

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, das über die erforderlichen Berechtigungen zum Erstellen von Regeln verfügt.
2. Navigieren Sie zu Analyse und Optimierung, Regeln.
3. Wählen Sie auf der Seite Regeln die Option Regel erstellen und dann in der Dropdownliste die Option Konversationsanalysen aus.

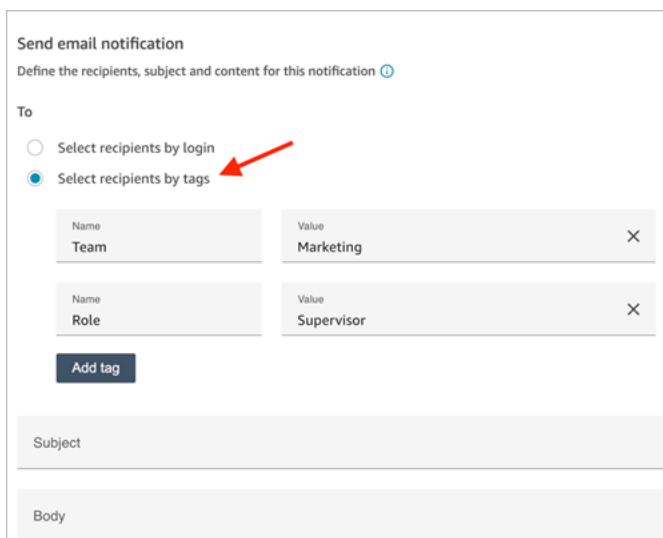


4. Definieren Sie auf der Seite Neue Regel die Bedingungen für die Regel. Weitere Informationen finden Sie unter [Schritt 1: Definieren von Bedingungen](#).
5. Wenn Sie Aktionen für die Regel definieren, wählen Sie E-Mail-Benachrichtigung senden als Aktion aus.



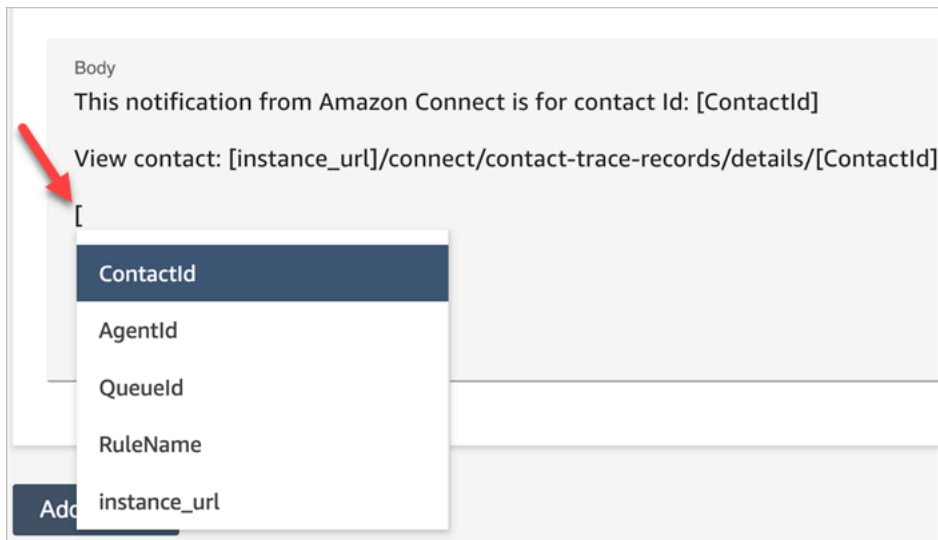
6. Wählen Sie im Abschnitt E-Mail-Benachrichtigung senden mithilfe einer der folgenden Optionen aus, wer die E-Mail erhalten soll:
- Empfänger durch Anmeldung auswählen: Leitet die E-Mail an ausgewählte Benutzer weiter
 - Empfänger nach Tags auswählen: Leitet die E-Mail dynamisch auf Grundlage der Tag-Werte von Kundendienstmitarbeitern weiter

Auf der folgenden Abbildung sendet die Regel eine Benachrichtigungs-E-Mail an den/die Team-Supervisor:in des/der Kundendienstmitarbeiter:in.



7. Fügen Sie unter Betreff den Betreff der E-Mail hinzu. Fügen unter Text den Inhalt der E-Mail-Benachrichtigung hinzu.

Tippen Sie zum Angeben von Kontaktattributen im Text der E-Mail [ein. Daraufhin wird eine Liste der verfügbaren Attribute angezeigt, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen. Die verfügbaren Attribute sind ContactId,, AgentIdQueueIdRuleName, und instance_url.



8. Wählen Sie Weiter aus. Überprüfen Sie Ihre Auswahl und wählen Sie dann Speichern aus.
9. Nachdem Sie Regeln hinzugefügt haben, werden diese auf Kontakte angewendet, die Sie nach dem Hinzufügen der Regel kontaktieren. Regeln werden angewendet, wenn Contact Lens Konversationen analysiert.

Regeln können nicht auf frühere, gespeicherte Konversationen angewendet werden.

E-Mail-Limits

- Amazon Connect hat ein Standardlimit von 500 E-Mails pro Tag. Wenn dieses Limit überschritten wird, wird die Amazon-Connect-Instance für 24 Stunden daran gehindert, weitere E-Mails zu senden. Das liegt daran, dass die E-Mails Unzustellbarkeits- und Beschwerdelimits unterliegen. Weitere Informationen finden Sie in den Abschnitten Unzustellbarkeit und Beschwerde unter [Grundlegendes zur E-Mail-Zustellung in Amazon SES](#).
- Alle E-Mails werden von no-reply@amazonconnect.com gesendet. Diese Adresse lässt sich nicht ändern.

Wenn die Standardoption für den Versand von E-Mails Ihren Anforderungen nicht entspricht, wenden Sie sich bitte an Ihren Technical Account Manager oder AWS Support besprechen Sie dies mit dem Amazon Connect Connect-Service-Team.

Erstellen Sie eine Kontaktlinsenregel, die ein EventBridge Ereignis generiert

Sie können in Echtzeit oder nach dem Anruf/Chat Ereignisse abrufen und diese verwenden, um nachfolgende Benachrichtigungen oder Warnungen auszulösen oder Berichte außerhalb von Amazon Connect zu aggregieren. Mit diesen Daten haben Sie viele Möglichkeiten. Beispielsweise:

- Erhalten Sie Benachrichtigungen in Echtzeit in einem QuickSight Dashboard.
- Erstellen aggregierter Berichte außerhalb von Amazon Connect
- Zusammenführen von Daten mit Ihrem CRM
- Connect Sie Ihre Benachrichtigungslösung mit EventBridge und stellen Sie sicher, dass am Ende des Tages alle Ereignisse einer bestimmten Art von Ereignissen in einem bestimmten Posteingang landen. In der Nutzlast finden Sie den Kontakt, den/die Kundendienstmitarbeiter:in und die Warteschlange.

Um eine Regel zu erstellen, die ein EventBridge Ereignis generiert

1. Wenn Sie Ihre Regel erstellen, wählen Sie EventBridgeEreignis generieren für die Aktion aus.

Take these actions

Assign contact category
Define the category

Category name
ACCOUNT_CANCELLATION

Name can contain characters A-Z, 0-9, or ", ", ". It cannot contain spaces.

Add action

Assign Contact Category

Generate an EventBridge event

Create Task

2. Geben Sie für Aktionsname den Namen für die Ereignisnutzlast ein.

Note

Der Wert, den Sie dem Aktionsnamen zuweisen, ist in der EventBridge Payload sichtbar. Wenn Sie Ereignisse aggregieren, bietet der Aktionsname eine zusätzliche

Dimension, die Sie verwenden können, um sie zu verarbeiten. Beispiel: Sie haben 200 Kategorienamen, aber nur 50 haben einen spezifischen Aktionsnamen wie NOTIFY_CUSTOMER_RETENTION.

Take these actions

Assign contact category

Define the category

Category name
ACCOUNT_CANCELLATION

Name can contain characters A-Z, 0-9, or ".", "-", "_". It cannot contain spaces.

This appears in the EventBridge payload for "ruleName"

Generate an EventBridge event

Define an action name for the event payload ⓘ

Action name
NOTIFY_CUSTOMER_RETENTION

Action name can contain characters A-Z, 0-9, or ".", "-", "_". It cannot contain spaces.

This appears in the payload for "actionName"

3. Wählen Sie Weiter aus. Überprüfen Sie Ihre Eingaben und wählen Sie Speichern aus.
4. Nachdem Sie Regeln hinzugefügt haben, werden diese auf Kontakte angewendet, die Sie nach dem Hinzufügen der Regel kontaktieren. Regeln werden angewendet, wenn Contact Lens Konversationen analysiert.

Regeln können nicht auf frühere, gespeicherte Konversationen angewendet werden.

5. Abonnieren Sie den EventBridge Ereignistyp, um die EventBridge Daten optimal nutzen zu können. Siehe nächstes Verfahren.

Abonnieren Sie EventBridge Ereignistypen

Um EventBridge Ereignistypen zu abonnieren, erstellen Sie eine benutzerdefinierte EventBridge Regel, die den folgenden Kriterien entspricht:

- "source" = "aws.connect"
- „detail-type“ = „Änderung des Zustands der Contact-Lens-Analyse“ oder eine der folgenden Optionen:
 - Contact-Lens-Regeln nach dem Anruf stimmen überein
 - Contact-Lens-Echtzeitregeln stimmen überein
 - Contact-Lens-Chat-Echtzeitregeln stimmen überein
 - Contact-Lens-Regeln nach dem Chat stimmen überein
 - Regeln für Metriken stimmen überein

Die folgende Abbildung zeigt diese Einstellungen im Abschnitt „Ereignismuster“ der Seite „Neue Regel“.

The screenshot shows the 'Define pattern' interface in AWS EventBridge. It is divided into two main sections: 'Event pattern' and 'Schedule'. The 'Event pattern' section is selected, and the 'Pre-defined pattern by service' option is chosen. The configuration is as follows:

- Event matching pattern:** You can use pre-defined pattern provided by a service or create a custom pattern.
- Service provider:** AWS services or custom/partner services. Selected: AWS.
- Service name:** The name of partner service selected as the event source. Selected: Amazon Connect.
- Event type:** The type of events as the source of the matching pattern. Selected: Contact Lens Analysis State Change.

The 'Event pattern' field contains the following JSON:

```
1 {
2   "source": ["aws.connect"],
3   "detail-type": ["Contact Lens Analysis State
4 }
```

Buttons for 'Copy' and 'Edit' are visible next to the event pattern field. A 'Sample event(s)' button is located at the bottom right of the event pattern field.

Beispiele für EventBridge Payloads

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel dafür, wie die EventBridge Nutzlast aussieht, wenn die Regeln nach dem Anruf für Kontaktlinsen übereinstimmen.

```
{
  "version": "0", // set by EventBridge
  "id": "aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-bf3703467718", // set by EventBridge
  "source": "aws.connect",
  "detail-type": "Contact Lens Post Call Rules Matched",
  "account": "your AWS account ID",
  "time": "2020-04-27T18:43:48Z",
  "region": "us-east-1", // set by EventBridge
  "resources": ["arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-ARN"],
  "detail": {
    "version": "1.0",
    "ruleName": "ACCOUNT_CANCELLATION", // Rule name
    "actionName": "NOTIFY_CUSTOMER_RETENTION",
    "instanceArn": "arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-ARN",
    "contactArn": "arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-ARN/contact/contact-ARN",
    "agentArn": "arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-ARN/agent/agent-ARN",
    "queueArn": "arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-ARN/queue/queue-ARN",
  }
}
```

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel dafür, wie die Nutzlast aussieht, wenn eine Übereinstimmung mit Contact-Lens-Echtzeitregeln vorliegt.

```
{
  "version": "0", // set by EventBridge
  "id": "aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-bf3703467718", // set by EventBridge
  "source": "aws.connect",
  "detail-type": "Contact Lens Realtime Rules Matched",
  "account": "your AWS account ID",
  "time": "2020-04-27T18:43:48Z",
  "region": "us-east-1", // set by EventBridge
  "resources": ["arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-ARN"],
  "detail": {
    "version": "1.0",
```

```
"ruleName": "ACCOUNT_CANCELLATION", // Rule name
"actionName": "NOTIFY_CUSTOMER_RETENTION",
"instanceArn": "arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-
ARN",
"contactArn": "arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-
ARN/contact/contact-ARN",
"agentArn": "arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-ARN/
agent/agent-ARN",
"queueArn": "arn:aws:connect:us-east-1:your AWS account ID:instance/instance-ARN/
queue/queue-ARN",
  }
}
```

Erstellen einer Aufgabe, wenn ein Kontakt in Echtzeit oder nach einem Anruf/Chat kategorisiert wird

Content-Lens-Regeln sind dann besonders effektiv, wenn damit Aufgaben generiert werden. Diese helfen Ihnen dabei, Probleme in Ihrem Kontakt-Center zu identifizieren, die Sie genauer untersuchen können, und generieren nachvollziehbare Aktionen mit Eigentümern. Im Folgenden sind einige Beispiele aufgeführt:

- Erstellen Sie eine Aufgabe zur Überprüfung eines Kontakts, wenn Kunden eine betrügerische Absicht haben. Sie können beispielsweise eine Nachverfolgungsaufgabe erstellen, wenn Kunden Wörter oder Wortgruppen verwenden, die auf eine mögliche betrügerische Absicht hinweisen.
- Nehmen Sie eine Nachverfolgung vor, wenn Kunden bestimmte Themen erwähnen, für die Sie später Zusatzverkäufe oder zusätzliche Unterstützung anbieten möchten, indem Sie sie kontaktieren.
- Nehmen Sie bei schwerwiegenden Qualitätsproblemen eine Nachverfolgung vor. Sie können Kontakte nicht nur kategorisieren und Benachrichtigungen erhalten, sondern Aufgaben auch weiterleiten, sodass Sie Eigentümer haben. Sie haben auch Kontaktdatensätze für diese Aufgaben, sodass Sie nach ihnen suchen und sie nachverfolgen können.

So erstellen Sie eine Regel, die eine Aufgabe erstellt

1. Wenn Sie Ihre Regel erstellen, wählen Sie Aufgabe erstellen als Aktion aus.

Rules > Edit CustomerRefund

✓ Define conditions — **2 Define actions** — 3 Review and save

Take these actions

Assign contact category

Define the category ⓘ

Category name
CustomerRefund

Name can contain characters A-Z, 0-9, or ".", "-", "_". It cannot contain spaces.

Add action

- Assign Contact Category
- Generate an EventBridge event
- Create Task** ←

2. Füllen Sie die Aufgabenfelder wie folgt aus:

Take these actions

Assign contact category
Define the category

Category name
ACCCOUNT_CANCELLATION

Name can contain characters A-Z, 0-9, or "-", "+", "_". It cannot contain spaces.

Create task
Define the schema of the task ⓘ

Name
Please review: Action-Required - Contact Lens - [ContactId]

Description
Please follow up with [ContactId] this customer to offer a 20% discount on products for rejoining.

Task reference name
taskRef

Task reference URL
[instance_url]/contact-trace-records/details/[ContactId]

Additional References

Task reference name
Latest products on discount

Task reference URL
http://discounted-products.examplecorp.com

+ Add reference

Select the flow that should route the task

Select a contact flow
Discount_returning_customers

Add action

- Name der Kategorie: Der Name der Kategorie wird im Kontaktdatensatz angezeigt. Maximale Länge: 200 Zeichen
- Name: Der Name wird im Contact Control Panel (CCP) von Kundendienstmitarbeitern angezeigt. Maximale Länge: 512 Zeichen
- Beschreibung: Die Beschreibung wird im Contact Control Panel (CCP) von Kundendienstmitarbeitern angezeigt. Maximale Länge: 4096 Zeichen

Tip

Verwenden Sie in Name und Beschreibung [], um aus einem Menü mit dynamischen Werten auszuwählen: ContactId, AgentId, QueueId, und RuleName. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Aufgabe, wenn ein Kontakt in Echtzeit oder nach einem Anruf/Chat kategorisiert wird](#).

Create task

Define the schema of the task ⓘ

Name
Action-Required - Contact Lens - [ContactId]

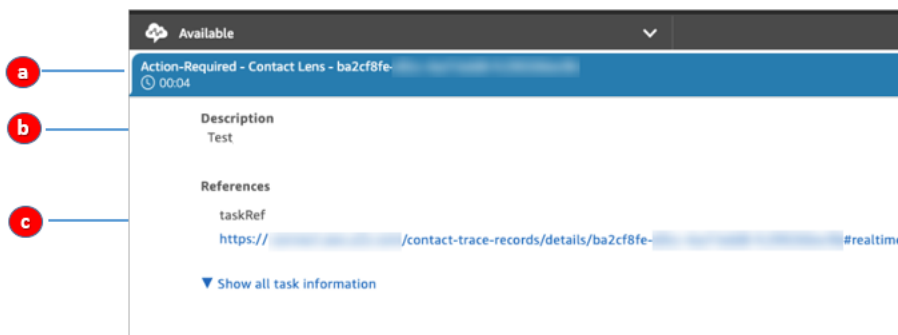
Description
Please ask [AgentId], who was working [

Task reference name
taskRef

+ Add reference

Dropdown menu options:
ContactId
AgentId
QueueId
RuleName

- d. Aufgabenreferenzname: Dies ist eine Standardreferenz, die automatisch im CCP von Kundendienstmitarbeitern angezeigt wird.
 - Bei Echtzeitregeln verweist die Aufgabenreferenz auf die Seite mit den Echtzeitdetails.
 - Bei Regeln für die Phase nach dem Anruf/Chat verweist die Aufgabenreferenz auf die Seite Kontaktdaten.
 - e. Name für zusätzliche Referenz: Maximale Länge: 4096 Zeichen. Sie können bis zu 25 Referenzen hinzufügen.
 - f. Flow auswählen: Wählen Sie den Flow aus, der die Aufgabe an die entsprechenden Besitzer der Aufgabe weiterleiten soll. Der Flow muss gespeichert und veröffentlicht werden, damit er in Ihrer Optionsliste in der Dropdownliste angezeigt wird.
3. Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel dafür, wie diese Informationen im CCP von Kundendienstmitarbeitern angezeigt werden.



In diesem Beispiel sehen Kundendienstmitarbeiter die folgenden Werte für Name, Beschreibung und Aufgabenreferenzname:

- a. Name = Action-Required-Contact Lens - ba2cf8fe....
 - b. Beschreibung = Test
 - c. Aufgabenreferenzname = taskRef und die URL zur Seite mit den Echtzeitdetails
4. Wählen Sie Weiter aus. Überprüfen Sie die Aufgabe und wählen Sie dann Speichern aus.
 5. Nachdem Sie Regeln hinzugefügt haben, werden diese auf Kontakte angewendet, die Sie nach dem Hinzufügen der Regel kontaktieren. Regeln werden angewendet, wenn Contact Lens Konversationen analysiert.

Regeln können nicht auf frühere, gespeicherte Konversationen angewendet werden.

Sprach- und Aufgabenkontaktdatensätzen sind verknüpft

Wenn eine Regel eine Aufgabe erstellt, wird automatisch ein Kontaktdatensatz für die Aufgabe generiert. Es besteht eine Verknüpfung mit dem Kontaktdatensatz des Sprachanrufs oder Chats, der die Kriterien für die Regel zur Erstellung der Aufgabe erfüllt hat.

Beispiel: Ein Anruf geht in Ihrem Kontakt-Center ein und generiert CTR1:

Contact ID: CTR1-1234abc
Channel: Voice
Initiation method: Inbound

Category: Compliance
Custom Contact Attributes:

- **CustomerType:** VIP
- **AgentLocation:** NYC

Next contact ID: CTR2-5678abc

Die Regel-Engine generiert eine Aufgabe. Im Kontaktdatensatz für die Aufgabe wird der Sprachkontaktdatensatz als Vorherige Kontakt-ID angezeigt. Darüber hinaus erbt der Aufgabenkontaktdatensatz Kontaktattribute vom Sprachkontaktdatensatz, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen:

```
Contact ID: CTR2-5678abc
Channel: Task
Initiation method: API

Category: Compliance
Custom Contact Attributes:
• CustomerType: VIP
• AgentLocation: NYC

Previous contact ID: CTR1-1234abc
```

Über dynamische Werte für ContactId, AgentId, QueueId, RuleName

Die dynamischen Werte in den eckigen Klammern [und] werden als [Kontaktattribute](#) bezeichnet. Kontaktattribute ermöglichen das Speichern temporärer Informationen über den Kontakt, sodass Sie diese in einem Flow verwenden können.

Wenn Sie Kontaktattribute in eckigen Klammern [] hinzufügen — wie ContactId AgentId, QueueId, oder RuleName — wird der Wert von einem Kontaktdatensatz an einen anderen weitergegeben. Sie können Kontaktattribute in Ihrem Flow verwenden, um den Kontakt entsprechend zu verzweigen und weiterzuleiten.

Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect-Kontaktattribute verwenden](#).

Erstellen einer Regel, mit der zugeordnete Aufgaben aus einem Fall beendet werden

Erstellen einer Regel, mit der zugeordnete Aufgaben aus einem Fall beendet werden

1. Wenn Sie Ihre Regel erstellen, wählen Sie Ein neuer Fall wird aktualisiert als Ereignisquelle aus.

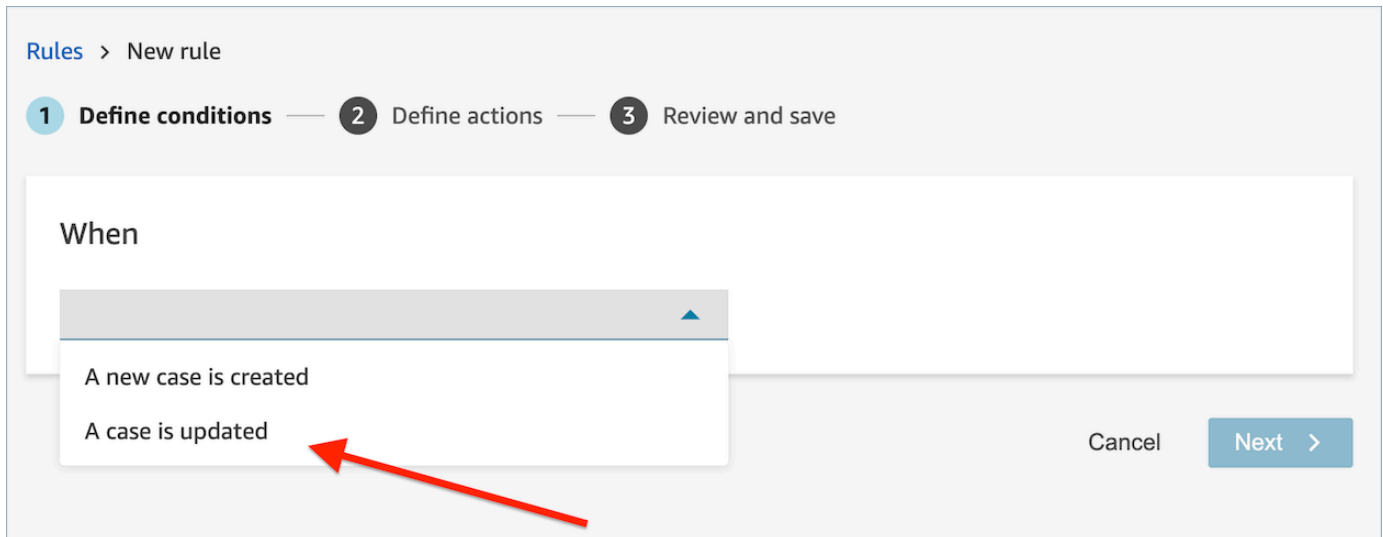
Rules > New rule

1 Define conditions — 2 Define actions — 3 Review and save

When

- A new case is created
- A case is updated

Cancel Next >



2. Wenn Sie Ihre Regel erstellen, wählen Sie Aufgaben beenden als Aktion aus.

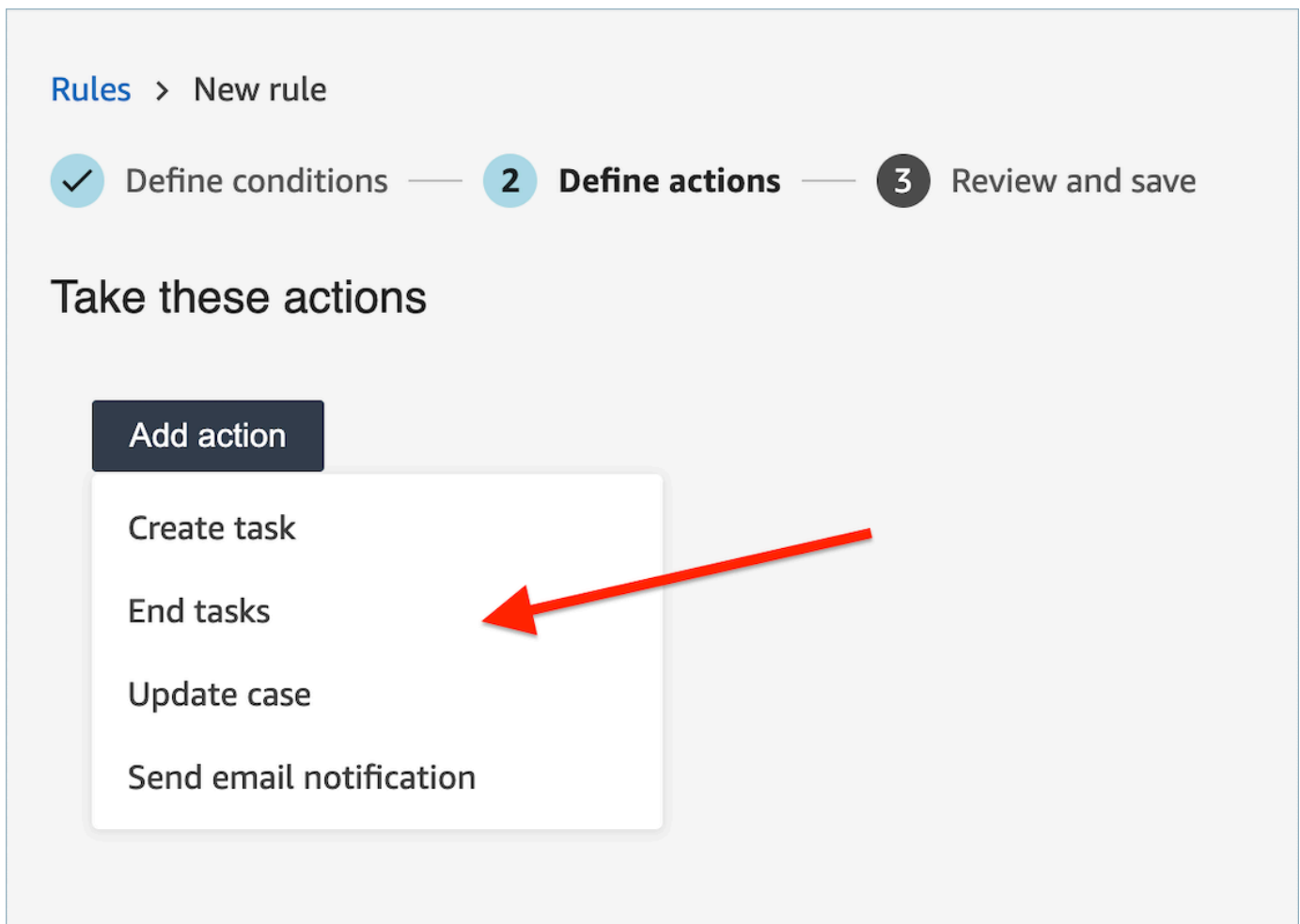
Rules > New rule

✓ Define conditions — 2 Define actions — 3 Review and save

Take these actions

Add action

- Create task
- End tasks
- Update case
- Send email notification



Rules > New rule

✓ Define conditions — 2 Define actions — 3 Review and save

Take these actions

End tasks
End all associated tasks to this case

3. Wählen Sie Weiter aus. Überprüfen Sie die Aufgabe und wählen Sie dann Speichern aus.
4. Nachdem Sie Regeln hinzugefügt haben, werden diese auf neue Kontakte angewendet, die Sie nach dem Hinzufügen der Regel kontaktieren. Regeln werden angewendet, wenn Contact Lens Konversationen analysiert.

Regeln können nicht auf frühere, gespeicherte Konversationen angewendet werden.

Erstellen einer Regel, die einen Fall erstellt

Erstellen einer Regel, die einen Fall erstellt

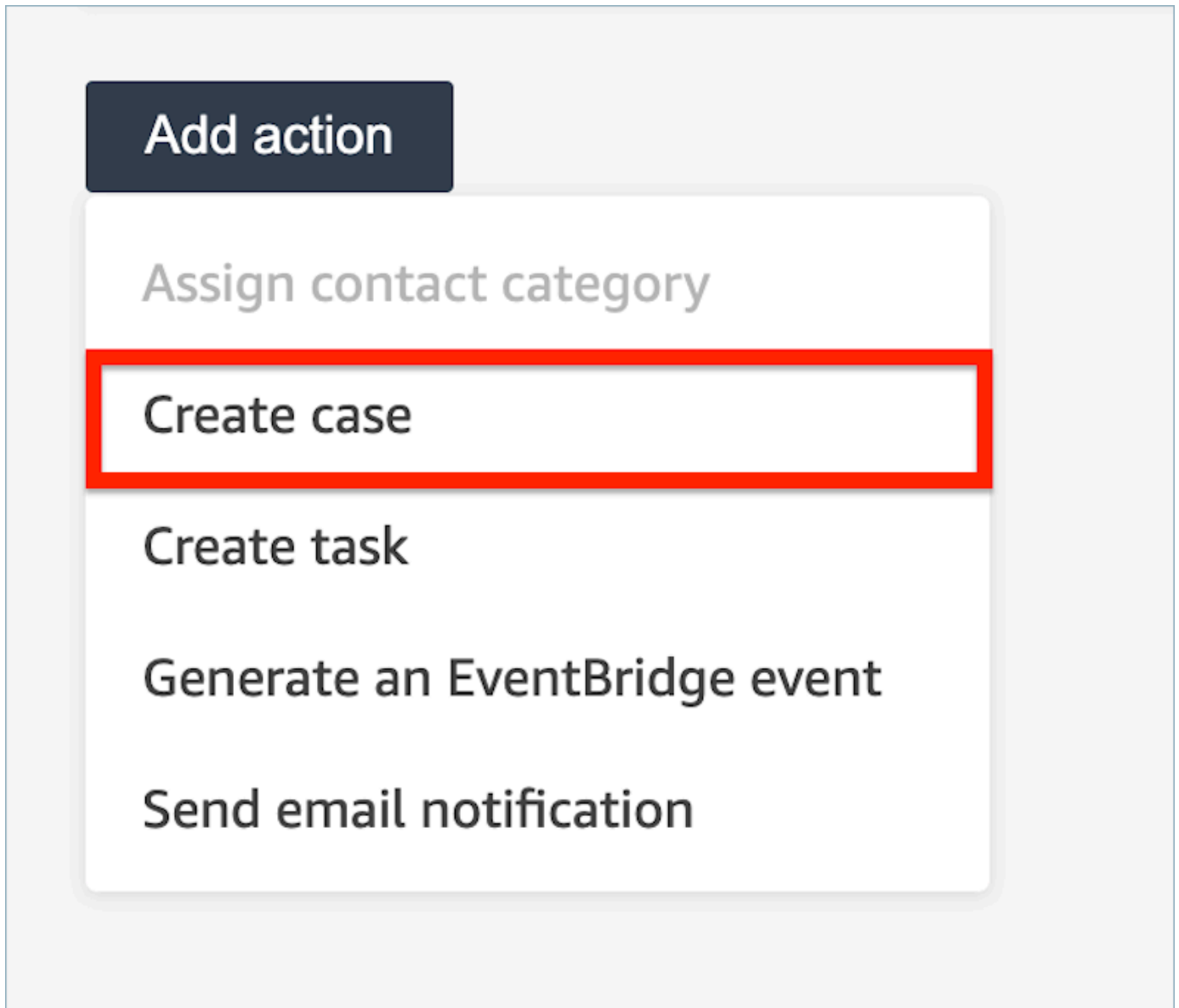
1. Wenn Sie Ihre Regel erstellen, wählen Sie entweder Eine Contact-Lens-Analyse nach dem Anruf ist verfügbar oder Eine Contact-Lens-Analyse nach dem Chat ist verfügbar als Ereignisquelle aus.

1 Define conditions — **2 Define actions** — **3 Review and save**

When

- A Contact Lens post-call analysis is available
- A Contact Lens real-time call analysis is available
- A Contact Lens post-chat analysis is available
- A Contact Lens real-time chat analysis is available

2. Wählen Sie Weiter
3. Wählen Sie auf der Seite „Aktionen“ die Option Fall erstellen für die Aktion aus.



4. Wählen Sie auf der Karte Fall erstellen eine Fallvorlage aus.

Create case

Define fields for creating a case

i Amazon Connect Cases
Customer profile must be associated with a contact for this action to work. [Learn More](#)

Select a template

- Template-1
- Template-2
- Template-3

Cancel < Back Next >

5. Füllen Sie die erforderlichen Felder aus und fügen Sie optionale Fallfelder hinzu, um die Falldaten einzugeben.

i Note

Damit diese Aktion funktioniert, muss ein Kundenprofil mit einem Kontakt verknüpft sein. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von Fällen](#).

Create case

Define fields for creating a case

Amazon Connect Cases
Customer profile must be associated with a contact for this action to work. [Learn More](#)

Select a template
Template-1

Required fields (3)

A list of fields that must contain a value for a case to be successfully created with this template

Title
Action-Required - Contact Lens - [ContactId]

Status
Open

Assigned Queue
Priority

Additional fields (1)

Select fields and give values to populate case data

Select a field

Case Reason

Case Reason
Refund

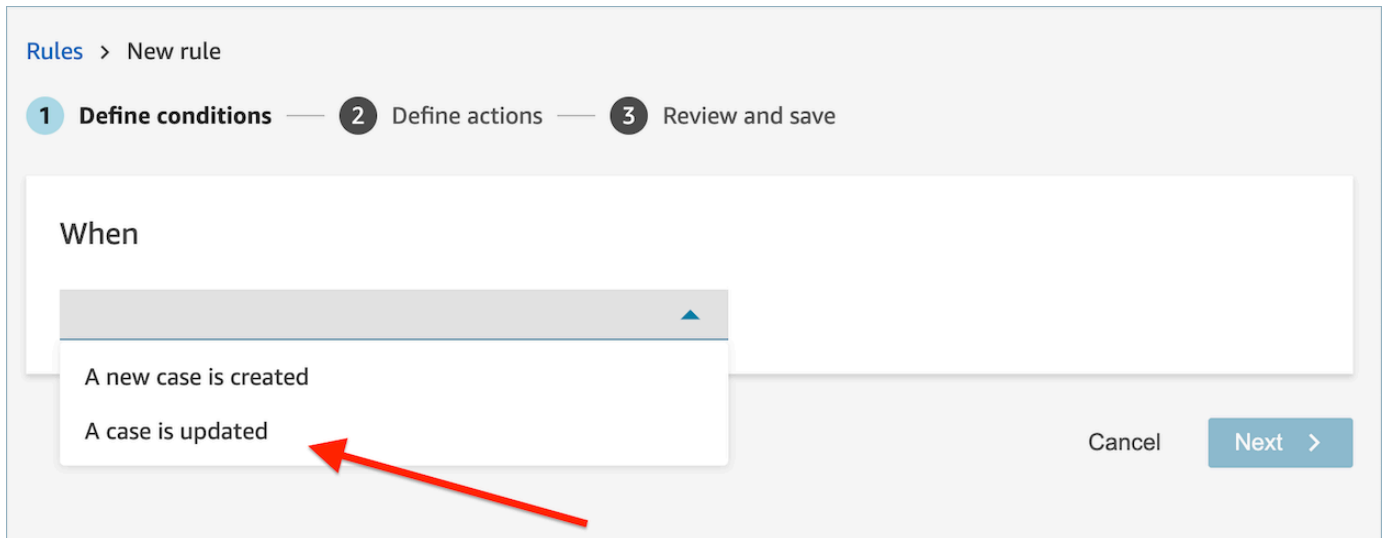
6. Wählen Sie Weiter aus. Überprüfen Sie die Aufgabe und wählen Sie dann Speichern aus.
7. Nachdem Sie Regeln hinzugefügt haben, werden diese auf neue Kontakte angewendet, die Sie nach dem Hinzufügen der Regel kontaktieren. Regeln werden angewendet, wenn Contact Lens Konversationen analysiert.

Regeln können nicht auf frühere, gespeicherte Konversationen angewendet werden.

Erstellen einer Regel, die einen Fall aktualisiert

So erstellen Sie eine Regel, die einen Fall aktualisiert

1. Wenn Sie Ihre Regel erstellen, wählen Sie Ein neuer Fall wird aktualisiert als Ereignisquelle und klicken Sie auf Weiter.



2. Wenn Sie Ihre Regel erstellen, wählen Sie Fall aktualisieren als Aktion aus.

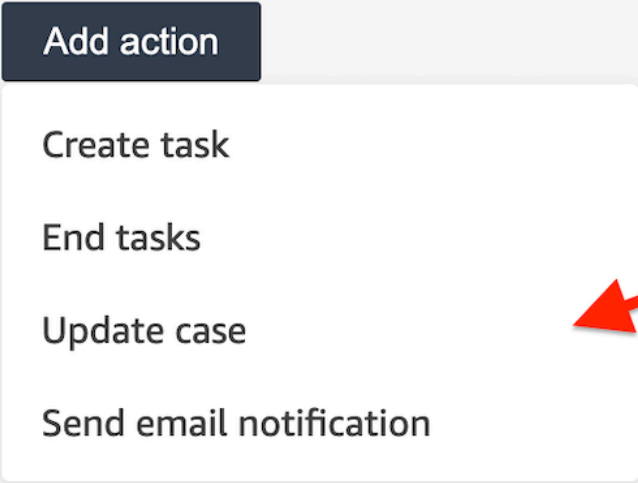
Rules > New rule

✓ Define conditions — **2 Define actions** — 3 Review and save

Take these actions

Add action

- Create task
- End tasks
- Update case
- Send email notification




3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste ein beliebiges Fallfeld aus, das Sie aktualisieren möchten, und definieren Sie dessen neuen Wert.


Rules > New rule

✓ Define conditions — **2 Define actions** — 3 Review and save

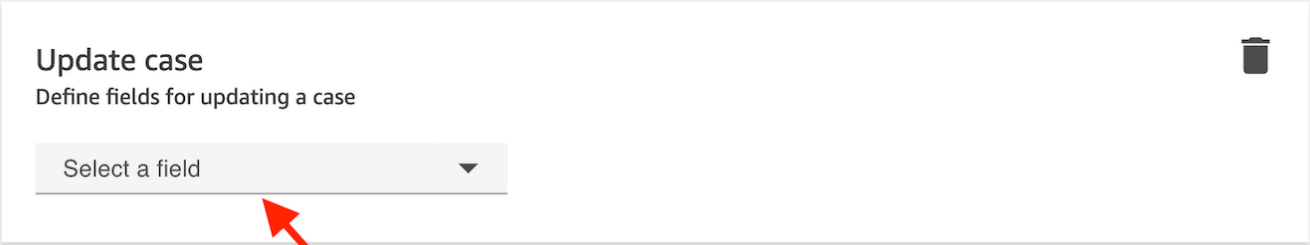
Take these actions

Update case 

Define fields for updating a case

Select a field 


Add action



Rules > New rule

✓ Define conditions — 2 Define actions — 3 Review and save

Take these actions

Update case 

Define fields for updating a case

Select a field ▼

Status X

Status
Closed ▼

Add action

4. Wählen Sie Weiter aus. Überprüfen Sie die Aufgabe und wählen Sie dann Speichern aus.
5. Nachdem Sie Regeln hinzugefügt haben, werden diese auf neue Kontakte angewendet, die Sie nach dem Hinzufügen der Regel kontaktieren. Regeln werden angewendet, wenn Contact Lens Konversationen analysiert.

Regeln können nicht auf frühere, gespeicherte Konversationen angewendet werden.


Erstellen Sie eine Regel, die eine automatisierte Bewertung einreicht

Contact Lens ermöglicht es Ihnen, Bewertungen automatisch auszufüllen und einzureichen. Dabei werden Erkenntnisse und Kennzahlen aus Konversationsanalysen verwendet. Um automatisierte Bewertungen mithilfe eines Bewertungsformulars einzureichen, müssen Sie zunächst die [Automatisierung auf dem Bewertungsformular konfigurieren](#). Dazu gehören:


1. Richten Sie die Automatisierung für jede Frage in einem Bewertungsformular ein.
2. Aktivieren Sie die Option Vollautomatische Bewertungen aktivieren, bevor Sie das Bewertungsformular aktivieren.

Wenn Sie das Bewertungsformular mit konfigurierter Automatisierung aktivieren, erhalten Sie die folgende Aufforderung.

Create a rule to fully automate evaluations ✕

This version of "**ProblemSolving**" evaluation form is successfully activated. To perform fully automated evaluations, you first need to create a rule that specifies which contacts should be automatically evaluated using this evaluation form. [Learn more](#) 

Would you like to create a rule to trigger fully automated evaluations using this evaluation form now?

[Not right now](#) [Yes](#) 

Wenn Sie Ja wählen, gelangen Sie zur Seite Regeln (in Analytics und Optimierung). Hier können Sie eine Regel definieren, die festlegt, welche Kontakte anhand des ausgewählten Bewertungsformulars automatisch bewertet werden.

Um eine Regel zu erstellen, die eine automatisierte Bewertung einreicht.

1. Wenn Sie Ihre Regel erstellen, wählen Sie Eine Kontaktlinsenanalyse nach dem Anruf ist verfügbar oder Eine Kontaktlinsenanalyse nach dem Chat ist verfügbar als Ereignisquelle und wählen Sie Weiter aus.

1 Define conditions — **2 Define actions** — **3 Review and save**

When

- A Contact Lens post-call analysis is available
- A Contact Lens real-time call analysis is available
- A Contact Lens post-chat analysis is available
- A Contact Lens real-time chat analysis is available

2. Wählen Sie auf der Seite Aktion hinzufügen die Option Automatisierte Bewertung für die Aktion einreichen aus.

Add action

Assign contact category

Create case

Create task

Generate an EventBridge event

Send email notification

Submit automated evaluation

3. Wählen Sie auf der Karte Automatisierte Bewertung einreichen ein Bewertungsformular aus.

Take these actions

Assign contact category

Define the category. [Learn more](#)

Category name ✕

Compliance

Name can contain characters A-Z, 0-9, or ".", "-", "_". It cannot contain spaces.

Submit automated evaluation

Automatically submit an evaluation of a contact using the selected evaluation form. [Learn More](#) 🗑️

Select an evaluation form ▼

Cancel < Back Next >

4. Wählen Sie Weiter aus. Überprüfen Sie die Aufgabe und wählen Sie dann Speichern aus.
5. Nachdem Sie Regeln hinzugefügt haben, werden diese auf neue Kontakte angewendet, die Sie nach dem Hinzufügen der Regel kontaktieren. Regeln werden angewendet, wenn Contact Lens Konversationen analysiert.

Regeln können nicht auf frühere, gespeicherte Konversationen angewendet werden.

Häufig gestellte Fragen

1. Kann eine automatisierte Bewertung eine manuell eingereichte Bewertung außer Kraft setzen?

Nein, eine automatisierte Bewertung hat keinen Vorrang vor einer manuell eingereichten Bewertung. Wenn bereits eine Bewertung vorhanden ist, schlägt die automatische Bewertung für

diesen Kontakt fehlt und Kontoadministratoren können die Benachrichtigungen über solche Fehler darin einsehen CloudWatch.

2. Wie identifiziere ich automatisierte Bewertungen?

Wenn eine Bewertung automatisch eingereicht wird, wird sie auf der Seite mit den Kontaktdaten als „von Contact Lens Automation eingereicht“ gekennzeichnet. Bitte beachten Sie, dass, wenn eine automatisierte Bewertung von einem Gutachter bearbeitet und erneut eingereicht wird, das Feld „Eingereicht von“ nun den Namen des Bewerbers enthalten würde.

3. Kann ich einen Kontakt mithilfe mehrerer Bewertungsformulare automatisch bewerten?

Ja, Sie können mithilfe mehrerer Bewertungsformulare automatisch Bewertungen für einen Kontakt einreichen. Dazu müssen mehrere Regeln erstellt werden, um automatisierte Bewertungen mithilfe der verschiedenen Bewertungsformulare einzureichen.

So verwenden Sie eine Wort- oder Wortgruppenbedingung in einer Contact-Lens-Regel

Wenn Sie einer Contact-Lens-Regel eine Bedingung hinzufügen, haben Sie die Möglichkeit, eine Wort- oder Wortgruppenbedingung anzugeben. Sie können für die Wörter oder Wortgruppen „Genaue Übereinstimmung“, „Semantische Übereinstimmung“ oder „Musterübereinstimmung“ auswählen. In diesem Artikel werden die einzelnen Übereinstimmungstypen erläutert.

So verwenden Sie „Genaue Übereinstimmung“

Exact Match ist eine exakte Wortübereinstimmung, die entweder im Singular oder im Plural vorkommen kann.

Sie können die Schlüsselwörter oder Wortgruppen mit einer der folgenden Methoden hinzufügen:

- Wählen Sie „Schlüsselwörter oder Wortgruppen eingeben“ und geben Sie Werte manuell in das Textfeld ein. Mehrere Werte können durch ein Komma getrennt werden.

If all of these conditions are met

Words or phrases - Exact match

Limit: 100 words or phrases total for the rule

Logic: Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant was agent

Enter keywords or phrases
 Import from word collection

hello, manually added keyword, multiple entries are separated by comma Add

Keywords or phrases

-

+ Add condition + Add group

Cancel Next >

- Wählen Sie Aus Wortsammlung importieren, um vordefinierte Wörter und Ausdrücke aus Wortsammlungen zu importieren.

If **all** of these conditions are met

Words or phrases - Exact match
Limit: 100 words or phrases total for the rule

Logic: Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant was agent

Enter keywords or phrases
 Import from word collection

Access Issue
 Agent Uncertainty
 Apology
 Bill High
 Bill Inquiry
 Bill Not Received
 Cancellation
 Change Plan

Cancel **Next >**

Wortsammlungen können in zwei Typen eingeteilt werden: Wortsammlungen für Benutzer und Wortsammlungen für Systeme. System-Wortsammlungen sind von Amazon Connect vordefiniert und können von Benutzern nicht bearbeitet werden. Eine Benutzer-Wortsammlung kann von Benutzern erstellt, gelesen, aktualisiert und gelöscht werden (CRUD). Weitere Informationen finden Sie unter [Wie verwaltet man Wortsammlungen](#).

So verwenden Sie „Musterübereinstimmung“

Wenn Sie nach ähnlichen Wörtern suchen möchten, können Sie den Kriterien ein Sternchen (*) hinzufügen. Wenn Sie beispielsweise nach allen Varianten von „Nachbar“ (Nachbarin, Nachbarn, Nachbarschaft) suchen möchten, geben Sie Nachbar* ein.

Mit Musterübereinstimmung können Sie Folgendes angeben:

- Liste der Werte: Dies ist hilfreich, wenn Sie Ausdrücke mit austauschbaren Werten erstellen möchten. Beispiel für einen Ausdruck:

Ich rufe wegen eines Stromausfalls in ["Peking" ODER "London" ODER "New York" ODER "Paris" ODER "Tokio"] an.

Anschließend können Sie in Ihrer Liste mit Werten die Städte hinzufügen: Peking, London, New York, Paris, Tokio.

Der Vorteil der Verwendung von Werten besteht darin, dass Sie nur einen Ausdruck anstelle mehrerer Ausdrücke erstellen müssen. Dadurch verringert sich die Anzahl der zu erstellenden Karten.

- **Zahl:** Diese Option wird am häufigsten in Compliance-Skripten verwendet oder in Fällen, in denen Sie nach einem Kontext suchen, wenn Sie wissen, dass irgendwo dazwischen eine Zahl steht. Auf diese Weise können Sie alle Ihre Kriterien in einem Ausdruck vereinen statt zwei zu verwenden. Beispiel eines Compliance-Skripts für Kundendienstmitarbeiter:

Ich bin seit [num] Jahren in dieser Branche tätig und würde dieses Angelegenheit gerne mit Ihnen besprechen.

Weiteres Beispiel dazu, was Kunden sagen könnten:

Ich bin seit [num] Jahren Mitglied.

- **Nähedefinition:** Es werden Übereinstimmungen gefunden, die eventuell zu weniger als 100 Prozent passen. Sie können auch den Abstand zwischen Wörtern angeben. Wenn Sie beispielsweise nach Kontakten suchen, bei denen das Wort „Kredit“ erwähnt wurde, Sie aber keine Erwähnungen der Wortgruppe „neuer Kredit“ wünschen, können Sie eine Musterübereinstimmungskategorie definieren, um nach dem Wort „Kredit“ zu suchen, das nicht in einem Abstand von einem Wort zu „neuer“ steht.

Beispiel für eine Nähedefinition:

Kreditkarte [ist nicht mehr als ein Wort entfernt]

Tip

Eine Liste der für die Musterübereinstimmung unterstützten Sprachen finden Sie unter [Mustervergleichssprachen](#).

So verwenden Sie „Semantische Übereinstimmung“

„Semantische Übereinstimmung“ wird nur für die Analyse nach dem Anruf/Chat unterstützt.

- Eine „Absicht“ ist ein Beispiel für eine Äußerung. Dabei kann es sich um eine Wortgruppe oder einen Satz handeln.
- Sie können bis zu vier Absichten in eine Karte (Gruppe) eingeben.
- Für die besten Ergebnisse empfehlen wir, in einer Karte semantisch ähnliche Absichten zu sammeln. Beispiel: Es gibt eine Kategorie für „Höflichkeit“. Diese beinhaltet zwei Absichten: „Begrüßung“ und „Verabschiedung“. Wir empfehlen, diese Absichten in zwei Karten zu unterteilen:
 - Karte 1: „Wie geht es Ihnen heute“ und „Ich hoffe, es geht Ihnen gut“. Das sind semantisch ähnliche Begrüßungen.
 - Karte 2: „Danke, dass Sie uns kontaktiert haben“ und „Wir wissen Sie als Kundin zu schätzen“. Das sind semantisch ähnliche Verabschiedungen.

Die Aufteilung der Absichten in zwei Karten bietet mehr Genauigkeit als bei einer Zusammenführung in einer Karte.

Wie verwaltet man Wortsammlungen

Eine Wortsammlung besteht aus einer Reihe von vorgefertigten Wörtern und Ausdrücken, anhand derer die genaue Übereinstimmungsbedingung bei der Erstellung von Regeln für Konversationsanalysen definiert werden kann. Mithilfe der Wortsammlungen können Sie eine Liste von Wörtern und Ausdrücken aus dem Drop-down-Menü auswählen, wenn Sie bei der Erstellung der Regel eine exakte Übereinstimmungsbedingung hinzufügen.

Erforderliche Berechtigungen

Regeln für Kontaktlinsen — Word Collections verwendet dieselben Sicherheitsprofilberechtigungen wie Kontaktlinsenregeln. Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Contact-Lens-Regeln](#).


Wie greife ich auf die Seite zur Verwaltung von Wortsammlungen zu

1. Wählen Sie das Zahnradsymbol oben rechts auf der Karte mit den Bedingungen für exakte Übereinstimmung, wenn Sie eine Regel für Konversationsanalysen erstellen oder aktualisieren.

If **all** of these conditions are met

Words or phrases - Exact match
Limit: 100 words or phrases total for the rule

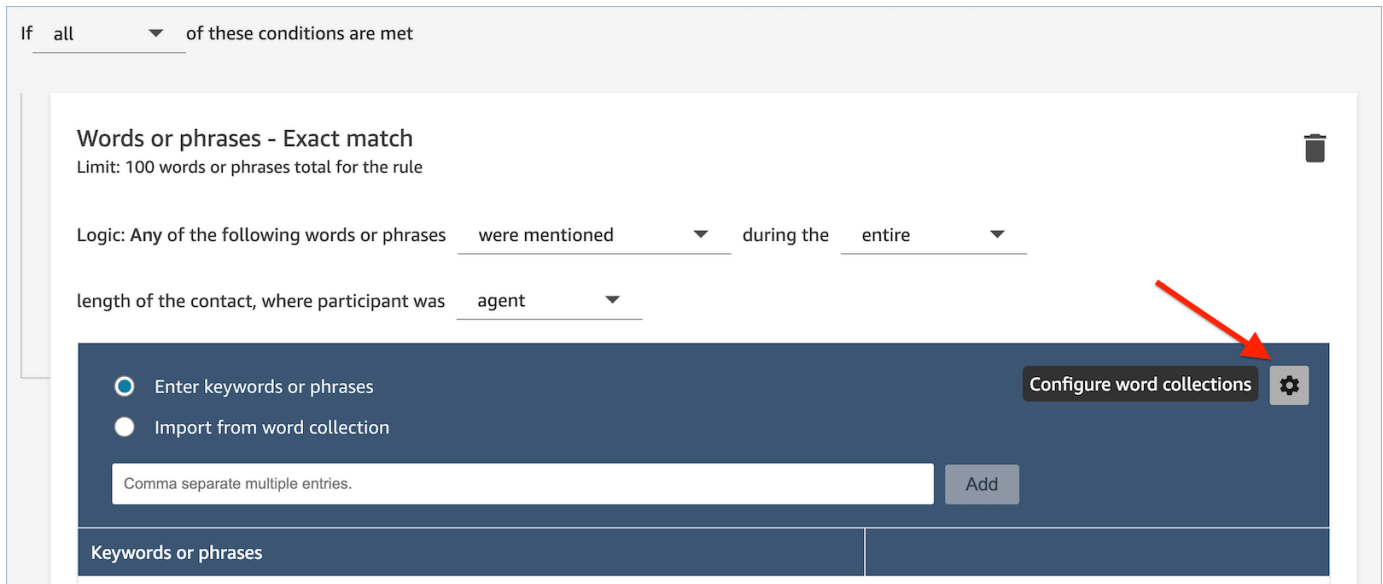
Logic: Any of the following words or phrases **were mentioned** during the **entire** length of the contact, where participant was **agent**

Enter keywords or phrases **Configure word collections** 

Import from word collection

Comma separate multiple entries.

Keywords or phrases



- Die Seite zur Verwaltung von Word-Sammlungen wird angezeigt, auf der Sie vorhandene Wortsammlungen anzeigen und neue Wortsammlungen erstellen können.

Word collections

Use word collections to easily reuse and manage your commonly used phrases. [Learn More](#)

All

Collection name	Type	Create date	Modified date ^	Modified by
sampleUserWordCollection	User	Dec 3, 2023	Dec 3, 2023	
WeaselWords	System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect
Emotion Detected	System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect
Returns	System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect
Repeat Call	System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect
Refund Credit Discount	System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect

Wie erstelle ich eine Sammlung von Benutzerwörtern

- Wählen Sie auf der Seite zur Verwaltung von Word-Sammlungen die Option Wortsammlung erstellen aus.

Word collections

Use word collections to easily reuse and manage your commonly used phrases. [Learn More](#)

All [Create a word collection](#)

Collection name	Type	Create date	Modified date ^	Modified by
sampleUserWordCollection	... User	Dec 3, 2023	Dec 3, 2023	
WeaselWords	... System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect
Emotion Detected	... System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect
Returns	... System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect
Repeat Call	... System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect
Refund Credit Discount	... System	Jul 18, 2023	Jul 18, 2023	Amazon Connect

2. Geben Sie den Namen der Wortsammlung ein, fügen Sie Wörter und Ausdrücke hinzu und wählen Sie dann Speichern.

Word collections > New word collection

Name

Word collection
Limit: 100 words or phrases total for the word collection

Enter keywords or phrases

Keywords or phrases

hello

Beschränkungen für die Wortsammlung

- Amazon Connect hat ein Standardlimit von 100 Benutzerwortsammlungen pro Instanz.
- Jede Wortsammlung kann maximal 100 Wörter oder Ausdrücke enthalten.
- Jedes Wort oder jede Phrase ist auf nicht mehr als 512 Zeichen begrenzt.

- Kunden können nur Wortsammlungen für Benutzer verwalten. Die Wortsammlungen des Systems können nicht bearbeitet werden.

Eingeben eines Skripts in eine Regel

Es kann vorkommen, dass Kundendienstmitarbeiter ein genaues Skript befolgen müssen. Zum Beispiel ein Compliance-Skript, das für alle Kundendienstmitarbeiter gilt.

Zum Eingeben eines Skripts in eine Regel können Sie Wortgruppen eingeben. Wenn Sie beispielsweise hervorheben möchten, wenn Kundendienstmitarbeiter Danke, dass Sie Mitglied sind. Wir freuen uns über Ihr Interesse. sagen, geben Sie zwei Wortgruppen ein:

- Danke, dass Sie Mitglied sind.
- Wir freuen uns über Ihr Interesse.

Fügen Sie zur Anwendung der Regel auf bestimmte Geschäftsbereiche eine Bedingung dafür, für welche Warteschlangen sie gilt, oder Kontaktattribute hinzu. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise eine Regel, die gilt, wenn ein Mitarbeiter die BasicQueue Warteschlangen für Abrechnung und Zahlungen bearbeitet, der Kunde eine Autoversicherung abgeschlossen hat und der Vertreter in Seattle ansässig ist.

The screenshot displays the configuration for a rule in Amazon Connect. The rule is titled "Words or phrases - Exact match" with a limit of 100 words or phrases. The logic is set to "Any of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact, where participant is customer".

The rule configuration includes the following sections:

- Keywords or phrases:** A list containing "new account" and "reset password".
- Queues:** A section with an "Include" dropdown and a "Select a queue" button. Two queues are selected: "BasicQueue" and "Billing and Payments".
- Contact attributes:** Two conditions are defined:
 - customerType = AutoInsurance
 - agentLocation = Seattle

Red arrows point to the "Queues" section and the two "Contact attributes" conditions. At the bottom, there are buttons for "+ Add condition" and "+ Add group".

Sicherheitsprofilberechtigungen für Contact-Lens-Regeln

Damit Sie Regeln für die automatische Kategorisierung ansehen, bearbeiten oder hinzufügen können, müssen Sie einem Sicherheitsprofil zugewiesen sein, das über die Berechtigungen Analyse und Optimierung: Regeln verfügt.

Damit Sie die Namen von Kundendienstmitarbeitern sehen können, um sie zu Regeln hinzuzufügen, benötigen Sie in Ihrem Sicherheitsprofil die Berechtigungen Benutzer und Berechtigungen: Benutzer – Anzeigen.

Damit Sie die Namen der Warteschlangen sehen können, um sie zu Regeln hinzuzufügen, benötigen Sie in Ihrem Sicherheitsprofil die Berechtigungen Routing: Warteschlangen – Anzeigen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Contact Lens](#).

Kontaktattribute in einer Regel

In einer Regel können bis zu fünf Kontaktattribute verwendet werden.

Sie können Flows so entwerfen, dass die Kontaktattribute verwendet werden, die Sie in einer Regel angeben, und die Aufgabe dann entsprechend weitergeleitet wird. Beispiel: Ein Anruf oder Chat geht in Ihrem Kontakt-Center ein. Beim Analysieren des Anrufs oder Chats findet Contact Lens einen Treffer für die Regel Compliance. Der Kontaktdatensatz, der für den Anruf erstellt wird, enthält beispielsweise Informationen, die denjenigen auf der folgenden Abbildung ähneln. Es zeigt die Kategorie = Compliance und hat zwei benutzerdefinierte Kontaktattribute: CustomerType= VIP, AgentLocation= NYC.

```

Contact ID: CTR1-1234abc
Channel: Voice
Initiation method: Inbound

Category: Compliance
Custom Contact Attributes:
• CustomerType: VIP
• AgentLocation: NYC

Next contact ID: CTR2-5678abc
```

Die Regel-Engine generiert eine Aufgabe. Der Kontaktdatensatz für die Aufgabe erbt die Kontaktattribute vom Sprachkontaktdatensatz, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen:

```
Contact ID: CTR2-5678abc  
Channel: Task  
Initiation method: API  
  
Category: Compliance  
Custom Contact Attributes:  
• CustomerType: VIP  
• AgentLocation: NYC  
  
Previous contact ID: CTR1-1234abc
```

Der Sprachkontaktdatensatz wird als Vorherige Kontakt-ID angezeigt.

Der Flow, den Sie in der Regel angeben, sollte so aufgebaut sein, dass er die Kontaktattribute verwendet und die Aufgabe an entsprechende Besitzer weiterleitet. Beispielsweise möchten Sie Aufgaben, bei denen CustomerType = VIP gilt, möglicherweise an einen bestimmten Agenten weiterleiten.

Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect-Kontaktattribute verwenden](#).

Regeln werden auf neue Kontakte angewendet

Nachdem Sie Regeln hinzugefügt haben, werden diese auf neue Kontakte angewendet, die Sie nach dem Hinzufügen der Regel kontaktieren. Regeln werden angewendet, wenn Contact Lens Konversationen analysiert.

Regeln können nicht auf frühere, gespeicherte Konversationen angewendet werden.

Fehlermeldungen: Wenn Contact Lens einen Kontakt nicht analysieren kann

Möglicherweise kann Contact Lens eine Kontaktdatei nicht analysieren, obwohl die Analyse im Flow aktiviert ist. In diesem Fall sendet Contact Lens mithilfe von Amazon EventBridge Events Fehlerbenachrichtigungen.

Ereignisse werden auf [bestmögliche Weise](#) ausgegeben.

Abonnieren von EventBridge -Benachrichtigungen

Um diese Benachrichtigungen zu abonnieren, erstellen Sie eine benutzerdefinierte EventBridge Regel, die den folgenden Kriterien entspricht:

- "source" = "aws.connect"
- „detail-type“ = „Änderung des Contact-Lens-Analysestatus“

Sie können das Muster auch ergänzen, um benachrichtigt zu werden, wenn ein bestimmter Ereigniscode auftritt. Weitere Informationen finden Sie unter [Event Patterns](#) im EventBridge Amazon-Benutzerhandbuch.

Das Format einer Benachrichtigung sieht wie das folgende Beispiel aus:

```
{
  "version": "0", // set by CloudWatch Events
  "id": "55555555-1111-1111-1111-111111111111", // set by CloudWatch Events
  "source": "aws.connect",
  "detail-type": "Contact Lens Analysis State Change",
  "account": "111122223333",
  "time": "2020-04-27T18:43:48Z",
  "region": "us-east-1", // set by CloudWatch Events
  "resources": [
    "arn:aws:connect:us-east-1:111122223333:instance/abcd1234-defg-5678-h9j0-7c822889931e",
    "arn:aws:connect:us-east-1:111122223333:instance/abcd1234-defg-5678-h9j0-7c822889931e/contact/efgh4567-pqrs-5678-t9c0-111111111111"
  ],
  "detail": {
    "instance": "arn:aws:connect:us-east-1:111122223333:instance/abcd1234-defg-5678-h9j0-7c822889931e",
    "contact": "arn:aws:connect:us-east-1:111122223333:instance/abcd1234-defg-5678-h9j0-7c822889931e/contact/efgh4567-pqrs-5678-t9c0-111111111111",
    "channel": "VOICE",
    "state": "FAILED",
    "reasonCode": "RECORDING_FILE_CANNOT_BE_READ"
  }
}
```

Ereigniscodes

In der folgenden Tabelle sind die Ereigniscodes aufgeführt, die auftreten können, wenn Contact Lens einen Kontakt nicht analysieren kann.

Ereignisursachencode	Beschreibung
INVALID_ANALYSIS_CONFIGURATION	Contact Lens hat ungültige Werte erhalten, als der Flow initiiert wurde, z. B. einen nicht unterstützten oder ungültigen Sprachcode

Ereignisursachencode	Beschreibung
	oder einen nicht unterstützten Wert für das Redaktionsverhalten.
RECORDING_FILE_CANNOT_BE_READ	Contact Lens kann die Aufzeichnungsdatei nicht abrufen. Das kann daran liegen, dass die Datei nicht im S3-Bucket vorhanden ist oder dass Probleme mit Berechtigungen vorliegen.
RECORDING_FILE_TOO_SMALL	Die Aufzeichnungsdatei ist zu klein für eine Analyse (weniger als 105 ms). Wenn die Datei nicht das erwartete Format hat, tritt ein INVALID-Fehler auf. Leeres JSON ist ebenfalls ein unerwartetes Objekt.
RECORDING_FILE_TOO_LARGE	Die Aufzeichnungsdatei überschreitet das Limit für die Dauer der Analyse. <ul style="list-style-type: none"> • Sprache: Mehr als 14 400 Sekunden oder vier Stunden • Chat: Mehr als 20 000 Nachrichten in einem Transkript
RECORDING_FILE_INVALID	Die Aufzeichnungsdatei ist ungültig.
RECORDING_FILE_CANNOT_BE_READ	Beim Versuch von Contact Lens, die Aufzeichnungsdatei zu lesen, ist ein Fehler aufgetreten.
RECORDING_FILE_EMPTY	Die Aufzeichnungsdatei ist leer.
RECORDING_SAMPLE_RATE_NOT_SUPPORTED	Die Abtastrate der Audiodatei wird nicht unterstützt. Contact Lens unterstützt derzeit Audiodateien mit einer Abtastrate von 8 kHz. Das ist die Abtastrate für Amazon-Connect-Aufzeichnungen.

Fehlermeldungen: Wenn die Amazon-Connect-Regelaktion nicht ausgeführt werden kann

Es ist wichtig, zu wissen, wann eine bestimmte Regelaktion in einer Produktionsumgebung fehlgeschlagen ist und wodurch dieses Problem verursacht wurde. Dann können Sie in der Zukunft aktiv gegen solche Fehler vorgehen.

Um in Echtzeit Einblicke in die Aktionen zu erhalten, die nicht ausgeführt werden konnten, integrieren Sie Amazon Connect Connect-Regeln in EventBridge Amazon-Ereignisse. Auf diese Weise können Sie benachrichtigt werden, wenn beispielsweise die Aktion „Aufgabe erstellen“ nicht ausgeführt werden konnte, weil die maximale Anzahl an gleichzeitig aktiven Aufgaben pro Instance die Service Quota erreicht hat. In diesem Fall sendet Amazon Connect mithilfe von EventBridge Amazon-Ereignissen Fehlerbenachrichtigungen.

Ereignisse werden auf [bestmögliche Weise](#) ausgegeben.

Abonnieren von EventBridge-Benachrichtigungen

Um diese Benachrichtigungen zu abonnieren, erstellen Sie eine benutzerdefinierte EventBridge Regel, die den folgenden Kriterien entspricht:

- "source" = "aws.connect"
- „detail-type“ = „Ausführen der Contact-Lens-Regelaktion fehlgeschlagen“

Sie können das Muster auch ergänzen, um benachrichtigt zu werden, wenn ein bestimmter Ereigniscode auftritt. Weitere Informationen finden Sie unter [Event Patterns](#) im EventBridge Amazon-Benutzerhandbuch.

Das Format einer Benachrichtigung sieht wie das folgende Beispiel aus:

```
{
  "version": "0",
  "id": "8d122163-6c07-f8cb-06e7-373a1bcf8fc6",
  "source": "aws.connect",
  "detail-type": "Amazon Connect Rules Action Execution Failed",
  "account": "123456789012",
  "time": "2022-01-05T01:30:42Z",
  "region": "us-east-1",
  "resources": ["arn:aws:connect:us-east-1:123456789012:instance/cb54730f-5aac-4376-b2f4-7c822889931e"],
```

```
"detail": {
  "ruleId": "7410c94b-21c2-4db0-a707-c6d751edbe8f",
  "actionType": "CREATE_TASK",
  "triggerEvent": "THIRD_PARTY",
  "instanceArn": "arn:aws:connect:us-east-1:123456789012:instance/cb54730f-5aac-4376-
b2f4-7c822889931e",
  "reasonCode": "ResourceNotFoundException",
  "error": "ContactFlowId provided does not belong to connect instance",
  "additionalInfo": "{\n  \"message\": \"Not Found\", \n  \"code
\": \"ResourceNotFoundException\", \n  \"statusCode\": 404, \n
  \"time\": \"2022-01-03T20:23:07.073Z\", \n  \"requestId\":
  \"048e4403-71c1-47d6-96fc-825744f518e7\", \n  \"retryable\": false, \n  \"retryDelay\":
  28.217537834500316\n}"
}
```

Unterstützte Aktionstypen

- CREATE_TASK
- GENERATE_EVENTBRIDGE_EVENT
- SEND_NOTIFICATION

Weitere Informationen zu ASSIGN_CONTACT_CATEGORY finden Sie unter [Fehlermeldungen: Wenn Contact Lens einen Kontakt nicht analysieren kann.](#)

Unterstützte Auslöseereignisse

- REAL_TIME_CALL
- REAL_TIME_CHAT
- POST_CALL
- POST_CHAT
- THIRD_PARTY

Ursachencodes für fehlgeschlagene Aktionen

Wenn eine Aktion fehlschlägt, sammelt der Fehlerbenachrichtigungsdienst die Ursachencodes von den unterstützten Aktionen. Weitere Informationen zu den Ursachencodes für Aufgaben- und EventBridge Aktionsfehler finden Sie in den folgenden Themen:

- Ursachencodes für fehlgeschlagene Task-Aktionen finden Sie unter [Fehler](#) im Thema StartTaskKontakt-API im Amazon Connect API-Referenzhandbuch.
- Ursachencodes für fehlgeschlagene EventBridge Aktionen finden Sie unter [Fehler](#) im PutEventsAPI-Thema im Amazon EventBridge API-Referenzhandbuch.

JSONPath-Referenz zu öffentlichen API-Feldern für Regelaktionen, die das Einfügen von Variablen unterstützen

Wenn Sie Regeln programmgesteuert mithilfe von Amazon Connect Connect-APIs (wie [CreateRule](#) oder [UpdateRule](#)) erstellen oder verwalten, können Sie Variablen für bestimmte Parameter angeben. Die Variablen werden zur Laufzeit aufgelöst, wenn die Aktion ausgelöst wird, und zwar auf der Grundlage des Werts des Parameters [EventSourceName](#).

Nehmen wir zum Beispiel an, Sie richten eine Aufgabenaktion ein und möchten mehr Kontext hinzufügen. Im Folgenden finden Sie ein Beispiel dafür, wie Sie das Einfügen von Variablen nutzen könnten, um die ID des Kontakts und die ID des/der Kundendienstmitarbeiter:in in das Description-Feld der Aufgabe aufzunehmen:

- Der/Die Kund:in ist mit dem Telefongespräch unzufrieden. Während des Gesprächs mit dem/der Kundendienstmitarbeiter:in `$.ContactLens.PostCall.Agent.AgentId` während des Kontakts `$.ContactLens.PostCall.ContactId` wurde ein Schimpfwort erkannt.

Wenn die Aktion ausgelöst wird, könnte die zugehörige Zeichenfolge wie folgt aufgelöst werden: „Der/Die Kund:in ist mit dem Telefongespräch unzufrieden. Während eines Gesprächs mit dem/der Kundendienstmitarbeiter:in 12345678-1234-1234-1234-BEISPIELID012 beim Kontakt 87654321-1234-1234-1234-BEISPIELID345 wurde ein Schimpfwort erkannt.“

In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Ereignisquellen und der JSONPath aufgeführt, der für Felder verwendet wird, die das Einfügen von Variablen unterstützen.

EventSourceName	JSONPath-Referenz
OnPostCallAnalysisVerfügbar	<code>\$.ContactLens.PostCall.ContactId</code>
	<code>\$.ContactLens.PostCall.Bevollmächtigter.AgentId</code>

EventSourceName	JSONPath-Referenz
	\$. ContactLens. PostCall. Warteschlange. QueueId
OnRealTimeCallAnalysisAvailable	\$. ContactLens. RealTimeRuf an. ContactId \$. ContactLens. RealTimeRufen Sie an. Agent. AgentId \$. ContactLens. RealTimeAnrufen.Warteschlan ge. QueueId
OnPostChatAnalysisVerfügbar	\$.ContactLens.PostChat.ContactId \$. ContactLens. PostChat. Bevollmächtigter. AgentId \$. ContactLens. PostChat. Warteschlange. QueueId

EventSourceName	JSONPath-Referenz
OnSalesforceCaseCreate	<p>\$. ThirdParty. Salesforce. CaseCreate. CaseNumber</p> <p>\$. ThirdParty. Salesforce. CaseCreate.Name</p> <p>\$. ThirdParty. Salesforce. CaseCreate.E-Mail</p> <p>\$. ThirdParty. Salesforce. CaseCreate.Telefon</p> <p>\$. ThirdParty. Salesforce. CaseCreate.Unternehmen</p> <p>\$. ThirdParty. Salesforce. CaseCreate.Typ</p> <p>\$. ThirdParty. Salesforce. CaseCreate. Grund</p> <p>\$. ThirdParty. Salesforce. CaseCreate.Herkunft</p> <p>\$. ThirdParty. Salesforce. CaseCreate.Betreff</p> <p>\$. ThirdParty. Salesforce. CaseCreate.Priorität</p> <p>\$. ThirdParty. Salesforce. CaseCreate. CreatedDate</p> <p>\$. ThirdParty. Salesforce. CaseCreate. Beschreibung</p>
OnZendeskTicketCreate	<p>\$. ThirdParty. Zendesk. TicketCreate.Ausweis</p> <p>\$. ThirdParty. Zendesk. TicketCreate. Priorität</p> <p>\$. ThirdParty. Zendesk. TicketCreate. CreatedAt</p>

EventSourceName	JSONPath-Referenz
OnZendeskTicketStatusAktualisiere	\$. ThirdParty. Zendesk. TicketStatus.ID aktualisieren
	\$. ThirdParty. Zendesk. TicketStatusAktual isieren.Priorität
	\$. ThirdParty. Zendesk. TicketStatusAktual isieren. CreatedAt

Amazon-Connect-Supportfälle – Einführung in die Integration von Regeln

So aktivieren Sie Amazon-Connect-Supportfälle mit Regelintegration

1. Stellen Sie sicher, dass Sie Amazon-Connect-Supportfälle für Ihre Instance aktiviert haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von Fällen](#).
2. Stellen Sie sicher, dass Sie Ereignis-Streams für Amazon-Connect-Supportfälle aktiviert haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Streams zu Fallereignissen](#).
 - a. Sie können den Teil, in dem Sie aufgefordert werden, eine SQS-Warteschlange zu erstellen, überspringen, da er nicht erforderlich ist.
 - b. Führen Sie den folgenden Befehl aus, um alle Informationen aus den Fallfeldern in das Ereignis einzubeziehen. Stellen Sie sicher, dass Sie alle Felder angeben, die Sie benötigen, damit die Regel-Engine funktioniert:

```
aws connectcases put-case-event-configuration --domain-id
01310a0e-24ba-4a3c-89e9-9e1daeaxxxx --event-bridge "{
  \"enabled\": true,
  \"includedData\": {
    \"caseData\": {
      \"fields\": [
        {
          \"id\": \"status\"
        },
        {
          \"id\": \"title\"
        }
      ]
    }
  }
}
```

```

    },
    {
      \"id\": \"assigned_queue\"
    },
    {
      \"id\": \"assigned_user\"
    },
    {
      \"id\": \"case_reason\"
    },
    {
      \"id\": \"last_closed_datetime\"
    },
    {
      \"id\": \"created_datetime\"
    },
    {
      \"id\": \"last_updated_datetime\"
    },
    {
      \"id\": \"reference_number\"
    },
    {
      \"id\": \"summary\"
    }
  ]
},
\"relatedItemData\": {
  \"includeContent\": true
}
}
}"

```

- c. Wenn es benutzerdefinierte Fallfelder gibt, stellen Sie sicher, dass Sie auch in der vorherigen Nutzlast eine benutzerdefinierte Feld-ID für das Feld-Array angeben. Feld-IDs können mit folgendem Befehl ermittelt werden:

```
aws connectcases list-fields --domain-id 01310a0e-24ba-4a3c-89e9-9e1daeaxxxx
```

- d. Wiederholen Sie Schritt 2, wenn Sie neue benutzerdefinierte Felder hinzufügen müssen.
3. Führen Sie einen [CreateEventIntegrations-API-Aufruf](#) durch.

- Nutzlast:

```
aws appintegrations create-event-integration --name amazon-connect-cases --
description amazon-connect-cases --event-filter '{"Source":"aws.cases"}' --event-
bridge-bus default
```

- Die Ausgabe sieht folgendermaßen oder ähnlich aus:

```
{
  "EventIntegrationArn": "arn:aws:app-integrations:us-
west-2:111222333444:event-integration/amazon-connect-cases"
}
```

4. Führen Sie einen [CreateIntegrationZuordnungs-API-Aufruf](#) durch.

- Nutzlast:

Der IntegrationArn ist die Antwort, die Sie aus Schritt 3 erhalten.

```
aws connect create-integration-association --instance-id bba5df5c-6a5f-421f-
a81d-9c16402xxxx --integration-type EVENT --integration-arn arn:aws:app-
integrations:us-west-2:111222333444:event-integration/amazon-connect-cases --
source-type CASES
```

- Die Ausgabe sieht folgendermaßen oder ähnlich aus:

```
{
  "IntegrationAssociationId": "d49048cd-497d-4257-ab5c-8de797a123445",
  "IntegrationAssociationArn": "arn:aws:connect:us-
west-2:111222333444:instance/bba5df5c-6a5f-421f-a81d-9c16402bxxxx/integration-
association/d49048cd-497d-4257-ab5c-8de797a123445"
}
```

Sie sollten jetzt Regeln mit Fällen verwenden können.

Erstellen von Benachrichtigungen zu Echtzeitmetriken

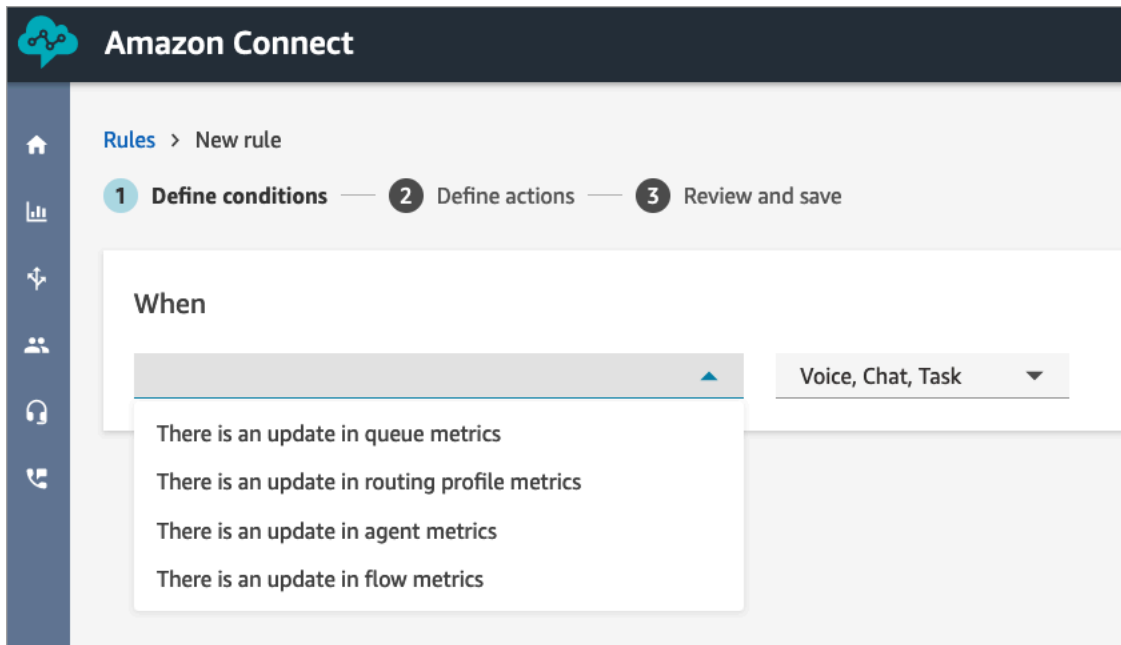
Sie können Regeln erstellen, die automatisch E-Mails oder Aufgaben an Manager senden, die auf den Werten von Echtzeitmetriken basieren. Auf diese Weise können Sie Manager über den Betrieb Ihres Kontaktzentrums informieren, der sich möglicherweise auf das Endkundenerlebnis auswirken könnte. Sie könnten beispielsweise eine Regel einrichten, die eine E-Mail an einen/eine Manager:in sendet, wenn ein/eine oder mehrere Kundendienstmitarbeiter in seinem Team nach einer Pause von 30 Minuten noch nicht verfügbar sind.

Inhalt

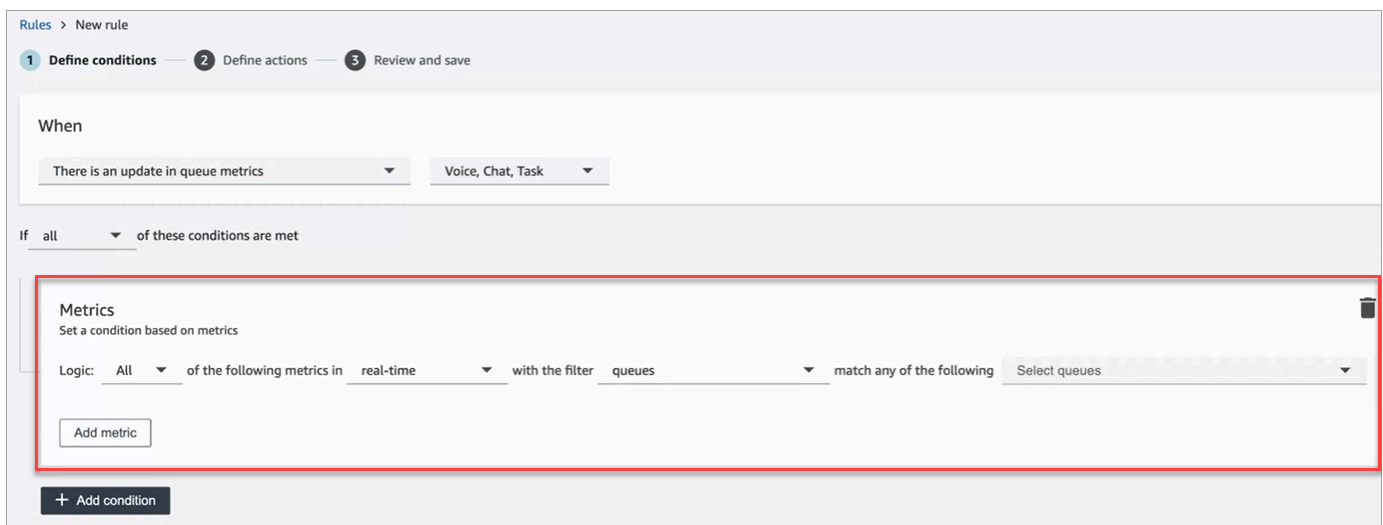
- [Schritt 1: Festlegen von Regelbedingungen](#)
- [Schritt 2: Festlegen von Regelaktionen](#)

Schritt 1: Festlegen von Regelbedingungen

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Analyse und Optimierung, Regeln aus.
2. Wählen Sie Regel erstellen, Echtzeitmetriken aus.
3. Verwenden Sie unter Wann die Dropdownliste, um aus den folgenden Ereignisquellen auszuwählen: Es gibt eine Aktualisierung der Queue-Metriken, Es gibt eine Aktualisierung der Routing-Profil-Metriken, Es gibt eine Aktualisierung der Agent-Metriken und Es gibt eine Aktualisierung der Flow-Metriken. Diese Optionen sind auf der folgenden Abbildung zu sehen.



4. Klicken Sie auf Bedingung hinzufügen. Die Karte Metriken wird automatisch hinzugefügt, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen.



Note

- Sie können bis zu zwei Metrikkarten hinzufügen. Auf diese Weise können Sie eine Bedingung erstellen, bei der eine Karte Echtzeitmetriken und eine andere die abschließenden Zeitfenster auswertet. Beispielsweise wünschen Sie möglicherweise eine Warnung, wenn mehrere Kundendienstmitarbeiter in der Mittagspause sind (Kundendienstmitarbeiteraktivität = Mittagspause für 1 Stunde) und die durchschnittliche Bearbeitungszeit mehr als fünf Minuten beträgt.

- Sie können bis zu zehn Metriken zu jeder Metriken-Karte hinzufügen.

Im Folgenden sind die verfügbaren Echtzeitmetriken aufgeführt, die Sie je nach Ereignisquelle hinzufügen können.

- Es gibt eine Aktualisierung in den Warteschlangen-Metriken – Echtzeit
 - [Kontakte in Warteschlange](#): Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn die Anzahl der Kontakte in einer Warteschlange einen bestimmten Wert erreicht.
 - [Ältester Kontakt](#): Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn der älteste Kontakt in der Warteschlange eine bestimmte Bestandszeit erreicht.
 - [Verfügbare Kundendienstmitarbeiter](#): Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn die Anzahl der Kundendienstmitarbeiter, die für die Bearbeitung von Kontakten zur Verfügung stehen, einen bestimmten Wert erreicht.

Die folgende Abbildung zeigt eine Bedingung, die erfüllt ist, wenn Kontakte in Warteschlange größer oder gleich 400 ist UND Ältester Kontakt größer oder gleich 10 Minuten ist UND Verfügbare Kundendienstmitarbeiter größer oder gleich 0 ist – für das Grundlegende Weiterleitungsprofil.

All = AND (Contacts in queue >= 400 AND Oldest contact age >= 10 minutes AND Agents available >= 5)

Any = OR (Contacts in queue >= 400 OR Oldest contact age >= 10 minutes OR Agents available >= 5)

Metrics
Set a condition based on metrics

Logic: **All** of the following metrics in **real-time** with the filter **routing profiles** match any of the following **Select routing profiles**

Basic Routing Profile X

Contacts in queue	>=	400
Oldest contact age	>=	10 minutes
Agents available	>=	5

Ändern Sie zur Auswertung der Bedingung mit ODER statt mit UND die Einstellung Logik auf Alle.

- Es gibt eine Aktualisierung in den Warteschlangen-Metriken – Abschließende Zeitfenster

„Abschließende Zeitfenster“ entspricht den letzten X Minuten oder Stunden.

- [Average handle time \(Durchschnittliche Bearbeitungszeit\)](#): Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn die durchschnittliche Bearbeitungszeit eine bestimmte Dauer erreicht.
 - [Average queue answer time \(Durchschnittliche Warteschlangenantwortzeit\)](#): Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn die durchschnittliche Warteschlangen-Reaktionszeit eine bestimmte Dauer erreicht.
 - [Average agent interaction time \(Durchschnittliche Interaktionszeit des Kundendienstmitarbeiters\)](#): Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn die durchschnittliche Interaktionszeit eine bestimmte Dauer erreicht.
 - [Average customer hold time \(Durchschnittliche Haltezeit von Kunden\)](#): Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn die durchschnittliche Wartezeit eine bestimmte Dauer erreicht. Diese Metrik gilt nicht für Aufgaben, daher ist der Wert für sie immer 0.
 - [Service Level](#): Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn der Service Level einen bestimmten Prozentsatz erreicht.
- Es gibt eine Aktualisierung der Metriken des Weiterleitungsprofils

„Abschließende Zeitfenster“ ist für Regeln, die auf Weiterleitungsprofilen basieren, nicht verfügbar.

- [Verfügbare Kundendienstmitarbeiter](#): Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn die Anzahl der Kundendienstmitarbeiter, die für die Annahme eingehender Kontakte zur Verfügung stehen, einen bestimmten Wert erreicht.
- Es gibt eine Aktualisierung in den Kundendienstmitarbeiter-Metriken – Echtzeit
- [Aktivität des Kundendienstmitarbeiters](#): Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn die Aktivität des/der Kundendienstmitarbeiter:in einem bestimmten Wert entspricht, z. B. „Verfügbar“, „Eingehend“, „Im Kontakt“ und mehr.
- Es gibt eine Aktualisierung in den Kundendienstmitarbeiter-Metriken – Abschließende Zeitfenster
- [Durchschnittliche Bearbeitungszeit](#): Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn die Verlaufsmetrik zur durchschnittlichen Bearbeitungszeit eine bestimmte Dauer erreicht.
 - [Belegung des Kundendienstmitarbeiters](#): Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn die Verlaufsmetrik zur Belegung einen bestimmten Prozentsatz erreicht.
- Die Flow-Metriken, also die letzten Zeitfenster, wurden aktualisiert

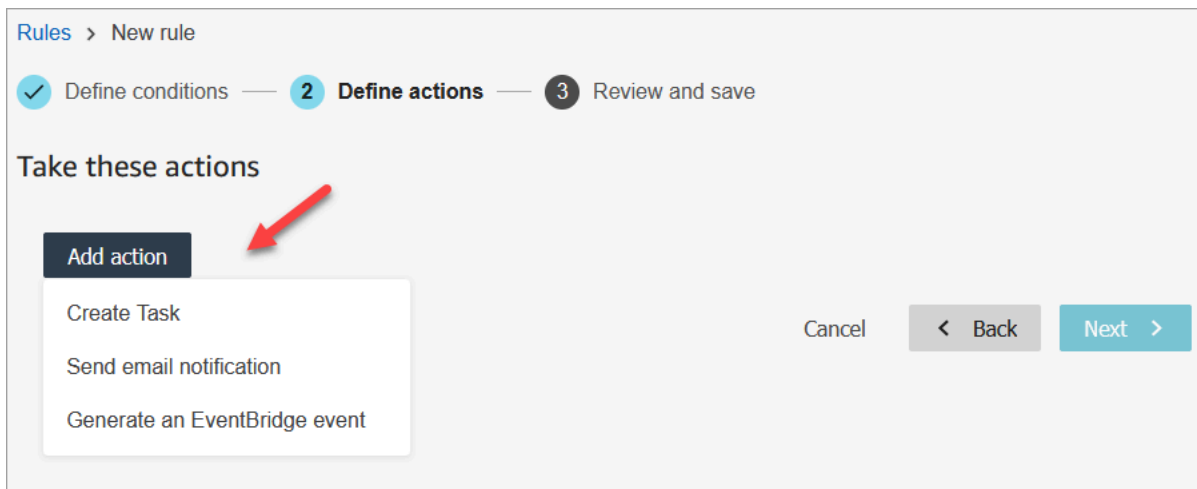
- [Die Datenflüsse wurden gestartet](#): Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn die Anzahl der Flow-Starts einen bestimmten Wert erreicht.
- [Das Ergebnis von Flows](#): Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn die Anzahl der Flow-Ergebnisse einen bestimmten Wert für ausgewählte Flow-Ergebnisse erreicht.
- [Prozentualer Prozentsatz des Ergebnisses](#): Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn der prozentuale Wert für das Flow-Ergebnis für ausgewählte Flow-Ergebnisse einen bestimmten Prozentsatz erreicht.
- [Durchschnittliche Durchflusszeit](#): Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn die durchschnittliche Flow-Dauer für ausgewählte Flow-Ergebnisse eine bestimmte Dauer erreicht.
- [Maximale Durchflusszeit](#): Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn die maximale Flow-Dauer für ausgewählte Flow-Ergebnisse eine bestimmte Dauer erreicht.
- [Minimale Durchflusszeit](#): Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn die minimale Flow-Dauer eine bestimmte Dauer für ausgewählte Flow-Ergebnisse erreicht.

5. Wählen Sie Weiter aus.

Schritt 2: Festlegen von Regelaktionen

1. Wählen Sie Aktion hinzufügen aus. Sie können die folgenden Aktionen auswählen:

- [Aufgabe erstellen](#)
- [E-Mail-Benachrichtigung senden](#)
- [EventBridge Ereignis generieren](#): Verwenden Sie für den Detailtyp die Option Metrieregeln Matched.



2. Wählen Sie Weiter aus.
3. Überprüfen Sie die Eingaben und nehmen Sie gewünschte Änderungen vor, bevor Sie Speichern auswählen.
4. Nachdem Sie Regeln hinzugefügt haben, werden diese auf neue Bewertungseinreichungen angewendet, die nach dem Hinzufügen der Regel gesendet werden. Regeln können nicht auf frühere, gespeicherte Bewertungen angewendet werden.

Fälle überwachen und aktualisieren

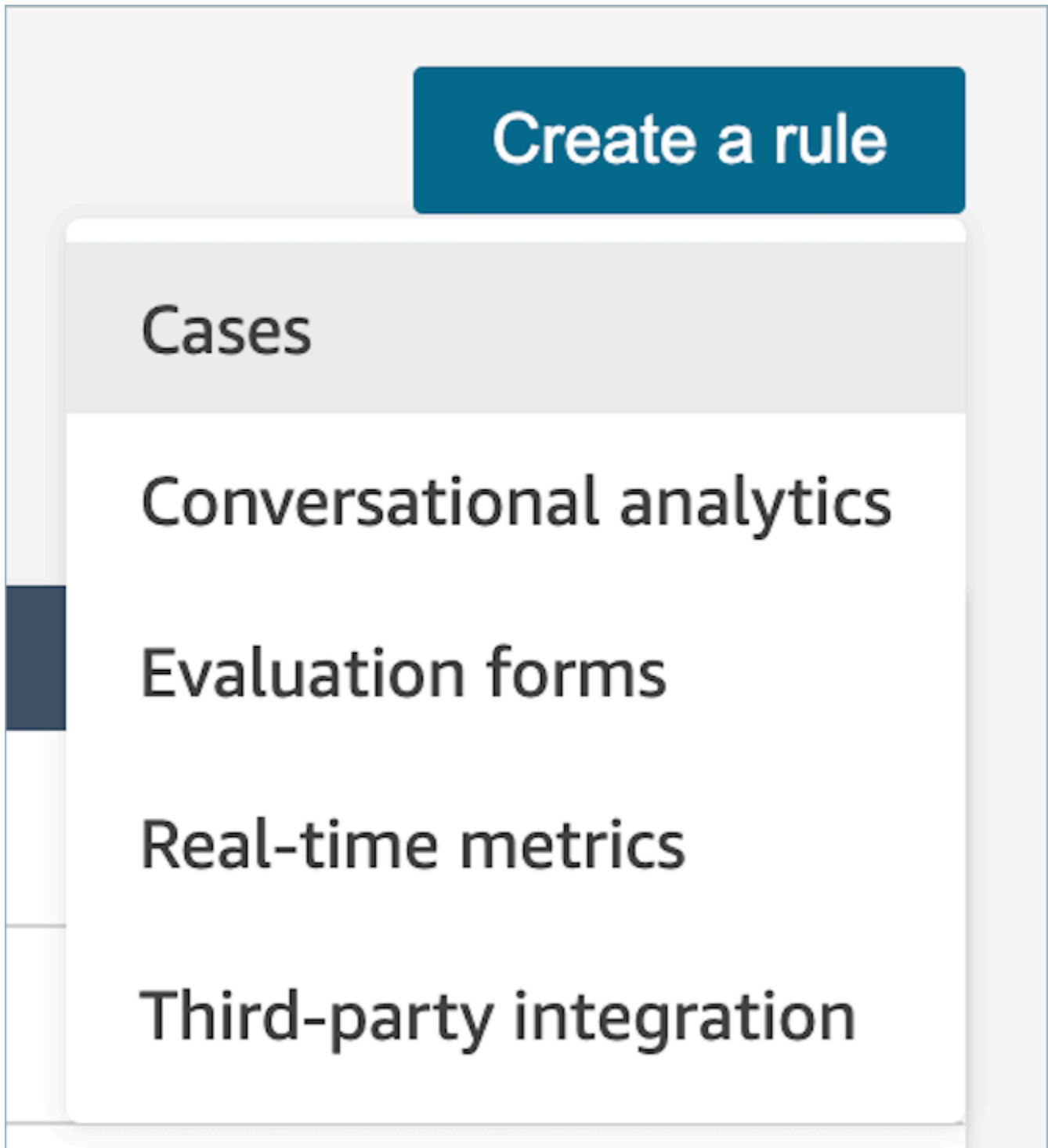
Sie können Regeln erstellen, die Aufgaben automatisch aktualisieren, Fälle aktualisieren, zugehörige Aufgaben beenden oder E-Mail-Benachrichtigungen an Connect-Benutzer senden, wenn ein Fall erstellt oder aktualisiert wird. Sie können beispielsweise eine Benachrichtigung einrichten, die eine E-Mail an einen Manager sendet, wenn ein Fall mit hoher Priorität erstellt oder aktualisiert wird.

Inhalt

- [Schritt 1: Festlegen von Regelbedingungen](#)
- [Schritt 2: Festlegen von Regelaktionen](#)

Schritt 1: Festlegen von Regelbedingungen

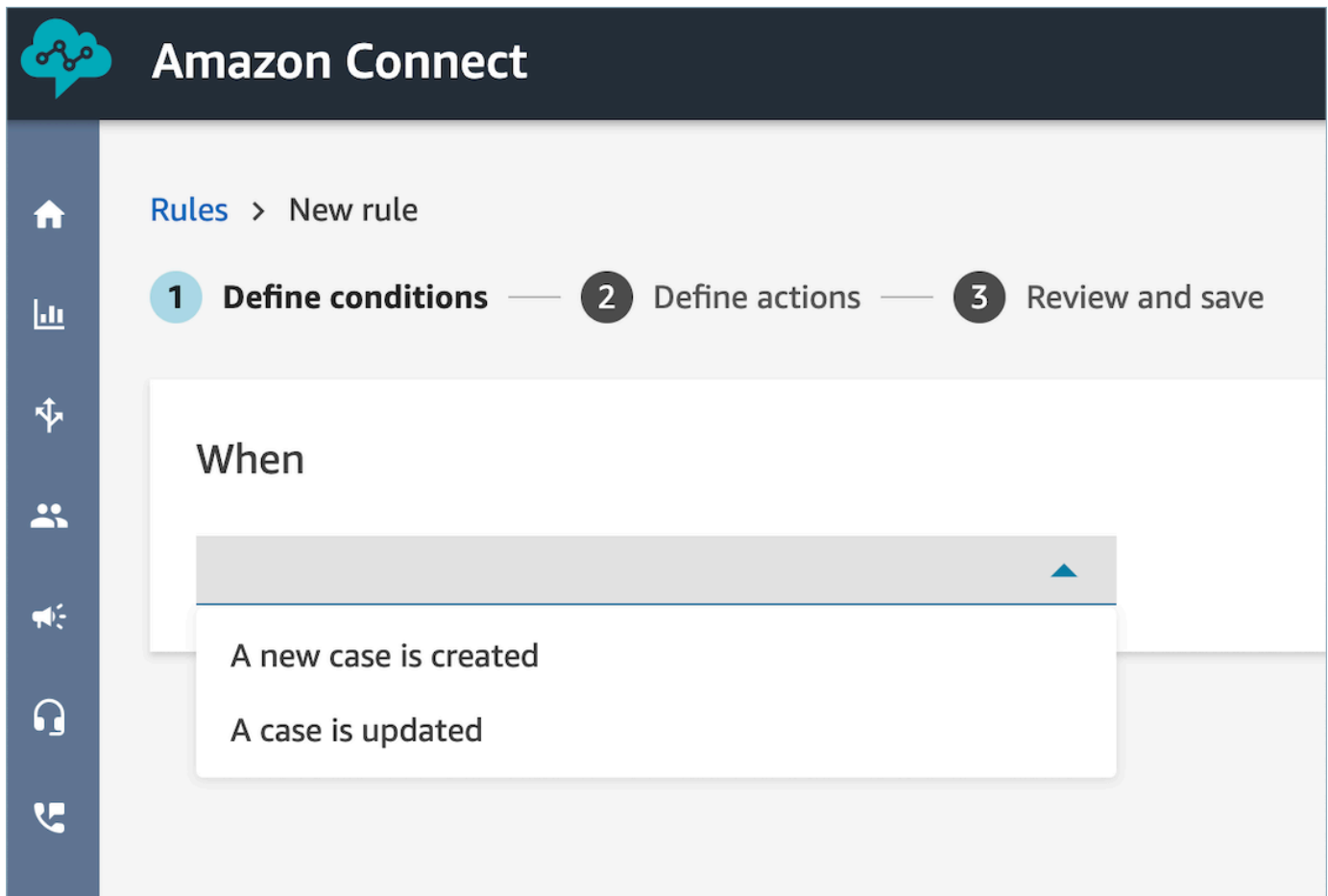
1. Wählen Sie im Navigationsmenü Analyse und Optimierung, Regeln aus.
2. Wählen Sie Regel erstellen, Fälle aus.



3. Verwenden Sie unter Wann die Dropdown-Liste, um aus zwei Ereignisquellen auszuwählen: Neuer Fall wird erstellt, Neuer Fall wird aktualisiert. Diese Optionen sind auf der folgenden Abbildung zu sehen.

Note

Um mit der Erstellung von Regeln für Fälle zu beginnen, müssen Sie Amazon-Connect-Supportfälle aktivieren und die Onboarding-Schritte abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon-Connect-Supportfälle – Einführung in die Integration von Regeln](#).



4. Klicken Sie auf Bedingung hinzufügen. Die Karte Fall-Feld wird automatisch hinzugefügt, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen.

Rules > New rule

1 Define conditions — 2 Define actions — 3 Review and save

When

A case is updated

If all of these conditions are met

Case field
Set a condition based on case field

Status = Needs approval

+ Add condition + Add group

Sie können mehrere Bedingungen kombinieren, um sehr spezifische Regeln zu erstellen.

- Die Bedingung für das Fallfeld ermöglicht es Ihnen, Regeln mithilfe von [System-](#) und [benutzerdefinierten](#) Fallfeldern zu erstellen.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Regel mit mehreren Bedingungen:

If **all** of these conditions are met

Case field
Set a condition based on case field

Status = Needs approval

Case field
Set a condition based on case field

Case Reason = Cancellation

Case field
Set a condition based on case field

Title contains urgent

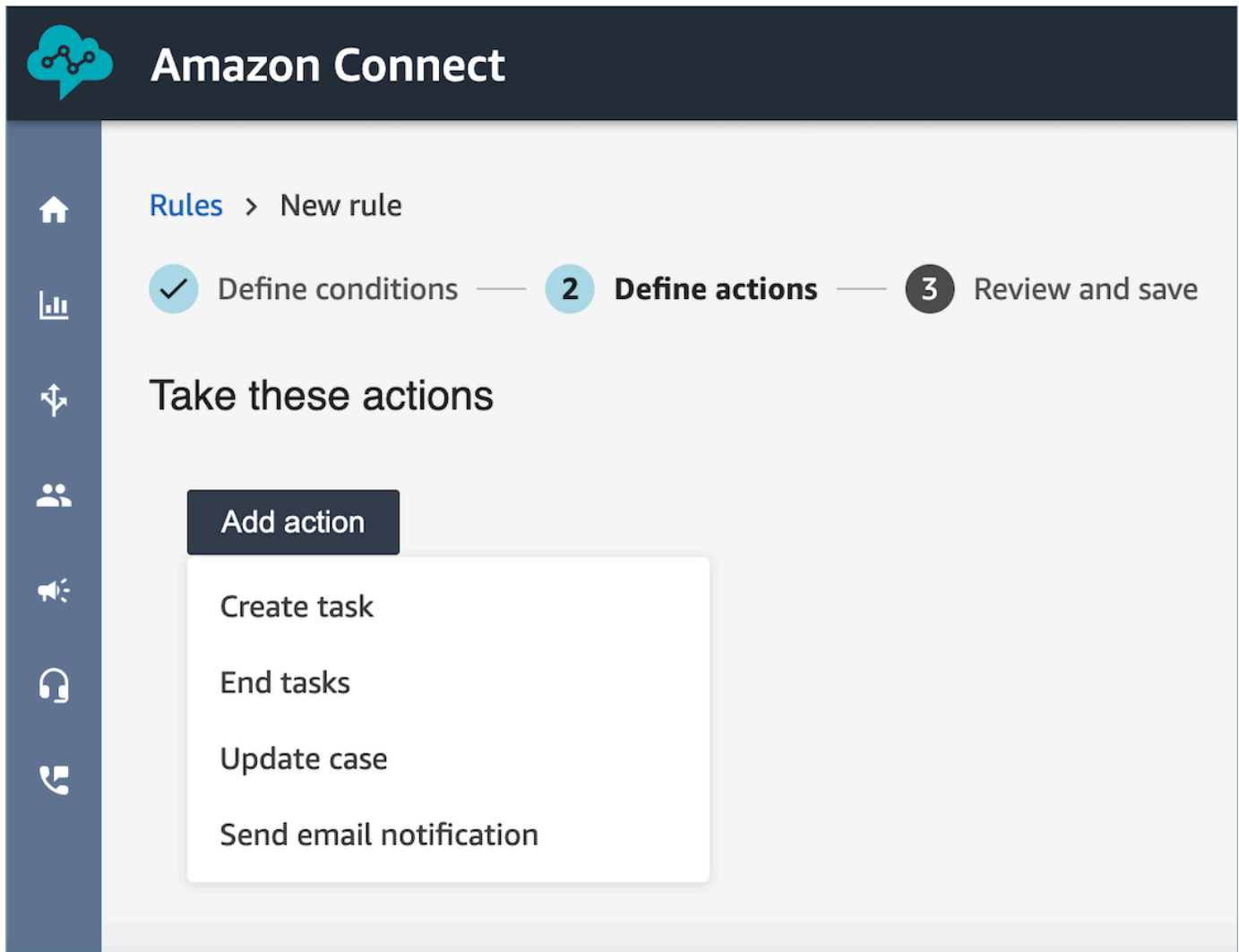
+ Add condition + Add group

5. Wählen Sie Weiter aus.

Schritt 2: Festlegen von Regelaktionen

1. Wählen Sie Aktion hinzufügen aus. Sie können die folgenden Aktionen auswählen:

- [Aufgabe erstellen](#)
- [Aufgaben beenden](#)
- [Fall aktualisieren](#)
- [E-Mail-Benachrichtigungen senden](#)



The screenshot shows the Amazon Connect interface for configuring a new rule. The breadcrumb path is 'Rules > New rule'. A progress indicator shows three steps: 'Define conditions' (completed), '2 Define actions' (current step), and '3 Review and save'. The main heading is 'Take these actions'. A dropdown menu titled 'Add action' is open, listing four options: 'Create task', 'End tasks', 'Update case', and 'Send email notification'. A dark blue sidebar on the left contains navigation icons for home, analytics, sharing, users, notifications, and a call icon.

2. Wählen Sie Weiter aus.
3. Überprüfen Sie die Eingaben und nehmen Sie gewünschte Änderungen vor, bevor Sie Speichern auswählen.

Durchsuchen von Konversationen, die von Contact Lens analysiert wurden

Sie können die analysierten und transkribierten Aufzeichnungen durchsuchen basierend auf:

- Sprecher:in (Kundendienstmitarbeiter:in oder Kund:in)
- Schlüsselwörter
- Stimmungswert
- Sprechfreie Zeit (nur für Anrufe)

- Reaktionszeit (nur für Chats)

Darüber hinaus können Sie Konversationen durchsuchen, die zu bestimmten Kontaktkategorien gehören (d. h., die Konversation wurde anhand von geäußerten Schlüsselwörtern und Wortgruppen kategorisiert).

Diese Kriterien werden in den folgenden Abschnitten erläutert.

Important

Wenn Contact Lens für einen Kontakt aktiviert ist, analysiert (und bei Anrufen, transkribiert) die Funktion nach dem Ende eines Anrufs oder Chats und dem Abschluss der Kontaktnachbearbeitung die Aufzeichnung der Konversation zwischen dem/der Kund:in und dem/der Kundendienstmitarbeiter:in. Kundendienstmitarbeiter müssen zuerst Kontakt schließen auswählen.

Chat-Transkripte werden für die Suche indiziert, wenn Contact Lens aktiviert ist. Ist Contact Lens nicht aktiviert, erfolgt keine Indizierung.

Erforderliche Berechtigungen für das Durchsuchen von Konversationen

Bevor Sie Konversationen durchsuchen können, benötigen Sie die folgenden Berechtigungen in Ihrem Sicherheitsprofil. Sie ermöglichen es Ihnen, den gewünschten Suchtyp zu verwenden.

- Aktivieren Sie eine der folgenden Berechtigungen, um auf die Seite Kontaktsuche zuzugreifen:
 - Kontaktsuche: Ermöglicht die Suche nach allen Kontakten
 - Meine Kontakte ansehen: Ermöglicht die Suche nach den Kontakten, die Sie als Kundendienstmitarbeiter:in betreut haben
- Suche nach Kontakten anhand von Gesprächsmerkmalen: Dazu gehören sprechfreie Zeit, Stimmungswert und Kontaktkategorie
- Kontaktsuche nach Schlüsselwörtern

Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Contact Lens](#).

Suche nach Wörtern und Wortgruppen

Für die Stichwortsuche verwendet Contact Lens den standard Analyzer von Amazon OpenSearch Service. Dieser Analyzer unterscheidet zwischen Groß- und Kleinschreibung. Wenn Sie beispielsweise vielen Dank für den Einkauf 2 STORNIERTE Flüge eingeben, wird gesucht nach:

[vielen, dank, für, den, Einkauf, 2, stornierte, flüge]

Wenn Sie "vielen Dank für den Einkauf", zwei, "STORNIERTE Flüge" eingeben, wird gesucht nach:

[vielen Dank für den Einkauf, zwei, stornierte Flüge]

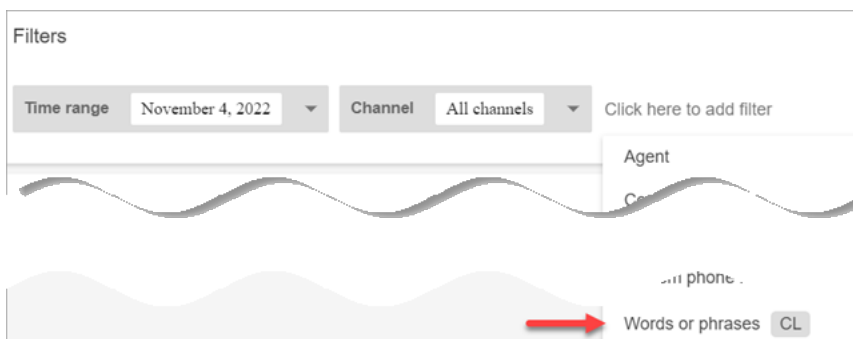
So durchsuchen Sie Konversationen nach Wörtern oder Wortgruppen

1. Melden Sie sich in Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, dem das CallCenterManager-Sicherheitsprofil zugewiesen ist oder das für die Berechtigung Kontakte nach Schlüsselwörtern suchen aktiviert ist.
2. Navigieren Sie zu Analyse und Optimierung, Kontaktsuche.
3. Geben Sie im Bereich Filter den Zeitraum, der durchsucht werden soll, und den Kanal an.

Tip

Beim Suchen nach Datum können Sie bis zu acht Wochen gleichzeitig durchsuchen.

4. Wählen Sie hier, um Filter hinzuzufügen und dann im Dropdownmenü Wörter oder Wortgruppen aus.



5. Wählen Sie im Abschnitt Wird verwendet von aus, wessen Teil der Konversation Sie durchsuchen möchten. Beachten Sie Folgendes:
 - System gilt für Chats, bei denen Lex-Bots und Ansagen die Teilnehmer sind.

- Wenn Sie nach Wörtern oder Wortgruppen suchen möchten, die von allen Teilnehmern verwendet wurden, wählen Sie Kundendienstmitarbeiter, Kunde, System aus.
- Werden keine Felder ausgewählt, entspricht dies der Suche nach Wörtern oder Wortgruppen, die von allen Teilnehmern verwendet wurden.

6. Wählen Sie im Abschnitt Logik aus den folgenden Optionen:

- Wählen Sie Match any (Beliebiges Wort), damit Kontakte zurückgegeben werden, deren Transkripte eines der Wörter enthalten.

Die folgende Abfrage entspricht beispielsweise (hallo ODER stornierung ODER "Beispiel-Fluggesellschaft"). Und da kein Wird verwendet von-Feld ausgewählt ist, bedeutet das: „finde Kontakte, in denen von beliebigen Teilnehmern beliebige dieser Wörter verwendet wurden“.

The screenshot shows a configuration dialog for a search filter. At the top, there is a header bar with a close button (X), the text "Words or phrases", the selected logic "Match any", and a link "Click here to add filter". Below the header, there are two sections: "Used by" and "Logic".

Used by

- Agent
- Customer
- System

Logic

- Match any
- Match all

Words or phrases
hello, cancellation, "example airline"

You can add different values separated by commas 38 / 100

Cancel Apply

- Wählen Sie Match all (Alle Wörter), damit Kontakte zurückgegeben werden, deren Transkripte alle Wörter enthalten.

Die folgende Abfrage entspricht beispielsweise ("vielen Dank für den Einkauf" UND stornierung UND "Beispiel Fluggesellschaft"). Und da alle Teilnehmerfelder ausgewählt sind, bedeutet das: „finde Kontakte, in denen von allen Teilnehmern alle diese Wörter verwendet wurden“.

The screenshot shows a filter configuration window for 'Words or phrases'. At the top, there is a header with 'Words or phrases', 'Match all', and a 'Click here to add filter' link. Below this, there are two sections: 'Used by' and 'Logic'. In the 'Used by' section, three checkboxes are checked: 'Agent', 'Customer', and 'System'. In the 'Logic' section, the 'Match all' radio button is selected. Below the logic options, there is a text input field containing the phrase: '"thank you for your business", cancellation, "example airline"'. At the bottom, there is a note: 'You can add different values separated by commas' and a character count '62 / 100'.

7. Geben Sie in den Bereich Wörter und Wortgruppen die Wörter ein, nach denen gesucht werden soll, und trennen Sie sie durch Kommas. Wenn Sie eine Wortgruppe eingeben, setzen Sie sie in Anführungszeichen.

Sie können bis zu 128 Zeichen eingeben.

Suche nach Stimmungswert oder Auswertung der Stimmungsverschiebung

Mit Contact Lens können Sie Konversationen nach Stimmungswerten oder Stimmungsverschiebungen auf einer Skala von -5 (am negativsten) bis $+5$ (am positivsten) durchsuchen. Dies ermöglicht das Identifizieren von Mustern und Faktoren, die zu einem schlechten oder guten Gesprächsverlauf führen.

The screenshot shows a filter configuration window for 'Sentiment score'. At the top, there is a header with 'Sentiment score' and a 'Click here to add filter' link. Below this, there are two sections: 'Sentiment score' and 'Contact sentiment score'. In the 'Sentiment score' section, a dropdown menu is open, showing 'Sentiment score' and 'Sentiment shift'. A red arrow points to the 'Sentiment score' option. In the 'Contact sentiment score' section, there is a dropdown menu with '>=' selected, a text input field with '0', and a label 'for the contact'. Below this, there is a range indicator 'Range -5 to 5'. At the bottom right, there are 'Cancel' and 'Apply' buttons.

Beispiel: Sie möchten alle Kontakte identifizieren und untersuchen, die mit negativer Kundenstimmung endeten. Sie können nach allen Kontakten suchen, bei denen der Stimmungswert \leq (kleiner oder gleich) -1 ist.

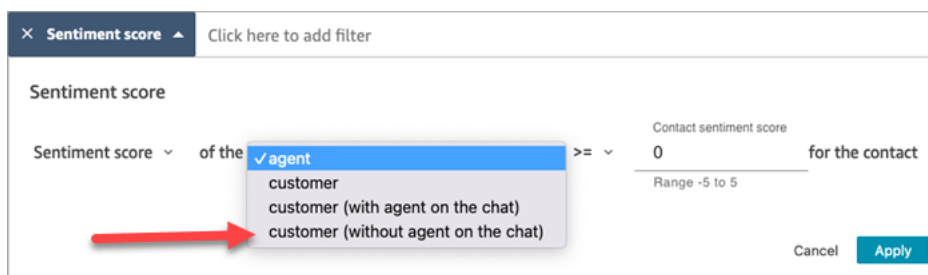
Weitere Informationen finden Sie unter [Untersuchen von Stimmungswerten bei Kontakten](#).

So suchen Sie nach Stimmungswerten oder einer Auswertung der Stimmungsverschiebung

1. Melden Sie sich in Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, dem das CallCenterManager-Sicherheitsprofil zugewiesen wurde oder das für die Berechtigung Kontakte anhand von Konversationsmerkmalen suchen aktiviert ist.
2. Geben Sie auf der Seite Kontaktsuche an, ob Sie den Stimmungswert für Wörter oder Wortgruppen, die von dem/der Kund:in oder von dem/der Kundendienstmitarbeiter:in geäußert wurden, abrufen möchten.
3. Geben Sie in Typ der Bewertungsanalyse an, welcher Typ von Werten zurückgegeben werden soll:
 - Stimmungsbewertung: Dies gibt den durchschnittlichen Wert für den Konversationsteil des/der Kund:in oder des/der Kundendienstmitarbeiter:in zurück.

Sie können zusätzlich zur Suche nach Stimmungswerten, wenn der/die Kundendienstmitarbeiter:in oder der/die Kund:in in Kontakt sind, auch danach filtern, wenn der/die Kund:in Folgendes tut:

- sich mit einem/einer Kundendienstmitarbeiter:in im Chat befindet
- sich ohne Kundendienstmitarbeiter:in im Chat befindet: Dies ist die Zeit, in der der/die Kund:in mit einem Bot, Ansagen oder einer Warteschlange interagiert.



- Stimmungsverschiebung: Identifizieren Sie, wo sich die Stimmung des/der Kund:in oder von dem/der Kundendienstmitarbeiter:in während des Kontakts geändert hat.

Die folgenden Abbildungen zeigen ein Beispiel für die Suche nach Kontakten, bei denen der Stimmungswert des Kunden bei weniger als oder gleich -1 beginnt und bei größer oder gleich $+1$ endet. Zusätzlich befindet sich der/die Kund:in in einem Chat, in dem ein/eine Kundendienstmitarbeiter:in anwesend ist.

× Sentiment score ▲
Click here to add filter

Sentiment score

Sentiment shift ▼ of the customer (with agent on the chat) ▼ during the contact

Beginning sentiment score <= ▼ Beginning sentiment score
-1
Range -5 to 5

End sentiment score >= ▼ End sentiment score
1
Range -5 to 5

Cancel Apply

Suchen nach Nicht-Sprechzeit

Um zu ermitteln, welche Anrufe untersucht werden müssen, können Sie nach Nichtgesprächszeiten suchen. Sie können beispielsweise nach allen Anrufen suchen, bei denen die Nichtgesprächszeit mehr als 20 % ausmacht, und diese dann untersuchen.

Nichtgesprächszeit umfasst Zeit in Warteschleife und jede Gesprächspause, bei der beide Teilnehmer länger als drei Sekunden nicht sprechen. Diese Dauer kann nicht angepasst werden.

Verwenden Sie den Dropdown-Pfeil, um anzugeben, ob Konversationen über die Dauer oder den Prozentsatz der Nichtgesprächszeit gesucht werden sollen. Diese Optionen sind auf der folgenden Abbildung zu sehen.

Informationen zur Verwendung dieser Metrik finden Sie unter [Untersuchen sprechfreier Zeit während eines Anrufs](#).

Non-talk time

Total non-talk time	duration ▼	>= ▼	00:00:00
Longest non-talk time	percentage ▼	>= ▼	%
	duration		
	percentage		

Suche nach Reaktionszeit für Chat-Konversationen

Sie können nach folgenden Kriterien suchen:

- Durchschnittliche Reaktionszeit von Kundendienstmitarbeitern oder Kunden während des Chats
- Maximale Reaktionszeit von Kundendienstmitarbeitern oder Kunden während des Chats

Sie geben an, ob die Dauer kleiner als, größer als oder gleich einer bestimmten Zeit ist. Informationen zur Verwendung dieser Metrik finden Sie unter [Untersuchen der Reaktionszeit während Chats](#).

Die unterstützten minimalen und maximalen Reaktionszeiten finden Sie unter [Amazon Connect Regeln, Funktionen, Spezifikationen](#).

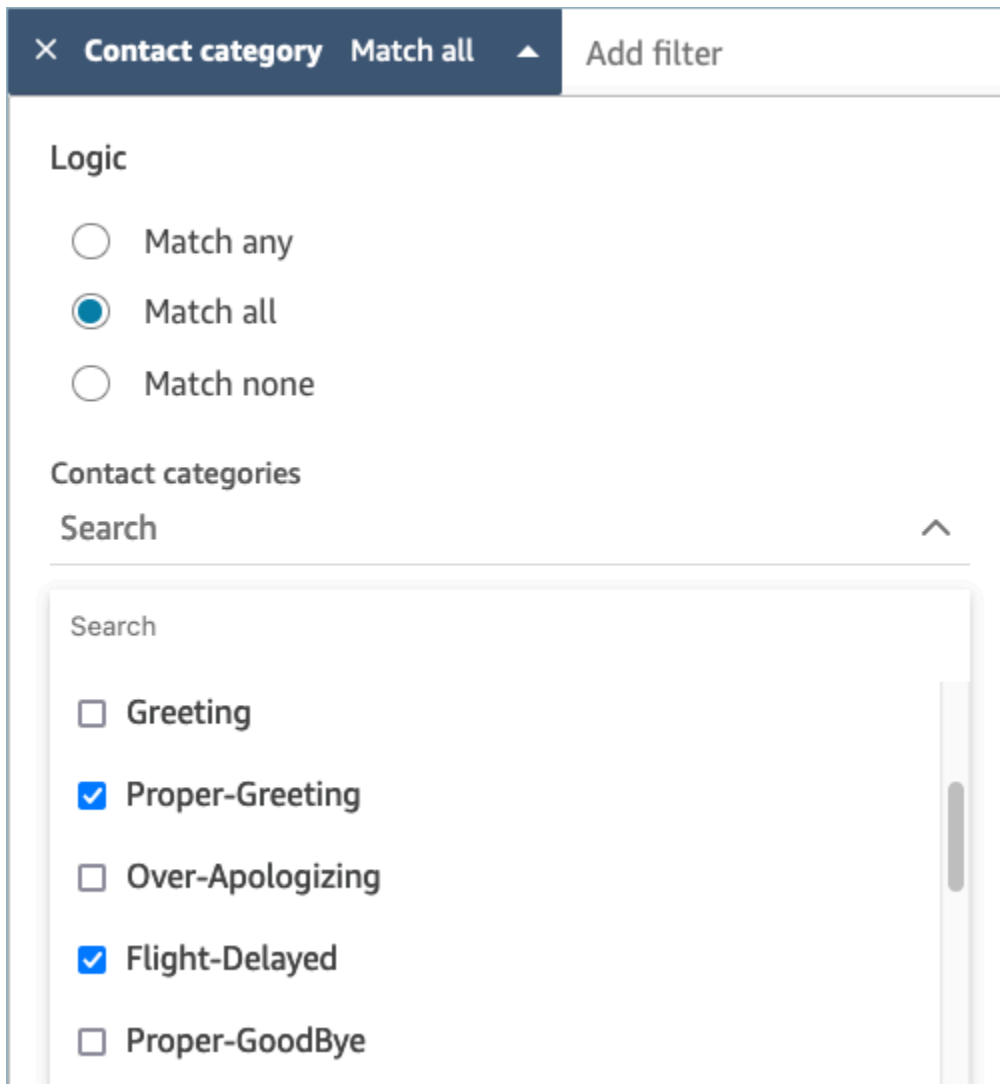
Die folgende Abbildung zeigt eine Suche nach Kontakten, bei denen die durchschnittliche Reaktionszeit des/der Kundendienstmitarbeiter:in größer als oder gleich 1 Minute war.

The screenshot shows a filter configuration window for 'Response time'. The window has a title bar with a close button (X) and the text 'Response time' followed by an upward arrow and 'Click here to add filter'. Below the title bar, the text 'Response time' is displayed, followed by 'Applies to chat only'. The filter configuration is set to 'average' (with a dropdown arrow), 'agent' (with a dropdown arrow), 'response time' (with a dropdown arrow), and '>=' (with a dropdown arrow). The value '00:01:00' is entered in the input field. At the bottom right, there are 'Cancel' and 'Apply' buttons.

Suche nach einer Kontaktkategorie

1. Wählen Sie auf der Seite Kontaktsuche die Optionen Filter hinzufügen, Kontaktkategorie aus.
 2. Verwenden Sie im Feld Kontaktkategorien das Dropdownfeld, um sich alle aktuellen Kategorien auflisten zu lassen, die Sie durchsuchen können. Alternativ können Sie damit beginnen, etwas einzutippen. Dabei wird die Eingabe mit bestehenden Kategorien abgeglichen und es werden diejenigen gefiltert, die nicht mit ihr übereinstimmen.
- Beliebige zuordnen: Sucht nach Kontakten, die auf beliebige der ausgewählten Kategorien zutreffen
 - Alle zuordnen: Sucht nach Kontakten, die auf alle der ausgewählten Kategorien zutreffen
 - Keine Übereinstimmung: Sucht nach Kontakten, die auf keine der ausgewählten Kategorien zutreffen. Beachten Sie, dass dadurch nur Kontakte zurückgegeben würden, die mit der Konversationsanalyse von Contact Lens analysiert wurden.

Die folgende Abbildung zeigt ein Dropdownmenü, in dem alle aktuellen Kategorien aufgelistet sind.

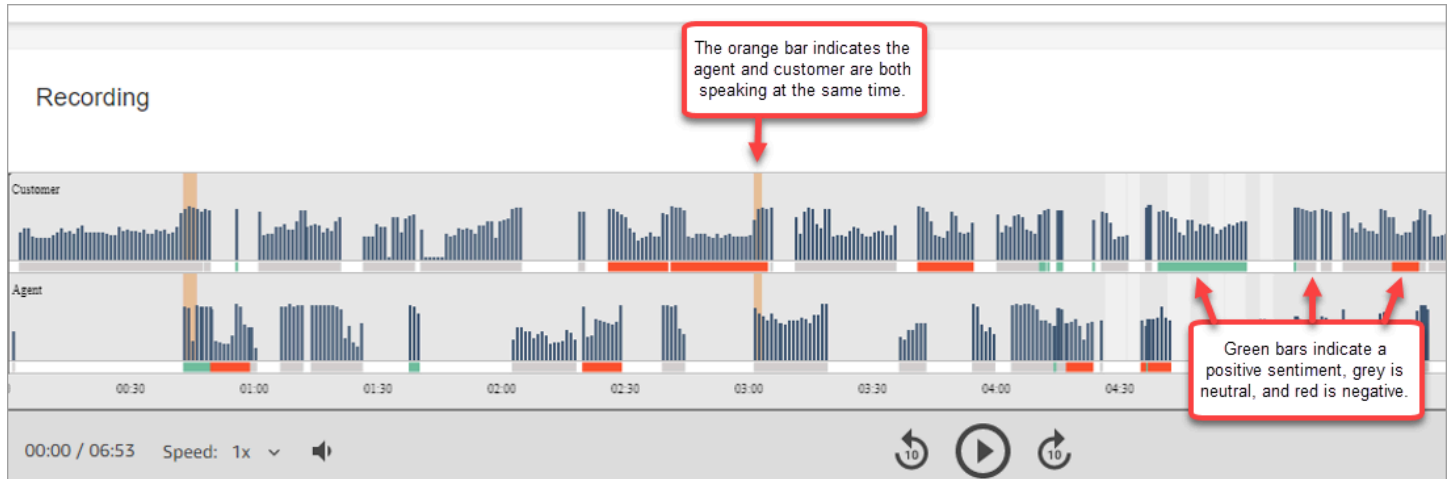


Überprüfen analysierter Konversationen mit Contact Lens

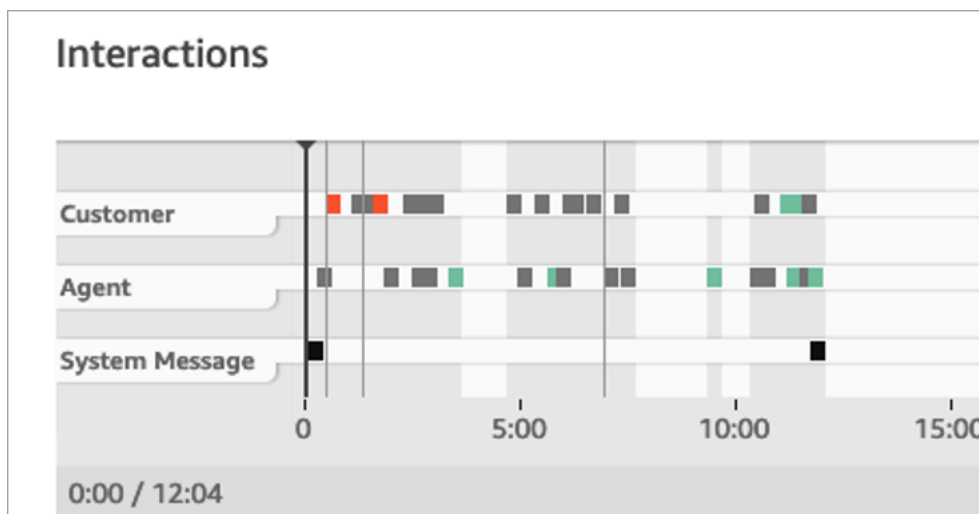
Mithilfe von Amazon Connect Contact Lens können Sie das Transkript überprüfen und herausfinden, welcher Teil des Kontakts für Sie von Interesse ist. Sie müssen sich also nicht einen ganzen Anruf anhören oder ein ganzes Chat-Transkript durchlesen, um relevante Informationen zu finden. Sie können sich auf bestimmte Teile der Aufzeichnung oder des Transkripts konzentrieren. Stellen, die von Interesse sind, werden in beiden für Sie hervorgehoben.

Sie könnten beispielsweise beim Überfliegen eines Transkript ein rotes Stimmungs-Emoji für einen Kundenabschnitt sehen. Dieses weist darauf hin, dass der/die Kund:in eine negative Stimmung zum Ausdruck bringt. Sie können den Zeitstempel auswählen und zu diesem Teil der Audioaufzeichnung oder Chat-Interaktion springen.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Sprachkontakt.



Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Chat-Kontakt. Systemnachricht gilt für Chats, bei denen Lex-Bots und Ansagen die Teilnehmer sind.



So überprüfen Sie analysierte Konversationen

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, das über die Berechtigungen Kontaktsuche und Contact-Lens – Gesprächsanalysen im Sicherheitsprofil verfügt.
2. Wählen Sie in Amazon Connect Analyse und Optimierung, Kontaktsuche aus.

3. Verwenden Sie die Filter auf der Seite, um die Suche nach einem Kontakt einzugrenzen. Nach Datum können Sie bis zu 14 Tage gleichzeitig suchen. Weitere Hinweise zum Suchen nach Kontakten finden Sie unter [Suche nach Kontakten](#).
4. Wählen Sie die Kontakt-ID aus, um die Kontaktdaten für den betreffenden Kontakt aufzurufen.
5. Prüfen Sie in den Bereichen Aufzeichnung und Transkript auf der Seite Kontaktdaten, was wann und mit welcher Stimmung gesagt oder geschrieben wurde.
6. Wählen Sie für Anrufe bei Bedarf „Telefonansage wiedergeben“ aus, um die Aufzeichnung anzuhören. Oder klicken Sie auf den relevanten Teil der Aufzeichnung, um sich nur diesen Teil anzuhören.
7. Verwenden Sie für Chats bei Bedarf die Grafik, um zu dem Teil des Transkripts zu navigieren, der von Interesse für Sie ist.

Schnelles Navigieren in Transkripten und Audiodateien

Aus Gründen der Qualitätssicherung müssen Supervisoren häufig Kontakte vieler Mitarbeiter überprüfen. Anhand der turn-by-turn Transkript- und Stimmungsdaten können Sie schnell den Teil der Aufzeichnung identifizieren und zu ihm navigieren, der für Sie von Interesse ist.

Die folgende Abbildung eines Kontaktdatensatzes zeigt Funktionen, mit denen Sie schnell durch Transkripte und Audiodateien navigieren können, um Bereiche zu finden, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern. Das Bild zeigt zwar einen Sprachkontakt, für Chat-Kontakte sind jedoch dieselben Funktionen verfügbar.

Recording and transcript

Customer

Agent

00:00 / 10:24 Speed: 1x

Key highlights **Issue** **Outcome** **Action item** Show key highlights Auto scroll

Categories **4** Angry-Customer **2**

3 Customer 02:14 **Issue** Angry-Customer 2/2

Hello, I've been waiting for my gift delivery, and it's still not here! This is absolutely ridiculous. It was supposed to be here two days ago!

Action item Agent 04:54

I completely understand your frustration, and I'm here to help. To make it up to you, we can expedite the delivery of a replacement item at no extra cost. Would that be acceptable to you?

Outcome Agent 05:44

I completely agree. I'll make sure to arrange for a replacement item to be shipped with our fastest delivery method. You should receive it within the next 48 hours. Additionally, I'll escalate the issue with the original delivery to prevent this from happening again in the future.

1. Mit [Wichtigste Highlights anzeigen](#) können Sie nur das Problem, das Ergebnis und/oder das Aktionselement überprüfen.
2. Mit [Automatisches Scrollen](#) für Sprachkontakte können Sie in der Audiodatei oder im Transkript zu verschiedenen Punkten springen. Die beiden bleiben immer synchron.
3. Suchen Sie nach [Stimmungs-Emojis](#), um schnell einen Teil des Transkripts zu identifizieren, der Ihrer Aufmerksamkeit bedarf.
4. Wählen Sie den Zeitstempel aus, um zu diesem Teil der Audioaufzeichnung oder des Transkripts zu springen. Der Zeitstempel wird ab dem Beginn der Kundeninteraktion innerhalb des Kontakts berechnet.

Wichtigste Highlights anzeigen

Es kann zeitaufwändig sein, Kontakttranskripte zu überprüfen, die Hunderte von Zeilen lang sind. Damit dieser Vorgang schneller und effizienter abläuft, bietet Ihnen Contact Lens die Möglichkeit,

die wichtigsten Highlights anzuzeigen. Die Highlights zeigen nur die Zeilen im Transkript, in denen Contact Lens ein Problem, ein Ergebnis oder ein Aktionselement identifiziert hat.

- Problem steht für den Grund des Anrufs. Beispiel: „Ich überlege, auf Ihren Tarif mit Onlineabo umzusteigen.“
- Ergebnis steht für das wahrscheinliche Fazit oder Ergebnis des Kontakts. Beispiel: „Ausgehend von Ihrem aktuellen Tarif würde ich Ihnen die Onlinegrundtarife empfehlen, die wir anbieten.“
- Aktionselement steht für das Aktionselement, das der/die Kundendienstmitarbeiter:in verwendet. Beispiel: „Sie erhalten eine E-Mail mit einem Angebot von mir. Ich sende sie Ihnen in Kürze zu.“

Für jeden Kontakt kann jeweils ein Problem, ein Ergebnis und ein Aktionselement festgelegt werden. In der Regel können nicht für alle Kontakte alle drei Angaben gemacht werden.

Note

Wenn Sie von Contact Lens die Meldung Es gibt keine wichtigsten Highlights für dieses Transkript erhalten, bedeutet dies, dass kein Problem, Ergebnis oder Aktionselement gefunden wurde.

Sie müssen die wichtigen Highlights nicht konfigurieren. Es funktioniert out-of-the-box ohne Training des Modells für maschinelles Lernen.

Aktivieren von automatischem Scrollen zum Synchronisieren des Transkripts und der Audioaufzeichnung

Für Sprachkontakte können Sie Automatisches Scrollen verwenden, um in der Audiodatei oder im Transkript zu verschiedenen Punkten zu springen, wobei beide synchron bleiben. Beispiel:

- Wenn Sie sich ein Gespräch anhören, bewegt sich das Transkript mit und zeigt Ihnen Stimmungs-Emojis und alle erkannten Probleme an.
- Sie können durch das Transkript scrollen und den Zeitstempel für das Ereignis auswählen, um sich diesen Teil in der Aufzeichnung anzuhören.

Da Audio und Transkript aufeinander abgestimmt sind, können Sie anhand des Transkripts besser nachvollziehen, was Kundendienstmitarbeiter und Kunden sagen. Das ist vor allem in diesen Situationen hilfreich sein:

- Der Ton ist schlecht, möglicherweise aufgrund eines Verbindungsproblems. Das Transkript kann Ihnen dabei helfen, zu verstehen, was gesagt wird.
- Es wird mit einem Dialekt oder einer Sprachvariante gesprochen. Unsere Modelle werden mit unterschiedlichen Akzenten trainiert, sodass das Transkript Ihnen dabei helfen kann, zu verstehen, was gesagt wird.

Stimmungs-Emojis

Stimmungs-Emojis helfen Ihnen dabei, wichtige Abschnitte eines Transkripts schnell zu sehen, sodass Sie sich diese Teile der Konversation anhören können.

Wenn Sie beispielsweise rote Emojis für Kunden sehen und dann ein grünes Emoji, können Sie den Zeitstempel auswählen, um zu dieser Stelle der Konversation zu springen und herauszufinden, wie der/die jeweilige Kundendienstmitarbeiter:in dem/der Kund:in geholfen hat.

Antippen oder Anklicken von Kategorie-Tags, um durch Transkripte zu navigieren

Wenn du auf die Kategorie-Tags tippst oder klickst, navigiert Contact Lens automatisch zu den entsprechenden Tags point-of-interests im Transkript. Auf der Visualisierung der Interaktion gibt es auch Kategoriemarkierungen, die angeben, welcher Teil der Aufzeichnungsdatei Äußerungen enthält, die sich auf die Kategorie beziehen.

Die folgende Abbildung zeigt einen Teil der Seite Kontaktdaten für einen Chat.

The screenshot displays the 'Interactions' section of the Amazon Connect interface. At the top, a timeline shows the duration of the chat from 0:00 to 30:00. Below the timeline, the 'Transcript' section is visible. A red box highlights the 'Categories' section, which includes 'LostBusiness', 'AgentNoHello', and 'NoSentimentImprovement'. A red arrow points from this box to the 'LostBusiness' tag in the transcript. Another red box highlights the 'LostBusiness' tag in the transcript, with a red arrow pointing to the corresponding text: 'No I mean I don't think I'm going to be giving you my business after this. I'm stranded in a different state because you guys failed me.' A legend icon is visible in the bottom right corner of the transcript area.

Sehen Sie sich generative, KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt an

Note

Bereitgestellt von Amazon Bedrock: AWS implementiert [automatisierte Missbrauchserkennung](#). Da generative KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt auf Amazon Bedrock basieren, können Benutzer die in Amazon Bedrock implementierten Kontrollen in vollem Umfang nutzen, um Sicherheit und den verantwortungsvollen Umgang mit künstlicher Intelligenz (KI) durchzusetzen.

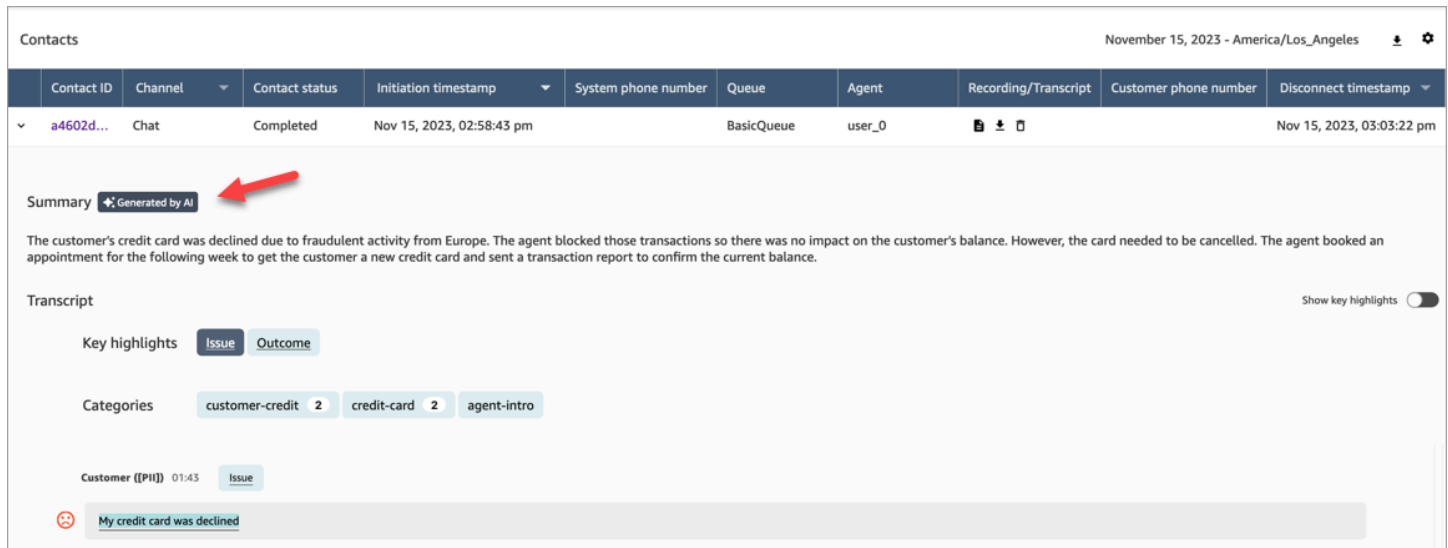
Mit generativen, KI-gestützten Zusammenfassungen nach dem Kontakt, die wichtige Informationen aus Kundengesprächen in einem strukturierten, präzisen und leicht lesbaren Format enthalten, können Sie wertvolle Zeit sparen. Sie können die Zusammenfassungen schnell überprüfen und den Kontext verstehen, anstatt Transkripte durchlesen und Anrufe überwachen zu müssen.

Verfügbarkeit in Regionen und Sprachen: [Diese Funktion ist nur für Amazon Connect Instances verfügbar, die in den AWS Regionen USA Ost \(Nord-Virginia\) und USA West \(Oregon\) erstellt wurden, sowie für englische Sprachen](#). Sie ist für die Sprach- und Chat-Kanäle verfügbar.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für generative KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt auf der Kontaktdetailseite.

The screenshot displays the 'Contact details' page for a completed contact. The contact was last updated on Oct 28, 2019, at 10:36:32 pm. The 'Overview' section shows a voice call with a duration of 7 minutes and 14 seconds on Nov 17, 2023, at 11:08-11:15 AM. A table provides details on the queue (BasicQueue), agent, initiation method (Inbound), disconnect reason (Customer disconnect), and customer phone number (+17069988721). A 'Summary' section is highlighted with a red arrow pointing to a 'Generated by AI' badge. The summary text reads: 'The customer expresses frustration about a delayed gift delivery, providing the order number. The call center agent apologizes, explains the delay, and suggests sending a replacement item with expedited delivery at no extra cost to appease the customer. The customer reluctantly agrees, emphasizing the importance of timely delivery, and the agent assures they will monitor the new shipment closely to ensure prompt arrival.'

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für generative KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt auf der Kontaktsuchseite.



Contacts November 15, 2023 - America/Los_Angeles

Contact ID	Channel	Contact status	Initiation timestamp	System phone number	Queue	Agent	Recording/Transcript	Customer phone number	Disconnect timestamp
a4602d...	Chat	Completed	Nov 15, 2023, 02:58:43 pm		BasicQueue	user_0			Nov 15, 2023, 03:03:22 pm

Summary Generated by AI

The customer's credit card was declined due to fraudulent activity from Europe. The agent blocked those transactions so there was no impact on the customer's balance. However, the card needed to be cancelled. The agent booked an appointment for the following week to get the customer a new credit card and sent a transaction report to confirm the current balance.

Transcript Show key highlights

Key highlights Issue Outcome

Categories customer-credit 2 credit-card 2 agent-intro

Customer ([PII]) 01:43 Issue

My credit card was declined

Für jeden Kontakt wird nicht mehr als eine Zusammenfassung generiert. Nicht für alle Kontakte wird eine Zusammenfassung generiert. Weitere Informationen finden Sie unter. [Warum wird keine Zusammenfassung generiert](#)

Note

Für Chat-Kontakte in unterstützten Ländern und AWS Regionen gibt es nur Zusammenfassungen für text/plain Nachrichten. Standardmäßig erstellt die [Test-Chat-Funktion](#) auf der Amazon Connect Admin-Website text/markdown Nachrichten, die nicht für Zusammenfassungen verwendet werden. Verwenden Sie zum Testen der Integration ein [benutzerdefiniertes Chat-Widget](#), das nur text/plain „unterstützte MessagingContent Typen“ enthält.

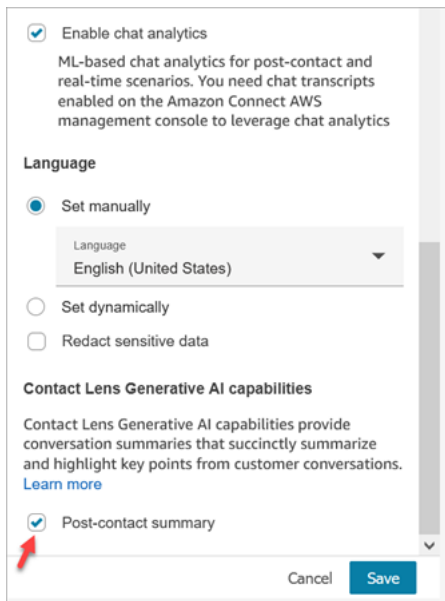
Erste Schritte

1. Fügen Sie Ihrem Flow einen [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#)-Block hinzu.
2. Konfigurieren Sie die Seite Eigenschaften des Blocks:
 - Stellen Sie Analytics auf „Ein“.
 - Wählen Sie entweder Sprachanalyse aktivieren, Chat-Analyse aktivieren oder beides aus.
 - Wenn Sie Schwärzung wählen, übernimmt die Zusammenfassung nach dem Kontakt die allgemeinen Einstellungen für die Schwärzung des Transkripts. Wenn Sie detaillierte

Einstellungen wählen, werden in der Zusammenfassung nach dem Kontakt immer noch alle personenbezogenen Daten geschwärzt.

- Wählen Sie unter Generative KI-Funktionen von Contact Lens die Option Zusammenfassung nach dem Kontakt aus.

Die folgende Abbildung zeigt eine Eigenschaftenseite, die so konfiguriert ist, dass sie Chat-Analysen und Funktionen zur generativen KI von Contact Lens aktiviert:



Enable chat analytics
ML-based chat analytics for post-contact and real-time scenarios. You need chat transcripts enabled on the Amazon Connect AWS management console to leverage chat analytics

Language

Set manually
Language
English (United States)

Set dynamically
 Redact sensitive data

Contact Lens Generative AI capabilities
Contact Lens Generative AI capabilities provide conversation summaries that succinctly summarize and highlight key points from customer conversations.
[Learn more](#)

Post-contact summary

Cancel Save

Zuweisen von Sicherheitsprofilberechtigungen

[Weisen Sie](#) Benutzern, die Zugriff auf dieses Feature benötigen, die folgenden Sicherheitsprofilberechtigungen zu:

- Contact Lens – Zusammenfassung nach dem Kontakt, Ansicht
- Aufgezeichnete Konversationen (redigiert), Ansicht oder Aufgezeichnete Konversationen (nicht redigiert), Ansicht

Die folgende Abbildung zeigt, wo im Abschnitt Analyse und Optimierung auf der Seite Sicherheitsprofil bearbeiten diese Berechtigungen zu finden sind.

Edit security profile

Analytics and Optimization

This group gives access to real-time metrics, historical metrics, contact trace records, call recordings, manager listen in, forecasting and capacity planning.

Type	All	Access	View	Edit	Create
Access metrics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Real-time metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historical metrics ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent activity audit ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dashboards ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact search ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
View my contacts ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by conversation characteristics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Search contacts by keywords	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configure searchable contact attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Restrict contact access ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact attributes ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact Lens - conversational analytics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact Lens - post-contact summary	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact Lens - custom vocabularies ⓘ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact Lens - theme detection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rules	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Recorded conversations (redacted)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Warum wird keine Zusammenfassung generiert

Wenn keine Zusammenfassung generiert wird, wird auf den Seiten „Kontakt Daten“ und „Kontaktsuche“ eine Fehlermeldung angezeigt. Darüber hinaus wird der ReasonCode Fehler in dem ContactSummary Objekt in der Kontaktlinse-Ausgabedatei angezeigt, ähnlich dem folgenden Beispiel:

```
"JobDetails": {
  "SkippedAnalysis": [
    {
      "Feature": "POST_CONTACT_SUMMARY",
```



```
    "ReasonCode": "INSUFFICIENT_CONVERSATION_CONTENT"  
  }  
]  
},
```

Im Folgenden finden Sie eine Liste von Fehlermeldungen, die auf den Kontaktdetails- oder Suchseiten angezeigt werden können, wenn keine Zusammenfassung generiert wird. Außerdem ist der zugehörige Ursachencode aufgeführt, der in der Kontaktlinsen-Ausgabedatei erscheint.

- Die Zusammenfassung konnte nicht generiert werden, da das Kontingent an gleichzeitigen Zusammenfassungen überschritten wurde. ReasonCode: QUOTA_EXCEEDED

Wenn Sie diese Nachricht erhalten, empfehlen wir Ihnen, [ein Ticket einzureichen](#), um das Kontingent für [gleichzeitige Jobs mit Zusammenfassung nach dem Kontakt](#) zu erhöhen.

- Die Zusammenfassung konnte nicht generiert werden, da nicht genügend Konversationen in Frage kamen. ReasonCode:INSUFFICIENT_CONVERSATION_CONTENT.

Für die Sprachausgabe muss es von jedem Teilnehmer eine Äußerung geben. Für den Chat muss es eine Nachricht von jedem Teilnehmer geben. Chat-Nachrichten müssen text/plain Nachrichten sein. Wenn es Text-/Markdown-Nachrichten gibt, auch wenn es viele Konversationen zwischen den Teilnehmern gibt, werden diese nicht analysiert, da Text/Markdown für diese Funktion nicht unterstützt wird, und die Fehlermeldung wird angezeigt.

- Contact Flow hatte eine ungültige Kontaktlinsenkonfiguration für die PostContact Zusammenfassung, z. B. wurde der Sprachcode nicht unterstützt oder war ungültig. ReasonCode:INVALID_ANALYSIS_CONFIGURATION.

Dieser Fehler wird zurückgegeben, wenn die aktivierte Zusammenfassung nicht mit anderen Kontaktlinseneinstellungen kompatibel ist, insbesondere wenn sie für ein nicht unterstütztes Gebietsschema aktiviert ist.

- Die Zusammenfassung kann nicht bereitgestellt werden, da sie die Sicherheits- und Qualitätsanforderungen nicht erfüllt hat. ReasonCode: FAILED_SAFETY_GUIDELINES

Die generierte Zusammenfassung kann nicht bereitgestellt werden, da sie die Systemsicherheitsrichtlinien nicht erfüllt hat.

Anzeigen der wichtigsten Highlights

Es kann zeitaufwändig sein, Kontakttranskripte zu überprüfen, die Hunderte von Zeilen lang sind. Um diesen Prozess schneller und effizienter zu gestalten, identifiziert und kennzeichnet Contact Lens automatisch wichtige Teile von Kundenkonversationen und zeigt dann die Highlights der Konversationen an. Manager können sich diese Highlights auf der Seite Kontaktdaten ansehen. Kundendienstmitarbeiter können sich die Highlights im Contact Control Panel (CCP) ansehen.

Tip

Eine Liste der unterstützten Sprachen finden Sie in der Spalte Wichtigste Highlights im Thema [Unterstützte Sprachen in Amazon Connect Contact Lens](#).

Nachdem Sie Contact Lens aktiviert haben, identifiziert es wichtige Teile einer Kundenkonversation, weist diesen Teilen Bezeichnungen (wie Problem, Ergebnis oder Aktionspunkt) zu und zeigt Highlights der Kundenkonversation an. Sie können die Highlights erweitern, um das vollständige Transkript des Kontakts anzuzeigen.

Das folgende Beispiel zeigt die wichtigsten Highlights auf der Seite Kontaktdaten.

The screenshot displays the Amazon Connect interface for viewing key highlights in a customer conversation. At the top, there are tabs for 'Issue', 'Outcome', and 'Action item'. To the right, there are toggle switches for 'Show key highlights' (checked) and 'Auto scroll' (checked). Below the tabs, there are 'Categories' and a count of '2' for 'Angry-Customer'. The conversation transcript shows a customer message at 02:14 with a sad face icon, which is highlighted with a red circle '2'. The message text is: "Hello, I've been waiting for my gift delivery, and it's still not here! This is absolutely ridiculous. It was supposed to be here two days ago!". Below this, there are two agent responses. The first agent response at 04:54 is highlighted with a red circle '3' and labeled 'Action item'. The text is: "I completely understand your frustration, and I'm here to help. To make it up to you, we can expedite the delivery of a replacement item at no extra cost. Would that be acceptable to you?". The second agent response at 05:44 is highlighted with a red circle '4' and labeled 'Outcome'. The text is: "I completely agree. I'll make sure to arrange for a replacement item to be shipped with our fastest delivery method. You should receive it within the next 48 hours. Additionally, I'll escalate the issue with the original delivery to prevent this from happening again in the future.".

1. Aktivieren und deaktivieren Sie die Option Wichtigste Highlights anzeigen je nach Bedarf.

2. Problem steht für den Grund des Kontakts. Beispiel: „Ich überlege, auf Ihren Tarif mit Onlineabo umzusteigen.“
3. Aktionselement steht für das Aktionselement, das der/die Kundendienstmitarbeiter:in verwendet. Beispiel: „Sie erhalten eine E-Mail mit einem Angebot von mir. Ich sende sie Ihnen in Kürze zu.“
4. Ergebnis steht für das wahrscheinliche Fazit oder Ergebnis des Kontakts. Beispiel: „Ausgehend von Ihrem aktuellen Tarif würde ich Ihnen die Onlinegrundtarife empfehlen, die wir anbieten.“

Kontakte haben nur ein Problem, ein Ergebnis und einen Aktionspunkt. Es ist möglich, dass einige Kontakte nicht alle drei haben.

Note

Sie sehen die Meldung Es gibt keine wichtigen Highlights für dieses Transkript, wenn Contact Lens ein Problem, ein Ergebnis oder einen Aktionspunkt nicht identifizieren kann.

Weitere Informationen zur Umgebung für Kundendienstmitarbeiter – welcher Teil des Transkripts im Contact Control Panel angezeigt wird und wann – finden Sie unter [Entwerfen eines Datenstroms für die wichtigsten Highlights](#).

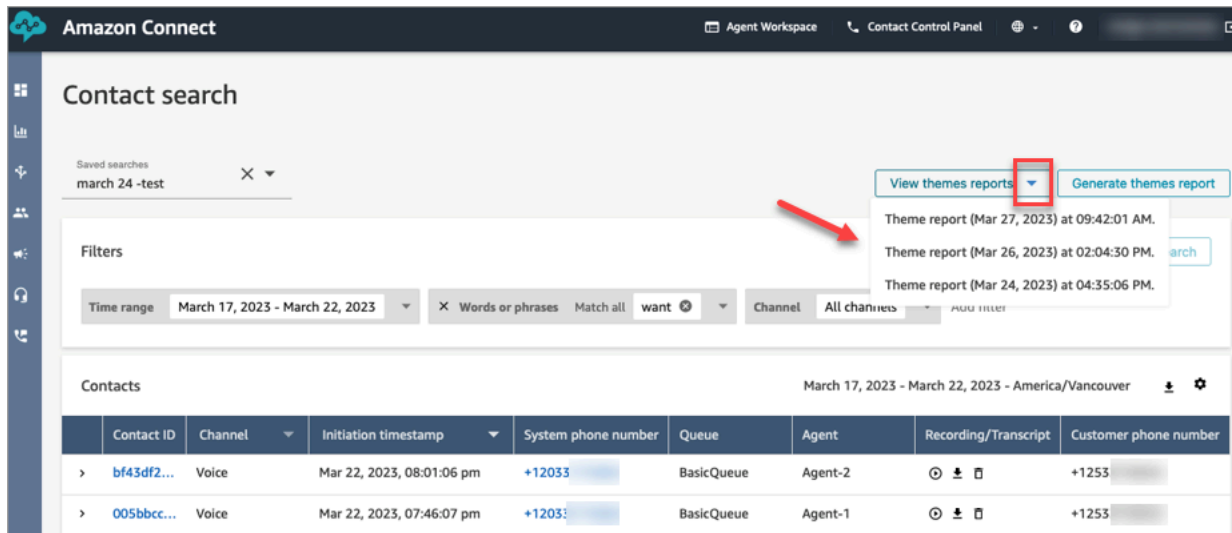
Verwenden der Themenerkennung, um Probleme zu finden

Mit der Themenerkennung können Sie bislang unbekannte oder aufkommende Kontaktthemen aus Tausenden von Kundeninteraktionen gewinnen. So lassen sich beispielsweise häufige Gründe für Kundenanfragen wie „Reservierung stornieren“ oder „verspätete Bestellung“ erfassen. Anschließend können Sie geeignete Maßnahmen ergreifen, um die Kundenbetreuung zu verbessern, indem Sie die Problemlösung beschleunigen und IVR-Optionen, Artikel in der Wissensdatenbank und das Training für Kundendienstmitarbeiter verbessern.

Wissenswertes

- Die Themenerkennung ist in einigen Sprachen verfügbar, die von Amazon Connect Contact Lens unterstützt werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Theme-Erkennung](#) in den von Amazon Connect unterstützten Sprachen.
- Die Themenerkennung wird für Kontakte unterstützt, die am oder nach dem 30. Januar 2023 erstellt wurden.

- Die Schaltfläche Themenbericht generieren ist nur aktiviert, wenn Ihre gespeicherte Suche mindestens 1 000 Kontakte enthält, die von Contact Lens erkannte Probleme haben.
- Der Bericht zur Themenerkennung wird für die letzten 3 000 Kontakte generiert.
- Berichte zur Themenerkennung sind nach ihrer Erstellung 30 Tage lang verfügbar. Nach 30 Tagen werden die Berichte aus der Datenbank gelöscht und können nicht mehr abgerufen werden.
- Die letzten 20 Themenberichte für eine gespeicherte Suche sind im Dropdownmenü Themenberichte anzeigen verfügbar, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen.



So erstellen Sie einen Themenbericht

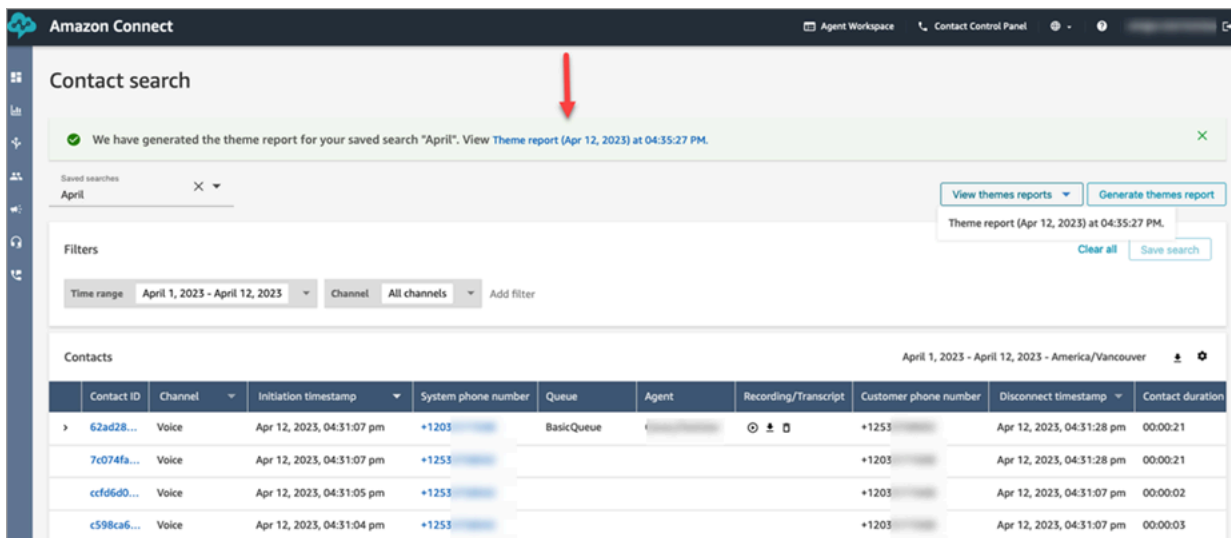
1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Konto an, das über die folgenden Sicherheitsprofilberechtigungen verfügt:
 - Kontaktsuche – Zugriff
 - Contact Lens – Themenerkennung – Erstellen
 - Contact Lens – Themenerkennung – Anzeigen
2. Wählen Sie in Amazon Connect im Navigationsmenü links Analyse und Optimierung, Kontaktsuche aus.
3. Wenden Sie auf der Seite Kontaktsuche Filter an, um eine Gruppe von Kontakten auszuwählen, die von Contact Lens analysiert wurden.

⚠ Important

Ihre Suchabfrage muss mindestens 1 000 Kontakte mit Problemen zurückgeben, die von Contact Lens erkannt wurden. Andernfalls ist die Schaltfläche Themenbericht generieren nicht aktiviert.

4. Wählen Sie Suche speichern aus, um Ihre Ergebnisse zu speichern. Weisen Sie Ihrer Suche einen Namen zu.
5. Wählen Sie Themenbericht generieren aus.

Contact Lens wendet Machine Learning an, um Kontakte mit ähnlichen Problemen automatisch zu gruppieren. Wenn der Bericht generiert wird, zeigt ein Banner einen Link zum Themenbericht an. Ein Beispiel für ein Banner ist auf der folgenden Abbildung zu sehen.



The screenshot shows the Amazon Connect 'Contact search' interface. At the top, a green notification banner states: 'We have generated the theme report for your saved search "April". View Theme report (Apr 12, 2023) at 04:35:27 PM.' A red arrow points to this banner. Below the banner, there are buttons for 'View themes reports' and 'Generate themes report'. The 'Generate themes report' button is highlighted. Below these buttons, a dropdown menu shows 'Theme report (Apr 12, 2023) at 04:35:27 PM.' with 'Clear all' and 'Save search' options. The main section is titled 'Contacts' and shows a table of search results for the period 'April 1, 2023 - April 12, 2023 - America/Vancouver'. The table has columns for Contact ID, Channel, Initiation timestamp, System phone number, Queue, Agent, Recording/Transcript, Customer phone number, Disconnect timestamp, and Contact duration. The first four rows of data are visible.

Contact ID	Channel	Initiation timestamp	System phone number	Queue	Agent	Recording/Transcript	Customer phone number	Disconnect timestamp	Contact duration
62ad28...	Voice	Apr 12, 2023, 04:31:07 pm	+1203	BasicQueue			+1253	Apr 12, 2023, 04:31:28 pm	00:00:21
7c074fa...	Voice	Apr 12, 2023, 04:31:07 pm	+1253				+1203	Apr 12, 2023, 04:31:28 pm	00:00:21
ccfd6d0...	Voice	Apr 12, 2023, 04:31:05 pm	+1253				+1203	Apr 12, 2023, 04:31:07 pm	00:00:02
c598ca6...	Voice	Apr 12, 2023, 04:31:04 pm	+1253				+1203	Apr 12, 2023, 04:31:07 pm	00:00:03

6. Klicken oder tippen Sie auf den Link zum Themenbericht.

Der Themenbericht wird angezeigt. Er enthält Themenbezeichnungen und eine Liste von Kontakten, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen.

Theme report (Mar 27, 2023) at 09:42:01 AM.

Report summary for march 24 -test
The generated themes in this report are based on a sample of 1,202 out of 1,425 contacts that were present in your search results on March 27, 2023.

Saved filters
Time range: March 17, 2023 - March 22, 2023
Words or phrases: Match all want

Choose a theme label to drill down into the associated contacts.

Themes: Want a unicorn dot (316) Sent a large blue rabbit (181) Want a purple spaceship and (153) Get tracking program set up (86) Want a rainbow and a (49) Questions about cpap machine (47)
Check current account (38) Place the order (33) Call to call (30) Need additional financing (28) Other (1543)

Contact ID	Channel	Initiation timestamp	System phone number	Queue	Agent	Recording/Transcript	Customer phone number	Disconnect time
> bf43df2...	Voice	Mar 22, 2023, 08:01:06 pm	+1203	BasicQueue	Agent-2	🔊 📄 🗑️	+1255	Mar 22, 2023, 08
> 005bbcc...	Voice	Mar 22, 2023, 07:46:07 pm	+1203	BasicQueue	Agent-1	🔊 📄 🗑️	+1255	Mar 22, 2023, 07
> 7d78c7...	Voice	Mar 22, 2023, 07:46:06 pm	+1203	BasicQueue	Agent-0	🔊 📄 🗑️	+1255	Mar 22, 2023, 07
> ecb8de...	Voice	Mar 22, 2023, 07:46:05 pm	+1203	BasicQueue	Agent-2	🔊 📄 🗑️	+1255	Mar 22, 2023, 07
> b2e17a...	Voice	Mar 22, 2023, 07:39:21 pm	+1203	BasicQueue	Agent-1	🔊 📄 🗑️	+1255	Mar 22, 2023, 07
> 4ffc14f...	Voice	Mar 22, 2023, 07:31:07 pm	+1203	BasicQueue	Agent-2	🔊 📄 🗑️	+1255	Mar 22, 2023, 07
> 72e7a2...	Voice	Mar 22, 2023, 07:31:05 pm	+1203	BasicQueue	Agent-1	🔊 📄 🗑️	+1255	Mar 22, 2023, 07
> 041b03...	Voice	Mar 22, 2023, 07:24:23 pm	+1203	BasicQueue	Agent-0	🔊 📄 🗑️	+1255	Mar 22, 2023, 07
> 490570...	Voice	Mar 22, 2023, 07:24:21 pm	+1203	BasicQueue	Agent-2	🔊 📄 🗑️	+1255	Mar 22, 2023, 07

- Klicken oder tippen Sie auf die Themenbezeichnungen, um die zugehörigen Kontakte aufzurufen, sich bestimmte Aufzeichnungen anzuhören und Transkripte zur eingehenderen Analyse zu lesen.

Untersuchen von Stimmungswerten bei Kontakten

Was sind Stimmungswerte?

Ein Stimmungswert ist eine Textanalyse und eine Bewertung, die angibt, ob vorwiegend positive, negative oder neutrale Sprache enthalten ist. Supervisoren können Stimmungswerte verwenden, um Konversationen zu durchsuchen und Kontakte zu identifizieren, die Unterschiede bei der Kundenbetreuung aufweisen, positiv oder negativ. Dies hilft dabei, schnell erkennen zu können, welche Anrufe untersucht werden müssen.

Sie können einen Stimmungswert für die gesamte Konversation sowie den Stimmungstrend für den gesamten Kontakt einsehen.

So untersuchen Sie Stimmungswerte

Wenn Sie an der Verbesserung Ihres Kontakt-Centers arbeiten, kann es hilfreich sein, den Fokus auf Folgendes zu legen:

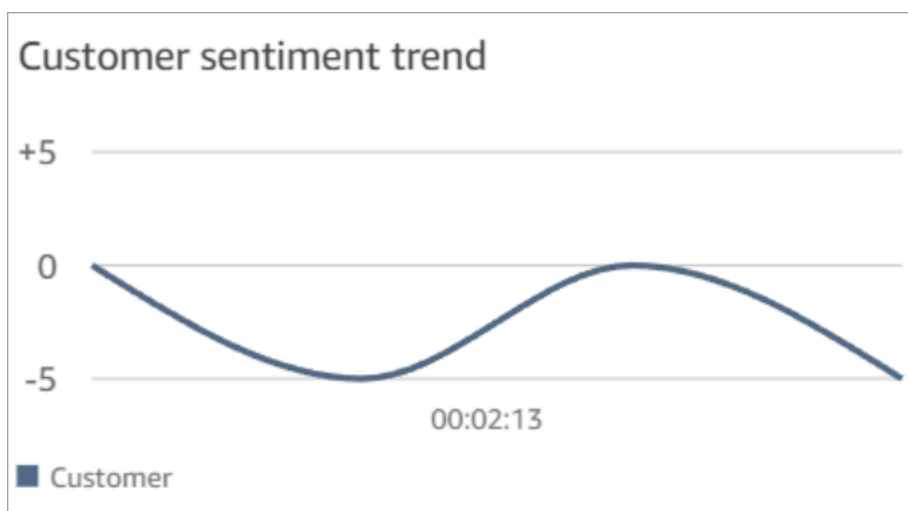
- Kontakte, die mit einem positiven Stimmungswert beginnen, aber mit einem negativen Wert enden

Wenn Sie sich beispielsweise auf eine begrenzte Anzahl von Kontakten konzentrieren möchten, die für die Qualitätssicherung ausgewählt werden sollen, können Sie sich Kontakte ansehen, von denen Sie wissen, dass der/die Kund:in zu Beginn eine positive Stimmung hatte und diese zum Ende in eine negative Stimmung umgeschlagen ist. Das zeigt Ihnen, dass der Kunde das Gespräch verlassen hat, während er unzufrieden mit etwas war.

- Kontakte, die mit einem negativen Stimmungswert beginnen, aber mit einem positiven Wert enden

Durch die Analyse dieser Kontakte können Sie herausfinden, welche Situationen sich in Ihrem Kontakt-Center wiederholen lassen. Sie können erfolgreiche Methoden mit anderen Kundendienstmitarbeitern teilen.

Eine weitere Möglichkeit, den Stimmungsverlauf zu untersuchen, besteht darin, sich die Trendlinie zur Stimmung anzusehen. Dabei können Sie Veränderung der Stimmung von Kunden im Kontaktverlauf beobachten. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise eine Konversation, bei der der Stimmungswert zu Beginn sehr niedrig war und sich zum Ende der Konversation zur einer sehr positiven Stimmung gewandelt hat.



Weitere Informationen finden Sie unter [Suche nach Stimmungswert oder Auswertung der Stimmungsverschiebung](#).

Ermitteln von Stimmungswerten

Amazon Connect Contact Lens ermittelt, ob die Stimmung bei jedem Sprecherabschnitt einer Konversation positiv, negativ oder neutral ist. Anschließend werden für jeden Teilnehmerabschnitt zwei Faktoren herangezogen, um den einzelnen Gesprächszeiträumen einen Wert zwischen -5 und +5 zuzuweisen:

- Häufigkeit: Wie oft die Stimmung positiv, negativ oder neutral ist
- Stimmungsserie: Aufeinanderfolgende Abschnitte mit derselben Stimmung

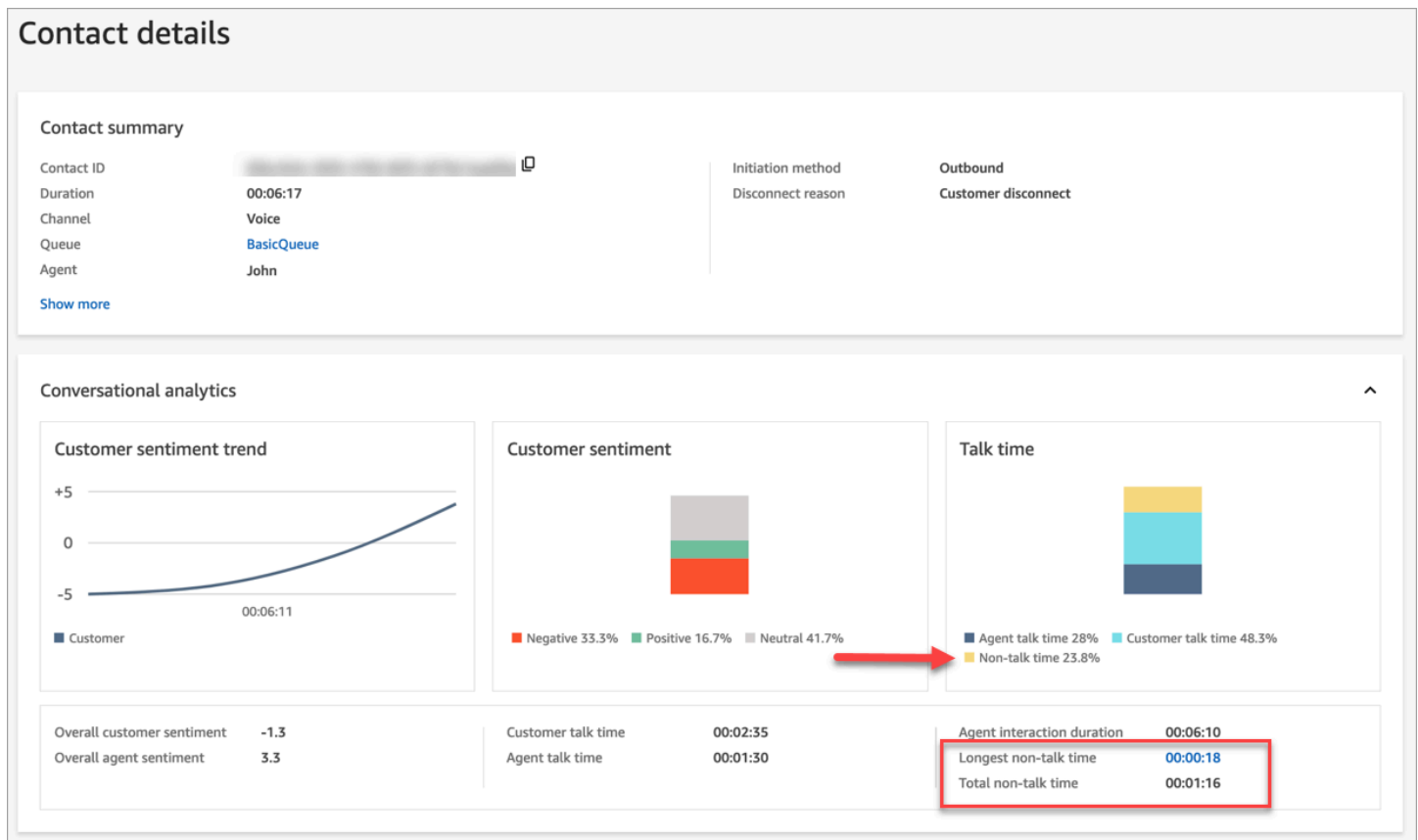
Die allgemeine Stimmungsbewertung ist der Durchschnitt der Werte, die während der einzelnen Abschnitte des Anrufs zugewiesen wurden.

Untersuchen sprechfreier Zeit während eines Anrufs

Was ist sprechfreie Zeit?

Amazon Connect Contact Lens identifiziert auch die Länge der sprechfreien Zeit während eines Anrufs. Die sprechfreie Zeit entspricht der Wartezeit zuzüglich aller Sprechpausen, in der beide Teilnehmer länger als 3 Sekunden nicht sprechen. Diese Dauer kann nicht angepasst werden.

Die folgende Abbildung zeigt die Position der Daten zur sprechfreien Zeit auf der Seite Kontaktdaten.



So untersuchen Sie sprechfreie Zeit

Die sprechfreie Zeit kann Ihnen dabei helfen, Anrufe zu identifizieren, die schlecht gelaufen sind. Schlechte Gespräche können folgende Ursachen haben:

- Der/Die Kund:in hat eine Frage gestellt, die für das Kontakt-Center neu ist.
- Der/Die Kundendienstmitarbeiter:in braucht viel Zeit, um etwas zu tun, er/sie ist aber gut ausgebildet. Dies deutet auf ein Problem mit den Tools hin, die Kundendienstmitarbeitern zur Verfügung stehen. Beispielsweise könnten die Tools langsam reagieren oder ihre Nutzung könnte schwierig sein.
- Der/Die Kundendienstmitarbeiter:in hatte keine schnelle Antwort parat, aber er/sie ist noch relativ neu. Dies deutet darauf hin, dass er/sie mehr Training benötigt.

Sie haben die Möglichkeit, sich auf diese Kontakte zu konzentrieren, um Ihr Kontakt-Center zu verbessern. Sie können beispielsweise zu diesem Audioabschnitt gehen und sich dann das Transkript ansehen, um zu sehen, was passiert ist.

Im folgenden Beispiel gab es eine sprechfreie Zeit, als der/die Kundendienstmitarbeiter:in nach der Reisennummer des/der Anrufer:in gesucht hat. Dies könnte auf ein Problem mit den Tools des/der Kundendienstmitarbeiter:in hinweisen. Falls der/die Kundendienstmitarbeiter:in neu ist, könnte er/sie auch mehr Training benötigen.

The screenshot displays a call transcript interface. At the top, there are two bar charts: 'Customer' and 'Agent', showing activity over time from 00:00 to 07:00. Below these is a playback control bar with a timer at 00:25 / 01:09, a speed control set to 1x, and a legend icon. The transcript itself shows three messages:

- Customer 00:21:** The trip it is 9332
- Agent 00:25:** Great. Thanks. Let me find the trip. Details. One sec. Okay. Okay. Got it. Let me cancel it. Want me to reschedule it for you?
- Customer 00:57:** That's okay. I will reschedule it later.

A red arrow points to the time interval between the customer's message at 00:21 and the agent's response at 00:25, indicating a period of silence or 'speech-free time'.

Weitere Informationen finden Sie unter [Suchen nach Nicht-Sprechzeit](#).

Untersuchen der Reaktionszeit während Chats

Verwenden Sie die Reaktionszeitmetrik, um zu verstehen, wie schnell Kundendienstmitarbeiter oder Kunden während eines Chat-Kontakts reagieren.

Contact Lens berechnet die folgenden Metriken:

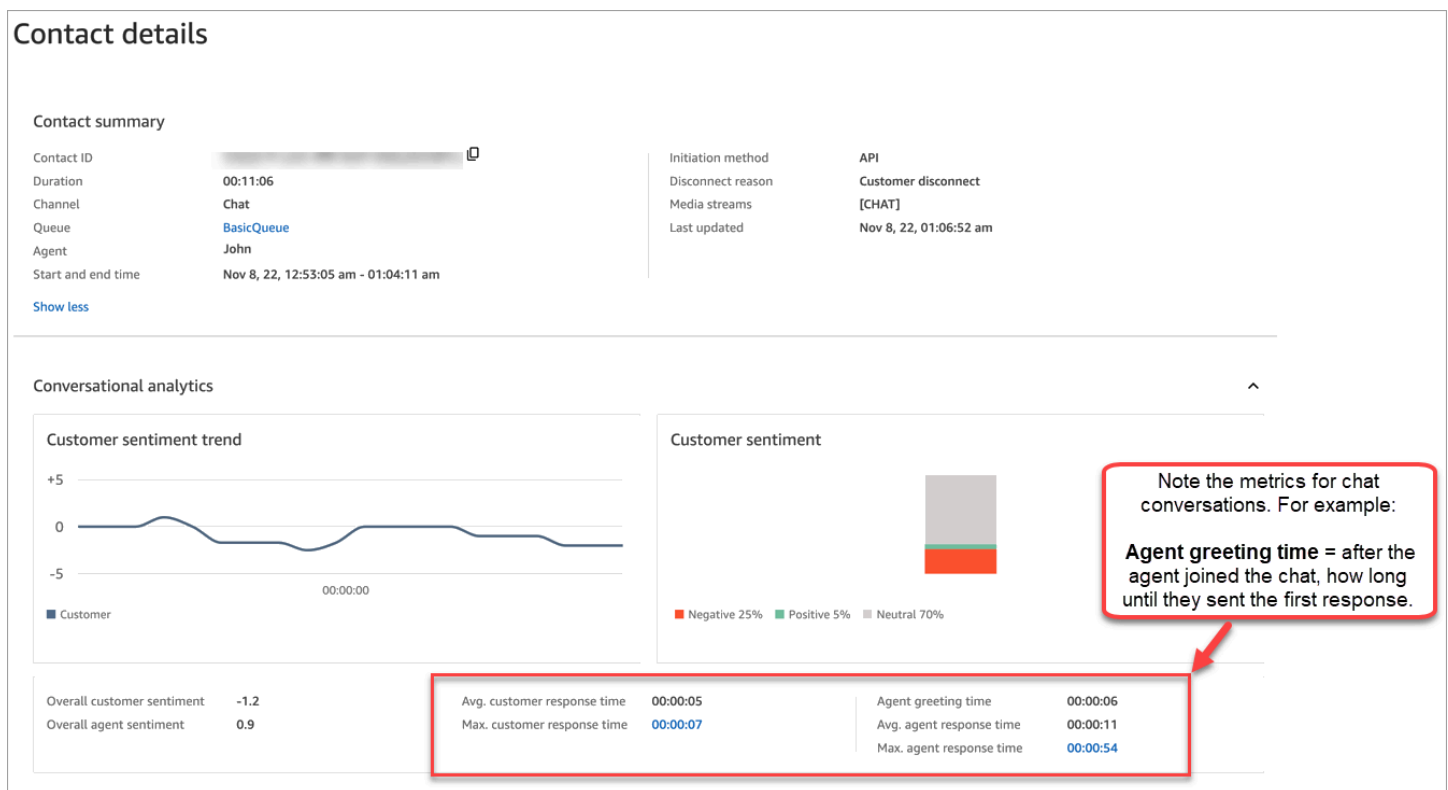
- **Begrüßungszeit des Kundendienstmitarbeiters:** Dies ist die Erstreaktionszeit für Kundendienstmitarbeiter. Sie gibt an, wie schnell Kundendienstmitarbeiter mit Kunden interagiert haben, nachdem sie dem Chat beigetreten sind. Eine lange Erstreaktionszeit kann beispielsweise die Erklärung dafür sein, dass Kunden zu Beginn des Gesprächs eine negative Stimmung haben.
- **Durchschnittliche Reaktionszeit des Kundendienstmitarbeiters und Durchschnittliche Reaktionszeit des Kunden:** Die Reaktionszeit von Kundendienstmitarbeitern hilft Ihnen dabei, die Leistung von Kundendienstmitarbeitern mit der Baseline Ihres Unternehmens zu vergleichen.
- **Max. Reaktionszeit des Kundendienstmitarbeiters und Max. Reaktionszeit des Kunden:**

Die maximale Reaktionszeit von Kunden kann die Erklärung für die Reaktionszeit von Kundendienstmitarbeitern sein. Wenn Kunden beispielsweise fünf Minuten lang nicht geantwortet und dann eine Nachricht gesendet haben, kann es sein, dass Kundendienstmitarbeiter länger als gewöhnlich gebraucht haben, um zu antworten, weil sie gleichzeitig andere Chats betreut haben.

Wir empfehlen, die Reaktionszeitmetriken in Verbindung mit der Interaktionsgrafik zu untersuchen, die Lücken in der Konversation und die Stimmung der Teilnehmer zeigt.

Sie können in der Grafik auf den Wert für die längste Reaktionszeit klicken oder tippen, um zur entsprechenden Nachricht im Transkript zu gelangen.

Die folgende Abbildung der Seite Kontaktdaten zeigt Metriken für Chat-Konversationen. Beachten Sie, dass die Begrüßungszeit des Kundendienstmitarbeiters dem Zeitraum zwischen dem Betritt von Kundendienstmitarbeitern zum Chat und dem Zeitpunkt entspricht, als sie die erste Antwort gesendet haben.



Weitere Informationen finden Sie unter [Suche nach Reaktionszeit für Chat-Konversationen](#).

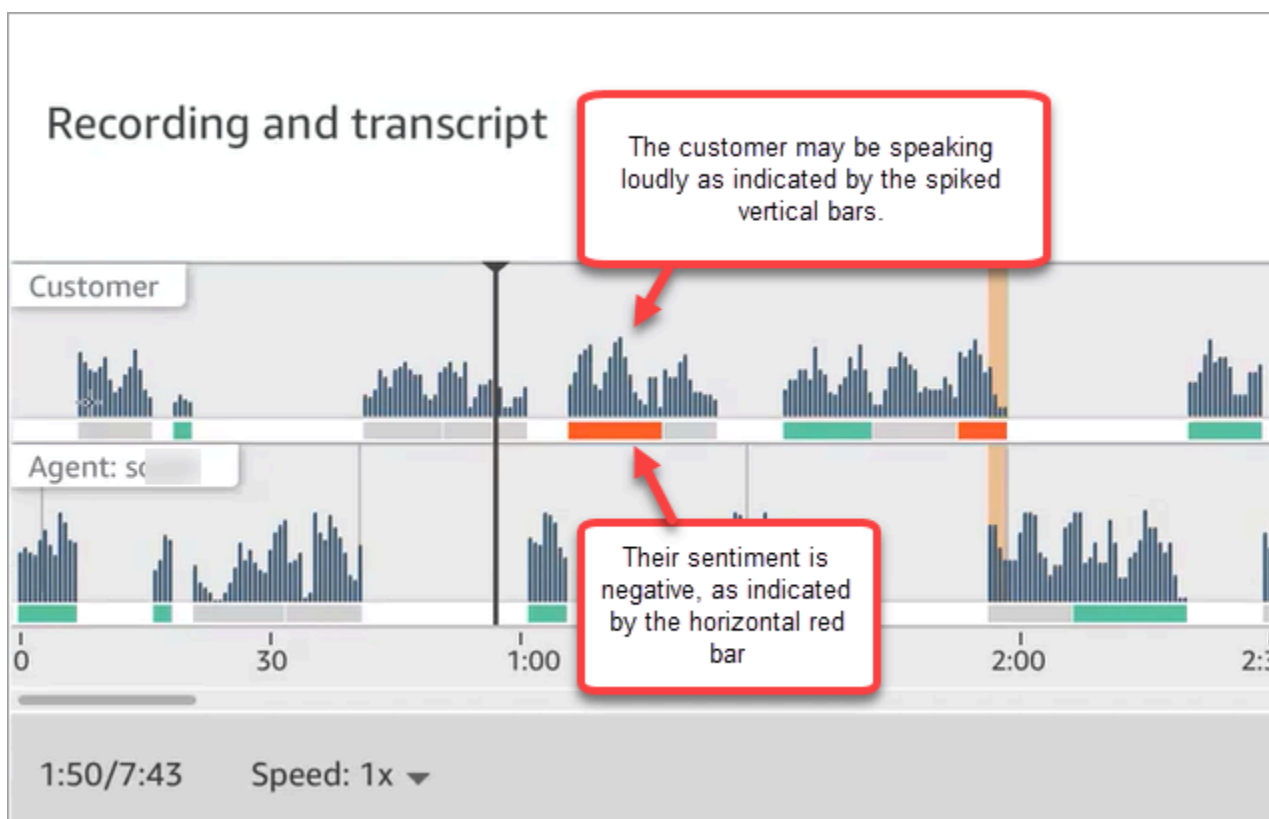
Untersuchen der Lautstärkewerte während Anrufen

Ein Lautstärkewert misst, wie laut Kunden oder Kundendienstmitarbeiter während eines Anrufs sprechen. Contact Lens zeigt eine Analyse der Konversation an, anhand derer Sie feststellen können, an welcher Stelle Kunden oder Kundendienstmitarbeiter möglicherweise laut sprechen und eine negative Stimmung haben.

So verwenden Sie Lautstärkewerte

Wir empfehlen, Lautstärkewerte zusammen mit Stimmungen zu verwenden. Suchen Sie nach Bereichen in der Konversation, in denen der Lautstärkewert hoch und die Stimmung niedrig ist. Lesen Sie dann diesen Abschnitt des Transkripts oder hören Sie sich diesen Abschnitt des Anrufs an.

Das Folgende ist beispielsweise eine Abbildung einer Aufzeichnungs- und Transkriptanalyse. Vertikale Balken mit Spitzen zeigen an, wo der/die Kund:in laut spricht. Die horizontalen roten Balken zeigen an, dass die Stimmung negativ ist.



Verwenden des Redigierens sensibler Daten

Damit Sie die Privatsphäre Ihrer Kunden besser schützen können, ermöglicht Ihnen Contact Lens, sensible Daten in Gesprächstranskripten und Audiodateien automatisch zu redigieren. Sensible

Daten wie Name, Adresse und Kreditkarteninformationen werden mithilfe von NLU (Natural Language Understanding, natürliches Sprachverständnis) redigiert.

Wählen Sie zur Aktivierung des Redigierens die entsprechende Option im Block Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen aus. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren der Redaktion sensibler Daten](#).

Das Redigieren sensibler Daten erfolgt, nachdem ein Anruf getrennt wurde.

Important

Die Redaktionsfunktion dient dazu, sensible Daten zu identifizieren und zu entfernen. Aufgrund des prädiktiven Charakters von Machine Learning kann es jedoch passieren, dass nicht alle sensiblen Daten in einem von Contact Lens generierten Transkript identifiziert und redigiert werden. Wir empfehlen deshalb, die Redaktion in allen Ausgaben zu prüfen, um sicherzustellen, dass sie den Anforderungen entsprechen.

Die Funktion zur Redaktion erfüllt nicht die Anforderungen an die Anonymisierung gemäß Gesetzen zum Schutz medizinischer Daten wie dem U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act von 1996 (HIPAA). Wir empfehlen daher, sie auch nach der Redaktion weiterhin als geschützte Gesundheitsinformationen zu behandeln.

Eine Liste der Sprachen, für die die Contact-Lens-Redaktionsfunktion unterstützt wird, finden Sie unter [Von Amazon Connect unterstützte Sprachen](#).

Redigierte Dateien

Redigierte Sprachdateien werden in Ihrem Amazon-S3-Bucket für Sprachkonversationen gespeichert, zum Beispiel: connect-*instanceARN*/Analyse.

Redigierte Chat-Dateien werden in Ihrem Amazon-S3-Bucket für Chat-Konversationen gespeichert, zum Beispiel: connect-*instanceARN*/Chat.

Sie können auf alle Dateien (redigiert, nicht redigiert, Rohdateien usw.) über die AWS -Konsole zugreifen, indem Sie die Amazon-S3-Konsole verwenden.

Im Folgenden finden Sie eine Liste der Funktionen, auf die Sie über die Amazon Connect Admin-Website (z. B. auf der Seite mit den Kontaktdaten) zugreifen können, vorausgesetzt, Sie verfügen über die entsprechenden [Sicherheitsprofilberechtigungen](#):

- Zugriff auf redigierte Sprach- und Chat-Dateien
- Herunterladen von redigierten Sprachaufzeichnungen

Note

Derzeit können Sie keine redigierten Chat-Dateien und Sprachtranskripte herunterladen.

Wenn das Redigieren aktiviert ist, generiert Contact Lens die folgenden Dateien:

- Eine redigierte Datei: Diese Datei wird standardmäßig generiert, wenn das Redigieren aktiviert ist. Sie stellt das Ausgabeschema dar und die sensiblen Daten darin sind redigiert. Eine Beispieldatei finden Sie unter [Beispiel für eine redigierte Datei für einen Anruf](#).
- Eine analysierte Originaldatei (Rohdatei): Diese Datei wird nur generiert, wenn Sie Redigierte und Originaltranskripte mit redigiertem Audio abrufen im Block [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#) auswählen. Eine Beispieldatei finden Sie unter [Beispiel für eine analysierte Originaldatei für einen Anruf](#).

Important

Bei Sprachkontakten ist die analysierte Originaldatei der einzige Ort, an dem die vollständige Konversation gespeichert wird. Wenn Sie diese löschen, gibt es keine weiteren Quellen für die sensiblen Daten, die redigiert wurden.

- Eine redigierte Audiodatei (WAV) für Sprachkontakte Sensible Daten in Audiodateien werden beim Redigieren durch Stille ersetzt. Diese Zeiten der Stille werden weder auf der Amazon Connect Admin-Website noch an anderer Stelle als Gesprächszeit gekennzeichnet.

Legen Sie anhand Ihrer Richtlinien zur Dateiaufbewahrung fest, wie lange diese Dateien aufbewahrt werden sollen.

Verwenden der API für Anruf- und Chatanalysen in Echtzeit

Contact Lens enthält zwei APIs, die Konversationsanalysen unterstützen. Verwenden Sie diese APIs, um Lösungen zu entwickeln, die Ihr Kontaktcenter effizienter machen.

- [ListRealtimeContactAnalysisSegmente](#): Wird für Sprachkontakte verwendet.

- [ListRealtimeContactAnalysisSegmentsV2: Wird](#) für Chat-Kontakte verwendet.

Bei diesen APIs zur Konversationsanalyse in Echtzeit handelt es sich um Abfrage-APIs mit einer Standardarchitektur für Anfragen und Antworten, bei der Sie keine Integration mit anderen Services vornehmen müssen. Es gelten jedoch [Ratenlimits](#). Bei Bedarf können Sie diese Limits durch Verwendung der [Echtzeitstreaming-API](#) umgehen. Diese setzt die Integration mit Amazon Kinesis Data Streams voraus.

Im Folgenden finden Sie zwei Anwendungsfälle für die API zur Anruf- und Chat-Analyse in Echtzeit.

Bessere Kontaktübertragungen

Wenn ein Kontakt von Kundendienstmitarbeitern an andere Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet wird, können Sie dabei auch ein Transkript der Konversation an neue Kundendienstmitarbeiter übertragen. Der neue Kundendienstmitarbeiter weiß dann, warum sich der Kunde an Ihr Kontaktcenter wendet, und der Kunde muss die Informationen, die er bereits angegeben hat, nicht wiederholen. Verwenden Sie die [ListRealtimeContactAnalysisSegments-API](#) für Sprachkontakte und die [ListRealtimeContactAnalysisSegmentsV2-API](#) für Chats, um das gesamte Protokoll der Konversation bis zu einem bestimmten Punkt abzurufen und es mit dem neuen Agenten zu teilen.

Heben Sie wichtige Teile der Konversation als Bezeichnungen, Probleme, Aktionspunkte und Ergebnisse hervor

Mit den wichtigsten Highlights können sich Kundendienstmitarbeiter nach Beendigung des Kontakts schnell Notizen machen und Supervisoren können schnell Ansprechpartner für das Qualitäts- und Leistungsmanagement der Kundendienstmitarbeiter identifizieren. Dies macht Kundendienstmitarbeiter und Supervisoren produktiver bei ihrer Arbeit.

Verwenden von Streaming zur Kontaktanalyse in Echtzeit

Mit Segmentstreams zur Kontaktanalyse in Echtzeit können Sie nahezu in Echtzeit auf Kontaktlinsenanalysen für Sprach- und Chat-Kontakte zugreifen. Beim Echtzeitstreaming werden die Skalierungsbeschränkungen der bestehenden [API für Anrufanalysen in Echtzeit](#) umgangen. Für Sprachkontakte bietet es auch Zugriff auf ein Datensegment namens `utterance`, mit dem Sie auf Teiltranskripte zugreifen können. Auf diese Weise können Sie Anforderungen für extrem niedrige Latenzen erfüllen, um Kundendienstmitarbeiter bei Live-Anrufen zu unterstützen.

In diesem Abschnitt wird die Integration in Amazon Kinesis Data Streams für Echtzeitstreaming erläutert.

Durch Echtzeitstreaming können Sie die folgenden Ereignistypen empfangen:

- STARTED-Ereignisse, die zu Beginn einer Echtzeit-Kontaktanalyseitzung veröffentlicht werden
- SEGMENTS-Ereignisse, die während der Echtzeit-Kontaktanalyseitzung veröffentlicht werden. Diese Ereignisse enthalten eine Liste von Segmenten mit analysierten Informationen.
- COMPLETED- oder FAILED-Ereignisse, die am Ende einer Echtzeit-Kontaktanalyseitzung veröffentlicht wurden

Inhalt

- [Aktivieren von Segmentstreams zur Kontaktanalyse in Echtzeit](#)
- [Datenmodell für die Kontaktanalyse in Echtzeit, Segmentstreams für Sprachkontakte](#)
- [Datenmodell für die Kontaktanalyse in Echtzeit, Segmentstreams für Chat-Kontakte](#)
- [Stimme: Beispiel für einen Segmentstream zur Kontaktanalyse in Echtzeit](#)
- [Chat: Beispiel für einen Segmentstream zur Kontaktanalyse in Echtzeit](#)

Aktivieren von Segmentstreams zur Kontaktanalyse in Echtzeit

Segmentstreams zur Kontaktanalyse in Echtzeit sind nicht standardmäßig aktiviert. In diesem Artikel wird erläutert, wie Sie sie aktivieren.

Schritt 1: Erstellen eines Kinesis-Streams

Erstellen Sie den Datenstrom im selben Konto und in derselben Region, in der sich Ihre Amazon-Connect-Instance befindet. Eine Anleitung finden Sie unter [Schritt 1: Erstellen eines Datenstroms](#) im Entwicklerleitfaden für Amazon Kinesis Data Streams.

Tip

Wir empfehlen, für jeden Datentyp einen separaten Stream zu erstellen. Es ist zwar möglich, denselben Stream für Segmentstreams zur Kontaktanalyse in Echtzeit, Kundendienstmitarbeiterereignisse und Kontaktdatensätze zu verwenden, es ist jedoch viel einfacher, Daten im Stream zu verwalten und aus dem Stream abzurufen, wenn Sie jeweils einen separaten Stream verwenden. Weitere Informationen finden Sie im [Entwicklerleitfaden für Amazon Kinesis Data Streams](#).

Schritt 2: Einrichten serverseitiger Verschlüsselung für den Kinesis-Stream (optional, aber empfohlen)

Hierfür stehen Ihnen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung.

- Option 1: Verwenden Sie den Kinesis-Schlüssel (Von AWS verwalteter Schlüssel , `aws/kinesis`). Dies funktioniert ohne zusätzliche Einrichtungsschritte Ihrerseits.
- Option 2: Verwenden Sie denselben kundenverwalteten Schlüssel für Anrufaufzeichnungen, Chat-Transkripte oder exportierte Berichte in Ihrer Amazon-Connect-Instance.

Aktivieren Sie die Verschlüsselung und verwenden Sie einen kundenverwalteten Schlüssel für Anrufaufzeichnungen, Chat-Transkripte oder exportierte Berichte in Ihrer Amazon-Connect-Instance. Wählen Sie anschließend denselben KMS-Schlüssel für Ihren Kinesis-Datenstrom aus. Dieser Schlüssel verfügt bereits über die erforderliche Berechtigung (Erteilung), um verwendet zu werden.

- Option 3: Verwenden Sie einen anderen kundenverwalteten Schlüssel.

Verwenden Sie einen vorhandenen kundenverwalteten Schlüssel oder erstellen Sie einen neuen und fügen Sie die erforderlichen Berechtigungen hinzu, damit die Amazon-Connect-Rolle den Schlüssel verwenden kann. Im folgenden Beispiel sehen sie, wie Sie Berechtigungen mithilfe von AWS KMS -Erteilungen hinzufügen:

```
aws kms create-grant \  
  --key-id your key ID \  
  --grantee-principal arn:aws:iam::your AWS account ID:role/aws-service-role/  
connect.amazonaws.com/AWSServiceRoleForAmazonConnect_11111111111111111111 \  
  --operations GenerateDataKey \  
  --retiring-principal arn:aws:iam::your AWS account ID:role/adminRole
```

`grantee-principal` ist der ARN der serviceverknüpften Rolle, die Ihrer Amazon-Connect-Instance zugeordnet ist. Wenn Sie den ARN der serviceverknüpften Rolle finden möchten, gehen Sie in der Amazon-Connect-Konsole zu Übersicht, Verteilungseinstellungen, Serviceverknüpfte Rolle.

Schritt 3: Zuordnen des Kinesis-Streams

Verwenden Sie die Amazon Connect [AssociateInstanceStorageConfig](#) Connect-API, um die folgenden Ressourcentypen zuzuordnen:

- Verwenden Sie für Sprachkontakte `REAL_TIME_CONTACT_ANALYSIS_VOICE_SEGMENTS`

- Verwenden Sie für Chat-Kontakte `REAL_TIME_CONTACT_ANALYSIS_CHAT_SEGMENTS`

Note

`REAL_TIME_CONTACT_ANALYSIS_SEGMENTS` ist veraltet, wird aber weiterhin unterstützt und gilt nur für Sprachkontakte. Wird `REAL_TIME_CONTACT_ANALYSIS_VOICE_SEGMENTS` für zukünftige Sprachkontakte verwendet.

Wenn Sie zuvor einen Stream mit verknüpft

haben `REAL_TIME_CONTACT_ANALYSIS_SEGMENTS`, ist keine Aktion erforderlich, um den Stream zu aktualisieren `REAL_TIME_CONTACT_ANALYSIS_VOICE_SEGMENTS`.

Geben Sie den Kinesis-Stream an, in dem Echtzeit-Kontaktanalyse-Segmente veröffentlicht werden. Sie benötigen die Instance-ID und den Kinesis-Stream-ARN. Der folgende Code zeigt ein Beispiel dafür:

```
// Build request
const request: Connect.Types.AssociateInstanceStorageConfigRequest = {
  InstanceId: 'your Amazon Connect instance ID',
  ResourceType: 'REAL_TIME_CONTACT_ANALYSIS_VOICE_SEGMENTS or
REAL_TIME_CONTACT_ANALYSIS_CHAT_SEGMENTS',
  StorageConfig: {
    StorageType: 'KINESIS_STREAM',
    KinesisStreamConfig: {
      StreamArn: 'the ARN of your Kinesis stream',
    },
  },
};
```

AWS CLI

Das folgende Beispiel bezieht sich auf Chat-Kontakte.

```
aws connect associate-instance-storage-config --instance-id your Amazon Connect instance ID --resource-type REAL_TIME_CONTACT_ANALYSIS_CHAT_SEGMENTS --storage-config StorageType=KINESIS_STREAM,KinesisStreamConfig={StreamArn=the ARN of your Kinesis stream}
```

AWS SDK

Das folgende Beispiel bezieht sich auf Sprachkontakte.

```
import { Connect } from 'aws-sdk';

async function associate (): Promise <void> {
  const clientConfig: Connect.ClientConfiguration = {
    region: 'the Region of your Amazon Connect instance',
  };

  const connect = new Connect(clientConfig);

  // Build request
  const request: Connect.Types.AssociateInstanceStorageConfigRequest = {
    InstanceId: 'your Amazon Connect instance ID',
    ResourceType: 'REAL_TIME_CONTACT_ANALYSIS_VOICE_SEGMENTS',
    StorageConfig: {
      StorageType: 'KINESIS_STREAM',
      KinesisStreamConfig: {
        StreamArn: 'the ARN of your Kinesis stream',
      },
    },
  };
};

try {
  // Execute request
  const response: Connect.Types.AssociateInstanceStorageConfigResponse = await
connect.associateInstanceStorageConfig(request).promise();

  // Process response
  console.log('raw response: ${JSON.stringify(response, null, 2)}');
} catch (err) {
  console.error('Error calling associateInstanceStorageConfig. err.code:
${err.code}, ' +
  'err.message: ${err.message}, err.statusCode: ${err.statusCode}, err.retryable:
${err.retryable}');
}
}

associate().then(r => console.log('Done'));
```

Schritt 4: Aktivieren von Contact Lens für Ihre Amazon-Connect-Instance

Anweisungen finden Sie unter [Aktivieren von Amazon Connect Contact Lens](#).

Schritt 5 (optional): Ansehen eines Beispiels für einen Segmentstream

Wir empfehlen Ihnen, sich einen Beispiel-Segmentstream für [Sprach](#) - oder [Chatnachrichten](#) anzusehen, um sich mit dessen Aussehen vertraut zu machen.

Datenmodell für die Kontaktanalyse in Echtzeit, Segmentstreams für Sprachkontakte

Segmentstreams zur Kontaktanalyse in Echtzeit werden in JSON generiert. Ereignis-JSON-Blobs werden für jeden Kontakt, für den die Kontaktanalyse in Echtzeit aktiviert ist, im zugehörigen Stream veröffentlicht. Die folgenden Ereignistypen können für eine Kontaktanalyssitzung in Echtzeit für einen Sprachkontakt veröffentlicht werden:

- **STARTED-Ereignisse** – Jede Echtzeit-Kontaktanalyssitzung veröffentlicht zu Beginn der Sitzung ein STARTED-Ereignis.
- **SEGMENTS-Ereignis** – Jede Echtzeit-Kontaktanalyssitzung kann null oder mehr SEGMENTS-Ereignisse während der Sitzung veröffentlichen. Diese Ereignisse enthalten eine Liste von Segmenten mit analysierten Informationen. Bei Sprachkontakten kann die Liste der Segmente "Utterance,,," Transcript „oder" Categories "Segmente enthalten.
- **COMPLETED- oder FAILED-Ereignis** – Jede Echtzeit-Kontaktanalyssitzung veröffentlicht am Ende der Sitzung ein COMPLETED- oder FAILED-Ereignis.

Allgemeine Eigenschaften, die in allen Ereignissen für Sprachkontakte enthalten sind

Jedes Ereignis beinhaltet die folgenden Eigenschaften:

Version

Die Version des Ereignisschemas

Typ: Zeichenfolge

Kanal

Der Typ des Kanals für diesen Kontakt

Typ: Zeichenfolge

Zulässige Werte: VOICE, CHAT, TASK

Weitere Informationen zu Kanälen finden Sie unter [Konzepte: Kanäle und Parallelität](#).

AccountId

Die Kennung des Kontos, in dem dieser Kontakt stattfindet

Typ: Zeichenfolge

ContactId

Die Kennung des Kontakts, der analysiert wird

Typ: Zeichenfolge

InstanceId

Die Kennung der Instance, in dem dieser Kontakt stattfindet

Typ: Zeichenfolge

LanguageCode

Der diesem Kontakt zugeordnete Sprachcode

Typ: Zeichenfolge

Gültige Werte: Der Sprachcode für eine der [unterstützten Sprachen für Contact-Lens-Anrufanalysen in Echtzeit](#)

EventType

Der Typ des veröffentlichten Ereignisses

Typ: Zeichenfolge

Zulässige Werte: STARTED, SEGMENTS, COMPLETED, FAILED

STARTED-Ereignis

STARTED-Ereignisse beinhalten nur die gemeinsamen Eigenschaften:

- Version
- Kanal
- AccountId
- ContactId

- LanguageCode
- EventType: GESTARTET

SEGMENTS-Ereignis

SEGMENTS-Ereignisse beinhalten die folgenden Eigenschaften:

- Version
- Kanal
- AccountId
- ContactId
- LanguageCode
- EventType: SEGMENTE
- Segments: Zusätzlich zu den allgemeinen Eigenschaften enthalten SEGMENTS-Ereignisse eine Liste von Segmenten mit analysierten Informationen.

Typ: Array von [Segment](#)-Objekten

Segment

Ein analysiertes Segment für eine Echtzeit-Analysesitzung

Jedes Segment ist ein Objekt mit den folgenden optionalen Eigenschaften. Je nach Segmenttyp ist nur eine dieser Eigenschaften vorhanden:

- Utterance
- Transcript
- Kategorien

Utterance

Die analysierte Äußerung

Erforderlich: Nein

- Id

Die Kennung der Äußerung

Typ: Zeichenfolge

- TranscriptId

Die Kennung des mit dieser Äußerung verknüpften Transkripts

Typ: Zeichenfolge

- ParticipantId

Die Kennung des/der Teilnehmer:in

Typ: Zeichenfolge

- ParticipantRole

Die Rolle des/der Teilnehmer:in. Handelt es sich beispielsweise um Kunden, Kundendienstmitarbeiter oder Systeme?

Typ: Zeichenfolge

- PartialContent

Der Inhalt der Äußerung

Typ: Zeichenfolge

- BeginOffsetMillis

Der Versatz zu Beginn im Kontakt für dieses Transkript

Typ: Ganzzahl

- EndOffsetMillis

Der Versatz zum Ende im Kontakt für dieses Transkript

Typ: Ganzzahl

Transcript

Das analysierte Transkript

Typ: [Transcript](#)-Objekt

Erforderlich: Nein

Kategorien

Die Kategorieregeln, für die eine Übereinstimmung gefunden wurde

Typ: [Categories](#)-Objekt

Erforderlich: Nein

COMPLETED-Ereignis

COMPLETED-Ereignisse beinhalten nur die folgenden allgemeinen Eigenschaften:

- Version
- Kanal
- AccountId
- ContactId
- LanguageCode
- EventType: GESTARTET

FAILED-Ereignis

FAILED-Ereignisse beinhalten nur die folgenden allgemeinen Eigenschaften:

- Version
- Kanal
- AccountId
- ContactId
- LanguageCode
- EventType: FEHLGESCHLAGEN

Datenmodell für die Kontaktanalyse in Echtzeit, Segmentstreams für Chat-Kontakte

Segmentstreams zur Kontaktanalyse in Echtzeit für Chat-Kontakte werden in JSON generiert. Ereignis-JSON-Blobs werden für jeden Kontakt, für den die Kontaktanalyse in Echtzeit aktiviert ist, im zugehörigen Stream veröffentlicht. Die folgenden Ereignistypen können für eine Kontaktanalytisesitzung in Echtzeit für einen Chat-Kontakt veröffentlicht werden:

- STARTED-Ereignisse – Jede Echtzeit-Kontaktanalytisesitzung veröffentlicht zu Beginn der Sitzung ein STARTED-Ereignis.

- SEGMENTS-Ereignis – Jede Echtzeit-Kontaktanalysesitzung kann null oder mehr SEGMENTS-Ereignisse während der Sitzung veröffentlichen. Diese Ereignisse enthalten eine Liste von Segmenten mit analysierten Informationen. Bei Chat-Kontakten kann die Liste der Segmente die Segmente "AttachmentsTranscript," "Categories," "Events," oder "Issues," enthalten.
- COMPLETED- oder FAILED-Ereignis – Jede Echtzeit-Kontaktanalysesitzung veröffentlicht am Ende der Sitzung ein COMPLETED- oder FAILED-Ereignis.

Allgemeine Eigenschaften, die in allen Ereignissen für Chat-Kontakte enthalten sind

Jedes Ereignis beinhaltet die folgenden Eigenschaften:

Version

Die Version des Ereignisschemas Für Chat-Kontakte ist dies 2.0.0.

Typ: Zeichenfolge

Kanal

Der Typ des Kanals für diesen Kontakt

Typ: Zeichenfolge

Zulässige Werte: VOICE, CHAT, TASK

Weitere Informationen zu Kanälen finden Sie unter [Konzepte: Kanäle und Parallelität](#).

AccountId

Die Kennung des Kontos, in dem dieser Kontakt stattfindet

Typ: Zeichenfolge

InstanceId

Die Kennung der Instance, in dem dieser Kontakt stattfindet

Typ: Zeichenfolge

ContactId

Die Kennung des Kontakts, der analysiert wird

Typ: Zeichenfolge

StreamingEventGeben Sie ein

Der Typ des veröffentlichten Ereignisses

Typ: Zeichenfolge

Zulässige Werte: STARTED, SEGMENTS, COMPLETED, FAILED

StreamingSettings

Die Kontaktlinseneinstellungen für diesen Kontakt

Typ: [StreamingSettings](#) Objekt

StreamingSettings Objekt

LanguageCode

Der diesem Kontakt zugeordnete Sprachcode

Typ: Zeichenfolge

Gültige Werte: Der Sprachcode für eine der [unterstützten Sprachen für Contact-Lens-Anrufanalysen in Echtzeit](#)

Output

Der für diesen Kontakt aktivierte Ausgabetyt Kontaktlinsen.

Typ: Zeichenfolge

Zulässige Werte: Raw, Redacted, RedactedAndRaw

RedactionTypes

Die Art der Schwärzung, die für diesen Kontakt aktiviert ist.

Typ: Zeichenfolge-Array

Zulässige Werte: PII

RedactionTypesMetadaten

Die Schwärzungsmetadaten für jeden Schwärzungstyp.

Typ: Von einer RedactionType Zeichenfolge zum Objekt [RedactionMetadata](#)

Zulässige Werte: PII

RedactionMetadata Objekt

Enthält Informationen zu den Einstellungen für die Schwärzung.

RedactionMaskModus

Die Einstellung zum Ersetzen der Datenschwärzung

Typ: Zeichenfolge

Zulässige Werte: PII, EntityType

STARTED-Ereignis

STARTED-Ereignisse beinhalten nur die gemeinsamen Eigenschaften:

- Version
- Kanal
- AccountId
- ContactId
- StreamingEventTyp: GESTARTET
- StreamingSettings

SEGMENTS-Ereignis

SEGMENTS-Ereignisse beinhalten die folgenden Eigenschaften:

- Version
- Kanal
- AccountId
- OutputType
 - Der Kontaktlinsen-Ausgangstyp des aktuellen Segments
 - Typ: Zeichenfolge
 - Zulässige Werte: Raw, Redacted
- ContactId

- StreamingEventType: SEGMENTE
- StreamingSettings
- Segmente
 - Eine Liste von Segmenten mit analysierten Informationen.
 - Typ: Array von [Segment](#)-Objekten

Segment

Ein analysiertes Segment für eine Echtzeit-Analysesitzung

Jedes Segment ist ein Objekt mit den folgenden optionalen Eigenschaften. Je nach Segmenttyp ist nur eine dieser Eigenschaften vorhanden:

- [Anlagen](#)
- [Kategorien](#)
- [Veranstaltung](#)
- [Problembereiche](#)
- [Transkript](#)

Anlagen

Die analysierten Anhänge.

Erforderlich: Nein

Typ: [RealTimeContactAnalysisSegmentAttachments](#) Objekt

Kategorien

Die Kategorieregeln, für die eine Übereinstimmung gefunden wurde

Typ: [RealTimeContactAnalysisSegmentCategories](#) Objekt

Erforderlich: Nein

Ereignis

Segmenttyp, der ein Kontakt ereignis beschreibt.

Typ: [RealTimeContactAnalysisSegmentEvent](#) Objekt

Erforderlich: Nein

Problembereiche

Segmenttyp, der eine Liste der erkannten Probleme enthält.

Typ: [RealTimeContactAnalysisSegmentIssues](#) Objekt

Erforderlich: Nein

Transcript

Das analysierte Transkriptsegment.

Typ: [RealTimeContactAnalysisSegmentTranscript](#) Objekt

Erforderlich: Nein

COMPLETED-Ereignis

COMPLETED-Ereignisse beinhalten nur die folgenden allgemeinen Eigenschaften:

- Version
- Kanal
- AccountId
- InstanceId
- ContactId
- StreamingEventType: ABGESCHLOSSEN
- StreamingSettings

FAILED-Ereignis

FAILED-Ereignisse beinhalten nur die folgenden allgemeinen Eigenschaften:

- Version
- Kanal
- AccountId
- InstanceId
- ContactId
- StreamingEventType: FEHLGESCHLAGEN
- StreamingSettings

Stimme: Beispiel für einen Segmentstream zur Kontaktanalyse in Echtzeit

Dieses Thema enthält Beispielsegmentstreams für die Ereignisse STARTED, SEGMENTS, COMPLETED und FAILED, die während eines Sprachkontakts auftreten können.

Beispiel für STARTED-Ereignis

- EventType: GESTARTET
- Wird zu Beginn der Echtzeit-Kontaktanalyisesitzung veröffentlicht

```
{
  "Version": "1.0.0",
  "Channel": "VOICE",
  "AccountId": "123456789012", // your AWS account ID
  "InstanceId": "a1b2c3d4-5678-90ab-cdef-EXAMPLE11111", // your Amazon Connect
instance ID
  "ContactId": "a1b2c3d4-5678-90ab-cdef-EXAMPLE22222", // the ID of the contact
  "LanguageCode": "en-US", // the language code of the contact
  "EventType": "STARTED"
}
```

Beispiel für SEGMENTS-Ereignis

- EventType: SEGMENTE
- Wird während einer Echtzeit-Kontaktanalyisesitzung veröffentlicht. Dieses Ereignis enthält eine Liste von Segmenten mit analysierten Informationen. Die Liste der Segmente kann die Segmente Utterance, Transcript oder Categories enthalten.

```
{
  "Version": "1.0.0",
  "Channel": "VOICE",
  "AccountId": "123456789012", // your AWS account ID
  "InstanceId": "a1b2c3d4-5678-90ab-cdef-EXAMPLE11111", // your Amazon Connect
instance ID
  "ContactId": "a1b2c3d4-5678-90ab-cdef-EXAMPLE22222", // the ID of the contact
  "LanguageCode": "en-US", // the language code of the contact
  "EventType": "SEGMENTS",
  "Segments": [
    {
      "Utterance": {
```

```

        "Id": "7b48ca3d-73d3-443a-bf34-a9e8fcc01747",
        "TranscriptId": "121d1581-905f-4169-9804-b841bb4df04a",
        "ParticipantId": "AGENT",
        "ParticipantRole": "AGENT",
        "PartialContent": "Hello, thank you for calling Example Corp. My name
is Adam.",
        "BeginOffsetMillis": 19010,
        "EndOffsetMillis": 22980
    }
},
{
    "Utterance": {
        "Id": "75acb743-2154-486b-aaeb-c960ae290e88",
        "TranscriptId": "121d1581-905f-4169-9804-b841bb4df04a",
        "ParticipantId": "AGENT",
        "ParticipantRole": "AGENT",
        "PartialContent": "How can I help you?",
        "BeginOffsetMillis": 23000,
        "EndOffsetMillis": 24598
    }
},
{
    "Transcript": {
        "Id": "121d1581-905f-4169-9804-b841bb4df04a",
        "ParticipantId": "AGENT",
        "ParticipantRole": "AGENT",
        "Content": "Hello, thank you for calling Example Corp. My name is Adam.
How can I help you?",
        "BeginOffsetMillis": 19010,
        "EndOffsetMillis": 24598,
        "Sentiment": "NEUTRAL"
    }
},
{
    "Transcript": {
        "Id": "4295e927-43aa-4447-bbfc-8fccc2027530",
        "ParticipantId": "CUSTOMER",
        "ParticipantRole": "CUSTOMER",
        "Content": "I'm having trouble submitting the application, number
AX876293 on the portal. I tried but couldn't connect to my POC on the portal. So, I'm
calling on this toll free number",
        "BeginOffsetMillis": 19010,
        "EndOffsetMillis": 22690,
        "Sentiment": "NEGATIVE",

```

```

    "IssuesDetected": [
      {
        "CharacterOffsets": {
          "BeginOffsetChar": 0,
          "EndOffsetChar": 81
        }
      }
    ],
    {
      "Categories": {
        "MatchedCategories": [
          "CreditCardRelated",
          "CardBrokenIssue"
        ],
        "MatchedDetails": {
          "CreditCardRelated": {
            "PointsOfInterest": [
              {
                "BeginOffsetMillis": 19010,
                "EndOffsetMillis": 22690
              }
            ]
          },
          "CardBrokenIssue": {
            "PointsOfInterest": [
              {
                "BeginOffsetMillis": 25000,
                "EndOffsetMillis": 29690
              }
            ]
          }
        }
      }
    }
  ]
}

```

Beispiel für COMPLETED-Ereignis

- EventType: ABGESCHLOSSEN

- Wird am Ende der Echtzeit-Kontaktanalysesitzung veröffentlicht, wenn die Analyse erfolgreich abgeschlossen wurde

```
{
  "Version": "1.0.0",
  "Channel": "VOICE",
  "AccountId": "123456789012", // your AWS account ID
  "InstanceId": "a1b2c3d4-5678-90ab-cdef-EXAMPLE11111", // your Amazon Connect
instance ID
  "ContactId": "a1b2c3d4-5678-90ab-cdef-EXAMPLE22222", // the ID of the contact
  "LanguageCode": "en-US", // the language code of the contact
  "EventType": "COMPLETED"
}
```

Beispiel für FAILED-Ereignis

- EventType: FEHLGESCHLAGEN
- Wird am Ende der Echtzeit-Kontaktanalysesitzung veröffentlicht, wenn die Analyse fehlgeschlagen ist

```
{
  "Version": "1.0.0",
  "Channel": "VOICE",
  "AccountId": "123456789012", // your AWS account ID
  "InstanceId": "a1b2c3d4-5678-90ab-cdef-EXAMPLE11111", // your Amazon Connect
instance ID
  "ContactId": "a1b2c3d4-5678-90ab-cdef-EXAMPLE22222", // the ID of the contact
  "LanguageCode": "en-US", // the language code of the contact
  "EventType": "FAILED"
}
```

Chat: Beispiel für einen Segmentstream zur Kontaktanalyse in Echtzeit

Dieses Thema enthält Beispielsegmentstreams für die Ereignisse STARTED, SEGMENTS, COMPLETED und FAILED, die während eines Chat-Kontakts auftreten.

Beispiel für STARTED-Ereignis

- EventType: GESTARTET

- Wird zu Beginn der Echtzeit-Kontaktanalysesitzung veröffentlicht

```
{
  "Version": "2.0.0",
  "Channel": "CHAT",
  "AccountId": "123456789012", // your AWS account ID
  "InstanceId": "a1b2c3d4-5678-90ab-cdef-EXAMPLE11111", // your Amazon Connect
instance ID
  "ContactId": "a1b2c3d4-5678-90ab-cdef-EXAMPLE22222", // the ID of the contact
  "StreamingEventType": "STARTED",
  "StreamingSettings": {
    "LanguageCode": "en-US", // the language code of the contact
    "Output": "RedactedAndRaw",
    "RedactionTypes": [
      "PII"
    ],
    "RedactionTypesMetadata": {
      "PII": {
        "RedactionMaskMode": "PII"
      }
    }
  }
}
```

Beispiel für SEGMENTS-Ereignis

- EventType: [SEGMENTE](#)
- Veröffentlicht während einer Kontaktanalysesitzung in Echtzeit. Dieses Ereignis enthält eine Liste von [RealtimeContactAnalysisSegment](#) Objekten mit analysierten Informationen. Die Liste der Segmente kann "Transcript", "Categories", "Issue", "Event" oder "Attachment" Segmente enthalten.

```
{
  "Version": "2.0.0",
  "Channel": "CHAT",
  "AccountId": "123456789012", // your AWS account ID
  "InstanceId": "a1b2c3d4-5678-90ab-cdef-EXAMPLE11111", // your Amazon Connect
instance ID
  "ContactId": "a1b2c3d4-5678-90ab-cdef-EXAMPLE22222", // the ID of the contact
  "OutputType": "Redacted",
```

```

"StreamingEventType": "SEGMENTS",
"StreamingSettings": {
  "LanguageCode": "en-US", // the language code of the contact
  "Output": "RedactedAndRaw",
  "RedactionTypes": [
    "PII"
  ],
  "RedactionTypesMetadata": {
    "PII": {
      "RedactionMaskMode": "PII"
    }
  }
},
"Segments": [{
  "Transcript": {
    "Id": "07a2d668-5c9e-4f69-b2fe-986261b0743a",
    "ParticipantId": "a309ac1e-ca87-44ca-bb5d-197eca8ed77a",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Content": "Hello, thank you for contacting Amazon. My name is Ray.",
    "ContentType": "text/markdown",
    "Time": {
      "AbsoluteTime": "2024-03-14T19:39:26.715Z"
    },
    "Sentiment": "NEUTRAL"
  }
}, {
  "Categories": {
    "MatchedDetails": {
      "Hi": {
        "PointsOfInterest": [{
          "TranscriptItems": [{
            "Id": "5205b050-8aa9-4645-a381-a308801649ab",
            "CharacterOffsets": {
              "BeginOffsetChar": 0,
              "EndOffsetChar": 40
            }
          }
        ]
      }
    ]
  }
}
}, {
  "Issues": {

```

```
    "IssuesDetected": [{
      "TranscriptItems": [{
        "Content": "I have an issue with my bank account",
        "Id": "0e5574a7-2aeb-4eab-8bb5-3a7f66a2284a",
        "CharacterOffsets": {
          "BeginOffsetChar": 7,
          "EndOffsetChar": 43
        }
      }
    ]
  }
}, {
  "Attachments": {
    "Id": "06ddc1eb-2302-4a8e-a73f-37687fe41aa9",
    "ParticipantId": "7810b1de-cca8-4153-b522-2498416255af",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "DisplayName": "Customer",
    "Attachments": [{
      "AttachmentName": "Lily.jpg",
      "ContentType": "image/jpeg",
      "AttachmentId": "343e34da-391a-4541-8b7e-3909d931fcfa",
      "Status": "APPROVED"
    }],
    "Time": {
      "AbsoluteTime": "2024-03-14T19:39:26.715Z"
    }
  }
}, {
  "Event": {
    "Id": "fbe61c5f-d0d8-4345-912a-4e81f5734d3b",
    "ParticipantId": "7810b1de-cca8-4153-b522-2498416255af",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "DisplayName": "Customer",
    "EventType": "application/vnd.amazonaws.connect.event.participant.left",
    "Time": {
      "AbsoluteTime": "2024-03-14T19:40:00.614Z"
    }
  }
}
}]
}
```

Beispiel für COMPLETED-Ereignis

- EventType: ABGESCHLOSSEN
- Wird am Ende der Echtzeit-Kontaktanalyssitzung veröffentlicht, wenn die Analyse erfolgreich abgeschlossen wurde

```
{
  "Version": "2.0.0",
  "Channel": "CHAT",
  "AccountId": "123456789012", // your AWS account ID
  "InstanceId": "a1b2c3d4-5678-90ab-cdef-EXAMPLE11111", // your Amazon Connect
instance ID
  "ContactId": "a1b2c3d4-5678-90ab-cdef-EXAMPLE22222", // the ID of the contact
  "StreamingEventType": "COMPLETED",
  "StreamingEventSettings": {
    "LanguageCode": "en-US", // the language code of the contact
    "Output": "RedactedAndRaw",
    "RedactionTypes": ["PII"],
    "RedactionTypesMetadata": {
      "PII": {
        "RedactionMaskMode": "PII"
      }
    }
  }
}
```

Beispiel für FAILED-Ereignis

- EventType: FEHLGESCHLAGEN
- Wird am Ende der Echtzeit-Kontaktanalyssitzung veröffentlicht, wenn die Analyse fehlgeschlagen ist

```
{
  "Version": "2.0.0",
  "Channel": "CHAT",
  "AccountId": "123456789012", // your AWS account ID
  "InstanceId": "a1b2c3d4-5678-90ab-cdef-EXAMPLE11111", // your Amazon Connect
instance ID
  "ContactId": "a1b2c3d4-5678-90ab-cdef-EXAMPLE22222", // the ID of the contact
  "StreamingEventType": "FAILED",
```

```
"StreamingEventSettings": {
  "LanguageCode": "en-US",
  "Output": "RedactedAndRaw",
  "RedactionTypes": ["PII"],
  "RedactionTypesMetadata": {
    "PII": {
      "RedactionMaskMode": "PII"
    }
  }
}
```

Speicherorte von Ausgabedateien für Dateien, die mit Contact Lens analysiert wurden

Im Folgenden finden Sie Beispiele dafür, wie der Pfad für Contact-Lens-Ausgabedateien aussieht, wenn sie im Amazon-S3-Bucket für Ihre Instance gespeichert werden.

- Ursprüngliche analysierte Transkriptdatei (JSON)
 - /connect-instance- bucket/Analysis/
Voice/2020/02/04/*kontakt_ID*_analysis_2020-02-04T21:14:16Z.json
 - /connect-instance- bucket/Analysis/
Chat/2020/02/04/*kontakt_ID*_analysis_2020-02-04T21:14:16Z.json
- Redigierte analysierte Transkriptdatei (JSON)
 - /connect-instance- bucket/Analysis/Voice/
Redacted/2020/02/04/*kontakt_ID*_analysis_redacted_2020-02-04T21:14:16Z.json
 - /connect-instance- bucket/Analysis/Chat/
Redacted/2020/02/04/*kontakt_ID*_analysis_redacted_2020-02-04T21:14:16Z.json
- Redigierte Audiodatei
 - /connect-instance- bucket/Analysis/Voice/
Redacted/2020/02/04/*kontakt_ID*_call_recording_redacted_2020-02-04T21:14:16Z.wav

Important

Wenn Sie eine Aufzeichnung löschen möchten, müssen Sie die Dateien sowohl für die redigierten als auch für die nicht redigierten Aufzeichnungen löschen.

Beispiel für Contact-Lens-Ausgabedateien für einen Anruf

Die folgenden Abschnitte enthalten Beispiele für die Ausgabe, die entsteht, wenn Contact Lens Probleme erkennt, Kategorien zuordnet, Lautheit anzeigt und sensible Daten schwärzt.

Erweitern Sie die einzelnen Abschnitte, um mehr zu erfahren.

Beispiel für eine analysierte Originaldatei für einen Anruf

Das folgende Beispiel zeigt das Schema für einen Anruf, den Contact Lens analysiert hat. Das Beispiel zeigt die Lautstärke, die Problemerkennung, die Anruftreiber und die Informationen, die geschwärzt werden.

Beachten Sie im Hinblick auf die analysierte Datei Folgendes:

- Es gibt keinen Hinweis darauf, welche sensiblen Daten geschwärzt wurden. Alle Daten werden als PII (persönlich identifizierbare Informationen) bezeichnet.
- Jeder Sprecherabschnitt enthält nur dann einen `Redaction`-Abschnitt, wenn er persönlich identifizierbare Informationen enthält.
- Wenn ein `Redaction`-Abschnitt vorhanden ist, enthält er den Versatz in Millisekunden. In einer WAV-Datei wird der redigierte Teil mit Stille ersetzt. Bei Bedarf können Sie diesen Versatz verwenden, um die Stille durch etwas anderes zu ersetzen, z. B. durch einen Signalton.
- Wenn in einem Sprecherabschnitt nacheinander zwei oder mehr Redaktionen von persönlich identifizierbaren Informationen vorhanden sind, gilt der erste Versatz für die ersten persönlich identifizierbaren Informationen, der zweite Versatz für die zweiten persönlich identifizierbaren Informationen usw.

```
{
  "Version": "1.1.0",
  "AccountId": "your AWS account ID",
  "Channel": "VOICE",
  "ContentMetadata": {
    "Output": "Raw"
  },
  "JobStatus": "COMPLETED",
  "LanguageCode": "en-US",
  "Participants": [
    {
      "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
      "ParticipantRole": "CUSTOMER"
    }
  ]
}
```

```
    },
    {
      "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
      "ParticipantRole": "AGENT"
    }
  ],
  "Categories": {
    "MatchedCategories": ["Cancellation"],
    "MatchedDetails": {
      "Cancellation": {
        "PointsOfInterest": [
          {
            "BeginOffsetMillis": 7370,
            "EndOffsetMillis": 11190
          }
        ]
      }
    }
  },
  "ConversationCharacteristics": {
    "ContactSummary": {
      "PostContactSummary": {
        "Content": "The customer and agent's conversation did not have any clear issues, outcomes or next steps. Agent verified customer information and finished the call."
      }
    }
  },
  "TotalConversationDurationMillis": 32110,
  "Sentiment": {
    "OverallSentiment": {
      "AGENT": 0,
      "CUSTOMER": 3.1
    },
    "SentimentByPeriod": {
      "QUARTER": {
        "AGENT": [
          {
            "BeginOffsetMillis": 0,
            "EndOffsetMillis": 7427,
            "Score": 0
          },
          {
            "BeginOffsetMillis": 7427,
```



```
        "EndOffsetMillis": 14855,
        "Score": -5
    },
    {
        "BeginOffsetMillis": 14855,
        "EndOffsetMillis": 22282,
        "Score": 0
    },
    {
        "BeginOffsetMillis": 22282,
        "EndOffsetMillis": 29710,
        "Score": 5
    }
],
"CUSTOMER": [
    {
        "BeginOffsetMillis": 0,
        "EndOffsetMillis": 8027,
        "Score": -2.5
    },
    {
        "BeginOffsetMillis": 8027,
        "EndOffsetMillis": 16055,
        "Score": 5
    },
    {
        "BeginOffsetMillis": 16055,
        "EndOffsetMillis": 24082,
        "Score": 5
    },
    {
        "BeginOffsetMillis": 24082,
        "EndOffsetMillis": 32110,
        "Score": 5
    }
]
}
},
"Interruptions": {
    "InterruptionsByInterrupter": {
        "CUSTOMER": [
            {
                "BeginOffsetMillis": 10710,
```

```
        "DurationMillis": 3790,
        "EndOffsetMillis": 14500
    }
],
"AGENT": [
    {
        "BeginOffsetMillis": 10710,
        "DurationMillis": 3790,
        "EndOffsetMillis": 14500
    }
]
},
"TotalCount": 2,
"TotalTimeMillis": 7580
},
"NonTalkTime": {
    "TotalTimeMillis": 0,
    "Instances": []
},
"TalkSpeed": {
    "DetailsByParticipant": {
        "AGENT": {
            "AverageWordsPerMinute": 239
        },
        "CUSTOMER": {
            "AverageWordsPerMinute": 163
        }
    }
},
"TalkTime": {
    "TotalTimeMillis": 28698,
    "DetailsByParticipant": {
        "AGENT": {
            "TotalTimeMillis": 15079
        },
        "CUSTOMER": {
            "TotalTimeMillis": 13619
        }
    }
}
},
"CustomModels": [
    { // set via https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/add-
custom-vocabulary.html
```

```
    "Type": "TRANSCRIPTION_VOCABULARY",
    "Name": "ProductNames",
    "Id": "4e14b0db-f00a-451a-8847-f6dbf76ae415" // optional field
  }
],
"Transcript": [
  {
    "BeginOffsetMillis": 0,
    "Content": "Okay.",
    "EndOffsetMillis": 90,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "AGENT",
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "LoudnessScore": [
      79.27
    ]
  },
  {
    "BeginOffsetMillis": 160,
    "Content": "Just hello. My name is Peter and help.",
    "EndOffsetMillis": 4640,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "CUSTOMER",
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "LoudnessScore": [
      66.56,
      40.06,
      85.27,
      82.22,
      77.66
    ]
  },
  {
    "Redaction": {
      "RedactedTimestamps": [
        {
          "BeginOffsetMillis": 3290,
          "EndOffsetMillis": 3620
        }
      ]
    }
  }
],
  {
    "BeginOffsetMillis": 4640,
    "Content": "Hello. Peter, how can I help you?",
    "EndOffsetMillis": 6610,
```

```
"Id": "the ID of the turn",
"ParticipantId": "AGENT",
"Sentiment": "NEUTRAL",
"LoudnessScore": [
  70.23,
  73.05,
  71.8
],
"Redaction": {
  "RedactedTimestamps": [
    {
      "BeginOffsetMillis": 5100,
      "EndOffsetMillis": 5450
    }
  ]
}
},
{
  "BeginOffsetMillis": 7370,
  "Content": "I need to cancel. I want to cancel my plan subscription.",
  "EndOffsetMillis": 11190,
  "Id": "the ID of the turn",
  "ParticipantId": "CUSTOMER",
  "Sentiment": "NEGATIVE",
  "LoudnessScore": [
    77.18,
    79.59,
    85.23,
    81.08,
    73.99
  ],
  "IssuesDetected": [
    {
      "CharacterOffsets": {
        "BeginOffsetChar": 0,
        "EndOffsetChar": 55
      },
      "Text": "I need to cancel. I want to cancel my plan subscription"
    }
  ]
},
{
  "BeginOffsetMillis": 11220,
```

```
    "Content": "That sounds very bad. I can offer a 20% discount to make you
stay with us.",
    "EndOffsetMillis": 15210,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "AGENT",
    "Sentiment": "NEGATIVE",
    "LoudnessScore": [
        75.92,
        75.79,
        80.31,
        80.44,
        76.31
    ]
},
{
    "BeginOffsetMillis": 15840,
    "Content": "That sounds interesting. Thank you accept.",
    "EndOffsetMillis": 18120,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "CUSTOMER",
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "LoudnessScore": [
        73.77,
        79.17,
        77.97,
        79.29
    ]
},
{
    "BeginOffsetMillis": 18310,
    "Content": "Alright, I made all the changes to the account and now these
discounts applied.",
    "EndOffsetMillis": 21820,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "AGENT",
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "LoudnessScore": [
        83.88,
        86.75,
        86.97,
        86.11
    ],
    "OutcomesDetected": [
        {
```

```
        "CharacterOffsets": {
            "BeginOffsetChar": 9,
            "EndOffsetChar": 77
        },
        "Text": "I made all the changes to the account and now these
discounts applied"
    }
]
},
{
    "BeginOffsetMillis": 22610,
    "Content": "Awesome. Thank you so much.",
    "EndOffsetMillis": 24140,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "CUSTOMER",
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "LoudnessScore": [
        79.11,
        81.7,
        78.15
    ]
},
{
    "BeginOffsetMillis": 24120,
    "Content": "No worries. I will send you all the details later today and
call you back next week to check up on you.",
    "EndOffsetMillis": 29710,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "AGENT",
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "LoudnessScore": [
        87.07,
        83.96,
        76.38,
        88.38,
        87.69,
        76.6
    ],
    "ActionItemsDetected": [
        {
            "CharacterOffsets": {
                "BeginOffsetChar": 12,
                "EndOffsetChar": 102
            },

```

```

        "Text": "I will send you all the details later today and call you
back next week to check up on you"
    }
]
},
{
    "BeginOffsetMillis": 30580,
    "Content": "Thank you. Sir. Have a nice evening.",
    "EndOffsetMillis": 32110,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "CUSTOMER",
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "LoudnessScore": [
        81.42,
        82.29,
        73.29
    ]
}
]
}
}
}

```

Beispiel für eine redigierte Datei für einen Anruf

Dieser Abschnitt zeigt ein Beispiel für eine redigierte Datei für einen Anruf. Sie entspricht weitgehend der analysierten Originaldatei. Der einzige Unterschied besteht darin, dass sensible Daten redigiert wurden. In diesem Beispiel wurden drei Entitäten für die Redaktion ausgewählt: CREDIT_DEBIT_NUMBER, NAME, USERNAME.

In diesem Beispiel ist `RedactionMaskMode` auf `PII` festgelegt. Wenn eine Entität redigiert wird, ersetzt Contact Lens sie mit `[PII]`. Wenn es auf `ENTITY_TYPE` gesetzt wäre, würde Contact Lens die Daten durch den Namen der Entität ersetzen, zum Beispiel `[CREDIT_DEBIT_NUMBER]`.

```

{
  "Version": "1.1.0",
  "AccountId": "your AWS account ID",
  "ContentMetadata": {
    "Output": "Redacted",
    "RedactionTypes": ["PII"],
    "RedactionTypesMetadata": {
      "PII": {
        "RedactionEntitiesRequested": ["CREDIT_DEBIT_NUMBER", "NAME",
"USERNAME"],

```

```
        "RedactionMaskMode": "PII" // if you were to choose ENTITY_TYPE
instead, the redaction would say, for example, [NAME]
    }
}
},
"Channel": "VOICE",
"JobStatus": "COMPLETED",
"LanguageCode": "en-US",
"Participants": [
  {
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER"
  },
  {
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT"
  }
],
"Categories": {
  "MatchedCategories": ["Cancellation"],
  "MatchedDetails": {
    "Cancellation": {
      "PointsOfInterest": [
        {
          "BeginOffsetMillis": 7370,
          "EndOffsetMillis": 11190
        }
      ]
    }
  }
},
"ConversationCharacteristics": {
  "ContactSummary": {
    "PostContactSummary": {
      "Content": "The customer and agent's conversation did not have any
clear issues, outcomes or next steps. Agent verified customer information and finished
the call."
    }
  },
  "TotalConversationDurationMillis": 32110,
  "Sentiment": {
    "OverallSentiment": {
      "AGENT": 0,
```



```
    "CUSTOMER": 3.1
  },
  "SentimentByPeriod": {
    "QUARTER": {
      "AGENT": [
        {
          "BeginOffsetMillis": 0,
          "EndOffsetMillis": 7427,
          "Score": 0
        },
        {
          "BeginOffsetMillis": 7427,
          "EndOffsetMillis": 14855,
          "Score": -5
        },
        {
          "BeginOffsetMillis": 14855,
          "EndOffsetMillis": 22282,
          "Score": 0
        },
        {
          "BeginOffsetMillis": 22282,
          "EndOffsetMillis": 29710,
          "Score": 5
        }
      ],
      "CUSTOMER": [
        {
          "BeginOffsetMillis": 0,
          "EndOffsetMillis": 8027,
          "Score": -2.5
        },
        {
          "BeginOffsetMillis": 8027,
          "EndOffsetMillis": 16055,
          "Score": 5
        },
        {
          "BeginOffsetMillis": 16055,
          "EndOffsetMillis": 24082,
          "Score": 5
        },
        {
          "BeginOffsetMillis": 24082,
```

```
        "EndOffsetMillis": 32110,
        "Score": 5
      }
    ]
  }
},
"Interruptions": {
  "InterruptionsByInterrupter": {
    "CUSTOMER": [
      {
        "BeginOffsetMillis": 10710,
        "DurationMillis": 3790,
        "EndOffsetMillis": 14500
      }
    ],
    "AGENT": [
      {
        "BeginOffsetMillis": 10710,
        "DurationMillis": 3790,
        "EndOffsetMillis": 14500
      }
    ]
  },
  "TotalCount": 2,
  "TotalTimeMillis": 7580
},
"NonTalkTime": {
  "TotalTimeMillis": 0,
  "Instances": []
},
"TalkSpeed": {
  "DetailsByParticipant": {
    "AGENT": {
      "AverageWordsPerMinute": 239
    },
    "CUSTOMER": {
      "AverageWordsPerMinute": 163
    }
  }
},
"TalkTime": {
  "TotalTimeMillis": 28698,
  "DetailsByParticipant": {
```

```
        "AGENT": {
            "TotalTimeMillis": 15079
        },
        "CUSTOMER": {
            "TotalTimeMillis": 13619
        }
    }
},
"CustomModels": [
    { // set via https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/add-
      custom-vocabulary.html
      "Type": "TRANSCRIPTION_VOCABULARY",
      "Name": "ProductNames",
      "Id": "4e14b0db-f00a-451a-8847-f6dbf76ae415" // optional field
    }
],
"Transcript": [
    {
        "BeginOffsetMillis": 0,
        "Content": "Okay.",
        "EndOffsetMillis": 90,
        "Id": "the ID of the turn",
        "ParticipantId": "AGENT",
        "Sentiment": "NEUTRAL",
        "LoudnessScore": [
            79.27
        ]
    },
    {
        "BeginOffsetMillis": 160,
        "Content": "Just hello. My name is [PII] and help.",
        "EndOffsetMillis": 4640,
        "Id": "the ID of the turn",
        "ParticipantId": "CUSTOMER",
        "Sentiment": "NEUTRAL",
        "LoudnessScore": [
            66.56,
            40.06,
            85.27,
            82.22,
            77.66
        ]
    },
    "Redaction": {
```

```
        "RedactedTimestamps": [
          {
            "BeginOffsetMillis": 3290,
            "EndOffsetMillis": 3620
          }
        ]
      },
    {
      "BeginOffsetMillis": 4640,
      "Content": "Hello. [PII], how can I help you?",
      "EndOffsetMillis": 6610,
      "Id": "the ID of the turn",
      "ParticipantId": "AGENT",
      "Sentiment": "NEUTRAL",
      "LoudnessScore": [
        70.23,
        73.05,
        71.8
      ],
      "Redaction": {
        "RedactedTimestamps": [
          {
            "BeginOffsetMillis": 5100,
            "EndOffsetMillis": 5450
          }
        ]
      }
    },
    {
      "BeginOffsetMillis": 7370,
      "Content": "I need to cancel. I want to cancel my plan subscription.",
      "EndOffsetMillis": 11190,
      "Id": "the ID of the turn",
      "ParticipantId": "CUSTOMER",
      "Sentiment": "NEGATIVE",
      "LoudnessScore": [
        77.18,
        79.59,
        85.23,
        81.08,
        73.99
      ],
      "IssuesDetected": [
```

```
        {
            "CharacterOffsets": {
                "BeginOffsetChar": 0,
                "EndOffsetChar": 55
            },
            "Text": "I need to cancel. I want to cancel my plan subscription"
        }
    ]
},
{
    "BeginOffsetMillis": 11220,
    "Content": "That sounds very bad. I can offer a 20% discount to make you
stay with us.",
    "EndOffsetMillis": 15210,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "AGENT",
    "Sentiment": "NEGATIVE",
    "LoudnessScore": [
        75.92,
        75.79,
        80.31,
        80.44,
        76.31
    ]
},
{
    "BeginOffsetMillis": 15840,
    "Content": "That sounds interesting. Thank you accept.",
    "EndOffsetMillis": 18120,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "CUSTOMER",
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "LoudnessScore": [
        73.77,
        79.17,
        77.97,
        79.29
    ]
},
{
    "BeginOffsetMillis": 18310,
    "Content": "Alright, I made all the changes to the account and now these
discounts applied.",
    "EndOffsetMillis": 21820,
```

```

    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "AGENT",
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "LoudnessScore": [
      83.88,
      86.75,
      86.97,
      86.11
    ],
    "OutcomesDetected": [
      {
        "CharacterOffsets": {
          "BeginOffsetChar": 9,
          "EndOffsetChar": 77
        },
        "Text": "I made all the changes to the account and now these
discounts applied"
      }
    ],
  },
  {
    "BeginOffsetMillis": 22610,
    "Content": "Awesome. Thank you so much.",
    "EndOffsetMillis": 24140,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "CUSTOMER",
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "LoudnessScore": [
      79.11,
      81.7,
      78.15
    ]
  },
  {
    "BeginOffsetMillis": 24120,
    "Content": "No worries. I will send you all the details later today and
call you back next week to check up on you.",
    "EndOffsetMillis": 29710,
    "Id": "the ID of the turn",
    "ParticipantId": "AGENT",
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "LoudnessScore": [
      87.07,
      83.96,

```

```

        76.38,
        88.38,
        87.69,
        76.6
    ],
    "ActionItemsDetected": [
        {
            "CharacterOffsets": {
                "BeginOffsetChar": 12,
                "EndOffsetChar": 102
            },
            "Text": "I will send you all the details later today and call you
back next week to check up on you"
        }
    ],
    {
        "BeginOffsetMillis": 30580,
        "Content": "Thank you. Sir. Have a nice evening.",
        "EndOffsetMillis": 32110,
        "Id": "the ID of the turn",
        "ParticipantId": "CUSTOMER",
        "Sentiment": "POSITIVE",
        "LoudnessScore": [
            81.42,
            82.29,
            73.29
        ]
    }
]
}

```

Beispiel für Contact-Lens-Ausgabedateien für einen Chat

Dieser Abschnitt zeigt ein Beispielschema für eine Chat-Konversation, die Contact Lens analysiert hat. Das Beispiel zeigt die abgeleitete Stimmung, übereinstimmende Kategorien, die Kontaktzusammenfassung und die Reaktionszeit.

Die analysierte Originaldatei enthält das vollständige Chat-Transkript. Derselbe Inhalt, der im Chat-Feld Transkript auf der Seite Kontaktdaten enthalten ist, befindet sich auch im Feld Transcript in der ursprünglichen Contact-Lens-Analysedatei. Darüber hinaus kann die analysierte Datei

weitere Felder enthalten, z. B. einen Redaction-Abschnitt, der darauf hinweist, dass die redigierte Analysedatei redigierte Daten enthält.

Note

Einige `ConversationCharacteristics` enthalten `DetailsByParticipantRole`-Zuordnungen mit den Rollen der Teilnehmer als Schlüssel. Es ist jedoch nicht garantiert, dass alle Rollen auf der `Participants`-Liste (wie `CUSTOMER` oder `AGENT`) entsprechende Schlüssel in den `DetailsByParticipantRole`-Objekten haben. Das Vorhandensein eines Schlüssels für einen Teilnehmer hängt davon ab, ob Daten vorlagen, die für die `ContactLens` Analyse in Frage kamen.

Kategorien

`PointsOfInterest` unterscheiden sich bei den Kategorien für die Phase nach dem Chat und nach dem Anruf:

- Für `PointsOfInterest` in der Phase nach dem Anruf wird der Versatz in Millisekunden angegeben.
- `PointsOfInterest` in der Phase nach dem Chat haben ein Array von `CharacterOffset`. Jedes dieser Elemente verfügt über eine `TranscriptItems` und einen `id`.

Es gibt ein Array von `PointsOfInterest`. Jedes Array hat ein Array von `TranscriptItems`: jeder `PointOfInterest` ist für eine Kategorieübereinstimmung, aber jede Übereinstimmung kann sich über mehrere Transkriptelemente erstrecken.

Das Array `PointsOfInterest` kann sowohl für Anrufe als auch für Chats leer sein. Das bedeutet, dass die Kategorieübereinstimmung für den gesamten Kontakt geprüft wird. Wenn Sie beispielsweise eine Regel erstellen, die eine Übereinstimmung mit der Kategorie feststellt, wenn `Hello` im Kontakt nicht erwähnt wird, gibt es keinen Teil im Transkript, der für diese Bedingung bestimmt werden könnte.

Note

Derzeit wird die Kategorie nur für Chat-Nachrichten mit `text/plain` und `text/markdown` abgeleitet.

Wichtigste Highlights

Die wichtigsten Highlights befinden sich im `ConversationCharacteristics.ContactSummary.SummaryItemsDetected` Array. Dieses Array kann nicht mehr als ein Element enthalten, was verdeutlicht, dass nur ein Satz an Issue-, – Outcome und Action-Elementen gefunden werden kann.

Jedes Objekt im Array hat die folgenden Felder: `IssuesDetected`, `OutcomesDetected`, `ActionItemsDetected`.

Jedes der Felder hat ein Array an `TranscriptItems` mit `Id` und `CharacterOffsets`. Sie beschreiben `TranscriptItems` und bestimmte Teile, von denen festgestellt wurde, dass sie diese Kontaktzusammenfassung enthalten: Problem, Ergebnis oder Aktionselement.

Note

Derzeit werden wichtige Markierungen nur für `text/plain` Chat-Nachrichten abgeleitet.

Stimmung

Allgemeine Stimmung

Der Stimmungswert für das `DetailsByParticipantRole`-Feld für Kontaktteilnehmer ähnelt der `Contact-Lens-Sprachanalyse`-datei.

Das Feld `DetailsByInteraction` enthält einen `CUSTOMER`-Stimmungswert für Teile der Chat-Interaktion, jeweils `WithAgent` und `WithoutAgent`. Wenn es in diesen Teilen der Interaktion keine Kundennachrichten gab, fehlt das entsprechende Feld.

Note

Derzeit wird die Stimmung nur für Chat-Nachrichten mit `text/plain` und `text/markdown` abgeleitet.

Stimmungsverschiebung

Das Feld `DetailsByParticipantRole` enthält ein Objekt, das die Stimmungsverschiebung für Kontaktteilnehmer (also `AGENT`, `CUSTOMER`) beschreibt: `BeginScore` und `EndScore`.

Das Feld enthält eine CUSTOMER-Stimmungsverschiebung für Teile der Chat-Interaktion, jeweils `WithAgent` und `WithoutAgent`. Wenn es in diesen Teilen der Interaktion keine Kundennachrichten gab, fehlt das entsprechende Feld.

Die Stimmungsverschiebung liefert Informationen darüber, wie sich die Stimmung der Teilnehmer während der Chat-Interaktion verändert hat.

Reaktionszeit

`AgentGreetingTimeMillis` misst die Zeit zwischen dem Zeitpunkt, zu dem der/die AGENT dem Chat beiträgt, und dem Zeitpunkt, zu dem er/sie seine/ihre erste Nachricht an den/die Kund:in beendet hat.

`DetailsByParticipantRole` weist für alle Teilnehmer folgende Merkmale auf:

- `Average`: Wie lang ist die durchschnittliche Reaktionszeit eines/einer Teilnehmer:in?
- `Maximum`: Wie lang ist die längste Reaktionszeit eines/einer Teilnehmer:in? Wenn es mehrere Transkriptelemente mit derselben maximalen Reaktionszeit gibt: Welche sind das?

Um die – `Maximum` und `Average`-Reaktionszeit für einen/eine bestimmten/bestimmte Teilnehmer:in zu berechnen, muss dieser/diese auf die Nachricht eines/einer anderen Teilnehmer:in reagieren (AGENT muss CUSTOMER antworten oder umgekehrt).

Wenn es beispielsweise nur eine Nachricht von dem/der CUSTOMER und dann nur eine Nachricht von dem/der AGENT vor dem Ende des Chats gab, berechnet Contact Lens eine Reaktionszeit für den/die AGENT, aber nicht den/die CUSTOMER.

Note

Derzeit wird die Reaktionszeit nur für Chat-Nachrichten mit `text/plain` und `text/markdown` abgeleitet.

Redaktion

Beachten Sie im Hinblick auf die ursprüngliche Analysedatei für Chats Folgendes:

- Das Transkriptelement enthält nur dann einen `Redaction`-Abschnitt, wenn es Daten gibt, die redigiert werden müssen. Der Abschnitt enthält Zeichenversätze für die Daten, die in der redigierten Analysedatei redigiert wurden.

- Wenn zwei oder mehr Teile einer Nachricht redigiert werden, gilt der erste Versatz für den ersten redigierten Teil, der zweite Versatz gilt für den zweiten redigierten Teil usw.

DisplayNames für AGENT und CUSTOMER werden redigiert, weil sie persönlich identifizierbare Informationen enthalten. Dies gilt auch für den AttachmentName.

Für CharacterOffsets werden Redaktionsänderungen der Content-Länge in der redigierten Analysedatei berücksichtigt. CharacterOffsets beschreiben redigierte Inhalte, nicht Originalinhalte.

Beispiel für eine Original-Chat-Datei

```
{
  "AccountId": "123456789012",
  "Categories": {
    "MatchedCategories": [
      "agent-intro"
    ],
    "MatchedDetails": {
      "agent-intro": {
        "PointsOfInterest": [
          {
            "TranscriptItems": [
              {
                "CharacterOffsets": {
                  "BeginOffsetChar": 0,
                  "EndOffsetChar": 73
                },
                "Id": "e4949dd1-aaa1-4fbd-84e7-65c95b2d3d9a"
              }
            ]
          }
        ]
      }
    }
  },
  "Channel": "CHAT",
  "ChatTranscriptVersion": "2019-08-26",
  "ContentMetadata": {
    "Output": "Raw"
  },
  "ConversationCharacteristics": {
```

```
"ContactSummary": {
  "PostContactSummary": {
    "Content": "The customer and agent's conversation did not have any clear
issues, outcomes or next steps. Agent verified customer information and finished the
call."
  }
},
"SummaryItemsDetected": [
  {
    "ActionItemsDetected": [],
    "IssuesDetected": [
      {
        "TranscriptItems": [
          {
            "CharacterOffsets": {
              "BeginOffsetChar": 72,
              "EndOffsetChar": 244
            },
            "Id": "2b8ba020-53ee-4053-b5b7-35364ac1c7df"
          }
        ]
      }
    ]
  },
  {
    "OutcomesDetected": [
      {
        "TranscriptItems": [
          {
            "CharacterOffsets": {
              "BeginOffsetChar": 0,
              "EndOffsetChar": 150
            },
            "Id": "72cc8c8d-2199-422a-b363-01d6d3fdc851"
          }
        ]
      }
    ]
  }
],
"ResponseTime": {
  "AgentGreetingTimeMillis": 2511,
  "DetailsByParticipantRole": {
    "AGENT": {
      "Average": {
```

```
        "ValueMillis": 5575
      },
      "Maximum": {
        "TranscriptItems": [
          {
            "Id": "21acf0fc-7259-4a08-b4cd-688eb56587d3"
          }
        ],
        "ValueMillis": 7309
      }
    },
    "CUSTOMER": {
      "Average": {
        "ValueMillis": 5875
      },
      "Maximum": {
        "TranscriptItems": [
          {
            "Id": "c71ad383-f876-4bb3-b254-7837b6a3d395"
          }
        ],
        "ValueMillis": 11366
      }
    }
  }
},
"Sentiment": {
  "DetailsByTranscriptItemGroup": [
    {
      "ParticipantRole": "AGENT",
      "ProgressiveScore": 0,
      "Sentiment": "NEUTRAL",
      "TranscriptItems": [
        {
          "Id": "e4949dd1-aaa1-4fbd-84e7-65c95b2d3d9a"
        }
      ]
    },
    {
      "ParticipantRole": "AGENT",
      "ProgressiveScore": 0,
      "Sentiment": "NEUTRAL",
      "TranscriptItems": [
        {
```

```
        "Id": "3673d926-6e75-4620-a6f0-7ea571790a15"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "46d37141-32d8-4f2e-a664-bcd3f34a68b3"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "3c4a2a1e-6790-46a6-8ad4-4a0980b04795"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "f9cd41b6-3f68-4e83-a47d-664395f324c0"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "21acf0fc-7259-4a08-b4cd-688eb56587d3"
      }
    ]
  },
},
```

```
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "2b8ba020-53ee-4053-b5b7-35364ac1c7df"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "28d0a1ce-64d1-4625-bbef-4cfef97b6742"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 0,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "ef9b8622-32d5-4cfd-9ccc-a242502267bc"
    },
    {
      "Id": "03a9de67-f9e1-4884-a1a3-ecea78a4ce9e"
    },
    {
      "Id": "cfee5ece-a671-4a11-9ec2-89aba4b7d688"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 0,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "72cc8c8d-2199-422a-b363-01d6d3fdc851"
    }
  ]
}
```

```
]
},
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
  "Sentiment": "POSITIVE",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "61bb2591-fe87-44e4-bba0-a3619c4cef1f"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "1761f27e-0989-4b6d-a046-fc03d2c6bc9c"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 3.3333333333333335,
  "Sentiment": "POSITIVE",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "8cdf161-dc25-44e6-986f-fc0e08ee0a7d"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "ProgressiveScore": -1.6666666666666667,
  "Sentiment": "NEGATIVE",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "bcc51949-3a79-4398-be1b-a27345a8a8ad"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
```



```
"ProgressiveScore": -3.75,
"Sentiment": "NEGATIVE",
"TranscriptItems": [
  {
    "Id": "7d5c07d7-3d26-4b34-ae91-39aeaeef685c"
  },
  {
    "Id": "e0efbd17-9139-439b-8c80-ebf2b9b703b9"
  }
]
},
{
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "ProgressiveScore": -3.75,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "8fbb8dd4-9fd4-4991-83dc-5f06eeead9aa"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "ProgressiveScore": -2.5,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "3b856fd9-0eeb-4fb2-93ed-95ec4aeae3a6"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "ProgressiveScore": 0,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "ecb8c498-96d7-448b-8360-366eeddb4090"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "ProgressiveScore": 0,
```

```
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "d334058f-e3de-4cf1-a361-32e4e61f1839"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "3ec6adb5-3f11-409c-af39-40cf7ba6f078"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "c71ad383-f876-4bb3-b254-7837b6a3d395"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "4b292b64-4a33-45ff-89df-d5a175d16d70"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "2da5a3c2-9d1b-458c-ae53-759a4e63198d"
      }
    ]
  }
}
```

```
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
  "Sentiment": "POSITIVE",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "e23a2331-f3fc-4d3c-8a51-1541451186c9"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "ProgressiveScore": 3.75,
  "Sentiment": "POSITIVE",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "5a27cc39-9b73-4ebe-9275-5e6723788a1b"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "ProgressiveScore": 3.75,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "540368c7-ec19-4fc0-8c86-0a5ee62d31a0"
    }
  ]
}
],
"OverallSentiment": {
  "DetailsByInteraction": {
    "DetailsByParticipantRole": {
      "CUSTOMER": {
        "WithAgent": 0
      }
    }
  }
},
"DetailsByParticipantRole": {
  "AGENT": 1.1538461538461537,
```

```
        "CUSTOMER": 0
      }
    },
    "SentimentShift": {
      "DetailsByInteraction": {
        "DetailsByParticipantRole": {
          "CUSTOMER": {
            "WithAgent": {
              "BeginScore": -3,
              "EndScore": 3.75
            }
          }
        }
      },
      "DetailsByParticipantRole": {
        "AGENT": {
          "BeginScore": 0,
          "EndScore": 2.5
        },
        "CUSTOMER": {
          "BeginScore": -3.75,
          "EndScore": 3.75
        },
        "SYSTEM": {
          "BeginScore": 2.5,
          "EndScore": 0
        }
      }
    }
  },
  "CustomerMetadata": {
    "ContactId": "b49644f6-672f-445c-b209-f76b36482830",
    "InputS3Uri": "path to the json file in s3",
    "InstanceId": "f23fc323-3d6d-48aa-95dc-EXAMPLE012"
  },
  "JobStatus": "COMPLETED",
  "LanguageCode": "en-US",
  "Participants": [
    {
      "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
      "ParticipantRole": "CUSTOMER"
    }
  ]
}
```

```
    "ParticipantId": "2b2288b4-ff6e-4996-8d8e-260fd5a8ac02",
    "ParticipantRole": "SYSTEM"
  },
  {
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT"
  }
],
"Transcript": [
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:31:50.735Z",
    "ContentType": "application/
vnd.amazonaws.connect.event.participant.joined",
    "DisplayName": "John",
    "Id": "740c494d-9df7-4400-91c0-3e4df33922c8",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "EVENT"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:31:53.390Z",
    "Content": "Hello, thanks for contacting us. This is an example of what the
Amazon Connect virtual contact center can enable you to do.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "SYSTEM_MESSAGE",
    "Id": "78aa8229-714a-4c87-916b-ce7d8d567ab2",
    "ParticipantId": "2b2288b4-ff6e-4996-8d8e-260fd5a8ac02",
    "ParticipantRole": "SYSTEM",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:31:55.131Z",
    "Content": "The time in queue is less than 5 minutes.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "SYSTEM_MESSAGE",
    "Id": "1276382b-facb-49c5-8d34-62e3b0f50002",
    "ParticipantId": "2b2288b4-ff6e-4996-8d8e-260fd5a8ac02",
    "ParticipantRole": "SYSTEM",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:31:56.618Z",
    "Content": "You are now being placed in queue to chat with an agent.",
    "ContentType": "text/plain",
```

```
    "DisplayName": "SYSTEM_MESSAGE",
    "Id": "88c2363e-8206-4781-a353-c15e1ccacc12",
    "ParticipantId": "2b2288b4-ff6e-4996-8d8e-260fd5a8ac02",
    "ParticipantRole": "SYSTEM",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:00.951Z",
    "ContentType": "application/
vnd.amazonaws.connect.event.participant.joined",
    "DisplayName": "Jane",
    "Id": "c05cca74-d50b-4aa5-b46c-fdb5ae8c814c",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "EVENT"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:03.462Z",
    "Content": "Hello, thanks for reaching Example Corp. This is Jane. How may
I help you?",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "Jane",
    "Id": "e4949dd1-aaa1-4fbd-84e7-65c95b2d3d9a",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 46,
          "EndOffsetChar": 53
        }
      ]
    },
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:08.102Z",
    "Content": "I'd like to see if I can get a refund or an exchange, because
I ordered one of your grow-it-yourself indoor herb garden kits and nothing sprouted
after a couple weeks so I think something is wrong with the seeds and this product may
be defective.",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "John",
    "Id": "bcc51949-3a79-4398-be1b-a27345a8a8ad",
```

```
"ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
"ParticipantRole": "CUSTOMER",
"Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:14.137Z",
  "Content": "My wife is blind and sensitive to the sun so I was going to
surprise her for her birthday with all the herbs that she loves so you guys actually
really let me down.",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "John",
  "Id": "7d5c07d7-3d26-4b34-ae91-39aeaeef685c",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:18.781Z",
  "Content": "I should be taking my business elsewhere. I don't see why
I should be giving money to a company that isn't even going to sell a product that
works.",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "John",
  "Id": "e0efbd17-9139-439b-8c80-ebf2b9b703b9",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:24.123Z",
  "Content": "Ok. Can I get your first and last name please?",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "Jane",
  "Id": "3673d926-6e75-4620-a6f0-7ea571790a15",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:29.879Z",
  "Content": "Yeah. My first name is John and last name is Doe.",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "John",
  "Id": "8fbb8dd4-9fd4-4991-83dc-5f06eeead9aa",
```

```
"ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
"ParticipantRole": "CUSTOMER",
"Redaction": {
  "CharacterOffsets": [
    {
      "BeginOffsetChar": 21,
      "EndOffsetChar": 26
    },
    {
      "BeginOffsetChar": 44,
      "EndOffsetChar": 49
    }
  ]
},
"Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:34.670Z",
  "Content": "Could you please provide me with the order ID number?",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "Jane",
  "Id": "46d37141-32d8-4f2e-a664-bcd3f34a68b3",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:39.726Z",
  "Content": "Yes, just . Looking ...",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "John",
  "Id": "3b856fd9-0eeb-4fb2-93ed-95ec4aeae3a6",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:44.887Z",
  "Content": "Not a problem, take your time.",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "Jane",
  "Id": "3c4a2a1e-6790-46a6-8ad4-4a0980b04795",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
  "ParticipantRole": "AGENT",
```



```
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:52.978Z",
    "Content": "Okay, that should be #5376897. You know, if the product was
fine I wouldn't have to scrounge through emails.",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "John",
    "Id": "ecb8c498-96d7-448b-8360-366eeddb4090",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:59.441Z",
    "Content": "alright, perfect. And could you also just confirm the shipping
address for me?",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "Jane",
    "Id": "f9cd41b6-3f68-4e83-a47d-664395f324c0",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 77,
          "EndOffsetChar": 78
        }
      ]
    },
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:05.455Z",
    "Content": "123 Any Street, Any Town, and the zip code is 98109.",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "John",
    "Id": "d334058f-e3de-4cf1-a361-32e4e61f1839",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 0,
```

```
        "EndOffsetChar": 27
      },
      {
        "BeginOffsetChar": 49,
        "EndOffsetChar": 54
      }
    ]
  },
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:12.764Z",
  "Content": "Thank you very much. Just waiting on my system here. .. I'll
also need the last four digits of your debit card.",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "Jane",
  "Id": "21acf0fc-7259-4a08-b4cd-688eb56587d3",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:17.412Z",
  "Content": "Ok. Last four for my debit care are 9008",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "John",
  "Id": "3ec6adb5-3f11-409c-af39-40cf7ba6f078",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "Redaction": {
    "CharacterOffsets": [
      {
        "BeginOffsetChar": 27,
        "EndOffsetChar": 31
      }
    ]
  },
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:22.486Z",
  "Content": "It's just too bad. I thought this was going to be the best
gift idea. How can you guys be sending out defective seeds? Isn't that your whole
business?"
```

```
"ContentType": "text/markdown",
"DisplayName": "Jane",
"Id": "2b8ba020-53ee-4053-b5b7-35364ac1c7df",
"ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
"ParticipantRole": "AGENT",
>Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:38.961Z",
  "Content": "I apologize for the experience you had Mr. Doe, its very
uncommon that our customer will have this issue. We will look into this and get this
sorted out for you right away.",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "Jane",
  "Id": "28d0a1ce-64d1-4625-bbef-4cfef97b6742",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "Redaction": {
    "CharacterOffsets": [
      {
        "BeginOffsetChar": 41,
        "EndOffsetChar": 46
      }
    ]
  },
>Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:44.192Z",
  "Content": "Well, my wife's birthday already passed, so. There's not too
much you can do. But I would still like to grow the herbs for her, if possible.",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "John",
  "Id": "4b292b64-4a33-45ff-89df-d5a175d16d70",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
>Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:51.310Z",
  "Content": "Totally understandable. Let me see what we can do for you.
Please give me couple of minutes as I check the system.",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "Jane",
```

```
"Id": "ef9b8622-32d5-4cfd-9ccc-a242502267bc",
"ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
"ParticipantRole": "AGENT",
"Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:56.287Z",
  "Content": "Thank you sir one moment please.",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "Jane",
  "Id": "03a9de67-f9e1-4884-a1a3-ecea78a4ce9e",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:01.224Z",
  "Content": "Alright are you still there Mr Doe?",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "Jane",
  "Id": "cfee5ece-a671-4a11-9ec2-89aba4b7d688",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "Redaction": {
    "CharacterOffsets": [
      {
        "BeginOffsetChar": 30,
        "EndOffsetChar": 35
      }
    ]
  },
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:07.093Z",
  "Content": "Yeah.",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "John",
  "Id": "2da5a3c2-9d1b-458c-ae53-759a4e63198d",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "Type": "MESSAGE"
},
{
```

```
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:12.562Z",
    "Content": "We are not only refunding the cost of the grow-it-yourself
indoor herb kit but we will also be sending you a replacement. Would you be okay with
this?",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "Jane",
    "Id": "72cc8c8d-2199-422a-b363-01d6d3fdc851",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:17.029Z",
    "Content": "Yeah! That would be great. I just want my wife to be able to
have these herbs in her room. And I'm always happy to get my money back!",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "John",
    "Id": "e23a2331-f3fc-4d3c-8a51-1541451186c9",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:22.269Z",
    "Content": "Awesome! We really want to keep our customers happy and
satisfied, and again I want to apologize for your less than satisfactory experience
with the last product you ordered from us.",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "Jane",
    "Id": "61bb2591-fe87-44e4-bba0-a3619c4cef1f",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:26.353Z",
    "Content": "Okay! No problem. Sounds great. Thank you for all your help!",
    "ContentType": "text/markdown",
    "DisplayName": "John",
    "Id": "5a27cc39-9b73-4ebe-9275-5e6723788a1b",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
},
```

```
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:31.431Z",
  "Content": "Is there anything else I can help you out with John?",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "Jane",
  "Id": "1761f27e-0989-4b6d-a046-fc03d2c6bc9c",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "Redaction": {
    "CharacterOffsets": [
      {
        "BeginOffsetChar": 48,
        "EndOffsetChar": 53
      }
    ]
  },
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:36.704Z",
  "Content": "Nope!",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "John",
  "Id": "540368c7-ec19-4fc0-8c86-0a5ee62d31a0",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:41.448Z",
  "Content": "Ok great! Have a great day.",
  "ContentType": "text/markdown",
  "DisplayName": "Jane",
  "Id": "8cdf161-dc25-44e6-986f-fc0e08ee0a7d",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:42.799Z",
  "ContentType": "application/vnd.amazonaws.connect.event.participant.left",
  "DisplayName": "John",
  "Id": "d1ba54ba-61d4-4a48-9a9a-6cd17d70b8fb",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
```

```

    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "EVENT"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:43.192Z",
    "ContentType": "application/vnd.amazonaws.connect.event.chat.ended",
    "Id": "2d9a0e4f-faec-485f-97af-2767dde1f30a",
    "Type": "EVENT"
  }
],
"Version": "CHAT-2022-11-30"
}

```

Beispiel für eine redigierte Chat-Datei

```

{
  "AccountId": "123456789012",
  "Categories": {
    "MatchedCategories": [
      "agent-intro"
    ],
    "MatchedDetails": {
      "agent-intro": {
        "PointsOfInterest": [
          {
            "TranscriptItems": [
              {
                "CharacterOffsets": {
                  "BeginOffsetChar": 0,
                  "EndOffsetChar": 71
                },
                "Id": "e4949dd1-aaa1-4fbd-84e7-65c95b2d3d9a"
              }
            ]
          }
        ]
      }
    }
  },
  "Channel": "CHAT",
  "ChatTranscriptVersion": "2019-08-26",
  "ContentMetadata": {
    "Output": "Redacted",
  }
}

```

```
"RedactionTypes": [
  "PII"
],
"RedactionTypesMetadata": {
  "PII": {
    "RedactionMaskMode": "PII"
  }
},
"ConversationCharacteristics": {
  "ContactSummary": {
    "SummaryItemsDetected": [
      {
        "ActionItemsDetected": [],
        "IssuesDetected": [
          {
            "TranscriptItems": [
              {
                "CharacterOffsets": {
                  "BeginOffsetChar": 72,
                  "EndOffsetChar": 244
                },
                "Id": "2b8ba020-53ee-4053-b5b7-35364ac1c7df"
              }
            ]
          }
        ],
        "OutcomesDetected": [
          {
            "TranscriptItems": [
              {
                "CharacterOffsets": {
                  "BeginOffsetChar": 0,
                  "EndOffsetChar": 150
                },
                "Id": "72cc8c8d-2199-422a-b363-01d6d3fdc851"
              }
            ]
          }
        ]
      }
    ]
  },
  "PostContactSummary": {
```



```
        "Content": "The customer and agent's conversation did not  
have any clear issues, outcomes or next steps. Agent verified customer information and  
finished the call."
```

```
    }  
  }  
],  
,  
"ResponseTime": {  
  "AgentGreetingTimeMillis": 2511,  
  "DetailsByParticipantRole": {  
    "AGENT": {  
      "Average": {  
        "ValueMillis": 5575  
      },  
      "Maximum": {  
        "TranscriptItems": [  
          {  
            "Id": "21acfc0fc-7259-4a08-b4cd-688eb56587d3"  
          }  
        ],  
        "ValueMillis": 7309  
      }  
    },  
    "CUSTOMER": {  
      "Average": {  
        "ValueMillis": 5875  
      },  
      "Maximum": {  
        "TranscriptItems": [  
          {  
            "Id": "c71ad383-f876-4bb3-b254-7837b6a3d395"  
          }  
        ],  
        "ValueMillis": 11366  
      }  
    }  
  }  
},  
"Sentiment": {  
  "DetailsByTranscriptItemGroup": [  
    {  
      "ParticipantRole": "AGENT",  
      "ProgressiveScore": 0,  
    }  
  ]  
}
```

```
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "e4949dd1-aaa1-4fbd-84e7-65c95b2d3d9a"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "3673d926-6e75-4620-a6f0-7ea571790a15"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "46d37141-32d8-4f2e-a664-bcd3f34a68b3"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "3c4a2a1e-6790-46a6-8ad4-4a0980b04795"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "f9cd41b6-3f68-4e83-a47d-664395f324c0"
      }
    ]
  }
}
```

```
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
  "Sentiment": "POSITIVE",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "21acf0fc-7259-4a08-b4cd-688eb56587d3"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "2b8ba020-53ee-4053-b5b7-35364ac1c7df"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "28d0a1ce-64d1-4625-bbef-4cfef97b6742"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "ProgressiveScore": 0,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "ef9b8622-32d5-4cfd-9ccc-a242502267bc"
    },
    {
      "Id": "03a9de67-f9e1-4884-a1a3-ecea78a4ce9e"
    }
  ],
}
```

```
        {
            "Id": "cfee5ece-a671-4a11-9ec2-89aba4b7d688"
        }
    ],
},
{
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
        {
            "Id": "72cc8c8d-2199-422a-b363-01d6d3fdc851"
        }
    ]
},
{
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "TranscriptItems": [
        {
            "Id": "61bb2591-fe87-44e4-bba0-a3619c4cef1f"
        }
    ]
},
{
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
        {
            "Id": "1761f27e-0989-4b6d-a046-fc03d2c6bc9c"
        }
    ]
},
{
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "ProgressiveScore": 3.3333333333333335,
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "TranscriptItems": [
        {
            "Id": "8cdf161-dc25-44e6-986f-fc0e08ee0a7d"
        }
    ]
}
```

```
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": -1.6666666666666667,
    "Sentiment": "NEGATIVE",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "bcc51949-3a79-4398-be1b-a27345a8a8ad"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": -3.75,
    "Sentiment": "NEGATIVE",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "7d5c07d7-3d26-4b34-ae91-39aeaeef685c"
      },
      {
        "Id": "e0efbd17-9139-439b-8c80-ebf2b9b703b9"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": -3.75,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "8fbb8dd4-9fd4-4991-83dc-5f06eeead9aa"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": -2.5,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "3b856fd9-0eeb-4fb2-93ed-95ec4aeae3a6"
      }
    ]
  },
},
```

```
{
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "ProgressiveScore": 0,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "ecb8c498-96d7-448b-8360-366eeddb4090"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "ProgressiveScore": 0,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "d334058f-e3de-4cf1-a361-32e4e61f1839"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "ProgressiveScore": 0,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "3ec6adb5-3f11-409c-af39-40cf7ba6f078"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "ProgressiveScore": 0,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
  "TranscriptItems": [
    {
      "Id": "c71ad383-f876-4bb3-b254-7837b6a3d395"
    }
  ]
},
{
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "ProgressiveScore": 0,
  "Sentiment": "NEUTRAL",
```

```
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "4b292b64-4a33-45ff-89df-d5a175d16d70"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 0,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "2da5a3c2-9d1b-458c-ae53-759a4e63198d"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 1.6666666666666667,
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "e23a2331-f3fc-4d3c-8a51-1541451186c9"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 3.75,
    "Sentiment": "POSITIVE",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "5a27cc39-9b73-4ebe-9275-5e6723788a1b"
      }
    ]
  },
  {
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "ProgressiveScore": 3.75,
    "Sentiment": "NEUTRAL",
    "TranscriptItems": [
      {
        "Id": "540368c7-ec19-4fc0-8c86-0a5ee62d31a0"
      }
    ]
  }
}
```

```
    ]
  }
],
"OverallSentiment": {
  "DetailsByInteraction": {
    "DetailsByParticipantRole": {
      "CUSTOMER": {
        "WithAgent": 0
      }
    }
  },
  "DetailsByParticipantRole": {
    "AGENT": 1.1538461538461537,
    "CUSTOMER": 0
  }
},
"SentimentShift": {
  "DetailsByInteraction": {
    "DetailsByParticipantRole": {
      "CUSTOMER": {
        "WithAgent": {
          "BeginScore": -3,
          "EndScore": 3.75
        }
      }
    }
  },
  "DetailsByParticipantRole": {
    "AGENT": {
      "BeginScore": 0,
      "EndScore": 2.5
    },
    "CUSTOMER": {
      "BeginScore": -3.75,
      "EndScore": 3.75
    }
  }
},
"CustomerMetadata": {
  "ContactId": "b49644f6-672f-445c-b209-f76b36482830",
  "InputS3Uri": "path to the json file in s3",
  "InstanceId": "f23fc323-3d6d-48aa-EXAMPLE012"
```



```
  },
  "JobStatus": "COMPLETED",
  "LanguageCode": "en-US",
  "Participants": [
    {
      "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
      "ParticipantRole": "CUSTOMER"
    },
    {
      "ParticipantId": "2b2288b4-ff6e-4996-8d8e-260fd5a8ac02",
      "ParticipantRole": "SYSTEM"
    },
    {
      "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
      "ParticipantRole": "AGENT"
    }
  ],
  "Transcript": [
    {
      "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:31:50.735Z",
      "ContentType": "application/
vnd.amazonaws.connect.event.participant.joined",
      "DisplayName": "[PII]",
      "Id": "740c494d-9df7-4400-91c0-3e4df33922c8",
      "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
      "ParticipantRole": "CUSTOMER",
      "Type": "EVENT"
    },
    {
      "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:31:53.390Z",
      "Content": "Hello, thanks for contacting us. This is an example of what the
Amazon Connect virtual contact center can enable you to do.",
      "ContentType": "text/plain",
      "DisplayName": "SYSTEM_MESSAGE",
      "Id": "78aa8229-714a-4c87-916b-ce7d8d567ab2",
      "ParticipantId": "2b2288b4-ff6e-4996-8d8e-260fd5a8ac02",
      "ParticipantRole": "SYSTEM",
      "Type": "MESSAGE"
    },
    {
      "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:31:55.131Z",
      "Content": "The time in queue is less than 5 minutes.",
      "ContentType": "text/plain",
      "DisplayName": "SYSTEM_MESSAGE",
```

```
    "Id": "1276382b-facb-49c5-8d34-62e3b0f50002",
    "ParticipantId": "2b2288b4-ff6e-4996-8d8e-260fd5a8ac02",
    "ParticipantRole": "SYSTEM",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:31:56.618Z",
    "Content": "You are now being placed in queue to chat with an agent.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "SYSTEM_MESSAGE",
    "Id": "88c2363e-8206-4781-a353-c15e1ccacc12",
    "ParticipantId": "2b2288b4-ff6e-4996-8d8e-260fd5a8ac02",
    "ParticipantRole": "SYSTEM",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:00.951Z",
    "ContentType": "application/
vnd.amazonaws.connect.event.participant.joined",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "c05cca74-d50b-4aa5-b46c-fdb5ae8c814c",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "EVENT"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:03.462Z",
    "Content": "Hello, thanks for reaching Example Corp. This is [PII]. How may
I help you?",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "e4949dd1-aaa1-4fbd-84e7-65c95b2d3d9a",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 46,
          "EndOffsetChar": 51
        }
      ]
    }
  },
  {
    "Type": "MESSAGE"
  },
}
```

```
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:08.102Z",
  "Content": "I'd like to see if I can get a refund or an exchange, because
I ordered one of your grow-it-yourself indoor herb garden kits and nothing sprouted
after a couple weeks so I think something is wrong with the seeds and this product may
be defective.",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "bcc51949-3a79-4398-be1b-a27345a8a8ad",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:14.137Z",
  "Content": "My wife is blind and sensitive to the sun so I was going to
surprise her for her birthday with all the herbs that she loves so you guys actually
really let me down.",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "7d5c07d7-3d26-4b34-ae91-39aeaeef685c",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:18.781Z",
  "Content": "I should be taking my business elsewhere. I don't see why
I should be giving money to a company that isn't even going to sell a product that
works.",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "e0efbd17-9139-439b-8c80-ebf2b9b703b9",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:24.123Z",
  "Content": "Ok. Can I get your first and last name please?",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "3673d926-6e75-4620-a6f0-7ea571790a15",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
```

```
"ParticipantRole": "AGENT",
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:29.879Z",
  "Content": "Yeah. My first name is [PII] and last name [PII].",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "8fbb8dd4-9fd4-4991-83dc-5f06eeead9aa",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "Redaction": {
    "CharacterOffsets": [
      {
        "BeginOffsetChar": 21,
        "EndOffsetChar": 26
      },
      {
        "BeginOffsetChar": 44,
        "EndOffsetChar": 49
      }
    ]
  },
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:34.670Z",
  "Content": "Could you please provide me with the order ID number?",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "46d37141-32d8-4f2e-a664-bcd3f34a68b3",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:39.726Z",
  "Content": "Yes, just . Looking ...",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "3b856fd9-0eeb-4fb2-93ed-95ec4aeae3a6",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "Type": "MESSAGE"
}
```

```
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:44.887Z",
    "Content": "Not a problem, take your time.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "3c4a2a1e-6790-46a6-8ad4-4a0980b04795",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:52.978Z",
    "Content": "Okay, that should be #5376897. You know, if the product was  
fine I wouldn't have to scrounge through emails.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "ecb8c498-96d7-448b-8360-366eeddb4090",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:32:59.441Z",
    "Content": "alright, perfect. And could you also just confirm the shipping  
address for me, [PII]",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "f9cd41b6-3f68-4e83-a47d-664395f324c0",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 77,
          "EndOffsetChar": 82
        }
      ]
    },
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:05.455Z",
    "Content": "[PII], and the zip code [PII].",
```

```
"ContentType": "text/plain",
"DisplayName": "[PII]",
"Id": "d334058f-e3de-4cf1-a361-32e4e61f1839",
"ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
"ParticipantRole": "CUSTOMER",
"Redaction": {
  "CharacterOffsets": [
    {
      "BeginOffsetChar": 0,
      "EndOffsetChar": 5
    },
    {
      "BeginOffsetChar": 27,
      "EndOffsetChar": 32
    }
  ]
},
"Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:12.764Z",
  "Content": "Thank you very much. Just waiting on my system here. .. I'll
also need the last four digits of your debit card.",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "21acf0fc-7259-4a08-b4cd-688eb56587d3",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:17.412Z",
  "Content": "Ok. Last four for my debit card [PII]",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "3ec6adb5-3f11-409c-af39-40cf7ba6f078",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "Redaction": {
    "CharacterOffsets": [
      {
        "BeginOffsetChar": 27,
        "EndOffsetChar": 32
      }
    ]
  }
}
```

```
    ]
  },
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:33.852Z",
  "Content": "It's just too bad. I thought this was going to be the best
gift idea. How can you guys be sending out defective seeds? Isn't that your whole
business?",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "c71ad383-f876-4bb3-b254-7837b6a3d395",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:38.961Z",
  "Content": "I apologize for the experience you had Mr [PII], its very
uncommon that our customer will have this issue. We will look into this and get this
sorted out for you right away.",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "28d0a1ce-64d1-4625-bbef-4cfef97b6742",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "Redaction": {
    "CharacterOffsets": [
      {
        "BeginOffsetChar": 41,
        "EndOffsetChar": 46
      }
    ]
  }
},
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:44.192Z",
  "Content": "Well, my wife's birthday already passed, so. There's not too
much you can do. But I would still like to grow the herbs for her, if possible.",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "4b292b64-4a33-45ff-89df-d5a175d16d70",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
```

```
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:51.310Z",
    "Content": "Totally understandable. Let me see what we can do for you.
Please give me couple of minutes as I check the system.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "ef9b8622-32d5-4cfd-9ccc-a242502267bc",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:33:56.287Z",
    "Content": "Thank you sir one moment please.",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "03a9de67-f9e1-4884-a1a3-ecea78a4ce9e",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:01.224Z",
    "Content": "Alright are you still there Mr [PII]?",
    "ContentType": "text/plain",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "cfee5ece-a671-4a11-9ec2-89aba4b7d688",
    "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Redaction": {
      "CharacterOffsets": [
        {
          "BeginOffsetChar": 30,
          "EndOffsetChar": 35
        }
      ]
    },
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:07.093Z",
```



```
"Content": "Yeah.",
"ContentType": "text/plain",
"DisplayName": "[PII]",
"Id": "2da5a3c2-9d1b-458c-ae53-759a4e63198d",
"ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
"ParticipantRole": "CUSTOMER",
>Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:12.562Z",
  "Content": "We are not only refunding the cost of the grow-it-yourself
indoor herb kit but we will also be sending you a replacement. Would you be okay with
this?",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "72cc8c8d-2199-422a-b363-01d6d3fdc851",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
  "ParticipantRole": "AGENT",
>Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:17.029Z",
  "Content": "Yeah! That would be great. I just want my wife to be able to
have these herbs in her room. And I'm always happy to get my money back!",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "e23a2331-f3fc-4d3c-8a51-1541451186c9",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
>Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:22.269Z",
  "Content": "Awesome! We really want to keep our customers happy and
satisfied, and again I want to apologize for your less than satisfactory experience
with the last product you ordered from us.",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "61bb2591-fe87-44e4-bba0-a3619c4cef1f",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
  "ParticipantRole": "AGENT",
>Type": "MESSAGE"
},
{
```

```
"AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:26.353Z",
"Content": "Okay! No problem. Sounds great. Thank you for all your help!",
"ContentType": "text/plain",
"DisplayName": "[PII]",
"Id": "5a27cc39-9b73-4ebe-9275-5e6723788a1b",
"ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
"ParticipantRole": "CUSTOMER",
"Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:31.431Z",
  "Content": "Is there anything else I can help you out with Mr [PII]?",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "1761f27e-0989-4b6d-a046-fc03d2c6bc9c",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
  "ParticipantRole": "AGENT",
  "Redaction": {
    "CharacterOffsets": [
      {
        "BeginOffsetChar": 48,
        "EndOffsetChar": 53
      }
    ]
  },
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:36.704Z",
  "Content": "Nope!",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "540368c7-ec19-4fc0-8c86-0a5ee62d31a0",
  "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
  "ParticipantRole": "CUSTOMER",
  "Type": "MESSAGE"
},
{
  "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:41.448Z",
  "Content": "Ok great! Have a great day.",
  "ContentType": "text/plain",
  "DisplayName": "[PII]",
  "Id": "8cdf161-dc25-44e6-986f-fc0e08ee0a7d",
  "ParticipantId": "f36a545d-67b2-4fd4-89fb-896136b609a7",
```

```
    "ParticipantRole": "AGENT",
    "Type": "MESSAGE"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:42.799Z",
    "ContentType": "application/vnd.amazonaws.connect.event.participant.left",
    "DisplayName": "[PII]",
    "Id": "d1ba54ba-61d4-4a48-9a9a-6cd17d70b8fb",
    "ParticipantId": "e9b36a6d-12aa-4c21-9745-1881648ecfc8",
    "ParticipantRole": "CUSTOMER",
    "Type": "EVENT"
  },
  {
    "AbsoluteTime": "2022-10-27T03:34:43.192Z",
    "ContentType": "application/vnd.amazonaws.connect.event.chat.ended",
    "Id": "2d9a0e4f-faec-485f-97af-2767dde1f30a",
    "Type": "EVENT"
  }
],
"Version": "CHAT-2022-11-30"
}
```

Beheben von Problemen in Contact Lens

Warum sehe ich auf meiner Admin-Website keine farbcodierten Balken? Amazon Connect

Wenn Ihre Amazon Connect Admin-Website keine farbcodierten Balken enthält, die denen im vorherigen Bild ähneln, überprüfen Sie, ob die Konversation, die Sie analysieren möchten, vor dem 30. Juni 2020 stattgefunden hat.

Diese Konversationsansicht funktioniert nur, wenn Contact Lens aktiviert ist und die Konversation nach dem 30. Juni 2020 stattgefunden hat. Das liegt daran, dass die Funktion, die analysierte Konversationen in diesem Format anzeigt, am 30. Juni 2020 veröffentlicht wurde und nur auf Konversationen angewendet werden kann, die nach diesem Zeitpunkt stattgefunden haben.

Warum sehe oder höre ich keine unredigierten Inhalte?

Wenn Ihre Organisation die Funktion zum Schwärzen von Kontaktlinsen verwendet, werden standardmäßig nur geschwärzte Inhalte auf der Admin-Website angezeigt. Amazon Connect

Sie müssen entsprechend berechtigt sein, um nicht redigierte Inhalte zu sehen. Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Contact Lens](#).

Bewerten der Leistung von Kundendienstmitarbeitern

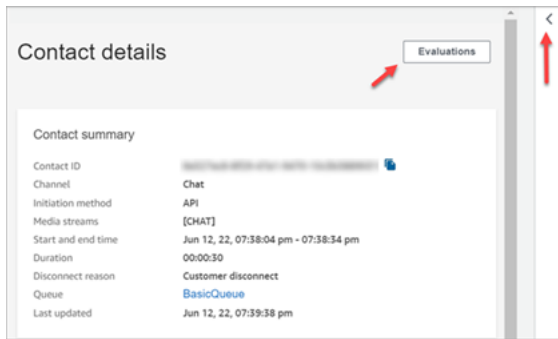
Amazon Connect hilft Ihnen dabei, zu bewerten, nachzuverfolgen und zu verbessern, wie Kundendienstmitarbeiter mit Kunden interagieren und Probleme lösen. Sie können beispielsweise nach einem Kontakt suchen, das entsprechende Bewertungsformular auswählen, die Aufzeichnung, das Transkript oder beides prüfen und dann bewerten, wie Kundendienstmitarbeiter mit Kunden interagiert haben. Sie können dieses Feedback dann nutzen, um Kundendienstmitarbeitern zu helfen, eine bessere Kundenbetreuung anzubieten.

Tip

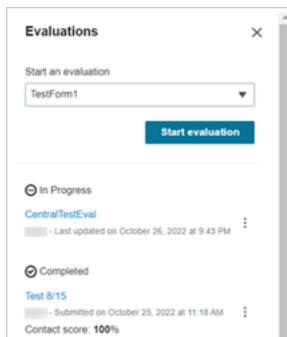
IT-Administratoren: Um die Amazon Connect Connect-Evaluierungsfunktionen zu aktivieren, gehen Sie zur Amazon Connect Konsole, wählen Sie Ihren Instance-Alias, wählen Sie Datenspeicher, Inhaltsauswertungen, Bearbeiten aus. Sie werden aufgefordert, einen S3-Bucket zu erstellen oder auszuwählen. Nachdem der Bucket erstellt wurde, können Sie Bewertungen speichern und exportieren.

So bewerten Sie die Leistung

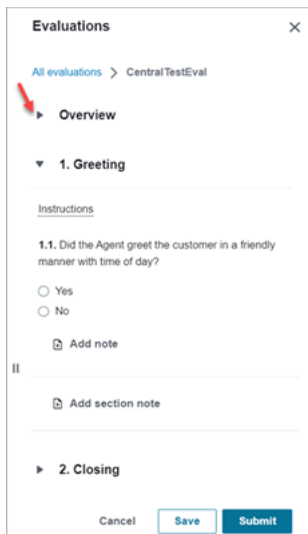
1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, das über [Berechtigungen zum Vornehmen von Bewertungen](#) verfügt.
2. Greifen Sie auf den Kontakt zu, den Sie bewerten möchten. Dazu haben Sie einige Möglichkeiten. Zum Beispiel könnte jemand die Kontakt-URL mit Ihnen geteilt oder Ihnen eine Aufgabe mit der URL zugewiesen haben. Möglicherweise haben Sie auch die Kontakt-ID, mit der Sie wie folgt nach dem Kontaktdatensatz suchen können: Wählen Sie im Navigationsbereich Analyse und Optimierung, Kontaktsuche aus und suchen Sie dann nach dem Kontakt, den Sie bewerten möchten.
3. Wählen Sie auf der Seite Kontaktdaten die Option Bewertungen oder das Symbol < aus.



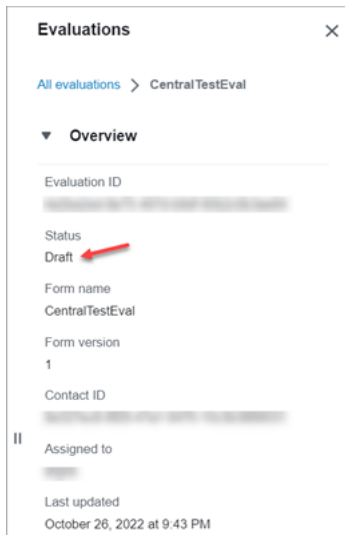
4. Im Bereich Bewertungen werden alle Bewertungen aufgeführt, die für den Kontakt in Bearbeitung sind oder abgeschlossen wurden.



5. Sie können eine Bewertung starten, indem Sie im Dropdownmenü eine Bewertung und dann Bewertung starten auswählen.
6. Verwenden Sie zur Navigation in einem besonders langen Bewertungsformular die Pfeile neben den einzelnen Abschnitten, um sie zu minimieren oder zu maximieren.



7. Wählen Sie Speichern aus, um ein in Bearbeitung befindliches Formular zu speichern. Der Status des Formulars ändert sich zu Entwurf. Sie können jederzeit zum Formular zurückkehren und fortfahren oder es löschen und von vorne beginnen.



8. Wählen Sie Senden aus, wenn Sie fertig sind. Der Status des Formulars ist Abgeschlossen.

Erstellen eines Bewertungsformulars

In Amazon Connect können Sie [viele verschiedene Bewertungsformulare](#) erstellen. Es könnte zum Beispiel sein, dass Sie für jede Geschäftseinheit und jeden Interaktionstyp ein anderes Bewertungsformular benötigen. Jedes Formular kann mehrere Abschnitte und Fragen enthalten. Sie können einzelnen Fragen und Abschnitten [Gewichtungen](#) zuweisen, um festzulegen, wie stark sich der zugehörige Wert auf die Gesamtbewertung von Kundendienstmitarbeitern auswirkt. Sie können auch die Automatisierung für jede Frage konfigurieren, sodass die Antworten auf diese Fragen automatisch anhand von Erkenntnissen und Kennzahlen aus Conversational Analytics von Contact Lens ausgefüllt werden.

In diesem Thema wird erklärt, wie Sie mithilfe der Amazon Connect Admin-Website ein Formular erstellen und die Automatisierung konfigurieren. Informationen zur programmgesteuerten Erstellung und Verwaltung von Formularen finden Sie unter [Bewertungsaktionen](#) in der Referenz zur Amazon-Connect-API.

Inhalt

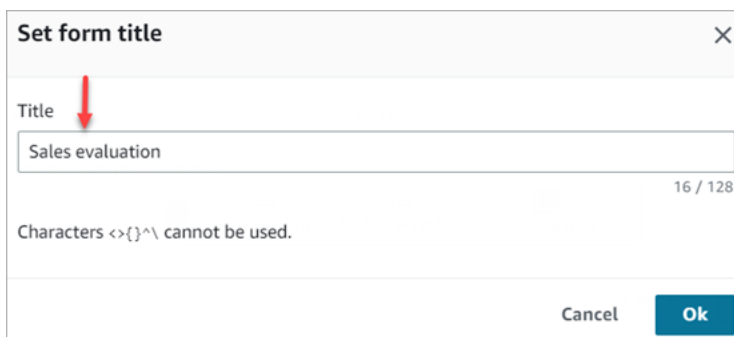
- [Schritt 1: Zuweisen eines Formulartitels](#)
- [Schritt 2: Hinzufügen von Abschnitten und Fragen](#)
- [Schritt 3: Hinzufügen von Antworten](#)
- [Schritt 4: Zuweisen von Punktzahlen und Bereichen zu Antworten](#)
- [Schritt 5: Aktivieren automatisierter Bewertungen](#)

- [Schritt 6: Vorschau des Bewertungsformulars](#)
- [Schritt 7: Zuweisen von Gewichtungen für endgültige Punktzahl](#)
- [Schritt 8: Aktivieren eines Bewertungsformulars](#)

Schritt 1: Zuweisen eines Formulartitels

In diesem Schritt weisen Sie dem Formular einen Titel zu. Den Bewertern wird dieser Titel in einem Dropdownmenü angezeigt.

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, das über [Berechtigungen zum Erstellen von Bewertungsformularen](#) verfügt.
2. Wählen Sie in Amazon Connect Analyse und Optimierung, Bewertungsformulare aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Bewertungsformulare die Option Neues Formular erstellen aus.
4. Weisen Sie dem Formular einen Titel zu, z. B. Verkaufsbewertung. Wählen Sie Ok aus.



The screenshot shows a dialog box titled "Set form title". It contains a text input field with the text "Sales evaluation" and a character count "16 / 128". A red arrow points to the input field. Below the input field is a warning message: "Characters <>{}^\\ cannot be used." At the bottom right of the dialog are two buttons: "Cancel" and "Ok".

5. Oben auf der Seite „Bewertungsformular“ befinden sich zwei Registerkarten:
 - Abschnitte und Fragen: Fügen Sie dem Formular hier Abschnitte, Fragen und Antworten hinzu.
 - Punktzahlen: Aktivieren Sie hier die Punktzahlen für das Formular. Sie können Punktzahlen auch auf Abschnitte oder Fragen anwenden.

Evaluation forms > Create a new evaluation form

Sales evaluation ✎

Draft · Scoring disabled

Sections and questions | Scoring

▼ 1. Untitled section
0 questions

Section title

Reference ID: s82e570a1 0 / 128

▶ Instructions to evaluators — optional

Add section Add sub-section Add question

- Bei der Erstellung Ihres Formulars können Sie jederzeit Speichern auswählen. Auf diese Weise können Sie die Seite verlassen und später zum Formular zurückkehren.
- Fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort, um Abschnitte und Fragen hinzuzufügen.

Schritt 2: Hinzufügen von Abschnitten und Fragen

- Fügen Sie auf der Registerkarte Abschnitte und Fragen Abschnitt 1 einen Titel hinzu, z. B. Begrüßung.

Sales evaluation ✎

Draft · Scoring disabled

Sections and questions | Scoring

▼ 1. Greeting
0 questions

Section title

Reference ID: s3bcf207c 8 / 128

▶ Instructions to evaluators — optional

Add section Add sub-section Add question

- Wählen Sie Frage hinzufügen aus, um dies zu tun.

- Geben Sie im Feld Titel der Frage die Frage ein, die auf dem Bewertungsformular erscheinen soll. Beispiel: Hat der/die Kundendienstmitarbeiter:in seinen/ihren Namen angegeben und gesagt, dass er/sie dem Kunden gerne behilflich ist?

The screenshot shows the Amazon Connect evaluation form editor. It displays a section titled "1. Greeting" with 1 question. Below this, a question titled "1.1. Did the agent state their name and say they are here to assist?" is being edited. The question title field contains the text "Did the agent state their name and say they are here to assist?" and the question type is set to "Single selection". There are red arrows pointing to the question title field, the question type dropdown, and the instructions field. The instructions field contains the text "See this wiki for guidelines: internalwiki.examplecorp.com".

- Fügen Sie im Feld Anweisungen für Evaluatoren Informationen hinzu, die den Evaluatoren oder der generativen KI bei der Beantwortung der Frage helfen sollen. Zum Beispiel für die Frage Hat der Mitarbeiter versucht, die Kundenidentität zu überprüfen? Sie können zusätzliche Anweisungen geben, z. B.: Der Kundenbetreuer muss einen Kunden immer nach seiner Mitglieds-ID und Postleitzahl fragen, bevor er die Fragen des Kunden beantwortet.
- Wählen Sie im Feld Art der Frage eine der folgenden Optionen aus, die im Formular angezeigt werden sollen:
 - Einzelauswahl: Bewerter können aus einer Liste von Optionen wählen, z. B. Ja, Nein oder Gut, Mittel, Schlecht.
 - Textfeld: Bewerter können Text frei eingeben.
 - Zahl: Bewerter können eine Zahl aus einem von Ihnen angegebenen Bereich eingeben, z. B. 1–10.
- Fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort, um Antworten hinzuzufügen.

Schritt 3: Hinzufügen von Antworten

- Fügen Sie auf der Registerkarte Antworten Antwortoptionen hinzu, die den Bewertern angezeigt werden sollen, z. B. Ja, Nein.
- Wählen Sie zum Hinzufügen weiterer Antworten Option hinzufügen aus.

Die folgende Abbildung zeigt Beispiele für Antworten auf eine Frage des Typs Einzelauswahl.

▼ 1.1. Did the agent state their name and say they are here to assist?

Question title: Did the agent state their name and say they are here to assist? Question type: Single selection

Reference ID: qfc78ac5 63 / 350

▶ Instructions to evaluators — optional

Answers | Scoring | Automation | Display options

Answers
Add answer options that you want to display to evaluators

Yes
Reference ID: o56bc61bd 3 / 128

No
Reference ID: o5e6be749 2 / 128

+ Add option

Enable "Not Applicable"
Evaluators will be able to skip this question and mark it as "Not Applicable"

⊕ Add section Add sub-section Add question

Die folgende Abbildung zeigt einen Antwortbereich für eine Frage des Typs Zahl.

▼ 1.2. How many times did the agent interrupt the customer?

Question title: How many times did the agent interrupt the customer? Question type: Number

Reference ID: q80981c1e 52 / 350

▶ Instructions to evaluators — optional

Answers | Scoring | Automation

Min value: 0 Max value: 10

Enter a range for how many interruptions the evaluator may count.

Enable "Not Applicable"
Evaluators will be able to skip this question and mark it as "Not Applicable"

⊕

3. Wenn Sie mit dem Hinzufügen von Antworten fertig sind, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort, um Punktzahlen zu aktivieren, und fügen Sie Bereiche für die Punktzahlen bei Antworten des Typs Zahl hinzu.

Schritt 4: Zuweisen von Punktzahlen und Bereichen zu Antworten

1. Gehen Sie im Formular ganz nach oben. Wählen Sie die Registerkarte Punktzahlen und anschließend Punktzahlen aktivieren aus.

Evaluation forms > Create a new evaluation form

Sales evaluation

Draft · Scoring enabled

Sections and questions | **Scoring**

Scoring

Enable scoring

Assign scores to questions and weights to questions or sections that are used to determine a final score. [Learn more](#)

Dadurch werden Punktzahlen für das gesamte Formular aktiviert. Außerdem können Sie jetzt Bereiche für Antworten auf Fragen des Typs Zahl hinzufügen.

2. Kehren Sie zur Registerkarte Abschnitte und Fragen zurück. Jetzt haben Sie die Möglichkeit, Einzelauswahl Punktzahlen zuzuweisen und Bereiche für Fragen des Typs Zahl hinzuzufügen.

Sales evaluation

Draft · Scoring enabled

Sections and questions | Scoring

The **Scoring tab at the top of the page enables scoring feature for the entire form, including the **Sections and questions** tab**

▼ 1. Greeting
Section, 1 questions

Section title
Greeting
Reference ID: s416f9e23 8 / 128

▶ Instructions to evaluators — optional

▼ 1.1. Did the agent state their name and say they are here to assist?

Question title
Did the agent state their name and say they are here to assist? Question type
Single selection
Reference ID: qfc78ac5 63 / 350

▶ Instructions to evaluators — optional

Answers | **Scoring** | Automation | Display options

Answers

Yes
No

Score
From 0 (worst) to 10 (best)

Select a score
 Score is required

Select a score
 Score is required

We recommend assigning max score (10) to one answer option. [Learn more](#)

3. Wenn Sie eine Frage vom Typ Zahl erstellen, wählen Sie auf der Registerkarte Punktzahlen die Option Bereich hinzufügen aus, um einen Wertebereich festzulegen. Geben Sie die schlechteste und die beste Punktzahl für die Antwort an.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für Bereiche und Punktzahlen für eine Frage des Typs Zahl.

▼ 1.2. How many times did the agent interrupt the customer?

Question title: How many times did the agent interrupt the customer? Question type: Number

Reference ID: q6ebe2bf7 52 / 350

► Instructions to evaluators — optional

Answers **Scoring** Automation

Answer ranges: Add ranges to assign scores for answer values that

Score: From 0 (worst) to 10 (best)

Answer Range	Score
0 (exclusive) - 1 (exclusive)	10
1 (inclusive) - 5 (exclusive)	5
5 (inclusive) - 10 (inclusive)	1

+ Add range

- Wenn Kundendienstmitarbeiter Kunden nicht unterbrochen haben, erhalten sie eine Punktzahl von 10 (beste Punktzahl).
- Wenn Kundendienstmitarbeiter Kunden zwischen 1- und 4-mal unterbrochen haben, erhalten sie eine Punktzahl von 5.
- Wenn Kundendienstmitarbeiter Kunden zwischen 5- und 10-mal unterbrochen haben, erhalten sie eine Punktzahl von 1 (schlechteste Punktzahl).

⚠ Important

Wenn Sie einer Frage den Wert Automatisches Fehlschlagen zuweisen, wird dem gesamten Bewertungsformular die Punktzahl 0 zugewiesen. Die Option Automatisches Fehlschlagen ist auf der folgenden Abbildung zu sehen.

▼ 1.1. Did agent read the compliance script?

Question title: Did agent read the compliance script? Question type: Single selection

Reference ID: q5cf68d51 37 / 350

▶ Instructions to evaluators — optional

Answers | **Scoring** | Automation | Display options

Answers Score
From 0 (worst) to 10 (best)

Yes 10

No 0 (Automatic fail)

4. Nachdem Sie allen Antworten Punktzahlen zugewiesen haben, wählen Sie Speichern aus.
5. Wenn Sie mit dem Zuweisen von Punktzahlen fertig sind, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort, um die Stellung bestimmter Fragen zu automatisieren, oder fahren Sie mit [Vorschau des Bewertungsformulars](#) fort.

Schritt 5: Aktivieren automatisierter Bewertungen

Mit Contact Lens können Sie Leistungskriterien für Agenten als Fragen in Bewertungsformularen definieren (z. B. hat sich der Agent an das Begrüßungsskript gehalten?) und verwenden Sie dann Erkenntnisse und Kennzahlen aus Konversationsanalysen, um automatisch Antworten auf diese Fragen zu geben. Automatisierung kann verwendet werden, um:

- Unterstützung von Bewertern bei Leistungsbeurteilungen: durch automatische Antworten auf Fragen auf Bewertungsformularen. Diese Antworten können vor der Einreichung von einem Gutachter überschrieben werden.
- Vollautomatische Bewertungen durchführen: Füllen Sie automatisch Antworten auf alle Fragen in einem Bewertungsformular aus und reichen Sie Bewertungen für bis zu 100% der Kundeninteraktionen ein. Diese vollautomatischen Bewertungen können von den Gutachtern bearbeitet und erneut eingereicht werden.

Für beide Szenarien müssen Sie zunächst die Automatisierung einzelner Fragen in einem Bewertungsformular einrichten. Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Einrichtung automatisierter

Bewertungen, eine für eine Frage mit einem einzelnen Abschnitt und eine weitere für eine numerische Frage:

Beispiel für die Automatisierung eine Frage des Typs „Einzelauswahl“

- Wenn Kundendienstmitarbeiter X oder Y im Skript erwähnen, soll diese Frage mit „Ja“ beantwortet werden.

Die folgende Abbildung zeigt, dass, wenn Contact Lens die Wörter oder Ausdrücke in der ScriptComplianceKategorie erkennt, die Frage automatisch mit Ja beantwortet wird.

The screenshot displays the configuration page for a question titled "1.1. Did the agent greet the customer politely?". The question type is "Single selection". The "Automation" tab is selected and highlighted with a red box. Under "Configure automation settings", a condition is set: "When Contact Lens category 'ScriptCompliance' is present". The "Automatic answer" for this condition is set to "Yes". The "Otherwise the default value is:" is set to "No".

Informationen zum Festlegen von Kriterien finden Sie unter [Automatisches Kategorisieren von Kontakten anhand geäußerter Stichworte und Wortgruppen](#).

Beispiel für die Automatisierung einer Frage des Typs „Zahl“

- Wenn die Dauer der Kundendienstmitarbeiterinteraktion weniger als 30 Sekunden betragen hat, soll die Frage mit 10 bewertet werden.

▼ 1.3. How long was the customer hold time to locate the part number?

Question title: How long was the customer hold time to locate the part number? Question type: Number

Reference ID: q3015c29f 62 / 350

▶ Instructions to evaluators — optional

Answers | **Scoring** | Automation

Answer ranges: Add ranges to assign scores for answer values that fall within a range. Score: From 0 (worst) to 10 (best)

No limit – 30 (exclusive) → 10

30 (inclusive) – 240 (exclusive) × → 4

If the customer hold time is less than 30 seconds, score this question 10.

- Wählen Sie auf der Registerkarte Automatisierung die Metrik aus, die zur automatischen Bewertung der Frage verwendet werden soll.

▼ 1.1. How long was the customer hold time to locate the part number?

Question title: How long was the customer hold time to locate the part number? Question type: Number

Reference ID: q0894173e 62 / 350

▶ Instructions to evaluators — optional

Answers | Scoring | **Automation**

Configure automation settings: You can specify automated responses using Contact Lens or contact data. [Learn more](#)

Customer hold time seconds (Min value: 0, Max value: 28800)

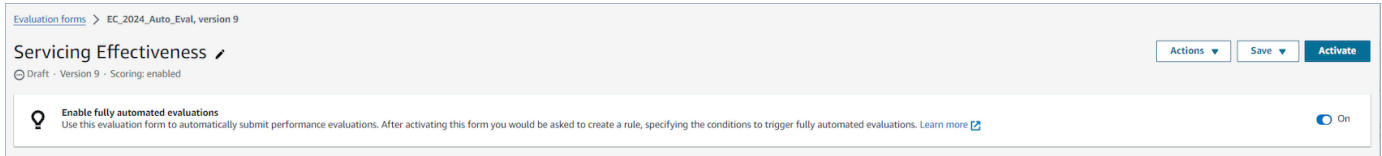
Choose the metric that is used to automatically evaluate the question.

- Sie können alle Metadaten verwenden, bei denen es sich um eine Zahl handelt. Zum Beispiel Erstreaktionszeit, Stimmungswert und sprechfreie Zeit.

Sobald ein Bewertungsformular aktiviert ist und für einige der Fragen die Automatisierung konfiguriert wurde, erhalten die Gutachter automatische Antworten auf diese Fragen, wenn sie eine Bewertung von der Amazon Connect Admin-Website aus starten.

Um vollautomatische Bewertungen durchzuführen, die automatisch ausgefüllt und eingereicht werden

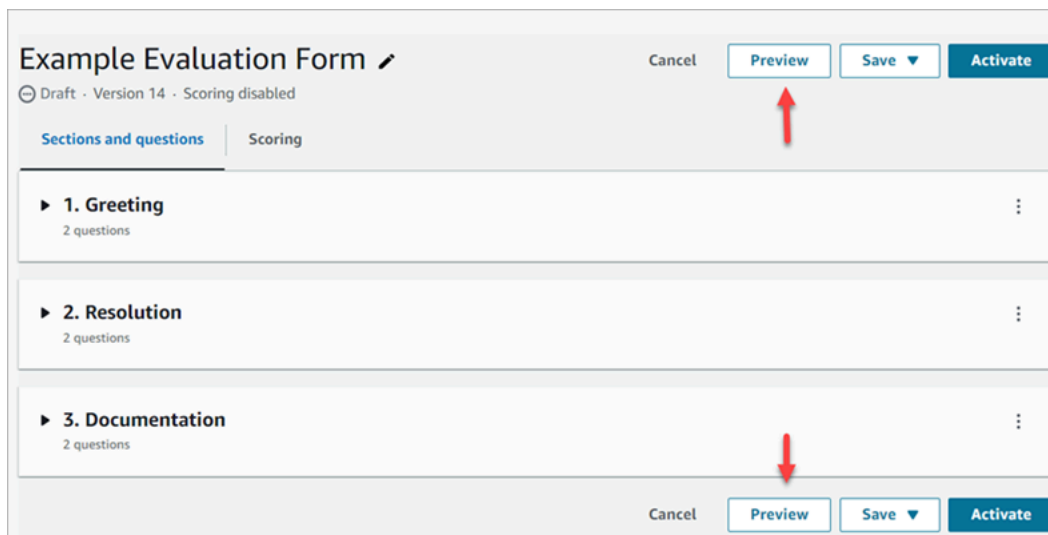
1. Richten Sie die Automatisierung für jede Frage innerhalb eines Bewertungsformulars ein, wie zuvor beschrieben.
2. Aktivieren Sie die Option Vollautomatische Bewertungen aktivieren, bevor Sie das Bewertungsformular aktivieren.



3. Erstellen Sie eine Regel, die eine automatisierte Bewertung einreicht wodurch Sie mithilfe des Bewertungsformulars angeben können, welche Kontakte automatisch bewertet werden sollen.

Schritt 6: Vorschau des Bewertungsformulars

Die Schaltfläche Vorschau ist erst aktiv, wenn Sie den Antworten auf alle Fragen Punktzahlen zugewiesen haben.



Die folgende Abbildung zeigt die Formularvorschau. Verwenden Sie die Pfeile, um Abschnitte zu minimieren und so die Vorschau des Formulars übersichtlicher zu machen. Sie können das Formular bearbeiten, während Sie sich die Vorschau ansehen, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen.

The screenshot shows the 'Instructions to evaluators' section for a question titled '3.1. Did the agent classify the call correctly?'. It includes a 'Question title' field, a 'Reference ID', and a 'Question type' dropdown. Below this, there are 'Answers' with 'Yes' and 'No' options, each with a 'Reference ID' and a count. A red box highlights the 'Question title' field with the text: 'Use the arrows to collapse and expand the sections.' Another red box highlights the 'Add option' button with the text: 'You can edit the form while viewing the preview.' To the right, the 'Evaluation preview' panel shows a navigation menu with 'Overview', '1. Greeting', '2. Resolution', and '3. Documentation'. The '3. Documentation' section is expanded, showing the question '3.1 Did the agent classify the call correctly?' with radio buttons for 'Yes' and 'No', and an 'Add note' button. Below it, '3.2 Did the agent' is also visible with similar options. A 'Close preview' button is at the bottom right of the preview panel.

Schritt 7: Zuweisen von Gewichtungen für endgültige Punktzahl

Wenn Punktzahlen für das Bewertungsformular aktiviert sind, können Sie Abschnitten oder Fragen Gewichtungen zuweisen. Durch die Gewichtung werden die Auswirkungen eines Abschnitts oder einer Frage auf die endgültige Punktzahl der Bewertung verstärkt oder abgeschwächt.

The screenshot shows the 'Example Evaluation Form' interface. At the top, there are buttons for 'Cancel', 'Preview', 'Save', and 'Activate'. Below these, the 'Draft · Version 14 · Scoring enabled' status is shown. The 'Sections and questions' tab is active, and the 'Scoring' sub-tab is highlighted with a red box. Under the 'Scoring' section, the 'Enable scoring' checkbox is checked, with a note: 'Assign scores to questions and weights to questions or sections that are used to determine a final score. [Learn more](#)'. Below this is the 'Score weights' section, which includes a 'Weight distribution mode' dropdown. Two options are listed: 'Sections and subsections' (unselected) and 'Questions' (selected, indicated by a blue dot and a red arrow pointing to it).

Gewichtungsverteilungsmodus

Mit dem Gewichtungsverteilungsmodus können Sie festlegen, ob eine Gewichtung nach Abschnitt oder Frage zugewiesen werden soll:

- Gewichtung nach Abschnitt: Damit lässt sich die Gewichtung der einzelnen Fragen im Abschnitt gleichmäßig verteilen.
- Gewichtung nach Frage: Damit können Sie die Gewichtung einzelner Fragen verringern oder erhöhen.

Wenn Sie die Gewichtung eines Abschnitts oder einer Frage ändern, werden die anderen Gewichtungen automatisch angepasst, sodass die Summe immer 100 Prozent beträgt.

Beispielsweise wurden auf der folgenden Abbildung drei der Fragen manuell auf 10 Prozent festgelegt. Die Gewichtungen, die kursiv angezeigt werden, wurden automatisch angepasst.

Example Evaluation Form Preview Delete Save Activate

Draft - Version 15 - Scoring enabled

Sections and questions | **Scoring**

Scoring

Enable scoring
Assign scores to questions and weights to questions or sections that are used to determine a final score. [Learn more](#)

Score weights

Weight distribution mode
Choose a weight distribution mode to raise the importance of a question. This will make scores of its questions matter more for the final evaluation score.

Sections and subsections
 Questions

Total weight: 100%

Section	Question	Weight
1. Greeting	1.1. Did the agent greet the customer politely? (Single selection)	10 %
	1.2. Did the agent actively listen to the caller's needs to understand the situation? (Single selection)	18 %
2. Resolution	2.1. Did the agent address all the issues raised by the caller? (Single selection)	18 %
	2.2. Did the agent communicate the resolution to the customer? (Single selection)	18 %
3. Documentation	3.1. Did the agent classify the call correctly? (Single selection)	18 %
	3.2. Did the agent record the component number? (Single selection)	18 %

Annotations:

- The weight for sections cannot be change manually when in **Questions** distribution mode
- Resets this weight to the default value.
- Italics* indicates the weight is automatically calculated.

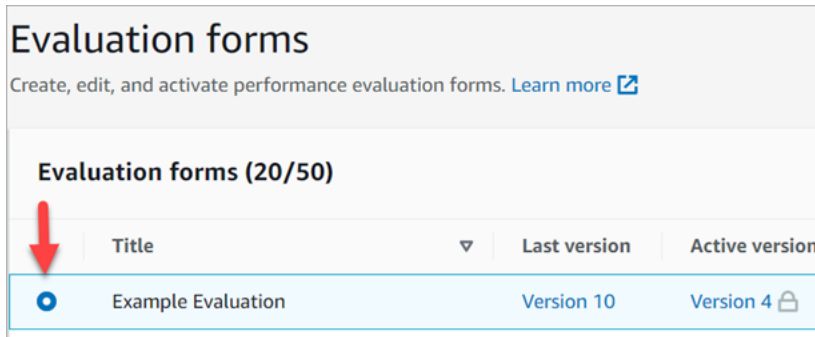
Schritt 8: Aktivieren eines Bewertungsformulars

Wählen Sie Aktivieren aus, um das Formular für Bewerter verfügbar zu machen. Bewerter können die vorherige Version des Formulars nicht mehr in der Dropdownliste auswählen.

Frühere Versionen des Formulars sind mit den abgeschlossenen Bewertungen verknüpft, die mit ihnen vorgenommen wurden. So können Sie die Version des Formulars einsehen, auf der die Bewertung basiert.

Ansehen eines Bewertungsformular-Audit-Trails

1. Wählen Sie das Bewertungsformular aus, für das Sie sich frühere Versionen ansehen möchten.



2. Verwenden Sie unten auf der Seite unter Beispielbewertung das Dropdownmenü, um sich vorherige Versionen anzusehen und herauszufinden, wer wann auf sie zugegriffen hat. Auf der folgenden Abbildung sehen Sie ein Beispiel für einen Audit Trail.



3. Optional können Sie eines der Formulare auswählen, um es zu öffnen.

Was bedeuten „Aktiv“, „Entwurf“ und „Gesperrt“?

Ein Entwurf hat einen der folgenden Status:

- **Aktiv:** Eine veröffentlichte Version des Formulars, die Bewertern zur Verfügung steht
- **Entwurf:** Eine inaktive, gesperrte Version des Formulars. Ein Entwurf wird nur entsperrt, wenn Sie daran arbeiten.
- **Gesperrt:** Ein Bewertungsformular ist gesperrt, wenn Sie es aktivieren oder veröffentlichen. Auch nachdem Sie das Formular deaktiviert haben, bleibt es gesperrt und wird zu einer Verlaufsversion

des Formulars. Sie können die Verlaufsversion jedoch aktivieren, um sie als neue Version zu speichern.

Bewerten Sie die Leistung mithilfe generativer KI (Vorschau)

Hierbei handelt es sich um die vorab veröffentlichte Dokumentation für einen Service, dessen Vorversion verfügbar ist. Änderungen sind vorbehalten.

Note

Bereitgestellt von Amazon Bedrock: AWS implementiert [automatisierte Missbrauchserkennung](#). Da Amazon Q in Connect auf Amazon Bedrock entwickelt wurde, können Benutzer die in Amazon Bedrock implementierten Kontrollen zur Durchsetzung von Sicherheit und dem verantwortungsvollen Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) in vollem Umfang nutzen.

Mit generativen KI-gestützten Empfehlungen für Antworten auf Fragen in Bewertungsformularen für Agenten können Manager Bewertungen schneller und genauer durchführen. Manager können zusätzliche Einblicke in das Verhalten der Agenten sowie den Kontext und die Begründung der empfohlenen Antworten erhalten. Diese Erkenntnisse stammen aus Referenzpunkten im Protokoll, die zur Beantwortung der Antworten verwendet wurden.

Generative KI-gestützte Leistungsbeurteilungen werden bereitgestellt, indem das Gesprächsprotokoll analysiert wird, um die Fragen des Bewertungsformulars zu beantworten. Dabei werden die Kriterien verwendet, die in den [Anweisungen für die Evaluatoren zu jeder](#) Frage angegeben sind.

Verfügbarkeit in Region und Sprache

Diese Funktion ist für Amazon Connect Connect-Instances verfügbar, die in den AWS Regionen USA Ost (Nord-Virginia) und USA West (Oregon) erstellt wurden, in [englischer Sprache](#).

Holen Sie sich generative KI-gestützte Bewertungsempfehlungen

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, das [berechtigt ist, Bewertungen durchzuführen](#), und [fragen Sie den KI-Assistenten](#).

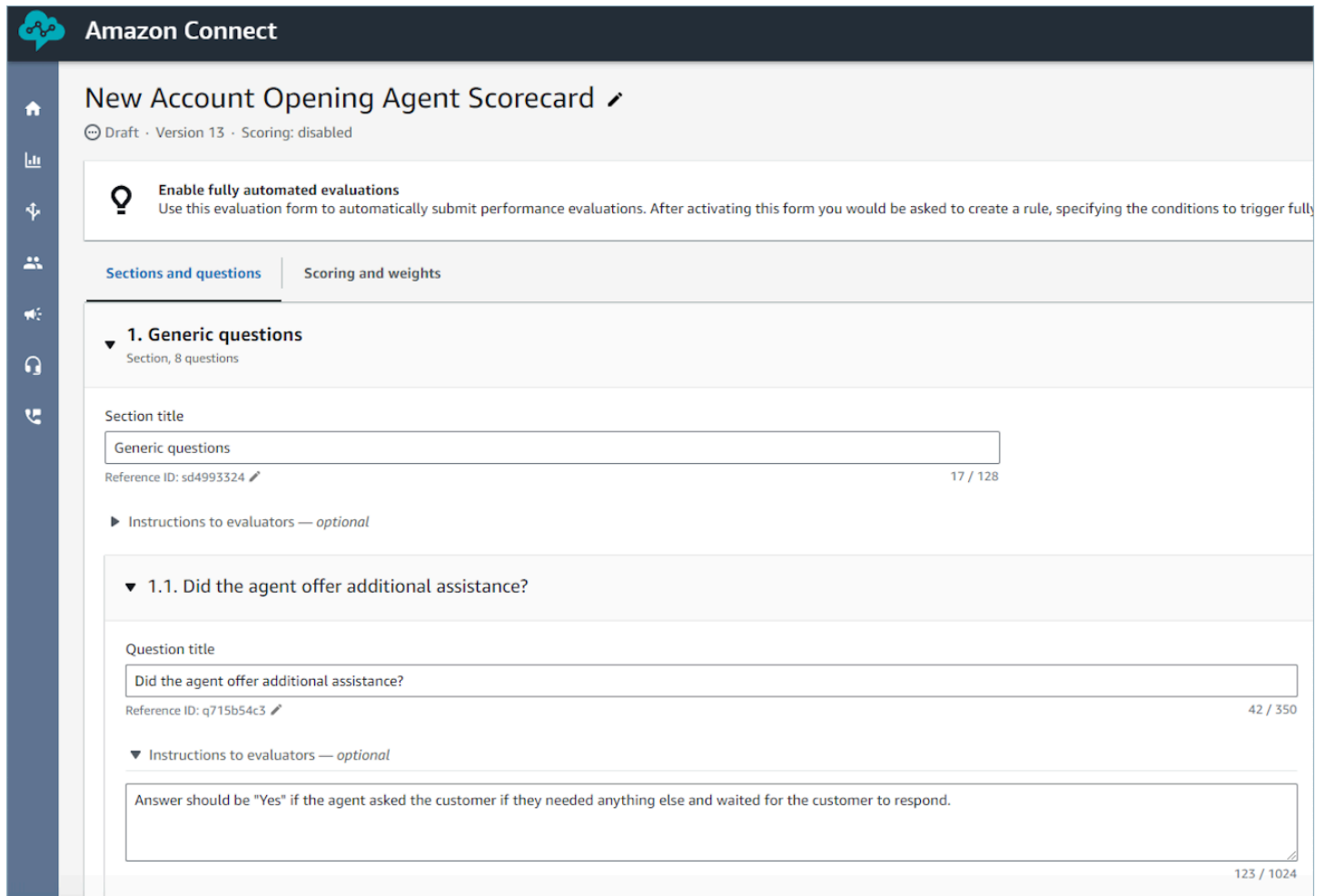
2. Klicken Sie unter einer Frage auf die Schaltfläche „KI stellen“, um eine generative KI-gestützte Empfehlung für die Antwort zusammen mit dem Kontext und der Begründung zu erhalten (Referenzpunkte aus dem Protokoll, die für die Beantwortung verwendet wurden).
 - a. Die Antwort wird automatisch auf der Grundlage der generativen KI-Empfehlung ausgewählt, kann aber vom Benutzer geändert werden.
 - b. Du kannst generative KI-gestützte Empfehlungen erhalten, indem du Ask AI für bis zu 5 Fragen pro Kontakt auswählst.
3. Sie können die Uhrzeit wählen, die mit einer Transkriptreferenz verknüpft ist, um direkt zum Gesprächspunkt weitergeleitet zu werden

The screenshot displays the Amazon Connect interface. On the left, there is a navigation sidebar. The main area is divided into several sections:

- Recording and transcript:** A timeline view showing the duration of the call (0:02 / 1:59) and the speed (1x). It includes a legend and playback controls.
- Key highlights:** A section with tabs for 'Issue' and 'Outcome', and a toggle for 'Show key highlights' and 'Auto scroll'.
- Categories:** A section with tabs for 'hello-txt' and 'helo-interruption'.
- Transcript:** A list of messages from the Agent and Customer. The Agent's first message is highlighted: "Hi, [PII]. Thank you for calling any company Bank. This is [PII]. How may I assist you?".
- Feedback Form:** A section on the right with questions and radio buttons for 'Yes' or 'No'.
 - Question 1.5: "Did the agent properly greet the customer and introduce themselves?" (Answer: Yes)
 - Question 1.6: "When applicable, did the agent try to ask for more details to identify the problem the customer called about?" (Answer: No)
 - Question 1.7: "Did the agent use inappropriate language?" (Answer: No)

Geben Sie Kriterien für die Beantwortung von Fragen zum Bewertungsformular mithilfe generativer KI an

Bei der Konfiguration eines Bewertungsformulars können Sie in den Anweisungen für die Evaluatoren, die mit den einzelnen Fragen des Bewertungsformulars verknüpft sind, Kriterien für die Beantwortung von Fragen angeben. Diese Anweisungen sorgen nicht nur für Konsistenz bei den Bewertungen durch die Gutachter, sondern dienen auch der Erstellung generativer KI-gestützter Bewertungen.



Amazon Connect

New Account Opening Agent Scorecard ✎

Draft · Version 13 · Scoring: disabled

Enable fully automated evaluations
Use this evaluation form to automatically submit performance evaluations. After activating this form you would be asked to create a rule, specifying the conditions to trigger fully automated evaluations.

Sections and questions | Scoring and weights

▼ **1. Generic questions**
Section, 8 questions

Section title
Generic questions
Reference ID: sd4993324 ✎ 17 / 128

► Instructions to evaluators — *optional*

▼ **1.1. Did the agent offer additional assistance?**

Question title
Did the agent offer additional assistance?
Reference ID: q715b54c3 ✎ 42 / 350

▼ Instructions to evaluators — *optional*

Answer should be "Yes" if the agent asked the customer if they needed anything else and waited for the customer to respond.
123 / 1024

Richtlinien zur Verbesserung der Genauigkeit generativer KI

Auswahl von Fragen, um generative KI-Empfehlungen zu erhalten

1. Nutzen Sie generative KI, um Fragen zu beantworten, die anhand von Informationen aus dem Gesprächsprotokoll beantwortet werden können, ohne dass Informationen über Drittanwendungen wie CRM-Systeme validiert werden müssen.
2. Verwenden Sie generative KI, um Fragen zu beantworten, für die numerische Antworten erforderlich sind, z. B. „Wie lange hat der Agent mit dem Kunden interagiert?“ wird nicht empfohlen. Erwägen Sie stattdessen, die [Automatisierung solcher Fragen im Bewertungsformular mithilfe von Kontaktlinsen oder Kontaktmetriken einzurichten](#).
3. Vermeiden Sie es, generative KI zur Beantwortung sehr subjektiver Fragen zu verwenden, z. B. „War der Mitarbeiter während des Anrufs aufmerksam?“.

Verbesserung der Formulierung von Fragen und zugehörigen Anweisungen

1. Verwenden Sie vollständige Sätze, um Fragen zu formulieren, und ersetzen Sie beispielsweise die ID-Validierung durch „Hat der Mitarbeiter versucht, die Identität des Kunden zu überprüfen?“ , wird es der generativen KI ermöglichen, die Frage besser zu verstehen.
2. Es wird empfohlen, dass Sie in den Anweisungen für die Gutachter detaillierte Kriterien für die Beantwortung der Frage angeben, insbesondere wenn es nicht möglich ist, die Frage allein anhand des Fragetextes zu beantworten. Zum Beispiel für die Frage „Hat der Mitarbeiter versucht, die Kundenidentität zu überprüfen?“ , können Sie zusätzliche Anweisungen geben, z. B.: Der Kundenbetreuer muss einen Kunden immer nach seiner Mitglieds-ID und Postleitzahl fragen, bevor er die Fragen des Kunden beantwortet.
3. Wenn für die Beantwortung einer Frage die Kenntnis einiger geschäftsspezifischer Begriffe erforderlich ist, geben Sie diese Begriffe in der Anleitung an. Wenn der Mitarbeiter beispielsweise den Namen der Abteilung in der Begrüßung angeben muss, listen Sie die erforderlichen Abteilungsnamen auf, die der Agent im Rahmen der Anweisungen an die mit der Frage befassten Gutachter angeben muss.
4. Verwenden Sie nach Möglichkeit den Begriff „Bevollmächtigter“ anstelle von Begriffen wie „Kollege“, „Mitarbeiter“, „Vertreter“, „Anwalt“ oder „Mitarbeiter“. Verwenden Sie auf ähnliche Weise den Begriff „Kunde“ anstelle von Begriffen wie „Mitglied“, „Anrufer“, „Gast“ oder „Abonnent“.
5. Verwenden Sie in Ihrer Anweisung nur doppelte Anführungszeichen, wenn Sie überprüfen möchten, ob der Agent oder der Kunde die richtigen Worte gesprochen hat. Wenn die Anweisung beispielsweise darin besteht, zu überprüfen, ob der Agent etwas sagt "Have a nice day", dann erkennt die generative KI nicht „Haben Sie einen schönen Nachmittag“. Stattdessen sollte die Anweisung lauten: `The agent wished the customer a nice day.`

So funktionieren Punktzahlen und Gewichtungen in Bewertungsformularen

Durch die Verwendung von Gewichtungen können Sie die Auswirkung der Punktzahl für eine Frage oder einen Abschnitt auf die Gesamtpunktzahl verstärken oder abschwächen.

Wenn Punktzahlen für das Bewertungsformular aktiviert sind, können Sie Abschnitten oder Fragen Gewichtungen zuweisen. Durch die Gewichtung werden die Auswirkungen eines Abschnitts oder einer Frage auf die endgültige Punktzahl der Bewertung verstärkt oder abgeschwächt.

Beispiel für Punktzahl

Nehmen wir an, Sie weisen einer Frage, die für Ihr Unternehmen von entscheidender Bedeutung ist, eine Punktzahl zu. Lautet die Antwort „Ja“, erhalten Kundendienstmitarbeiter 10 Punkte. Für „Nein“ erhalten sie 0 Punkte. Dies sehen Sie auf der folgenden Abbildung.

▼ 3.2. Did the agent recite the compliance script for the medication?

Question title: Did the agent recite the compliance script for the medication? Question type: Single selection

Reference ID: qdadfa04c 62 / 350

▶ Instructions to evaluators — optional

Answers | **Scoring** | Automation | Display options

Answers	Score From 0 (worst) to 10 (best)
Yes	10
No	0

Die Antwort auf die erste Frage ist für Ihr Unternehmen wichtiger als die Antwort auf Hat der/die Kundendienstmitarbeiter:in am Ende die Frage „Kann ich Ihnen sonst noch bei etwas behilflich sein?“ gestellt?, die ebenfalls 0–10 Punkte wert ist, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen.

▼ 3.3. Did the agent close with "Is there anything else I can assist you with today?"

Question title: Did the agent close with "Is there anything else I can assist you with today?" Question type: Single selection

Reference ID: q2b7f811b 78 / 350

▶ Instructions to evaluators — optional

Answers | **Scoring** | Automation | Display options

Answers	Score From 0 (worst) to 10 (best)
Yes	10
No	0

Zum Differenzieren bei den Punktzahlen für die Fragen können Sie angeben, ob eine Frage stärker gewichtet werden soll als eine andere.

Die folgende Abbildung zeigt, dass die Antwort auf Hat der/die Kundendienstmitarbeiter:in das Compliance-Skript für das Medikament durchgesagt? 50 % der Punktzahl des/

der Kundendienstmitarbeiter:in entspricht. Die Antwort auf die Frage Hat der/die Kundendienstmitarbeiter:in am Ende die Frage „Kann ich Ihnen sonst noch bei etwas behilflich sein?“ gestellt? ist dagegen nur mit 5 % der Punktzahl gewichtet.

Score weights

Weight distribution mode
Choose a weight distribution mode to raise or lower weights of individual sections or questions. Raising weight of a section will make scores of its questions matter more for the final evaluation score.

Sections and subsections

Questions

Total weight: 100%

1. Greeting	18 %
1.1. Did the agent greet the customer politely? (Single selection)	9 %
1.2. Did the agent actively listen to the caller's needs to understand the situation? (Single selection)	9 %
2. Resolution	18 %
2.1. Did the agent address all the issues raised by the caller? (Single selection)	9 %
2.2. Did the agent communicate the resolution to the customer? (Single selection)	9 %
3. Documentation	64 %
3.1. Did the agent classify the call correctly? (Single selection)	9 %
3.2. Did the agent recite the compliance script for the medication? (Single selection)	50 %
3.3. Did the agent close with "Is there anything else I can assist you with today?" (Single selection)	5 %

Die Gesamtgewichtung muss immer 100 % betragen.

Gewichtungsverteilungsmodus

Mit dem Gewichtungverteilungsmodus können Sie festlegen, ob eine Gewichtung nach Abschnitt oder Frage zugewiesen werden soll:

- Gewichtung nach Abschnitt: Damit lässt sich die Gewichtung der einzelnen Fragen im Abschnitt gleichmäßig verteilen.
- Gewichtung nach Frage: Damit können Sie die Gewichtung einzelner Fragen verringern oder erhöhen.

Wenn Sie die Gewichtung eines Abschnitts oder einer Frage ändern, werden die anderen Gewichtungen automatisch angepasst, sodass die Summe immer 100 Prozent beträgt.

Beispielsweise wurden auf der folgenden Abbildung drei der Fragen manuell auf 10 Prozent festgelegt. Die Gewichtungen, die kursiv angezeigt werden, wurden automatisch angepasst.

Example Evaluation Form Preview Delete Save Activate

Draft · Version 15 · Scoring enabled

Sections and questions | **Scoring**

Scoring

Enable scoring
Assign scores to questions and weights to questions or sections that are used to determine a final score. [Learn more](#)

Score weights

Weight distribution mode
Choose a weight distribution mode to raise the importance of a question. This will make scores of its questions matter more for the final evaluation score.

Sections and subsections

Questions

Total weight: 100%

1. Greeting	28 %
1.1. Did the agent greet the customer politely? (Single selection)	<input type="text" value="10"/> %
1.2. Did the agent actively listen to the caller's needs to understand the situation? (Single selection)	<input type="text" value="18"/> %
2. Resolution	36 %
2.1. Did the agent address all the issues raised by the caller? (Single selection)	<input type="text" value="18"/> %
2.2. Did the agent communicate the resolution to the customer? (Single selection)	<input type="text" value="18"/> %
3. Documentation	36 %
3.1. Did the agent classify the call correctly? (Single selection)	<i><input type="text" value="18"/> %</i>
3.2. Did the agent record the component number? (Single selection)	<i><input type="text" value="18"/> %</i>

The weight for sections cannot be change manually when in Questions distribution mode

Resets this weight to the default value.

Italics indicates the weight is automatically calculated.

Erstellen von Benachrichtigungen für Supervisoren über die Leistung von Kundendienstmitarbeitern

Sie können Regeln erstellen, die auf Grundlage von Bewertungsergebnissen automatisch E-Mails oder Aufgaben an Supervisoren senden. Diese Funktion hilft bei der Durchführung von Prüfungen zur Qualitätssicherung und ermöglicht es Supervisoren, Bewertungsergebnisse gründlich in Augenschein zu nehmen.

Es könnte zum Beispiel sein, dass Supervisoren alle Bewertungsformulare mit Antworten überprüfen sollen, die ein Compliance-Risiko für Ihr Unternehmen darstellen.

Inhalt

- [Schritt 1: Festlegen von Regelbedingungen](#)
- [Schritt 2: Festlegen von Regelaktionen](#)
- [Beispiel für Regel mit mehreren Bedingungen](#)

Schritt 1: Festlegen von Regelbedingungen

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Analyse und Optimierung, Regeln aus.

2. Wählen Sie Regel erstellen, Bewertungsformulare aus.
3. Wählen Sie in der Dropdownliste unter Wann die Option Ein Contact-Lens-Bewertungsergebnis ist verfügbar aus, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen.

Rules > New rule

1 Define conditions — 2 Define actions — 3 Review and save

When

A Contact Lens evaluation result is available

If all of these conditions are met

+ Add condition + Add group

4. Klicken Sie auf Bedingung hinzufügen.

Rules > New rule

1 Define conditions — 2 Define actions — 3 Review and save

When

A Contact Lens evaluation result is available

If all of these conditions are met

Evaluation - Form score
Set a condition to evaluate a contact by evaluation score

Example Evaluation Form with the score >= 90 %

+ Add condition + Add group

Evaluation - Form score
Evaluation - Section score
Evaluation - Question answer
Evaluation - Results available
Agents
Queues
Contact attributes

Cancel Next >

Sie können Kriterien aus einer Reihe von Bedingungen zusammenstellen, um sehr spezifische Contact-Lens-Regeln zu erstellen. Im Folgenden sind die verfügbaren Bedingungen aufgeführt:

- Auswertung – Formularbewertung: Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn die Punktzahl für ein bestimmtes Bewertungsformular erreicht wird.

- **Bewertung – Abschnittsbewertung:** Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn die Punktzahl für einen bestimmten Abschnitt erreicht wird.
- **Auswertung – Frageantwort:** Erstellen Sie Regeln, die ausgeführt werden, wenn die Punktzahl für eine bestimmte Frage-Antwort-Kombination erreicht wird.
- **Auswertung – Ergebnisse verfügbar:** Erstellen Sie Regeln, die bei allen Bewertungseinreichungen ausgeführt werden.
- **Kundendienstmitarbeiter:** Sie können Regeln erstellen, die für eine Untergruppe von Kundendienstmitarbeitern ausgeführt werden. Erstellen Sie beispielsweise eine Regel, mit der sichergestellt wird, dass neu eingestellte Kundendienstmitarbeiter die Unternehmensstandards einhalten.

Damit Sie die Namen von Kundendienstmitarbeitern sehen können, um sie zu Regeln hinzuzufügen, benötigen Sie in Ihrem Sicherheitsprofil die Berechtigungen Benutzer – Anzeigen.

- **Warteschlangen:** Sie können Regeln erstellen, die für eine Untergruppe von Warteschlangen ausgeführt werden. Oft verwenden Unternehmen Warteschlangen, um einen Geschäftsbereich, ein Thema oder eine Domain anzugeben. Sie können beispielsweise Regeln speziell für die Bewertungen der Kundendienstmitarbeiter erstellen, die den Verkaufswarteschlangen zugewiesen sind.

Damit Sie die Namen der Warteschlangen sehen können, um sie zu Regeln hinzuzufügen, benötigen Sie in Ihrem Sicherheitsprofil die Berechtigungen Warteschlangen – Anzeigen.

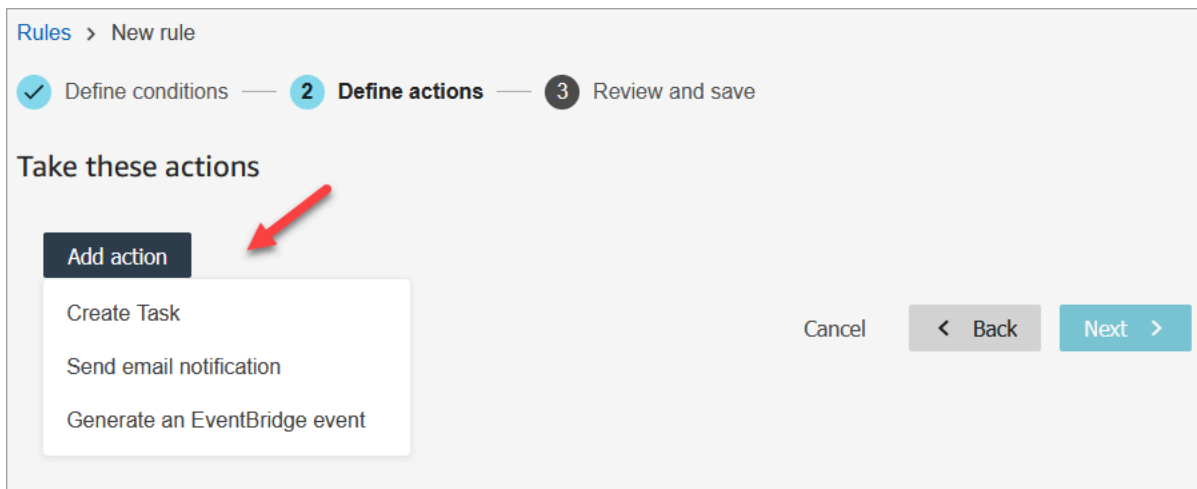
- **Kontaktattribute:** Sie können Regeln erstellen, die auf den Werten benutzerdefinierter [Kontaktattribute](#) basieren. Erstellen Sie beispielsweise Regeln für Bewertungen von Kundendienstmitarbeitern in einen bestimmten Geschäftsbereich oder für bestimmte Kunden, z. B. basierend auf ihrer Mitgliedschaftsstufe, dem Land ihres aktuellen Wohnsitzes oder darauf, ob sie eine ausstehende Bestellung haben.

5. Wählen Sie Weiter aus.

Schritt 2: Festlegen von Regelaktionen

1. Wählen Sie Aktion hinzufügen aus. Sie können die folgenden Aktionen auswählen:

- [Aufgabe erstellen](#)
- [E-Mail-Benachrichtigung senden](#)
- [Generieren Sie ein EventBridge Ereignis](#)



2. Wählen Sie Weiter aus.
3. Überprüfen Sie die Eingaben und nehmen Sie gewünschte Änderungen vor, bevor Sie Speichern auswählen.
4. Nachdem Sie Regeln hinzugefügt haben, werden diese auf neue Bewertungseinreichungen angewendet, die nach dem Hinzufügen der Regel gesendet werden. Regeln können nicht auf frühere, gespeicherte Bewertungen angewendet werden.

Beispiel für Regel mit mehreren Bedingungen

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Regel mit sechs Bedingungen. Wenn eine oder mehrere dieser Bedingungen erfüllt sind, wird die Aktion ausgelöst.

If any of these conditions are met

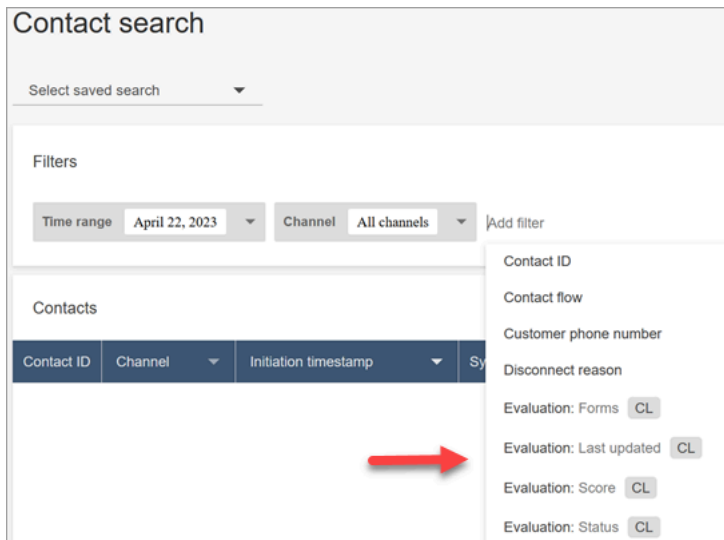
- 1 Evaluation - Form score
Set a condition to evaluate a contact by evaluation score
Compliance Form with the score >= 50 %
- 2 Evaluation - Section score
Set a condition to evaluate a contact by a section score
Compliance Form contains a section Greeting with the score >= 70 %
- 3 Evaluation - Question answer
Set a condition to evaluate a contact by a question and answer
Compliance Form contains a question Did the agent greet the customer prop with the answer = Yes
- 4 Evaluation - Results available
Set a condition to any evaluation submissions
Generated any results for evaluation form Compliance Form
- 5 Queues
Match any of the following queues
Include Select a queue
BasicQueue X
- 6 Contact attributes
CustomerType = VIP

1. Auswertung – Formularbewertung: Hat das Compliance-Formular eine Punktzahl von mehr als oder gleich 50 %?
2. Bewertung – Abschnittsbewertung: Hat der Abschnitt „Begrüßung“ in einem Compliance-Formular eine Punktzahl von mehr als oder gleich 70 %?
3. Bewertung – Fragenpunktzahl: Entspricht die Frage Hat der/die Kundendienstmitarbeiter:in den/die Kund:in richtig begrüßt? im Compliance-Formular Ja?
4. Auswertung – Ergebnisse verfügbar: Wurden Ergebnisse für das Compliance-Formular generiert?
5. Warteschlangen: Ist das für die? BasicQueue
6. Kontaktattribute: CustomerType Entspricht VIP?

Suche nach Bewertungsformularen, Punktzahlen, Status und Bewerter:in

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, das über die [Berechtigungen zum Zugriff auf Kontaktdatensätze](#) und die Berechtigung Bewertungsformulare – Bewertungen durchführen verfügt.
2. Wählen Sie in Amazon Connect Analyse und Optimierung, Kontaktsuche aus.

3. Verwenden Sie die Filter auf der Seite, um die Suche einzugrenzen. Nach Datum können Sie jeweils einen Zeitraum von bis zu 8 Wochen durchsuchen.



Verwenden der Referenz-ID für Fragen

Eine Referenz-ID ist ein Token, das in der JSON-Ausgabedatei enthalten ist. Sie repräsentiert eine bestimmte Frage. Beim Erstellen von Berichten können Sie sie anstelle des genauen Wortlauts einer Frage verwenden.

Eine Frage könnte beispielsweise „Haben sich Kundendienstmitarbeiter an das Skript gehalten?“ lauten, am nächsten Tag könnte die Frage aber in „Wurde das Skript weitgehend eingehalten?“ geändert werden. Unabhängig davon, wie die Frage formuliert ist, bleibt die Referenz-ID immer dieselbe.

Beispiel für die Ausgabe eines Bewertungsformulars

Dieser Abschnitt zeigt den Exportausgabepfad für Bewertungen und enthält ein Beispiel für die Punktzahlen und Metadaten in Bewertungsformularen.

Überprüfen des S3-Buckets

Wenn Sie Kontaktevaluierungen in der Amazon Connect Konsole aktivieren, werden Sie aufgefordert, einen S3-Bucket zum Speichern der Bewertungen zu erstellen oder auszuwählen. Um den Namen des Buckets zu überprüfen, gehen Sie zu Ihrem Instance-Alias, wählen Sie Datenspeicher, Bewertungen kontaktieren und dann Bearbeiten aus.

Beispiele für Ausgabespeicherorte

Im Folgenden finden Sie den Ausgabedateipfad für Bewertungsformulare:

- *S3_bucket_fuer_kontaktbewertungen/Evaluations/YYYY/MM/DD/hh:mm:ss.sTZD-bewertungs_id.json*

Beispielsweise:

```
amazon-connect-s3/  
Evaluations/2022/04/14/05:04:20.869Z-11111111-2222-3333-4444-555555555555.json
```

Bekanntes Problem: Zwei Ausgabedateien für dieselbe Bewertung

Contact Lens generiert zwei Ausgabedateien für dasselbe Bewertungsformular.

- Eine Datei wird in den neuen S3-Standardpfad geschrieben. Sie können den Pfad in der AWS Konsole konfigurieren.
- Eine weitere Datei, die verworfen wird, wird in einen anderen, vorherigen S3-Pfad geschrieben. Sie können diese Datei ignorieren.

Der vorherige S3-Pfad sieht so aus:

- *s3_bucket/Evaluations/contact_kontaktId/evaluation_bewertungsId/YYYY-MM-DDThh:mm:ss.sTZD.json*

Beispiele für Punktzahlen und Metadaten

Das folgende Beispiel zeigt eine typische Punktzahl mit ihren Metadaten. Der Text unter dem Beispiel beschreibt jedes Feld.

```
{  
  "schemaVersion": "3.1",  
  "evaluationId": "fb90de35-4507-479a-8b57-970290fd5c2c",  
  "metadata": {  
    "contactId": "badd4896-75f7-43b3-bee6-c617ed3d04cb",  
    "accountId": "874551140838",  
    "instanceId": "8f753c94-9cd2-4f16-85eb-945f7f0d559a",  
    "agentId": "286bcec0-e722-4166-865f-84db80252218",  
    "evaluationDefinitionTitle": "Compliance Evaluation Form",  
    "evaluator": "jane",
```



```

"evaluationDefinitionId": "15d8fbf1-b4b2-4ace-869b-82714e2f6e3e",
"evaluationDefinitionVersion": 2,
"evaluationStartTimestamp": "2022-11-14T17:57:08.649Z",
"evaluationSubmitTimestamp": "2022-11-14T17:59:29.052Z",
"score": { "percentage": 100 }
},
"sections": [
  {
    "sectionRefId": "s1a1b58d6",
    "sectionTitle": "The title of the section",
    "notes": "Section note",
    "score": { "percentage": 100 }
  },
  {
    "sectionRefId": "s46661c49",
    "sectionTitle": "The title of the subsection",
    "parentSectionRefId": "s1a1b58d6",
    "score": { "percentage": 100 }
  }
],
"questions": [
  {
    "questionRefId": "q570b206a",
    "sectionRefId": "s46661c49",
    "questionType": "NUMERIC",
    "questionText": "How do you rate the contact between 1 and 10?",
    "answer": {
      "value": "",
      "notes": "Add more information here",
      "metadata": { "notApplicable": true }
    },
    "score": { "notApplicable": true }
  },
  {
    "questionRefId": "q73bc5b9d",
    "sectionRefId": "s46661c49",
    "questionType": "SINGLESELECT",
    "questionText": "Did the agent introduce themselves?",
    "answer": {
      "values": [
        { "valueText": "Yes", "valueRefId": "o6999aa94", "selected": true },
        { "valueText": "No", "valueRefId": "o284e4d9e", "selected": false },
        { "valueText": "Maybe", "valueRefId": "o1b2f0a14", "selected": false }
      ]
    }
  }
],

```

```
    "notes": "Add more information here",
    "metadata": { "notApplicable": false }
  },
  "score": { "percentage": 100 }
},
{
  "questionRefId": "qc2effc9d",
  "sectionRefId": "s46661c49",
  "questionType": "TEXT",
  "questionText": "Describe the outcome.",
  "answer": {
    "value": "Example answer text",
    "notes": "Add more information here",
    "metadata": { "notApplicable": false }
  },
  "score": { "notApplicable": true }
}
]
}
```

In der folgenden Liste werden die Felder im Bewertungsformular beschrieben.

Bewertungs-ID

Eine eindeutige Kennung für die Kontaktevaluierung

Typ — Zeichenfolge

Längenbeschränkungen — Mindestlänge von 1. Maximale Länge von 500

Metadaten

contactId

Die Kennung des Kontakts in dieser Instanz von Amazon Connect.

Typ — Zeichenfolge

Längenbeschränkungen — Mindestlänge von 1, maximale Länge von 256

accountId

Die Kennung des AWS Kontos, auf dem die Amazon Connect Connect-Instanz ausgeführt wird.

Typ — Zeichenfolge

Längenbeschränkungen — Einschränkungen: 12 Ziffern

Muster — $\text{^\d{12}\$}$

instanceld

Die Kennung der Amazon-Connect-Instance. Sie [finden die Instance-ID](#) im Amazon-Ressourcennamen (ARN) der Instance.

Längenbeschränkungen — Mindestlänge von 1, maximale Länge von 100

agentld

Die ID des Agenten, der den Kontakt hergestellt hat.

Typ — Zeichenfolge

Längenbeschränkungen — Mindestlänge von 1, maximale Länge von 500

Bewertung DefinitionTitle

Der Titel des Bewertungsformulars.

Typ — Zeichenfolge

Längenbeschränkungen — Mindestlänge von 1, maximale Länge von 128

Bewerter

Name des Benutzers, der die Bewertung zuletzt aktualisiert hat.

Typ — Zeichenfolge

Bewertung DefinitionId

Die eindeutige Kennung für das Bewertungsformular.

Typ —

Längenbeschränkungen — Zeichenfolge

Muster — Mindestlänge von 1, maximale Länge von 500

Bewertung DefinitionVersion

Die Version des Bewertungsformulars.

Typ — Ganzzahl

Gültiger Bereich — Mindestwert von 1

Bewertung StartTimestamp

Der Erstellungszeitstempel der Bewertung.

Typ — Zeitstempel

Bewertung

Das Ergebnis der Bewertung.

Abschnitte

Anordnung der Abschnitte der Bewertung.

Abschnitt RefId

Die Kennung des Abschnitts. Eine Kennung muss innerhalb des Bewertungsformulars eindeutig sein.

Typ — Zeichenfolge

Längenbeschränkungen — Mindestlänge von 1, maximale Länge von 40

SectionRefID des Elternteils

Die Kennung des übergeordneten Abschnitts.

Typ — Zeichenfolge

Längenbeschränkungen — Mindestlänge von 1, maximale Länge von 40

Titel des Abschnitts

Der Titel des Abschnitts.

Typ — Zeichenfolge

Längenbeschränkungen — Einschränkungen: Mindestlänge von 0, maximale Länge von 128

notes

Die Notizen, die für den Abschnitt übrig geblieben sind.

Typ — Zeichenfolge

Längenbeschränkungen — Mindestlänge von 0, maximale Länge von 3072

Note

Für Notizen gelten die folgenden Beschränkungen:

- Einzelne Notizen haben ein Limit von 3072 Zeichen.
- Die kombinierten Notizen in einer Bewertung haben ein Limit von $N \times 1024$ Zeichen, wobei N die Anzahl der Fragen in der Bewertung ist.

Bewertung

Die Punktzahl für den Abschnitt.

percentage

Der Prozentsatz der Punktzahl für ein Element in einer Kontaktevaluierung.

Typ — Doppelt

Gültiger Bereich — Minimalwert von 0, Höchstwert von 100

Automatischer Fehler

Die Markierung, die den Artikel als automatischen Fehler kennzeichnet. Wenn für das Element oder ein untergeordnetes Element automatisch die Antwort „Fehlgeschlagen“ angezeigt wird, ist dieses Kennzeichen wahr.

Typ — Boolean

Nicht zutreffend

Die Markierung, die den Artikel als automatisch fehlschlägt kennzeichnet. Wenn für das Element oder ein untergeordnetes Element automatisch die Antwort „Fehlgeschlagen“ angezeigt wird, ist dieses Kennzeichen wahr.

Typ — Boolean

Fragen

Reihe der Fragen der Bewertung.

Frage RefId

Die Kennung der Frage. Eine Kennung muss innerhalb des Bewertungsformulars eindeutig sein.

Typ — Zeichenfolge

Längenbeschränkungen — Mindestlänge von 1, maximale Länge von 40.

Abschnitt RefId

Die Kennung des übergeordneten Abschnitts.

Typ — Zeichenfolge

Längenbeschränkungen — Mindestlänge von 1, maximale Länge von 40

Art der Frage

Der Typ der Frage.

Typ — StrThe Kombinierte Notizen in einer Bewertung haben ein Limit von $N \times 1024$ Zeichen, wobei N für die Anzahl der Fragen in der Bewertung steht.

Gültige Werte – TEXT | SINGLESELECT | NUMERIC

Text der Frage

Der Titel der Frage.

Typ — Zeichenfolge

Längenbeschränkungen — Mindestlänge von 0, maximale Länge von 350

Antwort

Die Antwort auf die Frage.

Wert

Der Zeichenfolgen-/numerische Wert für eine Antwort in einer Kontaktevaluierung.


Typ — String/Double

Längenbeschränkungen — Zeichenfolge: Mindestlänge von 0, maximale Länge von 128
notes

Die Notizen, die für den Abschnitt übrig geblieben sind.

Typ — Zeichenfolge

Längenbeschränkungen — Mindestlänge von 0. Maximale Länge von 3072

 Note

Für Notizen sind zwei Zeichen begrenzt. Einzelne Notizen haben ein Limit von 3072 Zeichen. Die kombinierten Notizen in einer Bewertung haben ein Limit von $N \times 1024$ Zeichen, wobei N die Anzahl der Fragen in der Bewertung ist.

Metadaten

Nicht zutreffend

Markierung, die die Frage als nicht zutreffend kennzeichnet.

Typ — Boolean

-Automatisierung

Status

Der Status der Automatisierungsantwort.

Typ — Zeichenfolge

Gültige Werte – UNAVAILABLE | SYSTEM_ANSWER | OVERRIDDEN_ANSWER

System SuggestedValue

Die Zeichenfolge oder der numerische Wert für eine automatische Antwort in einer Kontaktevaluierung.

Typ — Zeichenfolge oder Double

Längenbeschränkungen — Zeichenfolge: Mindestlänge von 0, maximale Länge von 128

Bewertung

Das [score](#) für die Frage.

Beispiel: exportierte Bewertung

Das folgende Beispiel zeigt eine typische exportierte Bewertung.

```
{
  "schemaVersion": "3.1",
  "evaluationId": "fb90de35-4507-479a-8b57-970290fd5c2c",
  "metadata": {
    "contactId": "badd4896-75f7-43b3-bee6-c617ed3d04cb",
    "accountId": "874551140838",
    "instanceId": "8f753c94-9cd2-4f16-85eb-945f7f0d559a",
    "agentId": "286bcec0-e722-4166-865f-84db80252218",
    "evaluationDefinitionTitle": "Compliance Evaluation Form",
    "evaluator": "jane",
    "evaluationDefinitionId": "15d8fbf1-b4b2-4ace-869b-82714e2f6e3e",
    "evaluationDefinitionVersion": 2,
    "evaluationStartTimestamp": "2022-11-14T17:57:08.649Z",
    "evaluationSubmitTimestamp": "2022-11-14T17:59:29.052Z",
    "score": { "percentage": 100 }
  },
  "sections": [
    {
      "sectionRefId": "s1a1b58d6",
      "sectionTitle": "The title of the section",
      "notes": "Section note",
      "score": { "percentage": 100 }
    },
    {
      "sectionRefId": "s46661c49",
      "sectionTitle": "The title of the subsection",
      "parentSectionRefId": "s1a1b58d6",
      "score": { "percentage": 100 }
    }
  ],
  "questions": [
    {
      "questionRefId": "q570b206a",
      "sectionRefId": "s46661c49",
      "questionType": "NUMERIC",
```



```

    "questionText": "How do you rate the contact between 1 and 10?",
    "answer": {
      "value": "",
      "notes": "Add more information here",
      "metadata": { "notApplicable": true }
    },
    "score": { "notApplicable": true }
  },
  {
    "questionRefId": "q73bc5b9d",
    "sectionRefId": "s46661c49",
    "questionType": "SINGLESELECT",
    "questionText": "Did the agent introduce themselves?",
    "answer": {
      "values": [
        { "valueText": "Yes", "valueRefId": "o6999aa94", "selected": true },
        { "valueText": "No", "valueRefId": "o284e4d9e", "selected": false },
        { "valueText": "Maybe", "valueRefId": "o1b2f0a14", "selected": false }
      ],
      "notes": "Add more information here",
      "metadata": { "notApplicable": false }
    },
    "score": { "percentage": 100 }
  },
  {
    "questionRefId": "qc2effc9d",
    "sectionRefId": "s46661c49",
    "questionType": "TEXT",
    "questionText": "Describe the outcome.",
    "answer": {
      "value": "Example answer text",
      "notes": "Add more information here",
      "metadata": { "notApplicable": false }
    },
    "score": { "notApplicable": true }
  }
]
}

```

Zuweisen von Sicherheitsprofilberechtigungen für Bewertungsformulare

Damit Benutzer Bewertungsformulare erstellen, automatisieren und darauf zugreifen können, weisen Sie die folgenden Sicherheitsprofilberechtigungen für Analysen und Optimierung zu:

- **Bewertungsformulare – Bewertungen durchführen:** Ermöglicht es Benutzern, z. B. einem Mitglied des Qualitätssicherungsteams, ein Bewertungsformular zur Überprüfung eines Kontakts zu verwenden. Eine Beispielabbildung finden Sie unter [Bewerten der Leistung von Kundendienstmitarbeitern](#). Sie ermöglicht ihnen auch, Bewertungen nach Bewertungsformular, Punktzahl, Datum/Zeitraum der letzten Aktualisierung, Bewerter:in und Status zu [durchsuchen](#).
- **Bewertungsformulare – Formulardefinitionen verwalten:** Ermöglicht Administratoren und Managern das [Erstellen](#) und [Verwalten](#) von Bewertungsformularen
- **Regeln:** Berechtigungen zum Erstellen, Anzeigen, Bearbeiten und Löschen von Regeln sind erforderlich, um [Kontakte auf der Grundlage bestimmter Verhaltensweisen von Agenten und Kundenergebnissen automatisch zu kategorisieren](#). Diese Kontaktkategorien können verwendet werden, um die [Automatisierung von Bewertungsformularen zu konfigurieren](#). Darüber hinaus sind Regelberechtigungen erforderlich, um [eine Regel für die Einreichung automatisierter Bewertungen zu erstellen](#).
- **Bewertungsformulare — fragen Sie den KI-Assistenten:** Ermöglicht während der Durchführung von Bewertungen Zugriff auf die Schaltfläche „Ask AI“. Über die Schaltfläche „Ask AI“ kann der Benutzer [generative KI-gestützte Empfehlungen](#) für Antworten auf Fragen in Bewertungsformularen erhalten.

Das Sicherheitsprofil Admin verfügt standardmäßig über diese Berechtigungen.

Informationen zum Hinzufügen weiterer Berechtigungen zu einem vorhandenen Sicherheitsprofil finden Sie unter [Aktualisieren von Sicherheitsprofilen](#).

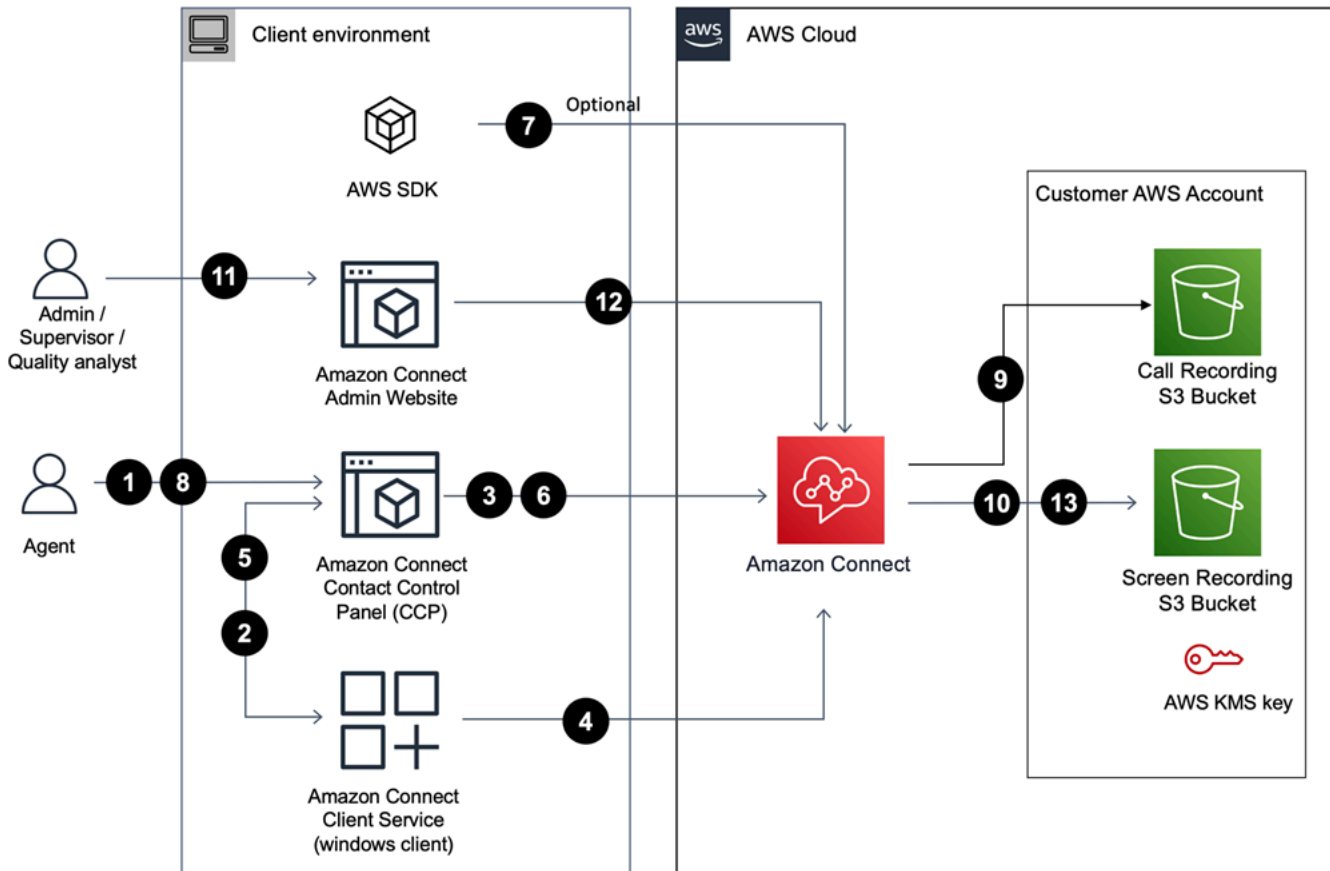
Einrichten und Ansehen von Bildschirmaufzeichnungen für Kundendienstmitarbeiter

Sie können Ihre Kundendienstmitarbeiter dabei unterstützen, bestmögliche Kundenbetreuung zu bieten, indem Sie die Bildschirmaufzeichnungsfunktion von Contact Lens verwenden, um Erkenntnisse für das Qualitätsmanagement zu gewinnen. Mit dieser Funktion wird der Desktop des Mitarbeiters aufgezeichnet und anhand der Aufzeichnungen können dann Potenziale zur Leistungsverbesserung ausgemacht werden. Diese gewonnenen Informationen sind auch hilfreich, um Compliance zu gewährleisten.

Nehmen wir zum Beispiel an, dass die meisten Kundendienstmitarbeiter zwei Minuten benötigen, um eine Erstattung zu bearbeiten, Erika Mustermann dagegen vier Minuten. Sie können sich eine

Aufzeichnung ihres Desktops ansehen, wenn sie eine Erstattung veranlasst, und herausfinden, warum sie länger braucht.

Das folgende Diagramm zeigt die Architektur und den Flow der Bildschirmaufzeichnung. Auf das Diagramm folgt eine Legende, in der die einzelnen Schritte erklärt sind.



1. Kundendienstmitarbeiter akzeptieren einen Kontakt, für den die Bildschirmaufzeichnung aktiviert ist.

2. Das Contact Control Panel (CCP) des Agenten stellt über einen Web-Socket (Port 5431) eine Verbindung zum Amazon Connect Client Service her, um die Bildschirmaufnahme auszulösen.

3 — 4. Der CCP und der Windows-Client authentifizieren sich gegenseitig und starten den Bildschirmaufzeichnungsvorgang.

5. Die Amazon Connect Client-Anwendung lädt das Bildschirmaufzeichnungsvideo auf den CCP hoch.

6. Die CCP lädt die Bildschirmaufnahme nahezu Amazon Connect in Echtzeit über HTTPS (Port 443) hoch.

7. (Optional) Sie können die [SuspendContactAufnahme und Aufnahme](#) sowie die APIs verwenden, um die [ResumeContactBildschirmaufnahme](#) anzuhalten und fortzusetzen.

8. Der Agent schließt den Kontakt.

9. Amazon Connect leitet die Nachbearbeitung der Bildschirmaufnahme für den Kontakt ein. Anschließend wird das Video mit der Audiodatei für die Anrufaufzeichnung (für Sprachkontakte), die aus Ihrem Amazon S3 S3-Bucket abgerufen wurde, zu einer MP4-Datei zusammengeführt.

10. Amazon Connect lädt die endgültige MP4-Datei in Ihren Amazon S3 S3-Bucket hoch und verschlüsselt die MP4-Datei mit Ihrem KMS key

11-13. Vorgesetzte und Qualitätssicherungsanalysten können sich die Bildschirmaufzeichnung über die Amazon Connect Admin-Website ansehen.

Important

- Die Bildschirmaufzeichnung von Amazon Connect Contact Lens wird nicht unterstützt, wenn Sie das Contact Control Panel (CCP) in mehreren Anwendungen gleichzeitig ausführen.

Inhalt

- [Amazon Connect Client-Anwendung](#)
- [Aktivieren der Bildschirmaufzeichnung](#)
- [Fehlerbehebung: Herunterladen von Protokolldateien für die Client-App zur Bildschirmaufzeichnung](#)
- [Zuweisen von Sicherheitsprofilberechtigungen für Bildschirmaufzeichnungen](#)
- [Ansehen von Bildschirmaufzeichnungen für Kundendienstmitarbeiter](#)
- [Häufig gestellte Fragen zu Bildschirmaufzeichnungsfunktionen](#)

Amazon Connect Client-Anwendung

Speicherort für den Download

Version	Datum der Veröffentlichung	Download-Link
v2.0.0 (aktuell)	1. Mai 2024	AmazonConnectClientWin-v2.0.0
v1.0.2.38	29. September 2023	AmazonConnectClientWin-v1.0.2.38
v1.0.1.33	21. Juli 2023	AmazonConnectClientWin-v1.0.1.33

Note

Wenn Ihre Agenten gleichzeitige Benutzersitzungen unter Windows verwenden, müssen Sie die Amazon Connect Connect-Client-Anwendung Version v2.0.0 oder höher herunterladen.

Über die obigen Links wird die ZIP-Datei AmazonConnectClientWin- [Version] heruntergeladen.

Die ZIP-Datei enthält die Datei Amazon.Connect.Client.Service.Setup.[Version].msi.

Installationsanweisungen finden Sie unter [Aktivieren der Bildschirmaufzeichnung](#).

Um benachrichtigt zu werden, wenn es ein Update für die Amazon Connect Client-Anwendung gibt, empfehlen wir, den RSS-Feed dieses Administratorhandbuchs zu abonnieren. Wählen Sie den RSS-Link aus, der unter dem Titel dieser Seite angezeigt wird (er befindet sich neben dem PDF-Link).

Anforderungen an die Workstation

Im Folgenden sind die Mindestsystemanforderungen für Workstations aufgeführt, die nur Bildschirmaufzeichnung verwenden. Sie benötigen zusätzlichen Speicher, zusätzliche Bandbreite und CPU zum Vermeiden von Ressourcenkonflikten für das Betriebssystem und alles andere, was auf der Workstation ausgeführt wird.

- CPU: 2,0 GHz (4 Kerne oder 4 vCPU empfohlen)
- Speicher: 2,5 GB
- Netzwerk: 600 Kbit/s
- Unterstützte Betriebssysteme: 64-Bit-Versionen von Windows 10 und 11, basierend auf der x86-64-Architektur

Note

Wenn die Windows-Multisitzung aktiviert ist, stellen Sie sicher, dass die Workstation des Agenten über die empfohlene Ressourcenverfügbarkeit für jede gleichzeitige Sitzung verfügt.

Funktionsspezifikationen

- Anzahl der geöffneten Anwendungen, die aufgezeichnet werden können: Alle geöffneten Anwendungen auf bis zu drei Monitoren werden aufgezeichnet.
- Für die Bildschirmaufzeichnung verwendeter Port: Die Clientanwendung von Amazon Connect kommuniziert mit dem Contact Control Panel über einen lokalen WebSocket an Port 5431.
- IP-Adressen, die Sie der Firewall-Zulassungsliste hinzugefügt werden müssen: Für eine reibungslose Bildschirmaufzeichnung müssen Sie Ihrer Zulassungsliste die zu Amazon S3 gehörigen IP-Adressen hinzufügen. Diese IP-Adressen befinden sich in der Datei [ipranges.json](#), die für Ihre Region spezifisch ist. AWS Wenn Sie sich beispielsweise in us-east-1 befinden, fügen Sie die S3-IP-Adressen für diese Region zu Ihrer Zulassungsliste hinzu.

Aktivieren der Bildschirmaufzeichnung

Schritt 1: Aktivieren der Bildschirmaufzeichnung für Ihre Instance

Important


Wenn Ihre Amazon Connect Connect-Instance vor Oktober 2018 erstellt wurde und Sie keine serviceverknüpften Rollen eingerichtet haben, folgen Sie den Schritten unter [Verwenden von serviceverknüpften Rollen](#) in diesem Handbuch, um zur serviceverknüpften Connect-Rolle zu migrieren.

In den Schritten in diesem Abschnitt wird erklärt, wie Sie Ihre Instance-Einstellungen aktualisieren, um die Bildschirmaufzeichnung zu aktivieren, und wie Sie Aufzeichnungsartefakte verschlüsseln.

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie Ihren Instanz-Alias und anschließend Datenspeicher.

Sie werden aufgefordert, einen Amazon-S3-Bucket zu erstellen oder auszuwählen. Nachdem der Bucket erstellt wurde, können Sie Bildschirmaufzeichnungen speichern und exportieren.

3. Wählen Sie im Navigationsbereich Datenspeicher aus, scrollen Sie nach unten zu Bildschirmaufnahmen und wählen Sie Bearbeiten aus.
4. Wählen Sie „Bildschirmaufnahme aktivieren“ und dann „Neuen S3-Bucket erstellen“ (empfohlen) oder „Bestehenden S3-Bucket auswählen“.
5. Wenn Sie einen Amazon S3 S3-Bucket erstellen möchten, geben Sie einen Namen in das Feld Name ein. Wenn Sie sich dafür entschieden haben, einen vorhandenen Bucket zu verwenden, wählen Sie ihn aus der Namensliste aus.
6. (Optional) Um die Aufzeichnungsartefakte in Ihrem Amazon S3 S3-Bucket zu verschlüsseln, wählen Sie Verschlüsselung aktivieren und dann einen KMS-Schlüssel aus.

 Note

Wenn Sie die Verschlüsselung aktivieren, verwendet Amazon Connect den KMS-Schlüssel, um alle zwischengeschalteten Aufzeichnungsdaten zu verschlüsseln, während der Service sie verarbeitet.

7. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie Speichern aus.

Weitere Informationen zu Instance-Einstellungen finden Sie unter [Aktualisieren von Instance-Einstellungen](#).

Schritt 2: Laden Sie die Amazon Connect Client-Anwendung herunter und installieren Sie sie

In diesem Schritt installieren Sie die Datei `Amazon.Connect.Client.Service` auf dem Desktop der Kundendienstmitarbeiter oder in der virtuellen Umgebung, die Kundendienstmitarbeiter verwenden. Dies ist die Amazon Connect Client-Anwendung. Sie zeichnet die geöffneten Anwendungen von Kundendienstmitarbeitern auf.

Für Version 2.xxx

1. Laden Sie die aktuelle Version der Datei `Amazon.Connect.Client.Service.Setup` [herunter](#). Dies ist eine MSI-Datei.
2. Nutzen Sie den Softwareverteilungsmechanismus Ihres Unternehmens, z. B. Software Center, um die Client-App von `Amazon.Connect.Client.Service` auf den Desktops von Kundendienstmitarbeitern zu installieren.
3. Sie können überprüfen, ob die App auf dem Desktop von Kundendienstmitarbeitern installiert ist, indem Sie zu `C:\Program Files\Amazon\Amazon.Connect.Client.Service` navigieren. Stellen Sie sicher, dass das ausführbare Programm `Amazon.Connect.Client.Service` vorhanden ist.
4. Starten Sie den Desktop der Kundendienstmitarbeiter neu, um `Amazon.Connect.Client.Service` im Hintergrund zu starten. Oder navigieren Sie zum Installationsverzeichnis von `Amazon.Connect.Client.Service` und doppelklicken Sie darauf, um es zu starten.

Note

Bei einem Windows-Multisitzungs-Betriebssystem muss das Installationsprogramm nur einmal ausgeführt werden.

Für Version 1.xxx

1. Laden Sie die aktuelle Version der Datei `Amazon.Connect.Client.Service.Setup` [herunter](#). Dies ist eine MSI-Datei.
2. Nutzen Sie den Softwareverteilungsmechanismus Ihres Unternehmens, z. B. Software Center, um die Client-App von `Amazon.Connect.Client.Service` auf den Desktops von Kundendienstmitarbeitern zu installieren.
3. Sie können überprüfen, ob die App auf dem Desktop von Kundendienstmitarbeitern installiert ist, indem Sie zu `C:\Program Files\Amazon\Amazon.Connect.Client.Service` navigieren. Stellen Sie sicher, dass das ausführbare Programm `Amazon.Connect.Client.Service` vorhanden ist.
4. Starten Sie den Desktop der Kundendienstmitarbeiter neu, um `Amazon.Connect.Client.Service` im Hintergrund zu starten. Oder navigieren Sie zum

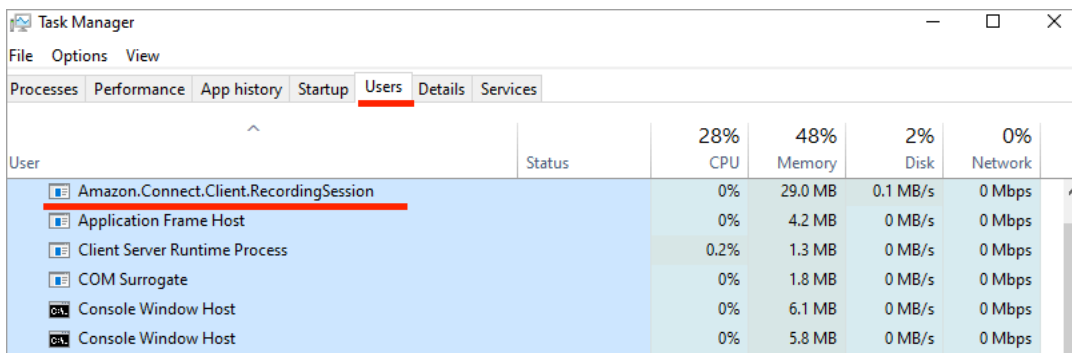
Installationsverzeichnis von Amazon.Connect.Client.Service und doppelklicken Sie darauf, um es zu starten.

(Optional) Schritt 3: Stellen Sie sicher, dass die Amazon Connect Client-Anwendung ausgeführt wird und ordnungsgemäß funktioniert

Für Version 2.xxx

Um zu überprüfen, ob die Anwendung läuft:

1. Suchen Sie im Windows Task-Manager nach einem Hintergrundprozess mit dem Namen Amazon.Connect.Client.Service. Dies ist die Clientanwendung von Amazon Connect .
2. Suchen Sie im Windows Task-Manager unter Benutzerprozesse nach einem anderen Prozess mit dem Namen Amazon.Connect.Client. RecordingSession nachdem der Benutzer den allerersten Kontakt akzeptiert hat, bei dem die Bildschirmaufnahme aktiviert ist. Das folgende Bild zeigt Amazon.Connect.Client. RecordingSession im Task-Manager.



User	Status	28% CPU	48% Memory	2% Disk	0% Network
Amazon.Connect.Client.RecordingSession		0%	29.0 MB	0.1 MB/s	0 Mbps
Application Frame Host		0%	4.2 MB	0 MB/s	0 Mbps
Client Server Runtime Process		0.2%	1.3 MB	0 MB/s	0 Mbps
COM Surrogate		0%	1.8 MB	0 MB/s	0 Mbps
Console Window Host		0%	6.1 MB	0 MB/s	0 Mbps
Console Window Host		0%	5.8 MB	0 MB/s	0 Mbps

Um zu überprüfen, ob die Anwendung ordnungsgemäß funktioniert, und um Protokolldateien zu erstellen:

1. Navigieren Sie zu folgendem Verzeichnis:

`C:\ProgramData\Amazon\Amazon.Connect.Client.Service\logs.`

- a. Öffnen Sie Protokolldateien, die im Verzeichnis vorhanden sind.
- b. Bei einer erfolgreichen Installation enthalten die Protokolldateien die folgende Zeile:

```
Checking that services are still running, result : true
```

2. Navigieren Sie zu folgendem Verzeichnis:

```
%USERPROFILE%\AppData\Local\Amazon  
\Amazon.Connect.Client.RecordingSession\Logs
```

- a. Öffnen Sie Protokolldateien, die im Verzeichnis vorhanden sind.
- b. Bei einer erfolgreichen Installation enthalten die Protokolldateien die folgende Zeile:

```
Session initiation completed with result: True
```

Für Version 1.xxx

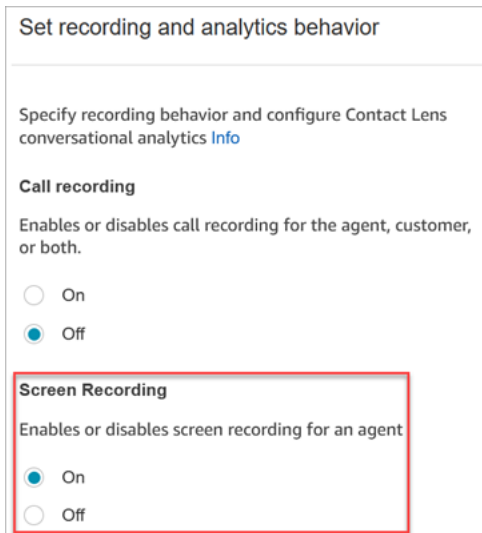
1. Sie können überprüfen, ob die Anwendung ausgeführt wird, indem Sie im Task-Manager von Windows nach einem Hintergrundprozess mit dem Namen `Amazon.Connect.Client.Service` suchen. Dies ist die Clientanwendung von Amazon Connect .
2. Sie können überprüfen, ob die Anwendung ordnungsgemäß funktioniert und Protokolldateien erstellt, indem Sie zu `C:\ProgramData\Amazon\Amazon.Connect.Client.Service\logs` navigieren.
 - a. Öffnen Sie Protokolldateien, die im Verzeichnis vorhanden sind.
 - b. Bei einer erfolgreichen Installation enthalten die Protokolldateien die folgende Zeile:

```
Checking that services are still running, result : true
```

Schritt 4: Konfigurieren des Blocks „Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen“

- Fügen Sie unmittelbar nach dem Eintrittspunkt zum Flow den Block [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#) hinzu. Fügen Sie den Block zu jedem Flow hinzu, den Sie für die Bildschirmaufzeichnung aktivieren möchten.

Auf der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite „Eigenschaften“ des Blocks [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#). Wählen Sie im Abschnitt Bildschirmaufzeichnung die Option Ein aus.



Set recording and analytics behavior

Specify recording behavior and configure Contact Lens conversational analytics [Info](#)

Call recording

Enables or disables call recording for the agent, customer, or both.

On

Off

Screen Recording

Enables or disables screen recording for an agent

On

Off

Konfigurationstipps

- Damit Supervisoren nach Kontakten mit Bildschirmaufzeichnungen suchen können, fügen Sie vor Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen den Block [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#) hinzu. Fügen Sie ein benutzerdefiniertes Attribut mit einer Bezeichnung wie screen recording = true hinzu. Supervisoren können [anhand dieses benutzerdefinierten Attributs suchen](#), um diejenigen Kontakte zu finden, die Bildschirmaufzeichnungen haben.
- Sie können vor Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen den Block [Distribute by percentage \(Nach Prozentsatz verteilen\)](#) hinzufügen. So können Sie die Bildschirmaufzeichnung für einige, aber nicht alle Kontakte verwenden.
- Möglicherweise möchten Sie die [SuspendContactAufzeichnungs- und ResumeContactAufnahme-APIs](#) nutzen, um zu verhindern, dass vertrauliche Informationen in der Bildschirmaufnahme erfasst werden.

Nächste Schritte

- Weisen Sie Supervisoren die erforderlichen Sicherheitsprofilberechtigungen zu: Analyse und Optimierung – Bildschirmaufzeichnung – Zugriff.
- Zeigen Sie Supervisoren, [wie sie Bildschirmaufzeichnungen überprüfen können](#).

Fehlerbehebung: Herunterladen von Protokolldateien für die Client-App zur Bildschirmaufzeichnung

Wenn Sie ein AWS Support-Ticket für Probleme mit Bildschirmaufzeichnungen öffnen, stellen Sie die Protokolldateien für die Amazon Connect Client-Anwendung auf dem Desktop des Agenten und dem Browser Shared Worker bereit.

Wie greife ich auf die Protokolldateien der Amazon Connect Client-Anwendung zu

Für Version 2.xxx

- Navigieren Sie auf dem Desktop des Agenten zu:
 - C:\AmazonProgramData\Amazon.Connect.Client.Service\logs enthält die Protokolle, einschließlich der Websocket-Verbindung zwischen Browser und Client-Anwendung und einer weiteren Websocket-Verbindung zwischen Amazon.Connect.Client und Amazon.Connect.RecordingSession.
 - %USERPROFILE%\Local\AmazonAppData\Amazon.Connect.Client.RecordingSession\Logs enthält Protokolle für Bildschirmaufzeichnungsaktivitäten.

Für Version 1.xxx

- Navigieren Sie auf dem Desktop des Agenten zu C:\AmazonProgramData\Amazon.Connect.Client.Service\logs.

So greifen Sie auf die Protokolle des gemeinsam verwendeten Workers für die Bildschirmaufzeichnung im Browser zu

Important

Öffnen Sie vor dem Durchführen dieser Schritte das CCP. Es muss geöffnet sein, damit Sie den Interface Shared Worker anzeigen können. ClientApp

- Chrome
 1. Öffnen Sie Chrome. Geben Sie als URL `chrome://inspect/#workers` ein.
 2. Suchen Sie im Bereich Shared Workers den Shared Worker mit dem Namen ClientAppInterface.

3. Klicken Sie auf Inspect, um eine DevTools Instanz zu öffnen.
 4. Wählen Sie die Registerkarte Console aus, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Protokolldump und wählen Sie dann Save as... aus, um den Protokolldump in einer lokalen Datei zu speichern.
- Firefox
 1. Öffnen Sie Firefox. Geben Sie als URL about:debugging#workers ein.
 2. Wählen Sie im Abschnitt Andere Worker für /connect/ccp-naws/static/client-app-interface.js die Option Untersuchen aus.
 3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Registerkarte Konsole und wählen Sie Alle Nachrichten in Datei speichern aus, um den Protokolldump in einer lokalen Datei zu speichern.
 - Edge (Chromium)
 1. Öffnen Sie Chrome. Geben Sie als URL edge://inspect/#workers ein.
 2. Suchen Sie im Bereich Shared Workers nach dem Shared Worker namens ClientAppInterface.
 3. Wählen Sie Inspect, um eine DevTools Instanz zu öffnen.
 4. Wählen Sie die Registerkarte Console aus, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Protokolldump und wählen Sie dann Save as... aus, um den Protokolldump in einer lokalen Datei zu speichern.

Zuweisen von Sicherheitsprofilberechtigungen für Bildschirmaufzeichnungen

Damit Benutzer Bildschirmaufzeichnungen ansehen können, weisen Sie die folgende Sicherheitsprofilberechtigung von Analyse und Optimierung zu:

- Bildschirmaufzeichnung – Zugriff: Ermöglicht Benutzern wie Supervisoren oder Mitgliedern des Qualitätssicherungsteams, auf Bildschirmaufzeichnungen zuzugreifen und diese anzusehen

Important

Bei der Bildschirmaufnahme wird das Bildschirmaufzeichnungsvideo mit der unredigierten Anrufaufzeichnungsdatei zusammengeführt. Wenn Benutzer berechtigt sind, Bildschirmaufzeichnungen anzusehen, können sie sich das unredigierte Audio anhören.

Informationen zum Hinzufügen weiterer Berechtigungen zu einem vorhandenen Sicherheitsprofil finden Sie unter [Aktualisieren von Sicherheitsprofilen](#).

Ansehen von Bildschirmaufzeichnungen für Kundendienstmitarbeiter

Mit Bildschirmaufzeichnungen können Sie die Arbeit von Kundendienstmitarbeitern besser bewerten. Sie können Bereiche identifizieren, für die Training erforderlich ist, Aktivitäten validieren oder bewährte Methoden ermitteln.

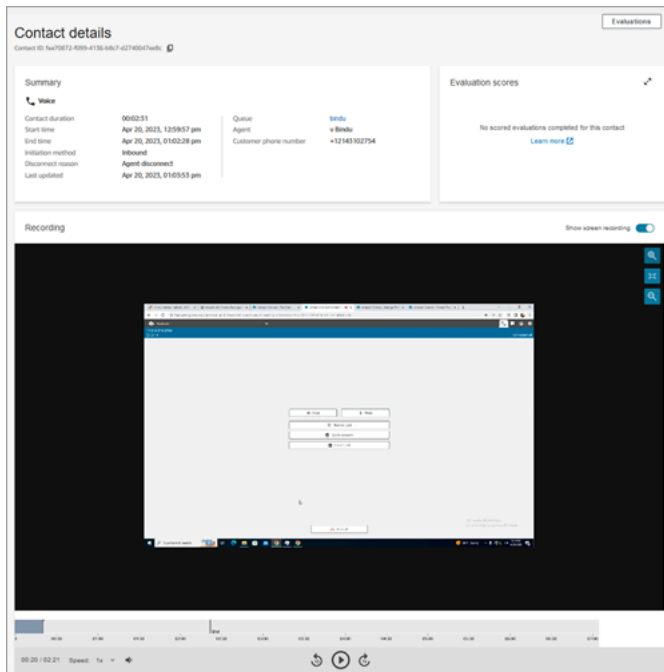
Die Bildschirmaufzeichnung wird mit der Sprachaufzeichnung und dem Kontaktprotokoll synchronisiert, sodass Sie gleichzeitig hören oder lesen können, was gesagt wird.

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, dessen Sicherheitsprofil über die Berechtigung Analyse und Optimierung – Bildschirmaufzeichnung – Zugriff verfügt.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü Analyse und Optimierung, Kontaktsuche aus.
3. Suchen Sie nach dem Kontakt, den Sie überprüfen möchten.

Tip

Wenn Sie Ihren Flowsn ein benutzerdefiniertes Attribut hinzugefügt haben, das angibt, wenn die Bildschirmaufzeichnung aktiviert ist, können Sie [anhand des benutzerdefinierten Attributs](#) nach Kontaktdatensätzen mit Bildschirmaufzeichnungen suchen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurationstipps](#).

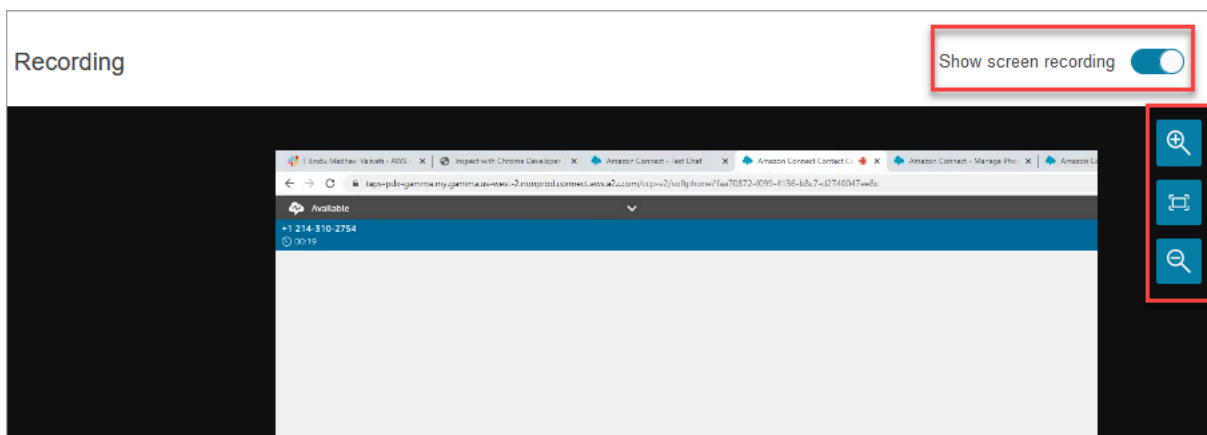
4. Klicken oder tippen Sie auf die Kontakt-ID, um die Seite Kontaktdaten aufzurufen.
5. Der Abschnitt Aufnahme enthält einen Videoplayer, der die Bildschirmaufzeichnung anzeigt, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen.



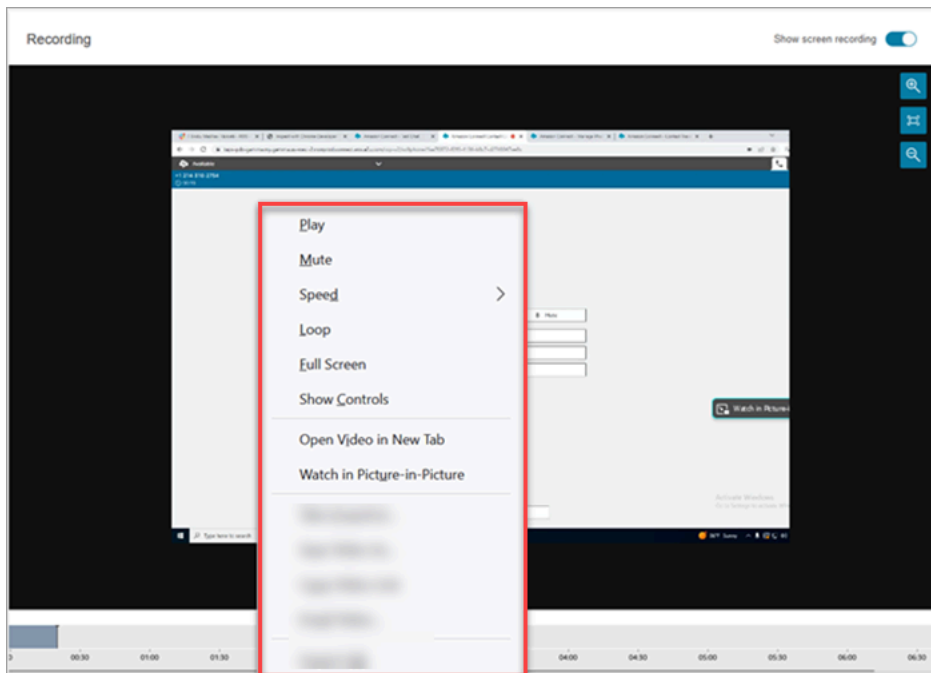
⚠ Important

Die Wiedergabe von Bildschirmaufnahmen auf der Kontaktdetailseite wird in der alten Domäne <https://your-instance-alias/lawsapps.com> nicht unterstützt. *Wir empfehlen, die Domain <https://your-instance-alias.my.connect.aws/> für die Wiedergabe von Bildschirmaufnahmen zu verwenden.* Weitere Informationen finden Sie unter [Aktualisieren Sie Ihre Amazon Connect-Domain](#) in diesem Handbuch.

- Verwenden Sie die Steuerelemente links, um die Ansicht zu vergrößern und zu verkleinern oder das Video an das Fenster anzupassen.



7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, während sich der Cursor auf dem Video befindet, um sich eine vollständige Liste der Steuerelemente anzeigen zu lassen. Diese sind auf der folgenden Abbildung zu sehen.



8. Wenn Sie keine Videoaufzeichnung sehen, überprüfen Sie, ob der Schalter Aufzeichnung anzeigen aktiviert ist.

Wenn kein Video angezeigt wird, ist die Bildschirmaufzeichnung möglicherweise noch nicht bereit, wurde also noch nicht in den Amazon-S3-Bucket hochgeladen. Wenn dieses Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den [AWS Support](#).

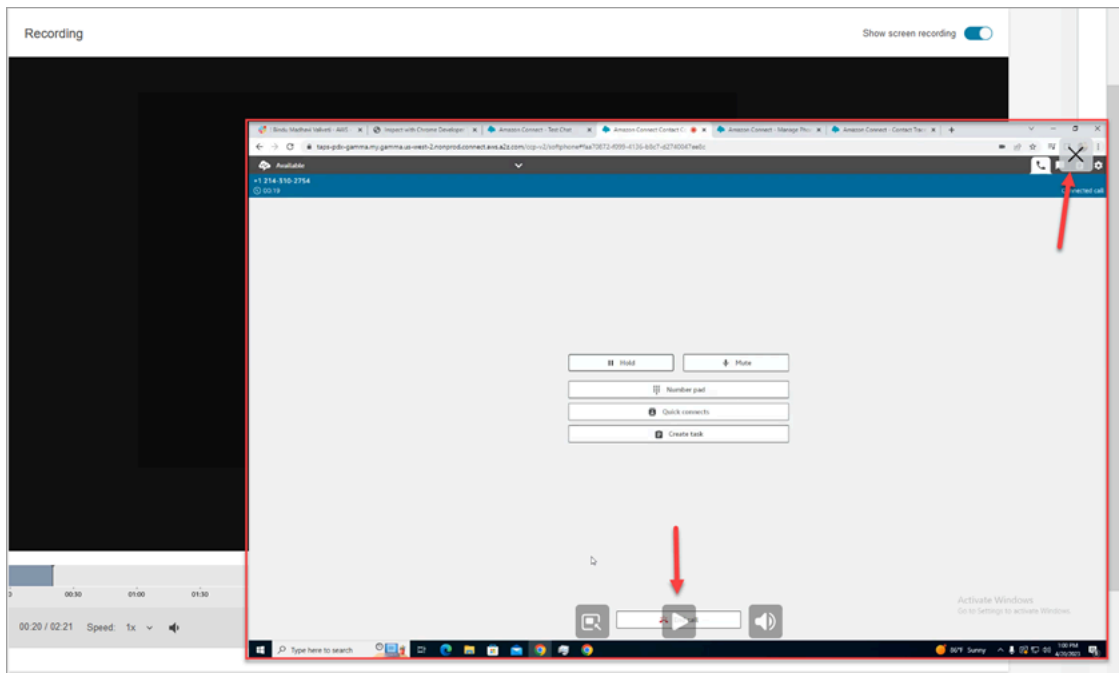
icture-in-picture Im P-Modus ansehen

Das Video lässt sich während der Wiedergabe bei Bedarf an eine andere Stelle auf Ihrem Monitor verschieben. So haben Sie beispielsweise die Möglichkeit, das Video neu zu positionieren, damit Sie das Transkript mitlesen können. Verwenden Sie dazu die Option Im Bild-im-Bild-Modus ansehen.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Video, um die Liste der Videosteuererelemente aufzurufen.
2. Wählen Sie Im Bild-im-Bild-Modus ansehen aus.

Die Verankerung des Videos wird daraufhin gelöst. Sie können es jetzt auf Ihrem Monitor verschieben.

3. Wählen Sie rechts oben das X aus, um das Fenster wieder zu verankern. Die folgende Abbildung zeigt das Video im Bild-im-Bild-Modus.



Häufig gestellte Fragen zu Bildschirmaufzeichnungsfunktionen

- Welche Betriebssysteme werden unterstützt?

Windows 10 und 11 auf Basis der x86-Architektur werden unterstützt.

- Welches Dateiformat wird für Bildschirmaufzeichnungen verwendet?

Die Bildschirmaufzeichnungsdateien werden im MP4-Format gespeichert.

- Welche Amazon Connect Kanäle werden unterstützt?

Sie können Bildschirmaufzeichnungen für Sprach-, Chat- und Aufgabenkontakte erstellen.

- Wo befinden sich die Protokolle für die Clientanwendung von Amazon Connect ?

Sie finden die Protokolle unter `C:\ProgramData\Amazon\Amazon.Connect.Client\Logs`. Wenn Sie Version 2.xxx verwenden, gehen Sie auch zu `%USERPROFILE%\AppData\Local\Amazon\Amazon.Connect.Client.RecordingSession\Logs` Enthält Protokolle für Bildschirmaufzeichnungsaktivitäten.

- Wird der gesamte Bildschirm aufgezeichnet?

Ja, der Amazon Connect Client Service zeichnet alle geöffneten Anwendungen auf dem Bildschirm des Agenten auf, und zwar auf bis zu drei Monitoren.

- Unterstützt die Bildschirmaufzeichnung gleichzeitig aktive Benutzersitzungen unter Windows mithilfe von VDI-Umgebungen (Virtual Desktop Infrastructure)?

Ja, die Bildschirmaufzeichnung unterstützt gleichzeitige Benutzersitzungen unter Windows, wenn Sie die Amazon Connect Connect-Client-Anwendung Version 2.xxxx oder höher verwenden.

- Wo werden die Bildschirmaufzeichnungsdateien in meinem AWS -Konto gespeichert?

Die Bildschirmaufzeichnungen werden an Ihren Amazon-S3-Bucket gesendet und mit dem von Ihnen angegebenen KMS-Schlüssel verschlüsselt. Dies ähnelt der Speicherung und Verschlüsselung von Anrufaufzeichnungen.

- Wo kann ich die aktuelle Version der Clientanwendung von Amazon Connect herunterladen?

Der Downloadlink ist auf der Seite [Amazon Connect Client-Anwendung](#) zu finden.

- Kann ich mich benachrichtigen lassen, wenn eine neue Version der Clientanwendung verfügbar ist?

Um benachrichtigt zu werden, wenn es ein Update für die Amazon Connect Client-Anwendung gibt, empfehlen wir, den RSS-Feed dieses Administratorhandbuchs zu abonnieren. Wählen Sie den RSS-Link aus, der unter dem Titel dieser Seite angezeigt wird (er befindet sich neben dem PDF-Link).

- Wie können die Aufzeichnungen angesehen werden?

Supervisoren können die Bildschirmaufzeichnungen auf der Seite „Kontaktdaten“ ansehen, sofern die erforderlichen Berechtigungen in ihren Sicherheitsprofilen aktiviert sind.

- Welche zusätzlichen Ports werden für Bildschirmaufzeichnungen verwendet?

Die Amazon Connect Client-Anwendung kommuniziert mit dem CCP über einen lokalen Websocket an Port 5431.

- Welche Anforderungen gelten bei Bildschirmaufzeichnungen für die Bandbreite?

Wir empfehlen 500 Kbit/s pro gleichzeitig aktivem Kontakt bei aktivierter Bildschirmaufzeichnung.

- Kann ich nur die Bildschirmaufzeichnung aktivieren, ohne Anrufaufzeichnung?

Ja, Sie können die Bildschirmaufzeichnung ohne Anrufaufzeichnung für einen Sprachanruf aktivieren.

- Wo finde ich den Amazon-S3-Speicherort der Bildschirmaufzeichnung?

Sie finden den Speicherort der Bildschirmaufzeichnung im Abschnitt [RecordingsInfo](#) des Kontaktdatensatzes. Siehe das Feld Location.

- Wie aktiviere ich die Bildschirmaufzeichnung für einen prozentualen Anteil meiner Kontakte?

Sie können den Block [Distribute by percentage \(Nach Prozentsatz verteilen\)](#) im Flow verwenden, um die Bildschirmaufzeichnung für einen bestimmten Prozentsatz Ihrer Kontakte zu aktivieren.

- Ist die Bildschirmaufzeichnung PCI-konform?

Die Bildschirmaufzeichnung entspricht dem PCI-Datensicherheitsstandard (Payment Card Industry).

- Funktioniert die Bildschirmaufzeichnung mit benutzerdefinierten CCPs und Desktops von Kundendienstmitarbeitern?

Die Bildschirmaufzeichnung ist so konzipiert, dass sie mit benutzerdefinierten CCPs und Arbeitsbereichen von Kundendienstmitarbeitern funktioniert, die mit der [Streams-JS-Bibliothek von Amazon Connect](#) erstellt wurden. Wir empfehlen, Ihre benutzerdefinierte Lösung zu testen, bevor Sie die Bildschirmaufzeichnung in der Produktion einsetzen.

- Welche zusätzlichen IP-Adressen muss ich zur Zulassungsliste meiner Firewall hinzufügen?

Für eine reibungslose Bildschirmaufzeichnung müssen Sie Ihrer Zulassungsliste die zu Amazon S3 gehörigen IP-Adressen hinzufügen. Diese IP-Adressen befinden sich in der Datei [ipranges.json](#), die für Ihre Region spezifisch ist. AWS Wenn Sie sich beispielsweise in us-east-1 befinden, fügen Sie die S3-IP-Adressen für diese Region zu Ihrer Zulassungsliste hinzu.

- Kann ich die Bildschirmaufzeichnung überall auf der Welt verwenden?

Bildschirmaufnahmen sind in allen AWS kommerziellen Regionen verfügbar, in denen Amazon Connect verfügbar ist. Ihre Verwendung der Bildschirmaufzeichnungsfunktion kann jedoch im Hinblick auf Datenschutz- und andere Gesetze Konformitätsanforderungen unterliegen. Bitte lassen Sie sich von Ihrem Compliance-Team beraten, bevor Sie diese Funktion für Ihre Kundendienstmitarbeiter aktivieren.

- Werden Kundendienstmitarbeiter benachrichtigt, wenn die Bildschirmaufzeichnung für einen Kontakt aktiviert ist?

Standardmäßig bietet Amazon Connect keine Benachrichtigungsfunktion. Sie können jedoch die [Streams-JS-Bibliothek von Amazon Connect](#) verwenden, um eine Meldung oder einen

anderen visuellen Hinweis auf dem Desktop von Kundendienstmitarbeitern einzublenden, um zu signalisieren, dass eine Bildschirmaufzeichnung stattfindet.

- Was passiert, wenn ein Mitarbeiter den Browser während eines Kontakts oder unmittelbar nach dem Ende eines Kontakts schließt?

Wenn der Browser zu Beginn des Kontakts geschlossen wird, bevor Bildschirmaufzeichnungsdaten auf Amazon Connect hochgeladen werden können, wird die endgültige Bildschirmaufnahme möglicherweise nicht veröffentlicht. Wenn der Browser unmittelbar nach dem Ende eines Kontakts geschlossen wird, aber bevor die endgültigen Bildschirmaufzeichnungsdaten hochgeladen werden können, wird die Bildschirmaufzeichnung veröffentlicht, wenn sich der Mitarbeiter das nächste Mal bei CCP anmeldet.

Suche nach Kontakten

Note

Neue Funktion: Auf der Seite „Kontaktsuche“ können Sie jetzt nach Kontakten suchen, die sich in Bearbeitung befinden. Diese Funktion wird bis Ende September 2023 in allen Ländern verfügbar sein, in AWS-Regionen denen Amazon Connect unterstützt wird.

Wissenswertes

- Sie können nach Kontakten aus den letzten zwei Jahren suchen.
- Amazon Connect gibt Suchergebnisse sowohl für abgeschlossene als auch für in Bearbeitung befindliche Kontakte zurück. Bei Kontakten, die von Kundendienstmitarbeitern bearbeitet wurden, wird ein Kontakt erst dann als abgeschlossen markiert, wenn der Mitarbeiter die Kontaktnachbearbeitung abgeschlossen hat.
- Bei Sprach- und Chat-Kontakten werden auf der Seite Kontaktsuche in Bearbeitung befindliche Kontakte angezeigt, die mit Kundendienstmitarbeitern verbunden oder getrennt sind. In Bearbeitung befindliche Rückrufe in der Warteschlange werden auf der Seite Kontaktsuche nicht angezeigt.
- Bei Aufgaben zeigt die Kontaktsuche alle in Bearbeitung befindlichen Kontakte an, nachdem sie initiiert wurden.
- Die Suchergebnisse für eine bestimmte Abfrage sind auf die ersten 10 000 zurückgegebenen Ergebnisse begrenzt.

- Wenn Sie nach Kontakt-ID filtern, werden nur Ergebnisse für diesen bestimmten Kontakt zurückgegeben und andere Kriterien werden ignoriert. Angenommen, Sie suchen nach Kontakt-ID 12345 und Kundendienstmitarbeiter-Anmeldung Jane Doe. Die Ergebnisse für Kontakt-ID 12345 werden zurückgegeben, unabhängig davon, ob Jane Doe die Kundendienstmitarbeiter war.
- Sie können nicht nach mehreren Kontakt-IDs gleichzeitig suchen.

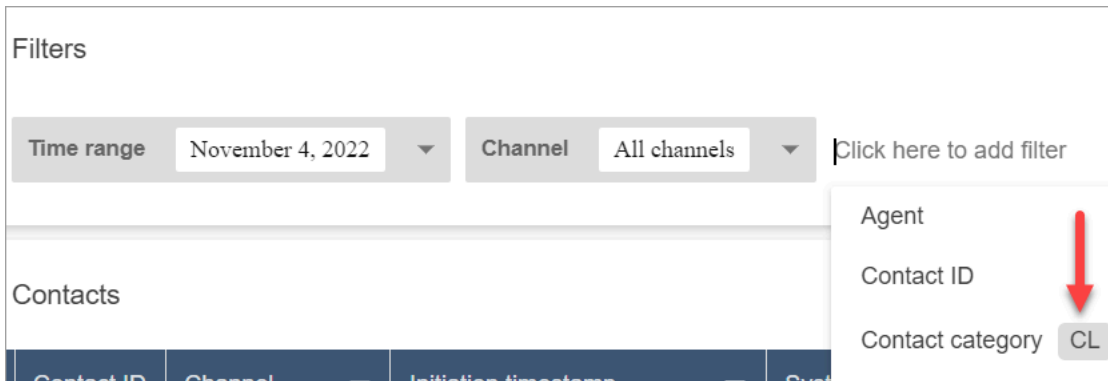
Hauptfunktionen der Suche

- [Suche nach benutzerdefinierten Kontaktattributen](#)
- [Suche nach Kontakten, die in Bearbeitung sind](#) oder abgeschlossen wurden, anhand des Filters Kontaktstatus
- Suche in einem Zeitraum von bis zu acht Wochen. Innerhalb des Filters „Zeitraum“ können Sie den Zeitstempeltyp angeben. Damit können Sie den Zeitraum angeben. Sie können zwischen den Zeitstempeln „Initiiert“, „Verbunden mit Kundendienstmitarbeiter“, „Getrennt“ und „Geplant“ wählen.

Important

- Für den Filter „Zeitraum“ auf der Seite „Kontaktsuche“ ist der Zeitstempeltyp standardmäßig auf „Initiiert“ eingestellt. Bevor die Auswahl von „Zeitstempeltyp“ eingeführt wurde, lautete der vom Filter „Zeitraum“ verwendete Zeitstempeltyp „Getrennt“.
 - Gespeicherte Suchanfragen auf der Seite „Kontaktsuche“, die vor der Einführung der Möglichkeit zur Suche nach in Bearbeitung befindlichen Kontakten erstellt wurden (im September 2023), wurden mit den Filtern „Kontaktstatus = Abgeschlossen“ und „Zeitstempeltyp = Getrennt“ aktualisiert. Die Auswahl dieser Filter wurde bereits vor der Veröffentlichung in Bearbeitung befindlicher Kontakte angedeutet.
- Mehrfachauswahl für Filter wie Namen von Kundendienstmitarbeitern und Kontaktwarteschlangen.
 - Filter für [Contact Lens für Amazon Connect](#). Sie können [nach Kontaktkategorien suchen](#), indem Sie den vollständigen Kategorienamen angeben. Legen Sie fest, ob Sie mit Beliebige zuordnen, Alle zuordnen oder Keine Übereinstimmung suchen möchten. Sie können beispielsweise sowohl mit „Kategorie A“ als auch mit „Kategorie B“ oder mit einer der beiden Kategorien nach Kontakten suchen.

Im Dropdownfeld Filter hinzufügen steht neben den Contact-Lens-Filtern CL. Sie können diese Filter nur anwenden, wenn Ihr Unternehmen Contact Lens aktiviert hat.



Wenn Sie die Contact-Lens-Filter aus der Dropdownliste von Benutzern entfernen möchten, entfernen Sie die folgenden Berechtigungen aus ihrem Sicherheitsprofil:

- Kontakte nach Konversation suchen: Damit wird der Zugriff auf Stimmungswerte, sprechfreie Zeit und Suchkategorien gesteuert.
- Kontakte nach Schlüsselwörtern suchen: Damit wird der Zugriff auf die Suche nach Schlüsselwort gesteuert.
- Contact Lens – Gesprächsanalysen: Auf der Seite Kontaktdaten werden damit Grafiken angezeigt, auf denen Konversationsanalysen zusammenfasst sind.
- Filtert nach [Sprach-ID](#). Sie können nach dem Status der Sprach-ID-Authentifizierung und Betrugserkennung von Kontakten suchen, sofern Ihr Unternehmen die Sprach-ID aktiviert hat. Für den Zugriff auf diese Funktion benötigen Sie in Ihrem Sicherheitsprofil die Berechtigungen Analyse und Optimierung, Sprach-ID – Attribute und Suche – Anzeigen.

Die folgende Abbildung zeigt die Filter, die für die Suche nach der Sprach-ID verfügbar sind: Authentifizierungsergebnis, Ergebnis der Betrugserkennung, Sprecher-Aktionen.

The screenshot displays the 'Filters' interface in Amazon Connect. At the top, there are two filter controls: 'Time range' set to 'April 13, 2022' and 'Channel' set to 'All channels'. Below these is a 'Click here to add filter' link. A dropdown menu is open, showing a list of filterable attributes. Three red arrows point to the following attributes, which are marked with a 'V-ID' tag: 'Authentication result', 'Fraud detection result', and 'Speaker actions'. Other attributes in the list include 'Agent', 'Contact ID', 'Contact category' (marked with 'CL'), 'Contact flow', 'Custom contact attribute', 'Customer phone number', 'Disconnect reason', 'Initiation method', 'Interaction duration', and 'Non-talk time' (marked with 'CL').

Verwalten, wer nach Kontakten suchen und auf detaillierte Informationen zugreifen kann

Bevor Benutzer in Amazon Connect nach Kontakten suchen oder auf detaillierte Kontaktinformationen zugreifen können, müssen sie dem CallCenterManager-Sicherheitsprofil zugewiesen sein oder über die folgenden Analyse- und Optimierungsberechtigungen verfügen:

- Auf Metriken zugreifen – Zugriff (erforderlich): Gewährt Zugriff auf Metrikdaten
- Zum Anzeigen von Kontakten auf den Seiten Kontaktsuche und Kontaktdaten ist mindestens eine der folgenden Berechtigungen erforderlich:


- **Kontaktsuche – Anzeigen:** Ermöglicht Benutzern den Zugriff auf alle Kontakte auf den Seiten Kontaktsuche und Kontaktdaten
- **Meine Kontakte ansehen – Anzeigen:** Kundendienstmitarbeiter können auf den Seiten Kontaktsuche und Kontaktdaten nur die Kontakte sehen, die sie bearbeitet haben
- **Beschränken des Kontaktzugriffs (optional):** Verwalten des Benutzerzugriffs auf Ergebnisse auf der Seite Kontaktsuche auf Grundlage ihrer Hierarchiegruppe für Kundendienstmitarbeiter

Beispielsweise können Agenten, denen AgentGroup -1 zugewiesen ist, nur Kontaktdatensätze für Kontakte einsehen, die von Agenten in dieser Hierarchiegruppe und allen Gruppen darunter verwaltet werden. (Wenn sie über die Berechtigungen Aufgezeichnete Unterhaltungen verfügen, können sie sich auch Anrufaufzeichnungen anhören und Transkripte lesen.) Agenten, denen AgentGroup -2 zugewiesen ist, können nur auf Kontaktdatensätze für Kontakte zugreifen, die von ihrer Gruppe und allen Gruppen darunter verwaltet werden.

Manager und andere Personen, die zu Gruppen auf höherer Ebene gehören, können Kontaktdatensätze für Kontakte einsehen, die von allen Gruppen unter ihnen verwaltet werden, z. B. AgentGroup -1 und 2.

Für diese Berechtigung gilt Alle = Anzeigen, da Anzeigen die einzige gewährte Aktion ist.


Weitere Informationen zu Hierarchiegruppen finden Sie unter [Einrichten von Kundendienstmitarbeiter-Hierarchien](#).

 **Important**

- Durch das Löschen einer Hierarchieebene wird die Verbindung mit vorhandenen Kontakten getrennt. Diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden.
- Wenn Sie die Hierarchiegruppe von Benutzern ändern, kann es einige Minuten dauern, bis die Ergebnisse der Kontaktsuche die neuen Berechtigungen widerspiegeln.

In der folgenden Tabelle sind die typischen Berechtigungen und die Kontakte enthalten, die auf den Seiten „Kontaktsuche“ und „Kontaktdaten“ aufgerufen werden können.

Berechtigung „Kontaktsuche“	Berechtigung „Meine Kontakte anzeigen“	Berechtigung „Beschränken des Kontaktzugriffs“	Welche Kontakte aufgerufen werden können
Enabled	Disabled	Disabled	Alle
Enabled	Disabled	Aktiviert	Alle Kontakte innerhalb Ihrer Kundendienstmitarbeiter-Hierarchie, bearbeitet von Kundendienstmitarbeitern auf Ihrer Hierarchieebene oder darunter
Disabled	Enabled	Disabled	Nur Kontakte, die von Benutzern (Kundendienstmitarbeitern) verwaltet werden, denen die Berechtigung erteilt wurde
Disabled	Disabled	Disabled	Keine Kontakte

 **Important**

Es wird nicht empfohlen, Berechtigungen in einer Kombination zuzuweisen, die von der Tabelle oben abweicht.

- **Contact Lens – Gesprächsanalysen:** Auf der Seite Kontaktdaten eines Kontakts können Sie sich Grafiken ansehen, auf denen Konversationsanalysen zusammengefasst sind: „Kundenstimmung – Trend“, „Stimmung“ und „Sprechfreie Zeit“.
- **Aufgezeichnete Gespräche (redigiert):** Wenn Ihr Unternehmen Contact Lens für Amazon Connect verwendet, können Sie diese Berechtigung zuweisen, sodass Kundendienstmitarbeiter nur auf die Anrufaufzeichnungen und Transkripte zugreifen können, in denen sensible Daten entfernt wurden.
- **Aufgezeichnete Gespräche (nicht redigiert):** Wenn Ihr Unternehmen Contact Lens nicht verwendet, benötigen Kundendienstmitarbeiter Aufgezeichnete Gespräche (nicht redigiert), um sich Anrufaufzeichnungen anhören oder Transkripte ansehen zu können. Bei Bedarf können

Sie Beschränken des Kontaktzugriffs verwenden, um sicherzustellen, dass sie nur Zugriff auf detaillierte Informationen für die Kontakte haben, die von ihrer Hierarchiegruppe verwaltet werden.

- **Bewertungsformulare – Bewertungen durchführen:** Ermöglicht Benutzern die [Suche](#) nach Bewertungen anhand von Bewertungsformular, Punktzahl, Datum/Zeitraum der letzten Aktualisierung, Bewerter:in und Status.
- **Sprach-ID – Attribute und Suche:** Wenn Ihr Unternehmen eine Sprach-ID verwendet, können Benutzer mit dieser Berechtigung auf der Seite Kontaktdaten nach Sprach-ID-Ergebnissen suchen und diese ansehen.
- **Benutzer – Anzeigen:** Sie benötigen diese Berechtigung, um den Filter Kundendienstmitarbeiter auf der Seite Kontaktsuche verwenden zu können.

Standardmäßig verfügen die Amazon Connect Admin - und CallCenterManager-Sicherheitsprofile über diese Berechtigungen.

Informationen zum Hinzufügen weiterer Berechtigungen zu einem vorhandenen Sicherheitsprofil finden Sie unter [Aktualisieren von Sicherheitsprofilen](#).

So suchen Sie nach einem Kontakt

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, das über [Berechtigungen für den Zugriff auf Kontaktdatensätze](#) verfügt.
2. Wählen Sie in Amazon Connect Analyse und Optimierung, Kontaktsuche aus.
3. Verwenden Sie die Filter auf der Seite, um die Suche einzugrenzen. Nach Datum können Sie jeweils einen Zeitraum von bis zu 8 Wochen durchsuchen.

Tip

Um festzustellen, ob eine Konversation aufgezeichnet wurde, müssen Sie einem Profil zugewiesen werden, das über die Berechtigungen Manager monitor (Managerüberwachung) verfügt. Wenn eine Konversation aufgezeichnet wurde, zeigt das Suchergebnis dies standardmäßig mit einem Symbol in der Spalte Recording (Aufnahme) an. Sie sehen dieses Symbol nicht, wenn Sie nicht über die Berechtigung zum Anzeigen der Aufzeichnungen verfügen.

Zusätzliche Felder: Hinzufügen von Spalten zu Suchergebnissen

Verwenden Sie die Optionen unter Zusätzliche Felder, um Spalten zu Ihren Suchergebnissen hinzuzufügen. Diese Optionen werden nicht zum Filtern Ihrer Suche verwendet.

Wenn Sie beispielsweise Spalten für Name des Kundendienstmitarbeiters und Weiterleitungsprofil in Ihre Suchausgabe aufnehmen möchten, wählen Sie diese Spalten hier aus.

Tip

Die Option Wird herausgeleitet gibt an, ob der Kontakt an eine externe Nummer weitergeleitet wurde. Informationen bezüglich dem Datum und der Uhrzeit der Weiterleitung (in UTC) finden Sie unter `TransferCompletedTimestamp` in [ContactTraceRecord](#).

Herunterladen von Suchergebnissen

Sie können bis zu 3 000 Suchergebnisse auf einmal herunterladen.

Suchen Sie nach Kontakten, die gerade bearbeitet werden

Kontakte, die von Kundendienstmitarbeitern bearbeitet werden, haben den Status In Bearbeitung, bis die Kundendienstmitarbeiter die Kontaktnachbearbeitung abgeschlossen haben. Kontakte, die zu keinem Zeitpunkt von Kundendienstmitarbeitern bearbeitet werden, haben den Status In Bearbeitung, bis sie getrennt werden.

Für die Suche nach in Bearbeitung befindlichen Kontakten erforderliche Berechtigungen

Die Berechtigungen, die für die Suche nach in Bearbeitung befindlichen Kontakten erforderlich sind, entsprechen denjenigen, die für die Suche nach abgeschlossenen Kontakten benötigt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten, wer nach Kontakten suchen und auf detaillierte Informationen zugreifen kann](#).

Von der Kontaktsuche unterstützte Kontaktstatus

Bei Sprach- und Chat-Kontakten werden auf der Seite Kontaktsuche in Bearbeitung befindliche Kontakte angezeigt, die mit Kundendienstmitarbeitern verbunden oder getrennt sind. Bei Sprach-

und Chat-Kontakten, die gerade bearbeitet werden, werden Kontakte, die sich in der Warteschlange befinden (einschließlich Rückrufe in der Warteschlange), nicht auf der Kontaktsuchseite angezeigt.

Bei Aufgaben zeigt die Kontaktsuche alle in Bearbeitung befindlichen Kontakte an, nachdem sie initiiert wurden.

So suchen Sie nach Kontakten, die gerade bearbeitet werden

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, das über [Berechtigungen für den Zugriff auf Kontaktdatenätze](#) verfügt.
2. Wählen Sie in Amazon Connect Analyse und Optimierung, Kontaktsuche aus.
3. Wählen Sie den Filter Kontaktstatus aus und ändern Sie den ausgewählten Wert auf In Bearbeitung. Der standardmäßige Kontaktstatus ist Abgeschlossen.

The screenshot shows the Amazon Connect contact search interface. The 'Filters' section is visible, with the following settings:

- Time range: Initiated timestamp: August 17, 2023
- Channel: All channels
- Contact status: Completed

A dropdown menu for 'Contact status' is open, showing the following options:

- In progress (indicated by a red arrow)
- Completed

Below the filters is a table of contacts with the following columns: Contact ID, Channel, Contact status, and Initiation timestamp. The table shows three contacts, all with 'Completed' status.

Contact ID	Channel	Contact status	Initiation timestamp
7dd1e384...	Voice	Completed	Aug 17, 2023, 01:28:16
8492ee4a...	Voice	Completed	Aug 17, 2023, 01:27:56 pm
7e1dcfb8-...	Voice	Completed	Aug 17, 2023, 01:27:28 pm

Filtern von Kontakten mit Zeitstempeltypen

Sie können mithilfe von Zeitstempeltyp innerhalb des Filters Zeitraum nach Kontakten mit einem bestimmten Kontaktstatus suchen. Sie können beispielsweise nach Aufgabenkontakten suchen, die für den nächsten Tag geplant sind, indem Sie Kontaktstatus = In Bearbeitung, Zeitstempeltyp = Geplant und das entsprechende Datum innerhalb von Zeitraum auswählen.

Die folgenden Zeitstempeltypen werden unterstützt: „Initiiert“, „Verbunden (mit Kundendienstmitarbeiter)“, „Getrennt“ und „Geplant“. Wenn Sie nach Kontakten mit einem bestimmten Zeitstempeltyp suchen, enthalten die Suchergebnisse keine Kontakte, bei denen dieser Zeitstempel nicht vorhanden ist. Sollten Sie z. B. nach einem Kontakt mit Zeitstempeltyp = Getrennt und Kontaktstatus = In Bearbeitung suchen, werden nur Kontakte angezeigt, die den Status „Kontaktnachbearbeitung“ haben.

⚠ Important

- Für den Filter Zeitraum auf der Seite Kontaktsuche ist Zeitstempeltyp standardmäßig auf Initiiert eingestellt. Bevor die Auswahl von „Zeitstempeltyp“ eingeführt wurde, lautete der vom Filter Zeitraum verwendete Zeitstempeltyp Getrennt.
- Gespeicherte Suchanfragen auf der Seite Kontaktsuche, die vor der Einführung der Möglichkeit zur Suche nach in Bearbeitung befindlichen Kontakten erstellt wurden (im September 2023), wurden mit den Filtern Kontaktstatus = Abgeschlossen und Zeitstempeltyp = Getrennt aktualisiert. Die Auswahl dieser Filter wurde bereits vor der Veröffentlichung in Bearbeitung befindlicher Kontakte angedeutet.

Ansehen von in Bearbeitung befindlichen Kontakten

Sie können in den Ergebnissen der Kontaktsuche auf eine Kontakt-ID klicken, um Details zu einem in Bearbeitung befindlichen Kontakt aufzurufen.

The screenshot shows the Amazon Connect interface for a contact in progress. The contact ID is 56u4de-y452-7789-148b-cd200651065d. The page displays a summary of the contact details, including the voice call duration, start time (Apr 14, 2023, 01:32:39 pm), end time, initiation method (Outbound), disconnect reason, and last updated time (Apr 14, 2023, 01:33:56 pm). The contact is assigned to the BasicQueue and the agent John Doe. The customer's phone number is +1 888-123-4567. The customer sentiment is shown as a progress bar, and a tooltip indicates that the data is still in progress.

Field	Value
Contact duration	--:--:--
Start time	Apr 14, 2023, 01:32:39 pm
End time	-
Initiation method	Outbound
Disconnect reason	-
Last updated	Apr 14, 2023, 01:33:56 pm
Queue	BasicQueue
Agent	John Doe
Customer	+1 888-123-4567
Customer sentiment	Progress bar (red, orange, green)

Wissenswertes

- Auf der Seite Kontaktdaten eines Kontakts, der gerade in Bearbeitung ist, werden Daten angezeigt, die zum Zeitpunkt des Öffnens der Seite Kontaktdaten verfügbar waren. Sie werden nicht automatisch aktualisiert, während der Kontakt bearbeitet wird. Sie müssen die Seite in Ihrem Browser manuell aktualisieren.
- In bestimmten Feldern der Kontaktsuche können Informationen fehlen oder inkonsistent sein, während der Kontakt in Bearbeitung ist. Nachdem ein Kontakt abgeschlossen ist, werden die

Informationen mit dem zugrunde liegenden Kontaktdatensatz harmonisiert, nachdem die Seite manuell aktualisiert wurde.

- Es kann zu einer Verzögerung zwischen dem Herstellen des Status Abgeschlossen für den Kontakt und der Markierung des Kontakts im Kontaktdatensatz als Abgeschlossen kommen.

Überprüfen von Echtzeittranskripten

Bei Sprachkontakten, für die die Anrufanalyse in Echtzeit aktiviert ist, können Sie Transkripte auf der Seite Kontaktdaten in Echtzeit einsehen. Beim automatischen Scrollen mit dem Transkript wird der letzte verfügbare Abschnitt der Konversation abgerufen. Alternativ können Sie das Aktualisierungssymbol unten im Transkript auswählen, um die letzte Konversation zu sehen.

Transcript

Categories

testzUI FRANCIS_RESPONSE_GREATER_1_SEC

00:00

Customer has joined the conversation

System Message 00:04

This is the initial message from Diego's flow

Customer 00:07

Hi

Agent (Diego) has joined the conversation 00:09

Agent (Diego) 00:17

Hi, how can I help you?


Customer 00:29

Hi, I would like to buy some products for an event

Agent (Diego) 00:38

Good! We have several products.

Agent (Diego) 00:43

Last refreshed less than 30 seconds ago 

Suche nach benutzerdefinierten Kontaktattributen

Sie können Suchfilter auf Grundlage von [benutzerdefinierten Kontaktattributen](#) erstellen. Wenn Sie beispielsweise AgentLocation und InsurancePlanType als benutzerdefinierte Attribute zu Ihren Kontaktdatenätzen hinzufügen, können Sie nach Kontakten mit bestimmten Werten in diesen Attributen suchen, z. B. nach Anrufen, die von Kundendienstmitarbeitern in Seattle bearbeitet wurden, oder nach Anrufen von Kunden, die eine Hausversicherung abgeschlossen haben.

Erforderliche Berechtigungen zum Konfigurieren von durchsuchbaren Kontaktattributen

Standardmäßig wird ein benutzerdefiniertes Attribut erst indiziert, wenn Personen mit entsprechenden Berechtigungen, z. B. Administratoren oder Manager, angeben, dass es durchsuchbar sein soll. Sie gewähren ausgewählten Benutzern Berechtigungen, sodass diese dann konfigurieren können, welche benutzerdefinierten Kontaktattribute als Suchfilter hinzugefügt werden können.

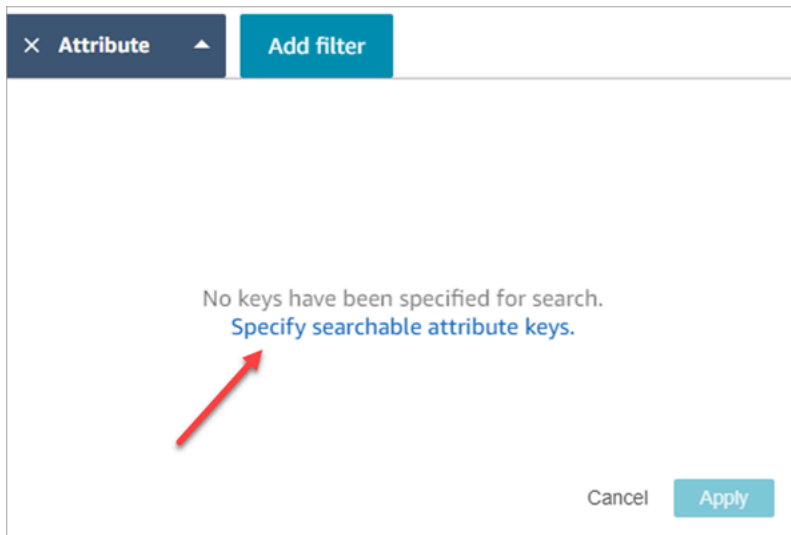
Fügen Sie ihrem Sicherheitsprofil die folgenden Berechtigungen hinzu:

- Aktivieren Sie eine der folgenden Berechtigungen, um auf die Seite Kontaktsuche zuzugreifen:
 - Kontaktsuche: Ermöglicht die Suche nach allen Kontakten
 - Meine Kontakte ansehen: Ermöglicht Kundendienstmitarbeitern das Aufrufen derjenigen Kontakte, die sie betreut haben
- Kontaktattribute: Ermöglicht Benutzern das Ansehen von Kontaktattributen. Steuert auch den Zugriff auf Suchfilter auf Grundlage von Kontaktattributen.
- Konfigurieren von durchsuchbaren Kontaktattributen – Alle: Personen mit dieser Berechtigung legen fest, welche benutzerdefinierten Daten durchsucht werden können (von Personen, die über die Berechtigung Kontaktattribute verfügen). Sie können damit auf die folgende Konfigurationsseite zugreifen:

Konfigurieren durchsuchbarer benutzerdefinierter Kontaktattribute

1. Wählen Sie auf der Seite Kontaktsuche die Optionen Filter hinzufügen, Benutzerdefiniertes Kontaktattribut aus. Diese Option wird nur Personen mit der Berechtigung Konfigurieren von durchsuchbaren Kontaktattributen in ihrem Sicherheitsprofil angezeigt.

2. Wenn Sie zum ersten Mal Benutzerdefiniertes Kontaktattribut auswählen, wird das folgende Feld angezeigt. Es gibt an, dass für diese Amazon-Connect-Instance keine Attribute konfiguriert wurden. Wählen Sie Durchsuchbare Attributschlüssel angeben aus.



3. Geben Sie im Feld Attributsschlüssel den Namen Ihres benutzerdefinierten Attributs ein und wählen Sie dann Schlüssel hinzufügen aus.

⚠ Important

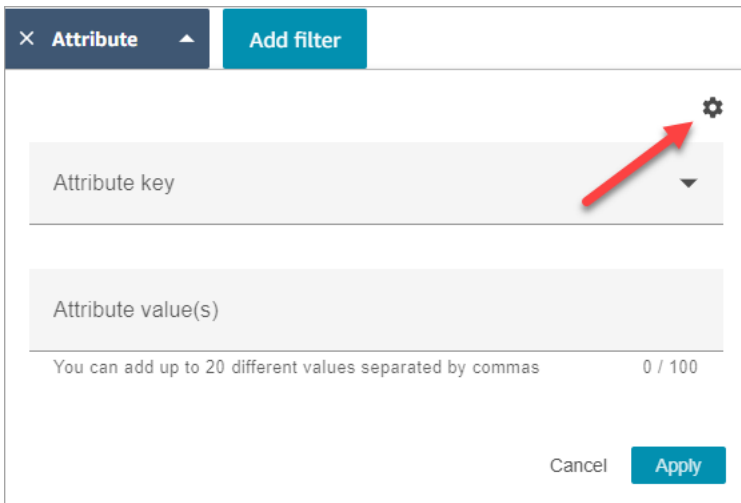
Sie müssen den Schlüsselnamen genau eingeben. Die Groß- und Kleinschreibung wird berücksichtigt.

4. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie Speichern aus.

Ihre Benutzer können anhand dieser Schlüssel nach zukünftigen Kontakten suchen.

Bearbeiten, Hinzufügen oder Entfernen von Kontaktattributen

Wählen Sie zum Bearbeiten, Hinzuzufügen oder Entfernen von Schlüsseln Attribut, Einstellungen aus. Wenn Sie die Option Einstellungen nicht sehen, verfügen Sie nicht über die erforderlichen Berechtigungen.



× Attribute ▲ Add filter

Attribute key

Attribute value(s)

You can add up to 20 different values separated by commas 0 / 100

Cancel Apply

Suche nach benutzerdefinierten Kontaktattributen

Benutzer, die in ihrem Sicherheitsprofil über die Berechtigung Kontaktattribute verfügen, können mithilfe der Kontaktattributfilter nach Kontakten suchen.

1. Wählen Sie auf der Seite Kontaktsuche die Optionen Filter hinzufügen, Benutzerdefiniertes Kontaktattribut und dann Durchsuchbare Attributschlüssel angeben aus.
2. Geben Sie auf der Seite Durchsuchbare benutzerdefinierte Kontaktattribute im Feld Attributschlüssel den Attributschlüssel ein und wählen Sie + Schlüssel hinzufügen und dann Speichern aus.
3. Kehren Sie zur Seite Kontaktsuche zurück. Verwenden Sie Filter hinzufügen, um im Dropdownmenü das Attribut auszuwählen, das Sie gerade hinzugefügt haben. Geben Sie im Feld Attributwert den Wert ein, nach dem Sie suchen möchten.

Überwachen von Live- und aufgezeichneten Gesprächen

In den Themen in diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie Unterhaltungen zwischen Kundendienstmitarbeitern und Kontakten überwachen (mithören).

Inhalt

- [Einrichten der Live-Überwachung für Sprache und/oder Chat](#)
- [Zuweisen von Berechtigungen zur Überwachung von Live-Unterhaltungen](#)
- [Hören Sie sich Live-Unterhaltungen an oder lesen Sie Live-Chats](#)
- [Einsteigen in Live-Sprach- und Chat-Unterhaltungen](#)

- [Überprüfen Sie aufgezeichnete Unterhaltungen zwischen Kundendienstmitarbeiter und Kunden mithilfe von Amazon Connect](#)
- [Fehlerbehebung bei der Überwachung von Kundendienstmitarbeitergesprächen mit Amazon Connect](#)

Einrichten der Live-Überwachung für Sprache und/oder Chat

Manager und Kundendienstmitarbeiter in Schulung können Live-Unterhaltungen zwischen Kundendienstmitarbeitern und Kunden überwachen. Um dies einzurichten, müssen Sie den Block Set recording behavior (Aufzeichnungsverhalten festlegen) in Ihren Sprach-/Chat-GesprächsFlow einfügen, Managern und Trainees die entsprechenden Berechtigungen zuweisen und ihnen zeigen, wie Unterhaltungen überwacht werden.

Sie möchten wissen, wie viele Personen dieselbe Konversation gleichzeitig verfolgen können? Siehe [Amazon Connect Spezifikationen der Funktionen](#).

Es gibt keine Beschränkungen in Bezug auf die Anzahl der -Unterhaltungen, die in einer Instance überwacht werden können.

Fügen Sie einen Block Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen zu Ihrem KontaktFlow hinzu.

Für die Überwachung von Sprach- und Chat-Unterhaltungen: Dieser Schritt ist nur erforderlich, wenn Sie in der Amazon-Connect-Konsole nicht die Optionen [Anrufe mit mehreren Beteiligten und erweiterte Überwachung](#) und Barge und erweiterte Chat-Überwachung aktivieren aktiviert haben, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

Telephony and chat options

Amazon Connect offers the ability to accept inbound calls and chats, make outbound calls, or both. You will claim a telephone number later.

Note: You will not be able to place or receive phone calls if you don't select the corresponding telephony options.

Inbound calls

- Receive inbound calls with Amazon Connect**
Your contact center can handle incoming calls with Amazon Connect.

Outbound calls

- Make outbound calls with Amazon Connect**
You can set which users can place outbound calls in user permissions.
- Enable outbound campaigns**
Automate customer communications such as appointment reminders and delivery notifications without having to integrate third-party tools. [Learn more](#)
- Enable early media**
Agents can hear pre-connection audio such as busy signals, failure to connect errors, or other informational messages. When agents can't reach a contact, early media helps them understand why. [Learn more](#)

Enhanced contact monitoring capabilities

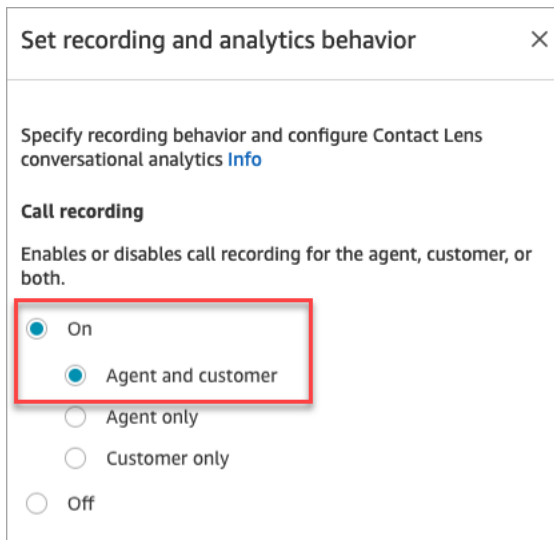
- Enable Multi-Party Calls and Enhanced Monitoring for Voice.**
Have up to six parties on a call. This feature includes changes to the agent call experience. [Learn more](#)
Allow selected users to monitor or barge into ongoing calls. This might affect your customized contact control panel. [Learn more](#)
- Enable Barge and Enhanced Monitoring for Chat**
Allow selected users to monitor or barge into ongoing chats. This might affect your customized contact control panel. [Learn more](#)

Wenn Sie eine dieser Optionen oder beide für Ihre Instance aktiviert haben, müssen Sie den Block Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen nicht mehr zu Ihrem Sprach- oder Chat-Flow hinzufügen, um die Überwachung einzurichten. Sie müssen Managern und Teilnehmern jedoch weiterhin [Berechtigungen zuweisen](#) und ihnen dann zeigen, [wie sie Unterhaltungen überwachen können](#).

So konfigurieren Sie einen Block „Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen“ für die Überwachung

1. Fügen Sie Ihrem Flow einen [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#)-Block hinzu. Dies ist erforderlich, um Anrufe, Chats oder beides zu überwachen.

Um die Überwachung von Sprach- und/oder Chat-Unterhaltungen zu aktivieren, wählen Sie in den Eigenschaften des Blocks Kundendienstmitarbeiter and Customer (Kundendienstmitarbeiter und Kunde) aus.



Set recording and analytics behavior

Specify recording behavior and configure Contact Lens conversational analytics [Info](#)

Call recording

Enables or disables call recording for the agent, customer, or both.

On

Agent and customer

Agent only

Customer only

off

Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten des Aufzeichnungsverhaltens](#).

2. Wählen Sie aus, ob die von Ihnen überwachten Unterhaltungen aufgezeichnet werden sollen.

Obwohl Sie Ihrem GesprächsFlow den Block Set recording behavior (Aufzeichnungsverhalten festlegen) hinzufügen müssen, müssen Sie keine Sprach- und/oder Chat-Unterhaltungen aufzeichnen, damit die Überwachung funktioniert. Standardmäßig werden beim Einrichten Ihrer Instance [Amazon S3 Buckets erstellt](#), um Anrufaufzeichnungen und Chat-Transkripte zu speichern. Die Existenz dieser Buckets ermöglicht die Aufzeichnung von Anrufen und Chat-Transkripten auf Instance-Ebene.

Wenn Sie die Anrufe oder Chats, die Sie überwachen, nicht aufzeichnen möchten, deaktivieren Sie die Amazon S3 Buckets. Detaillierte Anweisungen finden Sie unter [Aktualisieren von Instance-Einstellungen](#).

Jetzt können Sie Managern die erforderlichen Berechtigungen zuweisen, damit sie die Unterhaltungen überwachen können. Fahren Sie fort mit [Zuweisen von Berechtigungen zur Überwachung von Live-Unterhaltungen](#).

Zuweisen von Berechtigungen zur Überwachung von Live-Unterhaltungen

Damit Manager Live-Unterhaltungen überwachen können, weisen Sie ihnen die Sicherheitsprofile CallCenterManager und Kundendienstmitarbeiter zu. Damit Mitarbeitende Live-Unterhaltungen überwachen können, sollten Sie ein spezielles Sicherheitsprofil für diesen Zweck erstellen.

Zuweisen von Berechtigungen zur Überwachung einer Live-Unterhaltung für einen Manager

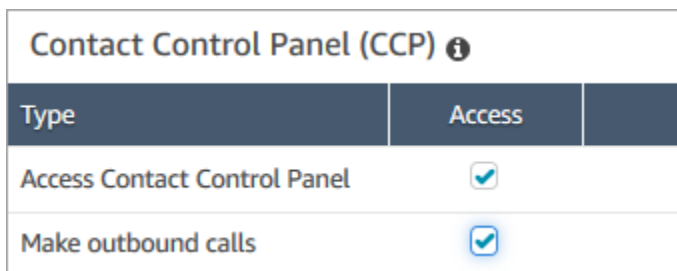
1. Gehen Sie zu Users (Benutzer), User management (Benutzerverwaltung) wählen Sie den Manager und klicken Sie dann auf Edit (Bearbeiten).
2. Weisen Sie im Feld „Security Profiles (Sicherheitsprofile)“ den Manager dem Sicherheitsprofil CallCenterManager zu. Dieses Sicherheitsprofil enthält auch eine Einstellung, mit der das Symbol zum Herunterladen von Aufzeichnungen in den Ergebnissen der Seite Contact Search (Kontaktsuche) erscheint.
3. Weisen Sie den Manager dem Sicherheitsprofil Kundendienstmitarbeiter zu, damit er auf das Contact Control Panel (CCP) zugreifen kann. Verwenden Sie es anschließend zum Überwachen der Unterhaltung.
4. Wählen Sie Save (Speichern).

So erstellen Sie ein neues Sicherheitsprofil zur Überwachung von Live-Unterhaltungen

1. Wählen Sie Users (Benutzer) und anschließend Security profiles (Sicherheitsprofile) aus.
2. Wählen Sie Add new security profile (Neues Sicherheitsprofil hinzufügen) aus.
3. Erweitern Sie Analytik und Optimierung, und wählen Sie dann Zugriff auf Metriken und Kontaktüberwachung in Echtzeit aus.

Access metrics sind erforderlich, damit er auf den Echtzeit-Metrikbericht zugreifen und auswählen kann, welche Unterhaltungen überwacht werden sollen.

4. Erweitern Sie Contact Control Panel und wählen Sie dann Access Contact Control Panel und Make outbound calls aus.



Contact Control Panel (CCP) ⓘ	
Type	Access
Access Contact Control Panel	<input checked="" type="checkbox"/>
Make outbound calls	<input checked="" type="checkbox"/>

Diese Berechtigungen sind erforderlich, damit er die Konversation über das Contact Control Panel überwachen kann.

5. Wählen Sie Speichern.

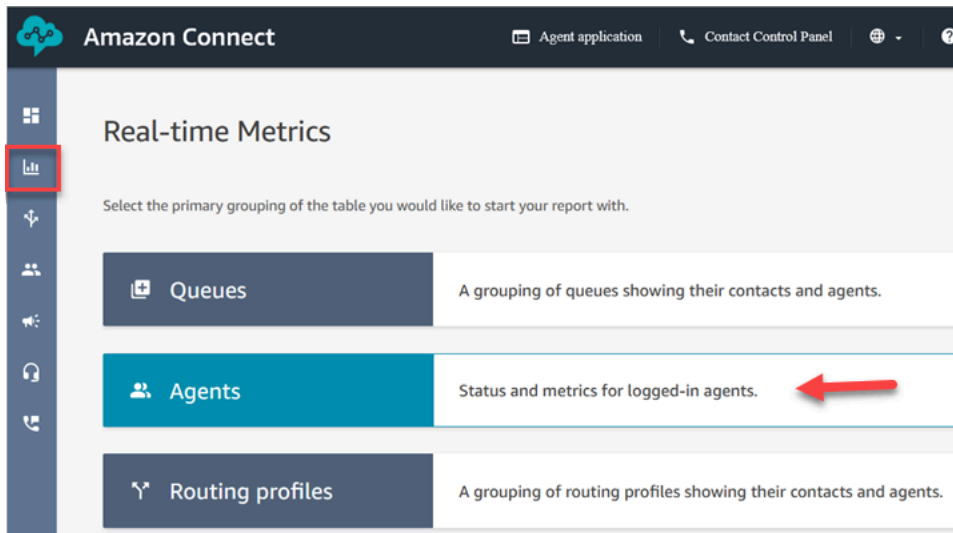
Zeigen Sie Ihren Managern als Nächstes, wie Sie Unterhaltungen überwachen können. Fahren Sie fort mit [Hören Sie sich Live-Unterhaltungen an oder lesen Sie Live-Chats](#).

Hören Sie sich Live-Unterhaltungen an oder lesen Sie Live-Chats

Bevor Sie Live-Unterhaltungen anhören oder Live-Chats lesen können, muss der Amazon Connect-Administrator die Funktion [einrichten](#) und [Ihnen Berechtigungen zuweisen](#). Danach können Sie diese Schritte ausführen.

Informationen darüber, wie viele Personen einer Konversation zuhören oder einem Chat folgen können, finden Sie unter [Amazon Connect Spezifikationen der Funktionen](#).

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, dem das CallCenterManager-Sicherheitsprofil zugewiesen ist, oder mit einem Konto, das für die Real-time contact monitoring-Sicherheitsprofilberechtigung aktiviert ist.
2. Öffnen Sie das Contact Control Panel (CCP), indem Sie das Telefonsymbol in der rechten oberen Bildschirmcke auswählen. Sie müssen das CCP öffnen, um eine Verbindung mit der Unterhaltung herzustellen.
3. Um die Kundendienstmitarbeiterkonversation auszuwählen, die Sie überwachen möchten, wählen Sie in Amazon Connect Analytik und Optimierung, Echtzeitmetriken, Kundendienstmitarbeiter aus. Die folgende Abbildung zeigt die Seite mit Echtzeit-Metriken, wobei ein Pfeil auf die Option Kundendienstmitarbeitern zeigt.



4. So überwachen Sie Unterhaltungen: Neben den Namen der Kundendienstmitarbeiter, die eine Live-Unterhaltung führen, wird ein Augensymbol angezeigt. Wählen Sie das Symbol, um mit der Überwachung der Unterhaltung zu beginnen. Das folgende Bild zeigt das Augensymbol neben dem Sprachkanal.

The screenshot shows a detailed view of the 'Agents' table. The table has columns for 'Agent Login', 'Channels', 'Agent', 'Next activity', and 'Duration'. The 'Agent' column is expanded to show 'Voice', 'Chat total', and 'Task'. A tooltip 'listen in on phone conversation' is displayed over the eye icon in the 'Voice' row for agent 'janedoe'. A red arrow points to this eye icon.

Agent Login	Channels	Agent	Next activity	Duration
janedoe	All channels		-	00:00:28
	Voice			
	Chat total			
	Task			

Wenn Sie eine Unterhaltung überwachen, ändert sich der Status in Ihrem CCP in Monitoring (Überwachung).

5. So überwachen Sie Chat-Unterhaltungen: Für jeden Kundendienstmitarbeiter wird die Anzahl Chat-Unterhaltungen angezeigt, die er derzeit führt. Klicken Sie auf die Zahl. Wählen Sie dann die Konversation aus, die Sie überwachen möchten.

Wenn Sie eine Unterhaltung überwachen, ändert sich der Status in Ihrem CCP in Monitoring (Überwachung).

6. Wählen Sie zum Beenden der Überwachung der Konversation im CCP End call (Anruf beenden) oder End chat (Chat beenden).

Sobald der Kundendienstmitarbeiter die Unterhaltung beendet, stoppt die Überwachung automatisch.

Einsteigen in Live-Sprach- und Chat-Unterhaltungen

Vorgesetzte und Manager können in Live-Sprach- und Chat-Unterhaltungen zwischen Kundendienstmitarbeitern und Kunden einsteigen. Um dies einzurichten, müssen Sie die erweiterte Überwachungsfunktion in der Amazon Connect-Konsole aktivieren, Managern die entsprechenden Berechtigungen geben und ihnen zeigen, wie sie an Unterhaltungen teilnehmen können.

Möchten Sie wissen, wie viele Personen dieselbe Konversation gleichzeitig führen können? Siehe [Amazon Connect Spezifikationen der Funktionen](#).

Die Anzahl der Unterhaltungen, die Sie in einer Instance führen können, ist unbegrenzt.

Die Barge-Funktion ist in den Gebühren für Amazon Connect-Sprachdienste enthalten. Preise finden Sie auf der Seite [Amazon Connect – Preise](#).

Einrichten der Barge-Funktion für Sprache und Chat

Wählen Sie in der Amazon-Connect-Konsole die folgenden Telefonieoptionen aus:

- Anrufe mit mehreren Beteiligten und erweiterte Überwachung für Sprache aktivieren. Diese Option ermöglicht den Zugriff auf Anrufe mit mehreren Teilnehmern, detaillierte Kontaktaufzeichnungen, stille Überwachung und Barge-Funktionen.
- Barge und erweiterte Chat-Überwachung aktivieren. Mit dieser Option können Benutzer mit den entsprechenden Sicherheitsprofilberechtigungen in Chats einsteigen.

Die folgende Abbildung zeigt diese Optionen auf der Seite Telefonie- und Chat-Optionen.

Telephony and chat options

Amazon Connect offers the ability to accept inbound calls and chats, make outbound calls, or both. You will claim a telephone number later.

Note: You will not be able to place or receive phone calls if you don't select the corresponding telephony options.

Inbound calls

- Receive inbound calls with Amazon Connect**
Your contact center can handle incoming calls with Amazon Connect.

Outbound calls

- Make outbound calls with Amazon Connect**
You can set which users can place outbound calls in user permissions.
- Enable outbound campaigns**
Automate customer communications such as appointment reminders and delivery notifications without having to integrate third-party tools. [Learn more](#)
- Enable early media**
Agents can hear pre-connection audio such as busy signals, failure to connect errors, or other informational messages. When agents can't reach a contact, early media helps them understand why. [Learn more](#)

Enhanced contact monitoring capabilities

- Enable Multi-Party Calls and Enhanced Monitoring for Voice.**
Have up to six parties on a call. This feature includes changes to the agent call experience. [Learn more](#)
Allow selected users to monitor or barge into ongoing calls. This might affect your customized contact control panel. [Learn more](#)
- Enable Barge and Enhanced Monitoring for Chat**
Allow selected users to monitor or barge into ongoing chats. This might affect your customized contact control panel. [Learn more](#)

Note

- Wenn der Anruf mit mehreren Teilnehmern bereits aktiviert ist, müssen Sie zum Aktivieren der erweiterten Überwachung die UpdateInstanceAttribute API zum ersten Mal mit dem -ENHANCED_CONTACT_MONITORINGAttribut verwenden. Sie können die Funktion auch aus- und dann wieder einschalten, um Ihre Einstellungen zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [UpdateInstanceAttribute](#) im Amazon Connect API Reference Guide.
- Bei allen neuen Instanceen wird diese Funktion automatisch aktiviert.

- Bevor Sie Verbesserte Kontaktüberwachungsfunktionen aktivieren, stellen Sie sicher, dass Sie die neueste Version des [Contact Control Panels](#) (CCP) oder des [Kundendienstmitarbeiter-Workspace](#) verwenden. Wenn Sie [StreamsJS](#) verwenden, um den CCP anzupassen oder einzubetten, führen Sie ein Upgrade auf Version 2.4.2 oder höher durch.
- Für Instances, die keine serviceverknüpfte Rolle haben, müssen Sie eine erstellen, um die Funktion zu aktivieren. Weitere Informationen zur Aktivierung von serviceverknüpften Rollen finden Sie unter [Verwenden von serviceverknüpften Rollen für Amazon Connect](#).

Zuweisen von Sicherheitsprofilberechtigungen

Damit Manager Live-Unterhaltungen führen können, weisen Sie ihnen die Sicherheitsprofile CallCenterManager und für Kundendienstmitarbeiter zu.

Um bestimmten Vorgesetzten die Möglichkeit zu geben, sich in Live-Unterhaltungen einzuschalten, empfehlen wir Ihnen, ein spezielles Sicherheitsprofil für diesen Zweck zu erstellen. Folgende Sicherheitsprofilberechtigungen werden benötigt:

- Auf Metriken zugreifen. Ermöglicht den Zugriff auf Echtzeit-Metrikberichte, in denen Sie auswählen können, welche Unterhaltungen Sie überwachen und in welche sie einsteigen möchten.
- Kontaktüberwachung in Echtzeit: Ermöglicht es Ihnen, sowohl Sprach- als auch Chat-Unterhaltungen zu überwachen.
- Kontakt-Barge-in in Echtzeit: Ermöglicht es Ihnen, sich sowohl in Sprach- als auch in Chat-Unterhaltungen einzuschalten.
- Auf Contact Control Panel zugreifen

Führen Sie Live-Anrufe mit Kontakten per Barge durch

Tip

Die Anzahl der Supervisoren, die einen Anruf gleichzeitig überwachen können, finden Sie unter [Amazon Connect Spezifikationen der Funktionen](#)

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect-Admin-Website unter [https://*instance*.*name*.my.connect.aws/](https://instance.name.my.connect.aws/) an. Verwenden Sie ein Konto, dem das CallCenterManager

Sicherheitsprofil zugewiesen ist oder das über die erforderlichen Sicherheitsprofilberechtigungen verfügt.

2. Öffnen Sie Ihr CCP. Er muss geöffnet sein, bevor Sie einen Anruf leiten können.
3. Wählen Sie im Navigationsmenü der Amazon Connect Admin-Website Analyse und Optimierung, Echtzeitmetriken, Kundendienstmitarbeiter aus.
4. Wählen Sie das Augensymbol, das neben dem Sprachkanal des Kundendienstmitarbeiters angezeigt wird, den Sie überwachen möchten, wie in der folgenden Abbildung gezeigt. Sie können in eine Konversation einsteigen, die Sie bereits überwacht haben.

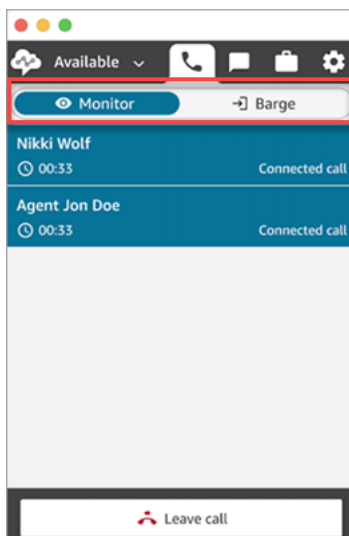
Real-time metrics > Agents

Real-time metrics Last refreshed: Dec 2, 2019 at 10:48:07 AM [Pause] [Refresh] [Actions]

Agents Time range: trailing previous 2 hours [Settings] [Download] [Expand] [Close]



Agent login	Channels	Agents				
		Status	Duration	Agent hierarchy	Routing profile	Capac
agent [redacted]	All channels	On contact - barged	01:15:01	US/ West/ Dept A	RP name A	
	Voice					
	Chat total					
	Chat					
supervisor ram (IAM)	Voice	Barged	00:02:32	US/ West/ Dept A	RP name A	
loginname_c	All channels	On contact	00:28:13	US/ West/ Dept A	RP name B	

5. Dadurch gelangen Sie zum offenen CCP, wie in der folgenden Abbildung gezeigt. Sie können den Anruf überwachen und zwischen den Status Überwachen und Barge wechseln. Das folgende Bild zeigt den Status Überwachen.

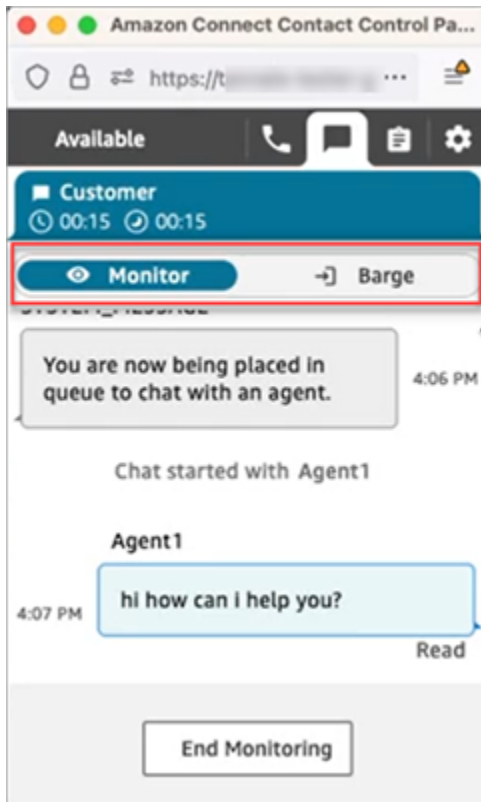


Einsteigen in Live-Chats mit Kontakten

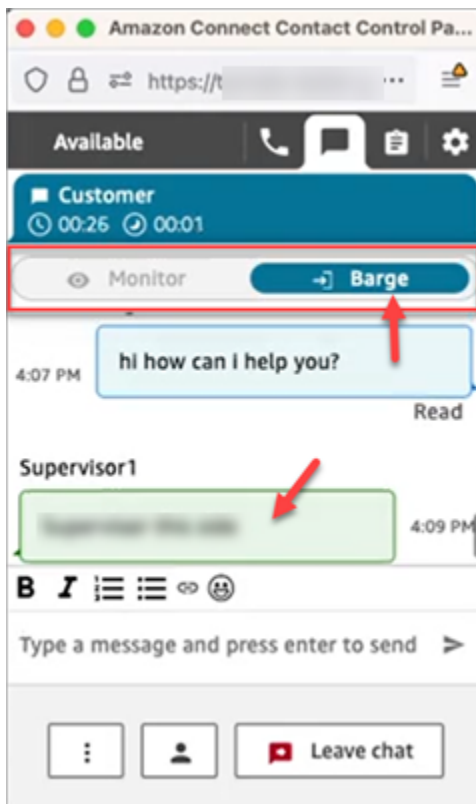
1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect-Admin-Website unter <https://instance.name.my.connect.aws/> an. Verwenden Sie ein Konto, dem das CallCenterManager Sicherheitsprofil zugewiesen ist oder das über die erforderlichen Sicherheitsprofilberechtigungen verfügt.
2. Öffnen Sie Ihr CCP. Er muss geöffnet sein, bevor Sie einen Chat verpacken können.
3. Wählen Sie im Navigationsmenü der Amazon Connect Admin-Website Analyse und Optimierung, Echtzeitmetriken, Kundendienstmitarbeiter aus.
4. Wählen Sie das Augensymbol neben dem Chat-Kanal des Kundendienstmitarbeiters, den Sie überwachen möchten, wie in der folgenden Abbildung gezeigt. Sie können in eine Konversation einsteigen, die Sie bereits überwacht haben.

Real-time Metrics						
Agents 						
Agent Login	Channels	Agent				
		Activity	Next activity	Duration	Agent Hierarchy	Routing Profile
Agent1	All channels	On contact ▾	-	00:01:02	-	Basic Routing Profile
	Voice					
	Chat total					
	Chat 					
Supervisor1	All channels	Available ▾	-	00:00:06	-	Basic Routing Profile
	Voice					
	Chat total					
	Task					

5. Dadurch gelangen Sie zum offenen CCP, wie in der folgenden Abbildung gezeigt. Sie können die Chat-Unterhaltung überwachen und zwischen den Status Überwachen und Barge wechseln. Die folgende Abbildung zeigt den Status Überwachen.



Im Folgenden sehen Sie an einem Beispiel, wie das CCP aussieht, wenn ein Vorgesetzter in einen Chat einsteigt.



Überprüfen Sie aufgezeichnete Unterhaltungen zwischen Kundendienstmitarbeiter und Kunden mithilfe von Amazon Connect

Manager können Unterhaltungen zwischen Agenten und Kunden überprüfen. Um dies einzurichten, müssen Sie das [Aufzeichnungsverhalten einrichten](#), den Managern die entsprechenden Berechtigungen zuweisen und ihnen dann zeigen, wie auf die aufgezeichneten Unterhaltungen zugegriffen werden kann.

Wann wird eine Unterhaltung aufgezeichnet? Ein Gespräch wird nur aufgezeichnet, wenn der Kontakt mit einem Agenten verbunden ist. Der Kontakt wird erst dann aufgezeichnet, wenn er mit dem IVR oder einem Lex-Bot verbunden wird. Wenn der Anruf extern übertragen wird, stoppt die Anrufaufzeichnung, wenn der Agent den Anruf beendet. Weitere Informationen zum Verhalten bei der Anrufaufzeichnung finden Sie unter [Einrichten des Aufzeichnungsverhaltens](#)

Tip

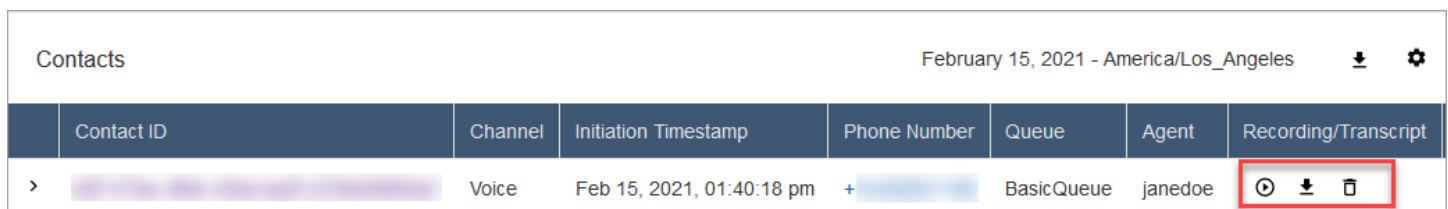
Wenn die Anrufaufzeichnung aktiviert ist, wird die Aufzeichnung kurz nach dem Trennen des Kontakts im S3-Bucket platziert. Dann steht Ihnen die Aufzeichnung zur Verfügung, um sie anhand der in diesem Artikel genannten Schritte zu überprüfen.




Alternativ können Sie über den [Kontakt Datensatz](#) des Kunden auf die Aufzeichnung zugreifen. Die Aufzeichnung steht im Kontakt Datensatz jedoch erst zur Verfügung, nachdem der Kontakt den Status [Arbeit nach dem Gespräch \(ACW\)](#) verlassen hat.

Wie verwalte ich den Zugriff auf Aufzeichnungen? Verwenden Sie die Sicherheitsprofilberechtigung [Aufgezeichnete Unterhaltungen \(unredigiert\)](#), um zu verwalten, wer sich Aufzeichnungen anhören kann, und um auf die entsprechenden URLs zuzugreifen, die in S3 generiert werden. Weitere Informationen zu dieser Berechtigung finden Sie unter [Zuweisen von Berechtigungen zum Überprüfen von Aufzeichnungen älterer Unterhaltungen](#).

Zuweisen von Berechtigungen zum Überprüfen von Aufzeichnungen älterer Unterhaltungen

Weisen Sie das CallCenterManager Sicherheitsprofil zu, damit ein Benutzer Anrufaufzeichnungen hören oder Chat-Transkripte überprüfen kann. Dieses Sicherheitsprofil enthält auch eine Einstellung, mit der das Symbol zum Herunterladen von Aufzeichnungen in den Ergebnissen der Seite Kontaktsuche erscheint. Die folgende Abbildung zeigt die Symbole zum Abspielen, Herunterladen und Löschen von Aufzeichnungen, die Benutzern mit diesen Berechtigungen angezeigt werden.



Contact ID	Channel	Initiation Timestamp	Phone Number	Queue	Agent	Recording/Transcript
> [redacted]	Voice	Feb 15, 2021, 01:40:18 pm	+ [redacted]	BasicQueue	janedoe	  

Oder weisen Sie die folgenden individuellen Berechtigungen zu.

1. **Kontaktsuche:** Diese Berechtigung ist erforderlich, damit Benutzer auf die Seite Kontaktsuche zugreifen können. Dort können sie nach Kontakten suchen, um Aufzeichnungen anzuhören und Transkripte zu überprüfen.
2. **Kontaktzugriff einschränken:** Verwaltet den Zugriff auf Ergebnisse auf der Seite Kontaktsuche auf der Grundlage ihrer Kundendienstmitarbeiterhierarchiegruppe.


Kundendienstmitarbeiter, die AgentGroup-1 zugewiesen sind, können beispielsweise nur Kontakt Datensätze (CTRs) für Kontakte anzeigen, die von Kundendienstmitarbeitern in dieser Hierarchiegruppe und allen Gruppen darunter verarbeitet werden. (Wenn sie über die Berechtigungen [Aufgezeichnete Unterhaltungen](#) verfügen, können sie sich auch Anrufaufzeichnungen anhören und Transkripte lesen.) Kundendienstmitarbeiter, die AgentGroup-2

zugewiesen sind, können nur auf CTRs für Kontakte zugreifen, die von ihrer Gruppe und allen Gruppen darunter bearbeitet werden.

Manager und andere Personen, die sich in übergeordneten Gruppen befinden, können CTRs für Kontakte anzeigen, die von allen Gruppen darunter bearbeitet werden, z. B. AgentGroup-1 und 2.

Für diese Berechtigung gilt Alle = Anzeigen, da Anzeigen die einzige gewährte Aktion ist.

Weitere Informationen zu Hierarchiegruppen finden Sie unter [Einrichten von Kundendienstmitarbeiter-Hierarchien](#).

 Note

Wenn Sie die Hierarchiegruppe eines Benutzers ändern, kann es einige Minuten dauern, bis die Ergebnisse der Kontaktsuche die neuen Berechtigungen widerspiegeln.

3. Aufgezeichnete Unterhaltungen (redigiert): Wenn Ihre Organisation Contact Lens für Amazon Connect verwendet, können Sie diese Berechtigung zuweisen, sodass Kundendienstmitarbeiter nur auf die Anrufaufzeichnungen und Transkripte zugreifen können, in denen vertrauliche Daten entfernt wurden.

Die Redaktionsfunktion wird als Teil von Contact Lens für Amazon Connect bereitgestellt. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden des Redigierens sensibler Daten](#).

4. Manager-Monitor: Mit dieser Berechtigung können Benutzer Live-Unterhaltungen überwachen und Aufzeichnungen anhören.

 Tip

Weisen Sie den Manager dem Sicherheitsprofil Kundendienstmitarbeiter zu, damit er auf das Contact Control Panel (CCP) zugreifen kann. Dadurch kann er die Konversation mit dem CCP überwachen.

5. Aufgezeichnete Unterhaltungen (unredigiert): Wenn Ihre Organisation Contact Lens for Amazon Connect nicht verwendet, können Sie mit dieser Berechtigung festlegen, wer auf die Aufzeichnungen auf der Detailseite über entsprechende URLs, die in S3 generiert werden, zugreifen kann. Von dort aus können diese Benutzer Aufzeichnungen löschen.

Beachten Sie Folgendes:

- Um den Zugriff auf Aufzeichnungen einzuschränken, stellen Sie sicher, dass Benutzer nicht über die Zugriffsberechtigungen Analyse und Optimierung – Aufgezeichnete Unterhaltungen (unredigiert) – verfügen, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.



- Wenn Benutzer nicht über die Berechtigung zur Aufzeichnung von Unterhaltungen verfügen oder nicht bei Amazon Connect angemeldet sind, können sie sich die Anrufaufzeichnung nicht anhören, das Chatprotokoll ansehen oder auf die URL in S3 zugreifen, auch wenn sie wissen, wie die URL aufgebaut ist.
- Die Berechtigung „Download-Schaltfläche aktivieren“ steuert nur, ob die Download-Schaltfläche auf der Benutzeroberfläche angezeigt wird. Der Zugriff auf die Aufzeichnung wird nicht gesteuert.
- Um einem Benutzer das Löschen von Aufzeichnungen zu ermöglichen, wählen Sie die Berechtigung Löschen. Um die Schaltfläche Löschen auf der Amazon Connect Admin-Website zu sehen, benötigen Sie die Berechtigung Download-Schaltfläche aktivieren. Die Berechtigungen „Download-Schaltfläche aktivieren“ werden standardmäßig gewährt, wenn Sie die Berechtigung Löschen zuweisen.

Überprüfen von Aufzeichnungen/Transkripten vergangener Unterhaltungen

Dies sind die Schritte, die ein Manager durchführt, um Aufzeichnungen von früheren Gesprächen/Transkripte von Unterhaltungen zu überprüfen.







1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, das über [Berechtigungen für den Zugriff auf Aufzeichnungen](#) verfügt.
2. Wählen Sie in Amazon Connect Analyse und Optimierung, Kontaktsuche.

3. Filtern Sie die Liste der Kontakte nach Datum, Kundendienstmitarbeiteranmeldung, Telefonnummer oder anderen Kriterien. Wählen Sie Search (Suchen) aus.







 Tip

Wir empfehlen, den Kontakt-ID-Filter zu verwenden, um [nach Aufzeichnungen zu suchen](#). Dies ist der beste Weg, um sicherzustellen, dass Sie die richtige Aufnahme für den Kontakt erhalten. Viele Aufzeichnungen haben denselben Namen wie die Kontakt-ID, aber nicht alle.

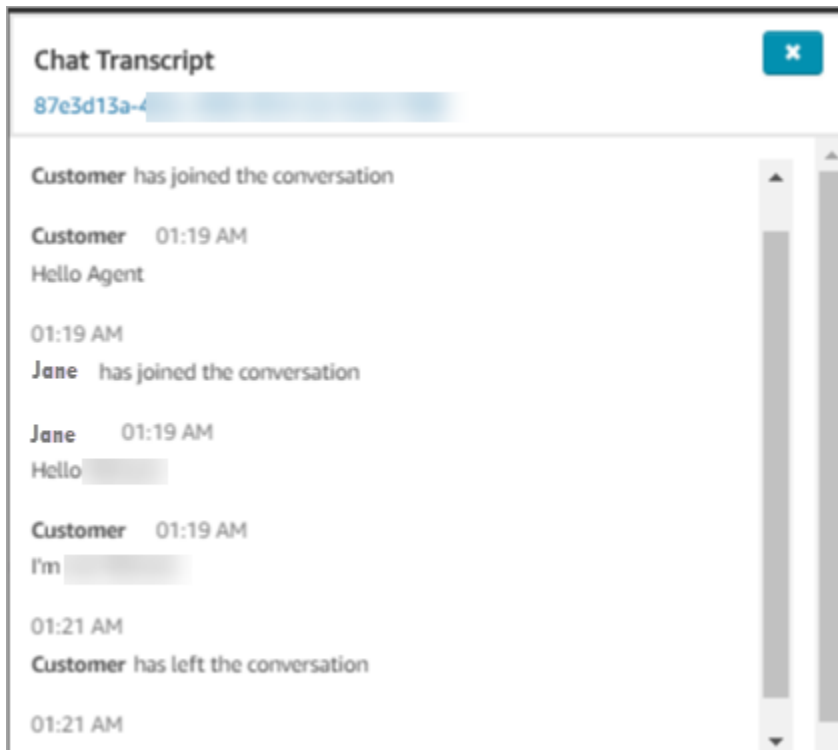
4. Für Unterhaltungen, die aufgezeichnet wurden, werden in der Spalte Recording/Transcript (Aufzeichnung/Transkript) Symbole angezeigt. Wenn Sie nicht über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, werden Ihnen diese Symbole nicht angezeigt.

Contact ID	Channel	Initiation Timestamp	Phone number	Queue	Agent	Recording/Transcript
b3	Voice	2/3/20 7:02 PM	+1 5	BasicQueue		  
eb7	Voice	2/3/20 7:04 PM	+1 5	BasicQueue		  

5. Um sich eine Aufzeichnung einer Sprachunterhaltung anzuhören oder das Transkript eines Chats zu lesen, wählen Sie das Symbol Abspielen, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

Contact ID	Channel	Initiation Timestamp	Phone number	Queue	Agent	Recording/Transcript
b3	Voice	2/3/20 7:02 PM	+1 5	BasicQueue		  
eb7	Voice	2/3/20 7:04 PM	+1 5	BasicQueue		  

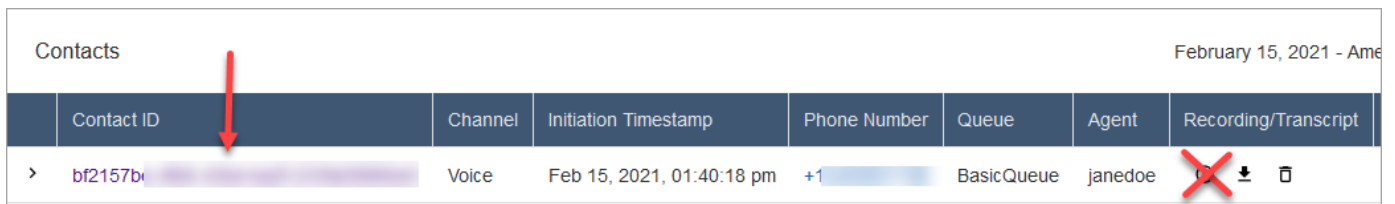
6. Wenn Sie das Play-Symbol für ein Transkript auswählen, wird es wie in der folgenden Abbildung gezeigt angezeigt.



Eine Aufnahme pausieren, zurückspulen oder vorspulen

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Sprachaufnahme anzuhalten, vor- oder zurückzuspulen.

1. Wählen Sie in den Ergebnissen der Kontaktsuche nicht das Play-Symbol, sondern die Kontakt-ID aus, um den Kontaktdatensatz zu öffnen.



Contact ID	Channel	Initiation Timestamp	Phone Number	Queue	Agent	Recording/Transcript
> bf2157b...	Voice	Feb 15, 2021, 01:40:18 pm	+1...	BasicQueue	janedoe	🔍 📄 🗑️

2. Auf der Seite Kontaktdatensatz gibt es weitere Steuerelemente zum Navigieren in der Aufzeichnung, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

Contact Trace Record

Contact Summary

Contact Id	[REDACTED]
Channel	Voice
Initiation Method	Inbound
Media Streams	[AUDIO]
Start and end time	Feb 15, 21, 01:40:18 pm - 01:42:11 pm
Duration	00:01:53
Customer number	+1 [REDACTED]
Agent	Doe Jane
Queue	BasicQueue
Last Updated	Feb 15, 21, 01:43:20 pm

Recording

00:00 / 01:05 Speed: 1x

0.5
1x
2x
3x

1. Klicken oder tippen Sie auf die Uhrzeit, die Sie untersuchen möchten.
2. Passen Sie die Wiedergabegeschwindigkeit an.
3. Spielen, pausieren, rückwärts oder vorwärts springen in 10-Sekunden-Schritten.

Beheben Sie Probleme beim Anhalten, Zurückspulen oder Schnellvorspulen

Wenn Sie Aufzeichnungen auf der Seite Kontaktsuche nicht anhalten, zurückspulen oder vorspulen können, könnte das daran liegen, dass Ihr Netzwerk HTTP-Bereichsanfragen blockiert. Weitere Informationen finden Sie unter [HTTP-Bereichsanfragen](#) auf der MDN Web Docs-Website. Arbeiten Sie mit Ihrem Netzwerkadministrator zusammen, um HTTP-Bereichsanforderungen zu entsperren.

Herunterladen von Aufzeichnungen/Transkripten vergangener Unterhaltungen

Dies sind die Schritte, die ein Manager durchführt, um Aufzeichnungen/Transkripte von früheren Unterhaltungen herunterzuladen.

- Wenn der Kontakt Sie per Telefonanruf (Sprachkanal) erreicht hat, können Sie eine WAV-Datei herunterladen.
- Wenn der Kontakt Sie per Chat (Chat-Kanal) erreicht hat, können Sie eine JSON-Datei herunterladen.







Tip

Informationen zur Erstellung von Abschriften von Telefonanrufen durch Amazon Connect finden Sie unter Contact-Lens-Feature.

Herunterladen einer Sprachaufnahme als WAV-Datei

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Benutzerkonto an, das [über Berechtigungen für den Zugriff auf Aufzeichnungen](#) verfügt.
2. Wählen Sie in Amazon Connect Analyse und Optimierung, Kontaktsuche.
3. Filtern Sie die Liste der Kontakte nach Datum, Kundendienstmitarbeiternummer, Telefonnummer oder anderen Kriterien. Wählen Sie Search (Suchen) aus.
4. Für Unterhaltungen, die aufgezeichnet wurden, werden in der Spalte Recording/Transcript (Aufzeichnung/Transkript) Symbole angezeigt. Wenn Sie nicht über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, werden Ihnen diese Symbole nicht angezeigt.

Das folgende Bild zeigt, wie die Symbole für eine Sprachaufnahme aussehen. Beachten Sie das Play-Symbol, das darauf hinweist, dass es sich um eine Sprachaufnahme handelt.

Contact ID	Channel	Initiation Timestamp	Phone number	Queue	Agent	Recording/Transcript
b3	Voice	2/3/20 7:02 PM	+1 5	BasicQueue		  
eb7	Voice	2/3/20 7:04 PM	+1 5	BasicQueue		  

5. Wählen Sie das Symbol Download, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

Contact ID	Channel	Initiation Timestamp	Phone number	Queue	Agent	Recording/Transcript
b3	Voice	2/3/20 7:02 PM	+1 5	BasicQueue		🔍 📄 🗑️
eb7	Voice	2/3/20 7:04 PM	+1 5	BasicQueue		🔍 📄 🗑️

6. Eine Sprachaufnahme wird automatisch in Ihrem Download-Ordner als .wav-Datei gespeichert.

Die folgende Abbildung zeigt eine Liste von WAV-Dateien in einem Download-Ordner. Der Name der .wav-Datei ist die Kontakt-ID.

Name	Date	Type
b3	2/3/2020 11:08 AM	WAV File
24	11/30/2019 6:39 PM	WAV File
2b	7/1/2019 1:49 PM	WAV File
2b	7/1/2019 1:50 PM	WAV File
1ff	11/30/2019 6:16 PM	WAV File
0b	11/24/2019 2:03 PM	WAV File

Tip

In der Aufzeichnung hören Sie möglicherweise nur den Kundendienstmitarbeiter, nur den Kunden oder sowohl den Kundendienstmitarbeiter als auch den Kunden. Dies hängt davon ab, wie der [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#) Block [konfiguriert](#) ist.

Herunterladen eines Chat-Transkripts als JSON-Datei

1. Die folgende Abbildung zeigt, wie die Symbole für ein Chat-Protokoll aussehen.

Contact ID	Channel	Initiation timestamp	System phone number	Queue	Agent	Recording/Transcript
51d3324f-80f6-4fa9-...	Chat	Mar 3, 2023, 02:04:22 pm		BasicQueue	janedoe	🔍 📄 🗑️

Ein Chat-Protokoll wird im Download-Ordner als JSON-Datei gespeichert.

Die folgende Abbildung zeigt eine JSON-Datei im Download-Ordner. Der Name der .json-Datei ist die Kontakt-ID.

Name	Date modified	Type
Today (1)		
51d3	3/3/2023 2:07 PM	JSON File

- Um ein heruntergeladenes Chat-Protokoll anzusehen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die JSON-Datei und öffnen Sie sie dann mit einer anderen App, mit der Sie den Inhalt in einem lesbaren Format anzeigen können.

Das folgende Image zeigt ein Beispiel für ein heruntergeladenes Transkript, das mit Firefox geöffnet wurde. Das Bild zeigt die Mitte des Transkripts, wo der Kundendienstmitarbeiter und der Kunde chatten.

```
▼ 5:
  AbsoluteTime: "2023-03-03T22:04:49.279Z"
  Content: "Hi, I want to reset my password. Can you help? "
  ContentType: "text/markdown"
  Id: "926d64c9-6ae5-4232-97e2-7bcbf0012f3c"
  Type: "MESSAGE"
  ParticipantId: "ce936013-38b5-46ef-9e07-77ef8e5eb0fb"
  DisplayName: "Customer"
  ParticipantRole: "CUSTOMER"
▼ 6:
  AbsoluteTime: "2023-03-03T22:04:58.847Z"
  Content: "Yes, I can help you with that. "
  ContentType: "text/markdown"
  Id: "603489ea-eea0-41dd-bec0-7581b169Sec2"
  Type: "MESSAGE"
  ParticipantId: "5765c887-5f21-4184-b7ed-5c7cf9bb88ae"
  DisplayName: "Jane"
  ParticipantRole: "AGENT"
▼ 7:
  AbsoluteTime: "2023-03-03T22:05:27.756Z"
  Content: "Go to your Amazon Connect login page"
  ContentType: "text/markdown"
  Id: "adf115f6-cec6-4833-9ea5-492bcdcb182"
  Type: "MESSAGE"
  ParticipantId: "5765c887-5f21-4184-b7ed-5c7cf9bb88ae"
  DisplayName: "Jane"
  ParticipantRole: "AGENT"
```

Ereignisse in einem Chat-Transkript

Wenn Sie einen Prozess haben, der Ereignisse in S3-Transkripten verarbeitet, beachten Sie, dass Chat-Transkripte die folgenden Ereignisinhaltstypen enthalten, wenn das Ereignis während der Chat-Sitzung eingetreten ist:

- application/vnd.amazonaws.connect.event.participant.left
- application/vnd.amazonaws.connect.event.participant.joined
- application/vnd.amazonaws.connect.event.chat.ended
- application/vnd.amazonaws.connect.event.transfer.succeeded
- application/vnd.amazonaws.connect.event.transfer.failed

Suchen von Aufzeichnungen nach Kontakt-ID

Um eine Aufzeichnung eines bestimmten Kontakts zu finden, benötigen Sie nur die Kontakt-ID. Sie müssen den Datumsbereich, den Agenten oder andere Informationen über den Kontakt nicht kennen.







Tip

Wir empfehlen, für die Suche nach Aufzeichnungen die entsprechende Kontakt-ID zu verwenden.

Auch wenn viele Anrufaufzeichnungen für bestimmte Kontakt-IDs mit dem Kontakt-ID-Präfix selbst benannt werden können (z. B. 123456-aaaa-bbbb-3223-2323234.wav), kann nicht garantiert werden, dass die Kontakt-IDs und der Name der Kontaktaufzeichnungsdatei immer übereinstimmen. Wenn Sie die Kontakt-ID für Ihre Suche auf der Seite Kontaktsuche verwenden, können Sie die richtige Aufzeichnung finden, indem Sie auf die Audiodatei im Datensatz des Kontakts verweisen.

So suchen Sie nach Aufzeichnungen

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, das über [Berechtigungen für den Zugriff auf Aufzeichnungen](#) verfügt.
2. Wählen Sie in Amazon Connect Analyse und Optimierung, Kontaktsuche.
3. Geben Sie im Feld Kontakt-ID die Kontakt-ID ein, und wählen Sie dann Suchen.
4. Für Unterhaltungen, die aufgezeichnet wurden, werden in der Spalte Aufzeichnung/Transkript Symbole angezeigt. Das folgende Image zeigt die Symbole zum Abspielen, Herunterladen und Löschen. Wenn Sie nicht über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, werden Ihnen diese Symbole nicht angezeigt.

Contact ID	Channel	Initiation Timestamp	Phone number	Queue	Agent	Recording/Transcript
b3	Voice	2/3/20 7:02 PM	+1 5	BasicQueue		  
eb7	Voice	2/3/20 7:04 PM	+1 5	BasicQueue		  

Weitere Informationen zur Suche finden Sie unter [Suche nach Kontakten](#).

Fehlerbehebung bei der Überwachung von Kundendienstmitarbeitergesprächen mit Amazon Connect

In der folgenden Tabelle wird erläutert, wie Sie Fehlermeldungen (Ausnahmemeldungen) beheben, die möglicherweise angezeigt werden, wenn Sie verwenden, Amazon Connect um Live-Unterhaltungen von Kundendienstmitarbeitern mit Kontakten zu überwachen.

Fehlermeldung	Auflösung	Ausnahmetyp	Ausnahmecode
Sie haben keinen Zugriff auf den Agenten. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um mehr zu erfahren.	Sie müssen die serviceverknüpfte Rolle für die Instance aktivieren. Informationen Verwenden von serviceverknüpften Rollen für Amazon Connect zum Aktivieren der Rolle finden Sie unter .	AccessDeniedException	403
Einer oder mehrere Eingabeparameter sind ungültig	Ein Entwickler muss sicherstellen, dass die Eingabeparameter für die MonitorContact Aktion gültig sind. Siehe MonitorContact Anforderungssyntax .	InvalidRequestException	400
Die Überwachung ist fehlgeschlagen. Bitte aktivieren Sie die Anrufaufzeichnung	Stellen Sie im Flow sicher, dass der Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen -Block so konfiguriert ist, dass er die Anrufaufzeichnung sowohl	InvalidRequestException	400

Fehlermeldung	Auflösung	Ausnahmetyp	Ausnahmecode
	für den Kundendie nstmitarbeitern als auch für den Kunden ermöglicht.		

Fehlermeldung	Auflösung	Ausnahmetyp	Ausnahmecode
Die Telefonnummer des Benutzers ist ungültig	<p>Vergewissern Sie sich, dass die mit dem Festnetztelefon des Kundendienstmitarbeitern verknüpfte Telefonnummer die folgenden Anforderungen erfüllt:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Es ist eine gültige Telefonnummer.2. Sie hat das erforderliche E164-Format. Um eine Telefonnummer in den USA im E.164-Format darzustellen, fügen Sie das Präfix „+“ und den Ländercode vor der Nummer ein. Zum Beispiel für eine US-Nummer +1-800-555-1212. Eine Nummer wie 020 718 xxxxx in Großbritannien wird also als +44 20 718 xxxxx formatiert.3. Sie befindet sich in der Liste der Länder, die anrufen Amazon Connect	InvalidRequestException	400

Fehlermeldung	Auflösung	Ausnahmetyp	Ausnahmecode
	<p>kann. Eine Liste der standardmäßig zulässigen Länder finden Sie unter Länder, die Sie standardmäßig anrufen können.</p> <p>Ihre Amazon Connect Instance befindet sich beispielsweise in der Region USA Ost (Nord-Virginia). Ihr Kundendienstmitarbeiter verfügt in Deutschland über ein Festnetztelefon, bei dem es sich nicht um ein Land handelt, das standardmäßig anrufen kann. Standardmäßig wäre das Festnetztelefon des Kundendienstmitarbeiters nicht richtig konfiguriert, um die Überwachungssitzung zu starten, sodass</p>		

Fehlermeldung	Auflösung	Ausnahmetyp	Ausnahmecode
	<p>er eine Fehlermeldung erhalten würde. Sie müssten eine Anfrage zur Erhöhung des Servicekontingents einreichen, um Deutschland zu Ihrer Liste der zulässigen Länder hinzuzufügen, die anrufen Amazon Connect kann.</p> <p>4. Der Warteschlange, die mit dem Weiterleitungsprofil des Kundendienstmitarbeitern verknüpft ist, ist eine ausgehende Anrufer-ID-Nummer zugewiesen. Anweisungen zum Einstellen der Anrufer-ID-Nummer für ausgehende Anrufe finden Sie unter Einrichten der ausgehenden Anrufer-ID.</p>		

Fehlermeldung	Auflösung	Ausnahmetyp	Ausnahmecode
<p>Der Kontakt oder Kundendienstmitarbeiter befindet sich nicht in einem Zustand, der überwacht werden kann</p>	<p>Der Kontakt befindet sich nicht in einem aktiven Zustand. Der Mitarbeiter oder Kunde hat möglicherweise die Verbindung zum Anruf oder Chat unterbrochen, bevor die Überwachungsanfrage bearbeitet werden konnte. Wählen Sie einen anderen Kontakt zur Überwachung aus.</p>	<p>InvalidRequestException</p>	<p>400</p>
<p>Die Überwachung ist fehlgeschlagen. Bitte aktivieren Sie die Konferenzfunktion für mehrere Teilnehmer</p>	<p>Für die Amazon Connect Instance müssen die Funktion Anrufe mit mehreren Teilnehmern und erweiterte Überwachung aktiviert sein. Wählen Sie in Ihren Instance-Einstellungen die Option Mehrparteianrufe aktivieren und erweiterte Überwachung aus. Anweisungen finden Sie unter Aktualisieren von Instance-Einstellungen.</p>	<p>InvalidRequestException</p>	<p>400</p>

Fehlermeldung	Auflösung	Ausnahmetyp	Ausnahmecode
In dem Kontakt wurde kein Kundendienstmitarbeiter-Teilnehmer gefunden	Für den Anruf oder Chat gibt es keinen aktiven Kundendienstmitarbeiter, der mit dem Anruf oder Chat verbunden ist und an dem Kontakt arbeitet. Wählen Sie einen anderen Kontakt zur Überwachung aus.	InvalidRequestException	400
MonitorContact wird für TASK Kontakte nicht unterstützt	Die Überwachungsfunktion wird nur für Sprach- und Chat-Kontakte unterstützt. Wählen Sie einen Sprach- oder Chat-Kontakt zur Überwachung aus.	InvalidRequestException	400

Fehlermeldung	Auflösung	Ausnahmetyp	Ausnahmecode
<p>AllowedMonitorCapabilities muss angegeben werden und mindestens einen SILENT_MONITOR Wert haben</p>	<p>Wenn für Ihre Amazon Connect Instance die Funktion für Aufrufe mit mehreren Teilnehmern und erweiterte Überwachung aktiviert ist, muss der Entwickler sicherstellen, dass der AllowedMonitorCapabilities Eingabeparameter mindestens mit dem SILENT_MONITOR Wert festgelegt übergeben wird. Siehe MonitorContact Anforderungssyntax .</p>	<p>InvalidRequestException</p>	<p>400</p>
<p>Eine oder mehrere der Anforderungsressourcen wurden nicht gefunden</p>	<p>Ein Entwickler muss sicherstellen, dass die Ressourcen in der übergebenen MonitorContact Eingabeanforderung in der Amazon Connect Instance vorhanden sind.</p>	<p>ResourceNotFoundException</p>	<p>404</p>

Fehlermeldung	Auflösung	Ausnahmetyp	Ausnahmecode
Internal Service Exception	Die Anforderungsverarbeitung ist fehlgeschlagen, da ein unbekannter Fehler, eine Ausnahme oder ein Fehler aufgetreten ist. Warten Sie einen Moment und versuchen Sie dann erneut, den Kontakt zu überwachen.	InternalServiceException	500
Das Dienstkontingent wurde überschritten	Es gibt bestimmte Beschränkungen dafür, wie viele Kontakte ein Supervisor gleichzeitig überwachen kann oder wie viele Supervisoren einen Kontakt überwachen können. Überprüfe die Limits für die Sprach- und Chat-Kontakte auf der Amazon Connect Spezifikationen der Funktionen -Seite.	ServiceQuotaExceededException	402

Fehlermeldung	Auflösung	Ausnahmetyp	Ausnahmecode
Eine weitere Anfrage mit demselben ClientToken ist in Bearbeitung	In der MonitorContact Aktion ClientToken ist eine eindeutige Kennung, bei der zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden wird, die Entwickler angeben, um die Idempotenz der Anfrage sicherzustellen. Falls nicht angegeben, füllt das AWS SDK dieses Feld aus. Weitere Informationen zur Idempotenz finden Sie unter Sichere Wiederholungsversuche mit Idempotenz .	IdempotencyException	409

Fehlermeldung	Auflösung	Ausnahmetyp	Ausnahmecode
Zugriff verweigert	Sie verfügen nicht über die entsprechenden Berechtigungen in Ihrem Sicherheitsprofil, um diese Aktion auszuführen. Eine Liste der Sicherheitsprofilberechtigungen, die für die Überwachung von Unterhaltungen erforderlich sind, finden Sie unter Zuweisen von Berechtigungen zur Überwachung von Live-Unterhaltungen .	AccessDeniedException	403
Zu viele Anfragen	Die API-TPS-Kontingente wurden überschritten. Reichen Sie eine Anfrage für eine Erhöhung des TPS-Kontingents ein. Anweisungen finden Sie unter Anfordern einer Kontingenterhöhung .	ThrottlingException	429

Verwalten von Kontakten auf der Seite „Kontaktdaten“

Auf der Seite Kontaktdetails eines Kontakts, der gerade bearbeitet wird, können Sie einen Kontakt verwalten, indem Sie den Kontakt übertragen, verschieben oder beenden.

[Sie können diese Aktionen auch programmgesteuert mithilfe der Befehle, Zeitplan und Operationen ausführen. TransferContactUpdateContactStopContact](#)

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie Kontakte über die Admin-Website von Amazon Connect weiterleiten, verschieben und beenden können.

Inhalt

- [Weiterleitung von Kontakten auf der Seite „Kontaktdaten“](#)
- [Verschieben von Kontakten auf der Seite „Kontaktdaten“](#)
- [Beenden von Kontakten auf der Seite „Kontaktdaten“](#)

Weiterleitung von Kontakten auf der Seite „Kontaktdaten“

Auf der Seite Kontaktdaten von in Bearbeitung befindlichen Kontakten können Sie diese an Schnellverbindungs-Kundendienstmitarbeiter oder -Warteschleifen weiterleiten. Diese Funktion wird derzeit nur für Aufgabenkontakte unterstützt.

Um Kontakte programmgesteuert zu übertragen, verwenden Sie den [TransferContact](#)

Erforderliche Berechtigungen

1. Aktivieren Sie zum Anzeigen von Kontakten auf den Seiten Kontaktsuche und Kontaktdaten eine der folgenden Berechtigungen:
 - a. Kontaktsuche – Anzeigen: Ermöglicht es Benutzern, alle Kontakte zu sehen
 - b. Meine Kontakte ansehen – Anzeigen: Ermöglicht Kundendienstmitarbeitern das Aufrufen derjenigen Kontakte, die sie betreut haben
2. Kontaktzugriff einschränken (optional): Ermöglicht das Einschränken des Zugriffs von Benutzern auf Kontakte auf den Seiten Kontaktsuche und Kontaktdaten innerhalb ihrer eigenen Hierarchiegruppe oder aller untergeordneten Hierarchiegruppen. Weitere Informationen zu diesen Berechtigungen finden Sie unter [Verwalten, wer nach Kontakten suchen und auf detaillierte Informationen zugreifen kann](#).

3. Kontakt übertragen: Ermöglicht es Benutzern, Kontakte auf den Seiten von Analyse und Optimierung weiterzuleiten. Die folgende Abbildung zeigt die Berechtigung Kontaktaktionen – Kontakt übertragen.

Contact Actions	
This group gives access to perform actions on contacts within the Analytics & Optimization pages such as Contact Search, Contact Details, and Real-time Metrics	
Type	Enable
Transfer Contact ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>
End contact ⓘ	<input type="checkbox"/>
Reschedule contact ⓘ	<input type="checkbox"/>

So leiten Sie einen Kontakt weiter

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, das über [Berechtigungen für den Zugriff auf Kontaktdatensätze](#) verfügt.
2. Wählen Sie in Amazon Connect Analyse und Optimierung, Kontaktsuche aus.
3. Suchen Sie nach einem in Bearbeitung befindlichen Kontakt, der weitergeleitet werden soll:
 - a. Wählen Sie den Filter Kontaktstatus aus und setzen Sie ihn auf In Bearbeitung, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen.

Contact search

Saved searches

Filters

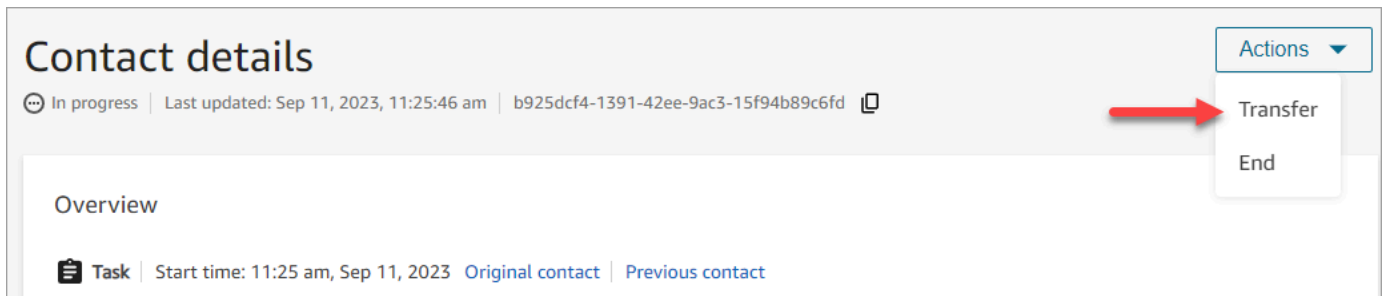
Time range: Initiated timestamp September 7, 2023 - September 11, 2023 Channel Task Contact status In progress Add filter

Contacts

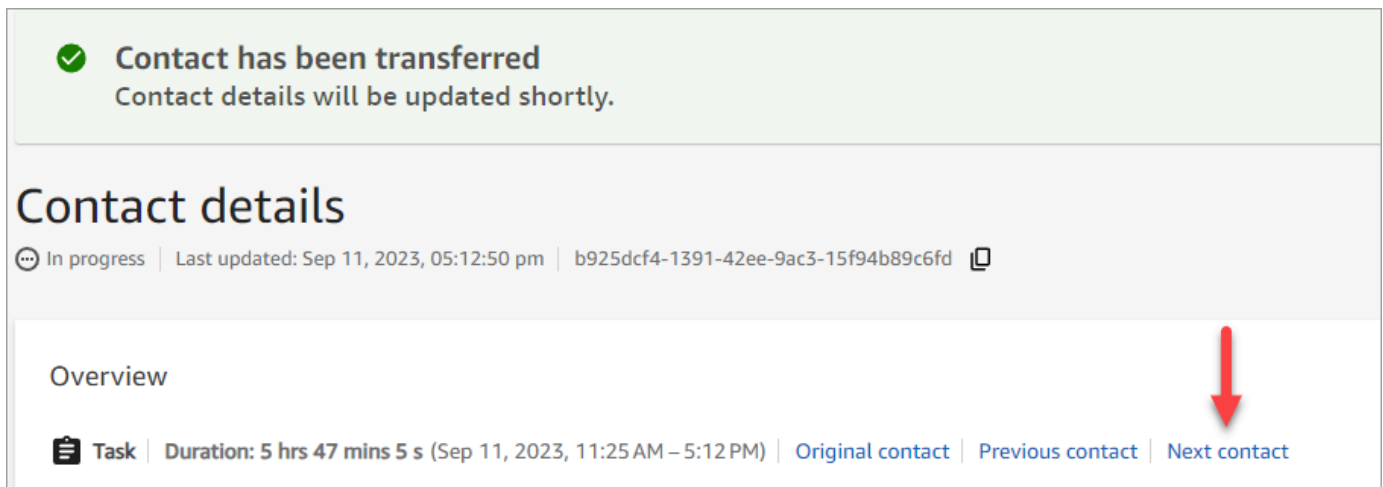
Contact ID	Channel	Contact status	Initiation timestamp	System phone number	Queue	Agent	Recording/Transcription
b925dcf...	Task	In progress	Sep 11, 2023, 11:25:42 am				
c2182f9...	Task	In progress	Sep 8, 2023, 04:50:51 pm				

- b. Stellen Sie den Filter Kanal auf Aufgaben ein, um nur Aufgabenkontakte anzeigen zu lassen.
- c. Wählen Sie den Aufgabenkontakt aus, um sich dessen Daten anzusehen.

4. Wählen Sie auf der Seite Kontaktdaten für den Aufgabenkontakt die Optionen Aktionen, Übertragen aus.



5. Wählen Sie einen/eine Kundendienstmitarbeiter:in oder eine Warteschlange in einer Liste Ihrer Schnellverbindungen und dann Übertragen aus.
6. Wenn der Kontakt erfolgreich weitergeleitet wurde, wird die Seite automatisch mit dem Link Nächster Kontakt zu dem Kontakt aktualisiert, der als Ergebnis der Weiterleitung erstellt wurde. Die folgende Abbildung zeigt die Position des Links Nächster Kontakt.



Verschieben von Kontakten auf der Seite „K Kontaktdaten“

Auf der Seite Kontaktdaten eines in Bearbeitung befindlichen Kontakts können Sie einen Kontakt, der bereits geplant ist, verschieben. Diese Funktion wird derzeit nur für Aufgabenkontakte unterstützt.

[Verwenden Sie den Zeitplan, um Kontakte programmgesteuert zu verschieben. UpdateContact](#)

Erforderliche Berechtigungen

1. Aktivieren Sie zum Anzeigen von Kontakten auf den Seiten Kontaktsuche und Kontaktdaten eine der folgenden Berechtigungen:

- a. Kontaktsuche – Anzeigen: Ermöglicht es Benutzern, alle Kontakte zu sehen
 - b. Meine Kontakte ansehen – Anzeigen: Ermöglicht Kundendienstmitarbeitern das Aufrufen derjenigen Kontakte, die sie betreut haben
2. Kontaktzugriff einschränken (optional): Ermöglicht das Einschränken des Zugriffs von Benutzern auf Kontakte auf den Seiten Kontaktsuche und Kontaktdaten innerhalb ihrer eigenen Hierarchiegruppe oder aller untergeordneten Hierarchiegruppen. Weitere Informationen zu diesen Berechtigungen finden Sie unter [Verwalten, wer nach Kontakten suchen und auf detaillierte Informationen zugreifen kann](#).
 3. Kontakt verschieben: Ermöglicht es Benutzern, Kontakte auf den Seiten von Analyse und Optimierung zu verschieben. Die folgende Abbildung zeigt die Berechtigung Kontaktaktionen – Kontakt verschieben.

Contact Actions	
This group gives access to perform actions on contacts within the Analytics & Optimization pages such as Contact Search, Contact Details, and Real-time Metrics	
Type	Enable
Transfer Contact ⓘ	<input type="checkbox"/>
End contact ⓘ	<input type="checkbox"/>
Reschedule contact ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>

So verschieben Sie einen Kontakt

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, das über [Berechtigungen für den Zugriff auf Kontaktdatensätze](#) verfügt.
2. Wählen Sie in Amazon Connect Analyse und Optimierung, Kontaktsuche aus.
3. Suchen Sie nach einem in Bearbeitung befindlichen Kontakt, der verschoben werden soll:
 - a. Wählen Sie den Filter Kontaktstatus aus und ändern Sie den ausgewählten Wert auf In Bearbeitung.
 - b. Wählen Sie den Filter Zeitraum aus. Stellen Sie Zeitstempeltyp auf Geplant, um nur geplante Kontakte anzeigen zu lassen. Filtern Sie nach dem Zeitraum. Die folgende Abbildung zeigt diese Filter.

Contact search

Saved searches ▾

Filters

Time range: Scheduled timestamp September 11, 2023 - September 15, 2023 Channel Task Contact status In progress Clear all Save search Add filter

Contacts September 11, 2023 - September 15, 2023 - America/Los_Angeles

Contact ID	Channel	Contact status	Initiation timestamp	System phone number	Queue	Agent	Recording/Transcript
c2182f9...	Task	In progress	Sep 8, 2023, 04:50:51 pm				

- Wählen Sie den geplanten Kontakt aus, um sich dessen Daten anzusehen.
- Wählen Sie auf der Seite Kontaktdaten des Aufgabenkontakts die Optionen Aktionen, Verschieben aus, wie auf der folgenden Abbildung zu sehen.

Contact details

In progress | Last updated: Sep 8, 2023, 04:50:54 pm | c2182f98-416e-4c6c-843f-b788332f69d8

Actions ▾

- Transfer
- Reschedule
- End

Overview

Task | Start time: 04:50 pm, Sep 8, 2023

- Wählen Sie die Uhrzeit und den Zeitraum aus, um den Kontakt zu verschieben. Der geplante Zeitpunkt muss innerhalb eines Zeitraums sechs Tagen nach der Initiierung der Aufgabe liegen.
- Wenn der Kontakt erfolgreich verschoben wurde, wird die Seite automatisch mit dem neuen Zeitplan für die Aufgabe aktualisiert.

Beenden von Kontakten auf der Seite „Kontaktdaten“

Auf der Seite Kontaktdaten eines in Bearbeitung befindlichen Kontakts können Sie einen Kontakt beenden. Das Beenden eines Kontakts führt dazu, dass der Kontakt getrennt wird. Wenn der Kontakt bereits mit einem/einer Kundendienstmitarbeiter:in verbunden war, wird beim Beenden des Kontakts die Kontaktnachbearbeitung gestartet.

Um Kontakte programmgesteuert zu beenden, verwenden Sie den [StopContact](#)

Wissenswertes

- Wenn Sie einen Aufgabenkontakt beenden, nachdem die Kontaktnachbearbeitung gestartet wurde, wird der Kontakt beendet. Sprach- und Chat-Kontakte, die sich in der Kontaktnachbearbeitung befinden, können nicht beendet werden, indem auf der Seite Kontaktdaten die Aktion Kontakt beenden ausgeführt wird.
- Sie können Sprachkontakte nicht beenden, wenn sie mit den folgenden Methoden initiiert wurden:
 - DISCONNECT
 - TRANSFER
 - QUEUE_TRANSFER
- Chat- und Aufgabenkontakte können Sie unabhängig davon beenden, wie sie initiiert wurden.

Erforderliche Berechtigungen

1. Aktivieren Sie zum Anzeigen von Kontakten auf den Seiten Kontaktsuche und Kontaktdaten eine der folgenden Berechtigungen:
 - a. Kontaktsuche – Anzeigen: Ermöglicht es Benutzern, alle Kontakte zu sehen
 - b. Meine Kontakte ansehen – Anzeigen: Ermöglicht Kundendienstmitarbeitern das Aufrufen derjenigen Kontakte, die sie betreut haben
2. Kontaktzugriff einschränken (optional): Ermöglicht das Einschränken des Zugriffs von Benutzern auf Kontakte auf den Seiten Kontaktsuche und Kontaktdaten innerhalb ihrer eigenen Hierarchiegruppe oder aller untergeordneten Hierarchiegruppen. Weitere Informationen zu diesen Berechtigungen finden Sie unter [Verwalten, wer nach Kontakten suchen und auf detaillierte Informationen zugreifen kann](#).
3. Kontakt beenden: Ermöglicht es Benutzern, Kontakte auf den Seiten von Analyse und Optimierung zu beenden. Die folgende Abbildung zeigt die Berechtigung Kontaktaktionen – Kontakt beenden.

Contact Actions	
This group gives access to perform actions on contacts within the Analytics & Optimization pages such as Contact Search, Contact Details, and Real-time Metrics	
Type	Enable
Transfer Contact ⓘ	<input type="checkbox"/>
End contact ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>
Reschedule contact ⓘ	<input type="checkbox"/>

So beenden Sie einen in Bearbeitung befindlichen Kontakt

1. Melden Sie sich bei Amazon Connect mit einem Benutzerkonto an, das über [Berechtigungen für den Zugriff auf Kontaktdatensätze](#) verfügt.
2. Wählen Sie in Amazon Connect Analyse und Optimierung, Kontaktsuche aus.
3. Wählen Sie den Filter Kontaktstatus aus und ändern Sie den ausgewählten Wert auf In Bearbeitung.
4. Wählen Sie einen in Bearbeitung befindlichen Kontakt aus, um dessen Daten aufzurufen.
5. Wählen Sie auf der Seite Kontaktdaten die Optionen Aktionen, Beenden aus.



6. Bestätigen Sie die Aktion zum Beenden des Kontakts, indem Sie Beenden auswählen.
7. Wenn der Kontakt erfolgreich beendet wurde, wird die Seite automatisch aktualisiert.

Verwenden von Customer Profiles

Um Agenten dabei zu unterstützen, einen effizienteren und persönlicheren Kundenservice zu bieten, können Sie mit Amazon Connect Informationen aus externen Anwendungen wie Salesforce, Zendesk oder anderen CRM-Produkten (Customer Relationship Management) mit dem Kontakthistorie von Amazon Connect kombinieren. ServiceNow Das Ergebnis ist ein Kundenprofil mit allen Informationen an einem einzigen Ort, die Kundendienstmitarbeiter bei Kundeninteraktionen benötigen.

Mit einer zentralen Ansicht aller Kundeninformationen, einschließlich Produkt-, Support-Fall- und Kontaktverlauf, können Ihre Kundendienstmitarbeiter schnell die Identität des Kunden prüfen und den Grund für den Anruf oder Chat ermitteln.

Derzeit kann Amazon Connect Customer Profiles [DSGVO](#)-konform verwendet werden und es stehen noch weitere Zertifizierungen für Amazon Connect aus.

In der folgenden Abbildung sehen Sie den Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter. Für Zwecke der Veranschaulichung dieser Dokumentation wird ein Bild mit Amazon Connect -Kundenprofilen angezeigt. Der Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter ist für effizientes Multitasking konzipiert. Er ermöglicht die gleichzeitige Bearbeitung von Anrufen, Chats und Aufgaben, und bietet außerdem schnellen Zugriff auf Kundenprofilinformationen – und das alles im selben Browserfenster.

The screenshot shows the Amazon Connect interface for a customer profile. The left sidebar displays agent availability and a chat window. The main content area shows the customer profile for Sofia Martinez, including personal and account information. Below the profile information are four tabs: Cases (1), More information (2), Contact history (3), and Product Purchase History (4). The 'Cases' tab is active, showing a table of recent cases.

Status	Reference Id	Title	Source	Updated date	More
open	06589632	Package missing	Connect Case	4/11/23	>>
closed	79440119	Order missing item	Connect Case	4/11/23	>>
open	88416438	Package Missing	Connect Case	4/11/23	>>

1. Fälle: Status, Referenz-ID, Titel, Quelle, aktualisiertes Datum und weitere Informationen zu Fällen, die aus 3P-Anwendungen wie Zendesk aufgenommen wurden, sowie zu Fällen ServiceNow, die mit Cases erstellt und verwaltet wurden. Amazon Connect
2. Weitere Informationen: Zusätzliche Informationen aus dem benutzerdefinierten Feld Attribute im [Profil](#) sowie weitere Profilinformationen wie Handynummer und Lieferadresse. Diese Informationen werden alphabetisch sortiert, damit ein Kundendienstmitarbeiter die gesuchten Informationen schnell finden kann.
3. Kontaktverlauf: Datum, Uhrzeit und Kontaktdauer, als dieser Kunde Ihr Kontaktzentrum in der Vergangenheit kontaktiert hat.
4. Verlauf der Produktkäufe: Hier können alle von einem Kunden gekauften Produkte eingetragen werden. Die Daten werden aus einer externen App wie Salesforce oder Zendesk aufgenommen, die Sie in „Kundenprofile“ [integriert](#) haben.

Was ist ein Kundenprofil in Amazon Connect?

Ein Kundenprofil ist ein Datensatz, in dem der Kontaktverlauf in Kombination mit Informationen über Kunden (z. B. Kontonummer, zusätzliche Informationen, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse, mehrere Adressen, Name und Teilnehmertyp) gespeichert wird.

Nachdem Sie Amazon Connect Customer Profiles aktiviert haben, wird für jeden Kontakt ein eindeutiges Kundenprofil erstellt. Das Ergebnis ist ein Kundenprofil mit allen Informationen an einem einzigen Ort, die Kundendienstmitarbeiter bei Kundeninteraktionen benötigen – und das kostenlos.

So greifen Sie über den „[Kundenprofile](#)“-Block auf Kundenprofile in Ihren Flows zu. [Kundendienstmitarbeiter greifen auf Kundenprofile](#) in ihrem Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter zu.

Mit den kostenpflichtigen Features von Customer Profiles können Sie Ihre Kundenprofile [mit Daten aus externen Anwendungen anreichern](#). Weitere Informationen finden Sie unter [Preise](#).

Sie können den Kundenprofilen mithilfe der APIs von [Amazon Connect Customer Profiles](#) benutzerdefinierte Felder und Objekte hinzufügen.

Wie werden Kundenprofilaten gespeichert?

Amazon Connect Customer Profiles den Kontaktverlauf in eindeutigen Kundenprofilen. Daten aus externen Anwendungen werden geparkt und als Kundenprofilattribute gespeichert.

Amazon Connect ersetzt oder aktualisiert die Daten in der externen Anwendung nicht. Wenn eine Datenquelle entfernt wird, sind die Daten aus der externen Anwendung nicht mehr für jeden Sprachkontakt im Kundenprofil verfügbar.

Informationen darüber, wie Kundenprofildaten gesichert werden, finden Sie unter [Datenschutz in Amazon Connect](#).

Weitere Informationen zum Zugriff auf die in einem Kundenprofil gespeicherten Daten finden Sie unter [Zugreifen auf Kundenprofile im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter](#) oder [Verwenden der Customer-Profiles-API](#).

Aktivieren von Customer Profiles für Ihre Instance

Amazon Connect bietet vorgefertigte Integrationen, sodass Sie Kundeninformationen aus mehreren externen Anwendungen schnell mit dem Kontaktverlauf von Amazon Connect kombinieren können. So erstellen Sie ein Kundenprofil mit allen Informationen an einem einzigen Ort, die Kundendienstmitarbeiter bei Kundeninteraktionen benötigen.

Bevor Sie beginnen

Im Folgenden finden Sie eine Übersicht der wichtigsten Konzepte und der Informationen, nach denen Sie während des Einrichtungsvorgangs gefragt werden.

Über die Domain „Kundenprofile“

Wenn Sie Amazon Connect Customer Profiles aktivieren, wird eine Kundenprofil-Domain erstellt: ein Container für alle Daten, wie Kundenprofile, Objekttypen, Profilschlüssel und Verschlüsselungsschlüssel. Im Folgenden finden Sie Richtlinien für die Erstellung von Customer-Profile-Domains:

- Jede Amazon-Connect-Instance kann jeweils nur einer Domain zugeordnet werden.
- Sie können mehrere Domains erstellen, diese teilen jedoch keine externen Anwendungsintegrationen oder Kundendaten untereinander.
- Alle externen Anwendungsintegrationen, die Sie erstellen, befinden sich auf Domain-Ebene. Alle mit einer Domain verknüpften Amazon-Connect-Instances erben die Integrationen der Domain.
- Sie können die Zuordnung Ihrer Amazon-Connect-Instance jederzeit von Ihrer aktuellen Domain zu einer neuen Domain ändern, indem Sie ganz einfach eine andere Domain auswählen. Dies wird

jedoch nicht empfohlen, da die Kundenprofile der Vorgänger-Domain nicht auf die neue Domain verschoben werden.

Wie möchten Sie Ihre Kundenprofil-Domain benennen?

Wenn Sie Kundenprofile aktivieren, werden Sie aufgefordert, einen benutzerfreundlichen Domainnamen anzugeben, der für Sie von Bedeutung ist, z. B. den Namen Ihrer Organisation, z. B. - CustomerProfiles ExampleCorp Dieser Name kann mithilfe der API jederzeit wieder geändert werden.

Möchten Sie eine Warteschlange für unzustellbare Nachrichten verwenden?

Eine Warteschlange für unzustellbare Nachrichten wird zum Melden von Fehlern im Zusammenhang mit der Verarbeitung von Daten aus externen Anwendungen verwendet.

Amazon AppFlow stellt die Verbindung zur externen Anwendung her und verschiebt Daten von dort in Amazon Connect Connect-Kundenprofile. Amazon Connect verarbeitet dann die Datei.

- Wenn während der Verbindung oder beim Transport der Daten zu Amazon Connect ein Fehler auftritt, zeigt Amazon den Fehler AppFlow an, schreibt den Fehler jedoch nicht in die Warteschlange für unzustellbare Briefe.

Ein Verarbeitungsfehler könnte beispielsweise sein, dass die externen Daten nicht dem vorgegebenen Schema entsprechen oder dass das externe Datenformat nicht korrekt ist (derzeit wird nur JSON unterstützt).

- Wenn Amazon Connect bei der Verarbeitung der Datei auf einen Fehler stößt, wird der Fehler in Ihre Warteschlange für unzustellbare Nachrichten geschrieben. Sie können sich die Warteschlange später ansehen und versuchen, den Fehler bei einer erneuten Verarbeitung zu beheben.
- Möglicherweise finden Sie SQS-Nachrichten in der für Ihre Domain definierten Warteschlange für unzustellbare Briefe, die die Fehlermeldung zusammen mit dem Objekt enthält.

Fehlermeldung	Empfehlung
Der UNIQUE-Schlüssel oder der PROFILE-Schlüssel ist im Profilobjekt nicht vorhanden	Ändern Sie die Datenzuordnung oder das Objekt und stellen Sie sicher, dass Schlüssel, die in der Datenzuordnung als UNIQUE und PROFILE gekennzeichnet sind, im Objekt vorhanden sind. Informati

Fehlermeldung	Empfehlung
	<p>onen zur Einrichtung finden Sie auf der Seite zur Datenzuweisung.</p>
<p>Pro Sekunde werden zu viele Objekte in das Profil aufgenommen</p>	<p>Innerhalb kurzer Zeit wurden zu viele Objekte demselben Profil zugewiesen. Sie können das Objekt erneut aufnehmen oder zwischen den API-Aufrufen eine Wartezeit verlängern. PutProfileObject</p>
<p>Kundenprofile können das Objekt nicht aufnehmen , weil es in der Region nicht EncryptionKey existiert , für Kundenprofile kein Nutzungsrecht besteht oder weil EncryptionKey es nicht über die entsprechende Genehmigung verfügt EncryptionKey Generated ataKey</p>	<p>Überprüfen Sie Ihre KMS-Berechtigung und stellen Sie sicher, dass Customer Profiles über die erforderlichen Zugriffsrechte verfügt. Folgen Sie den Schritten „Kundenprofile aktivieren“ und geben Sie eine Warteschlange für unzustellbare Nachrichten und einen Abschnitt mit KMS-Schlüsseln an.</p>
<p>Der KMS-Schlüssel ist ungültig</p>	<p>Überprüfen Sie Ihre KMS-Berechtigung und stellen Sie sicher, dass Customer Profiles über den erforderlichen Zugriff verfügt. Folgen Sie den Schritten „Kundenprofile aktivieren“ und geben Sie eine Warteschlange für unzustellbare Nachrichten und einen Abschnitt mit KMS-Schlüsseln an.</p>
<p>Kundenprofile können das Objekt aufgrund eines ungültigen KMS-Schlüssels nicht aufnehmen</p>	<p>Überprüfen Sie Ihre KMS-Berechtigung und stellen Sie sicher, dass Customer Profiles über den erforderlichen Zugriff verfügt. Folgen Sie den Schritten „Kundenprofile aktivieren“ und geben Sie eine Warteschlange für unzustellbare Nachrichten und einen Abschnitt mit KMS-Schlüsseln an.</p>

Fehlermeldung	Empfehlung
Ihre Daten enthalten ein Profilobjekt, das größer als # Byte ist	Entfernen Sie alle unnötigen Felder und reduzieren Sie die Datengröße, bis sie unter den in der Fehlermeldung angegebenen Grenzwert fällt.
Alle Schlüssel dieses Objekts sind an mehr als ein Profil gebunden	Ändern Sie die Datenzuordnung oder das Objekt und stellen Sie sicher, dass mindestens ein PROFILE-Schlüssel im Objekt an weniger als oder gleich 1 vorhandenes Profil gebunden ist.

Wenn Sie Customer Profiles aktivieren, können Sie eine Amazon-SQS-Warteschlange als Ihre Warteschlange für unzustellbare Nachrichten angeben. Wenn Sie diese Option auswählen, fügen Sie Amazon SQS die folgende Ressourcenrichtlinie hinzu, damit Customer Profiles über die Berechtigungen verfügt, Nachrichten an diese Warteschlange zu senden:

```
{
  "Sid": "Customer Profiles SQS policy",
  "Effect": "Allow",
  "Principal": {
    "Service": "profile.amazonaws.com"
  },
  "Action": "SQS:SendMessage",
  "Resource": "arn:aws:sqs:region:accountID:YourQueueName"
}
```

Unter [Vermeidung des dienstübergreifenden Confused-Deputy-Problems für Amazon Connect Customer Profiles](#) finden Sie eine Beispielrichtlinie, die Sie anwenden können, um das Sicherheitsproblem „Confused Deputy“ zu vermeiden.

tep-by-step Anweisungen zum Erstellen einer Warteschlange für unzustellbare Nachrichten finden Sie weiter unten in diesem Thema, unter [Aktivierung von Customer Profiles und Angabe einer Warteschlange für unzustellbare Nachrichten sowie eines KMS-Schlüssels](#)

Erstellen eines KMS-Schlüssel, der von Customer Profiles zum Verschlüsseln von Daten verwendet werden soll (erforderlich)

Note

Entitäten, die die `profile`-APIs von Customer Profiles verwenden, müssen in ihren IAM-Richtlinien über ausdrückliche `kms:Decrypt`-Berechtigungen verfügen, um fortlaufenden Zugriff auf die Customer Profiles-APIs zu gewährleisten. Auf diese Weise können sie `kms:Decrypt` für den mit den aus der API für Customer Profiles abgerufenen Ressourcen verbundenen KMS-Schlüssel verwenden.

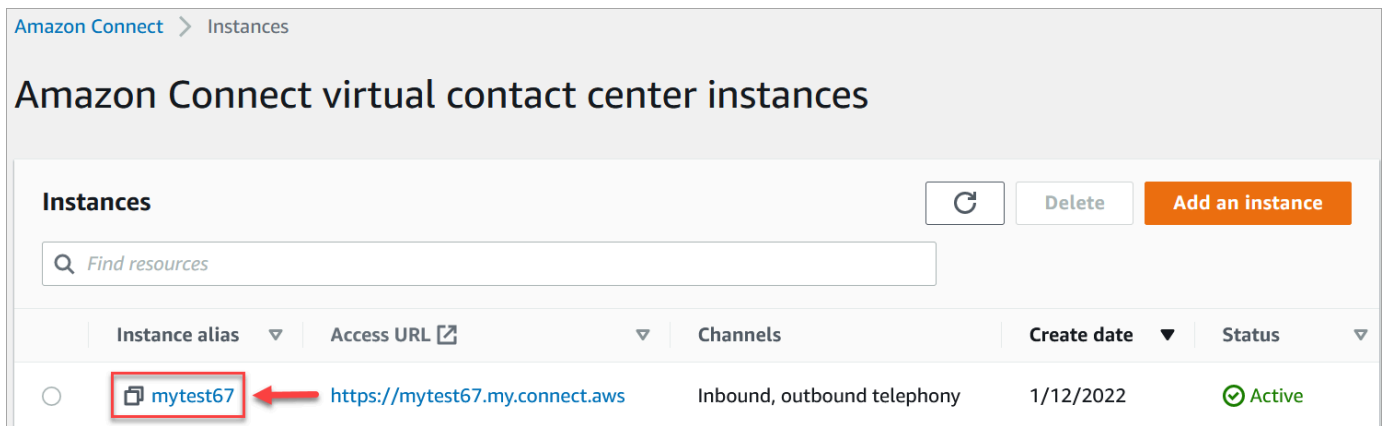
Wenn Sie Kundenprofile aktivieren, werden Sie aufgefordert, einen AWS Key Management Service [KMS-Schlüssel](#) zu erstellen oder bereitzustellen. Step-by-step Anweisungen zum Erstellen eines KMS-Schlüssels finden Sie weiter unten in diesem Thema, unter [Aktivierung von Customer Profiles und Angabe einer Warteschlange für unzustellbare Nachrichten sowie eines KMS-Schlüssels](#).

Alle Daten im Ruhezustand für Customer Profiles werden mit dem von Ihnen ausgewählten KMS-Schlüssel verschlüsselt. Ihr kundenverwalteter Schlüssel wird von Ihnen erstellt, besessen und verwaltet. Sie haben die volle Kontrolle über den KMS-Schlüssel (es AWS KMS fallen Gebühren an).

Wenn Sie sich entscheiden, einen KMS-Schlüssel einzurichten, für den jemand anderes der Administrator sein soll, muss für den Schlüssel eine Richtlinie gelten, die dem Service-Prinzipal von Customer Profiles `kms:GenerateDataKey`-, `kms>CreateGrant` und `kms:Decrypt`-Berechtigungen ermöglicht. Informationen zum Ändern einer wichtigen Richtlinie finden Sie unter [Ändern einer wichtigen Richtlinie](#) im AWS Key Management Service Entwicklerhandbuch. Des Weiteren finden Sie unter [Serviceübergreifende Confused-Deputy-Prävention](#) nützliche Beispielrichtlinien, mit denen Sie dienstübergreifende Identitätswechsel verhindern.

Aktivierung von Customer Profiles und Angabe einer Warteschlange für unzustellbare Nachrichten sowie eines KMS-Schlüssels

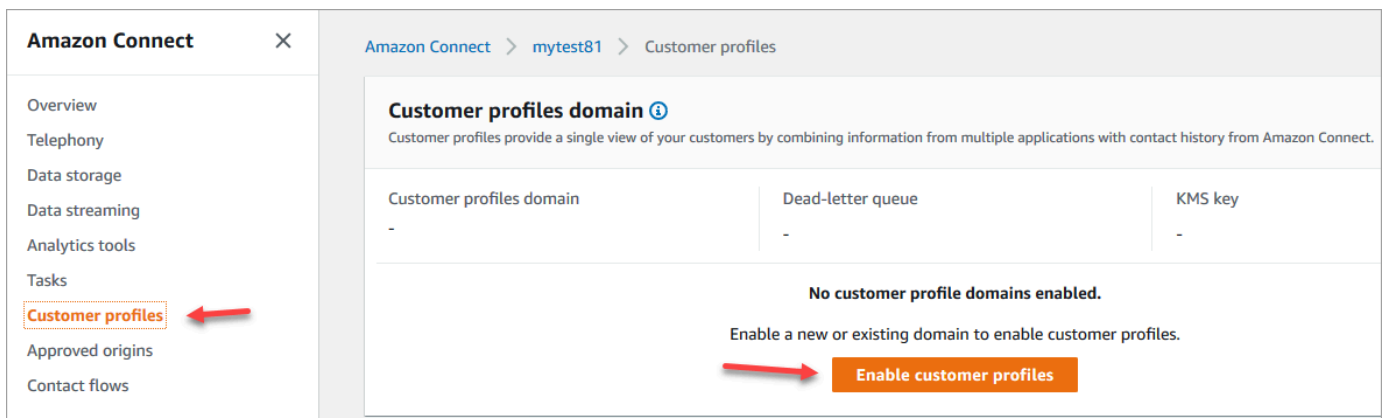
1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.



The screenshot shows the Amazon Connect console page for 'Instances'. At the top, there is a breadcrumb 'Amazon Connect > Instances' and a title 'Amazon Connect virtual contact center instances'. Below the title, there are buttons for 'Refresh', 'Delete', and 'Add an instance'. A search bar with the placeholder 'Find resources' is present. A table lists instances with columns: Instance alias, Access URL, Channels, Create date, and Status. One instance is listed with the alias 'mytest67', which is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. The Access URL is 'https://mytest67.my.connect.aws', Channels are 'Inbound, outbound telephony', Create date is '1/12/2022', and Status is 'Active'.

3. Wählen Sie im Navigationsbereich Customer Profiles aus.

Auf der Seite Kundenprofile-Domain sind die Anwendungen aufgeführt, die für eine Integration verfügbar sind. In der folgenden Abbildung der Seite sehen Sie, dass keine Kundenprofil-Domain aktiviert wurde.



The screenshot shows the Amazon Connect console page for 'Customer profiles domain'. On the left, there is a navigation menu with 'Customer profiles' highlighted by a red box and a red arrow. The main content area shows the 'Customer profiles domain' settings. It includes a table with columns: Customer profiles domain, Dead-letter queue, and KMS key. All three columns have a hyphen '-' as a value. Below the table, there is a message: 'No customer profile domains enabled. Enable a new or existing domain to enable customer profiles.' A red arrow points to an orange button labeled 'Enable customer profiles'.

4. Klicken Sie zunächst auf Kundenprofile aktivieren.
5. Wählen Sie auf der Seite Aktivieren von Kundenprofilen die Option Neue Domain erstellen aus. Geben Sie unter Domäne angeben einen benutzerfreundlichen Namen ein, der für Sie von Bedeutung ist, z. B. den Namen Ihrer Organisation, z. B. CustomerProfiles- ExampleCorp.

Customer profiles enable

Customer profiles domain ⓘ

Provide a domain
The domain enables customer profiles for your instance.

Create new domain ←

Select existing domain

Specify a domain

CustomerProfiles-ExampleCorp

The name must start with a letter or number. It can contain up to 128 characters, which can be letters, numbers, underscores (_), or hyphens (-).

6. Entscheiden Sie unter Angeben einer Warteschlange für unzustellbare Nachrichten, ob Sie fehlgeschlagene Ereignisse an eine Warteschlange für unzustellbare Nachrichten senden möchten. Dies ist hilfreich, wenn Sie Einblick in Daten erhalten möchten, die nicht übernommen werden konnten. Es gibt Ihnen auch die Möglichkeit, diese fehlgeschlagenen Datenaufnahmen später nochmals auszuführen.

Im Folgenden finden Sie die Schritte zum Erstellen einer „Warteschlange für unzustellbare Nachrichten“:

- Wählen Sie auf der Seite Kundenprofile aktivieren die Option Neue SQL-Warteschlange erstellen oder vorhandene auswählen aus und klicken Sie dann auf Neue Warteschlange für unzustellbare Nachrichten erstellen.

Customer profiles enable

Customer profiles domain ⓘ

Provide a domain
The domain enables customer profiles for your instance.

Create new domain
 Select existing domain

Specify a domain

MyCustomerProfileDomain

The name must start with a letter or number. It can contain up to 128 characters, which can be letters, numbers, underscores (_), or hyphens (-).

Specify dead-letter queue - optional
The Amazon SQS queue to handle customer profile errors.

None
 Create new or select existing SQS queue ←

Choose existing SQS queue

▼

Create a new Dead Letter Queue ↗ ←


- In Ihrem Browser wird eine neue Registerkarte für die Amazon-SQS-Konsole geöffnet. Wählen Sie Create queue (Warteschlange erstellen) aus.
- Wählen Sie auf der Seite Warteschlange erstellen die Option Standard aus, und weisen Sie Ihrer Warteschlange einen Namen zu.

Amazon SQS > Queues > Create queue

Create queue

Details

Type
Choose the queue type for your application or cloud infrastructure.

 You can't change the queue type after you create a queue.

Standard [Info](#)
At-least-once delivery, message ordering isn't preserved

- At-least once delivery
- Best-effort ordering

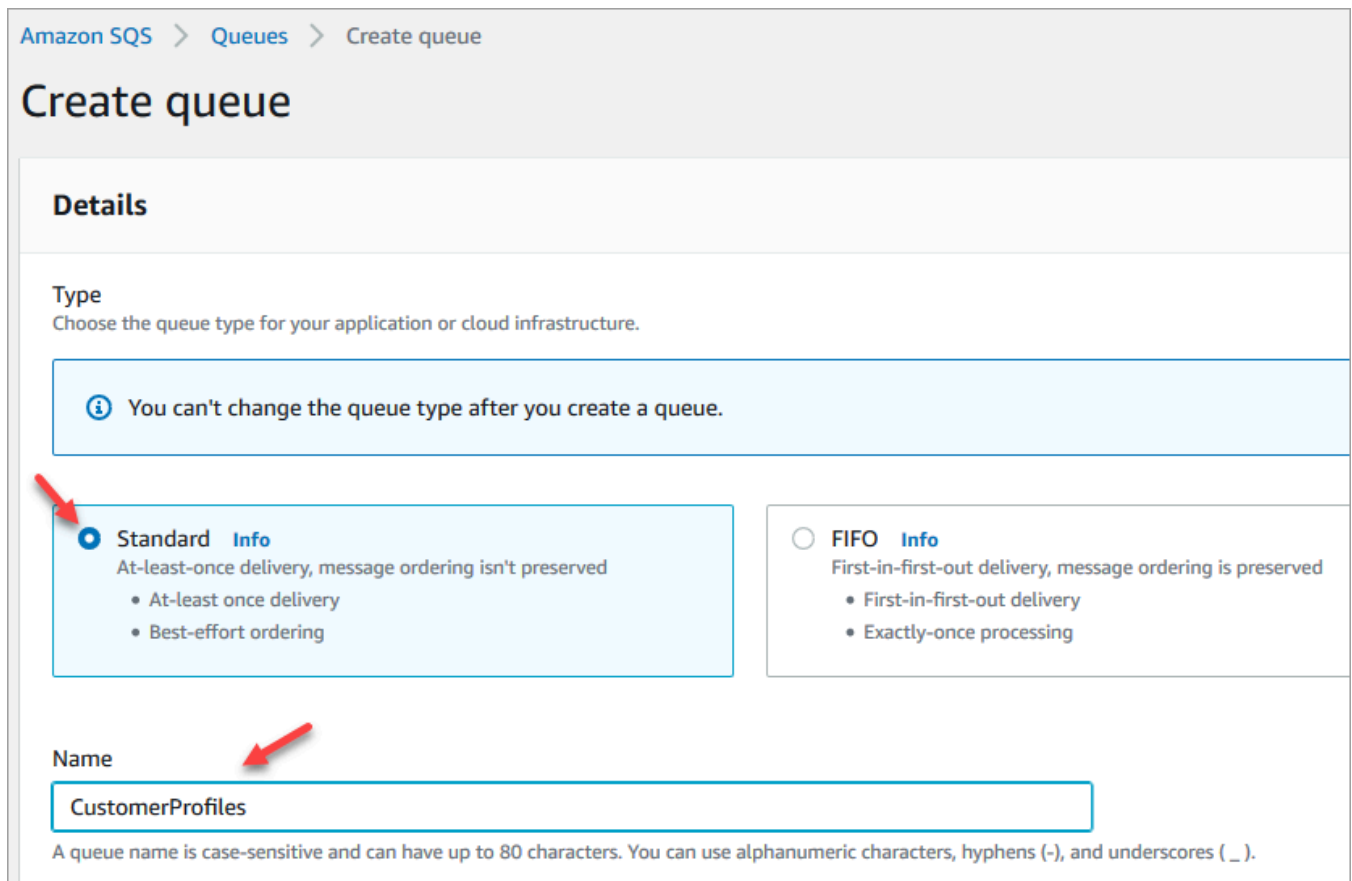
FIFO [Info](#)
First-in-first-out delivery, message ordering is preserved

- First-in-first-out delivery
- Exactly-once processing

Name

CustomerProfiles

A queue name is case-sensitive and can have up to 80 characters. You can use alphanumeric characters, hyphens (-), and underscores (_).



- Wählen Sie unter Zugriffsrichtlinie die Option Erweitert aus.

Der Versionsname, die Richtlinien-ID und die Erklärung werden angezeigt. Aktualisieren Sie diesen Abschnitt bei Bedarf, um nur den entsprechenden Rollen Zugriff zu gewähren.

- Fügen Sie am Ende des Abschnitts „Erklärung“ (Zeile 15 in der folgenden Abbildung) nach „}“ ein Komma hinzu und klicken Sie auf **Enter**.

Access policy

Define who can access your queue. [Info](#)

Choose method

Basic
Use simple criteria to define a basic access policy.

Advanced
Use a JSON object to define an advanced access policy.

```

2  "Version": "2008-10-17",
3  "Id": "__default_policy_ID",
4  "Statement": [
5    {
6      "Sid": "_owner_statement",
7      "Effect": "Allow",
8      "Principal": {
9        "AWS": "100222783355"
10     },
11     "Action": [
12       "SQS:*"
13     ],
14     "Resource": "arn:aws:sqs:us-west-2:100222783355:CustomerProfiles"
15   },
16 ]
17 }

```

- Anschließend den folgenden Code kopieren und einfügen:

```

{
  "Sid": "Customer Profiles SQS policy",
  "Effect": "Allow",
  "Principal": {
    "Service": "profile.amazonaws.com"
  },
  "Action": "SQS:SendMessage",
  "Resource": "arn:aws:sqs:region:accountID:YourQueueName"
}

```

- Um *Region*, *accountID* und *YourQueueName* durch Ihre Informationen zu ersetzen, kopieren Sie die Resource Informationen aus Zeile 14.

Access policy

Define who can access your queue. [Info](#)

Choose method

Basic
Use simple criteria to define a basic access policy.

```

12     "SQS:*"
13     },
14     "Resource": "arn:aws:sqs:us-west-2: :CustomerProfiles"
15     },
16     {
17         "Sid": "Customer Profiles SQS policy",
18         "Effect": "Allow",
19         "Principal": {
20             "Service": "profile.amazonaws.com"
21         },
22         "Action": "SQS:SendMessage",
23         "Resource": "arn:aws:sqs:us-west-2: :CustomerProfiles"
24     }
25 ]
26 ]

```

- Wählen Sie Create queue (Warteschlange erstellen) aus.
- Kehren Sie in Ihrem Browser zur Registerkarte der Amazon-Connect-Konsole und der Seite Aktivieren von Kundenprofilen zurück. Klicken oder tippen Sie im Feld Vorhandene SQS-Warteschlange auswählen, um die gerade erstellte Warteschlange aus der Dropdown-Liste auszuwählen.

Specify dead-letter queue - *optional*
The Amazon SQS queue to handle customer profile errors.

None

Create new or select existing SQS queue

Choose existing SQS queue

7. Unter KMS-Schlüssel angeben erstellen Sie Ihren eigenen AWS KMS key für die Verschlüsselung, oder geben einen vorhandenen Schlüssel ein. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Ihren AWS KMS key zu erstellen:

- Klicken Sie auf der Seite Aktivieren von Kundenprofilen auf **AWS KMS key erstellen**.

Amazon Connect > mytest88 > Customer profiles > Enable

Customer profiles enable

Customer profiles domain ⓘ

Provide a domain
The domain enables customer profiles for your instance.

Create new domain
 Select existing domain

Specify a domain

MyCustomerProfileDomain

The name must start with a letter or number. It can contain up to 128 characters, which can be letters, numbers, underscores (_), or hyphens (-).

Specify dead-letter queue - optional
The Amazon SQS queue to handle customer profile errors.

None
 Create new or select existing SQS queue

Specify KMS key
The encryption key for data encryption. Needed to enable customer profiles.

⚠ Use a KMS key with proper permissions to continue.

Q Choose an AWS KMS key or enter an ARN

Create an AWS KMS key ↗

Cancel Submit

- In Ihrem Browser wird eine neue Registerkarte für die Konsole „Key Management Service (KMS)“ geöffnet. Klicken Sie auf der Seite Schlüssel konfigurieren auf Symmetrisch und dann auf Weiter.

KMS > Customer managed keys > Create key

Step 1
Configure key

Step 2
Add labels

Step 3
Define key administrative permissions

Step 4
Define key usage permissions

Step 5
Review and edit key policy

Configure key

Key type [Help me choose](#)

Symmetric
A single encryption key that is used for both encrypt and decrypt operations

Asymmetric
A public and private key pair that can be used for encrypt/decrypt or sign/verify operations

► **Advanced options**

Cancel **Next**

- Fügen Sie auf der Seite Etiketten hinzufügen einen Namen und eine Beschreibung für den Schlüssel hinzu, und klicken Sie dann auf Weiter.

KMS > Customer managed keys > Create key

Step 1
Configure key

Step 2
Add labels

Step 3
Define key administrative permissions

Step 4
Define key usage permissions

Step 5
Review and edit key policy

Add labels

Create alias and description

Enter an alias and a description for this key. You can change the properties of the key at any time. [Learn more](#)

Alias

CustomerProfilesKey

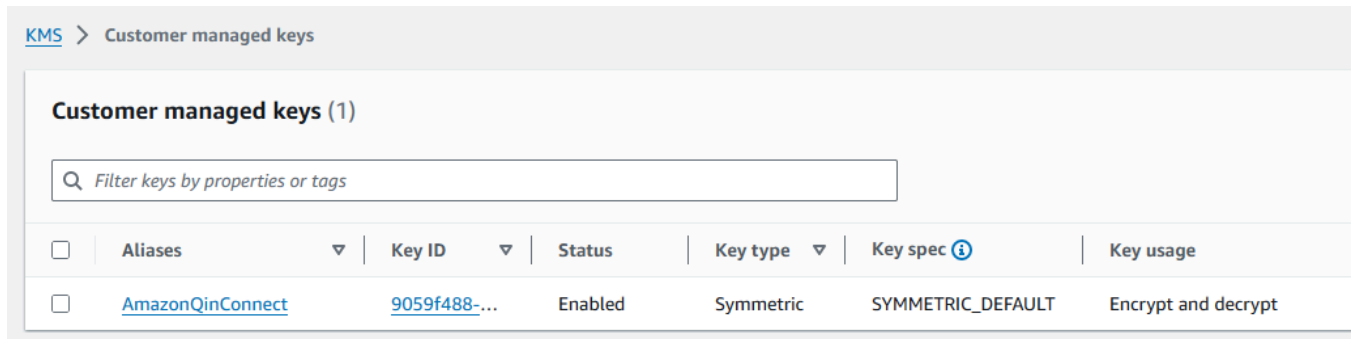
Description - optional

Key for Customer Profiles

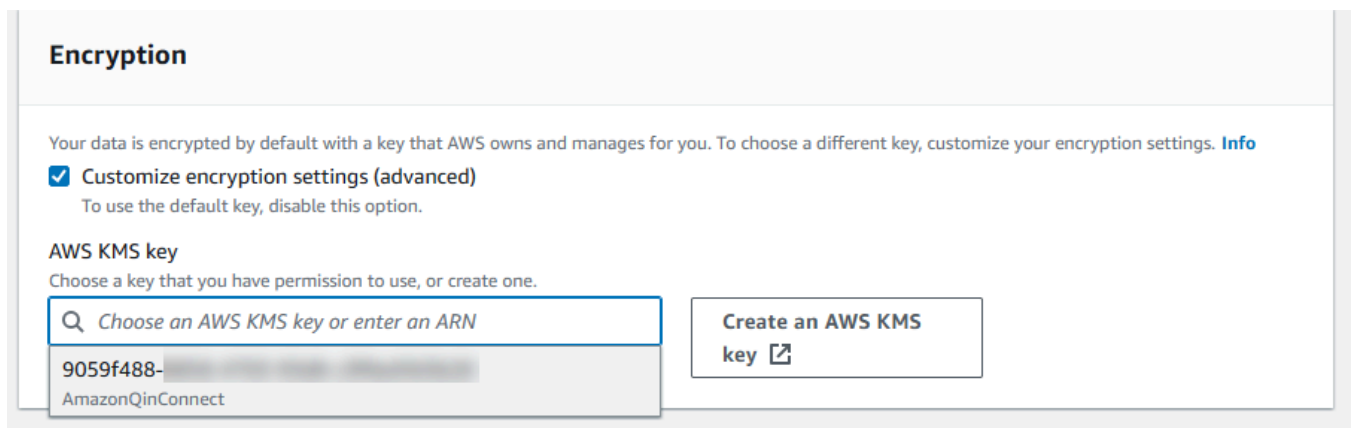
Cancel **Next**

- Klicken Sie auf der Seite Definieren wichtiger administrativer Berechtigungen auf Weiter.
- Klicken Sie auf der Seite Schlüsselnutzungsberechtigungen definieren auf Weiter.
- Klicken Sie auf der Seite Prüfung und Bearbeitung der Schlüsselrichtlinie auf Fertigstellen.

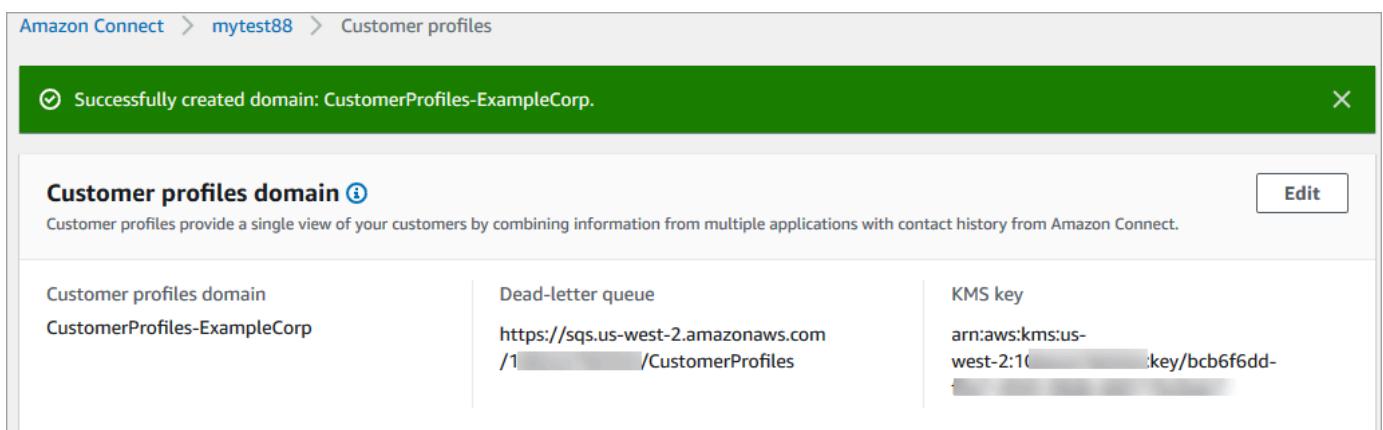
Im folgenden Beispiel beginnt der Name des Schlüssels mit bcb6fdd:



- Kehren Sie in Ihrem Browser zur Registerkarte der Amazon-Connect-Konsole und der Seite Aktivieren von Kundenprofilen zurück. Klicken oder tippen Sie im Feld KMS-Schlüssel angeben, damit der von Ihnen erstellte Schlüssel in einer Dropdown-Liste erscheint. Wählen Sie den von Ihnen erstellten Schlüssel aus.



8. Wählen Sie Absenden aus. Die fertige Seite sieht etwa wie auf der folgenden Abbildung gezeigt aus. Darin werden der Name der Kundenprofile-Domain, die Warteschlange für unzustellbare Nachrichten und der KMS-Schlüssel angezeigt.



Fertig! Amazon Connect Customer Profiles ist jetzt aktiviert. JAAb sofort erstellt Amazon Connect mit aus jedem eingehenden neuen Kontakt einen Kundenprofildatensatz. Anschließend wird der Kontaktverlauf für diese Telefonnummer (Sprache) oder E-Mail-Adresse (Chat) verfolgt.

Ihre Kundendienstmitarbeiter können [neue Kundenprofile erstellen](#) und Kontaktdatenätze Ihrer Kunden einsehen.

Nächste Schritte

1. [Stellen Sie Kundenprofile über die Kundendienstmitarbeiter-Anwendung zur Verfügung.](#)
2. [Weisen Sie Ihren Kundendienstmitarbeitern Berechtigungen für den Zugriff auf Kundenprofile in der Kundendienstmitarbeiteranwendung zu.](#)
3. [Sie können optional auch externe Anwendungen integrieren, die Kundenprofildaten bereitstellen.](#)
4. [Aktivieren Sie Identity Resolution, um zwei oder mehr ähnliche Profile zu identifizieren und zu konsolidieren.](#)

Zugriff auf Customer Profiles im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter

Nachdem Sie Amazon Connect Kundenprofile aktiviert haben, können Agenten mit der Interaktion mit Kunden beginnen und auf [Kundeninformationen](#) zugreifen, um einen personalisierten Service zu bieten. In diesem Thema wird erklärt, wie Sie auf den Arbeitsbereich für Amazon Connect Agenten zugreifen.

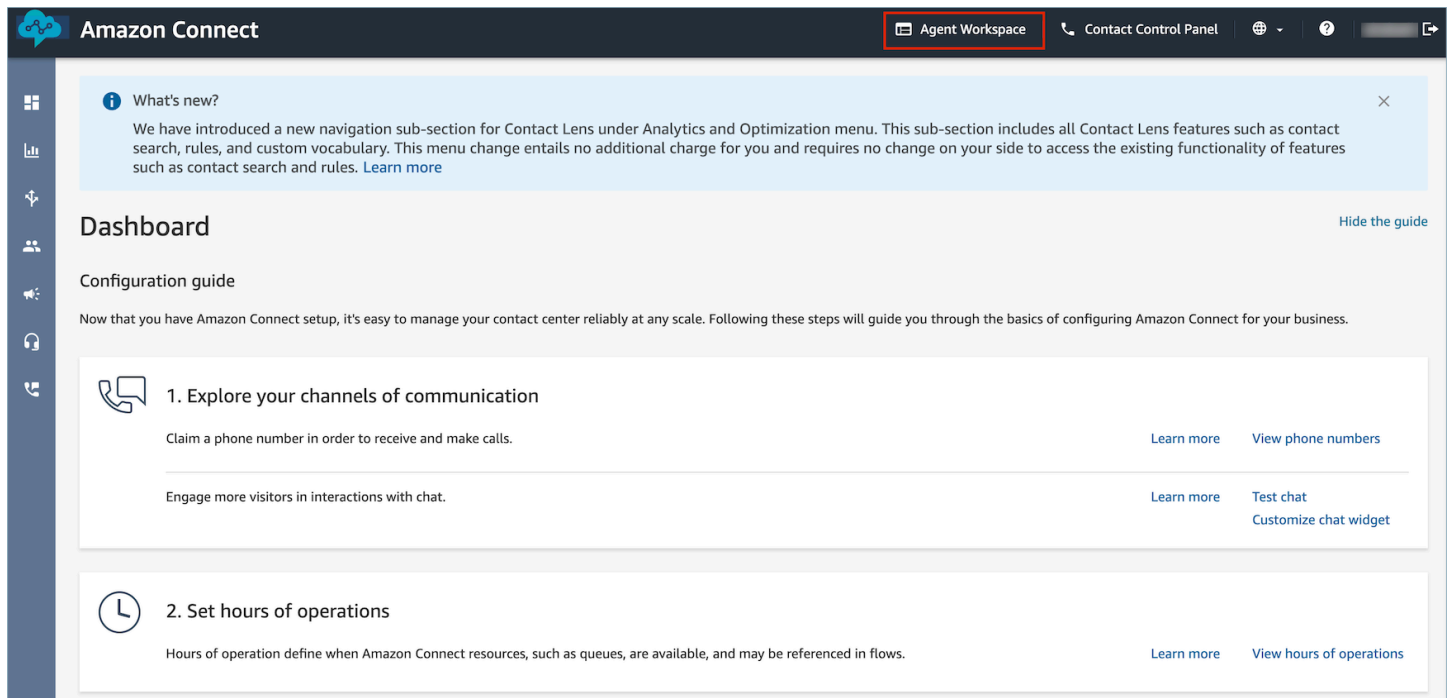
Tip

Stellen Sie sicher, dass Ihre Kundendienstmitarbeiter in ihrem Sicherheitsprofil über Kundenprofil-Berechtigungen für den Zugriff verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Customer Profiles](#).

Option 1: Verwenden Sie Kundenprofile mit dem CCP out-of-the-box

Customer Profiles ist bereits im Contact Control Panel (CCP) integriert. Ihre Agenten können im selben Browserfenster auf den CCP, die Amazon Connect Kundenprofile und die Fallverwaltung zugreifen, indem sie sich bei ihrer Amazon Connect Instanz anmelden und die Schaltfläche

Arbeitsbereich für Agenten in der oberen rechten Ecke auswählen, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.



Amazon Connect Agent Workspace Contact Control Panel

What's new?
We have introduced a new navigation sub-section for Contact Lens under Analytics and Optimization menu. This sub-section includes all Contact Lens features such as contact search, rules, and custom vocabulary. This menu change entails no additional charge for you and requires no change on your side to access the existing functionality of features such as contact search and rules. [Learn more](#)

Dashboard

Hide the guide

Configuration guide

Now that you have Amazon Connect setup, it's easy to manage your contact center reliably at any scale. Following these steps will guide you through the basics of configuring Amazon Connect for your business.

- 1. Explore your channels of communication**
Claim a phone number in order to receive and make calls. [Learn more](#) [View phone numbers](#)
Engage more visitors in interactions with chat. [Learn more](#) [Test chat](#) [Customize chat widget](#)
- 2. Set hours of operations**
Hours of operation define when Amazon Connect resources, such as queues, are available, and may be referenced in flows. [Learn more](#) [View hours of operations](#)

Note

Alternativ können Sie über folgende URL auf den Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter zugreifen:

- [https://**instance name**.my.connect.aws/agent-app-v2/](https://instance name.my.connect.aws/agent-app-v2/)

Verwenden Sie die folgende URL, um über die Domain „awsapps.com“ auf Ihre Instance zugreifen :

- [https://**instance name**.awsapps.com/connect/agent-app-v2/](https://instance name.awsapps.com/connect/agent-app-v2/)

Hilfe bei der Suche nach Ihrem Instance-Namen finden Sie unter [Suchen Sie Ihre Amazon-Connect-Instance..](#)

Im Folgenden sehen Sie, wie „Customer Profiles“ im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter dargestellt wird.

The screenshot displays the Amazon Connect interface. On the left, a chat window is open with a customer named Sofia Martinez. The chat history shows messages from 3:02 PM, including a welcome message, a queue time update, and a message about being placed in a queue. The chat controls at the bottom include a text input field and an 'End chat' button.

The main area shows the 'Customer Profile' for Sofia Martinez. The profile includes the following information:

- Full name:** Sofia Martinez
- Profile ID:** --
- Phone number:** +12223334444
- Account number:** 111-222-333
- Date of birth:** 1997-07-09
- Additional info:** Gold member
- Email address:** Sofia-Martine@gmail.com
- Gender:** FEMALE
- Mailing address:** 111 3rd Ave, Fairbanks, Alaska, US, 11123
- Billing address:** --

Below the profile information, there are tabs for 'Cases', 'More information', 'Contact history', and 'Product Purchase History'. The 'Cases' tab is active, showing a table of recent cases:

Status	Reference Id	Title	Source	Updated date	More
open	88416438	Package Missing	Connect Case	4/11/23	>>

At the bottom of the cases table, it indicates 'Rows per page: 5' and '1 - 1 of 1'.

Option 2: Customer Profiles in einen benutzerdefinierten Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter integrieren

Wenn Sie Ihr Contact Control Panel (CCP) integrieren, können Sie die vorkonfigurierte CCP-Benutzeroberfläche ein- oder ausblenden. Vielleicht ziehen Sie es vor, einen benutzerdefinierten Arbeitsbereich für Ihre Kundendienstmitarbeiter zu entwickeln, worin Sie eine eigene Benutzeroberfläche mit benutzerdefinierten Schaltflächen zum Annehmen und Ablehnen von Anrufen definieren. Oder vielleicht möchten Sie das vorkonfigurierte CCP in Amazon Connect in eine andere benutzerdefinierte App integrieren.

Unabhängig davon, ob Sie die vorkonfigurierte CCP-Benutzeroberfläche ein- oder ausblenden und stattdessen Ihre eigene erstellen, können Sie das CCP mithilfe der [Amazon-Connect-Streams](#)-Bibliothek und Customer Profiles im Arbeitsbereich des Kundendienstmitarbeiters integrieren. Auf diese Weise wird Amazon-Connect-Streams initialisiert und der Kundendienstmitarbeiter kann sich mit Amazon Connect und Customer Profiles verbinden und authentifizieren.

Informationen zur Integration von Customer Profiles finden Sie unter [Initialisierung für CCP, Customer Profiles, und Wisdom](#).

Informationen zur Verwendung der JS-Open-Source-Bibliothek finden Sie in der [Github-Dokumentation](#) zur Verwendung der CustomerProfiles JS-Open-Source-Bibliothek, um Ihr eigenes Widget zu erstellen und dabei Rohdaten aus Kundenprofilen zu verwenden.

Tip

Wenn Sie den Arbeitsbereich des Kundendienstmitarbeiters anpassen, legen Sie die URL fest, die die Mitarbeiter für den Zugriff auf ihren Arbeitsbereich verwenden. Diese URL kann sich von der von Amazon Connect bereitgestellten URL unterscheiden. Ihre URL könnte beispielsweise „https://example-corp.com/agent-support-app“ lauten.

Verwenden von Kontaktattributen zum automatischen Ausfüllen von Kundenprofilen

Standardmäßig verwendet Amazon Connect Customer Profiles die folgenden Werte, um in der Benutzeroberfläche nach einem Kundenprofil zu suchen und es automatisch auszufüllen:

- Für Sprachkontakte: Telefonnummer
- Für Chat-Kontakte: E-Mail

Der Flow-Block „Customer Profiles“ füllt das Profil automatisch. Verwenden Sie die folgenden Kontaktattribute, um dieses Verhalten anzupassen:

Attribut	Beschreibung	Typ	JSONPath-Referenz
profileSearchKey	Der Name des Attributs, das Sie für eine Profilsuche verwenden möchten.	Benutzerdefiniert	Nicht zutreffend
profileSearchValue	Der Schlüsselwert, nach dem Sie suchen möchten, z. B. Kundenname oder Kontonummer.	Benutzerdefiniert	Nicht zutreffend

Wenn Sie beispielsweise mit dem Attribut „E-Mail“ nach Chat-Kontakten suchen wollen, können Sie das `profileSearchKey`-Attribut auf den `_email`-Suchschlüssel festlegen, und den Wert „E-Mail“ als `profileSearchValue` vorgeben.

Wenn Sie in Ihren Profilobjekten benutzerdefinierte Schlüssel definiert haben, können Sie auch nach diesen Suchschlüsseln suchen. Informationen dazu, wie Sie Ihre benutzerdefinierten Schlüssel durchsuchbar machen, finden Sie unter [Einzelheiten zur Schlüsseldefinition](#).

In der folgenden Abbildung sehen Sie, wie Sie diese Attribute im [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#) Block verwenden könnten.


Set contact attributes

Define and store key-value pairs as contact attributes. [Learn more](#)

Contact attributes are accessible by other areas of Amazon Connect, such as the Contact Control Panel (CCP) and Contact Trace Records (CTRs).

Attribute to save

Destination Type ×
User Defined


Destination Attribute 
profileSearchKey

Use text

Value
_email

Use attribute

Destination Type ×
User Defined

Destination Attribute 
profileSearchValue

Use text

Use attribute

Type
User Defined

Attribute
customer_email

Automatische Zuordnung eines Kontakts zu einem Kundenprofil

Standardmäßig müssen Kundendienstmitarbeiter ein Kundenprofil manuell einem Kontakt zuordnen, nachdem sie die Identität des Kunden überprüft haben. Informationen zum Ändern dieses Verhaltens, sodass Kontakte anhand der Telefonnummer automatisch einem Profil zugeordnet werden, finden Sie unter [Automatische Zuordnung des Kontaktdatensatzes bei Auffindung eines einzigen Profils mithilfe des Schlüssels „_phone“](#).

Wenn mehrere Profile mit der Telefonnummer eines Kontakts übereinstimmen, werden die mehrfach übereinstimmenden Profile dem Agenten angezeigt. Der Kundendienstmitarbeiter muss das dem Kontakt zuzuordnende Profil auswählen.

Sicherheitsprofilberechtigungen für Customer Profiles

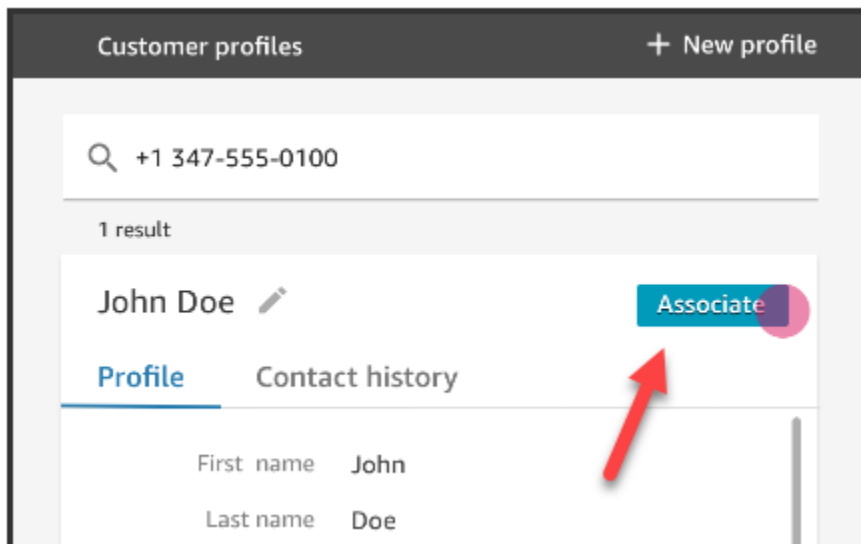
Inhalt

- [So aktualisieren Sie die Berechtigungen für Kundendienstmitarbeiter](#)
- [So aktualisieren Sie Berechtigungen für Datenflüsse](#)
- [So aktualisieren Sie die Berechtigungen für berechnete Attribute](#)
- [Problem mit Berechtigungen: So weisen Sie neue Berechtigungen zu](#)

So aktualisieren Sie die Berechtigungen für Kundendienstmitarbeiter

Weisen Sie dem Sicherheitsprofil des Kundendienstmitarbeiters nach Bedarf die folgenden Berechtigungen für Kundenprofile zu:

- Ansicht: Anzeige der Anwendung „Customer Profiles“ für den Kundendienstmitarbeiter. Sie haben die Möglichkeit:
 - Profile anzeigen, die in der Kundendienstmitarbeiter-App automatisch ausgefüllt werden.
 - Nach Profilen suchen
 - Anzeige der in Kundenprofilen gespeicherten Details (z. B. Name, Adresse).
 - Ordnen Sie Profilen wie in der folgenden Abbildung gezeigt Kontaktdatensätze zu.



- Bearbeiten: Bearbeitung der Details im Kundenprofil (z. B. Adressänderung). Diese erben standardmäßig die Anzeige-Berechtigungen.
- Erstellen: Erstellen und Speichern eines neuen Profils. Diese erben standardmäßig die Anzeige-Berechtigungen, aber keine Bearbeiten-Berechtigungen.

Informationen zum Hinzufügen weiterer Berechtigungen zu einem vorhandenen Sicherheitsprofil finden Sie unter [Aktualisieren von Sicherheitsprofilen](#).

Das Admin-Sicherheitsprofil verfügt standardmäßig über Berechtigungen für alle Kundenprofilaktivitäten.

So aktualisieren Sie Berechtigungen für Datenflüsse

1. Gehen Sie zur Konsole für Sicherheitsprofile, wählen Sie das Sicherheitsprofil aus, das Sie bearbeiten möchten, oder klicken Sie auf Neues Sicherheitsprofil hinzufügen.

Customer Profiles					
This allows various access levels for handling customer profiles.					
Type	All	View	Edit	Create	Delete
Customer profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calculated Attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Wählen Sie die Anzeige-Berechtigung für Customer Profiles aus.

Customer Profiles					
This allows various access levels for handling customer profiles.					
Type	All	View	Edit	Create	Delete
Customer profiles	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calculated Attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Wählen Sie Speichern. Sie können jetzt zum Bereich Benutzerverwaltung navigieren und dieses Sicherheitsprofil den Benutzern Ihrer Wahl zur Verfügung stellen.

So aktualisieren Sie die Berechtigungen für berechnete Attribute

1. Gehen Sie zur Konsole für Sicherheitsprofile, wählen Sie das Sicherheitsprofil aus, das Sie bearbeiten möchten, oder klicken Sie auf Neues Sicherheitsprofil hinzufügen.

Customer Profiles					
This allows various access levels for handling customer profiles.					
Type	All	View	Edit	Create	Delete
Customer profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calculated Attributes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

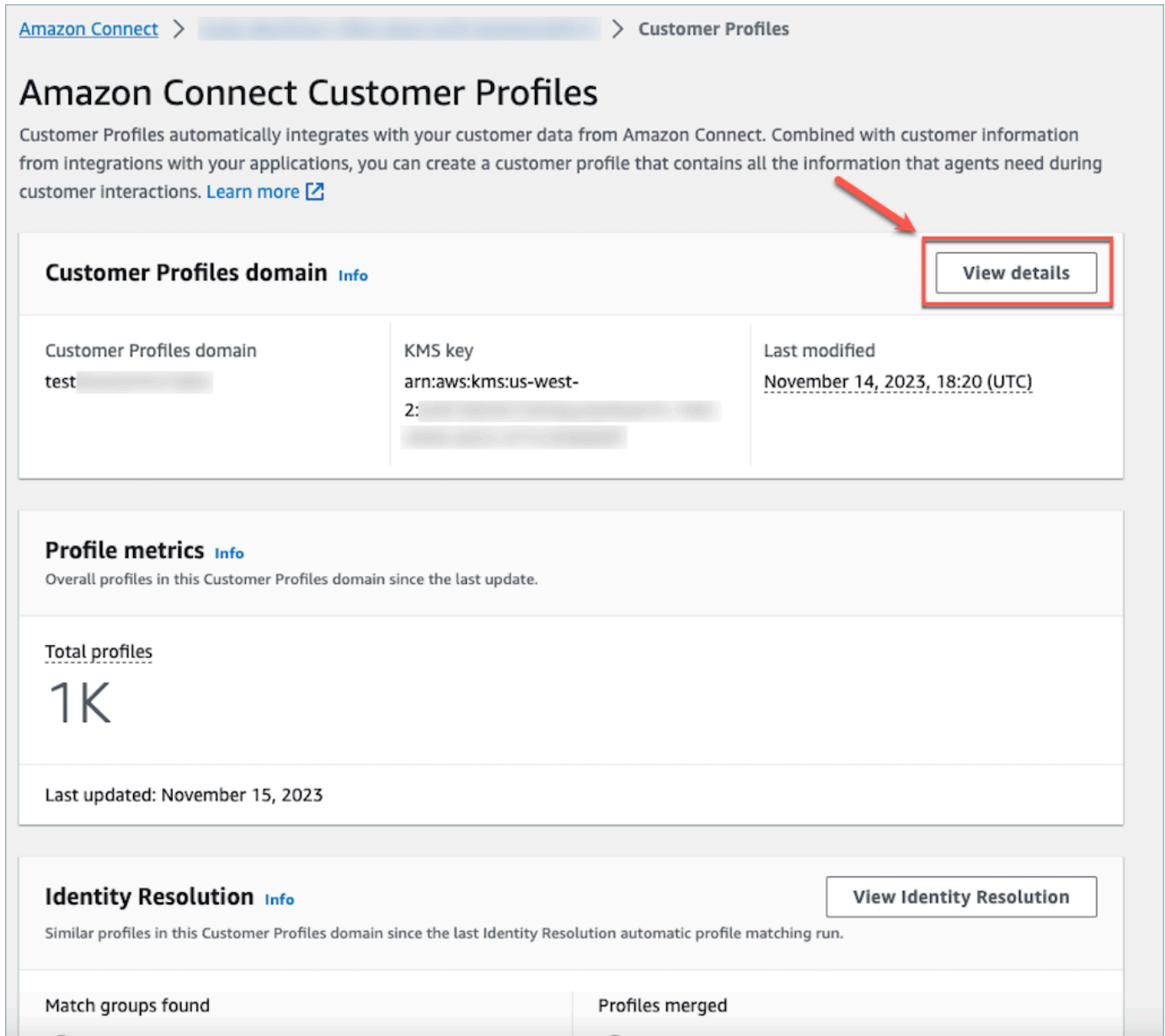
2. Wählen Sie für „Berechnete Attribute“ die Berechtigung Alle oder Anzeigen, Bearbeiten, Erstellen und Löschen aus.

Customer Profiles					
This allows various access levels for handling customer profiles.					
Type	All	View	Edit	Create	Delete
Customer profiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calculated Attributes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

3. Wählen Sie Speichern. Sie können jetzt zum Bereich Benutzerverwaltung navigieren und dieses Sicherheitsprofil den Benutzern Ihrer Wahl zur Verfügung stellen.

Problem mit Berechtigungen: So weisen Sie neue Berechtigungen zu

1. Um die Berechtigungen zu aktualisieren, falls ein 403-Fehler mit verbotenen Aufrufen für eine der Backend-APIs auftritt, navigieren Sie zum Domain-Bereich der Amazon Connect Kundenprofile-Konsole und wählen Sie Details anzeigen aus.



The screenshot shows the Amazon Connect Customer Profiles console. The breadcrumb navigation is 'Amazon Connect > Customer Profiles'. The main heading is 'Amazon Connect Customer Profiles'. Below the heading is a descriptive paragraph and a 'Learn more' link. The 'Customer Profiles domain' section is highlighted, showing a 'View details' button in a red box with a red arrow pointing to it. Below this is a table with three columns: 'Customer Profiles domain', 'KMS key', and 'Last modified'. The 'Profile metrics' section shows 'Total profiles' as '1K' and 'Last updated: November 15, 2023'. The 'Identity Resolution' section has a 'View Identity Resolution' button and shows 'Match groups found' and 'Profiles merged'.

Amazon Connect > Customer Profiles

Amazon Connect Customer Profiles

Customer Profiles automatically integrates with your customer data from Amazon Connect. Combined with customer information from integrations with your applications, you can create a customer profile that contains all the information that agents need during customer interactions. [Learn more](#)

Customer Profiles domain [Info](#) View details

Customer Profiles domain test	KMS key arn:aws:kms:us-west-2: [redacted]	Last modified <u>November 14, 2023, 18:20 (UTC)</u>
----------------------------------	---	--

Profile metrics [Info](#)
Overall profiles in this Customer Profiles domain since the last update.

Total profiles
1K

Last updated: November 15, 2023

Identity Resolution [Info](#) View Identity Resolution

Similar profiles in this Customer Profiles domain since the last Identity Resolution automatic profile matching run.

Match groups found	Profiles merged
--------------------	-----------------

2. Wählen Sie im Bereich „Domaindetails anzeigen“ die Option Berechtigungen aktualisieren.

The screenshot shows the 'Domain details' page in Amazon Connect. At the top, there are navigation links for 'Amazon Connect', 'Customer Profiles', and 'Domain details'. Below the navigation, the title 'Domain details' is displayed. To the right of the title are three buttons: 'Update Permissions' (highlighted with a red box and a red arrow), 'Disable domain', and 'Delete domain'. The page is divided into three main sections: 'Summary', 'Profile creation and auto-association', and 'Encryption'. The 'Summary' section contains a table with the following data:

Domain name	Last modified	Creation date
test	November 14, 2023, 18:20 (UTC)	November 1, 2023, 15:15 (UTC)

The 'Profile creation and auto-association' section has an 'Edit' button and a description: 'Automatically infer profiles from new customer records using your Amazon Connect contact data, and create a limited profile. We provide you with three different Amazon Connect contact data mapping templates. You cannot edit these templates. [Learn more](#)'. Below this, the settings for 'Profile creation and auto-association' are shown as 'Create inferred profiles only'.

The 'Encryption' section is titled 'KMS key details' and shows the following information:

- KMS ARN: [arn:aws:kms:us-west-2:](#)
- Key status: Enabled
- Key aliases: [redacted]

3. Sobald dies erledigt ist, werden die Berechtigungen erfolgreich aktualisiert und die Schaltfläche Berechtigungen aktualisieren ist im Bereich mit den Domainedetails nicht mehr sichtbar. Dadurch wird das Problem mit dem Fehler 403 (Forbidden) behoben und Sie können API-Aufrufe erfolgreich durchführen.

✔ Successfully Updated Permissions for DomainName: testDoaminForTable

[Amazon Connect](#) > [Customer Profiles](#) > Domain details

Domain details

[Disable domain](#) [Delete domain](#)

Summary

Domain name	Last modified	Creation date
test	November 14, 2023, 18:20 (UTC)	November 1, 2023, 15:15 (UTC)

Profile creation and auto-association

Automatically infer profiles from new customer records using your Amazon Connect contact data, and create a limited profile. We provide you with three different Amazon Connect contact data mapping templates. You cannot edit these templates. [Learn more](#)

Profile creation and auto-association

Create inferred profiles only

[Edit](#)

Encryption

KMS key details

KMS ARN

[arn:aws:kms:us-west-2:](#)

Verwendung von Identity Resolution zur Konsolidierung ähnlicher Profile

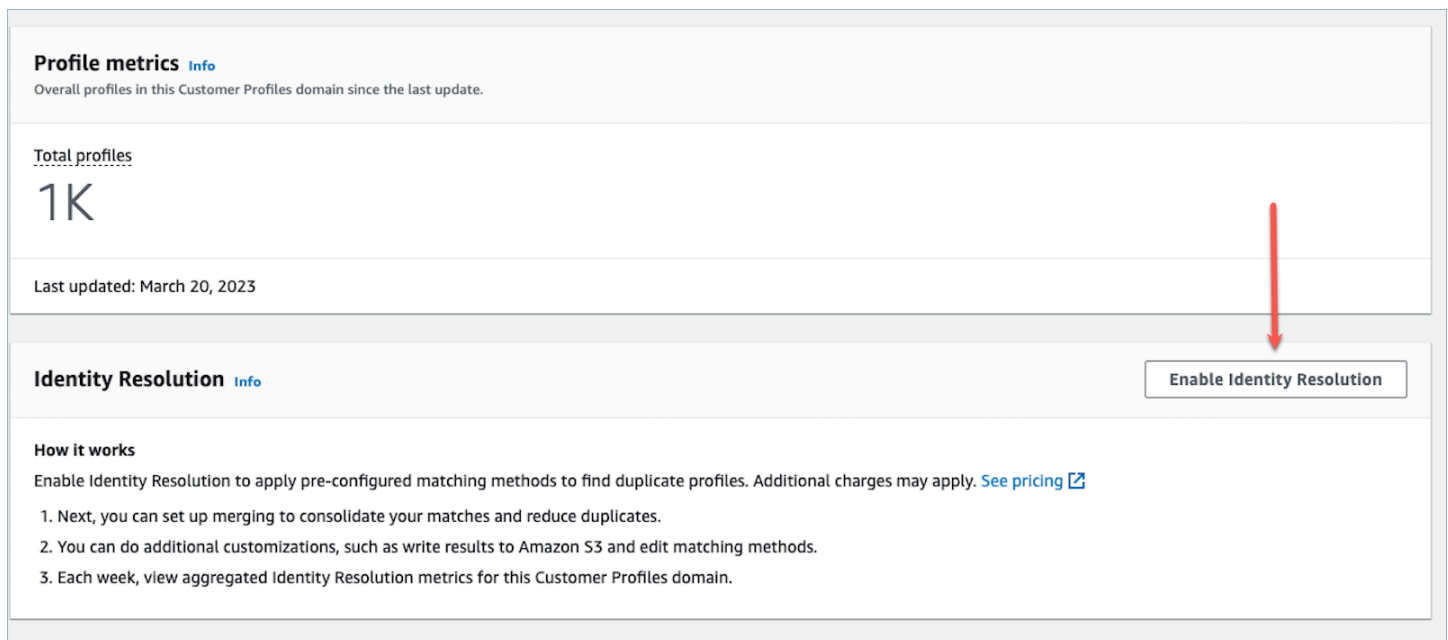
Ein ähnliches Profil liegt vor, wenn zwei oder mehr Profile für denselben Kontakt existieren. Es können mehrere Profile erstellt werden, wenn Kundendatensätze über mehrere Kanäle und Anwendungen für denselben Kunden erfasst werden und keine eindeutige Kennung gemeinsam haben.

Identity Resolution findet automatisch ähnliche Profile und hilft Ihnen, diese zu konsolidieren. Eine Identity-Resolution-Aufgabe wird mit folgenden Schritten wöchentlich ausgeführt:

1. [Automatischer Profilabgleich](#)
2. [Automatisches Zusammenführen ähnlicher Profile](#) auf Basis Ihrer Konsolidierungskriterien

Jedes Mal, wenn eine Identity-Resolution-Aufgabe ausgeführt wird, werden Metriken auf der Seite Kundenprofile angezeigt. Die Metriken weisen die Anzahl der überprüften Profile aus, die Anzahl der gefundenen Übereinstimmungsgruppen und die Anzahl der konsolidierten Profile.

Für die Aktivierung von Identity Resolution fallen möglicherweise zusätzliche Gebühren an. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect – Preise](#).



Profile metrics [Info](#)
Overall profiles in this Customer Profiles domain since the last update.

Total profiles
1K

Last updated: March 20, 2023

Identity Resolution [Info](#) Enable Identity Resolution

How it works
Enable Identity Resolution to apply pre-configured matching methods to find duplicate profiles. Additional charges may apply. [See pricing](#)

1. Next, you can set up merging to consolidate your matches and reduce duplicates.
2. You can do additional customizations, such as write results to Amazon S3 and edit matching methods.
3. Each week, view aggregated Identity Resolution metrics for this Customer Profiles domain.

Aktivieren der Identity Resolution für Ihre Kundenprofil-Domain

Mit der Aktivierung von Identity Resolution geben Sie die folgenden Informationen an:

- Wann der Identity Resolution-Auftrag wöchentlich ausgeführt werden soll. Standardmäßig wird er samstags um 12 Uhr UTC ausgeführt.
- Der Amazon-S3-Bucket, in den der Identity Resolution-Auftrag die Ergebnisse des automatischen Profilabgleichs schreiben soll. Wenn Sie noch keinen S3-Bucket haben, können Sie diesen im Zuge des Aktivierungsprozesses erstellen.

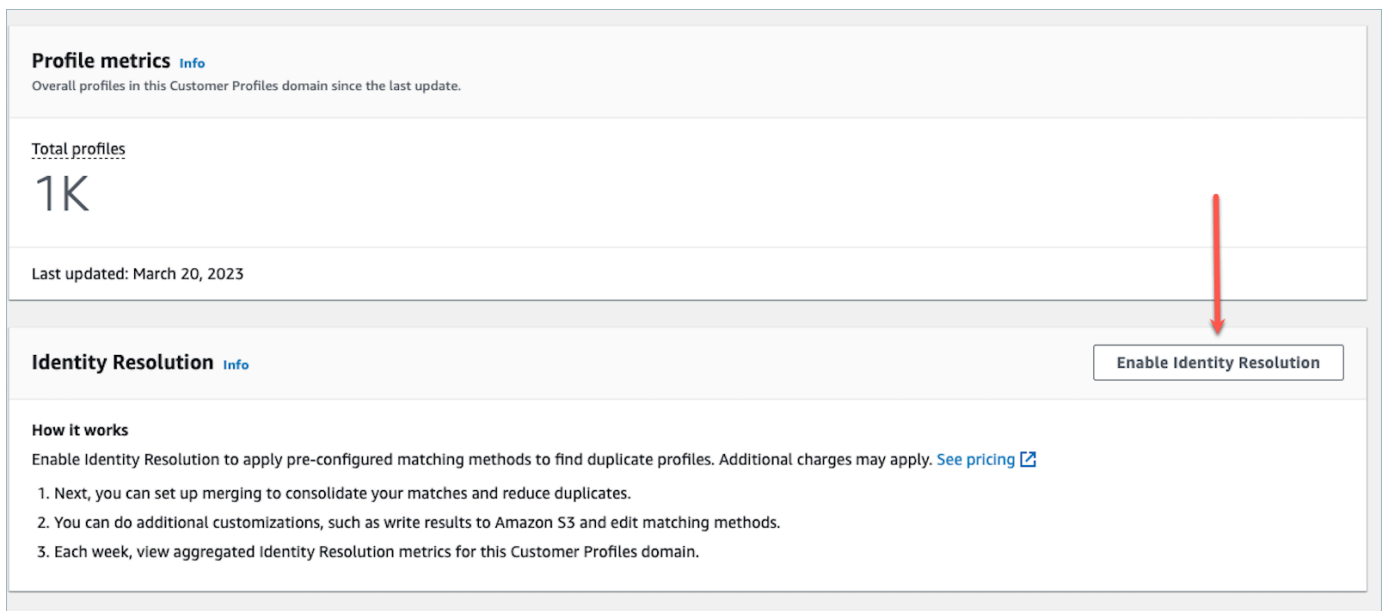
Sie können den Amazon S3 S3-Bucket abfragen oder die [GetMatches](#)API verwenden, um Ergebnisse auf der Grundlage von [Konfidenzwerten](#) zu filtern.

Note

Nachdem Sie Identity Resolution aktiviert haben, sehen Sie die Option [Konsolidierungskriterien erstellen](#) für den optionalen automatischen Zusammenführungsprozess.

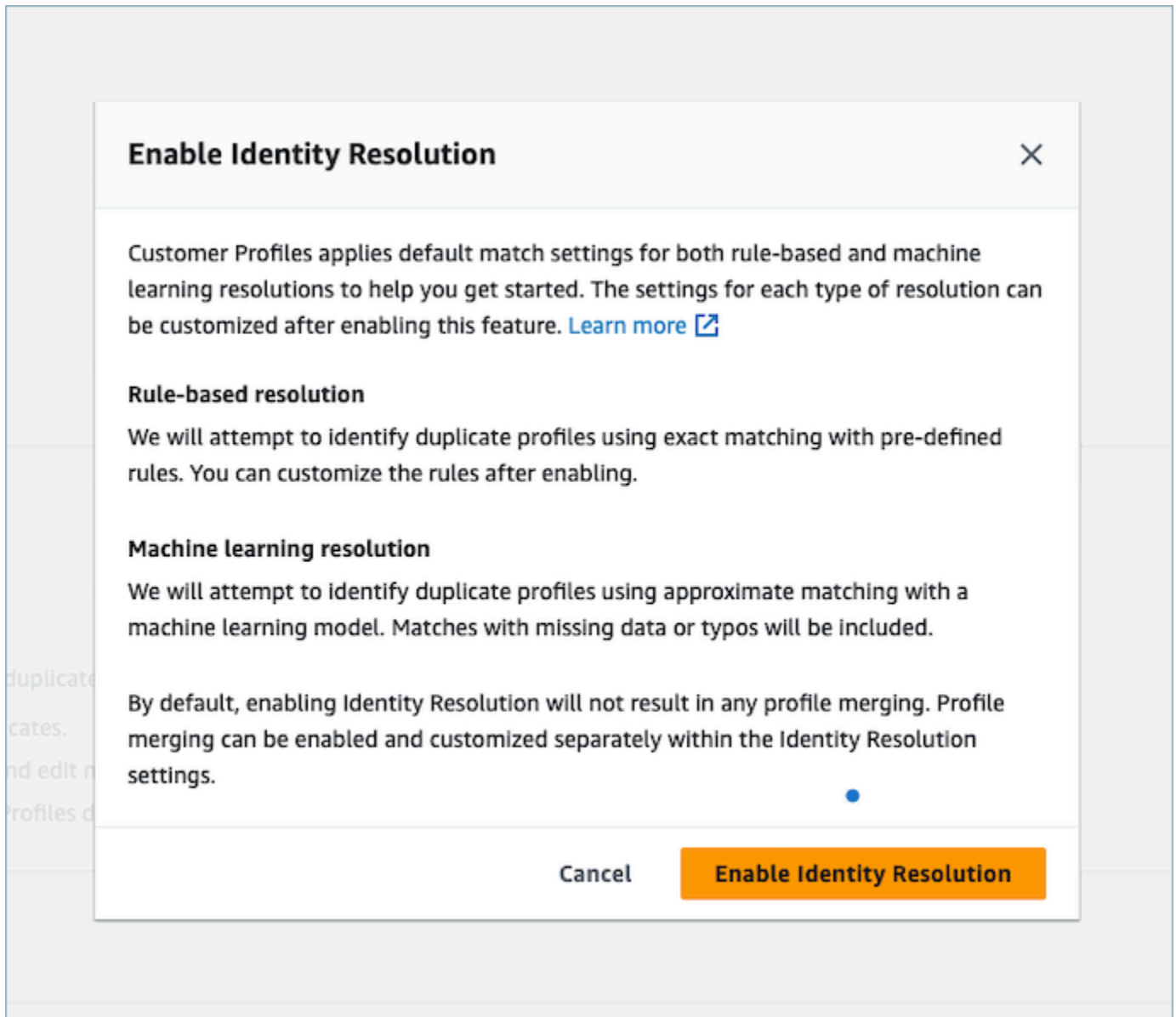
Aktivierung der Identity Resolution

1. Für Ihre Instance muss eine Domain mit Kundenprofilen aktiviert sein. Anweisungen finden Sie unter [Aktivieren von Customer Profiles für Ihre Instance](#).
2. Wählen Sie im Navigationsbereich Customer Profiles aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Identity Resolution die Option Identitätsauflösung aktivieren aus.



The screenshot displays the Amazon Connect console interface. At the top, there is a 'Profile metrics' section with a sub-header 'Total profiles' and a large '1K' value. Below this, it says 'Last updated: March 20, 2023'. The main section is titled 'Identity Resolution' and contains a button labeled 'Enable Identity Resolution'. A red arrow points from the right side of the 'Total profiles' section down to the 'Enable Identity Resolution' button. Below the button, there is a 'How it works' section with three numbered steps: 1. Next, you can set up merging to consolidate your matches and reduce duplicates. 2. You can do additional customizations, such as write results to Amazon S3 and edit matching methods. 3. Each week, view aggregated Identity Resolution metrics for this Customer Profiles domain.

4. Wählen Sie im Popup Identity Resolution die Option Identitätsauflösung aktivieren aus.



5. Geben Sie auf der Seite Identitätsauflösung aktivieren das Datum und die Uhrzeit an, wann die Identity-Resolution-Aufgabe ausgeführt werden soll.
6. Wählen Sie Profil-ID-Übereinstimmungen mit Amazon S3 schreiben aus, wenn Sie die übereinstimmenden Profil-IDs aus einem Amazon S3-Bucket einsehen möchten. Andernfalls können Sie die [GetMatches](#)API verwenden, um passende Profile zu überprüfen.
 - Geben Sie den Amazon-S3-Bucket an, in den die Identity-Resolution-Aufgabe die Ergebnisse des automatischen Profilabgleichs schreiben soll.

Wir empfehlen, eine Richtlinie anzuwenden, um das Sicherheitsproblem „Confused Deputy“ zu verhindern. Weitere Informationen und eine Beispielrichtlinie finden Sie unter [Vermeidung](#)

des dienstübergreifenden Confused-Deputy-Problems für Amazon Connect Customer Profiles.

7. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf Identitätsauflösung aktivieren. Der regelbasierte und ML-basierte Abgleich werden aktiviert, nachdem Sie die Identitätsauflösung aktiviert haben. Sie können einen oder beide auf der Seite „Identity Resolution“ deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Deaktivierung der Identity Resolution](#).
8. Regelbasierter Abgleich für die Identitätsauflösung:
 - a. Nachdem Sie den regelbasierten Abgleich mit einer neuen Domain aktiviert haben, wird der Abgleich sofort gestartet, wenn Sie eine Integration einrichten und diese ausgeführt wird.
 - b. Nachdem Sie den regelbasierten Abgleich mit einer vorhandenen Domain aktiviert haben, beginnt der Abgleichsprozess innerhalb einer Stunde.
9. ML-basierter Abgleich für die Identitätsauflösung:
 - a. Nachdem Sie die Identitätsauflösung aktiviert haben, wird die Identity-Resolution-Aufgabe innerhalb von 24 Stunden zum ersten Mal ausgeführt.

Note

Wir empfehlen, Ihre Profilmetriken zu prüfen, um sicherzustellen, dass Profile erstellt wurden bevor Sie eine Identity-Resolution-Aufgabe zum ersten Mal auf einer neuen Kundenprofil-Domain ausführen. Andernfalls können keine Ergebnisse zurückgegeben werden.

- b. Möglicherweise möchten Sie Konsolidierungskriterien für das automatische Zusammenführen übereinstimmender Profile einrichten. Informationen hierzu finden Sie unter [Einrichten der Konsolidierungskriterien für die Identitätsauflösung](#).

Machine Learning für die Identitätsauflösung

Inhalt

- [Der Prozess: Machine Learning für die Identitätsauflösung](#)
- [Einrichten von Machine Learning für die Identitätsauflösung](#)
- [Einrichten der Konsolidierungskriterien für die Identitätsauflösung](#)

Der Prozess: Machine Learning für die Identitätsauflösung

In diesem Thema wird beschrieben, wie Identity Resolution den automatischen Profilabgleich durchführt und, falls eingerichtet, wie ähnliche Profile automatisch zusammengeführt werden.

Automatischer Profilabgleich

Identity Resolution verwendet Machine Learning, um die folgenden Attribute für persönlich identifizierbare Informationen (PII) in den einzelnen Profilen zu prüfen:

- **Name:** Alle Namen werden auf Ähnlichkeit geprüft, einschließlich Vorname, zweiter Vorname und Nachname.
- **E-Mail:** Alle E-Mail-Adressen werden auf Ähnlichkeit geprüft, einschließlich persönlicher und geschäftlicher E-Mail-Adressen. Sie unterscheiden nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung.
- **Telefonnummer:** Alle Telefonnummern und Formate werden auf Ähnlichkeit geprüft, einschließlich Festnetz-, Handy- und Geschäftstelefonnummern.
- **Adresse:** Alle Adresstypen und -formate werden auf Ähnlichkeit geprüft, einschließlich Geschäftsadresse, Postanschrift, Lieferadresse und Rechnungsadresse.
- **Geburtsdatum:** Alle Geburtsdaten und -formate werden auf Ähnlichkeit geprüft.

Anhand dieser Informationen werden Match-Gruppen mit ähnlichen Profilen erstellt.

Match-Gruppen

Eine Match-Gruppe besteht aus allen ähnlichen Profilen, die ein und denselben Kunden repräsentieren. Jede Match-Gruppe enthält die folgenden Informationen:

- Eine Match-ID, die zwei oder mehr ähnliche Profile, die einen einzigen Kontakt darstellen, eindeutig identifiziert
- Die Anzahl der Profil-IDs in der Match-Gruppe
- Ein der Match-Gruppe zugeordneter Konfidenzwert

Konfidenzwerte

Nachdem der automatische Abgleichprozess ausgeführt wurde, können Sie den S3-Bucket abfragen oder die [GetMatches](#) API verwenden, um Ergebnisse auf der Grundlage von Konfidenzwerten

zu filtern. Beispielsweise können Treffer mit hohem Konfidenzwert für eine weitere Überprüfung herausgefiltert werden.

Ein Konfidenzwert ist eine Zahl zwischen 0 und 1, die den Konfidenzgrad beim Zuweisen von Profilen zu einer Match-Gruppe angibt. Ein Wert von 1 würde auf eine exakte Übereinstimmung hinweisen.

Automatische Zusammenführung ähnlicher Profile

Nachdem die Profile abgeglichen wurden, kann die Identity Resolution-Aufgabe optional ähnliche Profile auf Basis Ihrer Kriterien zusammenführen. Wenn Sie Kriterien löschen oder aktualisieren, werden diese bei der nächsten Ausführung auf ähnliche Profile angewendet.

Important

Der Konsolidierungsprozess kann nicht rückgängig gemacht werden. Wir empfehlen dringend, die [GetAutoMergingPreview](#) API für einen Probelauf des automatischen Zusammenführungsprozesses zu verwenden, bevor der Identity Resolution Job ausgeführt wird.

Note

Beim Zusammenführen von zwei Profilen werden Profildfelder, die manuell über einen API-Aufruf oder den Arbeitsbereich für Agenten gefüllt wurden, nicht durch Profildfelder überschrieben, die automatisch aus einer Integration oder einer benutzerdefinierten Objekttypzuordnung übernommen werden.

Nehmen wir zum Beispiel an, ein Profil mit FirstName „John“ wird manuell von einem Agenten im Arbeitsbereich für Agenten erstellt. Ein anderes Profil wird mithilfe einer S3-Integration mit FirstName „Peter“ erstellt. Wenn diese Profile automatisch zusammengeführt werden, bleibt der FirstName „John“ erhalten.

So funktioniert der automatische Zusammenführungsprozess

- Alle ausgewählten Attribute in einem Konsolidierungskriterium werden vor der Zusammenführung mit **AND**-Kriterien verknüpft, die einen exakten Wertvergleich ermöglichen.
- Wenn beispielsweise mehrere Attribute in den Kriterien angegeben sind (z. B. `email address` und `phone number`), dann werden alle ähnlichen Profile in einer Gruppe zusammengeführt, die exakt denselben Wert wie `email address` und `phone number` haben.

- Wenn eines oder mehrere der ähnlichen Profile in einer Match-Gruppe einen anderen Wert oder einen fehlenden Wert für eines oder mehrere Attribute in einem Kriterium aufweisen, werden die ähnlichen Profile zusammengeführt.

Eine Match-Gruppe kann beispielsweise aus fünf ähnlichen Profilen bestehen, von denen drei Profile konsolidiert werden, da diese drei Profile die Kriterien erfüllen. Die anderen beiden Profile werden nicht zusammengeführt, da sie die Kriterien nicht erfüllen.

- Mehrere Kriterien werden in der Reihenfolge ihrer Priorität ausgewertet, beginnend mit Kriterium 1.
- Die Reihenfolge, in der die Konsolidierungskriterien angewendet werden. Kriterium 1 hat höchste Priorität und Kriterium 10 die niedrigste Priorität.
- Nachdem die Identity-Resolution-Aufgabe ein Kriterium angewendet hat, wendet er das nächste Kriterium auf die konsolidierten Profile und die verbleibenden ähnlichen Profile in einer Match-Gruppe an.
- Es können maximal 10 Konsolidierungskriterien vorgegeben werden.
- Jedes Kriterium wird autark ausgeführt und agiert als ein **OR** mit anderen Kriterien.
 - Bei mehreren Kriterien wird jedes Kriterium autark und in der Reihenfolge der Priorität angewendet, bevor die Identity-Resolution-Aufgabe mit den nachfolgenden Kriterien fortfährt.
 - Alle Kriterien werden in der von Ihnen vorgegebenen Reihenfolge angewendet. Es spielt keine Rolle, ob die Kriterien fehlschlagen oder erfolgreich sind, um ähnliche Profile in einer Übereinstimmungsgruppe zu konsolidieren.
- Standardmäßig werden Profilkonflikte nach Aktualität behandelt.
 - Wenn zwei oder mehr ähnliche Profile in einer Match-Gruppe ein Konsolidierungskriterium erfüllen, wird das resultierende konsolidierte Profil erstellt, indem die einzelnen Werte der Profilattribute, die ähnliche Profile bilden, miteinander verglichen werden.
 - Jedes Attribut kann einen exakten Übereinstimmungswert haben. In diesem Fall kann ein beliebiger Wert für dieses Attribut ausgewählt werden.
 - Wenn es einen Konflikt zwischen Werten von zwei oder mehr ähnlichen Profilen gibt, wird das zuletzt aktualisierte Attribut ausgewählt.

Wenn Jane Doe beispielsweise drei verschiedene Werte im Address-Attribut der jeweiligen ähnlichen Profile hat, wählt Identity Resolution die zuletzt adressierten Werte aus, um das konsolidierte Profil zu erstellen.

- Standardmäßig wird der Zeitstempel der letzten Aktualisierung verwendet, um den zuletzt aktualisierten Datensatz zu ermitteln.

- Profilkonflikte werden nach Quellobjekttyp und Aktualität verwaltet.
 - Sie können auch das Standardverhalten der Konfliktlösung ändern, um ein ähnliches Profilelement aus einer bestimmten Quelle als Informationsquelle für die Konfliktlösung auszuwählen.
 - Wenn Sie eine Datenquelle angeben möchten, die für Profilkonflikte verwendet werden soll, klicken Sie auf Quelle mit zuletzt aktualisiertem Zeitstempel, um einen Ihrer Objekttypen als Datenquelle auszuwählen.
 - Der zuletzt aktualisierte Datensatz aus dem angegebenen Objekttyp wird zur Lösung von Profilkonflikten verwendet.
- Der Zeitstempel der letzten Aktualisierung gibt an, welcher Datensatz zuletzt aktualisiert wurde.
 - Das Timestamp-Attribut, das dem Objekttyp des Quelldatensatzes zugeordnet ist, wird zur Identifizierung des zuletzt aktualisierten Datensatzes verwendet.
 - Wenn das Timestamp-Attribut für den Objekttyp nicht verfügbar ist, wird der Zeitstempel verwendet, an dem der Datensatz in Ihre Kundenprofil-Domain aufgenommen wurde.
 - Wenn Sie benutzerdefinierte Objekttypen haben, müssen Sie Zeitstempel hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Fehlender Zeitstempel für Profilkonflikte](#).
- Konsolidierung ist ein Einweg-Prozess und kann nicht rückgängig gemacht werden.
 - Wählen Sie Ihre Kriterien sorgfältig aus, bevor Sie mit dem Konsolidierungsprozess beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Tipps zur Erstellung aussagekräftiger Kriterien](#).
 - Verwenden Sie die [GetAutoMergingPreview](#)API, um die Einstellungen für die automatische Zusammenführung Ihrer Identitätsauflösung zu testen, ohne Ihre Daten zusammenzuführen.

Ein Beispiel für die Anwendung von Kriterien finden Sie unter [Beispiel: Wie Beispielkriterien angewendet werden](#).

Einrichten von Machine Learning für die Identitätsauflösung

Bearbeiten des Flowplans für den Machine-Learning-Abgleich

Edit run schedule

You can define the weekly run schedule for Machine learning resolution.

Run schedule

You can define the weekly run schedule for Machine learning resolution.

Run schedule

Choose the day and time to start Identity Resolution's weekly run.

Saturday ▼

4:00 ▼

Use 24 hour format. All times in UTC.

Local time for the selected UTC run schedule

Saturday at 12:00 AM

Cancel

Save

Bearbeiten der Machine-Learning-Konsolidierung bei Übereinstimmungen

Amazon Connect > Customer Profiles > Identity Resolution > Machine learning resolution settings > Edit merge machine learning matches

Edit merge machine learning matches

You can merge profile matches to consolidate similar profiles. You cannot revert profiles after they are merged.

Merge matches

Define when to merge profile matches found by machine learning matching.

Merge matches

Use merge matches to automatically consolidate profile matches into a single profile.

Merge matches found by machine learning matching

▶ Advanced merge options

Merge rules [Info](#)

You can define rules for merging profile matches by comparing attribute values. Profiles must match all attributes within the rule exactly to be consolidated.

Tips for creating strong rules ×

We recommend defining rules that can uniquely identify a profile, such as Email or Account number. Avoid generic rules, such as Last name and First name attributes, which are likely to identify profiles that are not unique. [Learn more](#)

Rule 1

Attributes

Choose one or more attributes ▼ Remove ▲ ▼

AccountNumber × AdditionalInformation ×

Address.Address1 ×

Show more chosen options (+2)

Profiles must match the attributes exactly to be consolidated. You can add up to 15 more attributes.

Rule 2

Attributes

Choose one or more attributes ▼ Remove ▲ ▼

Address.City × Address.PostalCode × FirstName ×

Show more chosen options (+1)

Profiles must match the attributes exactly to be consolidated. You can add up to 16 more attributes.

Bearbeitung des Machine-Learning-Match-Standorts

Amazon Connect > Customer Profiles > Identity Resolution > Machine learning resolution settings > Edit match result location

Edit match result location

You can specify the S3 bucket to write your matched results to for reviewing match ID's, profile ID's, and profile attributes.

S3 location - optional

S3 bucket for reviewing matches - optional [Info](#)
Use a new or existing S3 bucket to write profile ID matches for you to download and review.

Write profile ID matches to Amazon S3

S3 bucket destination
Specify an S3 bucket that is in the same AWS Region as this instance of Amazon Connect.

s3://bucket

s3://...

Einrichten der Konsolidierungskriterien für die Identitätsauflösung

Note

Sie müssen [Identity Resolution aktivieren](#), um über die Admin-Konsole von Amazon Connect auf die Option zur Erstellung von Konsolidierungskriterien zugreifen zu können.

Wenn eine Identity-Resolution-Aufgabe ähnliche Profile erkennt, führt der Prozess sie auf Basis der von Ihnen angegebenen Konsolidierungskriterien automatisch zu einem einzigen Profil zusammen.

Die von Ihnen ausgewählten Attribute werden mit allen ähnlichen Profilen in einer Match-Gruppe auf exakte Übereinstimmung verglichen. Wenn beispielsweise email als Attribut im Kriterium angeben, werden alle ähnlichen Profile in einer Match-Gruppe zusammengeführt, die exakt denselben Wert von email address haben.

 Tip

Wenn Sie Ihre eigene Zusammenführungslogik einrichten möchten, verwenden Sie die API. [MergeProfiles](#)

Einschränkungen

Sie können ein beliebiges Attribut aus dem [Standardprofil](#) auswählen, um ähnliche Profile zu vergleichen. Zur Auswahl stehen beispielsweise Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Name sowie benutzerdefinierte Attribute.

Maximum:

- 10 Konsolidierungskriterien
- 20 Attribute pro Kriterium

Tipps zur Erstellung aussagekräftiger Kriterien

Wir empfehlen wie folgt vorzugehen, um die Ausrichtung auf eindeutige Profile zu verbessern und Profile nicht zu konsolidieren, wenn sie keine Duplikate sind:

- Wählen Sie Attribute aus, anhand derer ein Kunde eindeutig identifizierbar ist, z. B. eine Kontonummer oder ein Ausweis.
 - Vermeiden Sie Kriterien mit einzelnen Attributen. Wählen Sie mehrere Attribute für eine Attributkombination zu erstellen und so die Zielausrichtung zu verbessern. Beispielsweise:
 - Telefonnummer mit Vorname, Zweiter Vorname und Nachname ist ein starkes Kriterium
- als
- nur Telefonnummer oder
 - die Kombination aus nur Vorname, zweiter Vorname, Nachname
- Wählen Sie gegebenenfalls alle Attribute einer bestimmten Attributgruppe aus. Wenn Sie beispielsweise das Attribut „Name“ verwenden möchten, wählen Sie alle verwandten Namensattribute aus: Vorname, Zweiter Vorname, Nachname. Wenn Sie die Geschäftsadresse verwenden möchten, wählen Sie alle verwandten Geschäftsadressenattribute aus.
 - Beziehen Sie eines der folgenden Attribute in die Kriterien mit ein, mit denen ein Kunde in Kombination mit anderen Attributen eindeutig identifiziert werden kann:

- Kontonummer
- Phone number (Telefonnummer)
- Email

Einrichten von Kriterien für die automatische Zusammenführung

Bevor Sie Ihre Konsolidierungskriterien für die automatische Zusammenführung oder „Auto Merging“ einrichten, empfehlen wir, das Thema [So funktioniert der automatische Zusammenführungsprozess](#) nochmals nachzulesen.

1. Nachdem Sie die Identitätsauflösung aktiviert haben, haben Sie auf der Seite Identity Resolution die Möglichkeit, Kriterien für die automatische Zusammenführung einzurichten. Klicken Sie auf Konsolidierungskriterien erstellen.
2. Wenn das Dialogfeld „Fehlender Zeitstempel“ angezeigt wird, empfehlen wir, Ihren benutzerdefinierten Objekttypen neue Zeitstempelattribute hinzuzufügen, bevor Sie fortfahren. Siehe [Fehlender Zeitstempel für Profilkonflikte](#).
3. Wählen Sie im Abschnitt Profilkonflikte aus, wie Profilkonflikte gelöst werden sollen, wenn zwei oder mehr Datensätze Konflikte aufweisen.
4. Erstellen Sie im Abschnitt Konsolidierungskriterien ein oder mehrere Kriterien. Wir empfehlen, mindestens zwei oder mehr Attribute pro Kriterium anzugeben.

Fehlender Zeitstempel für Profilkonflikte

Die Meldung Fehlender Zeitstempel wird angezeigt, wenn benutzerdefinierte Objekttypzuordnungen vorhanden sind.

Verwenden Sie die [PutProfileObjectType](#)API, um Ihrem benutzerdefinierten Objekttyp die folgenden neuen Attribute hinzuzufügen:

- `Fields.sourceLastUpdatedTimestamp`
- `sourceLastUpdatedTimestampFormat`

Falls das Attribut „timestamp“ nicht angegeben wurde, können Sie trotzdem Konsolidierungskriterien erstellen. Es wird dann ein Standardzeitstempel mit dem Zeitpunkt der Datensaufnahme in Kundenprofilen verwendet. Wir empfehlen, die neuen Attribute hinzuzufügen, bevor Sie Ihre Konsolidierungskriterien erstellen.

Falls Sie bereits einen benutzerdefinierten Objekttyp angelegt haben und diesen aktualisieren möchten: Wir führen jede Woche einen geplanten Backfill aus, um Ihre vorhandenen Profile mit dem `Fields.sourceLastUpdatedTimestamp` zu aktualisieren. Wenn Sie am geplanten Backfill teilnehmen möchten:

1. Aktualisieren Sie den Objekttyp Ihres benutzerdefinierten Profils mithilfe der [PutProfileObjectTypeAPI](#).
2. Eröffnen Sie nach der Aktualisierung ein [AWS Support -Ticket](#) und wir planen den Backfill für Sie. Der geplante Backfill läuft bis Ende Februar 2022.

Alternativ können Sie den benutzerdefinierten Objekttyp, den die Aufnahme/den Konnektor für Ihre Domain verwendet löschen und dann neu erstellen. Alle Ihre Daten werden mithilfe des aktualisierten Objekttyps erneut aufgenommen und daraus wird ein `Fields.sourceLastUpdatedTimestamp` geparst.

Beispiel: Wie Beispielkriterien angewendet werden

In diesem Beispiel gibt es drei Kriterien:

- Die Option Profilkonflikte lösen ist auf Zeitstempel der letzten Aktualisierung verwendet gesetzt. Das heißt, wenn zwei Felder widersprüchliche Werte haben, verwendet Identity Resolution den Zeitstempel der letzten Aktualisierung, um zu bestimmen, welcher Wert verwendet werden soll.
- Kriterium 1:
 - Vorname, Nachname
 - Email
- Kriterium 2:
 - Phone number (Telefonnummer)

Diese Kriterien werden auf die folgenden Profile angewendet:

- Profil A
 - John Doe [letzte Aktualisierung 05:00 Uhr]
 - doefamily@anyemail.com [letzte Aktualisierung 05:00 Uhr]
 - 555-555-5555 [letzte Aktualisierung 07:00 Uhr]
- Profil B
 - John Doe [letzte Aktualisierung 04:00 Uhr]

- doefamily@anyemail.com [letzte Aktualisierung 06:00 Uhr]
- 555-555-5556 [letzte Aktualisierung 04:00 Uhr]
- Profil C
 - Jane Doe [letzte Aktualisierung 06:00 Uhr]
 - doefamily@anyemail.com [letzte Aktualisierung 07:00 Uhr]
 - 555-555-5555 [letzte Aktualisierung 06:00 Uhr]

Im Folgenden sind die Ergebnisse aufgeführt, wenn Kriterium 1 angewendet wird:

- Profil A und B werden zusammengeführt = Profil AB

Das Ergebnis ist Profil AB, das wie folgt aussieht:

- John Doe [letzte Aktualisierung 05:00 Uhr]
- doefamily@anyemail.com [letzte Aktualisierung 07:00 Uhr]
- 555-555-5555 [letzte Aktualisierung 06:00 Uhr]

Da zwischen den Telefonnummern ein Konflikt besteht, verwendet Identity Resolution den jüngsten Zeitstempel, um die Nummer 555-555-555 auszuwählen.

Als Nächstes wird Kriterium 2 angewendet. Die Ergebnisse sehen wie folgt aus:

- Profil AB und C werden zusammengeführt = Profil ABC

Das Ergebnis ist Profil ABC, das wie folgt aussieht:

- Jane Doe [letzte Aktualisierung 06:00 Uhr]
- doefamily@anyemail.com [letzte Aktualisierung 07:00 Uhr]
- 555-555-555 5 [letzte Aktualisierung 07:00 Uhr]

Identity Resolution verwendet den Vornamen, den Nachnamen und die E-Mail-Adresse aus Profil C, da sie die aktuellsten Zeitstempel haben.

Regelbasierter Abgleich für die Identitätsauflösung

Inhalt

- [So funktioniert die regelbasierte Identitätsauflösung](#)
- [Einrichten des regelbasierten Abgleichs für die Identitätsauflösung](#)
- [Einrichten von Abgleichsregeln für die regelbasierte Identitätsauflösung](#)

So funktioniert die regelbasierte Identitätsauflösung

In diesem Thema wird beschrieben, wie Identity Resolution auf Regelbasis den automatischen Profilabgleich durchführt und wie ähnliche Profile automatisch zusammengeführt werden.

Automatischer Profilabgleich

Die regelbasierte Identitätsauflösung verwendet eine Liste [mit passenden Regelattributen](#), die jedem Profil entsprechen, um ähnliche Profile zu identifizieren. Bis zu 15 MatchingRule Attribute werden in der unterstützt [MatchingRules](#).

Regelableich

Im Folgenden finden Sie eine Liste der [MatchingRule](#)Attribute, die verwendet werden können. Sie können bis zu 15 Ebenen für den Regelabgleich konfigurieren. Für jede Abgleichsregel können Sie in jedem Profil die folgenden Attribute für personenbezogene Daten (PII) verwenden:

- AccountNumber
- Address.Address: Alle in der angegebenen Adressen [Attributtypen-Selektor](#) werden auf Ähnlichkeit überprüft, einschließlich Adresse, BusinessAddress, und MaillingAddress ShippingAddress
- Address.City: Alle in der angegebenen Adressen [Attributtypen-Selektor](#) werden auf Ähnlichkeit überprüft, einschließlich Adresse,, und BusinessAddress MaillingAddress ShippingAddress
- Address.Country: Alle in der angegebenen Adressen [Attributtypen-Selektor](#) werden auf Ähnlichkeit überprüft, einschließlich Adresse,, und BusinessAddress MaillingAddress ShippingAddress
- Address.County: Alle in der angegebenen Adressen [Attributtypen-Selektor](#) werden auf Ähnlichkeit überprüft, einschließlich Adresse,, und BusinessAddress MaillingAddress ShippingAddress
- Adresse. PostalCode: Alle in der angegebenen Adressen [Attributtypen-Selektor](#) werden auf Ähnlichkeit überprüft, einschließlich Adresse BusinessAddress, MaillingAddress, und ShippingAddress

- Address.State: Alle in der angegebenen Adressen [Attributtypen-Selektor](#) werden auf Ähnlichkeit überprüft, einschließlich Adresse, BusinessAddress, und MailingAddress ShippingAddress
- Address.Province: Alle in der angegebenen Adressen [Attributtypen-Selektor](#) werden auf Ähnlichkeit überprüft, einschließlich Adresse,, und BusinessAddress MailingAddress ShippingAddress
- PhoneNumber: Die in der angegebenen Telefonnummern [Attributtypen-Selektor](#) werden auf Ähnlichkeit überprüft, einschließlich PhoneNumber HomePhoneNumber, und. MobilePhoneNumber
- EmailAddress: Alle in der angegebenen E-Mail-Adressen [Attributtypen-Selektor](#) werden auf Ähnlichkeit überprüft EmailAddress, einschließlich BusinessEmailAddress, und PersonalEmailAddress
- BirthDate
- BusinessName
- FirstName
- LastName
- MiddleName
- Gender
- Alle benutzerdefinierten Profilattribute mit dem Präfix Attribute

Abgleichsregeln werden nach Priorität verarbeitet. Beispielsweise sollte die erste Regel die am meisten optimierte Regel sein, und sollte die akkuratesten Ergebnisse liefern.

Attributtypen-Selektor

Der Attributtypen-Selektor enthält wichtige Konfigurationsinformationen für die regelbasierte Identitätsauflösung und erleichtert so den Profilabgleich. Auf diese Weise können Sie den Vergleich von Profilen verschiedener Attributtypen optimieren und die Schlüsselattribute für den Abgleich innerhalb der einzelnen Typen auswählen. Mit dieser Funktion haben Sie die Flexibilität, drei verschiedene Attributtypen zu konfigurieren, sodass Sie den Abgleichsprozess präzise steuern können.

- E-Mail-Typ
 - Sie können zwischen EmailAddress BusinessEmailAddress, und wählen PersonalEmailAddress
- PhoneNumber geben Sie ein
 - Sie können wählen aus PhoneNumberNumber HomePhoneNumber, und MobilePhoneNumber
- Address-Typ

- Sie können zwischen Adresse, BusinessAddress MailingAddress, und wählen ShippingAddress

Sie können entweder wählen ONE_TO_ONE oder MANY_TO_MANY als AttributeMatchingModel. Wenn Sie MANY_TO_MANY auswählen, kann das System Attribute aller Untertypen eines Attributtyps abgleichen. Wenn beispielsweise der Wert des EmailAddress Felds von Profil A und der Wert des BusinessEmailAddress Feldes von Profil B übereinstimmen, werden die beiden Profile anhand des EmailAddress Typs zugeordnet. Wenn Sie ONE_TO_ONE auswählen, kann das System nur dann einen Abgleich ausführen, wenn es sich bei den Untertypen um exakte Übereinstimmungen handelt. Nur wenn beispielsweise der Wert des EmailAddress Felds von Profil A und der Wert des EmailAddress Felds von Profil B übereinstimmen, werden die beiden Profile in Bezug auf den EmailAddress Typ abgeglichen.

Maximal zulässige Regelebene für den Abgleich

Sie können die maximale Regelebene konfigurieren, auf der ähnliche Profile abgeglichen werden sollen. Wenn Ihre maximal zulässige Regelebene für den Abgleich beispielsweise 5 ist, wird das System nach keinen weiteren ähnlichen Profilen auf Ebene 6 suchen.

Match-Gruppen

Eine Match-Gruppe besteht aus allen ähnlichen Profilen, die ein und denselben Kunden repräsentieren. Jede Match-Gruppe enthält die folgenden Informationen:

- Eine Match-ID, die zwei oder mehr ähnliche Profile, die einen einzigen Kontakt darstellen, eindeutig identifiziert
- Die Anzahl der Profil-IDs in der Match-Gruppe

Match-Status

- PENDING

Der erste Status nach der Konfiguration einer regelbasierten Abgleichsregel. Wenn es sich um eine vorhandene Domain handelt, wartet die regelbasierte Identitätsauflösung 1 Stunde, bevor die Abgleichsregel erstellt wird. Wenn es sich um eine neue Domain handelt, überspringt das System die PENDING-Phase.

- IN_PROGRESS

Das System erstellt die regelbasierte Abgleichsregel. In dieser Phase wertet das System die vorhandenen Daten aus und die regelbasierte Abgleichskonfiguration kann nicht mehr geändert werden.

- ACTIVE

Die Regel ist einsatzbereit. Die Regel kann einen Tag nachdem der Status sich in einer ACTIVE-Phase befindet geändert werden.

So funktioniert der Auto-Matching-Prozess

Nachdem Sie eine neue Amazon-Connect-Customer-Profiles-Domain mit der regelbasierten Abgleichsregel erstellt haben, kann die regelbasierte Identitätsauflösung ähnliche Profile auf Basis der Regel abgleichen, die Sie bei der Aufnahme der Profile angegeben haben. Nach einer Konfigurationsaktualisierung, beginnt Customer Profiles innerhalb einer Stunde mit einer Neuauswertung der Profile in Ihrer Domain anhand der neuen Konfiguration.

Wenn Sie den regelbasierten Abgleich mit einer vorhandenen Domain aktivieren, wechselt das System in die PENDING-Phase und wartet eine Stunde, bis die in Ihrer Domain vorhandenen Profile anhand der neuen Konfiguration ausgewertet werden. Die erforderliche Zeit für diese Profilauswertung hängt von der Profilanzahl ab.

- Standardmäßig wird die Standardregel angewendet, wenn keine benutzerdefinierte Regel vorgegeben wurde.
 - Amazon Connect Customer Profiles stellt eine Standard-Abgleichsregel bereit, wenn Sie keine benutzerdefinierte Regel vorgeben. Sie können die benutzerdefinierte Abgleichsregel hier einsehen.
- Alle Datensätze werden den regelbasierten Abgleichsregeln unterzogen.
 - Das System bewertet jede Abgleichsregel-Ebene bis eine Übereinstimmung festgestellt wird oder bis die maximal zulässige Regelebene für den Abgleich erreicht ist. Der Bewertungsprozess beginnt auf Regelebene 1 mit einer Analyse des Datensatzes. Wenn keine Match-Gruppe gefunden wird, bewertet das System die nachfolgenden Regelebenen auf der Suche nach einer Match-Gruppe, bis entweder eine Übereinstimmung gefunden wird oder die maximal zulässige Regelebene für den Abgleich erreicht ist.
- Alle Attribute auf derselben Abgleichsregel-Ebene sind über eine UND-Beziehung miteinander verbunden

- Wenn mehrere Attribute auf derselben Regelebene vorhanden sind, sind sie durch eine „UND“-Beziehung miteinander verbunden. Beim Profilabgleich müssen alle Attributwerte aufeinander abgestimmt sein, damit Profile derselben Match-Gruppe zugewiesen werden können. Nur wenn die Werte aller Attribute identisch sind, werden Profile beispielsweise als Treffer betrachtet und für die weitere Verarbeitung gruppiert.
- Alle Attribute in einem Attributtypen-Selektor sind durch eine ODER-Beziehung miteinander verbunden
 - Bei der Angabe von Attributen im Attributtypen-Selektor werden Attribute desselben Typs durch eine „ODER“-Beziehung miteinander verknüpft. Stellen Sie sich zum Beispiel den PhoneNumber Typ vor, in dem HomePhoneNumber und verwendet BusinessPhoneNumber werden. In diesem Szenario können zwei Profile einander zugeordnet werden, wenn sie entweder zueinander passen HomePhoneNumber oder zueinander BusinessPhoneNumber passen. Folglich ermöglicht der Abgleichprozess flexible Übereinstimmungen auf Basis von Privat- oder Geschäftstelefonnummern.
- Das Abgleichsergebnis wird dann optimiert.
 - Da der Profilabgleich im System nahezu in Echtzeit erfolgt, kann es sein, dass eine Match-Gruppe für Ihr Profil auf einer niedrigeren (weniger optimierten) Regelebene gefunden wird. Wenn jedoch ein Match auf einer höheren (optimierteren) Regelebene verfügbar ist, weist das System das Profil dieser bestimmten Gruppe zu.

Note


Wenn Identity Resolution einen regelbasierten Abgleich durchführt, hängt die Verarbeitungsreihenfolge der von Ihnen konfigurierten Regeln vom Typ der Datenaufnahme ab. Wenn Sie beispielsweise die Regeln 1 und 2 konfigurieren, wird Regel 2 möglicherweise vor Regel 1 verarbeitet. Die Verarbeitungsreihenfolge kann sich ändern, aber das Endergebnis bleibt immer gleich.

Automatische Zusammenführung ähnlicher Profile

Nachdem die Profile abgeglichen wurden, kann der Identity Resolution Job optional ähnliche Profile zusammenführen, basierend auf den Profilen, die [MaxAllowedRuleLevelForMerging](#) Sie in der regelbasierten Abgleichskonfiguration angegeben haben.

 Important

Der Konsolidierungsprozess kann nicht rückgängig gemacht werden. Es wird empfohlen, zunächst nur den Abgleich zu aktivieren, um das Vergleichsergebnis mithilfe der APIs `ListMatches` und `GetSimilarProfiles` auszuwerten. Sie können das Zusammenführen aktivieren, indem Sie das [MaxAllowedRuleLevelForMerging](#) mithilfe der [UpdateDomain](#) API einstellen.

 Note

Beim Zusammenführen von zwei Profilen werden Profildfelder, die manuell über einen API-Aufruf oder den Arbeitsbereich für Agenten gefüllt wurden, nicht durch Profildfelder überschrieben, die automatisch aus einer Integration oder einer benutzerdefinierten Objekttypzuordnung übernommen wurden.

Nehmen wir zum Beispiel an, ein Profil mit `FirstName` „John“ wird manuell von einem Agenten im Arbeitsbereich für Agenten erstellt. Ein anderes Profil wird mithilfe einer S3-Integration mit `FirstName` „Peter“ erstellt. Wenn diese Profile automatisch zusammengeführt werden, bleibt der `FirstName` „John“ erhalten.

Einrichten des regelbasierten Abgleichs für die Identitätsauflösung

Bearbeiten von regelbasierten Abgleichsattribut-Typen

Amazon Connect > Customer Profiles > Identity Resolution > Rule-based resolution settings > Edit attribute types

Edit attribute types

You can select the attribute types, such as email or phone number, to use to find profile matches. For example, if your business wants to match on multiple types of email addresses, you can choose many to many to match across profiles and the attribute type used by your business.

Match across profiles

You can compare profiles with the same attribute type or across multiple attribute types.

Compare attribute types

One to one
Use this for more precise matching to compare on the same attribute type. For example, profile A (personal phone) and profile B (personal phone).

Many to many
Use this for broader matching to compare across multiple attribute types. For example profile A (personal phone) with all attribute types of profile B (mobile phone, personal phone, business phone).

Attribute types

Select the attribute type you want to use for matching profiles.

Email type
Select the email attributes relevant to your data.

- Email (unspecified)
- Personal email
- Business email

Phone number type
Select the phone number attributes relevant to your data.

- Phone (unspecified)
- Home phone
- Mobile phone
- Business phone

Address number type
Select the address attributes relevant to your data.

- Address (unspecified)
- Mailing address
- Shipping address
- Business address

Cancel **Save**

Bearbeiten von regelbasierten Abgleichsregeln

Amazon Connect > Customer Profiles > Identity Resolution > Rule-based resolution settings > Edit rules for matching

Edit rules for matching Info

Your data will be evaluated against a set of rules to find exact matches for Rule-based matching. You can customize how matches are found by selecting attribute values to compare for each rule.

Matching rules

You can add or remove attributes for each rule, delete rules, rearrange the priority of rules and create new rules. You can also reset the rules to return them to the defaults.

[View rules](#) [Reset](#)

Rule 1

Attributes

Choose one or more attributes [Remove](#) [▲](#) [▼](#)

[Address.Address](#) [Address.City](#) [Address.Country](#)

[+ Show more chosen options \(+8\)](#)

You can add up to 4 more attributes.

Rule 2

Attributes

Choose one or more attributes [Remove](#) [▲](#) [▼](#)

[Address.Address](#) [Address.City](#) [Address.Country](#)

[+ Show more chosen options \(+7\)](#)

You can add up to 5 more attributes.

Rule 3

Attributes

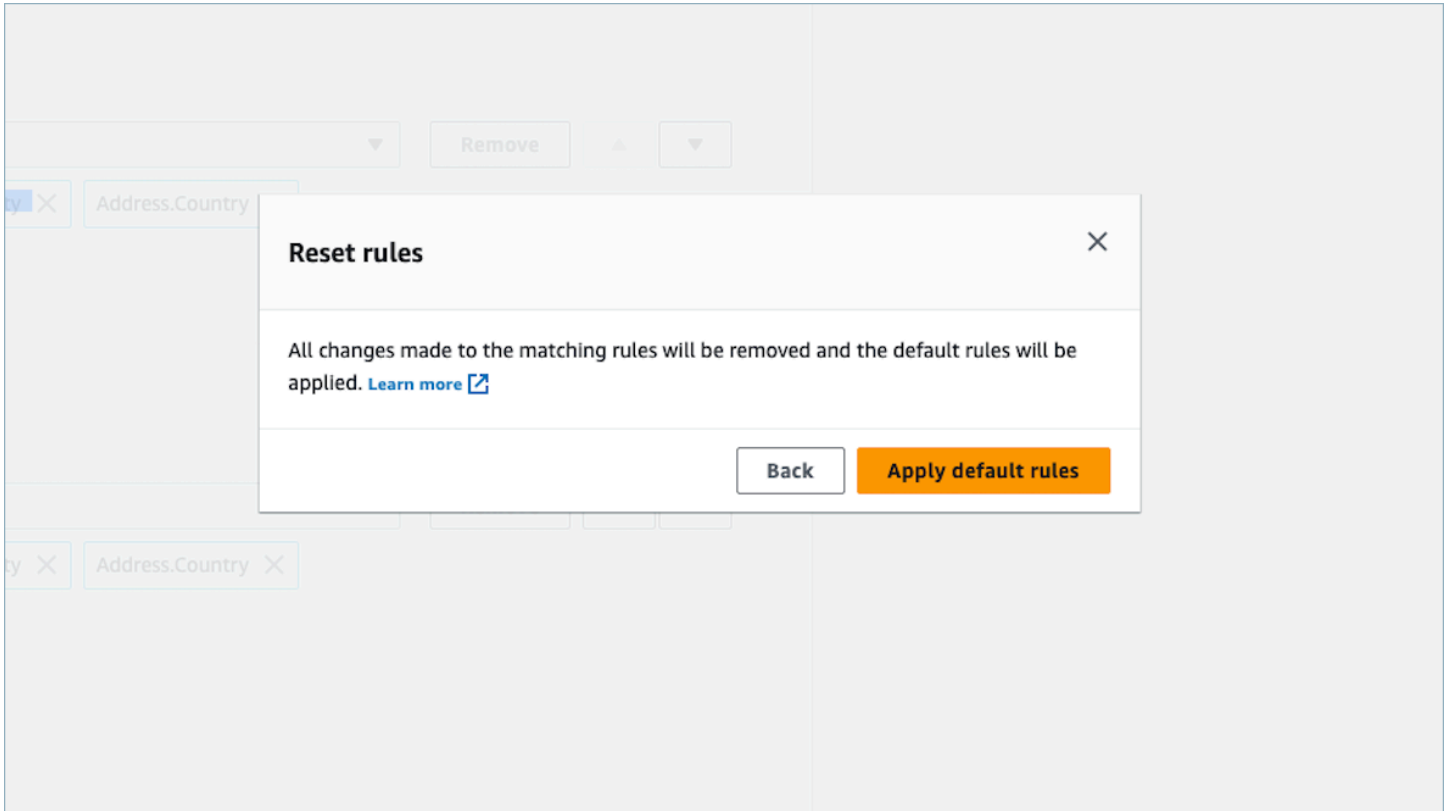
Choose one or more attributes [Remove](#) [▲](#) [▼](#)

[Address.Address](#) [Address.City](#) [Address.Country](#)

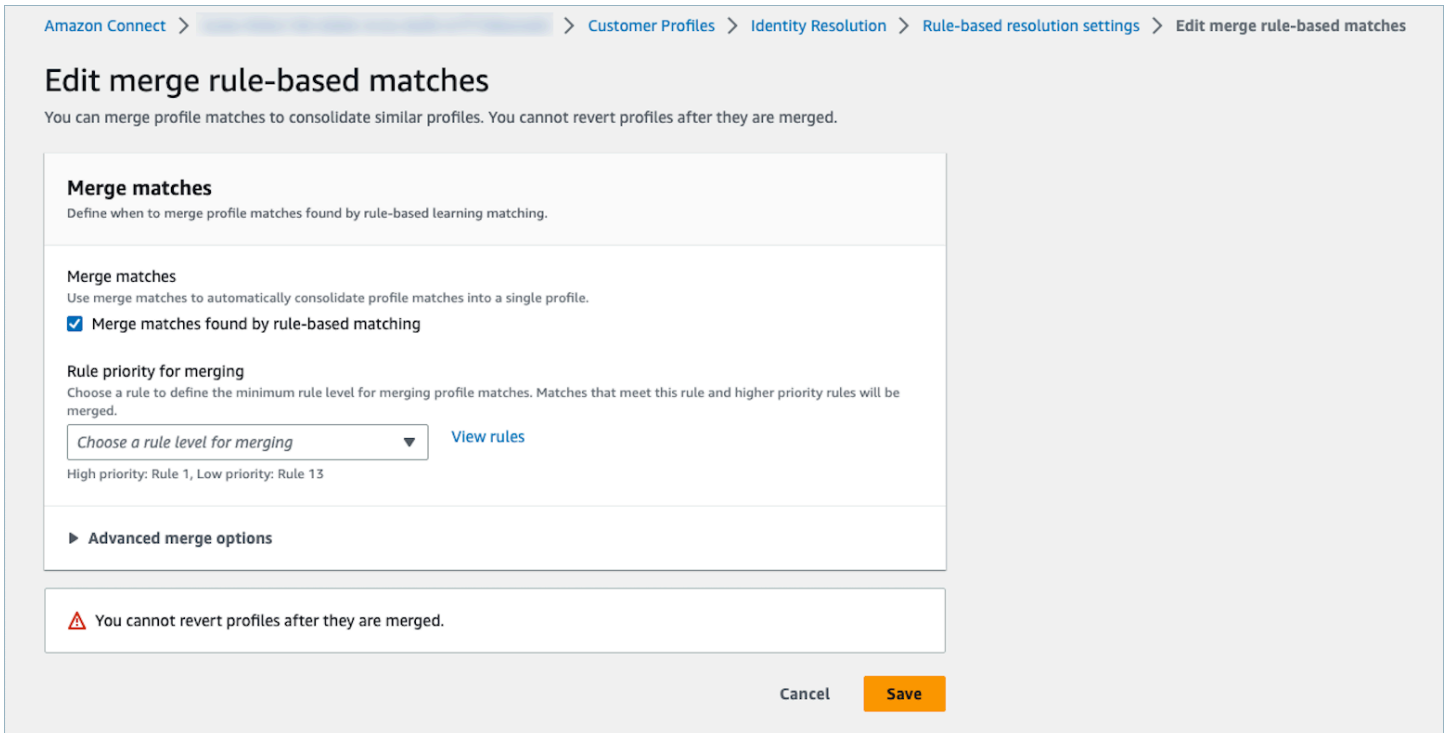
[+ Show more chosen options \(+7\)](#)

You can add up to 5 more attributes.

Zurücksetzen von regelbasierten Abgleichsregeln



Bearbeiten von regelbasierten Zusammenführungsregeln



Bearbeiten des regelbasierten Abgleichsstandorts

Amazon Connect > locke-fe9e2160-bbb6-4c4a-8a90-b7f7366a5a82 > Customer Profiles > Identity Resolution > Rule-based resolution settings > Edit match results location

Edit match results location

You can specify the S3 bucket to write your matched results to for reviewing match IDs, profile IDs, and profile attributes.

S3 location - optional

S3 bucket for reviewing matches - optional [Info](#)
 Use a new or existing S3 bucket to write profile ID matches for you to download and review.

Write profile ID matches to Amazon S3

S3 bucket destination
 Specify an S3 bucket that is in the same AWS Region as this instance of Amazon Connect.

s3://...

[🔗](#)

Cancel

Einrichten von Abgleichsregeln für die regelbasierte Identitätsauflösung

Einschränkungen

Sie können ein beliebiges Attribut aus dem Standardprofil auswählen, um ähnliche Profile zu vergleichen. Zur Auswahl stehen beispielsweise Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Name sowie benutzerdefinierte Attribute.

Sie können eine regelbasierte Abgleichsregel mit den folgenden Einschränkungen erstellen:

- 15 Regelebenen
- Jede Regelebene kann bis zu 15 Profilattribute enthalten

Tipps

Wir empfehlen wie folgt vorzugehen, um die Zielausrichtung auf eindeutige Profile zu verbessern und Profile nicht zu konsolidieren, wenn sie keine Duplikate sind:

- Geben Sie mindestens ein Attribut mit hoher Kardinalität an, mit dem ein Kunde eindeutig identifiziert werden kann und das wahrscheinlich nicht bei allen Kunden identisch ist, z. B. eine Telefonnummer, eine E-Mail-Adresse oder eine Kontonummer.

- Vermeiden Sie die Verwendung von Profilattributen, die zu unterschiedlichen Identitäten gehören können, ohne dass ein hohes Kardinalitätsattribut vorhanden ist.
 - PhoneNumber mit First name und Last name ist eine strengere Regel als die Kombination aus nur First name und Lastname.
- Falls auf einer Regelebene alle Profilattribute dieser Regel niedrige Kardinalität haben (ein Attribut, das zu mehr als 500 verschiedenen Profilen gehören kann), wird das System keinen Profilabgleich durchführen. Sie erhalten die folgende SQS-Nachricht in Ihrem DLQ, wenn Sie während der Domain-Erstellung eine solche Regelebene einrichten:
 - Alle Attribute auf Regelebene x sind mit mehr als 500 Datensätzen verknüpft.
- Aktivieren Sie immer zuerst Nur Match, überprüfen Sie die Spielergebnisse und aktivieren Sie die Zusammenführung nur, MaxAllowedRuleLevelForMerging wenn Sie mit den Spielergebnissen zufrieden sind.

Profilkonflikte beim Zusammenführen von Profilen lösen

Sie können vorgeben, welcher Datensatz verwendet werden soll, wenn sich der Wert eines Attributs aus zwei oder mehr ähnlichen Profilen unterscheidet, z. B. widersprüchliche Adressdatensätze.

Zeitstempel der letzten Aktualisierung

Standardmäßig werden Profilkonflikte nach Aktualität behandelt. Wenn es einen Konflikt zwischen Werten von zwei oder mehr ähnlichen Profilen gibt, wird das zuletzt aktualisierte Attribut ausgewählt.

Quelle mit dem zuletzt aktualisierten Zeitstempel

Ermöglicht die Priorisierung von Datensätzen aus einem bestimmten Objekttyp als Datenquelle für die Verwaltung von Profilkonflikten. Wenn es einen Konflikt zwischen Werten von zwei oder mehr ähnlichen Profilen gibt, wird das zuletzt aktualisierte Attribut des angegebenen Objekt-Typs ausgewählt.

Wenn in Ihrem Objekttyp kein Zeitstempel angegeben ist, wird das Datum verwendet, an dem der Datensatz in Customer Profile aufgenommen wurde. Die Quelle mit dem zuletzt aktualisierten Zeitstempel ist nicht verfügbar, wenn Sie keine Integrationen eingerichtet haben. Wenn Sie eine Integration hinzufügen, werden Ihre Objekt-Typen als Quelle für diese Option angeboten.

Fehlender Zeitstempel für Profilkonflikte

Die Meldung „Fehlender Zeitstempel“ wird angezeigt, wenn benutzerdefinierte Objekttypzuordnungen vorhanden sind.

Verwenden Sie die [PutProfileObjectType](#)API, um Ihrem benutzerdefinierten Objekttyp die folgenden neuen Attribute hinzuzufügen:

- `Fields.sourceLastUpdatedTimestamp`
- `sourceLastUpdatedTimestampFormat`

Falls das Attribut „timestamp“ nicht angegeben wurde, können Sie trotzdem Konsolidierungskriterien erstellen. Es wird dann ein Standardzeitstempel mit dem Zeitpunkt der Datensatzaufnahme in Kundenprofilen verwendet. Wir empfehlen, die neuen Attribute hinzuzufügen, bevor Sie Ihre Konsolidierungskriterien erstellen.

Falls Sie bereits einen benutzerdefinierten Objekttyp angelegt haben und diesen aktualisieren möchten: Wir führen jede Woche einen geplanten Backfill aus, um Ihre vorhandenen Profile mit dem `Fields.sourceLastUpdatedTimestamp` zu aktualisieren. Gehen Sie wie folgt vor, um sich für das geplante Backfill zu registrieren:

1. Aktualisieren Sie den Objekttyp Ihres benutzerdefinierten Profils mithilfe der [PutProfileObjectType](#)API.
2. Nachdem Sie den Objekt-Typ Ihres benutzerdefinierten Profils aktualisiert haben, eröffnen Sie ein [AWS-Support-Ticket](#).
3. AWS plant das Auffüllen in Ihrem Namen. Der geplante Backfill läuft bis Ende Februar 2022.

Alternativ können Sie den benutzerdefinierten Objekttyp, den die Aufnahme/den Konnektor für Ihre Domain verwendet löschen und dann neu erstellen. Alle Ihre Daten werden mithilfe des aktualisierten Objekttyps erneut aufgenommen und daraus wird ein `Fields.sourceLastUpdatedTimestamp` geparkt.

Beispiel: So funktioniert der Abgleich

Beispiel für ONE_TO_ONE

Sie können `ONE_TO_ONE` als `AttributeMatchingModel` auswählen. Wenn Sie `ONE_TO_ONE` auswählen, kann das System nur dann einen Abgleich ausführen, wenn es sich bei den Untertypen um exakte Übereinstimmungen handelt.

Beispiel:

Sie verwenden `EmailAddress` und `BusinessEmailAddress`, um die `EmailAddress`-Typen darzustellen. Das `AttributeMatchingModel` ist `ONE_TO_ONE`.

Ihre Abgleichsregel lautet:

```
Rule Level 1: EmailAddress, LastName, FirstName
Rule Level 2: AccountNumber
```

```
Profile A:
EmailAddress: 1@email.com
BusinessEmailAddress: john@company.com
LastName: Doe
FirstName: John
AccountNumber: account1234
```

```
Profile B:
EmailAddress: 2@email.com
BusinessEmailAddress: john@company.com
LastName: Doe
FirstName: John
AccountNumber: account1234
```

Profil A und Profil B stimmen auf Regelebene 1 überein, da der `EmailAddress`-Typ, `LastName`, und `FirstName` übereinstimmen.

Beispiel für `MANT_TO_MANY`

Sie können `MANT_TO_MANY` als `AttributeMatchingModel` auswählen. Wenn Sie `MANT_TO_MANY` auswählen, kann das System Attribute aller Untertypen eines Attributtyps abgleichen.

Beispiel:

Sie verwenden `EmailAddress` und `BusinessEmailAddress`, um die `EmailAddress`-Typen darzustellen. Das `AttributeMatchingModel` ist `MANT_TO_MANY`.

Ihre Abgleichsregel lautet:

```
Rule Level 1: EmailAddress, LastName, FirstName
```

Rule Level 2: AccountNumber

Profile A:

EmailAddress: 1@email.com (match with Profile B's BusinessEmailAddress)

BusinessEmailAddress: john@company.com

LastName: Doe

FirstName: John

AccountNumber: account1234

Profile B:

EmailAddress: 2@email.com

BusinessEmailAddress: 1@email.com (match with Profile A's EmailAddress)

LastName: Doe

FirstName: John

AccountNumber: account1234

Profil A und Profil B stimmen auf Regelebene 1 überein, da der EmailAddress-Typ, LastName, und FirstName übereinstimmen.

Metriken für die Identitätsauflösung

Immer wenn Identity Resolution mit Profilen übereinstimmt oder diese zusammenführt, werden Metriken über den Prozess im Customer-Profiles-Dashboard angezeigt. Die Metriken aus der vergangenen Woche werden auf der Übersichtsseite von Identity Resolution angezeigt.

Die folgenden Metriken werden bei jeder Ausführung der Identity-Resolution-Aufgabe generiert:

- Gefundene Match-Gruppen: Die Anzahl der gefundenen Match-Gruppen.
 - Verfügbar sowohl für ML-basierte als auch für regelbasierte Identitätsauflösung.
- Zusammengeführte Profile: Die Anzahl der Profile, die zusammengeführt wurden.
 - Verfügbar sowohl für ML-basierte als auch für regelbasierte Identitätsauflösung.
- Match-Gruppe nach Regel: Die Anzahl der Match-Gruppen, die auf jeder Regelebene erstellt wurden.

- Nur für die regelbasierte Identitätsauflösung verfügbar.

Amazon Connect > Customer Profiles > Identity Resolution

Identity Resolution

Finish setting up Identity Resolution ✕

- You can consolidate profiles and reduce duplicates, select an Identity Resolution method to customize **Merge matches**.
- You can write profile matches to an S3 bucket, select an Identity Resolution method to customize **Match results location**.

Identity Resolution settings (2) [Info](#) Manage settings

View and customize settings for Identity Resolution

Name	Find matches	Merge matches	S3 location 🔗	Last updated
<input type="radio"/> Rule-based resolution	⌚ Pending	⊖ Inactive	-	March 23, 2023, 18:20 (UTC)
<input type="radio"/> Machine learning resolution	✅ Active	⊖ Inactive	-	March 23, 2023, 18:20 (UTC)

Match groups found [Info](#)

March 18, 2023, 0:00 (UTC) - March 23, 2023, 18:20 (UTC)

Number of match groups

Resolution Method	Count
Rule-based resolution	6
Machine learning resolution	22
Total	28

Profiles merged [Info](#)

March 18, 2023, 0:00 (UTC) - March 23, 2023, 18:20 (UTC)

Number of profiles

Resolution Method	Count
Rule-based resolution	3
Machine learning resolution	0
Total	3

Match groups by rule (3) [Info](#) List view Graph view

March 18, 2023, 0:00 (UTC) - March 23, 2023, 18:20 (UTC)

The screenshot shows the Amazon Connect Customer Profiles console. At the top, there is a 'Profile metrics' section with a sub-header 'Info' and a description: 'Overall profiles in this Customer Profiles domain since the last update.' Below this, the 'Total profiles' are listed as '1K'. A red arrow points from the 'Total profiles' section down to the 'Identity Resolution' section. The 'Identity Resolution' section has a sub-header 'Info' and a button labeled 'Enable Identity Resolution'. Below the button, there is a 'How it works' section with a description: 'Enable Identity Resolution to apply pre-configured matching methods to find duplicate profiles. Additional charges may apply. See pricing [link]'. A list of three steps follows: 1. Next, you can set up merging to consolidate your matches and reduce duplicates. 2. You can do additional customizations, such as write results to Amazon S3 and edit matching methods. 3. Each week, view aggregated Identity Resolution metrics for this Customer Profiles domain.

Deaktivierung der Identity Resolution

Deaktivierung des auf maschinellem Lernen basierenden Verfahrens

Sie können den ML-basierten Abgleich deaktivieren, wenn keine ähnlichen Profile mehr automatisch gefunden werden sollen. Wenn Sie Konsolidierungskriterien eingerichtet haben, werden alle Kriterien gelöscht und Ihre Profile werden nicht mehr automatisch konsolidiert. Profile, die bereits konsolidiert wurden, bleiben konsolidiert.

Deaktivierung des regelbasierten Abgleichs

Sie können den regelbasierten Abgleich deaktivieren, wenn keine ähnlichen Profile mehr automatisch gefunden werden sollen. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Abgleichsregel eingerichtet haben, wird diese gelöscht und Ihre Profile werden nicht mehr automatisch konsolidiert. Profile, die bereits konsolidiert wurden, bleiben konsolidiert.

Integrieren externer Anwendungen in Customer Profiles

Amazon Connect bietet eine Reihe von vorgefertigten Integrationen, die von Amazon AppFlow und Amazon unterstützt werden. EventBridge Nachdem Sie Amazon Connect Customer Profiles aktiviert haben, können Sie diese Integrationen verwenden, um Informationen aus externen Anwendungen wie Salesforce oder Zendesk mit dem Kontaktverlauf in Amazon Connect

zusammenzuführen. Das Ergebnis ist ein Kundenprofil mit allen Informationen an einem einzigen Ort, die Kundendienstmitarbeiter bei Kundeninteraktionen benötigen.

Sie können Kundenprofile auch in Amazon verwenden AppFlow. Amazon AppFlow unterstützt `CustomerProfiles` als Ziel. Sie können AppFlow Amazon-APIs verwenden, um Daten an Kundenprofile zu senden, indem Sie `CustomerProfiles` den Zielnamen verwenden.

Stellen Sie als erstes sicher, dass Sie einen kundenverwalteten Schlüssel verwenden. Weitere Informationen zur Konfigurierung von KMS-Schlüsseln finden Sie unter [Erstellen eines KMS-Schlüssel, der von Customer Profiles zum Verschlüsseln von Daten verwendet werden soll \(erforderlich\)](#).

Integrationen einrichten

Sie können eine Integration entweder mithilfe von ausgewählten Anwendungen in Amazon Connect oder mit externen Anwendungen über Amazon einrichten, AppFlow indem Sie unten die Methode auswählen, die am besten zu Ihrem Anwendungsfall passt. Ausführlichere Informationen zur Integration von ServiceNow und Slack finden Sie im Blogbeitrag [Kombinieren Sie Daten aus mehreren Quellen mithilfe von Amazon AppFlow und erstellen Sie ein einheitliches Amazon Connect Connect-Kundenprofil für Contact-Center-Agenten](#).

Inhalt

- [Integration für Anwendungen in Amazon Connect einrichten](#)
- [Richten Sie die Integration für externe Anwendungen mithilfe von Amazon ein AppFlow](#)
- [Customer-Profile-Integrationen löschen/beenden](#)

Integration für Anwendungen in Amazon Connect einrichten

Diese Integrationen verwenden die von Amazon Connect empfohlenen Anwendungen, um Amazon Connect Customer Profiles regelmäßig zu aktualisieren.

Bevor Sie beginnen

Massenaufnahme von Daten

Wenn Sie Ihre Integration einrichten, werden Sie aufgefordert, ein Datum einzugeben, ab dem Sie Daten aufnehmen möchten. Wenn Sie ein Datum vor mehr als zwei Monaten auswählen, aktiviert Customer Profiles automatisch eine Massenaufnahme über mehrere neu erstellte Flows. Auf diese Weise müssen Sie nicht berechnen, wie viele Flows Sie für die Datenaufnahme benötigen.

Wenn die automatische Massenaufnahme aktiviert ist, geht Customer Profiles wie folgt vor:

- Legt die Batchgröße auf zwei Monate fest.
- Wiederholt die Versuche bei vorübergehenden Fehlern bis zu dreimal.

Du kannst die [CreateIntegrationWorkflowRequest](#)API verwenden, um deine eigene Batchgröße aufzurufen.

Warum werde ich aufgefordert, eine IAM-Rolle auszuwählen oder zu erstellen?

Für Salesforce, Marketo und Customer Profiles trägt Customer Profiles dazu bei ServiceNow, die historische Erfassung dieser Quellen zu verbessern, indem Sie mithilfe Ihrer IAM-Rolle mehrere Workflows erstellen, mit denen Sie Ihre Daten schnell und effizient aufnehmen können.

Wenn Sie für diese Quellen unter Datum für den Import von Datensätzen einen Zeitraum von mehr als 60 Tagen auswählen, werden Sie aufgefordert, eine neue IAM-Rolle zu erstellen oder eine bestehende Rolle auszuwählen. Diese Rolle erlaubt Customer Profiles, Ihre Integration zu verwalten. Sie gewährt Customer Profiles die erforderlichen Berechtigungen zur Erstellung und Aktualisierung eines Workflows zur Datenaufnahme. Nach Abschluss des Workflows erstellt Customer Profiles eine standardmäßige, kontinuierliche Integration, die Ihre neuen Daten aufnimmt, sobald sie in Ihrer Quelle aktualisiert werden.

Die in der Konsole erstellte Rolle kann nur von der Domain verwendet werden, in der sie erstellt wurde. Dies liegt daran, dass Amazon Connect den Zugriff auf die Rolle auf den von dieser Domain verwendeten KMS-Schlüssel beschränkt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Zugriffsgewährung auf Ihre Customer-Profiles-Ausführungsrolle mit den geringsten Berechtigungen](#).

Zugriffsgewährung auf Ihre Customer-Profiles-Ausführungsrolle mit den geringsten Berechtigungen

Wenn Sie Ihre eigene IAM-Rolle erstellen möchten, empfehlen wir, die im folgenden Code angegebenen Berechtigungen zu verwenden, um die Rolle auf die geringsten Berechtigungen zu beschränken. Verwenden Sie das folgende Snippet, um Ihre Rolle manuell zu erstellen. Verwenden Sie Ihren eigenen KMS-Schlüssel und geben Sie bei Bedarf Ihre Region an.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
```

```
{
  "Condition": {
    "ForAnyValue:StringEquals": {
      "aws:RequestTag/awsOwningService": "customer-profiles-integration-
workflow"
    }
  },
  "Action": [
    "appflow:CreateFlow",
    "appflow:TagResource",
    "profile:TagResource",
    "profile:PutIntegration"
  ],
  "Resource": "*",
  "Effect": "Allow",
  "Sid": "CreateFlowResources"
},
{
  "Action": [
    "appflow:UseConnectorProfile"
  ],
  "Resource": "*",
  "Effect": "Allow",
  "Sid": "UseConnectorResources"
},
{
  "Condition": {
    "ForAnyValue:StringEquals": {
      "aws:ResourceTag/awsOwningService": "customer-profiles-integration-
workflow"
    }
  },
  "Action": [
    "appflow:DescribeFlow",
    "appflow:DescribeFlowExecutionRecords",
    "appflow>DeleteFlow",
    "appflow:StartFlow",
    "appflow:StopFlow",
    "appflow:UpdateFlow",
    "profile>DeleteIntegration"
  ],
  "Resource": "*",
  "Effect": "Allow",
  "Sid": "AccessFlowResources"
}
```



```
    },
  {
    "Action": [
      "kms:CreateGrant",
      "kms:ListGrants"
    ],
    "Resource": "{{YourKMSKeyConsumedByTheDomain}}",
    "Condition": {
      "StringEquals": {
        "kms:ViaService": [
          "appflow.{{region}}.amazonaws.com"
        ]
      }
    },
    "Effect": "Allow",
    "Sid": "KMSAppflow"
  },
  {
    "Action": [
      "kms:CreateGrant"
    ],
    "Resource": "{{YourKMSKeyConsumedByTheDomain}}",
    "Condition": {
      "StringEquals": {
        "kms:ViaService": [
          "profile.{{region}}.amazonaws.com"
        ]
      },
      "ForAllValues:StringEquals": {
        "kms:GrantOperations": [
          "Decrypt"
        ]
      }
    },
    "Effect": "Allow",
    "Sid": "KMSCustomerProfiles"
  }
]
}
```

Überwachen Ihrer Customer-Profiles-Integrationen

Falls die Integration nach der Verbindungserstellung nicht mehr funktioniert, löschen Sie die Integration und verbinden Sie sie dann erneut.

Was ist zu tun, wenn keine Objekte gesendet werden

Klicken Sie auf Flow-Details wenn ein Objekt nicht gesendet wird, um zu erfahren warum der Vorgang fehlgeschlagen ist.

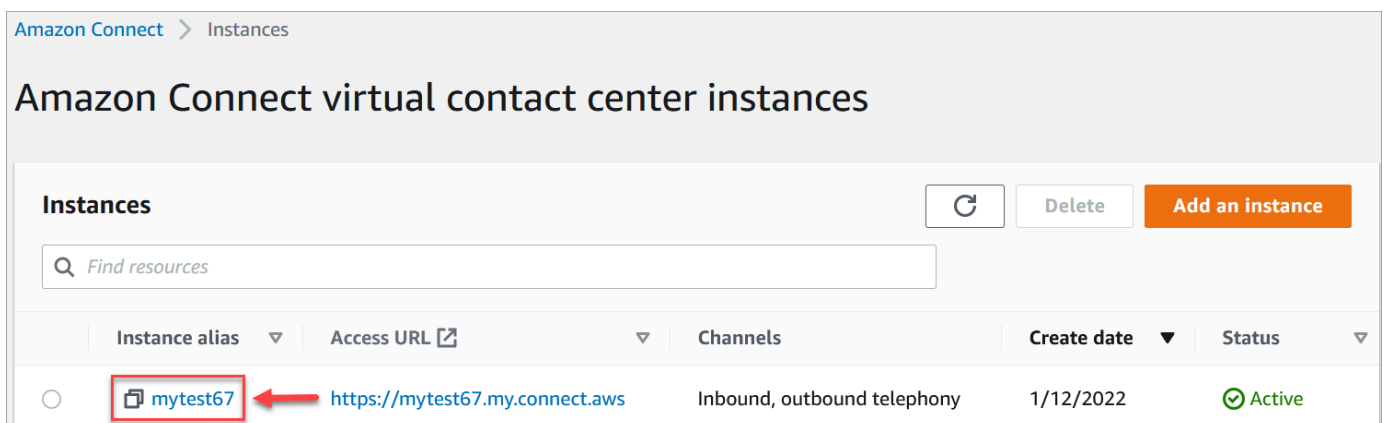
Möglicherweise müssen Sie die Konfiguration löschen und erneut eine Verbindung zur externen Anwendung herstellen.

Richten Sie die Integration für Salesforce, Marketo oder Zendesk ein ServiceNow

Um Ihre Amazon Connect Connect-Kundenprofile regelmäßig zu aktualisieren, können Sie Amazon in Salesforce ServiceNow, Marketo oder Zendesk integrieren. AppFlow Sie richten zuerst die Verbindung in Amazon Connect und der Anwendung Ihrer Wahl ein und prüfen dann die Integration.

Richten Sie die Verbindung in Amazon Connect und Salesforce ServiceNow, Marketo oder Zendesk ein

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.



3. Wählen Sie im Navigationsbereich Customer Profiles aus.
4. Wählen Sie wie in der folgenden Abbildung gezeigt auf der Konfigurationsseite für Kundenprofile die Option Integration hinzufügen aus.

Customer profiles domain ⓘ Edit

Customer profiles provide a single view of your customers by combining information from multiple applications with contact history from Amazon Connect.

Customer profiles domain CustomerProfiles-ExampleCorp	Dead-letter queue https://sqs.us-west-2.amazonaws.com/ / /CustomerProfiles	KMS key arn:aws:kms:us-west-2: :key/bcb6f6dd-
--	--	--

Integrations Delete View objects Add integration

5. Wählen Sie auf der Seite Datenquelle auswählen die externe Anwendung, aus der Sie Kundenprofildaten abrufen möchten. Sie können sich die [Integrationsanforderungen](#) ansehen, um die für Ihre Anwendung erforderlichen Verbindungsanforderungen besser zu verstehen.

Amazon Connect > test-pmt > Customer Profiles > Add data source Integration

Step 1
Select data source

Step 2
Establish connection

Step 3
Select data mapping

Step 4
Review and integrate

Select data source

Amazon Connect instances integrate with multiple data sources. Additional charges may apply. [See pricing](#)

► **How it works**

Data source ⓘ
Supported data connectors, including Amazon AppFlow supported connectors.

Data source
Choose your data source or create a flow in AppFlow if your source is not available.

Salesforce ▼ Create new flow

Cancel Next

6. Wählen Sie auf der Seite Verbindung herstellen eine der folgenden Optionen aus:
- Bestehende Verbindung verwenden: Auf diese Weise können Sie bestehende AppFlow Amazon-Ressourcen, die Sie möglicherweise in Ihrem AWS-Konto erstellt haben, wiederverwenden.
 - Neue Verbindung erstellen: Geben Sie die von der externen Anwendung geforderten Informationen ein.

Establish connection

Set up your external application

Connection for batch processing

Use existing connection
Existing AWS AppFlow connection to this data source.

Create new connection
Create new AWS AppFlow connection to this data source.

Select connection

Q

new_test_servicenow_connection

7. Wählen Sie auf der Seite mit den Integrationsoptionen aus, welche Quellobjekte Sie aufnehmen möchten, und wählen Sie deren Objekttyp aus.

Objekttypen speichern Ihre aufgenommenen Daten. Sie geben außerdem vor, wie Objekte aus Ihren Integrationen den Profilen bei der Aufnahme zugeordnet werden sollen. Customer Profiles bietet standardmäßige Objekttypvorlagen, mit denen Sie vorgeben können, wie Attribute in Ihren Quellobjekten den Standardobjekten in Customer Profiles zugeordnet werden sollen. Sie können auch die Objektzuordnungen verwenden, die Sie aus dem erstellt haben. [PutProfileObjectType](#) Wenn Sie die Salesforce-Integration für die vom Benutzer erstellte Datenzuordnung hinzufügen oder erstellen, müssen Sie die spezifische Datenzuordnung vorgeben, da sonst die Salesforce-Standarddatenzuordnung für den Objekttyp ausgewählt wird. Sie können Ihre Datenzuordnung erstellen und sie später bei der Einrichtung eines speziellen Datenkonnektors verwenden.

Integration options

Object type [Info](#)
Select the objects you want to ingest and choose their object type to define how the objects are mapped to profiles.

Salesforce objects

Account
Salesforce-Account ▼

Contact
Salesforce-Contact ▼

Asset
Salesforce-Asset ▼

Ingestion start date
Customer Profiles imports records created after the ingestion start date from your application.

Date for importing records
Ingest records created after this date.
2021/07/05

Permissions [Info](#)
Customer Profiles uses an IAM role with permissions to ingest your data from your source to Customer Profiles.

Execution role
Choose a role that defines the permissions of this integration.

Create a new role
An IAM role will be created to give Customer Profiles permissions to manage your integration.

Use an existing role
Select an existing IAM role with the permissions to manage your integration.

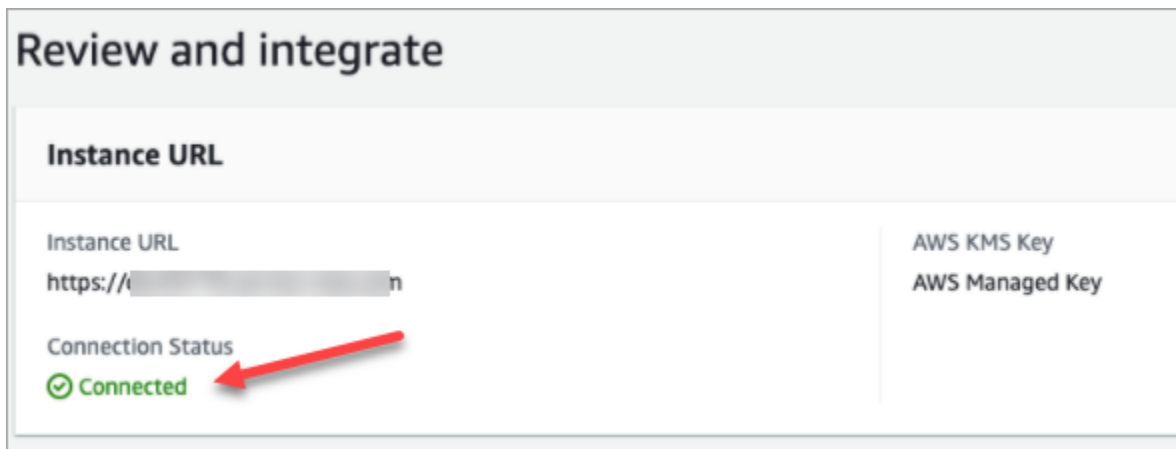
Role name
salesforce-us-west-2-role

The name must start with a letter or number. It can contain up to 61 characters, which can be letters, numbers, or you can also include any of the following characters: _+@-.

IAM role details
cp-salesforce-us-west-2-role

Cancel Previous **Next**

8. Für das Aufnahme-Startdatum beginnt Customer Profiles die Aufnahme von Datensätzen, die nach diesem Datum erstellt wurden. Standardmäßig ist das Datum für den Import von Datensätzen auf einen 30-Tage-Vorlauf festgelegt.
9. Vergewissern Sie sich auf der Seite Überprüfen und Integrieren, dass der Verbindungsstatus Verbunden lautet, und klicken Sie dann auf Integration erstellen.



10. Nachdem die Integration eingerichtet wurde, klicken Sie wieder auf der Seite Konfiguration für Kundenprofile auf Objekte anzeigen, um zu sehen, welche Daten gebündelt und gesendet werden. Derzeit nimmt dieser Prozess Datensätze auf, die in den letzten 30 Tagen erstellt oder geändert wurden.

Customer profiles domain Edit

Customer profiles provide a single view of your customers by combining information from multiple applications with contact history from Amazon Connect.

<p>Locke domain CustomerProfiles-ExampleCorp</p>	<p>Dead-letter queue https://sqs.us-west-2.amazonaws.com/ /[redacted]/CustomerProfiles</p>	<p>KMS key arn:aws:kms:us-west-2: [redacted]:key/[redacted]</p>
--	--	---

Integrations: Salesforce View all integrations

Integration name	Object name	Last updated date	Last run status	Last run message
Salesforce	Account	Thu Oct 15 2020 14:28:12 GMT-0400 (Eastern Daylight Time)	🕒	-
Salesforce	Contact	Thu Oct 15 2020 14:28:11 GMT-0400 (Eastern Daylight Time)	🕒	-

Einrichten der Segment-Integration

Um Ihre Amazon Connect Connect-Kundenprofile regelmäßig zu aktualisieren, können Sie die Integration mit Segment über Amazon vornehmen AppFlow. Sie richten zuerst die Verbindung in Amazon Connect und Segment ein, und prüfen dann die korrekte Segment-Integration.

Verbindungseinrichtung in Amazon Connect und Segment

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.

- Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.

Amazon Connect > Instances

Amazon Connect virtual contact center instances

Instances Refresh Delete Add an instance

Find resources

Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
mytest67	https://mytest67.my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	1/12/2022	Active

- Wählen Sie im Navigationsbereich Customer Profiles aus.
- Wählen Sie auf der Konfigurationsseite für Kundenprofile die Option Integration hinzufügen aus.

Customer profiles domain Edit

Customer profiles provide a single view of your customers by combining information from multiple applications with contact history from Amazon Connect.

Customer profiles domain CustomerProfiles-ExampleCorp	Dead-letter queue https://sqs.us-west-2.amazonaws.com /.../CustomerProfiles	KMS key arn:aws:kms:us-west-2:...:key/bcb6f6dd-...
--	--	---

Integrations Delete View objects Add integration

- Wählen Sie auf der Seite Datenquelle auswählen die Option Segment aus. Überprüfen Sie die Anwendungsanforderungen, die auf der Seite Anwendung auswählen aufgeführt sind.

Amazon Connect > test-pmt > Customer Profiles > Add data source integration

Step 1
Select data source

Step 2
Establish connection

Step 3
Select data mapping

Step 4
Review and integrate

Select data source

Amazon Connect Instances integrate with multiple data sources. Additional charges may apply. [See pricing](#)

► **How it works**

Data source [Info](#)
Supported data connectors, including Amazon AppFlow supported connectors.

Data source
Choose your data source or create a flow in AppFlow if your source is not available.

Segment ▼ [Create new flow](#)

By creating this integration with Segment, you acknowledge the following [Info](#)

- I've confirmed that the Segment instance has a source set up in Cloud mode.
- Segment events are ingested only if a profile can be identified through a user ID.

Cancel [Next](#)

6. Wählen Sie auf der Seite Verbindung herstellen eine der folgenden Optionen aus:

- **Bestehende Verbindung verwenden:** Auf diese Weise können Sie vorhandene EventBridge Amazon-Ressourcen wiederverwenden, die Sie möglicherweise in Ihrem erstellten AWS-Konto.
- **Neue Verbindung erstellen:** Geben Sie die von der externen Anwendung geforderten Informationen ein.

Establish a connection with Segment

Customer Profiles uses Amazon EventBridge to integrate with this data source.

Connection method [Info](#)

Use existing connection
 Reuse an existing connection to ingest objects from this data source.

Create new connection
 Create a new connection to ingest objects from this data source.

Connection name

The connection name will be referenced by integrations that use this connection.

Connection URL [Info](#)

The location of your data source that you want Customer Profiles to ingest your objects from.

Client ID [Info](#)

This value distinguishes multiple clients in the same location from one another.

- **Verbindungsname:** Geben Sie einen Namen für die Verbindung ein. Der Verbindungsname wird von Integrationen referenziert, die diese Verbindung verwenden.
- **Verbindungs-URL:** Geben Sie die Verbindungs-URL Ihrer Anwendung ein. Diese URL wird für Deep-Links zu den Objekten verwendet, die in Ihrer externen Anwendung erstellt wurden. Die Verbindungs-URL ist die Segment-Workspace-URL, die auf der Anwendungswebsite verfügbar ist.

So finden Sie die Workspace-URL:

1. Loggen Sie sich bei Ihrem „segment.com“-Konto ein.
2. Navigieren Sie zu Einstellungen, Allgemeine Einstellungen.
3. Kopieren Sie die URL aus dem Browser.

7. Customer Profiles verwendet Amazon EventBridge für Integrationen mit Segment. Kopieren Sie auf der Seite zum Einrichten der Quelle Ihre AWS-Konto ID in Ihre Zwischenablage und wählen Sie dann Log in to Segment aus, um Amazon EventBridge zu konfigurieren.
8. Gehen Sie wie folgt vor, um Segment einzurichten:

- a. Melden Sie sich bei Segment an.
 - b. Wählen Sie in Ihrer Anwendung eine Quelle aus, um das Ziel für Amazon einzurichten EventBridge.
 - c. Fügen Sie Ihre AWS-Konto ID ein und wählen Sie Ihre AWS Region aus.
 - d. Setzen Sie den Schalter auf EIN, um Ihre Partner-Eventquelle zu aktivieren.
9. Navigieren Sie zu Event Tester und senden Sie ein Testevent, um die Aktivierung Ihrer Partner-Eventquelle abzuschließen.
10. Client-ID: Dies ist eine Zeichenfolge, die den Client in Ihrer externen Anwendung eindeutig identifiziert. Diese Client-ID ist der Quellename, der auf der Anwendungs-Website verfügbar ist. Mit der von Ihnen angegebenen ID wird der Client identifiziert von dem Customer Profiles Ihre Objekte aufnehmen soll.

So finden Sie Ihre Source-ID:

1. Navigieren Sie zu Quellen und wähle eine Quelle aus.
2. Navigieren Sie zu Einstellungen, API-Schlüssel.
3. Kopieren Sie Ihre Source-ID.

Nachdem Sie das Ziel für die Ereignisquelle eingerichtet haben, kehren Sie zur Customer-Profiles-Konsole zurück und fügen Sie dort die Client-ID ein.

11. Es wird eine Mitteilung angezeigt, dass Amazon Connect eine Verbindung mit Segment hergestellt hat.
12. Wählen Sie auf der Seite mit den Integrationsoptionen aus, welche Quellobjekte Sie aufnehmen möchten, und wählen Sie deren Objekttyp aus.

Objekttypen speichern Ihre aufgenommenen Daten. Sie geben außerdem vor, wie Objekte aus Ihren Integrationen den Profilen bei der Aufnahme zugeordnet werden sollen. Customer Profiles bietet standardmäßige Objekttypvorlagen, mit denen Sie vorgeben können, wie Attribute in Ihren Quellobjekten den Standardobjekten in Customer Profiles zugeordnet werden sollen. Sie können auch die Objektzuordnungen verwenden, die Sie aus dem erstellt haben. [PutProfileObjectType](#)

Object type [Info](#)


Select the objects you want to ingest and choose their object type to define how the objects are mapped to profiles.

Segment objects

Identify

Segment-identify (default) ▼

13. Für das Aufnahme-Startdatum beginnt Customer Profiles die Aufnahme von Datensätzen, die nach der Erstellung der Integration erstellt wurden.

 Note

Wenn Sie historische Datensätze benötigen, können Sie [Amazon S3 als Integrationsquelle für deren Import verwenden](#).

14. Vergewissern Sie sich auf der Seite Überprüfen und Integrieren, dass der Verbindungsstatus Verbunden lautet, und klicken Sie dann auf Integration hinzufügen.
15. Nachdem die Integration eingerichtet wurde, wird auf der Seite mit der Konfiguration der Kundenprofile unter Integrationen angezeigt, welche Integrationen derzeit eingerichtet sind. Die Optionen Letzte Ausführung und Integrationsintegrität sind derzeit für diese Art von Integration nicht verfügbar.

The screenshot shows the 'Integrations' page in Amazon Connect. At the top right, there are three buttons: 'Delete', 'View objects', and 'Add integration'. The page displays four integration cards in a 2x2 grid:

- Marketo**: Source object enabled leads. Connector details: MyZendeskConnector. Last run: Wed July 21 2021 15:30:26 GMT-800 (PST). Integration health: Healthy.
- Salesforce**: Source object enabled Account, Asset, Contact. Connector details: MySalesforceConnector. Last run: Wed July 21 2021 15:30:26 GMT-800 (PST). Integration health: Healthy.
- Segment**: Source object enabled Identify. Connector details: MySegmentConnector. Last update: Not available for this type of integration. Integration health: Not available for this type of integration.
- Shopify**: Source object enabled Customer, Order. Connector details: MyShopifyConnector. Last update: Not available for this type of integration. Integration health: Not available for this type of integration.

Wenn Sie sehen möchten, welche Daten gesendet werden, wählen Sie die Integration aus, und klicken dann auf Objekte anzeigen.

Überprüfen Ihrer Segment-Integration

Hierfür brauchen Sie Folgendes:

- Zugriff auf Ihren Segment-Arbeitsbereich.
- [Zugriff auf das Amazon-Connect-CCP](#).

So prüfen Sie Ihre Segment-Integration

1. Navigieren Sie zum Dashboard in Ihrem Segment-Arbeitsbereich und klicken Sie auf Ziele.

Overview

Your Segment Overview

You've added Sources and Destinations to Segment. Add others to do even more with your data.

SOURCES [+ Add More](#)

DESTINATIONS [+ Add More](#)

JavaScript 2

Amazon EventBridge 2

You're almost ready to set up your next source!

In order to add a third source, you'll need to upgrade to one of our team plans.

[Find out more](#)

[Explore our Catalog](#)

[Segment Documentation](#) [View all documentation](#) [Invite a Team Member to Help](#)

Our docs contain resources to get your workspace working for all your needs.

Peers in different functions make setup easier and Segment more powerful.

2. Sie sehen eine Liste von Zielen, an die Segment Daten sendet. Wählen Sie das EventBridge Ziel für Kundenprofile.

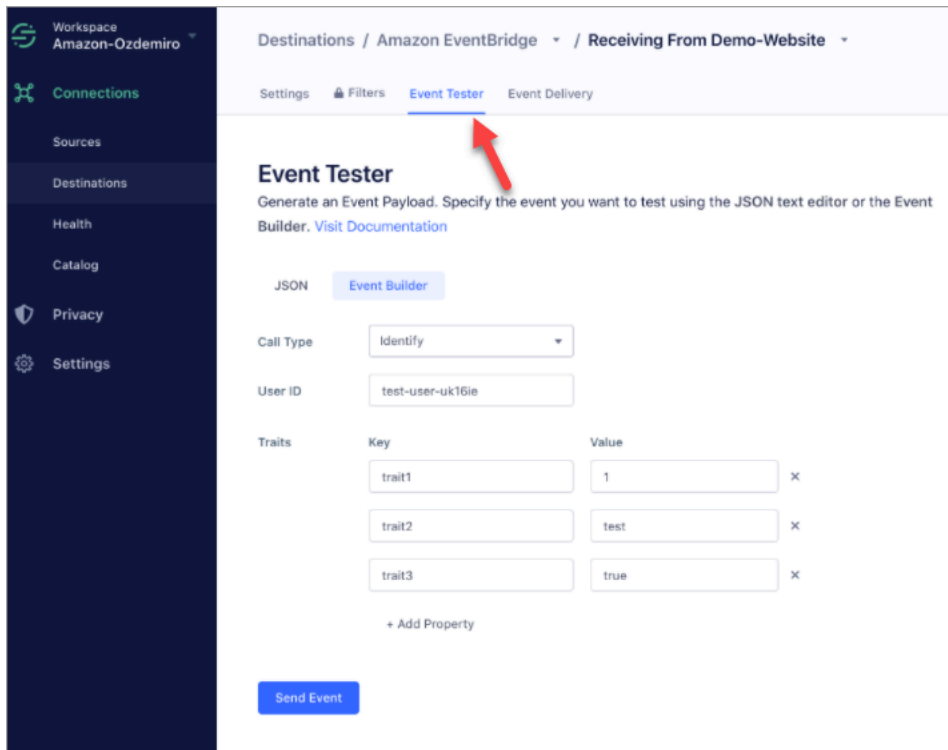
List of Destinations

[Upgrade](#)

My Destinations [Add Destination](#)

NAME	STATUS	CATEGORY	CREATED AT	SOURCES
connection-2 for web-2 source	Enabled	Raw Data	21 days ago	
my-demo-connection for demo-website source	Enabled	Raw Data	21 days ago	

3. Wählen Sie die Registerkarte Ereignistester aus. Von dieser Seite aus senden Sie ein Testereignis an Customer Profiles. Das Ereignis wird aufgenommen und in ein Kundenprofil umgewandelt, das Sie in der Amazon-Connect-Kundendienstmitarbeiteranwendung einsehen können.



4. Wählen Sie Identifizieren als Ereignistyp und anschließend Event Builder als Eingabemethode aus.
5. Sie können eine Benutzer-ID und einige Merkmale angeben. Kundendienstmitarbeiter können in der Anwendung nach diesen Merkmalen suchen.
6. Klicken Sie auf Ereignis senden.
7. Das Ereignis sollte fast sofort empfangen werden. Sie sollten trotzdem kurz warten, bevor Sie ein Kundenprofil erstellen.
8. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Anwendung für Kundendienstmitarbeiter: Suchen Sie nach der Benutzer-ID, die Sie im Event Builder eingegeben haben. Das Kundenprofil mit der Benutzer-ID und den von Ihnen eingegebenen Eigenschaften sollte nun angezeigt werden.
9. Wenn Sie das Kundenprofil nicht sehen, liegt ein Problem mit Ihrer Integration vor.
Fehlerbehebung:
 1. Gehen Sie zur EventBridge Amazon-Konsole.
 2. Prüfen Sie, ob der aktiv EventSource ist und der Abgleich EventBus existiert und läuft.

Wenn diese funktionieren, wenden Sie sich an uns, AWS Support um Unterstützung bei der Untersuchung des Problems zu erhalten.

Überwachen Ihrer Customer-Profiles-Integrationen

Falls die Integration nach der Verbindungserstellung nicht mehr funktioniert, löschen Sie die Integration und verbinden Sie sie dann erneut.

Was ist zu tun, wenn keine Objekte gesendet werden

Klicken Sie auf Flow-Details wenn ein Objekt nicht gesendet wird, um zu erfahren warum der Vorgang fehlgeschlagen ist.

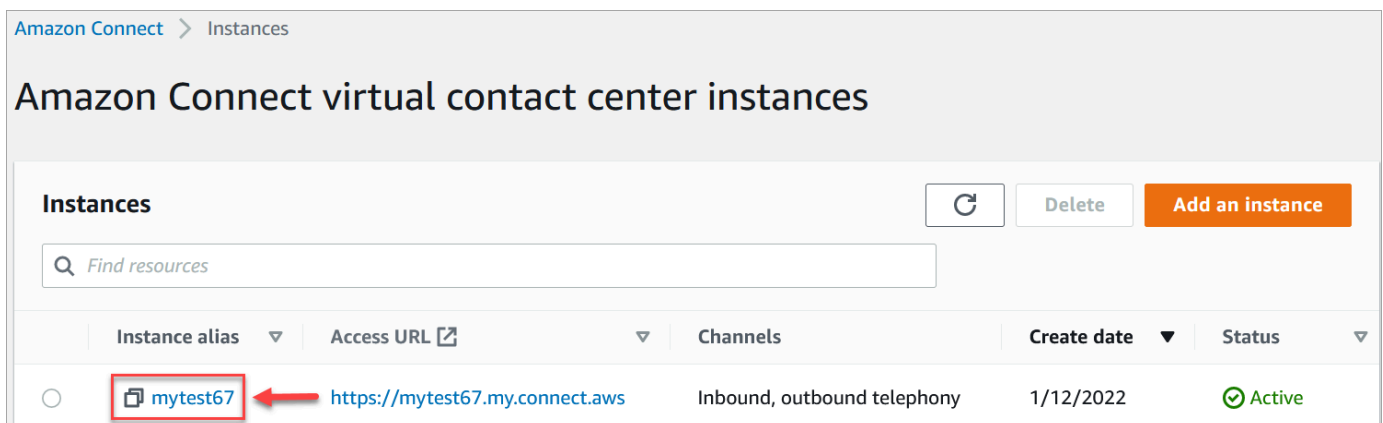
Möglicherweise müssen Sie die Konfiguration löschen und erneut eine Verbindung zur externen Anwendung herstellen.

Einrichten der Shopify-Integration

Um die Kundenprofile von Amazon Connect regelmäßig zu aktualisieren, können Sie die Integration mit Shopify über Amazon AppIntegrations vornehmen. Sie richten zuerst die Verbindung in Amazon Connect und Shopify ein, und prüfen dann die korrekte Shopify-Integration.

Verbindungseinrichtung in Amazon Connect und Shopify

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.



3. Wählen Sie im Navigationsbereich Customer Profiles aus.
4. Wählen Sie auf der Konfigurationsseite für Kundenprofile die Option Integration hinzufügen aus.

Customer profiles domain ⓘ Edit

Customer profiles provide a single view of your customers by combining information from multiple applications with contact history from Amazon Connect.

Customer profiles domain CustomerProfiles-ExampleCorp	Dead-letter queue https://sqs.us-west-2.amazonaws.com/ /[REDACTED]/CustomerProfiles	KMS key arn:aws:kms:us-west-2:[REDACTED]:key/bcb6f6dd-[REDACTED]
--	---	---

Integrations Delete View objects Add integration

5. Wählen Sie auf der Seite Quelle auswählen die Option Shopify aus. Überprüfen Sie die Anwendungsanforderungen, die auf der Seite Anwendung auswählen aufgeführt sind.

Amazon Connect > test-pmt > Customer Profiles > Add data source Integration

Step 1
Select data source

Step 2
Establish connection

Step 3
Select data mapping

Step 4
Review and integrate

Select data source

Amazon Connect instances integrate with multiple data sources. Additional charges may apply. [See pricing](#)

► **How it works**

Data source ⓘ
Supported data connectors, including Amazon AppFlow supported connectors.

Data source
Choose your data source or create a flow in AppFlow if your source is not available.

Shopify ▼ Create new flow ⓘ

By creating this integration with Shopify, you acknowledge the following ⓘ

I've confirmed that the Shopify instance has a custom or public app set up through Shopify Partners.

Shopify events are ingested only if a profile can be identified through a user ID.

Cancel Next

6. Wählen Sie auf der Seite Verbindung herstellen eine der folgenden Optionen aus:
- **Bestehende Verbindung verwenden:** Auf diese Weise können Sie vorhandene EventBridge Amazon-Ressourcen wiederverwenden, die Sie möglicherweise in Ihrem erstellt haben AWS-Konto.
 - **Neue Verbindung erstellen:** Geben Sie die von der externen Anwendung geforderten Informationen ein.

Establish a connection with Shopify

Customer Profiles uses Amazon EventBridge to integrate with this data source.

Connection method [Info](#)

Use existing connection
Reuse an existing connection to ingest objects from this data source.

Create new connection
Create a new connection to ingest objects from this data source.

Connection name
The connection name will be referenced by integrations that use this connection.

Connection URL [Info](#)
The location of your data source that you want Customer Profiles to ingest your objects from.

Client ID [Info](#)
This value distinguishes multiple clients in the same location from one another.

- Verbindungsname: Geben Sie einen Namen für die Verbindung ein. Der Verbindungsname wird von Integrationen referenziert, die diese Verbindung verwenden.
- Verbindungs-URL: Geben Sie die Verbindungs-URL Ihrer Anwendung ein. Diese URL wird für Deep-Links zu den Objekten verwendet, die in Ihrer externen Anwendung erstellt wurden. Die Verbindungs-URL ist die URL der Shopify-Partner-App, die auf der Website der Anwendung verfügbar ist.

So finden Sie die URL Ihrer Shopify-Partner-App:

- Melden Sie sich bei Ihrem „partners.shopify.com“-Konto an.
- Öffnen Sie die App.
- Kopieren Sie die URL aus dem Browser.
- Client-ID: Geben Sie die Client-ID für die Anwendung ein. Dies ist eine Zeichenfolge, die den Client in Ihrer externen Anwendung eindeutig identifiziert. Diese Client-ID ist der Quellename, der auf der Anwendungs-Website verfügbar ist. Mit der von Ihnen hier

angegebenen ID wird der Client identifiziert von dem Customer Profiles Ihre Objekte aufnehmen soll. Ihre Client-ID ist möglicherweise erst nach Einrichtung der Quelle verfügbar.

So finden Sie Ihren Quellennamen:

- Melden Sie sich bei Ihrem „partners.shopify.com“-Konto an.
 - Öffnen Sie die App.
 - Kopieren Sie den Quellnamen aus Ihrer EventBridge Amazon-Eventquelle.
7. Kopieren Sie auf der Seite zum Einrichten der Quelle Ihre AWS-Konto ID in Ihre Zwischenablage und wählen Sie dann Bei Shopify anmelden aus.
 8. Gehen Sie wie folgt vor, um Shopify einzurichten:
 - a. Melden Sie sich bei Ihrem „partners.shopify.com“-Konto an.
 - b. Wählen Sie unter Amazon EventBridge die Option Quelle erstellen aus.
 - c. Fügen Sie Ihre AWS-Konto ID ein und wählen Sie Ihre AWS Region aus.
 - d. Nachdem Sie das Ziel für die Ereignisquelle eingerichtet haben, kehren Sie zur Customer Profiles zurück. Es wird eine Mitteilung angezeigt, dass Amazon Connect eine Verbindung mit Shopify hergestellt hat.
 9. Wählen Sie auf der Seite mit den Integrationsoptionen aus, welche Quellobjekte Sie aufnehmen möchten, und wählen Sie deren Objekttyp aus.

Objekttypen speichern Ihre aufgenommenen Daten. Sie geben außerdem vor, wie Objekte aus Ihren Integrationen den Profilen bei der Aufnahme zugeordnet werden sollen. Customer Profiles bietet standardmäßige Objekttypvorlagen, mit denen Sie vorgeben können, wie Attribute in Ihren Quellobjekten den Standardobjekten in Customer Profiles zugeordnet werden sollen. Sie können auch die Objektzuordnungen verwenden, die Sie aus dem erstellt haben. [PutProfileObjectType](#)

Object type [Info](#)

Select the objects you want to ingest and choose their object type to define how the objects are mapped to profiles.

Shopify objects

- Customer
Shopify-customer (default) ▼
- Draft
Shopify-draft (default) ▼
- Order
Shopify-order (default) ▼

10. Für das Aufnahme-Startdatum beginnt Customer Profiles die Aufnahme von Datensätzen, die nach der Erstellung der Integration erstellt wurden.

Note

Wenn Sie historische Datensätze benötigen, können Sie [Amazon S3 als Integrationsquelle für deren Import verwenden](#).

11. Vergewissern Sie sich auf der Seite Überprüfen und Integrieren, dass der Verbindungsstatus Verbunden lautet, und klicken Sie dann auf Integration hinzufügen.

Note

Nachdem Sie diese Integration hinzugefügt haben, müssen Sie [Webhook-Abonnements einrichten](#), damit Ereignisse in diese Integration einfließen können.

Integration details	
Integration source Shopify	Status ✔ Connected
Connection name MyShopifyConnection1	AWS KMS key arn:aws:kms:us-east-1:555555555555:key/i-b188560f
Connection URL https://myapp.shopifypartners.com	Object type object 1 : template/mapping object 2 : template/mapping
Partner event source name aws.partner/shopify.com/xxxxxxxxxx	Ingestion start date Today
Partner event source arn arn:aws:events:us-west-2::event-source/ aws.partner/shopify.com/xxxxxxxxxx	
Event bus name aws.partner/shopify.com/xxxxxxxxxx	

12. Nachdem die Integration eingerichtet wurde, wird auf der Konfigurationsseite für Kundenprofile im Abschnitt Integrationen angezeigt, welche Integrationen aktuell eingerichtet sind. Die Optionen Letzte Ausführung und Integrationsintegrität sind derzeit für diese Art von Integration nicht verfügbar.

Integrations Delete View objects Add Integration

Marketo <input type="radio"/> Source object enabled leads Connector details MyZendeskConnector Last run Wed July 21 2021 15:30:26 GMT-800 (PST) Integration health Healthy	Salesforce <input type="radio"/> Source object enabled Account, Asset, Contact Connector details MySalesforceConnector Last run Wed July 21 2021 15:30:26 GMT-800 (PST) Integration health Healthy
Segment <input type="radio"/> Source object enabled Identify Connector details MySegmentConnector Last update Not available for this type of integration. Integration health Not available for this type of integration.	Shopify <input type="radio"/> Source object enabled Customer, Order Connector details MyShopifyConnector Last update Not available for this type of integration. Integration health Not available for this type of integration.

Wenn Sie sehen möchten, welche Daten gesendet werden, wählen Sie die Integration aus, und klicken dann auf Objekte anzeigen.

13. Fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort, um mithilfe der API Webhook-Abonnements einzurichten, sodass Ereignisse in diese Integration einfließen können.

Einrichten von Webhook-Abonnements

1. Verwenden Sie die folgende URL, um sicherzustellen, dass Ihre App über die erforderlichen Berechtigungen verfügt:

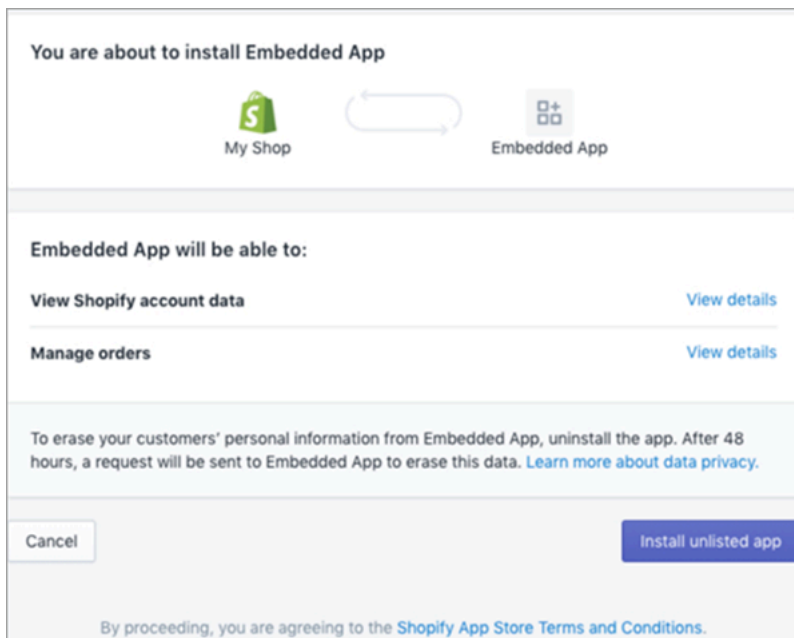
```
https://{shop}.myshopify.com/admin/oauth/authorize?  
client_id={api_key}&scope={scopes}&redirect_uri={redirect_uri}&state={nonce}
```

Wobei gilt:

- shop ist der Name Ihres Shopify-Shops.

- `api_key` ist der API-Schlüssel Ihrer Shopify-App. Diese Informationen finden Sie auf der Detailseite der Shopify-App.
- `scopes` sollte den Wert `read_customers, read_orders, read_draft_orders` haben.
- `redirect_uri` ist die Umleitungs-URI, die Sie bei der Erstellung für Ihre App angegeben haben. Für unsere Zwecke kann dies eine beliebige gültige URL sein.
- `nonce` kann ein beliebiger eindeutiger Wert sein, um eine externe Autorisierungsanfrage zu identifizieren. Wir empfehlen, hier einen Zeitstempel zu verwenden.

Nachdem Sie die URL erstellt haben, kopieren Sie sie in Ihren Browser ein. Es wird eine Installations-/Autorisierungsseite ähnlich der folgenden Abbildung angezeigt. Hier wird der Shop-Inhaber aufgefordert, Berechtigungen im vorgegebenen Ausmaß zu erteilen.



2. Klicken Sie auf Nicht aufgeführte App installieren, um die App für Ihren Shop zu installieren und zu autorisieren.

Sie werden zu der von Ihnen angegebenen Umleitungs-URI weitergeleitet, wobei ein Autorisierungscode als Abfrageparameter an die Umleitungs-URI angehängt wird.

Beispielsweise:

```
https://example.org/some/redirect/uri?  
code={authorization_code}&hmac=da9d83c171400a41f8db91a950508985&host={base64_encoded_hostna
```

3. Kopieren Sie den `authorization_code` aus dieser URI. Im Folgenden verwenden Sie ihn, um ein permanentes Zugriffstoken zu erhalten.
4. Öffnen Sie das Tool, das Sie für API-Aufrufe verwenden. Zum Beispiel [CURL](#) oder [POSTMAN](#).
5. Stellen Sie eine POST-Anfrage an die Shopify-AdminAPI an diesen Endpunkt:

```
https://{shop}.myshopify.com/admin/oauth/access_token
```

mit dem folgenden Anforderungstext:

```
{
  "code": "authorization_code_received_from_redirect_uri",
  "client_id": "your_app_api_key",
  "client_secret": "your_app_api_secret"
}
```

Die Anfrage wird wie folgt beantwortet:

```
{
  "access_token": "permanent_access_token",
  "scope": "read_customers,read_orders,read_draft_orders"
}
```

6. Beachten Sie den `access_token`. Dies ist ein permanentes Token, das den angegebenen Umfang aus einem vorherigen Schritt hat. Jetzt können Sie Webhook-Abonnements erstellen.
7. Stellen Sie bei den folgenden API-Aufrufen sicher, dass Sie den HTTP-Header-Schlüssel `X-Shopify-Access-Token` auf den in der Antwort des früheren Aufrufs erhaltenen `access_token`.
8. Für Webhook-Abonnements stellen Sie die folgende POST-Anfrage für jeden der im nächsten Schritt aufgeführten `topic`-Werte:

Endpunkt `https://{shop}.myshopify.com/admin/api/2021-04/webhooks.json`

Anforderungstext

```
{
  "webhook": {
    "topic": "replace_this_with_one_of_the_topics_in_the_list_below",
    "address":
      "this_is_the_event_source_arn_generated_when_you_created_the_event_integration",
  }
}
```

```
    "format": "json"
  }
}
```

9. Ersetzen Sie für jedes Abonnement den Wert für `topic` durch die folgenden Werte:

- `customers/create`
- `customers/enable`
- `customers/update`
- `draft_orders/create`
- `draft_orders/update`
- `orders/cancelled`
- `orders/create`
- `orders/fulfilled`
- `orders/paid`
- `orders/partially_fulfilled`
- `orders/updated`

Ab sofort empfangen Sie Ereignisse von Ihrem Shopify-Shop. Prüfen Sie als Nächstes Ihre Shopify-Integration.

Shopify-Integration prüfen

1. Melden Sie sich als Admin bei Ihrem Shopify-Shop an.
2. Klicken Sie im linken Navigationsmenü auf Kunden.
3. Klicken Sie auf Kunde hinzufügen.
4. Geben Sie Ihre Kundendaten ein. Geben Sie unbedingt auch eine Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse ein. Diese müssen keinem echten Kunden gehören. Nachdem Sie die Integration überprüft haben, werden Sie diesen Kunden wieder löschen.
5. Speichern Sie das Kundenobjekt.
6. Das Ereignis sollte fast sofort empfangen werden. Sie sollten trotzdem kurz warten, bevor Sie ein Kundenprofil erstellen.
7. Öffnen Sie den Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter in Amazon Connect und suchen Sie den Benutzer anhand der E-Mail-Adresse oder Telefonnummer, die Sie gerade im Shopify-

Shop eingegeben haben. Sie sollten das Kundenprofil mit der eingegebenen E-Mail-Adresse oder Telefonnummer sehen.

8. Wenn Sie das Kundenprofil nicht sehen, liegt ein Problem mit Ihrer Integration vor.
Fehlerbehebung:

1. Gehen Sie zur EventBridge Amazon-Konsole.
2. Prüfen Sie, ob der aktiv EventSource ist und der Abgleich EventBus existiert und läuft.

Wenn diese funktionieren, wenden Sie sich an uns, AWS Support um Unterstützung bei der Untersuchung des Problems zu erhalten.

Überwachen Ihrer Customer-Profiles-Integrationen

Falls die Integration nach der Verbindungserstellung nicht mehr funktioniert, löschen Sie die Integration und verbinden Sie sie dann erneut.

Was ist zu tun, wenn keine Objekte gesendet werden

Klicken Sie auf Flow-Details wenn ein Objekt nicht gesendet wird, um zu erfahren warum der Vorgang fehlgeschlagen ist.

Möglicherweise müssen Sie die Konfiguration löschen und erneut eine Verbindung zur externen Anwendung herstellen.

Richten Sie die Integration für externe Anwendungen mithilfe von Amazon ein AppFlow

Diese Integrationen verwenden Amazon AppFlow , um die Amazon Connect Connect-Kundenprofile regelmäßig zu aktualisieren. Die folgenden Schritte enthalten Anleitungen zur Konfiguration eines Connectors Ihrer Wahl mit Amazon AppFlow, zur Konfiguration von Datenzuordnungen und zur Konfiguration von Integrationen zur Aufnahme Ihrer Kundendaten.

Weitere Informationen zu den AppFlow Amazon-Preisen finden Sie unter AppFlow [Amazon-Preise](#).

Weitere Informationen zu von Amazon AppFlow unterstützten Konnektoren finden Sie unter [Unterstützte Quell- und Zielanwendungen](#).

Bevor Sie beginnen

Wenn Sie Amazon Connect Customer Profiles aktivieren, wird eine Customer-Profile-Domain erstellt, d. h. ein Container für alle Daten, wie Kundenprofile, Objekttypen, Profilschlüssel und Verschlüsselungsschlüssel. Im Folgenden finden Sie Richtlinien zur Erstellung einer Customer-Profile-Domain:

- Jede Amazon-Connect-Instance kann jeweils nur einer Domain zugeordnet werden.
- Sie können mehrere Domains erstellen, diese teilen jedoch keine externen Anwendungsintegrationen oder Kundendaten untereinander.
- Alle externen Anwendungsintegrationen, die Sie erstellen, befinden sich auf Domain-Ebene. Alle mit einer Domain verknüpften Amazon-Connect-Instances erben die Integrationen der Domain.

Voraussetzung: Customer Profiles muss in Ihrer Amazon-Connect-Instance aktiviert sein

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.
3. Wählen Sie im Navigationsbereich Customer Profiles aus.
4. Klicken Sie auf „Customer Profiles aktivieren“

Zur Erstellung einer Customer-Profiles-Domain müssen alle Pflichtfelder im Formular wie folgt ausgefüllt werden:

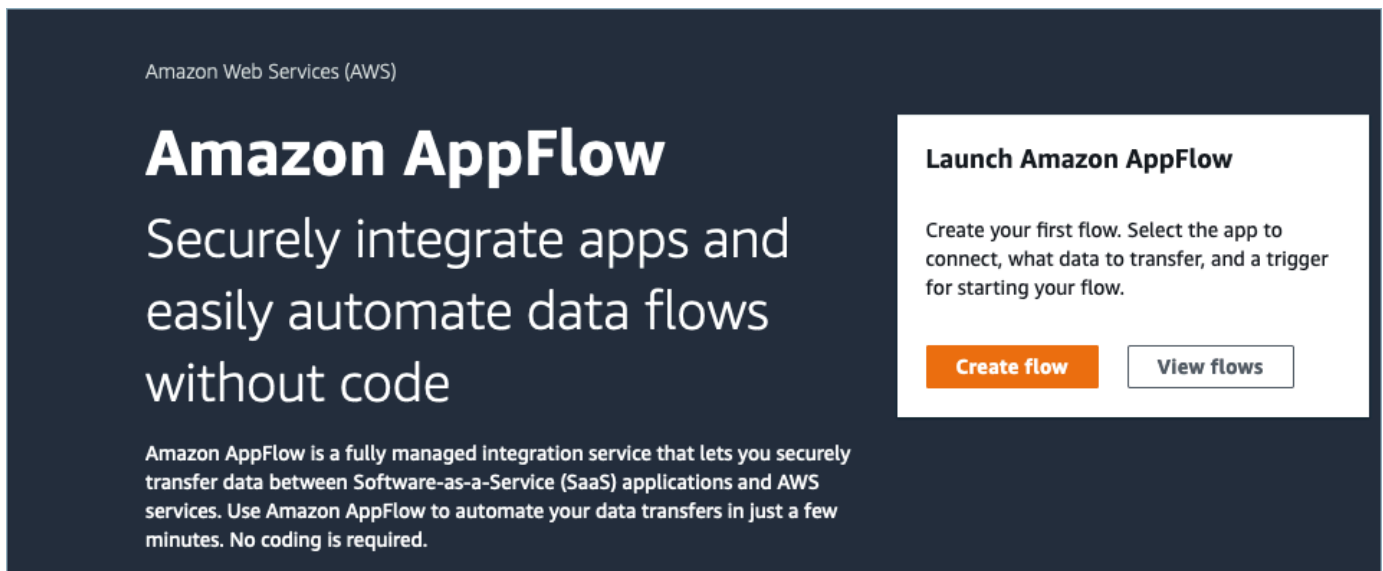
1. Domain-Setup. Sie können eine neue Domain erstellen und einen Namen vergeben.
2. Verschlüsselung Unter „KMS-Schlüssel angeben“ können Sie die Verschlüsselung aktivieren, indem Sie entweder einen vorhandenen AWS-KMS-Schlüssel auswählen, einen neuen AWS-KMS-Schlüssel erstellen, oder auf Vorhandene Domain auswählen klicken.
3. Fehlerbericht Sie können eine Warteschlange für unzustellbare Nachrichten bereitstellen, d.h. eine SQS-Warteschlange zur Behebung von Fehlern in Kundenprofilen
4. Klicken Sie auf Senden, um auf Basis der Kontaktverlaufsinformationen Ihrer Instance Kundenprofile anzulegen.

Richten Sie eine externe Anwendung mit Amazon ein AppFlow

Sie können eine externe Anwendungsintegration zu einer Amazon Connect Connect-Kundenprofile-Domain hinzufügen, indem Sie Amazon verwenden, AppFlow indem Sie die folgenden Schritte ausführen. Sie müssen in der AppFlow Amazon-Konsole einen Flow für Ihre Datenquelle erstellen und Amazon Connect-Kundenprofile als Ziel festlegen, bevor Sie in der Kundenprofile-Konsole fortfahren können. Falls Sie einen Flow vor mehr als 14 Tagen erstellt haben, ist dieser abgelaufen und Sie müssen einen neuen Flow für Ihre Integration erstellen.

Sie können optional Datentransformationen wie `Arithmetic`, `Filter`, `Map`, `Map_all`, und durchführen `Mask Merge Truncate`, `Validate` wenn Sie die AWS CloudFormation `AWS::AppFlow::Flow` Task Ressource vor der Aufnahme verwenden.

1. Loggen Sie sich in Ihre AWS Management Console ein, wählen Sie Amazon AppFlow und dann `Create Flow` aus.



The screenshot shows the 'Launch Amazon AppFlow' page in the AWS Management Console. The page has a dark blue background with white text. At the top left, it says 'Amazon Web Services (AWS)'. The main heading is 'Amazon AppFlow' in a large, bold font. Below it, the text reads 'Securely integrate apps and easily automate data flows without code'. A smaller paragraph below that states: 'Amazon AppFlow is a fully managed integration service that lets you securely transfer data between Software-as-a-Service (SaaS) applications and AWS services. Use Amazon AppFlow to automate your data transfers in just a few minutes. No coding is required.' On the right side, there is a white box with the heading 'Launch Amazon AppFlow'. Below this heading, it says 'Create your first flow. Select the app to connect, what data to transfer, and a trigger for starting your flow.' At the bottom of this white box, there are two buttons: 'Create flow' (in orange) and 'View flows' (in white with a grey border).

2. Geben Sie den Namen und optional eine Beschreibung des Flows ein.

Flow details [Info](#)

Flow name

Flow description - optional
Describe the flow in your own words

3. Sie können den Abschnitt Datenverschlüsselung unverändert lassen, da Ihre Amazon Connect Connect-Kundenprofile-Domain bereits über einen vorhandenen AWS KMS Schlüssel verfügt, der für diesen Flow verwendet wird. Sie können optional Tags erstellen und klicken Sie dann auf Weiter.

Data encryption [Info](#)

Amazon AppFlow encrypts your access tokens, secret keys, and data in transit and data at rest. Encryption for data at rest is currently available for Amazon S3 only.

Your data is encrypted by default with a key that AWS owns and manages for you. To choose a different key, customize your encryption settings.

Customize encryption settings (advanced)

4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Quellename eine externe Anwendung aus und klicken Sie dann auf das nächste relevante Feld. Wenn Sie beispielsweise Slack konfigurieren möchten, wählen Sie in der Dropdown-Liste Quellename „Slack“ aus. Sie können einen vorhandenen Slack-Flow auswählen oder eine neue Verbindung erstellen.

Step 1
Specify flow details

Step 2
Configure flow

Step 3
Map data fields

Step 4
Add filters

Step 5
Review and create

Configure flow

Source details [Info](#)

Source name

Slack
Slack is a channel based messaging platform.

Choose Slack connection [Info](#)

Select connection

Q

New connection

Create new connection

5. Wenn Sie eine neue Verbindung erstellen möchten, können Sie nun die Details der externen Anwendung eingeben, z. B. Benutzername, Passwort und Subdomain. Sie können auch den AWS KMS Schlüssel für die Datenverschlüsselung auswählen und den Verbindungsnamen eingeben, um diese Verbindung zu identifizieren.

Connect to Slack ×

Client ID

Enter a valid client ID

Client secret

Enter a valid client secret

Workspace

https:// [] .slack.com

Data encryption

AWS KMS key

AWS managed key

KeyId: []

Connection name

Specify a new connection name


Cancel **Continue**

6. Wenn Sie sich für eine vorhandene Verbindung entscheiden, können Sie das externe Anwendungsobjekt ganz einfach aus der Dropdown-Liste auswählen. Wenn Sie beispielsweise

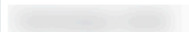
eine vorhandene Slack-Verbindung auswählen, klicken Sie auf Konversationen als Ihr Objekt und dann auf den zu verwendenden Slack-Kanal.

Source details [Info](#)

Source name

 Slack
Slack is a channel based messaging platform. ▼

Choose Slack connection [Info](#)

 created: 8/29/2022 ▼

Choose Slack object

Conversations ▼


Choose Slack channel

random ▼

7. Wählen Sie im Abschnitt Zieldetails in der Dropdown-Liste „Amazon Connect“ als Zielnamen aus und dann die Customer-Profile-Domain, die Sie zuvor als Voraussetzung erstellt haben.

Destination details [Info](#)

Destination name

 Amazon Connect
Amazon Connect is a contact center that enables engagement at any scale. ▼

Amazon Connect

Customer Profiles ▼

Customer Profiles domain

Choose domain ▼

8. Wählen Sie einen Flow-Auslöser aus, indem Sie Bei Bedarf ausführen oder Flow nach Zeitplan ausführen markieren. Klicken Sie auf Weiter.
- Bei Bedarf ausführen führt den Flow nur dann aus, wenn Sie ihn auslösen.
 - Flow nach Zeitplan ausführen führt den Flow anhand eines Zeitplans zu einem bestimmten Zeitpunkt aus. Die Häufigkeit des Zeitplans ist auf 5 Minuten, 15 Minuten oder 1 Stunde begrenzt.

Flow trigger [Info](#)

Choose how to trigger the flow

Trigger a flow by an event, run on a schedule, or run manually by choosing the Run flow button.

Run on demand
 Flow will run immediately when you trigger it.

Run flow on schedule
 Flow will run at specified times.

Run flow on event
 Flow will run when an event occurs.

i Your flow will run when you choose the Run flow button on the Flow details page.

Cancel Previous Next

9. Wählen Sie unter Zuordnungsmethode die Option Felder manuell zuordnen aus. Wählen Sie die Quellfelder aus der externen Anwendung aus und klicken Sie dann auf Felder direkt zuordnen.

Step 2
[Configure flow](#)

Step 3
Map data fields

Step 4
Add filters

Step 5
Review and create

Mapping method

Manually map fields
 Select one or more source fields and map them to selected destination field.

Upload a .csv file with mapped fields
 Create and upload a .csv file that has source and destination fields already mapped.

Passthrough fields without modification
 Fields found in input files will be written to the destination without modification. Recommended for input data with hierarchical structure.

Source to destination field mapping

Choose how source fields are mapped to destination fields.

Slack

Source field name [Info](#)

→

Amazon Connect Customer Profiles

Destination [Info](#)

Map fields directly

Map fields with formula

Mapped fields (20/20) [Clear selection](#) Add formula Modify values Remove selected mappings

< 1 2 >

	Source field name		Destination field name	Formula	Data modifications
<input checked="" type="checkbox"/>	Attachments attachments	→	Attachments attachments	-	-
<input checked="" type="checkbox"/>	Bot Id bot_id	→	Bot Id bot_id	-	-

10. Überprüfen Sie Ihre Arbeit und klicken Sie dann auf Flow erstellen.

Weitere Informationen zum Erstellen von Flows in der AppFlow Amazon-Konsole finden Sie unter [Flows in Amazon erstellen AppFlow](#).

Weitere Informationen zur Einrichtung externer Anwendungen und vieler anderer unterstützter Anwendungen in Amazon finden Sie unter AppFlow [Unterstützte AppFlow Amazon-Quell- und Zielanwendungen](#).

Einrichten von Datenzuordnungen zur Festlegung des Zuordnungsverhaltens externer Anwendungsdaten eines Kundenprofils

Sobald die AppFlow Amazon-Integration eingerichtet wurde, müssen Sie Datenzuordnungen in Kundenprofilen einrichten, um zu definieren, wie Daten aus der externen Anwendung dem Kundenprofil zugeordnet werden. Auf diese Weise können Sie die Daten anpassen, die Sie zur Erstellung Ihres einheitlichen Kundenprofils verwenden möchten. Gehen Sie bei den Zuordnungen sorgfältig vor, da diese nach dem Erstellen der Integration nicht mehr verändert werden können.

Ausführlichere Informationen zu Datenzuordnungen finden Sie unter [Zuordnung von Objekttypen](#).

1. Melden Sie sich in Ihrer AWS Management Console an, wählen Sie Amazon Connect und wählen Sie Kundenprofile unter Ihrem Connect-Instance-Alias aus.

The screenshot displays the Amazon Connect Customer Profiles interface. On the left, a navigation sidebar lists various options, with 'Customer Profiles' highlighted in a red box and a red arrow pointing to it. The main content area shows the 'Customer Profiles domain' section, which includes a 'View details' button and a table with the following information:

Customer Profiles domain	KMS key	Last modified
amazon-connect- [redacted]	arn:aws:kms:us- west-2:1 [redacted]	March 18, 2022, 21:34 (UTC)

Below this, the 'Profile metrics' section shows the overall profiles in this Customer Profiles domain since the last update:

Total profiles
734

Last updated: September 12, 2022

2. Wählen Sie Datenzuordnungen und dann Datenzuordnung erstellen aus. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Datenzuordnung ein.

Data source integrations | **Data mappings** | Data flows

Data mappings (4) [Info](#)

Set up data mappings to define how data from your data sources are mapped to the customer profile.

🔍 Search by data mapping name, status, data source, or source object

< 1 > ⚙️

Name	Status	Data source	Source object	Last updated
------	--------	-------------	---------------	--------------

Amazon Connect > Customer Profiles > Create data mapping

Step 1
Set up data mapping

Step 2
Map attributes

Step 3
Specify identifiers

Step 4
Review and create

Set up data mapping [Info](#)

Description

Data mapping name
Specify a name that will help you distinguish the source or type of data used by this mapping.

Enter name

The name must start with a letter or number. It can contain up to 128 characters, which can be letters, numbers, underscores (_), or hyphens (-).

Description

Enter description

3. Unter Zuordnungsoptionen können Sie Ihre Datenquelle als die externe Anwendung, den Flow-Namen, den Sie im vorherigen Abschnitt erstellt haben, und die Datendefinitionsmethode als Ihr Zuordnungsziel auswählen. Unter Zuordnungsziel können Sie die Arten von Kundendaten auswählen, die Sie für Ihre vereinheitlichten Kundenprofile definieren möchten. Wählen Sie Weiter aus.

Mapping options

Data source
Choose the data source you want to transfer customer data from with this mapping.

Select data source ▼

Source object
Choose the source object to build your unified customer profile. The source object contains attributes for your mapping destination.

Select source object ▼

Data definition method
Specify how you want to define the customer data that you want to ingest. For each option, you will be able to create custom data attributes on a profile, and customize the search attributes to find profiles.

Mapping destination
Choose this option to include selecting the type of customer data that you want to define.

Identifiers only
Choose this option to ingest your data without requiring a mapping destination.

Mapping destination | [Info](#)
Select the type of customer data that you want to define in the next steps for your unified customer profile.

Customer
Populate customer contact information, such as a phone number, with your data.

Product
Populate customer product purchase information, such as a book purchase, with your data.

Case
Populate customer case information, such as a customer ticket, with your data.

Order
Populate customer order information, such as a purchase confirmation, with your data.

► Additional options
To help manage costs, you can opt out of creating new profiles. You can also specify a shorter retention period.

- Fügen Sie Kunden-, Produkt-, Fall- und Bestellattribute mit Quelle, Ziel und Inhaltstyp hinzu, und klicken Sie dann auf Weiter.

Amazon Connect > test-pmt > Customer Profiles > Create data mapping

Step 1
Set up data mapping

Step 2
Map customer attributes

Step 3
Map product attributes

Step 4
Map case attributes

Step 5
Map order attributes

Step 6

Map order attributes Info

By default, we provide a template for mapping a subset of your source data to help you get started. You can remove what you don't want populated in the customer profile, change the source, and add custom attributes.

Order attributes Info Add all sources Reset template

Map your customer order information to the standard attributes.

Source	Destination	Content type	
1. user	CreatedDate	STRING	Options

Add attribute

Cancel Previous Next

5. Unter Kennungen angeben können Sie verschiedene Attribute aus Ihrem Datenquellenobjekt auswählen, anhand derer Sie Ihre Daten von anderen Datenquellenobjekten unterscheiden können. Sie können Attribute aus eindeutigen, Kunden-, Produkt-, Fall- und Bestellkennungen auswählen. Weitere Informationen zu Kennungen finden Sie unter [Standardkennungen](#).

Amazon Connect > test-pmt > Customer Profiles > Create data mapping

Step 1
Set up data mapping

Step 2
Map customer attributes

Step 3
Map product attributes

Step 4
Map case attributes

Step 5
Map order attributes

Step 6
Specify identifiers

Step 7
Review and create

Specify identifiers

You must set up identifiers for your data. This helps Customer Profiles resolve conflicts and match your incoming data to existing profiles. It also allows the data to be indexed so that it is searchable.

Additional identifiers - optional
Choose attributes in your data source object that you want to use as the unique, customer, product, case, and order identifier, and search attribute.

Add Identifier

Unique identifier Info
Choose one attribute in your data source object that helps distinguish your data from other data source objects.

Attribute	Identifier name
Source.user : Customer.PhoneNumber	

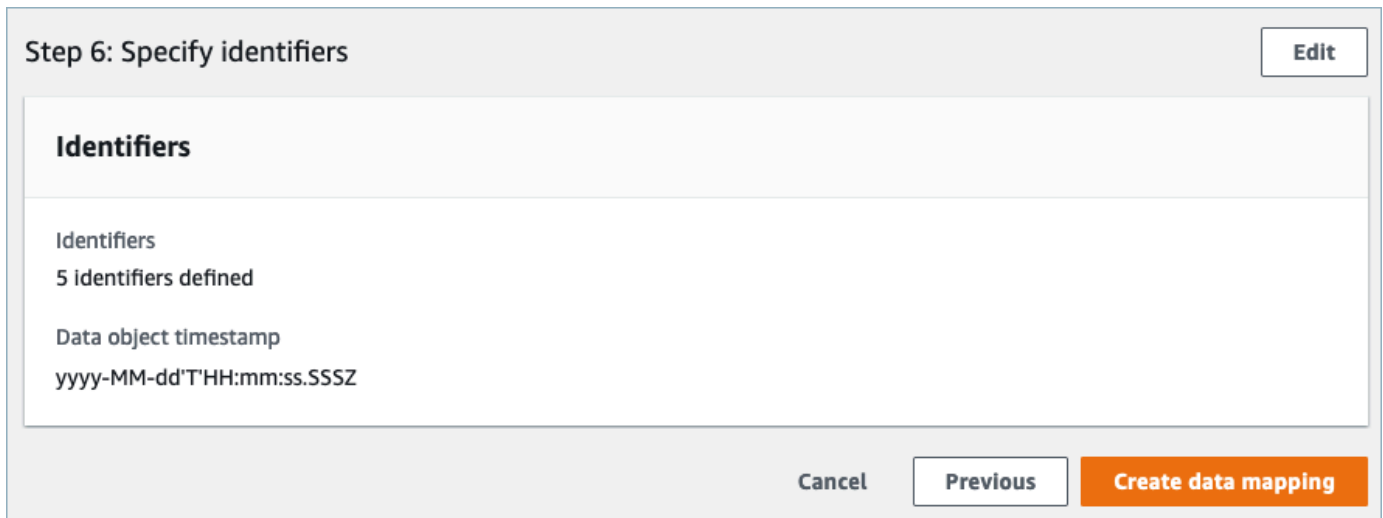
Customer identifier Info
Choose one or more attribute in your data source object that can distinguish the customer and be used to find profiles.

Attribute	Identifier name	
Source.user : Customer.PhoneNumber		Remove

► **Additional properties**

Add customer Identifier

- Überprüfen Sie die Daten und klicken Sie auf Datenzuordnung erstellen. Der Status der Datenzuordnung wird als Aktiv angezeigt.



Step 6: Specify identifiers Edit

Identifiers

Identifiers
5 identifiers defined

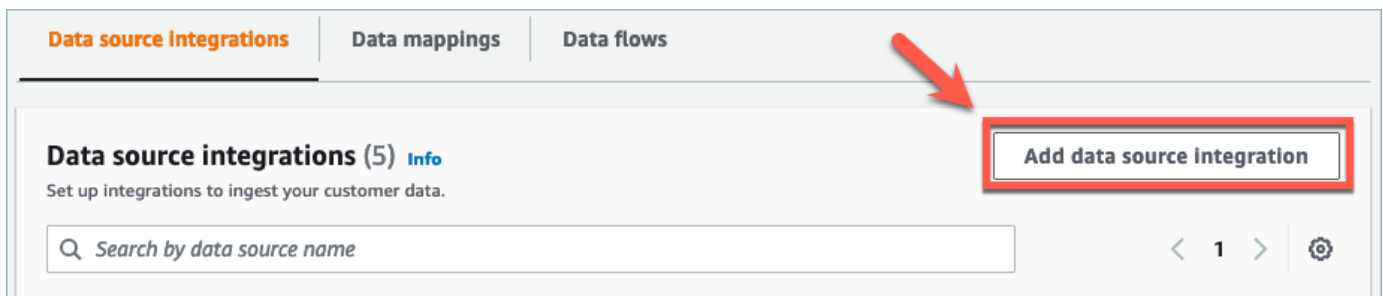
Data object timestamp
yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSSZ

Cancel Previous Create data mapping

Integrationen für die Aufnahme Ihrer Kundendaten aus einer externen Anwendung einrichten

Sobald die Datenzuweisung für eine externe Anwendung eingerichtet ist, legen Sie die Datenquellenintegration so fest, dass Ihre Kundendaten aufgenommen werden können.

- Melden Sie sich bei Ihrer AWS-Managementkonsole an, wählen Sie Amazon Connect aus und klicken Sie unter Ihrem Connect-Instance-Alias auf „Customer Profiles“.
- Wählen Sie im Abschnitt Datenquellenintegrationen die Option Datenquellenintegration hinzufügen aus.



Data source integrations | Data mappings | Data flows

Data source integrations (5) [Info](#)

Set up integrations to ingest your customer data.

< 1 > ⚙️

Add data source integration

- Wählen Sie in der Dropdown-Liste Datenquelle die externe Anwendung aus und klicken Sie auf Weiter. Sie haben auch die Möglichkeit, Neuen Flow erstellen auszuwählen, wodurch die AppFlow Amazon-Konsole in einem neuen Tab geöffnet wird.

Amazon Connect > Customer Profiles > Add data source integration

Step 1
Select data source

Step 2
Establish connection

Step 3
Select data mapping

Step 4
Review and integrate

Select data source

Amazon Connect instances integrate with multiple data sources. Additional charges may apply. [See pricing](#)

► **How it works**

Data source [Info](#)
Supported data connectors, including Amazon AppFlow supported connectors.

Data source
Choose your data source or create a flow in AppFlow if your source is not available.

Choose source

Cancel

4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Flow-Name den Flow aus, den Sie aus Ihrer Datenquelle verwenden möchten, und klicken Sie auf Weiter.

Learn more' and 'If you created a flow more than 14 days ago, it has expired and can't be used for this integration. You need to create a new flow for your data source.' At the bottom right are 'Cancel', 'Previous', and 'Next' buttons."/>

Amazon Connect > Customer Profiles > Add data source integration

Step 1
[Select data source](#)

Step 2
Establish connection

Step 3
Select data mapping

Step 4
Review and integrate

Establish connection

Establish a connection with Slack
Customer Profiles uses Amazon AppFlow to ingest data sources offered through AppFlow.

Flow name
Choose the flow you want to use from your data source.

Choose flow

Can't find your flow?

- Create a flow for your data source in Amazon AppFlow and set Amazon Connect Customer Profiles as the destination. Then return to this page to continue setting up the integration. [Learn more](#)
- If you created a flow more than 14 days ago, it has expired and can't be used for this integration. You need to create a new flow for your data source.

Cancel

5. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Datenzuordnung die externe Anwendungsdatenzuordnung für das Objekt aus, um zu festzulegen, wie Ihre Datenquelle zu Profilen zugeordnet werden. Wählen Sie Weiter aus.

The screenshot shows the 'Select data mapping' step in the Amazon Connect console. The breadcrumb trail is 'Amazon Connect > Customer Profiles > Add data source integration'. The left sidebar shows four steps: Step 1 'Select data source', Step 2 'Establish connection', Step 3 'Select data mapping' (which is the current step), and Step 4 'Review and integrate'. The main content area is titled 'Select data mapping' and includes an 'Object and mapping' section with an 'Info' icon. Below this, it says 'Slack Choose data mapping.' and 'Choose data mapping.' The 'Object' field contains 'conversations/' and the 'Mapping' dropdown menu is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. Below the form is a light blue information box with an 'i' icon and the heading 'Can't find your data mapping?'. It contains two bullet points: 'Select **Create data mapping** to create a new mapping. Then return to this page to continue setting up the integration. [Learn more](#)' and 'Choose your mapping carefully. You can't choose a different mapping after creating the integration.' To the right of this box is a button labeled 'Create data mapping'.

6. Überprüfen Sie Ihre Daten und klicken Sie auf Datenquellenintegration hinzufügen. Die Datenquellenintegration der externen Anwendung wird zunächst als „ausstehend“ angezeigt, bevor sie in einen aktiven Status übergeht.

The screenshot shows the 'Review and integrate' step in the Amazon Connect console. The breadcrumb navigation is 'Amazon Connect > Customer Profiles > Add data source integration'. The left sidebar shows four steps: Step 1 'Select data source', Step 2 'Establish connection', Step 3 'Select data mapping', and Step 4 'Review and integrate' (which is the current step). The main content area is titled 'Review and integrate' and contains two sections: 'Integration details' and 'Data mapping'. The 'Integration details' section shows: Data source: Slack - powered by AppFlow; Flow name: SlackTest3; Status: Connected (with a green checkmark icon); AWS KMS key: arn:aws:kms:us-west-2-... The 'Data mapping' section shows: Object and mapping: conversations/... : SlackConversation; Ingestion start date: Today. At the bottom right, there are three buttons: 'Cancel', 'Previous', and 'Add data source integration' (which is highlighted in orange and has a red arrow pointing to it).

Ansicht des einheitlichen Kundenprofils im CCP für Kundendienstmitarbeiter unter Amazon Connect Customer Profiles

Ihre Kundendienstmitarbeiter können nun Kundendaten einsehen, die aus einer externen Anwendung importiert wurden, indem sie sich im CCP für Kundendienstmitarbeiter unter Amazon Connect anmelden. Weitere Informationen zur Verbindung mit dem Amazon-Connect-Kundendienstmitarbeiter-CCP finden Sie unter [Kundendienstmitarbeiteranwendung: Alles an einem Ort](#).

Ihr Mitarbeiter muss über die entsprechenden Sicherheitsprofilberechtigungen verfügen, um Kundenprofile anzeigen zu können, und kann Suchvorgänge mithilfe eines Schlüsselnamens und eines Werts in der Profilsuchleiste durchführen.

Weitere Informationen zu Sicherheitsprofilberechtigungen finden Sie unter [Sicherheitsprofile](#).

Fortgeschrittene Benutzer, die ihre eigene benutzerdefinierte Agentenanwendung und eingebettete Kundenprofile erstellen möchten, können [StreamsJS](#) verwenden, das mehr Anpassungsmöglichkeiten bietet als die Agentenanwendung.

Customer-Profile-Integrationen löschen/beenden

Note

Ein Löschen von Zuordnungen löscht lediglich die Objekte und Daten, die mit diesen Zuordnungen verknüpft sind. Wenn einem Profil mehrere Objekte zugeordnet sind, werden beim Löschen einer bestimmten Zuordnung die Profildaten möglicherweise nicht gelöscht. Wenn Sie bestimmte Daten löschen möchten, würden Sie die Zuordnung löschen, jedoch bleiben Ihre Profile möglicherweise bestehen, wenn sie Daten aus anderen Zuordnungen enthalten. Dies könnte zu zusätzlichen Gebühren für die vorhandenen Profile führen. Sie können eine Domain und alle Daten aus Kundenprofilen, einschließlich aller Profile, mithilfe der [Amazon Connect Konsole oder der DeleteDomainAPI](#) löschen.

Konsolenmethode

- Wenn Sie die Erfassung von Kundenprofildaten beenden möchten, wählen Sie die Integration/Zuordnung aus, und klicken dann auf Löschen.
- Um die Integrationen, Kundenprofile und alle Kundenprofildaten zu löschen, können Sie Ihre Kundenprofil-Domain in der Amazon Connect Konsole löschen. Weitere Informationen finden Sie unter [Löschen der Domain Customer Profiles](#).

API-Methode

- Sie können Kundenprofildaten für eine bestimmte Integration mithilfe der `DeleteProfileObjectType`-API löschen.
- Sie können auch alle Integrationen, Kundenprofile und alle Kundenprofildaten mithilfe der `DeleteDomain`-API löschen.

Wenn Sie die Aufnahme von Kundenprofildaten wieder aktivieren möchten, müssen Sie die Einrichtungsschritte erneut ausführen.

Die Objekttypen-Zuweisung

Inhalt

- [Konzepte und Terminologie für die Zuordnung von benutzerdefinierten Objekttypen](#)
- [Erstellen einer Objekttypenzuweisung](#)
- [Einzelheiten zur Definition der Objekttypenzuordnung](#)
- [Zusätzliche Eigenschaften von Objekttypen](#)
- [Abgeleitete Profile](#)
- [Vorlagen für Kontaktdatensätze](#)
- [Automatische Zuordnung des Kontaktdatensatzes bei Auffindung eines einzigen Profils mithilfe des Schlüssels „_phone“](#)
- [Beispiele für Objekttypenzuordnungen](#)
- [Implizite Profilobjekttypen](#)
- [Durch generative KI gestützte Datenzuordnung](#)

Konzepte und Terminologie für die Zuordnung von benutzerdefinierten Objekttypen

Die folgende(n) Terminologie und Konzepte sind von zentraler Bedeutung, um die Zuordnung von benutzerdefinierten Objekttypen zu verstehen.

Standardprofilobjekt

Ein Standardprofilobjekt ist ein vordefiniertes Objekt, das in allen Profilen enthalten ist.

Ein Standardprofilobjekt enthält Standardfelder wie Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Name und andere Standarddaten. Diese Daten können unabhängig von der Quelle (z. B. Salesforce oder Marketo) in einem Standardformat abgerufen werden. ServiceNow

Profilobjekt

Ein Profilobjekt ist eine einzelne, zu einem Profil gehörige Informationseinheit. Beispielsweise Informationen über einen Telefonanruf, ein Ticket, einen Support-Fall oder sogar einen Clickstream-Datensatz von einer Website.

Ein einzelnes Profilobjekt kann bis zu 250 KB groß sein und ein beliebig strukturiertes JSON-Dokument sein.

- Jedes Profilobjekt hat einen Typ. Bei dem Profilobjekt kann es sich beispielsweise um einen Amazon Connect Connect-Kontaktdatensatz, ServiceNow Benutzer oder Marketo-Leads handeln.
- Der Typ bezieht sich auf die Objekttypenzuordnung.
- Die Objekttypzuordnung definiert, wie dieses spezifische Objekt in Kundenprofile aufgenommen werden soll.

Profil

Ein Profil enthält alle Informationen, die über einen bestimmten Kunden oder Kontakt bekannt sind. Es umfasst ein einzelnes Standardprofilobjekt und eine beliebige Anzahl zusätzlicher Profilobjekte.

Die Objekttypen-Zuweisung

Die Objekttypzuordnung informiert Customer Profiles, wie ein bestimmter Datentyp aufgenommen werden soll. Die folgenden Informationen werden für Customer Profiles bereitgestellt:

- Wie Daten aus dem Objekt aufgefüllt und in das Standardprofilobjekt aufgenommen werden sollen.
- Welche Felder im Objekt indiziert werden und wie diese Felder dann für Objektzuweisungen dieses Typs zu einem bestimmten Profil verwendet werden sollen.

Zuweisungsvorlage

Eine Zuordnungsvorlage ist eine vordefinierte Objekttypzuordnung, die im Funktionsrahmen von Customer Profiles enthalten ist.

Kundenprofile umfassen Zuordnungsvorlagen für Amazon Connect Connect-Kontaktdatensätze, Salesforce-Konten, ServiceNow Benutzer und Marketo-Leads. [Eine vollständige Liste der verfügbaren Zuordnungsvorlagen finden Sie in der ListProfile ObjectType Templates-API.](#)

Zuordnungsvorlagen erlauben die schnelle Datenaufnahme aus bekannten Quellen ohne Angabe weiterer Informationen.

Erstellen einer Objekttypenzuweisung

Eine Objekttypenzuordnung informiert Customer Profiles, wie ein bestimmter Datentyp aus einer Quellenanwendung – z. B. Salesforce, Zendesk oder S3 – in ein einheitliches Standardprofilobjekt aufgenommen werden soll. Die in dem Objekt enthaltenen Daten (z. B. Kundenadresse und E-Mail)

können Ihren Mitarbeitern dann über die [Amazon-Connect-Anwendung für Kundendienstmitarbeiter](#) angezeigt werden.

Objekttypzuordnungen stellen die folgenden Informationen für Customer Profiles bereit:

- Wie Daten aus dem Objekt aufgefüllt und in das Standardprofilobjekt aufgenommen werden sollen.
- Welche Felder im Objekt indiziert werden und wie diese Felder dann für Objektzuweisungen dieses Typs zu einem bestimmten Profil verwendet werden sollen.

Es gibt zwei Optionen für das Erstellen einer Objekttypenzuweisung:

- Über die neue Amazon-Connect-Konsole. Die Datenzuordnungsfunktionen sind über die Benutzeroberfläche leicht zugänglich. Sie können beispielsweise benutzerdefinierte Attribute hinzufügen und Such- und eindeutige Kennungen für Kontaktmodelle definieren. Programmierkenntnisse sind nicht erforderlich.
- Verwenden der Customer-Profiles-API. Weitere Informationen finden Sie in der [API-Referenz für Amazon Connect Customer Profiles](#).

Dort wird erläutert, wie Sie mithilfe der Amazon-Connect-Konsole eine Zuordnung erstellen.

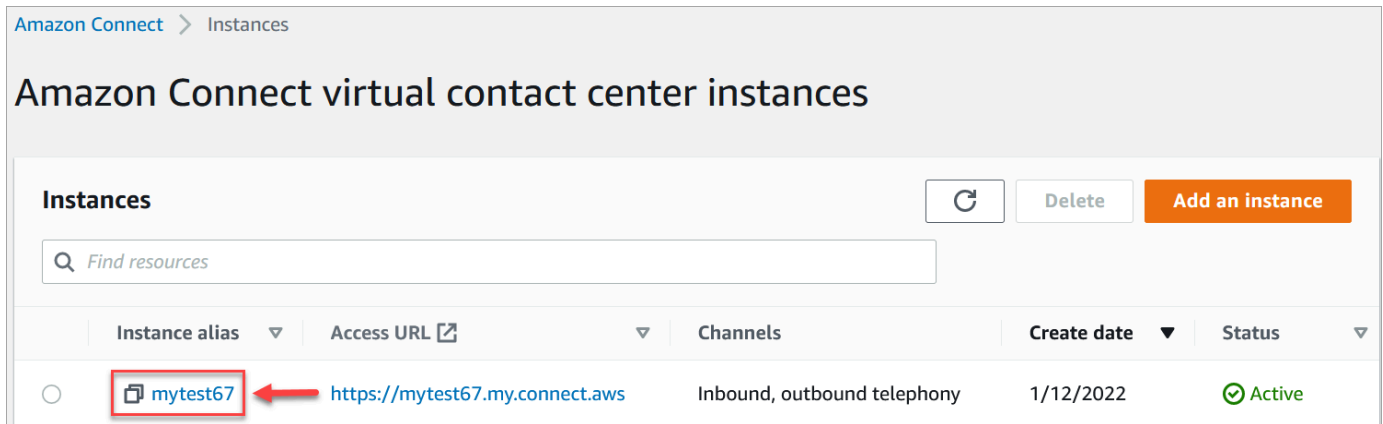
Erstellen einer Datenzuordnung über die Amazon-Connect-Konsole

Amazon Connect bietet eine codefreie Benutzererfahrung für die Zuordnung von Kundendaten aus selbst entwickelten Anwendungen und Drittanbieteranwendungen mit Amazon S3, Salesforce ServiceNow, Zendesk und Marketo.

Für eine Datenzuordnung muss zunächst eine Objekttypenzuordnung erstellt werden, die vorgibt, wie das benutzerdefinierte Profilobjekt aussieht. Diese Zuordnung definiert, wie Felder aus Ihren Daten verwendet werden können, um Felder im Standardprofil aufzufüllen, oder um die Daten einem bestimmten Profil zuzuweisen.

Schritt 1: Einrichten der Datenzuordnung

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.



Amazon Connect > Instances

Amazon Connect virtual contact center instances

Instances Refresh Delete Add an instance

Find resources

Instance alias	Access URL	Channels	Create date	Status
mytest67	https://mytest67.my.connect.aws	Inbound, outbound telephony	1/12/2022	Active

3. Klicken Sie im Navigationsbereich auf Kundenprofile, Datenzuordnungen.
4. Klicken Sie auf Datenzuordnung erstellen.
5. Auf der Seite Datenzuordnung einrichten im Abschnitt Beschreibung geben Sie einen Namen ein, der Sie die Quelle oder den Zweck dieser Zuordnung leicht wiedererkennen lässt. Dies sind die Metadaten des Objekttyps.
6. Im Abschnitt Datenquelle:
 - a. Wählen Sie die gewünschte Datenquelle aus, z. B. Salesforce oder Zendesk. Amazon Connect wählt dann entsprechend Ihrer Auswahl automatisch die verfügbaren Ziele basierend auf der vordefinierten Vorlage aus.
 - b. Wählen Sie das Quellobjekt aus. Damit können Sie Ihr einheitliches Profil erstellen.
 - c. Wählen Sie im Abschnitt Zuordnungsziel die Daten aus, mit denen Sie Ihr einheitliches Kundenprofil erstellen möchten. Diese Informationen können in Ihren Flows und für Kundendienstmitarbeiter angezeigt werden, um eine personalisiertere Interaktion mit Kontakten zu ermöglichen.

Weitere Informationen zu den unterstützten Zuordnungszielen finden Sie unter [Zielzuordnungen](#).

- d. Im Abschnitt Zusätzliche Optionen können Sie festlegen, wann Sie die Erstellung neuer Profile deaktivieren möchten und wie lange Profile gespeichert werden sollen. Diese Optionen helfen Ihnen bei der Kostenkontrolle.

Note

Standardmäßig beträgt die Aufbewahrungsfrist für Domains 366 Tage. Verwenden Sie die API, um die für Ihre Domain festgelegte Aufbewahrungsfrist zu ändern.

[UpdateDomain](#)

7. Wenn Sie eine andere Quelle als S3 ausgewählt haben, wählen Sie im Abschnitt Verbindung mit der **Anwendung** herstellen eine bestehende Amazon AppFlow - oder EventBridge Amazon-Verbindung aus, um Ihre Daten zu verbinden, oder erstellen Sie eine neue Verbindung. Sie stellen eine neue Verbindung her, indem Sie Details zu Ihrem Konto für diese Datenquelle eingeben.

Nachdem die Verbindung hergestellt wurde, wählen Sie die Objekte aus, die Sie aus Ihrer Datenquelle aufnehmen möchten.

8. Wählen Sie Weiter aus.

Schritt 2: Attribute zuordnen

Auf der Seite Zuordnungs-Typattribute sehen Sie die Tabelle mit den Feldzuordnungen, die mit der vordefinierten auf dem Zuordnungsziel basierten Vorlage gefüllt ist. Sie enthält beispielsweise Kunden-, Produkt-, Support-Fall- oder Bestellattribute. Sie können die vordefinierte Vorlage ändern, indem Sie ein Attribut (z. B. AccountNumber) und dann ein anderes Ziel auswählen oder eines Ihrer eigenen benutzerdefinierten Attribute eingeben.

In der folgende Abbildung sehen Sie ein Beispiel für die mit Kundenattributen aus der Vorlage gefüllten Seite.

Amazon Connect > Customer Profiles > Create data mapping

Step 1
Set up data mapping

Step 2
Map customer attributes

Step 3
Specify identifiers

Step 4
Review and create

Map customer attributes Info

By default, we provide a template for mapping a subset of your source data to help you get started. You can remove what you don't want populated in the customer profile, change the source, and add custom attributes.

Customer attributes Info Add all sources Reset template

Map your customer contact information to the standard attributes.

	Source	Destination	Content type	
1.	AccountNumber	AccountNumber	Select type	Options
2.	BillingStreet	BillingAddress.Address1	Select type	Options
3.	BillingCity	BillingAddress.City	Select type	Options
4.	BillingCountry	BillingAddress.Country	Select type	Options

Sie können unerwünschte Attribute entfernen, die Quelle ändern und benutzerdefinierte Attribute hinzufügen.

Diese Zuordnung verwendet Ihre Datenquelle, um Kundenkontaktinformationen (z. B. eine Telefonnummer) in das Kundenprofil einzufügen. Es werden Attribute aus der Standardprofilvorlage verwendet.

Tip

- Wenn Sie benutzerdefinierte Attribute hinzufügen, wird dem Ziel immer das Präfix `Attributes.` hinzugefügt. Dadurch kann Amazon Connect erkennen, dass es sich um ein benutzerdefiniertes Attribut handelt.

Amazon Connect > Customer Profiles > Create data mapping

Step 1
Set up data mapping

Step 2
Map customer attributes

Step 3
Specify identifiers

Step 4
Review and create

Map customer attributes Info

You can add attributes individually or add all attributes from your source to populate the customer profile.

Customer attributes Info Add all sources Reset

Map your customer contact information to the standard attributes.

Source	Destination	Content type	
1. AccountNumber	Q AccountNumber	Select type	Options
2. BillingCity	Q BillingAddress.City	Select type	Options
3. BillingCountry	Q BillingAddress.Country	Select type	Options
4. Social Security	Q Attributes.Social Security	Select type	Options
5. Loyalty Status	Q Attributes.Loyalty Status	Select type	Options

Add attribute

Cancel Previous **Next**

- Ihre Mitarbeiter können dann benutzerdefinierte Attribute in der Kundendienstmitarbeiteranwendung auf der Registerkarte Zusätzliche Informationen in alphabetischer Reihenfolge einsehen. Sie können jedes Attribut, das den Agenten angezeigt wird, im folgenden Format benennen: `/^Attributes\[a-zA-Z0-9\]+(?:[_\-\]+[a-zA-Z0-9]+)*$/`
- Alle aufgenommenen benutzerdefinierten Attribute werden in der Kundendienstmitarbeiteranwendung angezeigt. Wenn Sie Ihren Mitarbeitern bestimmte Informationen nicht anzeigen möchten, sollten Sie derzeit noch keine benutzerdefinierten Attribute aufnehmen.

Schritt 3: Kennungen festlegen

Füllen Sie auf der Seite Kennungen angeben die folgenden Abschnitte aus. Je nachdem, welche Daten Sie zuordnen, erscheinen möglicherweise nicht alle dieser Daten auf Ihrer Seite.

Note

Die Namen `_profileId`, `_orderId`, `_caseId` and `_assetId` sind für den internen Gebrauch reserviert. Wenn Sie einen dieser Namen als einen Ihrer Kennungsnamen verwenden möchten, müssen sie als `LOOKUP_ONLY` deklariert werden. Das bedeutet, dass unser System sie nicht speichert, um sie mit Profilen, Standardkomponenten, Standardaufträgen oder Standardfällen abzugleichen. Gleichmaßen werden sie auch nicht

für die Suche in Ihren Profilen, Komponenten, Support-Fällen oder Aufträgen gespeichert. Wenn Sie möchten, dass diese Schlüssel für die Suche und den Abgleich verwendet werden können, müssen Sie Ihren Schlüssel umbenennen. Weitere Informationen zur Standardkennung LOOKUP_ONLY finden Sie unter [Standardkennungen](#).

- **Eindeutige Kennung:** Ihre Daten benötigen eine eindeutige Kennung, um Fehler bei der Datenaufnahme zu vermeiden. Diese Kennung wird auch als „eindeutiger Schlüssel“ bezeichnet. Customer Profiles verwendet ihn, um diese Daten von anderen Datenquellenobjekten zu unterscheiden und um Daten für Such- und Aktualisierungszwecke zu indizieren.

Es kann nur eine eindeutige Kennung geben.

- **Kundenkennung:** Ihre Daten benötigen wenigstens eine Kundenkennung, um Fehler bei der Datenaufnahme zu vermeiden. Diese Kennung wird auch als „Profilschlüssel“ bezeichnet.

Customer Profiles verwendet ihn, um festzustellen, ob der Datenfall mit einem vorhandenen Profil verknüpft ist, oder ob er zur Erstellung eines neuen Profils verwendet wird. Zu diesem Zweck werden alle anderen Profile auf diese Kennung durchsucht.

Sie können mehrere Kundenkennungen verwenden.

 Tip

Ihre Mitarbeiter können jede dieser Kundenkennungen im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter verwenden, um das zum Kunden gehörige Profil während der Interaktion zu finden.

- **Produktkennung:** Ihre Daten benötigen wenigstens eine Produktkennung, um Fehler bei der Datenaufnahme zu vermeiden. Diese Kennung wird auch als „Komponentenschlüssel“ bezeichnet.

Customer Profiles verwendet ihn, um diese Daten von den Kaufdaten anderer Kunden zu unterscheiden. Er hilft auch bei der Feststellung, ob die Daten mit einem vorhandenen Profil verknüpft ist, oder ob er zur Erstellung eines neuen Profils verwendet wird. Zu diesem Zweck werden alle anderen Profile auf diese Kennung durchsucht.

Sie können mehrere Produktkennungen verwenden.

- **Produktkennung:** Ihre Daten benötigen wenigstens eine Produktkennung, um Fehler bei der Datenaufnahme zu vermeiden. Diese Kennung wird auch als „Fallschlüssel“ bezeichnet.

Customer Profiles verwendet ihn, um diese Daten von den Falldaten anderer Kunden zu unterscheiden. Er hilft auch bei der Feststellung, ob die Daten mit einem vorhandenen Profil verknüpft ist, oder ob er zur Erstellung eines neuen Profils verwendet wird. Zu diesem Zweck werden alle anderen Profile auf diese Kennung durchsucht.

Sie können mehrere Fallkennungen verwenden.

- Bestellkennung: Ihre Daten benötigen wenigstens eine Bestellkennung, um Fehler bei der Datenaufnahme zu vermeiden. Diese Kennung wird auch als „Bestellschlüssel“ bezeichnet.

Customer Profiles verwendet ihn, um diese Daten von den Bestelldaten anderer Kunden zu unterscheiden. Er hilft auch bei der Feststellung, ob die Daten mit einem vorhandenen Profil verknüpft ist, oder ob er zur Erstellung eines neuen Profils verwendet wird. Zu diesem Zweck werden alle anderen Profile auf diese Kennung durchsucht.

Sie können mehrere Bestellkennungen verwenden.

- Zusätzliche Suchattribute – optional: Sie können in Ihrem Datenquellenobjekt Attribute auswählen, die Sie indizieren möchten, damit sie durchsuchbar sind. Standardmäßig sind alle Ihre Kennungen indiziert.
- Zeitstempel des Datenobjekts: Der Zeitstempel des Datenobjekts wird verwendet, um Profilkonflikte zu lösen, wenn Identity Resolution für die Konsolidierung ähnlicher Profile aktiviert ist. Wenn zwei oder mehr ähnliche Profile widersprüchliche Datensätze enthalten, werden die Datensätze des Profils mit dem zuletzt aktualisierten Zeitstempel verwendet.

Sie können ein Attribut in Ihrem Objekt auswählen, das auf die letzte Aktualisierung Ihres Objekt verweist.

Schritt 4: Überprüfen und Erstellen

Nachdem die Datenzuordnung erstellt wurde, können Sie Datenquellenintegration hinzufügen auswählen, um diesen Objekttyp zu verwenden.

Amazon Connect > [Customer Profiles](#) > sample

sample

[Edit](#) [Delete](#)

Add your data source
Add a data source integration to ingest your data objects according to this data mapping. [Add data source integration](#)

Summary

Data mapping name sample	Data source object Salesforce - Account	Integration status ⊖ Inactive
Description sample	Creates profiles Yes	Last updated March 1, 2022, 3:11 (UTC)
	Data retention 366 days	Date created March 1, 2022, 3:11 (UTC)

Zielzuordnungen

Ein Zuordnungsziel ist Ihre Zuordnung von einer Quelle zu einer Standarddefinition, die bereits in Amazon Connect definiert ist.

In der folgenden Tabelle sind die unterstützten Datentyp-Mappings aufgeführt.

Quellobjekt	Ziel: Kunde, Produkt, Bestellung, Fall
S3	Any
Salesforce-Account	Customer
Salesforce-Contact	Customer
Salesforce-Asset	Product
Zendesk-users	Customer
Marketo-leads	Customer
ServiceNow-Sys_user	Customer

Quellobjekt	Ziel: Kunde, Produkt, Bestellung, Fall
Segment-Identify	Customer
Segment-Customer	Customer
Shopify-Customer	Customer
Shopify- DraftOrder	Order
Zendesk-tickets	Case
ServiceNow-task	Case
Servicenow-incident	Case

Anforderungen für die Objekttypenzuordnung

Die folgenden Informationen müssen in Ihrer Objekttypenzuordnung enthalten sein, damit Customer Profiles eingehende Daten verarbeiten kann.

- Eine Definition aller Felder im aufgenommenen Objekt, die dem Standardprofil zugeordnet oder für die Zuordnung der Daten zu einem Profil verwendet werden sollen. Dadurch wird Customer Profiles mitgeteilt, welche Felder im aufgenommenen Quellen-Objekt bestimmten Feldern im Standardprofilobjekt zugeordnet werden sollen.
- Welche Felder im Quellobjekt aus Ihren benutzerdefinierten Daten indiziert werden sollen und wie.

Wenn die Quelldaten von Customer Profiles aufgenommen werden, bestimmen die indizierten Felder:

- Zu welchem Profil ein bestimmtes Objekt gehört.
- Welche Objekte miteinander verwandt sind und im selben Profil platziert werden sollten. Zum Beispiel eine Kontonummer oder eine Kontakt-ID in einem Kontaktdatensatz.
- Welche Werte für eine Profilsuche verwendet werden können. Beispielsweise kann der Name des Kontakts indiziert werden. Auf diese Weise könnten Kundendienstmitarbeiter alle Profile von Kunden mit einem bestimmten Namen finden.

Schlüsselanforderungen

Mindestens ein Schlüssel muss definiert werden. Customer Profiles verwendet diesen Schlüssel zur Zuordnung Ihres benutzerdefinierten Profilobjekts zu einem Profil.

Für die Objektzuordnung eines benutzerdefinierten Profils ist außerdem mindestens ein Schlüssel erforderlich, der das Objekt eindeutig identifiziert, sodass es aktualisiert werden kann, indem derselbe Wert für dieses Feld angegeben wird (diese Anforderungen können mit einem einzigen Schlüssel erfüllt werden).

Jeder Schlüssel kann aus einem oder mehreren Feldern zusammengesetzt sein.

Feldanforderungen

Eine Felddefinition gibt an, wie ein Wert für diesen Feldnamen aus einem Quellobjekt gelesen wird. Die Felddefinition gibt auch an, welche Art von Daten in dem Feld gespeichert werden.

Objekttypennamen können eine beliebige alphanumerische Zeichenfolge oder die Zeichen „-“ und „_“ sein. Sie können nicht mit einem „_“ beginnen, da dieses Zeichen für reservierte Standardobjekttypen verwendet wird.

Einzelheiten zur Definition der Objekttypenzuordnung

Die Definition der Objekttypenzuweisung besteht aus zwei Teilen: der Felddefinition und der Schlüsseldefinition.

Tip

In diesem Blogbeitrag erfahren Sie, wie Sie einen Objekttypen-Mapper erstellen: [Vereinheitlichen und Organisieren der Kundeninformationen in Amazon Connect Customer Profiles mit dem vorkonfigurierten Amazon-S3-Konnektor](#). Oder schauen Sie sich dieses Video an unter YouTube: [So integrieren Sie Kundenprofilaten in Ihre Contact-Center-Erlebnisse](#).

Einzelheiten zur Felddefinition

Die Felddefinition definiert die Quelle, das Ziel und den Feldtyp. Beispielsweise:

```
"Fields": {  
  "{fieldName}": {
```

```
        "Source": "{source}",
        "Target": "{target}",
        "ContentType": "{contentType}"
    }, ...
}, ...
```

- **Source:** Hierbei kann es sich um einen JSON-Accessor für das Feld oder ein Handlebar-Makro zum Generieren des Feldwerts handeln.

Das zu parsende Quellobjekt heißt `_source`, sodass allen Feldern in den Quellfeldern diese Zeichenfolge vorangestellt werden muss. Nur das `_source`-Objekt wird unterstützt.

Mit der Handlebar-Makro-Lösung generieren Sie Konstanten und kombinieren mehrere Quellobjektfelder in einem einzigen Feld. Dies ist nützlich für die Indizierung.

- **Target:** Gibt an, wo die Daten dieses Felds in einem Standardobjektyp zugeordnet werden sollen.

Das Ausfüllen des Standardprofil ermöglicht die Verwendung von Daten, die aus einer beliebigen Datenquelle mit auf Customer Profiles aufbauenden Anwendungen aufgenommen wurden, ohne dass Sie spezielle Kenntnisse über das Format der aufgenommenen Daten haben müssen.

Dies ist ein optionales Feld. Möglicherweise möchten Sie Felder definieren, um sie in einem Schlüssel aufzunehmen.

Das Format des Felds ist dabei immer ein JSON-Accessor. Das einzige unterstützte Zielobjekt ist `_profile`.

- **ContentType:** Die folgenden Werte werden unterstützt: `STRING`, `NUMBER`, `PHONE_NUMBER`, `EMAIL_ADDRESS`, `NAME`. Falls kein `ContentType` vorgegeben ist, wird `STRING` zum Standard.

Mithilfe von `ContentType` wird festgelegt, wie der Wert indiziert werden soll, damit Kundendienstmitarbeiter danach suchen können. Beispiel: Wenn `ContentType` auf `PHONE_NUMBER` gesetzt ist, wird eine Telefonnummer verarbeitet, damit Kundendienstmitarbeiter in einem beliebigen Format danach suchen können: Die Zeichenfolge „+15551234567“ stimmt mit „(555)-123-4567“ überein.

Einzelheiten zur Schlüsseldefinition

Ein Schlüssel enthält ein oder mehrere Felder, die zusammen einen Schlüssel definieren, der verwendet werden kann, um mithilfe der [SearchProfiles](#) API nach Objekten (oder den Profilen, zu

denen sie gehören) zu suchen. Der Schlüssel kann auch so definiert werden, dass er ein Profil oder das Objekt selbst eindeutig identifiziert.

```
"Keys": {
  "{keyName}": [{
    "StandardIdentifiers": [...],
    "FieldNames": [ "{fieldname}", ...]
  }], ...
}, ...
```

Schlüsselnamen gelten global für eine Domain. Wenn Sie zwei Schlüssel mit demselben Namen in zwei verschiedenen Objekttypzuordnungen haben:

- Diese Schlüssel sollten denselben Namespace belegen
- Sie könnten potenziell dazu verwendet werden, Profile zwischen verschiedenen Objekten miteinander zu verknüpfen. Wenn sie zwischen den Objekten übereinstimmen, platziert Customer Profiles die beiden Objekte im selben Profil.

Anders ausgedrückt: Schlüssel sollten innerhalb einer Domain denselben Schlüsselnamen haben wenn – und zwar nur wenn derselbe Wert bedeutet, dass sie verwandt sind. Eine in einem Objekttyp angegebene Telefonnummer wäre dann beispielsweise mit derselben Telefonnummer verwandt, die in einem anderen Objekttyp angegeben ist. Eine interne Kennung, die für ein aus Salesforce importiertes Objekt angegeben wurde, ist möglicherweise nicht mit einem aus Marketo importierten Objekt verwandt, auch wenn sie genau denselben Wert haben.

Schlüsseldefinitionen werden auf zwei Arten verwendet:

- In Customer Profiles werden sie bei der Datenaufnahme verwendet, um das Profil zu identifizieren, dem das Objekt zugewiesen werden soll.
- Sie ermöglichen es Ihnen, die [SearchProfiles](#) API zu verwenden, um nach dem Schlüsselwert zu suchen und das Profil zu finden.


Standard-Suchschlüssel


Standard-Suchschlüssel, wie z. B. `_phone` und `_email`, sind in den Objektvorlagen „[Standardprofil](#)“, „[Standardanlage](#)“, „[Standardauftrag](#)“ und „[Standardfall](#)“ vordefiniert. Sie können die Standard-Suchschlüssel als Schlüsselnamen mit der [SearchProfiles API](#) verwenden, um ein Profil zu finden.

Standardkennungen

Mit Standardkennungen können Sie Attribute für den Schlüssel festlegen. Entscheiden Sie basierend auf der Aufnahme der Daten in den Profilen, welche Kennungen verwendet werden sollen. Beispielsweise könnten Sie einer Telefonnummer die Kennung PROFILE geben. In diesem Fall würde „Telefonnummer“ als eindeutige Kennung behandelt werden. Wenn Customer Profiles zwei Kontakte mit derselben Telefonnummer erhält, werden die Kontakte zu einem einzigen Profil zusammengeführt.

Name der Kennung	Beschreibung
UNIQUE	<p>Dieser Bezeichner muss durch genau einen Index für jeden Objekttyp angegeben werden. Dieser Schlüssel wird zur eindeutigen Identifizierung des Objekttyps verwendet, um sie entweder abzurufen oder ein übermitteltes Objekt bei Bedarf später zu aktualisieren.</p> <p>Alle Felder, aus denen sich die UNIQUE-Schlüssel zusammensetzen, müssen definiert werden, wenn ein neues Objekt eingereicht wird, da es andernfalls abgelehnt wird.</p>
PROFILE	<p>Diese Kennung bedeutet, dass dieser Schlüssel ein Profil eindeutig identifiziert. Wenn diese Kennung angegeben wird, sucht Customer Profiles bei der Aufnahme nach allen Profilen, denen dieser Schlüssel zugeordnet ist.</p> <ul style="list-style-type: none">• Wird ein Profil gefunden, dann wird das Objekt diesem Profil zugewiesen.• Wird bei der Suche nach diesem Schlüssel mehr als ein Profil gefunden, dann wird die Übereinstimmung zurückgewiesen. (Außer in besonderen Fällen sollten nur Schlüssel nur dann als eindeutige Schlüssel verwendet

Name der Kennung	Beschreibung
	werden, wenn sie ein Profil eindeutig identifizieren.)
LOOKUP_ONLY	<p>Diese Kennung gibt an, dass der Schlüssel nach der Aufnahme des Objekts nicht gespeichert wird. Der Schlüssel darf nur während der Datenaufnahme zur Bestimmung des Profils verwendet werden.</p> <p>Der Schlüsselwert wird bei der Aufnahme nicht mit dem Profil verknüpft, d. h. er kann nicht für eine Suche nach diesem Profil oder für eine Zuordnung später eingegangener Objekte verwendet werden.</p> <div data-bbox="829 877 1507 1751" style="border: 1px solid #add8e6; border-radius: 10px; padding: 10px;"><p> Note</p><ul style="list-style-type: none">• Ein Schlüssel kann nicht gleichzeitig als – UNIQUE und als LOOKUP_ONLY -Kennung angegeben werden.• PROFILE kann nur dann in Verbindung mit LOOKUP_ONLY verwendet werden, wenn es mindestens einen weiteren Schlüssel gibt, der die PROFILE-Kennung ohne die – LOOKUP_ONLY oder NEW_ONLY-Kennung enthält. Die einzige Ausnahme ist der <code>_profileId</code> Schlüssel, für den die Kombination aus PROFILE und LOOKUP_ONLY Kennung verwendet werden kann.</div>

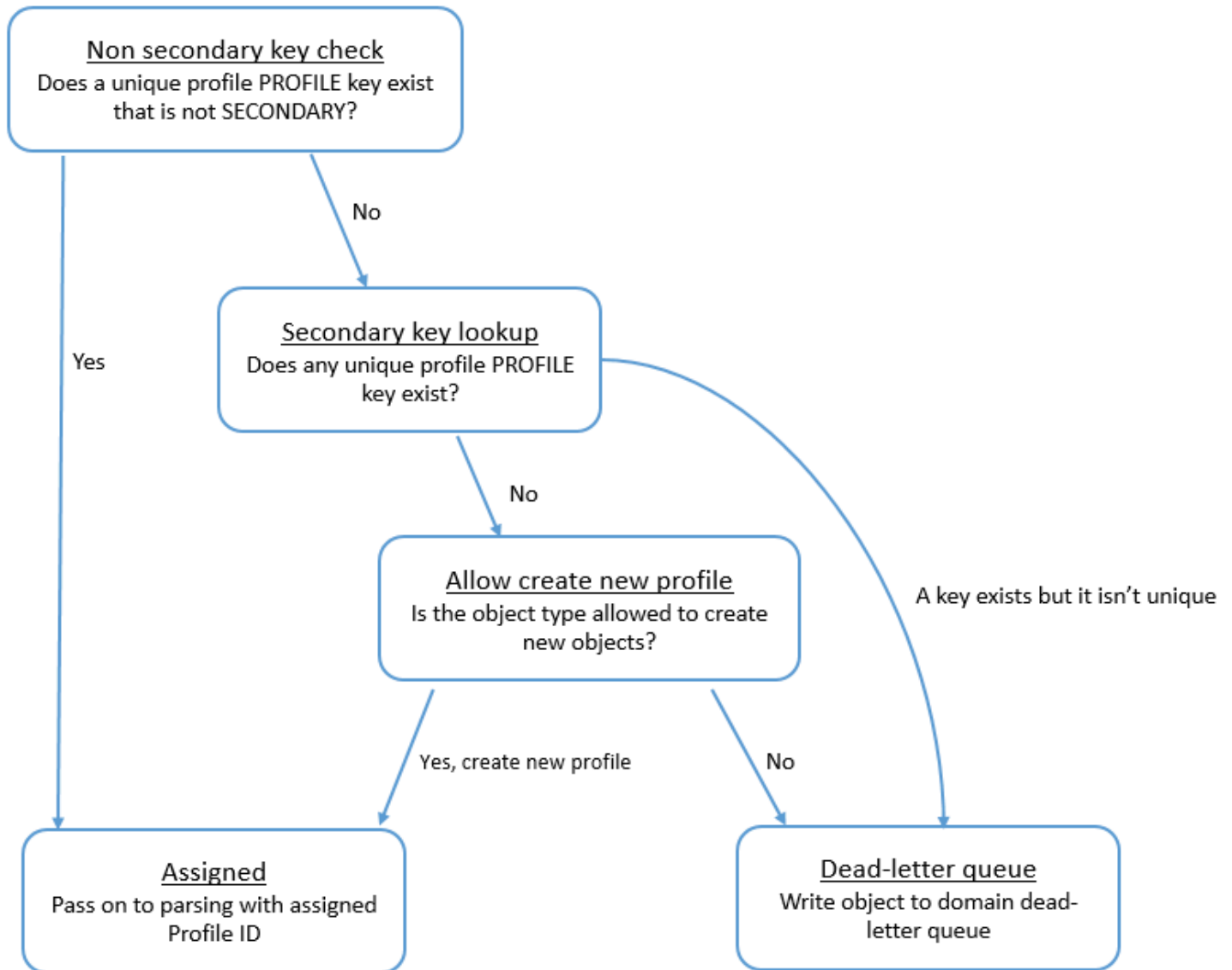
Name der Kennung	Beschreibung
NEW_ONLY	<p>Wenn das Profil vor der Objektaufnahme noch nicht existiert, wird der Schlüssel dem Profil zugeordnet. Andernfalls wird der Schlüssel nur für die Zuordnung von Objekten zu Profilen verwendet.</p> <div data-bbox="829 493 1507 1129" style="border: 1px solid #add8e6; border-radius: 10px; padding: 10px;"><p> Note</p><ul style="list-style-type: none">• Ein Schlüssel kann nicht gleichzeitig als – UNIQUE und als NEW_ONLY-Kennung angegeben werden.• PROFILE kann nur dann in Verbindung mit NEW_ONLY verwendet werden, wenn es mindestens einen weiteren Schlüssel gibt, der die PROFILE-Kennung ohne die – LOOKUP_ONLY oder NEW_ONLY-Kennung enthält.</div>
SECONDARY	<p>Beim Abgleich eines Objekts mit einem Profil sucht Customer Profiles zunächst nach allen PROFILE-Schlüsseln, die nicht über die SECONDARY-Kennung verfügen. Diese werden zuerst betrachtet. SECONDARY-Schlüssel werden nur dann berücksichtigt, wenn mit diesen Schlüsseln kein passendes Profil gefunden wurde.</p>

Name der Kennung	Beschreibung
ASSET	<p>Diese Kennung bedeutet, dass dieser Schlüssel eine Komponente eindeutig identifiziert. Wenn diese Kennung angegeben wird, sucht Customer Profiles bei der Aufnahme nach allen Komponenten, denen dieser Schlüssel zugeordnet ist.</p> <ul style="list-style-type: none">• Wird eine Komponente gefunden, dann wird das Objekt dieser Komponente zugeordnet.• Wird bei der Suche nach diesem Schlüssel mehr als eine Komponente gefunden, dann wird die Übereinstimmung zurückgewiesen. (Außer in besonderen Fällen sollten nur Schlüssel nur dann als eindeutige Schlüssel verwendet werden, wenn sie eine Komponente eindeutig identifizieren.)
ORDER	<p>Diese Kennung bedeutet, dass dieser Schlüssel eine Bestellung eindeutig identifiziert. Wenn diese Kennung angegeben wird, sucht Customer Profiles bei der Aufnahme nach allen Bestellungen, denen dieser Schlüssel zugeordnet ist.</p> <ul style="list-style-type: none">• Wird eine Bestellung gefunden, dann wird das Objekt dieser Bestellung zugeordnet.• Wird bei der Suche nach diesem Schlüssel mehr als eine Bestellung gefunden, dann wird die Übereinstimmung zurückgewiesen. (Außer in besonderen Fällen sollten nur Schlüssel nur dann als eindeutige Schlüssel verwendet werden, wenn sie eine Bestellung eindeutig identifizieren.)

Name der Kennung	Beschreibung
CASE	<p>Diese Kennung bedeutet, dass dieser Schlüssel einen Support-Fall eindeutig identifiziert. Wenn diese Kennung angegeben wird, sucht Customer Profiles bei der Aufnahme nach allen Support-Fällen, denen dieser Schlüssel zugeordnet ist.</p> <ul style="list-style-type: none">• Wird ein Support-Fall gefunden, dann wird das Objekt diesem Fall zugeordnet.• Wird bei der Suche nach diesem Schlüssel mehr als ein Support-Fall gefunden, dann wird die Übereinstimmung zurückgewiesen. (Außer in besonderen Fällen sollten nur Schlüssel nur dann als eindeutige Schlüssel verwendet werden, wenn sie einen Support-Fall eindeutig identifizieren.)

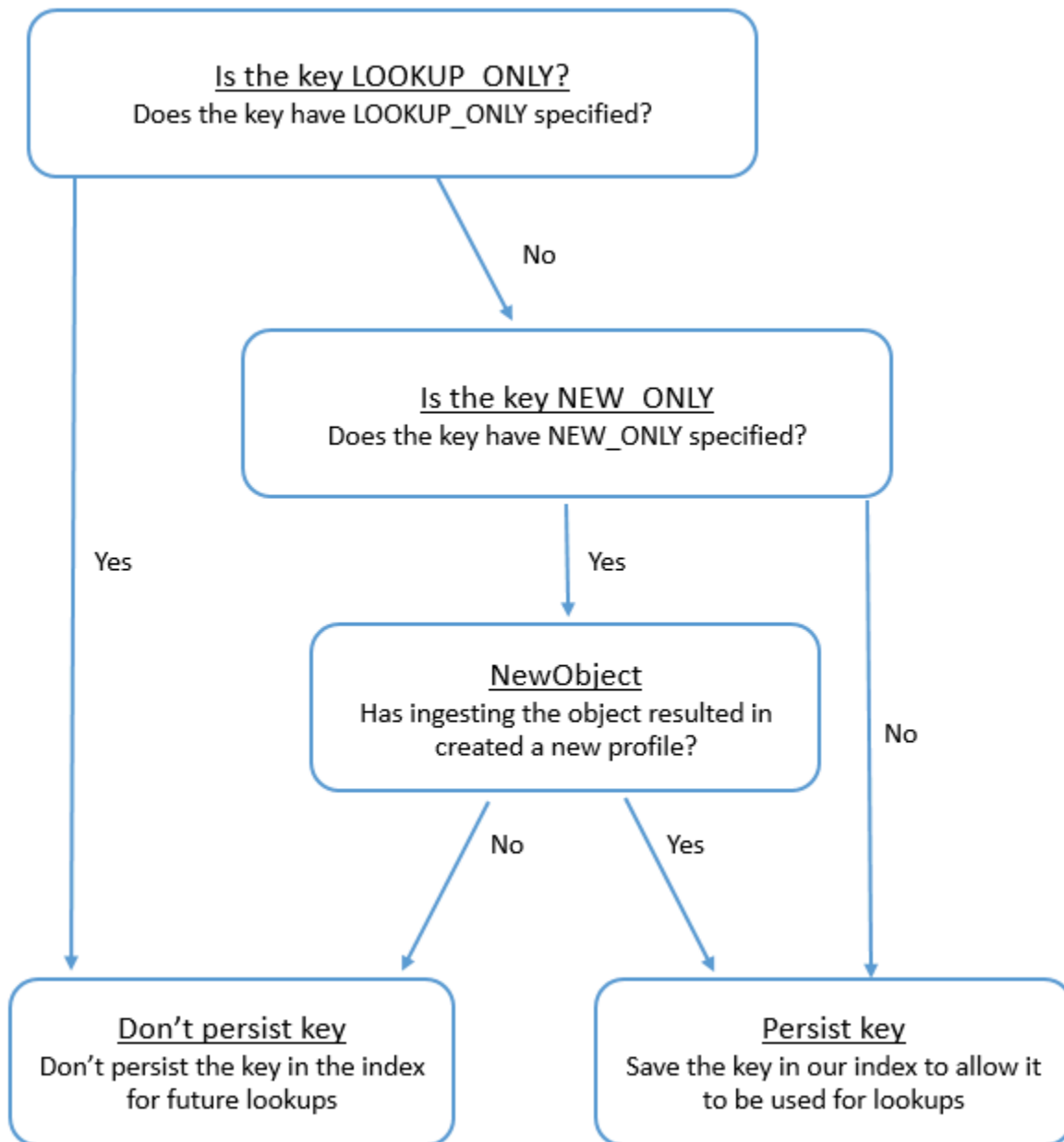
Profilzuordnung mithilfe von Schlüsseldefinitionen

Wenn Customer Profiles die benutzerdefinierten Objektzuordnungen aufnimmt, verarbeitet es die Schlüsseldefinitionen. Im folgenden Diagramm sehen Sie, wie Standardkennungen in Schlüsseldefinitionen verarbeitet werden, um das Profil für die Objektzuweisung zu bestimmen.



So werden Schlüssel für zukünftige Suchanfragen zum Index hinzugefügt

Im folgenden Diagramm sehen Sie, wie Customer Profiles die Standardkennungen verarbeitet, um zu bestimmen, ob der Schlüssel beibehalten werden soll.



Objektypenzuordnung für das Standardprofil

Die Themen in diesem Abschnitt enthalten die Standardprofildefinition und die Objektypenzuordnung von externen Anwendungen zum Standardprofil.

Inhalt

- [AppFlow Amazon-Zugriffsanforderungen](#)
- [AppIntegrations Amazon-Zugriffsanforderungen](#)

- [EventBridge Amazon-Zugriffsanforderungen](#)
- [Standardprofildefinition](#)
- [Zuordnung von Salesforce-Objekten zum Standardprofil](#)
- [Zuordnung von Zendesk-Objekten zum Standardprofil](#)
- [Zuordnung von Marketo-Objekten zum Standardprofil](#)
- [ServiceNow Objekte dem Standardprofilobjekt zuordnen](#)
- [Segment-Objekte zum Standardprofilobjekt zuordnen](#)
- [Shopify-Objekte zum Standardprofilobjekt zuordnen](#)

AppFlow Amazon-Zugriffsanforderungen

Im Folgenden sind die AppFlow Amazon-Zugriffsanforderungen für das Erstellen und Löschen von Zendesk-, Marketo-, Salesforce- und Integrationen aufgeführt: ServiceNow

- Appflow: CreateFlow
- Appflow: DeleteFlow

AppIntegrations Amazon-Zugriffsanforderungen

Im Folgenden sind die AppIntegrations Amazon-Zugriffsanforderungen für das Erstellen und Löschen von Segment- und Shopify-Integrationen aufgeführt:

- App-Integrationen: Integration GetEvent
- App-Integrationen: ListEvent IntegrationAssociations
- App-Integrationen: CreateEvent IntegrationAssociation
- App-Integrationen: DeleteEvent IntegrationAssociation

EventBridge Amazon-Zugriffsanforderungen

Im Folgenden sind die EventBridge Amazon-Zugriffsanforderungen für das Erstellen und Löschen von Segment- und Shopify-Integrationen aufgeführt:

- Ereignisse: ListTargets ByRule
- Ereignisse: PutRule
- Ereignisse: PutTargets

- Ereignisse: DeleteRule
- Ereignisse: RemoveTargets

Standardprofildefinition

In der folgenden Tabelle sind alle Felder des Customer-Profiles-Standardprofilobjekts aufgeführt.

Standardprofilfeld	Datentyp	Beschreibung
ProfileId	String	Die eindeutige Kennung eines Kundenprofils.
AccountNumber	String	Eine eindeutige Kontonummer, die Sie dem Kunden gegeben haben.
AdditionalInformation	String	Alle zusätzlichen Informationen, die für das Kundenprofil relevant sind.
PartyType	String	Der Profiltyp, der zur Beschreibung des Kunden verwendet wird. Gültige Werte: INDIVIDUAL BUSINESS OTHER
BusinessName	String	Der Name des Unternehmens des Kunden.
FirstName	String	Der Vorname des Kunden.
MiddleName	String	Der zweite Vorname des Kunden.
LastName	String	Der Nachname des Kunden.
BirthDate	String	Das Geburtsdatum des Kunden.

Standardprofilfeld	Datentyp	Beschreibung
Gender	String	Das Geschlecht, mit dem sich der Kunde identifiziert.
PhoneNumber	String	Die Telefonnummer des Kunden, die nicht als Handy-, Privat- oder Geschäftsnummer angegeben wurde.
MobilePhoneZahl	String	Die Handynummer des Kunden.
HomePhoneZahl	String	Die private Telefonnummer des Kunden.
BusinessPhoneZahl	String	Die geschäftliche Telefonnummer des Kunden.
EmailAddress	String	Die E-Mail-Adresse des Kunden, die nicht als private oder geschäftliche Adresse angegeben wurde.
BusinessEmailAdresse	String	Die geschäftliche E-Mail-Adresse des Kunden.
Adresse	Adresse	Eine generische Adresse, die dem Kunden zugeordnet ist und bei der es sich nicht um Post-, Versand- oder Rechnungsadresse handelt.
ShippingAddress	Adresse	Die Lieferadresse des Kunden.
MailingAddress	Adresse	Die Postanschrift des Kunden.

Standardprofilfeld	Datentyp	Beschreibung
BillingAddress	Adresse	Die Rechnungsadresse des Kunden.
Attribute	tring-to-string S-Karte	Schlüsselwertpaar aus Attributen eines Kundenprofils.

Die Standardprofilobjekte werden anhand der Schlüssel in der folgenden Tabelle indiziert.

Standardname für den Index	Standardprofilfeld
_Telefon	PhoneNumber, MobilePhoneNumber HomePhoneNumber, oder BusinessP honeNumber
_E-Mail	EmailAddress, PersonalEmailAddress, oder BusinessEmailAddress
_konto	AccountNumber
_Profil-ID	ProfileId
_Vollständiger Name	"FirstName MiddleName LastName"

Sie können die [SearchProfiles API](#) beispielsweise `_phone` als Schlüsselnamen verwenden, um nach einem Profil zu suchen `PhoneNumber`, `MobilePhoneNumber`, `HomePhoneNumber`, oder `BusinessPhoneNumber` -Attribut mit dem Suchwert übereinstimmt.

Adressdatentyp

Standardprofilfeld	Datentyp	Beschreibung
Address1	String	Die erste Zeile einer Kundenadresse.

Standardprofilfeld	Datentyp	Beschreibung
Address2	String	Die erste Zeile einer Kundenadresse.
Address3	String	Die erste Zeile einer Kundenadresse.
Address4	String	Die erste Zeile einer Kundenadresse.
Ort	String	Die Stadt, in der der Kunde lebt.
Land	String	Die Stadt, in der der Kunde lebt.
Bezirk	String	Die Gemeinde, in der der Kunde lebt.
PostalCode	String	PLZ der Kundenadresse.
Province	String	Die Provinz, in der der Kunde lebt.
Status	String	Der Bundesstaat, in dem der Kunde lebt.

Zuordnung von Salesforce-Objekten zum Standardprofil

In diesem Thema finden Sie eine Liste der Felder in Salesforce-Objekten, die dem Standardprofilobjekt in Customer Profiles zugeordnet sind.

Salesforce-Account-Objekt

Im Folgenden sehen Sie eine Liste aller Felder in einem Salesforce-Account-Objekt. Die Felder in Ihrem Salesforce-Account-Objekt können je nach Konfiguration Ihrer Salesforce-Instance variieren.

- Id
- IsDeleted

- MasterRecordID
- Name
- Typ
- ParentId
- BillingStreet
- BillingCity
- BillingState
- BillingPostalKode
- BillingCountry
- BillingLatitude
- BillingLongitude
- BillingGeocodeGenauigkeit
- BillingAddress.Stadt
- BillingAddress.Land
- BillingAddress. Genauigkeit der Geokodierung
- BillingAddress. Breitengrad
- BillingAddress. Längengrad
- BillingAddress. Postleitzahl
- BillingAddress. Bundesstaat
- BillingAddress. Straße
- ShippingStreet
- ShippingCity
- ShippingState
- ShippingPostalKode
- ShippingCountry
- ShippingLatitude
- ShippingLongitude
- ShippingGeocodeGenauigkeit
- ShippingAddress. Stadt
- ShippingAddress.land

- ShippingAddress. Breitengrad
- ShippingAddress. Längengrad
- ShippingAddress. Postleitzahl
- ShippingAddress. Bundesstaat
- ShippingAddress. Straße
- Phone
- Fax
- AccountNumber
- Website
- PhotoUrl
- Sic
- Industry
- AnnualRevenue
- NumberOfMitarbeiter
- Ownership
- TickerSymbol
- Beschreibung
- Rating
- Site
- OwnerId
- CreatedDate
- CreatedByAusweis
- LastModifiedDate
- LastModifiedAusweis
- SystemModstamp
- LastActivityDatum
- LastViewedDatum
- LastReferencedDatum
- Jigsaw
- JigsawCompanyAusweis

- CleanStatus
- AccountSource
- DunsNumber
- Tradestyle
- NaicsCode
- NaicsDesc
- YearStarted
- SicDesc
- DandbCompanyld
- IsBuyer

Zuordnung eines Salesforce-Account-Objekts zu einem Standardprofil

Eine Untermenge der Felder im Salesforce-Objekt wird dem Standardprofilobjekt in Customer Profiles zugeordnet.

In der folgenden Tabelle ist aufgeführt, welche Felder vom Salesforce-Account-Objekt dem Standardprofilobjekt zugeordnet werden können. (Die Tabelle enthält die Zuordnung für eine Salesforce-Instance, die mit Personenfeldern konfiguriert wurde.)

Quellfeld „Salesforce-Account“	Zielfeld „Standardprofil“
Id	Attribute.sfdc AccountId
Name	BusinessName
Phone	PhoneNumber
BillingStreet	BillingAddress. Adresse 1
BillingCity	BillingAddress.Stadt
BillingState	BillingAddress.Bundesland
BillingCountry	BillingAddress.Land
BillingPostalKode	BillingAddress.PostalCode

Quellfeld „Salesforce-Account“	Zielfeld „Standardprofil“
ShippingStreet	ShippingAddress. Adresse 1
ShippingCity	ShippingAddress.Stadt
ShippingState	ShippingAddress.Bundesland
ShippingCountry	ShippingAddress.Land
ShippingPostalKode	ShippingAddress.PostalCode
IsPersonKonto	PartyType
PersonMobileTelefon	MobilePhoneNummer
PersonHomeTelefon	HomePhoneNummer
PersonEmail	PersonalEmailAdresse
PersonMailingAdresse.Straße	MailingAddress. Adresse 1
PersonMailingAdresse.Stadt	MailingAddress.Stadt
PersonMailingAdresse.Bundesland	MailingAddress.Bundesland
PersonMailingAdresse.Land	MailingAddress.Land
PersonMailingAdresse. PostalCode	MailingAddress.PostalCode
PersonBirthDatum	BirthDate
PersonOtherStraße	Address.Address1
PersonOtherStadt	Address.City
PersonOtherBundesland	Address.State
PersonOtherLand	Address.Country
PersonOtherPostalCode	Adresse. PostalCode

Quellfeld „Salesforce-Account“	Zielfeld „Standardprofil“
FirstName	FirstName
LastName	LastName
MiddleName	MiddleName
AccountNumber	AccountNumber

Die Salesforce-Account-Kundendaten aus dem Salesforce-Objekt werden mithilfe der Indizes in der folgenden Tabelle einem Amazon-Connect-Kundenprofil zugeordnet.

Standardindexname	Quellfeld „Salesforce-Account“
_Salesforce AccountId	Id

Sie können es beispielsweise `_salesforceAccountId` als Schlüsselnamen mit der [SearchProfiles](#) API verwenden, um ein Profil zu finden. Sie können die Salesforce-Account-Objekte finden, die einem bestimmten Profil zugeordnet sind, indem Sie die [ListProfileObjects-API](#) verwenden, wobei `ProfileId` und `ObjectTypeName` auf gesetzt ist. Salesforce-Account

Salesforce-Contact-Objekt

Im Folgenden sehen Sie eine Liste aller Felder in einem Salesforce-Contact-Objekt.

- Id
- IsDeleted
- MasterRecordID
- AccountId
- LastName
- FirstName
- Salutation
- Name
- OtherStreet

- OtherCity
- OtherState
- OtherPostalKode
- OtherCountry
- OtherLatitude
- OtherLongitude
- OtherGeocodeGenauigkeit
- OtherAddress. Stadt
- OtherAddress.land
- OtherAddress. Genauigkeit der Geokodierung
- OtherAddress. Breitengrad
- OtherAddress. Postleitzahl
- OtherAddress. Bundesstaat
- OtherAddress. Straße
- MailingStreet
- MailingCity
- MailingState
- MailingPostalKode
- MailingCountry
- MailingLatitude
- MailingLongitude
- MailingGeocodeGenauigkeit
- MailingAddress. Stadt
- MailingAddress.land
- MailingAddress. Genauigkeit der Geokodierung
- MailingAddress. Breitengrad
- MailingAddress. Längengrad
- MailingAddress. Postleitzahl
- MailingAddress. Bundesstaat

- MailingAddress. Straße
- Phone
- Fax
- MobilePhone
- HomePhone
- OtherPhone
- AssistantPhone
- ReportsToAusweis
- Email
- Title
- Department
- AssistantName
- LeadSource
- Birthdate
- Beschreibung
- OwnerId
- CreatedDate
- CreatedById
- LastModifiedDate
- LastModifiedById
- SystemModstamp
- LastActivityDatum
- Letzte CU RequestDate
- Letzte CU UpdateDate
- LastViewedDatum
- LastReferencedDatum
- EmailBouncedGrund
- EmailBouncedDatum
- IsEmailAbprallte

- PhotoUrl
- Jigsaw
- JigsawContactId
- CleanStatus
- IndividualId

Zuordnung eines Salesforce-Contact-Objekts zu einem Standardprofil

Eine Untermenge der Felder im Salesforce-Contact-Objekt wird dem Standardprofilobjekt in Customer Profiles zugeordnet. In der folgenden Tabelle ist aufgeführt, welche Felder vom Salesforce-Contact-Objekt dem Standardprofilobjekt zugeordnet werden können.

Quellfeld „Salesforce-Contact“	Zielfeld „Standardprofil“
Id	Attribute.sfdc ContactId
AccountId	Attribute.SFDC AccountId
LastName	LastName
FirstName	FirstName
MiddleName	MiddleName
OtherStreet	Address.Address1
OtherCity	Address.City
OtherState	Address.State
OtherCountry	Address.Country
OtherPostalKode	Adresse. PostalCode
MailingStreet	MailingAddress. Adresse 1
MailingCity	MailingAddress.Stadt
MailingState	MailingAddress.Bundesland

Quellfeld „Salesforce-Contact“	Zielfeld „Standardprofil“
MailingCountry	MailingAddress.Land
MailingPostalKode	MailingAddress.PostalCode
Phone	PhoneNumber
HomePhone	HomePhoneNummer
MobilePhone	MobilePhoneZahl
Email	EmailAddress
Birthdate	BirthDate

Die Salesforce-Contact-Kundendaten aus einem Salesforce-Objekt werden mithilfe der Indizes in der folgenden Tabelle einem Amazon-Connect-Kundenprofil zugeordnet.

Standardindexname	Quellfeld „Salesforce-Contact“
_salesforce ContactId	Id
_Salesforce AccountId	AccountId

Sie können beispielsweise `_salesforceAccountId` und `_salesforceContactId` als Schlüsselnamen mit der [SearchProfiles](#) API verwenden, um ein Profil zu finden. Sie können die Salesforce-Contact-Objekte finden, die einem bestimmten Profil zugeordnet sind, indem Sie die [ListProfileObjects-API](#) verwenden, wobei `ProfileId` und `ObjectTypeName` auf `Salesforce-Contact` gesetzt ist.

Zuordnung von Zendesk-Objekten zum Standardprofil

In diesem Thema finden Sie eine Liste der Felder in Zendesk-Objekten, die dem Standardprofilobjekt in Customer Profiles zugeordnet sind.

Zendesk-users-Objekt

Im Anschluss finden Sie eine Liste aller Felder in einem Zendesk-users-Objekt.

- id
- URL
- external_id
- email
- aktiv
- chat_only
- customer_role_id
- role_type
- Details
- last_login_at
- locale
- locale_id
- moderator
- notes
- only_private_comments
- default_group_id
- phone
- shared_phone_number
- photo
- restricted_agent
- role
- shared
- tags
- signature
- suspended
- ticket_restriction
- time_zone
- two_factor_auth_enabled

- user_fields
- verified
- report_csv
- created_at
- updated_at

Zuordnung von Zendesk-users zu einem Standardprofil

Eine Untermenge der Felder im Zendesk-users-Objekt wird dem Standardprofilobjekt in Customer Profiles zugeordnet. In der folgenden Tabelle ist aufgeführt, welche Felder vom Zendesk-users-Objekt dem Standardprofilobjekt zugeordnet werden können.

Quellfeld „Zendesk-users“	Zielfeld „Standardprofil“
id	Attribute. ZendeskUserId
external_id	Attribute. ZendeskExternalId
email	EmailAddress
phone	PhoneNumber

Die Zendesk-users-Kundendaten aus dem Zendesk-Objekt werden mithilfe der folgenden Indizes mit einem Amazon-Connect-Kundenprofil verknüpft.

Standardindexname	Quellfeld „Zendesk-users“
_zendesk UserId	Id
_Zendesk ExternalId	external_id

Sie können beispielsweise `_zendeskUserId` und `_zendeskExternalId` als Schlüsselnamen mit der [SearchProfiles](#) API verwenden, um ein Amazon Connect Connect-Kundenprofil zu finden. Sie können die Objekte der Zendesk-Benutzer finden, die einem bestimmten Kundenprofil zugeordnet sind, indem Sie die [ListProfileObjects-API](#) verwenden, wobei `ProfileId` und `ObjectTypeName` auf eingestellt ist. `Zendesk-users`

Zuordnung von Marketo-Objekten zum Standardprofil

In diesem Thema finden Sie eine Liste der Felder in Marketo-Objekten, die dem Standardprofilobjekt in Customer Profiles zugeordnet sind.

Marketo-leads-Objekt

Im Anschluss finden Sie eine Liste aller Felder in einem Marketo-leads-Objekt.

- id
- firstName
- lastName
- middleName
- email
- phone
- mobilePhone
- billingStreet
- billingCity
- billingState
- billingCountry
- Abrechnung PostalCode
- address
- city
- state
- country
- postalcode
- gender
- Datum OfBirth

Zuordnung von Marketo-leads zu einem Standardprofil

Eine Teilmenge der Felder im Marketo-leads-Objekt ist dem Standardprofil zugeordnet.

Das Quellfeld „Marketo-leads“	Zielfeld „Standardprofil“
id	Attribute. MarketoLeadId
sfdc AccountId	Attribute.SFDC AccountId
sfdc ContactId	Attribute.SFDC ContactId
firstName	FirstName
lastName	LastName
middleName	MiddleName
email	EmailAddress
phone	PhoneNumber
mobilePhone	MobilePhoneZahl
mobilePhone	MobilePhoneZahl
billingStreet	BillingAddress. Adresse 1
billingCity	BillingAddress.Stadt
billingState	BillingAddress.Bundesland
billingCountry	BillingAddress.Land
Abrechnung PostalCode	BillingAddress.PostalCode
address	Address.Address1
city	Address.City
state	Address.State
country	Address.Country
postalcode	Adresse. PostalCode

Das Quellfeld „Marketo-leads“	Zielfeld „Standardprofil“
gender	Gender
Daten OfBirth	BirthDate

Die Marketo-leads-Kundendaten aus Marketo werden mithilfe der Indizes in der folgenden Tabelle einem Amazon-Connect-Kundenprofil zugeordnet.

Standardindexname	Das Quellfeld „Marketo-leads“
_Marketo LeadId	id
_Salesforce AccountId	sfdc AccountId
_Salesforce ContactId	sfdc ContactId

Sie können beispielsweise, `_marketoLeadId_salesforceAccountId`, und `_salesforceContactId` als Schlüsselnamen mit der [SearchProfiles](#) API verwenden, um ein Amazon Connect Connect-Kundenprofil zu finden. Sie können die Marketo-Leads-Objekte finden, die einem bestimmten Kundenprofil zugeordnet sind, indem Sie die [ListProfileObjects-API](#) verwenden, wobei `ProfileId` und auf `ObjectName` eingestellt ist. Marketo-leads

ServiceNow Objekte dem Standardprofilobjekt zuordnen

In diesem Thema wird aufgeführt, welche Felder in ServiceNow Objekten Feldern im Standardprofilobjekt in Amazon Connect Connect-Kundenprofilen zugeordnet sind.

ServiceNow-sys_user-Objekt

Im Anschluss finden Sie eine Liste aller Felder in einem ServiceNow-sys_user-Objekt.

- `sys_id`
- `active`
- `building`
- `calendar_integration`
- `city`

- company
- cost_center
- country
- date_format
- default_perspective
- Abteilung
- edu_status
- email
- employee_number
- enable_multifactor_authn
- failed_attempts
- first_name
- gender
- home_phone
- internal_integration_user
- introduction
- last_login
- last_login_device
- last_login_time
- last_name
- last_password
- ldap_server
- location
- locked_out
- manager
- Zweiter_Vorname
- mobile_phone
- Name
- Benachrichtigung

- password_needs_reset
- phone
- photo
- Bevorzugte_Sprache
- Rollen
- schedule
- Quelle
- state
- street
- sys_class_name
- sys_created_by
- sys_created_on
- sys_domain.link
- sys_domain.value
- sys_domain_path
- sys_id
- sys_mod_count
- sys_updated_by
- sys_updated_on
- time_format
- time_zone
- Titel
- user_name
- user_password
- web_service_access_only
- zip

ServiceNow-Sys_users einem Standardprofilobjekt zuordnen

Eine Untermenge der Felder im Servicenow-sys_users-Objekt wird dem Standardprofilobjekt in Customer Profiles zugeordnet.

In der folgenden Tabelle ist aufgeführt, welche Felder vom Servicenow-sys_users-Objekt dem Standardprofilobjekt zugeordnet werden können.

Quellfeld „Servicenow-sys_users“	Zielfeld „Kundenprofile“
sys_id	Attribute. ServiceNowSystemId
first_name	FirstName
last_name	LastName
Zweiter_Vorname	MiddleName
gender	Gender
email	EmailAddress
phone	PhoneNumber
home_phone	HomePhoneZahl
mobile_phone	MobilePhoneZahl
street	Address.Address1
city	Address.City
state	Address.State
country	Address.Country
zip	Adresse. PostalCode

Die ServiceNow-sys_user-Kundendaten aus dem Servicenow-Objekt werden mithilfe der Indizes in der folgenden Tabelle einem Amazon-Connect-Kundenprofil zugeordnet.

Standardindexname	Quellfeld „Servicenow-sys_users“
_Dienst-ID NowSystem	sys_id

Sie können beispielsweise `_serviceNowSystemId` und `_serviceNowIncidentId` als Schlüsselnamen mit der [SearchProfiles](#) API verwenden, um ein Amazon Connect Connect-Kundenprofil zu finden. Sie können die ServiceNow-Sys_User-Objekte finden, die einem bestimmten Profil zugeordnet sind, indem Sie die Objects-API verwenden, wobei und auf [ListProfilegesetz](#) ist.

```
ProfileId ObjectTypeName Servicenow-sys_user
```

Segment-Objekte zum Standardprofilobjekt zuordnen

In diesem Thema finden Sie eine Liste der Felder in Segment-Objekten, die dem Standardprofilobjekt in Amazon Connect Customer Profiles zugeordnet sind.

Segment-Identify-Objekt

Im Anschluss finden Sie eine Liste aller Felder in einem Segment-Identify-Objekt.

- `userId`
- Gemeinsame Felder – siehe [Spezifikation: Gemeinsame Felder](#) in der Segment-Dokumentation
- Für Segmente reservierte Eigenschaften – siehe [Eigenschaften](#) in der Segment-Dokumentation
- `traits.address.street`
- `traits.address.city`
- `traits.address.state`
- `traits.address.postalCode`
- `traits.address.country`
- `traits.age`
- `traits.avatar`
- `traits.birthday`
- `traits.company.name`
- `traits.company.id`
- `traits.company.industry`
- `traits.company.employee_count`
- `traits.company.plan`
- `traits.createdAt`
- `traits.description`
- `traits.email`

- traits.firstName
- traits.gender
- traits.id
- traits.lastName
- traits.name
- traits.phone
- traits.title
- traits.username
- traits.website

Zuordnung von „Segment-Identify“ zu einem Standardprofilobjekt

Eine Untermenge der Felder im Segment-Identify-Objekt wird dem Standardprofilobjekt in Customer Profiles zugeordnet.

In der folgenden Tabelle ist aufgeführt, welche Felder vom Segment-Identify-Objekt dem Standardprofilobjekt zugeordnet werden können.

Quellfeld „Segment-Identify“	Zielfeld „Standardprofil“
userId	Attribute. SegmentUserId
traits.company.name	BusinessName
traits.firstName	FirstName
traits.lastName	LastName
traits.birthday	BirthDate
traits.gender	Gender
traits.phone	PhoneNumber
traits.email	EmailAddress
traits.address.street	Address.Address1

traits.address.city	Address.City
traits.address.state	Address.State
traits.address.country	Address.Country
traits.address.postalCode	Adresse. PostalCode

Beispiel

Im folgenden Beispiel sehen Sie, wie Sie ein Quellfeld einem Zielfeld zuordnen.

```
"segmentUserId": {
  "Source": "_source.detail.event.detail.userId",
  "Target": "_profile.Attributes.SegmentUserId"
}
```

Die Segment-Identify-Kundendaten aus dem Segment-Objekt werden mithilfe der folgenden Indizes mit einem Amazon-Connect-Kundenprofil verknüpft.

Standardindexname	Quellfeld „Segment-Identify“
_segment UserId	userId

Sie können ihn beispielsweise `_segmentUserId` als Schlüsselnamen mit der [SearchProfilesAPI](#) verwenden, um ein Amazon Connect Connect-Kundenprofil zu finden. Sie können die Segment-Identity-Objekte finden, die einem bestimmten Profil zugeordnet sind, indem Sie die [ListProfileObjects-API](#) verwenden, wobei `ProfileId` und auf `ObjectTypeName` eingestellt ist. `Segment-Identify`

Shopify-Objekte zum Standardprofilobjekt zuordnen

In diesem Thema finden Sie eine Liste der Felder in Shopify-Objekten, die dem Standardprofilobjekt in Amazon Connect Customer Profiles zugeordnet sind.

Shopify-Customer-Objekt

Im Anschluss finden Sie eine Liste aller Felder in einem Shopify-Customer-Objekt.

- accepts_marketing
- accepts_marketing_updated_at
- Adressen
- currency
- created_at
- default_address.address1
- default_address.address2
- default_address.city
- default_address.company
- default_address.country
- default_address.country_code
- default_address.country_name
- default_address.customer_id
- default_address.default
- default_address.first_name
- default_address.id
- default_address.last_name
- default_address.name
- default_address.phone
- default_address.province
- default_address.province_code
- default_address.zip
- email
- first_name
- id
- last_name
- last_order_id
- last_order_name

- metafield.key
- metafield.value
- metafield.namespace
- metafield.value_type
- marketing_opt_in_level
- multipass_identifier
- note
- orders_count
- phone
- sms_marketing_consent.state
- sms_marketing_consent.opt_in_level
- sms_marketing_consent.consent_updated_at
- sms_marketing_consent.consent_collected_from
- state
- tags
- tax_exempt
- tax_exemptions
- total_spent
- updated_at
- verified_email

Zuordnung eines Shopify-Customer-Objekts zu einem Standardprofil

Eine Untermenge der Felder im Shopify-Customer-Objekt wird dem Standardprofilobjekt in Customer Profiles zugeordnet.

In der folgenden Tabelle ist aufgeführt, welche Felder vom Shopify-Customer-Objekt dem Standardprofilobjekt zugeordnet werden können.

Quellfeld Shopify-Kunde

Zielfeld „Standardprofil“

id

Attribute. ShopifyCustomerId

email	EmailAddress
first_name	FirstName
last_name	LastName
note	AdditionalInformation
phone	PhoneNumber
default_address.address1	Address.Address1
default_address.address2	Adresse.Adresse 2
default_address.city	Address.City
default_address.province	Adresse.Provinz
default_address.country	Address.Country
default_address.zip	Adresse. PostalCode

Beispiel

Im folgenden Beispiel sehen Sie, wie Sie ein Quellfeld einem Zielfeld zuordnen.

```
"shopifyCustomerId": {  
  "Source": "_source.detail.event.detail.payload.id",  
  "Target": "_profile.Attributes.ShopifyCustomerId"  
}
```

Die Shopify-Customer-Kundendaten aus dem Shopify-Objekt werden mithilfe des folgenden Index mit einem Amazon-Connect-Kundenprofil verknüpft.

Standardindexname	Shopify-Kundenquellfeld
_shopify CustomerId	id

Sie können ihn beispielsweise `_shopifyCustomerId` als Schlüsselnamen mit der [SearchProfiles](#) API verwenden, um ein Amazon Connect Connect-Kundenprofil zu finden. Sie können

die Shopify-Customer-Objekte finden, die einem bestimmten Profil zugeordnet sind, indem Sie die [ListProfileObjects-API](#) verwenden, wobei `ProfileId` `ObjectName` `Shopify-Customer`

Objektypenzuordnung für die Standardbestellung

Die Themen in diesem Abschnitt enthalten die Standardprofildefinition und die Objektypenzuordnung von externen Anwendungen zur Standardbestellung.

Inhalt

- [AppIntegrations Amazon-Zugriffsanforderungen](#)
- [EventBridge Amazon-Zugriffsanforderungen](#)
- [Standardmäßige Bestelldefinition](#)
- [Shopify-Objekte zum Standardbestellobjekt zuordnen](#)

AppIntegrations Amazon-Zugriffsanforderungen

Im Folgenden sind die AppIntegrations Amazon-Zugriffsanforderungen für das Erstellen und Löschen von Shopify-Integrationen aufgeführt:

- App-Integrationen: Integration GetEvent
- App-Integrationen: ListEvent IntegrationAssociations
- App-Integrationen: CreateEvent IntegrationAssociation
- App-Integrationen: DeleteEvent IntegrationAssociation

EventBridge Amazon-Zugriffsanforderungen

Im Folgenden sind die EventBridge Amazon-Zugriffsanforderungen für das Erstellen und Löschen von Shopify-Integrationen aufgeführt:

- Ereignisse: ListTargets ByRule
- Ereignisse: PutRule
- Ereignisse: PutTargets
- Ereignisse: DeleteRule
- Ereignisse: RemoveTargets

Standardmäßige Bestelldefinition

In der folgenden Tabelle sind alle Felder des Customer-Profiles-Standardbestellobjekts aufgeführt.

Feld für die Standardbestellung	Datentyp	Beschreibung
OrderId	String	Die eindeutige Kennung einer Standardbestellung.
CustomerEmail	String	Die E-Mail-Adresse des Kunden.
CustomerPhone	String	Die Telefonnummer des Kunden.
CreatedDate	String	Das Erstellungsdatum der Bestellung.
UpdatedDate	String	Das Datum der Bestellung wurde aktualisiert.
ProcessedDate	String	Das Bearbeitungsdatum der Bestellung.
ClosedDate	String	Das Datum, an dem die Bestellung geschlossen wurde.
CancelledDate	String	Das Datum der Bestellung wurde storniert.
CancelReason	String	Der Grund für die Stornierung der Bestellung.
Name	String	Der Name der Bestellung.
AdditionalInformation	String	Alle zusätzlichen Informationen, die für die Bestellung relevant sind.

Gateway	String	Das Zahlungsgateway der Bestellung.
Status	String	Der Status der Bestellung.
StatusCode	String	Der Statuscode der Bestellung. Gültige Werte: ENTWURF AKTIVIERT
StatusUrl	String	Die Status-URL der Bestellung.
CreditCardNummer	String	Die letzten vier Ziffern der Kreditkarte des Kunden.
CreditCardFirma	String	Das Kreditkartenunternehmen des Kunden.
FulfillmentStatus	String	Der Erfüllungsstatus der Bestellung.
TotalPrice	String	Der Gesamtpreis der Bestellung.
TotalTax	String	Die Gesamtsteuer der Bestellung.
TotalDiscounts	String	Die gesamten Rabatte der Bestellung.
TotalItemsPreis	String	Der Gesamtpreis der Artikel der Bestellung.
TotalShippingPreis	String	Der Gesamtversandpreis der Bestellung.
TotalTipEmpfangen	String	Der Gesamtbetrag des eingegangenen Trinkgelds für die Bestellung.

Währung	String	Die Währung der Bestellung.
TotalWeight	String	Das Gesamtgewicht der Bestellung.
BillingAddress	OrderAddress	Die Rechnungsadresse des Kunden.
ShippingAddress	OrderAddress	Die Lieferadresse des Kunden.
OrderItems	OrderItem Liste	Die Artikel der Bestellung.
Attribute	tring-to-string S-Karte	Schlüssel-Wert-Paar von Attributen einer Standardreihenfolge.

Die Objekte in der Standardreihenfolge werden anhand der Schlüssel in der folgenden Tabelle indexiert.

Standardname für den Index	Feld für Standardreihenfolge
_OrderID	OrderId

Sie können die [SearchProfiles API](#) beispielsweise `_orderId` als Schlüsselnamen verwenden, um nach einem Profil zu suchen, dessen Bestellung mit dem Suchwert `OrderId` übereinstimmt. Sie können die Standardreihenobjekte finden, die einem bestimmten Profil zugeordnet sind, indem Sie die [ListProfileObjects API](#) verwenden, wobei `ProfileId` und auf `ObjectTypeName` gesetzt ist `ist_order`.

OrderAddress Datentyp

Feld für die Standardbestellung	Datentyp	Beschreibung
Name	String	Der mit einer Bestelladresse verknüpfte Name.

Address1	String	Die erste Zeile einer Bestelladresse.
Address2	String	Die zweite Zeile einer Bestelladresse.
Address3	String	Die dritte Zeile einer Bestelladresse.
Address4	String	Die vierte Zeile einer Bestelladresse.
Ort	String	Die Stadt einer Bestelladresse.
Bezirk	String	Der Bezirk einer Bestelladresse.
Status	String	Der Bundesstaat einer Bestelladresse.
Province	String	Die Provinz, in der sich eine Bestelladresse befindet.
Land	String	Das Land, in dem sich eine Bestelladresse befindet.
PostalCode	String	Die Postleitzahl einer Bestelladresse.

OrderItem Datentyp

Feld für die Standardbestellung	Datentyp	Beschreibung
Title	String	Der Titel eines Bestellartikels.
Preis	String	Der Preis eines Bestellartikels.

Quantity (Menge)	String	Die Menge eines Bestellers.
------------------	--------	-----------------------------

Shopify-Objekte zum Standardbestellobjekt zuordnen

In diesem Thema finden Sie eine Liste der Felder in Shopify-Objekten, die dem Standardbestellobjekt in Customer Profiles zugeordnet sind.

Shopify-Objekt DraftOrder

Eine Liste aller Felder in einem DraftOrder Shopify-Objekt finden Sie unter Das [DraftOrder Objekt in der](#) Shopify-Dokumentation.

Ein DraftOrder Shopify-Objekt einer Standardbestellung zuordnen

Eine Teilmenge der Felder im Shopify-Objekt ist dem DraftOrder Standardbestellobjekt in Kundenprofilen zugeordnet.

In der folgenden Tabelle ist aufgeführt, welche Felder vom DraftOrder Shopify-Objekt der Standardreihenfolge zugeordnet werden können.

StatusCode ist ACTIVATED wenn order_status_url in der Quelle vorhanden ist. Andernfalls ist StatusCode DRAFT.

Shopify-Quellfeld DraftOrder	Standardzielfeld für Bestellungen
id	Attribute. ShopifyOrderId
Kunden-ID	Attribute. ShopifyCustomerId
note	AdditionalInformation
email	CustomerEmail
currency	Währung
created_at	CreatedDate
updated_at	UpdatedDate
name	Name

Status	Status
URL des Bestellstatus	StatusCode
Rechnungsadresse.Adresse1	BillingAddress. Adresse 1
Rechnungsadresse.Adresse2	BillingAddress. Adresse 2
Rechnungsadresse.Stadt	BillingAddress.Stadt
billing_address.zip	BillingAddress.PostalCode
Rechnungsadresse.Provinz	BillingAddress. Provinz
Rechnungsadresse.Land	BillingAddress.Land
Rechnungsadresse.Name	BillingAddress.Name
Lieferadresse.Adresse1	ShippingAddress. Adresse 1
Lieferadresse.Adresse2	ShippingAddress. Adresse 2
Versandadresse.Stadt	ShippingAddress.Stadt
shipping_address.zip	ShippingAddress.PostalCode
Lieferadresse.Provinz	ShippingAddress. Provinz
Versandadresse.Land	ShippingAddress.Land
Lieferadresse.Name	ShippingAddress.Name
Rechnungs-URL	StatusUrl
Gesamtpreis	TotalPrice
Gesamtsteuer	TotalTax
line_items [] .title	OrderItems[] .Titel
line_items [] .price	OrderItems[] .Preis
line_items [] .menge	OrderItems[] .Menge

Beispiel

Im folgenden Beispiel sehen Sie, wie Sie ein Quellfeld einem Zielfeld zuordnen.

```
"shopifyOrderId": {
  "Source": "_source.detail.event.detail.payload.id",
  "Target": "_order.Attributes.ShopifyOrderId"
}
```

Die DraftOrder Shopify-Kundendaten aus dem Shopify-Objekt werden mithilfe des folgenden Index mit einer Amazon Connect Connect-Standardbestellung verknüpft.

Standardindexname	Shopify-Quellfeld DraftOrder
_shopify OrderId	id

Sie können es beispielsweise `ObjectFilter.KeyName` zusammen mit der `_shopifyOrderId` [ListProfileObjects-API](#) verwenden, um eine Standardbestellung zu finden. Sie können die DraftOrder Shopify-Objekte finden, die einem bestimmten Profil zugeordnet sind, indem Sie die [ListProfileObjects-API](#) verwenden, wobei `ProfileId` und auf `ObjectTypeName` `Shopify-DraftOrder` gesetzt ist.

Shopify-Order-Objekt

Eine Liste aller Felder in einem Shopify-Order-Objekt finden Sie unter [Das Order-Objekt](#) in der Shopify-Dokumentation.

Zuordnen eines Shopify-Order-Objekts zu einer Standardbestellung

Eine Untermenge der Felder im Shopify-Order-Objekt wird dem Standardbestellobjekt in Customer Profiles zugeordnet.

In der folgenden Tabelle ist aufgeführt, welche Felder vom Shopify-Order-Objekt dem Standardbestellobjekt zugeordnet werden können.

StatusCode ist ACTIVATED wenn `order_status_url` in der Quelle vorhanden ist. Andernfalls ist Statuscode DRAFT.

Quellfeld für Shopify-Order	Zielfeld für Standardbestellungen
-----------------------------	-----------------------------------

id	Attribute. ShopifyOrderId
Kunden-ID	Attribute. ShopifyCustomerId
storniert_am	CancelledDate
Grund stornieren	CancelReason
closed_at	ClosedDate
created_at	CreatedDate
currency	Währung
email	CustomerEmail
finanzieller Status	Status
URL zum Bestellstatus	StatusCode
Erfüllungsstatus	FulfillmentStatus
Gateway	Gateway
name	Name
note	AdditionalInformation
URL zum Bestellstatus	StatusUrl
phone	CustomerPhone
verarbeitet_am	ProcessedDate
total_rabatte	TotalDiscounts
total_line_items_price	TotalItemsPreis
total_price	TotalPrice
total_shipping_price_set.shop_money.amount	TotalShippingPreis
total_tax	TotalTax

total_tip_received	TotalTipEmpfangen
total_weight	TotalWeight
updated_at	UpdatedDate
Rechnungsadresse.Adresse1	BillingAddress. Adresse 1
Rechnungsadresse.Adresse2	BillingAddress. Adresse 2
Rechnungsadresse.Stadt	BillingAddress.Stadt
billing_address.zip	BillingAddress.PostalCode
Rechnungsadresse.Provinz	BillingAddress. Provinz
Rechnungsadresse.Land	BillingAddress.Land
Rechnungsadresse.Name	BillingAddress.Name
Zahlungsdetails.Kreditkartennummer	CreditCardZahl
payment_details.credit_card_company	CreditCardFirma
Versandadresse.Adresse1	ShippingAddress. Adresse 1
Lieferadresse.Adresse2	ShippingAddress. Adresse 2
Versandadresse.Stadt	ShippingAddress.Stadt
shipping_address.zip	ShippingAddress.PostalCode
Lieferadresse.Provinz	ShippingAddress. Provinz
Versandadresse.Land	ShippingAddress.Land
Lieferadresse.Name	ShippingAddress.Name
line_items [] .title	OrderItems[] .Titel
line_items [] .price	OrderItems[] .Preis
line_items [] .menge	OrderItems[] .Menge

Beispiel

Im folgenden Beispiel sehen Sie, wie Sie ein Quellfeld einem Zielfeld zuordnen.

```
"shopifyOrderId": {
  "Source": "_source.detail.event.detail.payload.id",
  "Target": "_order.Attributes.ShopifyOrderId"
}
```

Die Shopify-Order-Kundendaten aus dem Shopify-Objekt werden mithilfe des folgenden Index mit einer Amazon-Connect-Standardbestellung verknüpft.

Standardindexname	Quellfeld für Shopify-Bestellung
_shopify OrderId	id

Sie können es beispielsweise `ObjectFilter.KeyName` zusammen mit der `_shopifyOrderId` [ListProfileObjects-API](#) verwenden, um eine Standardbestellung zu finden. [Du kannst die Shopify-Order-Objekte finden, die einem bestimmten Profil zugeordnet sind, indem du die ListProfile Objects-API verwendest, wobei und auf gesetzt ist.](#) `ProfileId` `ObjectName` `Shopify-Order`

Objekttypenzuordnung für die Standardkomponente

Die Themen in diesem Abschnitt enthalten die Standardkomponentendefinition und die Objekttypenzuordnung von externen Anwendungen zur Standardkomponente.

Inhalt

- [AppFlow Amazon-Zugriffsanforderungen](#)
- [Standarddefinition der Komponente](#)
- [Zuordnung von Salesforce-Objekten zu einer Standardkomponente](#)

AppFlow Amazon-Zugriffsanforderungen

Im Folgenden sind die AppFlow Amazon-Zugriffsanforderungen für das Erstellen und Löschen von Salesforce-Integrationen aufgeführt:

- Appflow: CreateFlow

- Appflow: DeleteFlow

Standarddefinition der Komponente

In der folgenden Tabelle sind alle Felder des Customer-Profiles-Standardkomponentenobjekts aufgeführt.

Feld „Standardkomponente“	Datentyp	Beschreibung
AssetId	String	Die eindeutige Kennung für eine Standardkomponente.
AssetName	String	Der Name der Komponente.
SerialNumber	String	Die Seriennummer der Komponente.
ModelNumber	String	Die Komponentenmodellnummer.
ModelName	String	Der Name des Komponentendesignmodells.
ProductSKU	String	Die Lagerhaltungseinheit der Komponente.
PurchaseDate	String	Das Kaufdatum der Komponente.
UsageEndDatum	String	Das Enddatum der Komponentennutzung.
Status	String	Der Status der Komponente.
Preis	String	Der Preis der Komponente.
Quantity (Menge)	String	Die Komponentenmenge.
Beschreibung	String	Die Beschreibung der Komponente.

Feld „Standardkomponente“	Datentyp	Beschreibung
AdditionalInformation	String	Alle zusätzlichen Informationen, die für die Komponente relevant sind.
DataSource	String	Die Datenquelle der Komponente.
Attribute	tring-to-string S-Karte	Schlüssel-Wert-Paar von Attributen einer Standardkomponente.

Die Standard-Asset-Objekte werden anhand der Schlüssel in der folgenden Tabelle indexiert.

Standardname für den Index	Feld „Standardkomponente“
_AssetID	AssetId
_Objektname	AssetName
_Seriennummer	SerialNumber

Sie können die [SearchProfiles API](#) beispielsweise `_assetName` als Schlüsselnamen verwenden, um nach einem Profil zu suchen, das über ein Asset verfügt, das mit dem Suchwert `AssetName` übereinstimmt. Sie können die standardmäßigen Asset-Objekte finden, die einem bestimmten Profil zugeordnet sind, indem Sie die [ListProfileObjects API](#) verwenden, wobei `ProfileId` und auf `ObjectTypeName` gesetzt ist `_asset`.

Zuordnung von Salesforce-Objekten zu einer Standardkomponente

In diesem Thema finden Sie eine Liste der Felder in Salesforce-Objekten, die dem Standardkomponentenobjekt in Customer Profiles zugeordnet sind.

Salesforce-Asset-Objekt

Im Folgenden sehen Sie eine Liste aller Felder in einem Salesforce-Asset-Objekt.

- Id

- ContactId
- AccountId
- ParentId
- RootAssetID
- Product2Id
- ProductCode
- IsCompetitorProdukt
- CreatedDate
- CreatedByID
- LastModifiedDate
- LastModifiedById
- SystemModstamp
- IsDeleted
- Name
- SerialNumber
- InstallDate
- PurchaseDate
- UsageEndDatum
- LifecycleStartDatum
- LifecycleEndDatum
- Status
- Preis
- Quantity (Menge)
- Beschreibung
- OwnerId
- AssetProvidedById
- AssetServiceById
- IsInternal

- AssetLevel
- StockKeepingEinheit
- HasLifecycleVerwaltung
- CurrentMrr
- CurrentLifecycleEndDate
- CurrentQuantity
- CurrentAmount
- LastViewedDatum
- LastReferencedDatum

Zuordnung eines Salesforce-Asset-Objekts zu einem Standardobjekt

Eine Untermenge der Felder im Salesforce-Asset-Objekt wird dem Standardkomponentenobjekt in Customer Profiles zugeordnet.

In der folgenden Tabelle ist aufgeführt, welche Felder vom Salesforce-Asset-Objekt dem Standardkomponentenobjekt zugeordnet werden können.

Quellfeld „Salesforce-Asset“	Zielfeld „Standardkomponente“
Id	Attribute.SFDC AssetId
ContactId	Attribute.SFDC ContactId
AccountId	Attribute.SFDC AccountId
SerialNumber	SerialNumber
StockKeepingEinheit	ProductSKU
UsageEndDatum	UsageEndDatum
Status	Status
Preis	Preis
Quantity (Menge)	Quantity (Menge)

Quellfeld „Salesforce-Asset“	Zielfeld „Standardkomponente“
Beschreibung	Beschreibung

Die Salesforce-Asset-Kundendaten aus dem Salesforce-Objekt werden mithilfe der Indizes in der folgenden Tabelle mit einer Amazon-Connect-Standardkomponente verknüpft.

Standardindexname	Quellfeld „Salesforce-Asset“
_Salesforce AssetId	Id
_Salesforce ContactId	ContactId
_Salesforce AccountId	AccountId

Sie können beispielsweise `_salesforceAssetId` und `_salesforceAccountId` `ObjectFilter.KeyName` zusammen mit der [ListProfileObjects-API](#) verwenden, um ein Standard-Asset zu finden. Sie können die Salesforce-Asset-Objekte finden, die einem bestimmten Profil zugeordnet sind, indem Sie die [ListProfileObjects-API](#) verwenden, wobei `ProfileId` und `ObjectTypeName` auf eingestellt ist. `Salesforce-Asset`

Objekttypenzuordnung für den Standard-Support-Fall

Die Themen in diesem Abschnitt enthalten die Standard-Support-Falldefinition und die Objekttypenzuordnung von externen Anwendungen zur Standard-Support-Fall.

Inhalt

- [AppFlow Amazon-Zugriffsanforderungen](#)
- [Standard-Support-Falldefinition](#)
- [Zuordnung von Zendesk-Objekten zum Standard-Support-Fall](#)
- [ServiceNow Objekte dem Standardfall zuordnen](#)

AppFlow Amazon-Zugriffsanforderungen

Im Folgenden sind die AppFlow Amazon-Zugriffsanforderungen für das Erstellen und Löschen von Zendesk und ServiceNow Integrationen aufgeführt:

- Appflow: CreateFlow
- Appflow: DeleteFlow

Standard-Support-Falldefinition

In der folgenden Tabelle sind alle Felder des Customer-Profiles-Standard-Support-Fall-Objekts aufgeführt.

Feld „Standard-Support-Fall“	Datentyp	Beschreibung
Caseld	String	Die eindeutige Kennung für einen Standard-Support-Fall.
Title	String	Der Titel des Support-Falls
Übersicht	String	Die Zusammenfassung des Support-Falls.
Status	String	Der Status des Support-Falls.
Grund	String	Der Grund des Support-Fall.
CreatedBy	String	Der Ersteller des Support-Falls.
CreatedDate	String	Das Erstellungsdatum des Support-Falls.
UpdatedDate	String	Das aktualisierte Datum des Support-Falls.
ClosedDate	String	Das Abschlussdatum des Support-Falls.
AdditionalInformation	String	Alle zusätzlichen Informationen, die für den Support-Fall relevant sind.

Feld „Standard-Support-Fall“	Datentyp	Beschreibung
DataSource	String	Die Datenquelle des Support-Falls.
Attribute	S-Karte tring-to-string	Schlüssel-Wert-Paar von Attributen eines Standard-Support-Falls.

Die Standardobjekte werden anhand der Schlüssel in der folgenden Tabelle indexiert.

Standardname für den Index	Feld „Standard-Support-Fall“
_CaseID	Caseld

Sie können die [SearchProfiles API](#) beispielsweise `_caseId` als Schlüsselnamen verwenden, um nach einem Profil zu suchen, dessen Groß- und Kleinschreibung mit dem Suchwert `Caseld` übereinstimmt. Sie können die standardmäßigen Case-Objekte finden, die einem bestimmten Profil zugeordnet sind, indem Sie die [ListProfileObjects API](#) verwenden, wobei `ProfileId` und auf `ObjectTypeName` gesetzt ist `_case`.

Zuordnung von Zendesk-Objekten zum Standard-Support-Fall

In diesem Thema finden Sie eine Liste der Felder in Zendesk-Objekten, die dem Standard-Support-Fall in Customer Profiles zugeordnet sind.

Zendesk-tickets-Objekt

Im Anschluss finden Sie eine Liste aller Felder in einem Zendesk-tickets-Objekt.

- id
- URL
- Typ
- subject
- raw_subject
- description

- priority
- Status
- Empfänger
- requester_id
- submitter_id
- assignee_id
- organization_id
- group_id
- collaborator_ids
- email_cc_ids
- follower_ids
- forum_topic_id
- problem_id
- has_incidents
- due_at
- tags
- via.channel
- custom_fields
- satisfaction_rating
- sharing_agreement_ids
- followup_ids
- ticket_form_id
- brand_id
- allow_channelback
- allow_attachments
- is_public
- created_at
- updated_at

Zuordnen eines Zendesk-tickets-Objekts zu einem Standard-Support-Fall

Eine Untermenge der Felder im Zendesk-tickets-Objekt wird dem Standard-Support-Fall in Customer Profiles zugeordnet. In der folgenden Tabelle ist aufgeführt, welche Felder vom Zendesk-tickets-Objekt dem Standard-Support-Fall zugeordnet werden können.

Quellfeld „Zendesk-tickets“	Zielfeld „Standard-Support-Fall“
requester_id	Attribute. ZendeskUserId
id	Attribute. ZendeskTicketId
subject	Title
description	Übersicht
Status	Status
requester_id	CreatedBy
created_at	CreatedDate
updated_at	UpdatedDate

Die Zendesk-tickets-Kundendaten aus dem Zendesk-Objekt werden mithilfe der folgenden Indizes mit einem Amazon-Connect-Standard-Support-Fall verknüpft.

Standardindexname	Quellfeld „Zendesk-tickets“
_zendesk UserId	requester_id
_Zendesk TicketId	id

Sie können beispielsweise `_zendeskUserId` und `ObjectFilter.KeyName` zusammen mit der `_zendeskTicketId` [ListProfileObjects-API](#) verwenden, um einen Standardfall zu finden. Sie können die Zendesk-Tickets-Objekte finden, die einem bestimmten Profil zugeordnet sind, indem Sie die [ListProfileObjects-API](#) verwenden, wobei `ProfileId` und `ObjectTypeName` auf `zendesk-tickets` gesetzt ist.

ServiceNow Objekte dem Standardfall zuordnen

In diesem Thema wird aufgeführt, welche Felder in ServiceNow Objekten Feldern im Standardfall in Amazon Connect Connect-Kundenprofilen zugeordnet sind.

ServiceNow-task-Objekt

Im Anschluss finden Sie eine Liste aller Felder in einem ServiceNow-task-Objekt.

- sys_id
- active
- activity_due
- additional_assignee_list
- approval
- approval_history
- approval_set
- assigned_to
- assignment_group
- business_duration
- business_service
- calendar_duration
- closed_at
- closed_by
- cmdb_ci.display_value
- cmdb_ci.link
- Kommentare
- comments_and_work_notes
- company
- contact_type
- Vertrag
- correlation_display
- aktiv

- correlation_id
- delivery_plan
- delivery_task
- description
- due_date
- escalation
- expected_start
- follow_up
- group_list
- impact
- knowledge
- location
- made_sla
- Zahl
- opened_at
- opened_by.display_value
- order
- übergeordneter
- priority
- reassignment_count
- service_offering
- short_description
- sla_due
- state
- sys_class_name
- sys_created_by
- sys_created_on
- aktiv
- sys_domain.global

- sys_domain.link
- sys_domain_path
- sys_mod_count
- sys_updated_by
- sys_updated_on
- time_worked
- upon_approval
- upon_reject
- urgency
- user_input
- watch_list
- work_end
- work_notes
- work_notes_list
- work_start

ServiceNow-task einem Standard-Support-Fall zuordnen

Eine Untermenge der Felder im Zendesk-task-Objekt wird dem Standard-Support-Fall in Customer Profiles zugeordnet.

In der folgenden Tabelle ist aufgeführt, welche Felder vom Servicenow-task-Objekt dem Standard-Support-Fall zugeordnet werden können.

Quellfeld „ServiceNow-task“	Zielfeld „Standard-Support-Fall“
sys_id	Attribute. ServiceNowTaskId
opened_by.link	Attribute. ServiceNowSystemUserId
short_description	Title
description	Übersicht
Status	Status

Quellfeld „ServiceNow-task“	Zielfeld „Standard-Support-Fall“
sys_created_by	CreatedBy
sys_created_on	CreatedDate
sys_updated_on	UpdatedDate

Die ServiceNow-task-Kundendaten aus Servicenow werden mithilfe der Indizes in der folgenden Tabelle einem Amazon-Connect-Standard-Support-Fall zugeordnet.

Standardindexname	Quellfeld „ServiceNow-task“
_Dienst-ID NowTask	sys_id
_Dienst-ID NowSystem	_open_by.link

Sie können beispielsweise `_serviceNowTaskId` und `_serviceNowSystemId` `ObjectFilter.KeyName` zusammen mit der [ListProfileObjects-API](#) verwenden, um einen Standardfall zu finden. Sie können die ServiceNow-Task-Objekte finden, die einem bestimmten Profil zugeordnet sind, indem Sie die [ListProfileObjects-API](#) verwenden, wobei `and` auf `gesetzt` ist.

`ProfileId` `ObjectTypeName` `Servicenow-task`

Servicenow-incident-Objekt

Im Anschluss finden Sie eine Liste aller Felder in einem Servicenow-task-Objekt.

- `sys_id`
- `business_stc`
- `calendar_stc`
- `caller_id.link`
- `caller_id.value`
- `Kategorie`
- `caused_by`
- `child_incidents`
- `close_code`

- hold_reason
- incident_state
- notify
- parent_incident
- problem_id
- reopened_by
- reopened_time
- reopen_count
- resolved_at
- resolved_by.link
- resolved_by.value
- rfc
- severity
- subcategory

ServiceNow-incident einem Standard-Support-Fall zuordnen

Eine Untermenge der Felder im Servicenow-incident-Objekt wird dem Standard-Support-Fall in Customer Profiles zugeordnet.

In der folgenden Tabelle ist aufgeführt, welche Felder vom Servicenow-incident-Objekt dem Standard-Support-Fall zugeordnet werden können.

Quellfeld „Servicenow-incident“	Zielfeld „Standard-Support-Fall“
sys_id	Attribute_ ServiceNow IncidentId
caller_id.link	Attribute_ ID ServiceNow SystemUser
incident_status	Status
caller_id.link	CreatedBy
resolved_at	ClosedDate

Quellfeld „Servicenow-incident“	Zielfeld „Standard-Support-Fall“
Kategorie	Grund

Die ServiceNow-incident-Kundendaten aus dem Servicenow-Objekt werden mithilfe der Indizes in der folgenden Tabelle einem Amazon-Connect-Standard-Support-Fall zugeordnet.

Standardindexname	Quellfeld „Servicenow“
_Dienst-ID NowIncident	sys_id
_Dienst-ID NowSystem	caller_id.link

Sie können zum Beispiel `_serviceNowIncidentId` und `_serviceNowSystemId` als `ObjectFilter` verwenden. `KeyName` mit der [ListProfileObjects-API](#), um einen Standardfall zu finden. Sie können die ServiceNow-Incident-Objekte finden, die einem bestimmten Profil zugeordnet sind, indem Sie die [ListProfileObjects-API](#) verwenden, wobei `ProfileId` `ObjectName` `Servicenow-incident`

Zusätzliche Eigenschaften von Objekttypen

Ein Eigenschaftstyp definiert den Verschlüsselungsschlüssel für die Daten des Objekttyps.

Es gibt eine Option, die vorgibt, ob die Aufnahme dieses Objekts eine Erstellung neuer Profile zulassen soll. Normalerweise wird immer dann ein neues Profil erstellt, wenn ein aufgenommenes Objekt keinem vorhandenen Profil zugeordnet werden kann, vorausgesetzt, diese Option ist auf „true“ gesetzt. Ist dies nicht der Fall, dann wird das aufgenommene Objekt erstellt und in die Warteschlange für unzustellbare Nachrichten der Domain geschrieben.

Enthalten ist eine Vorgabe der Zeitdauer für die Aufbewahrung dieses Objekttyps in Customer Profiles.

Note

Die Aufbewahrung einzelner Objekte wird zum Zeitpunkt der Datenaufnahme festgelegt. Eine Änderung der Aufbewahrungszeit für einen bestimmten Objekttyp wirkt sich lediglich auf neu aufgenommene Daten aus. Sie hat keinen Einfluss auf bereits aufgenommene Daten.

Note

Wenn dieses Objekt mit einem vorhandenen Profil übereinstimmt, überschreibt es keine Felder, die manuell über einen API-Aufruf oder den Arbeitsbereich für Agenten ausgefüllt wurden, um zu verhindern, dass automatische Datenerfassungen manuelle Felder überschreiben.

Nehmen wir zum Beispiel an, ein Profil mit FirstName „John“ wird manuell von einem Agenten im Arbeitsbereich für Agenten erstellt. Ein Objekt, das Daten dem FirstName Feld des Standardprofils zuordnet, wird aufgenommen. Wenn dieses Objekt mit dem Profil verknüpft ist, überschreibt es den Namen FirstName „John“ nicht.

Abgeleitete Profile

Wenn ein Profil durch die Aufnahme eines Objekts ohne Felder erstellt wird, bleibt das Standardprofilobjekt dieses neuen Profils leer. Dieses leere Standardprofilobjekt ist ein abgeleitetes Profil.

Beim Erstellen eines abgeleiteten Profils werden die folgenden beiden Felder im Standardobjekt aus dem Profilobjekt gefüllt, sofern verfügbar.

- Wenn es im aufgenommenen Objekt ein mit dem Inhaltstyp EMAIL_ADDRESS definiertes Feld gibt, wird dieser Wert in das EmailAddress-Feld des Standardprofils eingetragen.
- Wenn es im aufgenommenen Objekt ein Feld mit dem Inhaltstyp PHONE_NUMBER gibt, wird dieser Wert in das PhoneNumber-Feld des Standardprofils eingetragen.

Werte für diese Felder werden in das Standardprofil übernommen, auch wenn für die Felder kein Ziel in der Felddefinition vorgegeben wurde.

Vorlagen für Kontaktdatensätze

Was ist ein Kontaktdatensatz? Ein Kontaktdatensatz dient als Profilobjekt, das wichtige Metadaten aus verschiedenen Kontaktereignissen (z. B. Telefonanrufe oder Chats) erfasst. Er spielt eine wichtige Rolle bei der Dokumentation und Analyse von Interaktionen mit Kunden. Wir drei verschiedene Standardvorlagen, die auf Ihre Domain angewendet werden können wenn ein Kontaktereignis stattfindet. Diese Vorlagen dienen als Konfigurationsoptionen und regeln, wie das Kontaktereignis innerhalb des Systems gehandhabt wird. Jede Vorlage definiert bestimmte Regeln

und Aktionen, sodass Sie die Verarbeitung von Kontaktereignissen an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen können.

Abgeleitete Profile erstellen und Profile automatisch zuordnen (CTR-) NoInferred

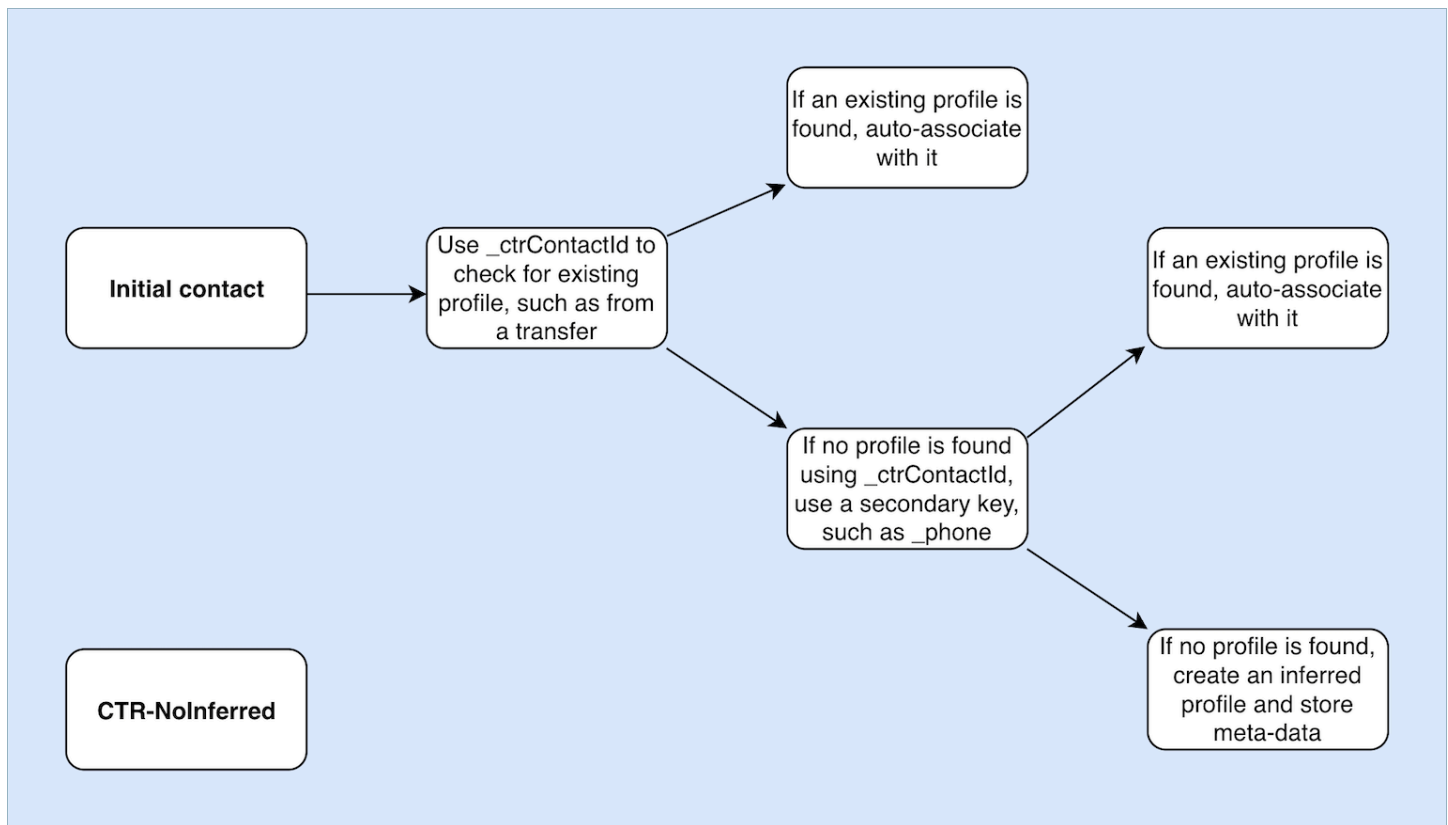
Beschreibung

Wenn die NoInferred CTR-Vorlage verwendet wird und ein Kontaktereignis, z. B. ein Telefonanruf, stattfindet, wird ein bestimmter Prozess zur Verarbeitung der Daten eingeleitet. Zunächst verwendet das System den `_ctrContactId`-Schlüssel, um nach einem vorhandenen, dem Kontaktereignis zugeordneten Profil zu suchen. Wenn ein solches Profil gefunden wird, wird das Kontaktereignis automatisch diesem Profil zugeordnet. Wenn jedoch mithilfe des `_ctrContactId`-Schlüssels kein Profil gefunden wird, sucht das System nochmals mit einem Sekundärschlüssel „`_phone`“. Mit diesem Schlüssel wird anhand der dem Kontaktereignis zugeordneten Telefonnummer nach einem vorhandenen Profil gesucht. Wenn ein solches Profil gefunden wird, wird das Kontaktereignis automatisch diesem Profil zugeordnet.

In Fällen, in denen weder der `_ctrContactId` noch der `_phone`-Schlüssel zu einem vorhandenen Profil führt, erstellt das System ein neues abgeleitetes Profil. Dieses abgeleitete Profil wird dann mit den Metadaten des Kontaktereignisses gefüllt, um sicherzustellen, dass die Informationen erfasst und im System gespeichert werden.

Dieser Prozess gewährleistet eine effiziente Bearbeitung von Kontaktereignissen, fördert die automatische Zuordnung zu vorhandenen Profilen und ermöglicht bei Bedarf die Erstellung von abgeleiteten Profilen. Durch die Nutzung dieser Mechanismen können Unternehmen eine umfassende Aufzeichnung der Kundeninteraktionen führen und ihre Kontaktereignisdaten innerhalb des Systems effektiv verwalten.

Es wird empfohlen, die NoInferred CTR-Vorlage als Standardverhalten zu verwenden, da sie erhebliche Vorteile bietet, insbesondere bei der Reduzierung doppelter Profile



Nur Profile automatisch zuordnen (nur CTR) AutoAssociate

Beschreibung

Die AutoAssociateOnly CTR-Vorlage funktioniert ähnlich wie die NoInferred CTR-Vorlage mit einem wichtigen Unterschied: Sie erstellt kein abgeleitetes Profil, wenn kein vorhandenes Profil für die automatische Zuordnung gefunden werden kann.

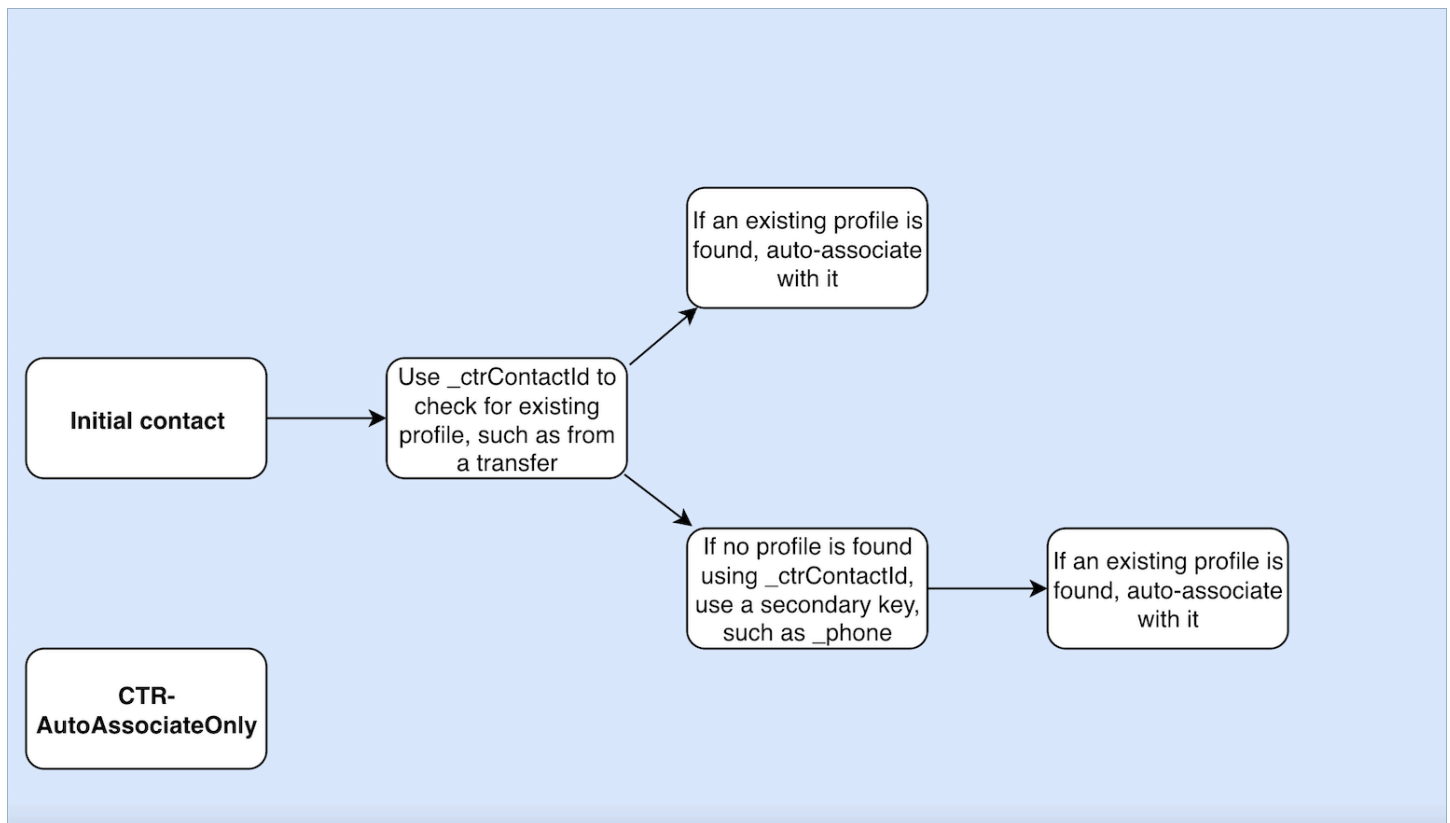
Wenn ein Kontakt ereignis, wie z. B. ein Telefonanruf, stattfindet, verwendet die AutoAssociateOnly CTR-Vorlage den `_ctrContactId` Schlüssel, um nach einem passenden vorhandenen Profil zu suchen. Wenn ein solches Profil gefunden wird, wird das Kontakt ereignis automatisch diesem Profil zugeordnet.

Wenn jedoch mithilfe des `_ctrContactId`-Schlüssels kein Profil gefunden wird, verwendet die Vorlage einen sekundären Suchmechanismus, der den `_phone`-Schlüssel verwendet. Es wird nach einem vorhandenen Profil mit derselben Telefonnummer wie das Kontakt ereignis gesucht. Wenn ein solches Profil gefunden wird, wird das Kontakt ereignis automatisch diesem Profil zugeordnet.

Der Zweck der Verwendung der AutoAssociateOnly CTR-Vorlage besteht darin, die automatische Zuordnung zu vorhandenen Profilen zu ermöglichen und gleichzeitig eine strikte Kontrolle über die

Profilerstellung zu behalten. Im Gegensatz zur NoInferred CTR-Vorlage verhindert diese Vorlage die Erstellung von abgeleiteten Profilen, wenn keine Übereinstimmung gefunden wird. Sie stellt sicher, dass Profile nur manuell erstellt werden, wodurch Organisationen ein höheres Maß an Kontrolle und Genauigkeit bei der Profilverwaltung behalten.

Durch die Verwendung der AutoAssociateOnly CTR-Vorlage können Unternehmen die automatische Zuordnung nutzen und gleichzeitig bestimmte Regeln für die Profilerstellung einhalten. Dieser Ansatz ermöglicht eine optimierte Bearbeitung von Kontaktereignissen und eine präzise Kontrolle über das Profil-Ökosystem, wodurch eine genaue Datendarstellung gewährleistet und ein effizientes Kundenmanagement ermöglicht wird.



Nur abgeleitete Profile (CTR) erstellen

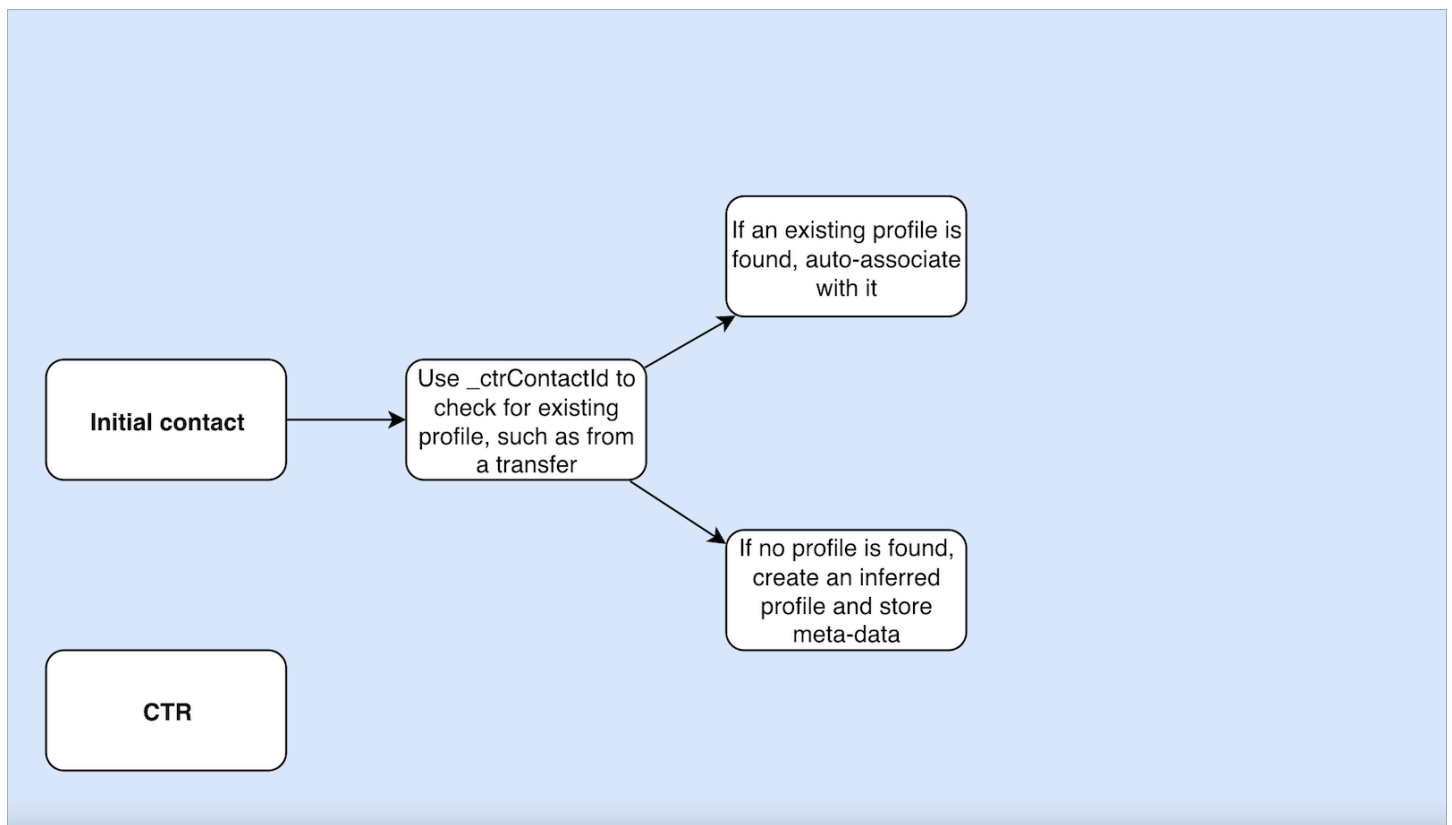
Beschreibung

Die CTR-Vorlage stützt sich bei Profilsuchen ausschließlich auf den `_ctrContactId`-Schlüssel und ordnet das Kontaktereignis automatisch einem übereinstimmenden Profil zu. In Fällen, in denen kein vorhandenes Profil gefunden wird, erstellt die Vorlage ein abgeleitetes Profil und füllt es mit den Metadaten des Kontaktereignisses.

Dieses Verhalten stellt sicher, dass Kontaktereignisse auch dann erfasst werden, wenn kein bereits vorhandenes Profil vorhanden ist, jedoch kann dies zur Erstellung mehrerer abgeleiteter Profile führen. Diese Fülle an abgeleiteten Profilen kann zu Profilduplikaten innerhalb des Systems führen.

Um dieses Problem auszuräumen und bessere Verfahren zur Profilverwaltung zu fördern, empfehlen wir dringend, die NoInferred CTR-Vorlage als Standardoption zu verwenden. Durch die Verwendung der NoInferred CTR-Vorlage verhindert das System die Erstellung von abgeleiteten Profilen, wodurch das Auftreten doppelter Profile reduziert wird. Diese Vorlage ermöglicht eine rationellere und effizientere Bearbeitung von Kontaktereignissen, und stellt eine verbesserte Datenintegrität und Genauigkeit sicher.

Durch die Verwendung der NoInferred CTR-Vorlage als Standardoption können Unternehmen ihre Profilverwaltungsprozesse optimieren, Datenduplikationen minimieren und eine zuverlässigere Darstellung der Kundeninteraktionen sicherstellen.



Beispiele zur Verwendung von Kontaktdatensatzvorlagen

Amazon Connect Admin-Center

- In der Konsolen-Benutzeroberfläche können Sie beim Erstellen einer neuen Domain das gewünschte CTR-Verhalten auswählen. Im Abschnitt Profilerstellung und automatische Zuordnung

werden daher verschiedene Optionen mit Auswahl Schaltflächen angeboten. Wenn eine vorhandene Domain ausgewählt wird, reflektiert die aktivierte Auswahl Schaltfläche das zuvor mit der Domain verbundene Verhalten.

- Wenn Sie eine aktuell aktivierte Domain bearbeiten, zeigt die Seite mit den Domain-Details das derzeit ausgewählte Verhalten im Abschnitt Profilerstellung und automatische Zuordnung. Wenn Sie in der Kopfzeile dieses Abschnitts auf die Schaltfläche Bearbeiten klicken, werden Sie zur Bearbeiten-Seite unter Profilerstellung und automatische Zuordnung weitergeleitet. Hier können Sie bei Bedarf ein anderes Verhalten auswählen.
- Wenn Sie die CTR-Zuordnung auf der Datenzuordnungsseite anzeigen, können Sie die Schaltfläche Vorlage ändern anklicken. Mit dieser Aktion gelangen Sie auch zur Bearbeiten-Seite unter Profilerstellung und automatische Zuordnung, wo Sie ein passendes Verhalten auswählen können.

Diese Optionen bieten Ihnen Flexibilität bei der Verwaltung des CTR-Verhaltens für Ihre Domains. Sie können die Einstellungen auf einfache Weise an Ihre Präferenzen oder sich ändernden Geschäftsanforderungen anpassen.

AWS CLI

- Um die NoInferredCTR-Vorlage zu verwenden, führen Sie den folgenden Befehl auf der CLI aus:

```
aws customer-profiles put-profile-object-type --domain-name {domain} --object-type-name CTR --description "Creates inferred profiles and auto-associates profiles" --template-id CTR-NoInferred
```

- Um die Vorlage CTR- AutoAssociate Only zu verwenden, führen Sie den folgenden Befehl auf der CLI aus:

```
aws customer-profiles put-profile-object-type --domain-name {domain} --object-type-name CTR --description "Auto-associate with profiles only" --template-id CTR-AutoAssociateOnly
```

- Führen Sie den folgenden Befehl auf der CLI aus, um auf die Vorlage CTR zuzugreifen:

```
aws customer-profiles put-profile-object-type --domain-name {domain} --object-type-name CTR --description "Creates inferred profiles only" --template-id CTR
```

API

Informationen zur Verwendung der API finden Sie unter [PutProfileObjectType](#)

Automatische Zuordnung des Kontaktdatensatzes bei Auffindung eines einzigen Profils mithilfe des Schlüssels „_phone“

Automatische Zuordnung des Kontaktdatensatzes bei Auffindung eines einzigen Profils mithilfe des Schlüssels „_phone“

Beispiel

Das folgende Profil wird von der `CreateProfile`-API in der Domain erstellt:

```
{
  "FirstName": "John",
  "LastName": "Doe",
  "PhoneNumber": "+11234567890"
}
```

Wenn ein Anruf von `PhoneNumber +11234567890` mit der Standard-CTR-Vorlage eingeht, wird der Kontaktdatensatz nicht automatisch mit dem obigen Profil verknüpft, es sei denn, ein Kundendienstmitarbeiter hat den Kontaktdatensatz des Anrufers bereits manuell mit dem obigen Profil verknüpft. Wenn der Kontaktdatensatz nicht manuell oder automatisch verknüpft wurde, erstellt Customer Profiles ein abgeleitetes Profil mit den Informationen aus dem Kontaktdatensatz.

Um das obige Profil ohne manuelles Eingreifen des Agenten automatisch mit Kontaktdatensätzen zu verknüpfen, können Sie die `NoInferred` CTR-Vorlage verwenden. Wenn ein Anruf von der Nummer `PhoneNumber +11234567890` mithilfe der `NoInferred` CTR-Vorlage eingeht, wird der Kontaktdatensatz mithilfe des Profilschlüssels automatisch dem obigen Profil zugeordnet. `_phone`

Es gibt zwei Szenarien, in denen Customer Profiles die Kontaktdatensätze nicht automatisch einem Profil zuordnen können:

- Wenn mithilfe des `_phone`-Profilschlüssels mehr als ein Profil gefunden wird, kann Customer Profiles den Kontaktdatensatz nicht einem eindeutigen Profil zuordnen und die Anfrage wird abgelehnt.
- Wenn für den `_phone`-Profilschlüssel kein Profil gefunden wird, erstellt Customer Profiles ein abgeleitetes Profil.

Um die NoInferred CTR-Vorlage zu verwenden, um die Standard-CTR-Vorlage zu ersetzen, führen Sie den folgenden Befehl auf der CLI aus:

```
aws customer-profiles put-profile-object-type --domain-name {domain} --object-type-name CTR --description "No inferred contact record profiles" --template-id CTR-NoInferred
```

Über den folgenden Befehl auf der CLI kehren Sie zum Standardverhalten zurück:

```
aws customer-profiles put-profile-object-type --domain-name {domain} --object-type-name CTR --description "Revert to inferred contact record profiles" --template-id CTR
```

Beispiele für Objekttypenzuordnungen

Eine Objekttypenzuordnung, die ein Profil generiert

Im folgenden Beispiel sehen Sie Daten, die das Standardprofil füllen.

Als Nächstes sehen Sie das eingehende Objekt:

```
{
  "account": 1234,
  "email": "john@examplecorp.com",
  "address": {
    "address1": "Street",
    "zip": "Zip",
    "city": "City"
  },
  "firstName": "John",
  "lastName": "Doe"
}
```

Der folgende Code zeigt die Zuordnung des eingehenden Objekts zu einem Standardprofilobjekt, während `PersonalEmailAddress`, `fullName` und `accountId` als eindeutiger Schlüssel indiziert wird.

```
{
  "Fields": {
    "accountId": {
      "Source": "_source.account",

```

```
    "Target": "_profile.AccountNumber",
    "ContentType": "NUMBER"
  },
  "shippingAddress.address1": {
    "Source": "_source.address.address1",
    "Target": "_profile.ShippingAddress.Address1"
  },
  "shippingAddress.postalCode": {
    "Source": "_source.address.zip",
    "Target": "_profile.ShippingAddress.PostalCode"
  },
  "shippingAddress.city": {
    "Source": "_source.address.city",
    "Target": "_profile.ShippingAddress.City"
  },
  "personalEmailAddress": {
    "Source": "_source.email",
    "Target": "_profile.PersonalEmailAddress",
    "ContentType": "EMAIL_ADDRESS"
  },
  "fullName": {
    "Source": "{{_source.firstName}} {{_source.lastName}}"
  },
  "firstName": {
    "Source": "_source.firstName",
    "Target": "_profile.FirstName"
  },
  "lastName": {
    "Source": "_source.lastName",
    "Target": "_profile.LastName"
  }
},
"Keys": {
  "_email": [
    {
      "FieldNames": ["personalEmailAddress"]
    }
  ],
  "_fullName": [
    {
      "FieldNames": ["fullName"]
    }
  ],
  "_account": [
```

```
{
  "StandardIdentifiers": ["PROFILE","UNIQUE"],
  "FieldNames": ["accountId"]
}
]
```

Denken Sie daran, dass `email` und `fullname` zwar indiziert sind, sie aber nicht für die Profilsuche verwendet werden. Das Konto ist der eindeutige Schlüssel. Das Objekt muss angegeben werden. Jedes Mal, wenn ein Objekt mit derselben Konto-ID aufgenommen wird, überschreibt dies das vorherige Objekt mit derselben Konto-ID.

Im Standardprofilobjekt werden mehrere Felder aufgefüllt (siehe die Felder, für die Target definiert wurde).

Eine Objekttypenzuordnung, die das Standardprofil nicht auffüllt

In diesem Beispiel sehen Sie einen komplizierteren Anwendungsfall. Hier werden Daten zu einem Profil aufgenommen, das Standardprofilobjekt wird aber nicht unbedingt befüllt.

Als Nächstes sehen Sie das eingehende Objekt:

```
{
  "email": "john@examplecorp.com",
  "timestamp": "2010-01-01T12:34:56Z",
  "subject": "Whatever this is about",
  "body": "Body of ticket"
}
```

Hier sehen Sie eine Möglichkeit, diese Daten zuzuordnen:

```
{
  "Fields": {
    "email": {
      "Source": "_source.email",
      "ContentType": "EMAIL_ADDRESS"
    },
    "timestamp": {
      "Source": "_source.timestamp"
    }
  }
}
```

```
  },
  "Keys": {
    "_email": [
      {
        "StandardIdentifiers": ["PROFILE", "LOOKUP_ONLY"],
        "FieldNames": ["email"]
      }
    ],
    "ticketEmail": [
      {
        "StandardIdentifiers": ["PROFILE", "SECONDARY", "NEW_ONLY"],
        "FieldNames": ["email"]
      }
    ],
    "uniqueTicket": [
      {
        "StandardIdentifiers": ["UNIQUE"],
        "FieldNames": ["email", "timestamp"]
      }
    ]
  }
}
```

In diesem Beispiel werden die Daten aufgenommen und bei der ersten Suche wird die E-Mail-Adresse zusätzlich aufgenommen.

- Wenn die E-Mail-Adresse einem einzelnen Profil zugeordnet werden kann, wird sie zur Anhängung der Daten an dieses Profil verwendet. Die eindeutige Kennung für das Ticket setzt sich aus der E-Mail und dem Zeitstempel zusammen, da es keine andere eindeutige Kennung gibt.
- Wenn kein Profil mit der angegebenen E-Mail-Adresse vorhanden ist, wird ein neues Profil erstellt, bei dem lediglich das `EmailAddress`-Feld befüllt ist. Das aufgenommene Objekt wird an dieses neue abgeleitete Profil angehängt. Die beiden durchsuchbaren Schlüssel, mit denen das Profil gefunden werden kann, sind `_email` und `uniqueTicket`.
- Wenn mehr als ein Profil mit der angegebenen E-Mail-Adresse vorhanden ist, wird ein neues Profil erstellt, bei dem lediglich das `EmailAddress`-Feld befüllt ist, und das Objekt wird an dieses neue Profil angehängt. Dieses Profil wird mit dem definierten `ticketEmail`-Schlüssel sowie `_email` und `uniqueTicket` erstellt. Alle nachfolgenden Tickets aus dieser E-Mail werden diesem neuen abgeleiteten Profil zugewiesen. Der Grund dafür ist, dass sich der `_email`-Schlüssel auf drei Profile bezieht und somit verworfen wird. Der `ticketEmail`-Schlüssel bezieht sich jedoch nur auf ein einzelnes Profil (das neue abgeleitete Profil) und bleibt gültig.

- Wird ein neues abgeleitetes Profil erstellt, so wird das EmailAddress-Feld aus des ersten Objekt gefüllt, von dem es erstellt wurde.

Implizite Profilobjekttypen

[Sie können jeden Objekttyp verwenden, der dem Namen einer Vorlagen-ID \(wie von der Templates-API zurückgegeben\) entspricht, ohne ihn explizit zu definieren. ListProfile ObjectType](#) Der Objekttyp entspricht exakt der Definition der Vorlagendefinition dieses Objekttyps. Wenn ein expliziter Objekttyp definiert ist, ersetzt dieser den impliziten Objekttyp.

Implizite Objekttypen sind in der [ListProfileObjectTypes](#)API enthalten oder werden durch [GetProfileObjectType](#)Operationen zurückgegeben. Sie können jedoch trotzdem gelöscht werden, wenn Sie alle aus diesem Objekttyp aufgenommenen Daten entfernen möchten.

Durch generative KI gestützte Datenzuordnung

Amazon Connect Customer Profiles bietet eine generative KI-gestützte Funktion zur Zuordnung von Kundendaten, die den Zeitaufwand für die Erstellung einheitlicher Profile erheblich reduziert, sodass Sie dazu beitragen können, personalisiertere Kundenerlebnisse zu bieten.

Wenn Contact-Center-Administratoren Kundendaten aus einem der über 70 verfügbaren No-Code-Datenkonnektoren wie Adobe Analytics, Salesforce oder Amazon Simple Storage Service (S3) hinzufügen, analysiert Amazon Connect Customer Profiles die Daten aus diesen Quellen, um automatisch zu ermitteln, wie Daten, die in unterschiedlichen Formaten aus unterschiedlichen Quellen vorliegen, zu einheitlichen Profilen in organisiert und kombiniert werden können. Amazon Connect Mit nur wenigen Klicks können Kontaktcenter-Administratoren die Einrichtung von Kundenprofilen überprüfen und abschließen, so dass sie Kundendienstmitarbeiter mit relevanten Kundeninformationen versorgen und IVRs und Chatbots dynamisch personalisieren können, um die Kundenzufriedenheit und die Produktivität der Kundendienstmitarbeiter zu verbessern.

Das Zuordnen von Kundendaten auf der Basis generativer KI ist in den folgenden Regionen verfügbar:

- USA Ost (Nord-Virginia)
- USA West (Oregon)
- Afrika (Kapstadt)
- Asien-Pazifik (Singapur)

- Asien-Pazifik (Sydney)
- Asien-Pazifik (Tokio)
- Asien-Pazifik (Seoul)
- Kanada (Zentral)
- Europa (Frankfurt)
- Europa (London)

Einrichten der von generativer KI gestützten Datenzuordnung

1. Öffnen Sie die Amazon Connect Kundenprofilkonsole.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Datenquellenintegrationen die Option Datenquellenintegration hinzufügen aus.
3. Einrichten der Verbindung. Wählen Sie die Datenquelle aus der Dropdown-Liste aus, in der alle unterstützten Konnektoren verfügbar sind.

Amazon Connect > Customer Profiles > Add data source integration

Step 1
Set up connection


Step 2
Map data

Step 3
Review and customize mapping

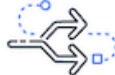
Step 4
Review and integrate

Set up connection


▼ How it works



Select data source
Choose from a list of featured connectors or connectors powered by Amazon AppFlow. [Learn more](#)



Select data mapping
Choose from pre-defined data mapping templates or create a custom data mapping to define your unified customer profile. [Learn more](#)



Set up data integration
Complete the set up by attaching a data mapping to your data source. [Learn more](#)

Data source

Supported data connectors, including Amazon AppFlow supported connectors.

Data source [Info](#)
Choose your data source or create a flow in AppFlow if your source is not available.

Choose source [Create new flow](#)

Featured

- Marketo
- S3
- Salesforce
- Segment
- ServiceNow
- Shopify
- Zendesk

Powered by AppFlow

- SAP OData
- Slack
- Zendesk Sell
- Other data connector

Cancel [Next](#)

- Zuordnen von Daten. Wählen Sie die Option zur automatischen Generierung der Datenzuordnung, oder wählen Sie eine bereits vorhandene Zuordnungsvorlage aus, oder erstellen Sie eine von Grund auf neu.

Amazon Connect > Customer Profiles > Add data source integration

Step 1
[Set up connection](#)

Step 2
Map data

Step 3
Review and customize mapping

Step 4
Review and Integrate

Map data


Define how data brought in from source systems is mapped to the Customer Profiles data model.

Mapping


Choose a mapping method or manually create your own mapping [?](#)

Mapping method [info](#)

Auto-generate mapping
Customize a mapping for your data automatically using our industry-trained Large Language Model (LLM).



Use existing mapping
Choose from standard templates or reuse custom mappings.



When we generate a mapping specific to your data:

- You can review the mapping before you submit it.
- You can provide a friendly name and description for the mapping.

Mapping Details

Mapping name

The name must start with a letter. It can contain up to 255 characters, which can be letters, numbers, underscores (_), or hyphens (-).

Description

Character count: 43/836

Cancel Previous **Next**

- Überprüfen Sie die Zusammenfassung der Zuordnung. Sehen Sie sich die Zusammenfassung der automatisch generierten Zuordnungsergebnisse an, in der alle Kundenattribute aufgeführt sind. Nehmen Sie Änderungen an den Aufnahmeschlüsseln vor und bestätigen Sie diese, bevor Sie mit der Datenaufnahme beginnen. Weitere Informationen zu Feldzuordnungen und Tasten finden Sie unter. [Einzelheiten zur Definition der Objekttypenzuordnung](#)

Amazon Connect > Customer Profiles > Add data source integration


Step 1
[Set up connection](#)


Step 2
[Map data](#)

Step 3
Review and customize mapping

Step 4
Review and integrate

Review and customize mapping

 **Mapping successfully generated**
You can customize the mapping or choose **Next** to continue.

 **How we mapped your data**
We reviewed 8 attributes in your data and created Order object, Profile object. We set **Orderid** as a unique key that uniquely identifies your source object. We set **Customerid** as a profile key that uniquely identifies your profiles. We set **Orderid** as an order key that links your orders to a customer.

Mapping summary

Data objects	Profile attributes	Attribute properties
2	9	2

▼ Profile object (1)
Attributes mapped to the [standard profile object](#)

Source	Attribute	Properties Info	Actions
Customerid	Attributes.Customerid	Profile key	⋮

▼ Order object (8)
Attributes mapped to the [standard order object](#)

Source	Attribute	Properties Info	Actions
Currency	Currency		⋮
Customerid	Attributes.Customerid		⋮
Orderid	Attributes.Orderid	Unique key Order key	⋮
OrderName	Name		⋮
OrderStatus	Status		⋮
OrderedAt	Attributes.OrderedAt		⋮
Price	TotalPrice		⋮
Tax	TotalTax		⋮

[Cancel](#)
[Previous](#)
[Next](#)

Funktionsweise

Das System arbeitet in vier Phasen. In der ersten Phase ruft Customer Profiles Quellattribute ab und nimmt, falls verfügbar, Stichproben von Daten aus Ihrer Datenquelle. Anschließend wird der für das Ziel am besten geeignete Objekttyp ermittelt. Für eine Amazon-S3-Datenquelle wird die

erste CSV-Datei, die im ausgewählten Amazon-S3-Bucket und mit dem Präfix gefunden wurde, als Beispieldaten verwendet. Für andere Datenquellen ruft Customer Profiles Quellattribute über ab. AppFlow In der zweiten Phase wird ein großes Sprachmodell (LLM) genutzt, um jedes der benutzerdefinierten Attribute weiter zu verarbeiten und sie den Standardattributen des Kundenprofils zuzuordnen. In der dritten Phase wird LLM erneut verwendet, um die geeigneten Attribute auszuwählen, die als Schlüssel dienen können, z. B. Kundenkennungen. In der vierten Phase analysiert der Detektor für das Zeitstempelformat schließlich die Zeitstempel, um die korrekte chronologische Reihenfolge der Datensätze beizubehalten. Das System ist in der Lage, die Zuordnung für bis zu 120 Attribute in weniger als 20 Sekunden nach der Kombination der Vorhersageergebnisse zu generieren.

Fehlerbehebung bei von generativer KI gestützter Datenzuordnung

In den folgenden Abschnitten werden mögliche Fehlermeldungen aufgeführt. Dort finden Sie außerdem die Ursache und Lösung für jedes Problem.

Fehler: Objektzeichenfolge konnte nicht zu JSON analysiert werden

Die Objektzeichenfolge in der Anfrage ist kein gültiges JSON. Überprüfen Sie die Objektzeichenfolge in der Anfrage und stellen Sie sicher, dass es sich um ein gültiges JSON handelt.

Fehler: Wert bei „Objekte“ entspricht nicht der Einschränkung: Das Mitglied muss eine Länge unter oder gleich 5 haben

Die Anforderung enthält zu viele Objekte. In einer Anforderung sind bis zu fünf Objekte zulässig. Reduzieren Sie die Anzahl der Objekte auf fünf oder weniger.

Fehler: Das Limit von 120 Attributen wurde überschritten

In einem JSON-Objekt sind bis zu 120 Attribute zulässig, einschließlich verschachtelter JSON-Attribute. Entfernen Sie einige Attribute, die nicht zugeordnet werden müssen, aus dem JSON-Objekt.

Amazon Connect > > Customer Profiles > Add data source integration


Step 1
[Set up connection](#)

Step 2
[Map data](#)


Step 3
Review and customize mapping

Step 4
Review and integrate

Review and customize mapping

 **We couldn't generate a mapping** Try again

There are too many attributes in your data source. Auto-generate mapping is limited to 120 attributes

Check your data source and try again. Or go back to [Step 2 Map data](#) to choose an existing mapping or manually [create a new mapping](#) 

Cancel Previous Next

Warnung: Wir konnten keinen eindeutigen Schlüssel finden, der Ihre Daten unterscheidet. Wir konnten keinen Profilschlüssel finden, der Ihre Profile identifiziert.

Das Modell konnte für das angegebene Objekt keinen gültigen Objekttyp finden. Ändern Sie die Eingabe oder verwenden Sie wie vorgeschlagen das manuelle Zuordnungskonzept.

Amazon Connect > > Customer Profiles > Add data source integration



Step 1
[Set up connection](#)

Step 2
[Map data](#)


Step 3
Review and customize mapping

Step 4
Review and integrate

Review and customize mapping

 **We couldn't generate a mapping** Manually create mapping 

We couldn't find a **unique key**, which distinguishes your data. We couldn't find a **profile key**, which identifies your profiles.

Check your data source and try again. Or go back to [Step 2 Map data](#) to choose an existing mapping or manually [create a new mapping](#) 

Cancel Previous Next

Daten mit Amazon S3 in Customer Profiles erstellen und aufnehmen

Mit Amazon S3 können Sie Daten aus beliebigen Quellen definieren und ein Kundenprofil nahtlos ohne benutzerdefinierte oder vorkonfigurierte Integrationen anreichern. Nehmen wir zum Beispiel an, Sie möchten Ihren Kundendienstmitarbeitern relevante Informationen zur einer Kaufhistorie bereitstellen. Sie können Kauftransaktionsdaten aus einer internen Anwendung in eine Tabellenkalkulationsdatei auf S3 importieren, und diese dann mit einem Kundenprofil verknüpfen.

Für eine Datenzuordnung muss zunächst eine [Objekttypenzuordnung](#) erstellt werden, die das benutzerdefinierte Profilobjekt beschreibt. Diese Zuordnung legt fest, wie Felder aus Ihren Daten zur Befüllung von Feldern im Standardprofil, oder zur Zuordnung der Daten zu einem bestimmten Profil verwendet werden sollen.

Nachdem Sie die Objekttypzuordnung erstellt haben, können Sie die [PutProfileObjekt-API](#) verwenden, um die benutzerdefinierten Profildaten aus Ihrem CRM in das benutzerdefinierte Profilobjekt hochzuladen.

Note

Customer Profiles unterstützt keine Datenaufnahme aus CSV-Headern mit Punktnotation.

Einrichten des Echtzeit-Exports

Amazon Connect Customer Profiles ermöglicht den Datenexport einheitlicher Kundenprofile in Echtzeit in einen Amazon Kinesis Data Stream. In ihren Amazon Kinesis Data Stream können Sie Datenströme aktivieren und automatisch Daten für neue Profile sowie Aktualisierungen für vorhandene Profile empfangen.

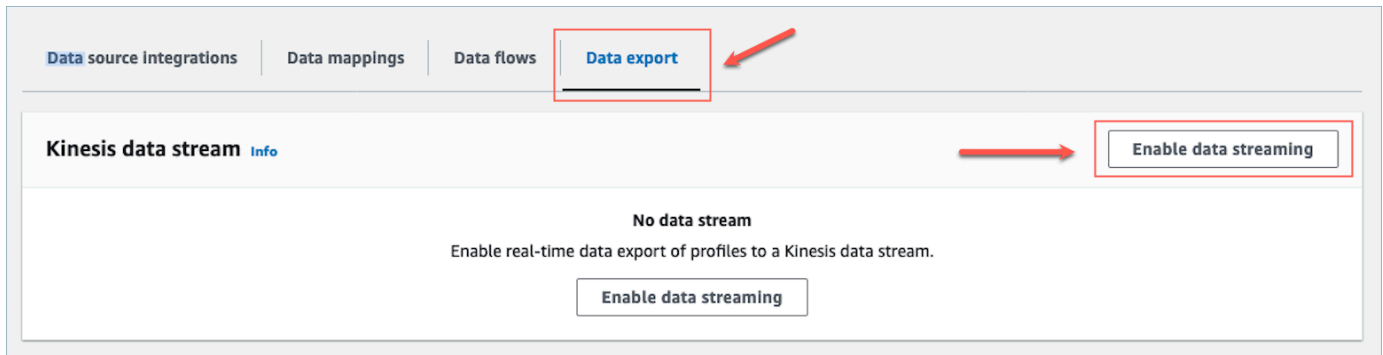
Sie können Ihre Quellsystemdaten, wie z. B. CRMs und Tools zur Marketingautomatisierung, up-to-date mit den neuesten Informationen aus Amazon Connect Kundenprofilen verwalten. Wenn beispielsweise ein Kunde Ihr Kontaktzentrum anruft, um seine Adresse zu aktualisieren, kann ein Kundendienstmitarbeiter die neue Kundenadresse hinzuzufügen, und die aktualisierten Profilveränderungen werden in Echtzeit an einen Kinesis Data Stream gesendet.

Hierzu muss die Option Datenexport in der Customer-Profiles-Konsole aktiviert werden.

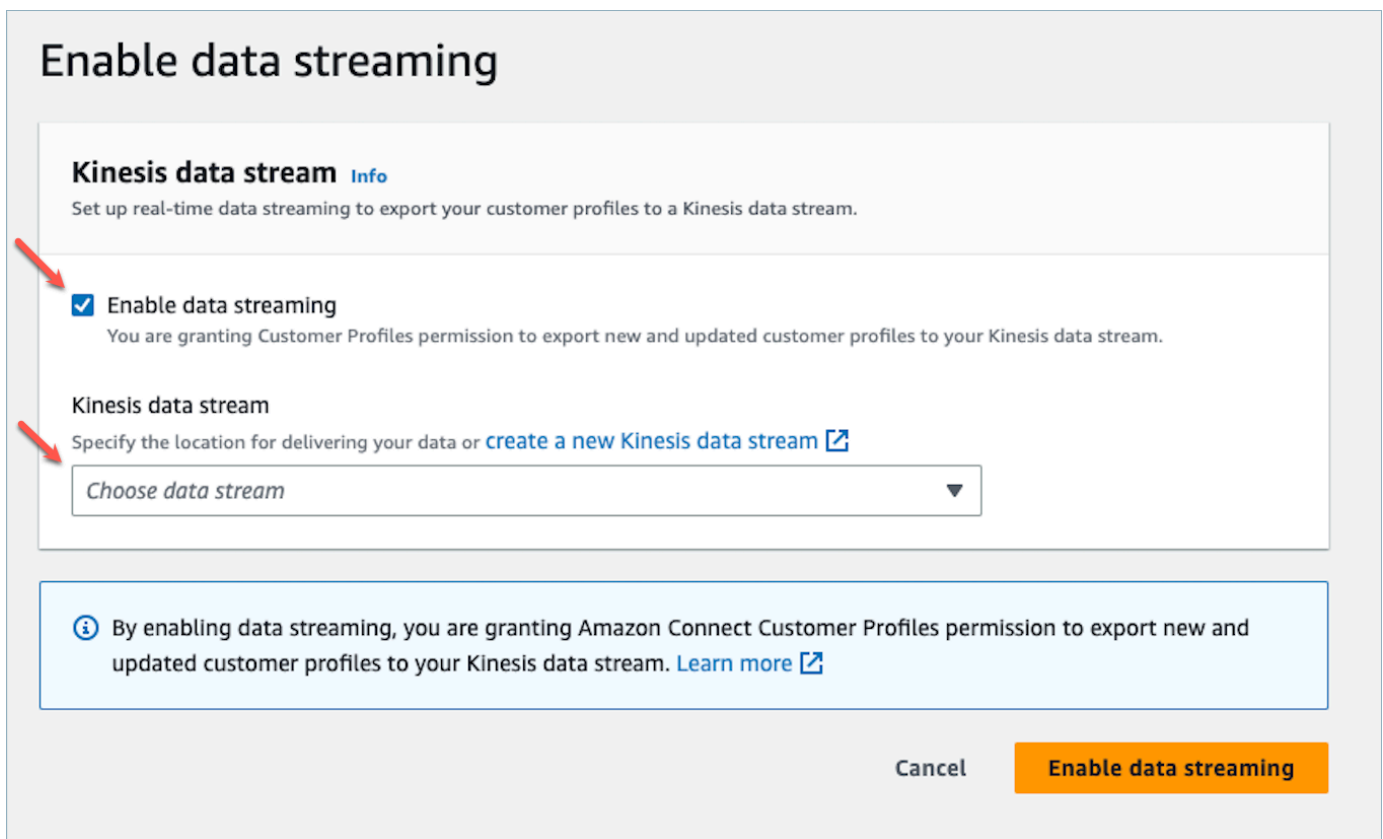
Echtzeit-Export aktivieren

Daten-Streaming für Ihre Domain aktivieren

1. Öffnen Sie die Amazon Connect Kundenprofilkonsole.
2. Öffnen Sie die Registerkarte Datenexport und klicken Sie auf Datenstrom aktivieren



3. Klicken Sie auf Kinesis Stream aktivieren und wählen Sie anschließend im Dropdown-Menü einen vorhandenen Kinesis-Datenstrom aus. Alternativ können Sie auf Neuen Kinesis-Datenstrom erstellen klicken, um die Kinesis-Konsole zu öffnen und einen Datenstrom zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen und verwalten von Streams](#).

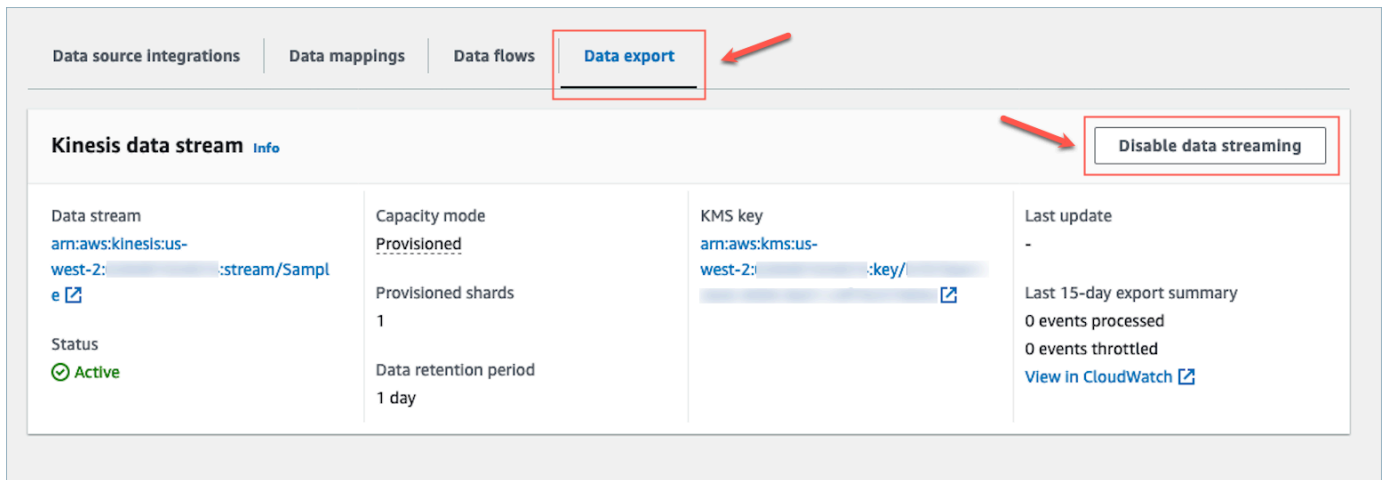


4. Klicken Sie auf die Schaltfläche Datenstrom aktivieren, um Ihre Einstellungen zu speichern.

Echtzeit-Export aktivieren

Daten-Streaming für Ihre Domain deaktivieren

1. Öffnen Sie die Amazon Connect Kundenprofilkonsole.
2. Öffnen Sie die Registerkarte Datenexport und klicken Sie auf Datenstrom deaktivieren



Echtzeit-Export der Kinesis-Nutzlast

Beispiel für ein Ausgabeereignis in JSON

```
{
  "SchemaVersion": 0,
  "EventId": "eventId",
  "EventTimestamp": "2020-01-01T00:00:00Z",
  "EventType": "CREATED",
  "DomainName": "domainName",
  "ObjectName": "objectName",
  "AssociatedProfileId": "associatedProfileId",
  "ProfileObjectUniqueKey": "profileObjectUniqueKey",
  "Object": {
    "map": {
      "k1": [
        "a",
        "b",
        "c"
      ]
    }
  },
  "IsMessageRealTime": true
}
```


SchemaVersion

Die aktuelle Version des Schemas.

EventId

Die eindeutige Ereignis-ID.

EventTimestamp

Zeitstempel des Ereignisses im ISO8601-Standard.

EventType

Der exportierte Ereignistyp.

Werte: CREATED, UPDATED, HEALTH_CHECK

- ERSTELLT: Das Exportereignis war für CreateProfile.
- AKTUALISIERT: Das Exportereignis war für ein UpdateProfile.
- HEALTH_CHECK: Das Exportereignis betraf ein HealthCheck Ereignis, um sicherzustellen, dass Kundenprofile erfolgreich putEvent in Kinesis Stream gespeichert werden konnten.

DomainName

Die Domain, zu der das Ereignis gehört. /Domain des Ereignisses

ObjectTypeName

Objektyp des Ereignisses

Werte: `_profile`, `_asset`, `_order`, `_case`. Sie können auch einen vordefinierten Vorlagennamen wie `Salesforce-Account` oder einen benutzerdefinierten Objektnamen verwenden, den Sie mithilfe der API erstellen können. [PutProfileObjectType](#)

AssociatedProfileId

ID des Standardprofils, dem das Objekt zugeordnet ist. Diese ist nur vorhanden, wenn der Objekttyp nicht „`_profile`“ ist

ProfileObjectUniqueKey

Die eindeutige Kennung des vom Service ProfileObject generierten.

Typ: Zeichenfolge

Object

Das Standardprofil oder das Standardprofilobjekt.

IsMessageRealTime

Informationsmarkierung, ob die Nachricht in Echtzeit gesendet oder erneut gesendet wurde.

Beispiel für eine Nutzlast in JSON

```
{
  "SchemaVersion": 0,
  "EventId": "6049bf39-0000-0000-0000-b75656dd51a8",
  "EventTimestamp": "2023-02-24T07:17:05.356Z",
  "EventType": "UPDATED",
  "DomainName": "SampleDomain",
  "ObjectTypeName": "Salesforce-Account",
  "AssociatedProfileId": "5ffcee99ab0000000000b3ae01225e40",
  "ProfileObjectUniqueKey": "cNo77ZI0000000000pCPB7RQcqfeBaRfBwıızW2MMbws=",
  "Object": {
    "Id": "0012v00002kVKVuAA0",
    "IsDeleted": false,
    "Name": "Company A",
    "Phone": "+12065551234",
    "PhotoUrl": "/services/images/photo/0012v00002kVKVuAA0",
    "OwnerId": "0052v00000fmQ7sAAE",
    "CreatedDate": "2019-12-13T07:56:04.000+0000",
    "CreatedBy": "0052v00000fmQ7sAAE",
    "LastModifiedDate": "2023-02-22T20:29:43.000+0000",
    "LastModifiedBy": "0052v00000fmQ7sAAE",
    "SystemModstamp": "2023-02-22T20:29:43.000+0000",
    "LastActivityDate": "2020-03-18",
    "LastViewedDate": "2023-02-23T00:09:49.000+0000",
    "LastReferencedDate": "2023-02-23T00:09:49.000+0000",
    "CleanStatus": "Pending"
  },
  "IsMessageRealTime": true
}
```

Echtzeit-Exportfehlerbehebung

Beim ersten Export von Ereignissen in Ihren Kinesis Data Stream kann es zu Verzögerungen kommen. Dies ist auf die Zeit zurückzuführen, die für die Weitergabe der IAM-Berechtigungen für

die mit dem Service verknüpfte Rolle benötigt wird. Wenn tatsächlich ein Problem auftritt, kann der Streaming-Status in einen Fehlerstatus übergehen.

The screenshot shows the 'Data export' tab in the Amazon Connect console. It displays details for a 'Kinesis data stream'. The stream name is 'arn:aws:kinesis:ca-central-1:stream/Sample'. The status is 'Error', indicated by a red error icon. A message states: 'Data stream not active. We are unable to export your data at this time. You must verify the data stream is active and try again later.' Other details include: Capacity mode 'Provisioned', Provisioned shards '-', Data retention period '1 day', KMS key 'Not encrypted', and Last update 'March 23, 2023, 22:45 (UTC)'. A 'Disable data streaming' button is visible in the top right corner.

In den folgenden Abschnitten werden mögliche Fehlermeldungen aufgeführt. Dort finden Sie außerdem die Ursache und Lösung für jedes Problem.

Fehler: Der Kinesis-Datenstrom ist nicht aktiviert. Bitte überprüfen Sie die Konfiguration und erstellen Sie den Event-Stream später neu

Der Ziel-Kinesis-Datenstrom hat nicht den Status „ACTIVE“. Dies kann geschehen, wenn Ihr Kinesis-Datenstrom erstellt oder gelöscht wird. Stellen Sie sicher, dass der Status Ihres Kinesis-Datenstroms „ACTIVE“ ist, und aktivieren Sie dann die Datenstreaming-Einstellung erneut.

Fehler: Der Kinesis-Datenstrom existiert nicht. Bitte erstellen Sie den Event-Stream erneut mit einem gültigen Kinesis-Datenstrom

Der Ziel-Kinesis-Datenstrom wurde gelöscht. Aktivieren Sie das Daten-Streaming erneut mit einem vorhandenen Kinesis-Datenstrom als Ziel.

Fehler: Der Kinesis-Datenstrom wird gedrosselt. Erwägen Sie die Bereitstellung eines höheren Kinesis-Durchsatzes

Der Ziel-Kinesis-Datenstrom wird gedrosselt (überlastet). Stellen Sie sicher, dass der Ziel-Kinesis-Datenstrom eine ausreichend hohe Shard-Anzahl hat und aktivieren Sie dann das Datenstreaming erneut.

Fehler: Der KMS-Schlüssel zur Verschlüsselung des Kinesis-Datenstroms wird gedrosselt. Erwägen Sie, das KMS-Anforderungskontingent entsprechend zu erhöhen

Der KMS-Schlüssel zur Verschlüsselung des Kinesis-Datenstroms wird gedrosselt. Aktivieren Sie das Datenstreaming erneut.

Fehler: Prüfen Sie die KMS-Schlüsselkonfiguration Ihres Kinesis-Datenstroms

Customer Profiles kann nicht auf den KMS-Schlüssel des Kinesis-Datenstroms zugreifen. Dies kann passieren, wenn Ihr KMS-Schlüssel eine Schlüsselrichtlinie beinhaltet, die den Zugriff von einer servicebedingten Rolle in Customer Profiles verweigert, oder wenn der Schlüssel nicht auf „Aktiviert“ gesetzt ist. Stellen Sie sicher, dass die KMS-Schlüsselrichtlinie nicht den Zugriff von einer servicebedingten Rolle in Customer Profiles verweigert, und dass der Schlüssel auf „Aktiviert“ gesetzt ist. Aktivieren Sie das Datenstreaming erneut.

Löschen der Domain Customer Profiles

Ein Löschen von Zuordnungen löscht lediglich die Objekte und Daten, die mit diesen Zuordnungen verknüpft sind. Wenn einem Profil mehrere Objekte zugeordnet sind, werden beim Löschen einer bestimmten Zuordnung die Profildaten möglicherweise nicht gelöscht. Wenn Sie bestimmte Daten löschen möchten, würden Sie die Zuordnung löschen, jedoch bleiben Ihre Profile möglicherweise bestehen, falls diese Daten aus anderen Zuordnungen enthalten. Dies könnte zu zusätzlichen Gebühren für die vorhandenen Profile führen. Löschen Sie Ihre Customer-Profiles-Domain wie im Folgenden beschrieben mithilfe der Amazon Connect -Konsole löschen, wenn Sie dies vermeiden möchten:

1. Melden Sie sich an der Amazon Connect Konsole an und wählen Sie im linken Navigationsbereich Kundenprofile aus. Wählen Sie die Customer-Profiles-Domain aus und klicken Sie dann auf Details anzeigen.

Amazon Connect > [redacted] > Customer Profiles

Amazon Connect Customer Profiles

Customer Profiles automatically integrates with your customer data from Amazon Connect. Combined with customer information from integrations with your applications, you can create a customer profile that contains all the information that agents need during customer interactions. [Learn more](#)

Customer Profiles domain [Info](#) View details

Customer Profiles domain amazon-connect-[redacted]	KMS key AWS owned key	Last modified July 20, 2022, 18:40 (UTC)
---	--------------------------	---

2. Wählen Sie Delete Domain (Domäne löschen) aus.

Amazon Connect > [redacted] > Customer Profiles > Domain details

Domain details

Disable domain Delete domain

Summary

Domain name amazon-connect-[redacted]	Last modified July 20, 2022, 18:40 (UTC)	Creation date May 17, 2022, 20:43 (UTC)
--	---	--

3. Geben Sie Bestätigen in das Feld ein und klicken Sie auf Domain löschen.

Amazon Connect > rocketman > Customer Profiles > Domain details

Delete Customer Profiles domain ✕

This action permanently deletes the Customer Profiles domain **amazon-connect-**
[redacted] and its data for all associated Amazon Connect instances. You won't be able to undo this action.

Amazon Connect instance
[redacted]

⚠ If you delete this domain:

- Customer Profiles will no longer show customer information to agents.
- The Customer Profiles contact flow block will no longer be usable by Contact Flows.
- Amazon Connect Cases will no longer support the option to create new cases.

Type "confirm" to continue.

Berechnete Attribute in Customer Profiles

Amazon Connect Customer Profiles unterstützt die Erstellung berechneter Attribute, mithilfe derer Unternehmen ihre eigene Geschäftslogik definieren können. Mit diesen Attributen können ihre Kundenprofildaten in verwertbare Datenpunkte umgewandelt werden, um automatisierte Erlebnisse wie interaktive Sprachantworten zu personalisieren.

Mithilfe von berechneten Attributen können Unternehmen wichtige Merkmale über das historische Verhalten ihrer Kunden (z. B. die zuletzt besuchte Website oder den zuletzt kontaktierten Kundendienstmitarbeiter), Verhaltensmuster (bevorzugter Kanal, Kontakthäufigkeit) und den

Kundenwert (z. B. neuer Kunde, durchschnittliche Ticketgröße) identifizieren. Unternehmen können die API für berechnete Attribute verwenden, um mithilfe gängiger Aggregationsoperationen (z. B. Durchschnitt, Anzahl, Minimum, Maximum und Summe) ein neues Attribut zu erstellen.

Berechnete Attribute wandeln Rohdaten automatisch in Echtzeit in verwertbare Datenpunkte und Metriken um. Kontaktcenter-Administratoren können so Berechnungen auf Basis der in Kundenprofilen verfügbaren Rohdaten definieren und konfigurieren. Diese berechneten Attribute erleichtern Ihnen die Erstellung automatisierter Erlebnisse wie Interactive Voice Response (IVR) oder Chatbots. Mit personalisierten Erlebnissen helfen Sie außerdem Ihren Kundendienstmitarbeitern, den Kundenkontext schneller zu verstehen.

Die API für berechnete Attribute ist in den folgenden Regionen verfügbar:

- USA Ost (Nord-Virginia)
- USA West (Oregon)
- Afrika (Kapstadt)
- Asien-Pazifik (Singapur)
- Asien-Pazifik (Sydney)
- Asien-Pazifik (Tokio)
- Asien-Pazifik (Seoul)
- Kanada (Zentral)
- Europa (Frankfurt)
- Europa (London)

Inhalt

- [APIs für berechnete Attribute](#)
- [Erstellen eine benutzerdefinierten Definition für berechnete Attribute](#)
- [Validieren von berechneten Attributwerten mithilfe der API](#)
- [Berechnete Standardattribute](#)
- [Fehlerstatus und Problembehandlung](#)

APIs für berechnete Attribute

Sie können die folgenden Customer-Profiles-APIs für berechnete Attribute verwenden:

CreateCalculatedAttributeDefinition

CreateCalculatedAttributeDefinition

Erstellen eines neuen berechneten Attributs. Hierfür ist ein vorhandener Objekttyp in der Domain erforderlich. Sie können Attribute, die Sie aus einem einzelnen Quellobjekt abrufen möchten sowie die mathematischen Operationen, die insgesamt angewendet werden sollen, den Zeitraum und die Anzahl der Objekte definieren.

Nach der Erstellung werden neue Objektdaten, die in Customer Profiles aufgenommen werden, in das berechnete Attribut mit einbezogen, das dann mithilfe der `GetCalculatedAttributeForProfile`-API für ein Profil abgerufen werden kann. Sobald ein berechnetes Attribut definiert wurde, wird es für alle Profile innerhalb einer Domain verfügbar. Jedes berechnete Attribut kann nur auf ein ObjectType und höchstens zwei Felder aus diesem Feld verweisen ObjectType.

Anforderung

```
POST /domains/DomainName/calculated-attributes/CalculatedAttributeName
```

```
{
  "CalculatedAttributeName": "string",
  "DisplayName": "string",
  "Description": "string",
  "AttributeDetails": {
    "Attributes": [
      {
        "Name": "string"
      }
      ...
    ],
    "Expression": "string",
  },
  "Statistic": "AVERAGE" | "COUNT" | "SUM" | "FIRST_OCCURRENCE" |
"LAST_OCCURRENCE" | "MINIMUM" | "MAXIMUM" | "MAX_OCCURRENCE",
  "Conditions": {
    "Range": {
      "Value": "number",
      "Units": "string"
    }
  },
}
```



```

    "ObjectCount": "number",
    "Threshold": {
      "Value": "string",
      "Operator": "EQUAL_TO" | "GREATER_THAN" | "LESS_THAN" | "NOT_EQUAL_TO"
    }
  },
  "Tags": {}
}

```

Antwort

```

{
  "CalculatedAttributeName": "string",
  "DisplayName": "string",
  "Description": "string",
  "AttributeDetails": {
    "Attributes": [
      {
        "Name": "string"
      }
      ...
    ],
    "Expression": "string",
  },
  "Statistic": "AVERAGE" | "COUNT" | "SUM" | "FIRST_OCCURRENCE" |
"LAST_OCCURRENCE" | "MINIMUM" | "MAXIMUM" | "MAX_OCCURRENCE"
  "Conditions": {
    "Range": {
      "Value": "number",
      "Units": "string"
    },
    "ObjectCount": "number",
    "Threshold": {
      "Value": "string",
      "Operator": "EQUAL_TO" | "GREATER_THAN" | "LESS_THAN" | "NOT_EQUAL_TO"
    }
  },
  "CreatedAt": number,
  "LastUpdatedAt": number,
  "Tags": {}
}

```

Anforderungstext

- CalculatedAttributeName

Der eindeutige (pro Domain) Name des berechneten Attributs.

- Typ: Zeichenfolge
- Längenbeschränkungen: Minimale Länge beträgt 1 Zeichen. Maximale Länge beträgt 64 Zeichen.
- Pattern: `^[a-zA-Z0-9_-]+$`

- Erforderlich: Ja

- DisplayName

Der Anzeigename des berechneten Attributs.

- Längenbeschränkungen: Minimale Länge beträgt 1 Zeichen. Maximale Länge beträgt 64 Zeichen.
- Pattern: `^[a-zA-Z_][a-zA-Z_0-9-\s]*$`

- Erforderlich: Nein

- Beschreibung

Die Beschreibung des berechneten Attributs.

- Typ: Zeichenfolge
- Längenbeschränkungen: Minimale Länge beträgt 1 Zeichen. Höchstlänge = 1 000 Zeichen.
- Erforderlich: Nein

- AttributeDetails

Einzelheiten zu den in der Definition verwendeten Attributen und den mathematischen Operationen zwischen den Attributen. Beachten Sie die folgenden Komponenten:

- Attribute

Eine Liste von Attributelementen, die im mathematischen Ausdruck angegeben sind.

- Attributelement

Die Details zu einem einzelnen Attributelement, das im mathematischen Ausdruck angegeben ist.

- Name
 - Der Name eines Attributs, das in einem Profilobjekttyp definiert ist.
 - Typ: Zeichenfolge
- Expression

Mathematischer Ausdruck, der für Attributelemente in der Attributliste ausgeführt wird. Jedes Element im Ausdruck sollte der Struktur von `"{ObjectTypeName folgen. AttributeName}"`.

- Beispiel: `{ObjA.AttributeA} - {ObjA.AttributeB}`
- Typ: Zeichenfolge
- Wir unterstützen ausschließlich die folgenden mathematischen Operationen: `+ - * /`
- Nach der Erstellung einer berechneten Attributdefinition kann der Ausdruck nicht mehr geändert werden

- Bedingungen

Definiert die Kriterien und den Schwellenwert für die Aggregation von berechneten Attributen.

- Typ: Bedingungsobjekt
 - Bereich
 - ObjectCount
 - Threshold

- Bereich

Der relative Zeitraum, während dem Daten in der Aggregation berücksichtigt werden.

- Typ: Range-Objekt
 - Wert: Der Zeitraum für die angegebenen Einheiten
 - Einheit: Zeiteinheit
 - Gültige Werte: Tage
- Erforderlich: Ja
- Anfänglicher Geltungsbereich: Maximal 366 Tage
- ObjectCount

Die Anzahl der für das berechnete Attribut verwendeten Profilobjekte.

- Typ: Zahl
 - Range: 1 bis 100

- Erforderlich: Nein
- Threshold

Die Vergleichslogik zur Generierung eines berechneten Attributs „true/false“.

- Typ: Threshold-Objekt
 - Wert
 - Der Schwellenwert.
 - Typ: Zeichenfolge
 - Erforderlich: Nein
 - Operator
 - Der Operator des Schwellenwerts
 - Typ: ENUM
 - Zulässige Werte:
 - GREATER_THAN
 - LESS_THAN
 - EQUAL_TO
 - NOT_EQUAL_TO
 - Erforderlich: Nein
- Statistik

Der für das berechnete Attribut auszuführende Aggregationsvorgang.

- Typ: ENUM
- Zulässige Werte:
 - FIRST_OCCURRENCE
 - LAST_OCCURRENCE
 - COUNT
 - SUM
 - MINIMUM
 - MAXIMUM
 - AVERAGE

UpdateCalculatedAttributeDefinition

UpdateCalculatedAttributeDefinition

Aktualisieren der Definition eines berechneten Attributs. Aktualisierungen sind auf den Anzeigenamen, die Beschreibung, den Zeitraum, die Anzahl der Objekte und den Schwellenwert beschränkt. Diese API unterstützt teilweise Aktualisierungen, sodass nur die zu aktualisierenden Parameter gesendet werden.

Beachten Sie, dass bei einer Aktualisierung der Bedingungen eine Erhöhung des Datumsbereichs eines berechneten Attributs keine Berücksichtigung historischer Daten außerhalb des aktuellen Datumsbereichs auslöst.

Anforderung

```
PUT /domains/DomainName/calculated-attributes/CalculatedAttributeName
```

```
{
  "DisplayName": "string",
  "Description": "string",
  "Conditions": {
    "Range": {
      "Value": "number",
      "Units": "string"
    },
    "ObjectCount": "number",
    "Threshold": {
      "Value": "string",
      "Operator": "EQUAL_TO" | "GREATER_THAN" | "LESS_THAN" | "NOT_EQUAL_TO"
    }
  }
}
```

Antwort

```
{
  "CalculatedAttributeName": "string",
}
```

```

    "DisplayName": "string",
    "Description": "string",
    "AttributeDetails": {
      "Attributes": [
        {
          "Name": "string"
        }
        ...
      ],
      "Expression": "string",
    },
    "Statistic": "AVERAGE" | "COUNT" | "SUM" | "FIRST_OCCURRENCE" |
"LAST_OCCURRENCE" | "MINIMUM" | "MAXIMUM" | "MAX_OCCURRENCE"
    "Conditions": {
      "Range": {
        "Value": "number",
        "Units": "string"
      },
      "ObjectCount": "number",
      "Threshold": {
        "Value": "string",
        "Operator": "EQUAL_TO" | "GREATER_THAN" | "LESS_THAN" | "NOT_EQUAL_TO"
      }
    },
    "CreatedAt": number,
    "LastUpdatedAt": number,
    "Tags": {}
  }
}

```

Anforderungstext

- **DisplayName**

Der Anzeigename des berechneten Attributs.

- Längenbeschränkungen: Minimale Länge beträgt 1 Zeichen. Maximale Länge beträgt 64 Zeichen.

- Pattern: `^[a-zA-Z_][a-zA-Z_0-9-\s]*$`

- Erforderlich: Nein

- **Beschreibung**

Die Beschreibung des berechneten Attributs.

- Typ: Zeichenfolge
- Längenbeschränkungen: Minimale Länge beträgt 1 Zeichen. Höchstlänge = 1 000 Zeichen.
- Erforderlich: Nein
- Bedingungen

Definiert die Kriterien und den Schwellenwert für die Aggregation von berechneten Attributen.

- Typ: Bedingungsobjekt
 - Bereich
 - ObjectCount
 - Threshold
- Bereich

Der relative Zeitraum, während dem Daten in der Aggregation berücksichtigt werden.

- Typ: Range-Objekt
 - Wert: Der Zeitraum für die angegebenen Einheiten
 - Einheit: Zeiteinheit
 - Gültige Werte: Tage
- Erforderlich: Ja
- Anfänglicher Geltungsbereich: Maximal 366 Tage
- ObjectCount

Die Anzahl der für das berechnete Attribut verwendeten Profilobjekte.

- Typ: Zahl
- Range: 1 bis 100
- Erforderlich: Nein
- Threshold

Die Vergleichslogik zur Generierung eines berechneten Attributs „true/false“.

- Typ: Threshold-Objekt
 - Wert
 - Der Schwellenwert.
 - Typ: Zeichenfolge

- Erforderlich: Nein

- Operator
 - Der Operator des Schwellenwerts
 - Typ: ENUM
 - Zulässige Werte:
 - GREATER_THAN
 - LESS_THAN
 - EQUAL_TO
 - NOT_EQUAL_TO
- Erforderlich: Nein

GetCalculatedAttributeDefinition

GetCalculatedAttributeDefinition

Abrufen der Definition eines berechneten Attributs.

Anforderung

```
GET /domains/DomainName/calculated-attributes/CalculatedAttributeName
```

Anforderungstext

The request does not have a request body.

Antwort

```
{
  "CalculatedAttributeName": "string",
  "DisplayName": "string",
  "Description": "string",
  "AttributeDetails": {
    "Attributes": [
      {
        "Name": "string"
      }
    ]
  }
}
```



```

    }
    ...
  ],
  "Expression": "string",
},
"Statistic": "AVERAGE" | "COUNT" | "SUM" | "FIRST_OCCURRENCE" |
"LAST_OCCURRENCE" | "MINIMUM" | "MAXIMUM" | "MAX_OCCURRENCE"
"Conditions": {
  "Range": {
    "Value": "number",
    "Units": "string"
  },
  "ObjectCount": "number",
  "Threshold": {
    "Value": "string",
    "Operator": "EQUAL_TO" | "GREATER_THAN" | "LESS_THAN" | "NOT_EQUAL_TO"
  }
},
"CreatedAt": number,
"LastUpdatedAt": number,
"Tags": {}
}

```

URI-Anfrageparameter

- **DomainName**

Der eindeutige Name der Domain.

- Längenbeschränkungen: Minimale Länge beträgt 1 Zeichen. Maximale Länge beträgt 64 Zeichen.

- Pattern: `^[a-zA-Z0-9_-]+$`

- Erforderlich: Ja

- **CalculatedAttributeName**

Der eindeutige (pro Domain) Name des berechneten Attributs.

- Typ: Zeichenfolge

- Längenbeschränkungen: Minimale Länge beträgt 1 Zeichen. Maximale Länge beträgt 64 Zeichen.

- Pattern: `^[a-zA-Z0-9_-]+$`

- Erforderlich: Ja

DeleteCalculatedAttributeDefinition

DeleteCalculatedAttributeDefinition

Löschen der Definition eines vorhandenen berechneten Attributs. Das Löschen eines berechneten Standardattributs ist zwar möglich, jedoch kann dieser Vorgang nicht rückgängig gemacht werden. Sie müssten das Attribut mithilfe der CreateCalculatedAttributeDefinition-API bei Bedarf selbst neu erstellen.

Anforderung

```
DELETE /domains/DomainName/calculated-attributes/CalculatedAttributeName
```

Anforderungstext

```
The request does not have a request body.
```

Antwort

```
The response does not have a response body.
```

URI-Anfrageparameter

- DomainName

Der eindeutige Name der Domain.

- Längenbeschränkungen: Minimale Länge beträgt 1 Zeichen. Maximale Länge beträgt 64 Zeichen.
- Pattern: `^[a-zA-Z0-9_-]+$`
- Erforderlich: Ja
- CalculatedAttributeName

Der eindeutige (pro Domain) Name des berechneten Attributs.

- Typ: Zeichenfolge
- Längenbeschränkungen: Minimale Länge beträgt 1 Zeichen. Maximale Länge beträgt 64 Zeichen.
- Pattern: `^[a-zA-Z0-9_-]+$`
- Erforderlich: Ja

ListCalculatedAttributeDefinitions

ListCalculatedAttributeDefinitions

Abrufen aller berechneten Attributdefinitionen für eine Domain.

Anforderung

```
GET /domains/DomainName/calculated-attributes?max-results=MaxResults&next-token=NextToken
```

Anforderungstext

The request does not have a request body.

Antwort

```
{
  "Items": [
    {
      "CalculatedAttributeName": "string",
      "DisplayName": "string",
      "Description": "string",
      "CreatedAt": "timestamp",
      "LastUpdatedAt": "timestamp"
    },
    ...
  ],
  "NextToken": "string"
}
```

URI-Anfrageparameter

- DomainName

Der eindeutige Name der Domain.

- Längenbeschränkungen: Minimale Länge beträgt 1 Zeichen. Maximale Länge beträgt 64 Zeichen.
- Pattern: `^[a-zA-Z0-9_-]+$`
- Erforderlich: Ja

- MaxResults

Die maximale Anzahl der zurückgegebenen Objekte pro Seite.

- Gültiger Bereich: Mindestwert 1. Maximalwert 100

- NextToken

Das Paginierungstoken aus dem vorherigen ListCalculatedAttributeDefinition API-Aufruf.

- Längenbeschränkungen: Minimale Länge beträgt 1 Zeichen. Höchstlänge = 1 024 Zeichen.

GetCalculatedAttributeForProfile

GetCalculatedAttributeForProfil

Initiiert die Berechnung und ruft das Ergebnis eines einzelnen berechneten Attributs für ein einzelnes Profil ab.

Anforderung

```
GET /domains/DomainName/profile/ProfileId/calculated-attributes/CalculatedAttributeName
```

Anforderungstext

```
The request does not have a request body.
```

Antwort

```
{
  "Name": "string",
  "DisplayName": "string",
  "Value": "string",
  "IsDataPaternal": "string"
}
```

URI-Anfrageparameter

- **DomainName**

Der eindeutige Name der Domain.

- Längenbeschränkungen: Minimale Länge beträgt 1 Zeichen. Maximale Länge beträgt 64 Zeichen.

- Pattern: `^[a-zA-Z0-9_-]+$`

- Erforderlich: Ja

- **CalculatedAttributeName**

Der eindeutige (pro Domain) Name des berechneten Attributs.

- Typ: Zeichenfolge

- Längenbeschränkungen: Minimale Länge beträgt 1 Zeichen. Maximale Länge beträgt 64 Zeichen.

- Pattern: `^[a-zA-Z0-9_-]+$`

- Erforderlich: Ja

ListCalculatedAttributesForProfile

ListCalculatedAttributesForProfile

Initiiert die Berechnung und ruft die Ergebnisse aller berechneten Attribute für ein einzelnes Profil ab.

Anforderung

```
GET /domains/DomainName/profile/ProfileId/calculated-attributes?max-  
results=MaxResults&next-token=NextToken
```

Anforderungstext

The request does not have a request body.

Antwort

```
{
  "Items": [
    {
      "CalculatedAttributeName": "string",
      "DisplayName": "string",
      "Value": "string",
      "IsDataPartial" : "string"
    },
    ...
  ],
  "NextToken": "string"
}
```

URI-Anfrageparameter

- DomainName

Der eindeutige Name der Domain.

- Längenbeschränkungen: Minimale Länge beträgt 1 Zeichen. Maximale Länge beträgt 64 Zeichen.

- Pattern: `^[a-zA-Z0-9_-]+$`

- Erforderlich: Ja

- ProfileId

- Pattern: `[a-f0-9]{32}`

- Erforderlich: Ja

- MaxResults

Die maximale Anzahl der zurückgegebenen Objekte pro Seite.

- Gültiger Bereich: Mindestwert 1. Maximalwert 100

- NextToken

Das Paginierungstoken aus dem vorherigen ListCalculatedAttributeDefinition API-Aufruf.

- Längenbeschränkungen: Minimale Länge beträgt 1 Zeichen. Höchstlänge = 1 024 Zeichen.

Erstellen eine benutzerdefinierten Definition für berechnete Attribute

Mithilfe der [CreateCalculatedAttributeDefinition](#) Kundenprofile-API können Sie programmgesteuert Ihr eigenes berechnetes Attribut erstellen, das auf einem benutzerdefinierten Objekttyp basiert.

In diesem Thema erfahren Sie, wie Sie mithilfe einer benutzerdefinierten JSON-Datei ein berechnetes Attribut erstellen.

Schritt 1: Erstellen einer JSON-Datei

Erstellen Sie eine JSON-Datei mit folgendem Inhalt:

```
{
  "DomainName": "your-domain-name",
  "CalculatedAttributeName": "your-calculated-attribute-name",
  "DisplayName": "your-display-name",
  "Description": "your-description",
  "AttributeDetails": {
    "Attributes": [
      {
        "Name": "your-attribute-name"
      }
    ],
    "Expression": "{your-object-type.your-attribute-name}"
  },
  "Statistic": "your-statistic",
  "Conditions": {
    "Range": {
      "Value": your-range-value,
      "Unit": "days"
    }
  },
  "ObjectCount": your-object-count,
  "Threshold": {
    "Value": "your-threshold-value",
    "Operator": "your-threshold-operator"
  }
}
```

```
}  
  }  
}
```

Beachten Sie die folgenden Richtlinien, wenn Sie die JSON-Datei mit Ihren eigenen Werten anpassen möchten:

- **Attribute:** Sollte den Namen des Felds aus Ihrem Objekttyp enthalten, den Sie für das berechnete Attribut verwenden möchten. Zwei Attribute in dieser Liste werden unterstützt.
- **Ausdruck:** Grundlegende, zwischen Attributen auszuführende mathematische Ausdrücke werden unterstützt. Wenn Sie nur ein Attribut haben, sollte dieses Feld „{ObjectName.AttributeName}“ sein. Wenn Sie einen eigenen mathematischen Ausdruck haben wollen, sollte dieses Feld beide Attribute enthalten.
- **Statistik:** Dies ist der Vorgang, der ausgeführt wird, wenn Sie eine der Berechnungs-APIs aufrufen, die den Aggregationsvorgang ausführt. Die meisten sind selbsterklärend, aber wir haben Erklärungen für diejenigen hinzugefügt, bei denen dies nicht der Fall ist.

Unterstützte Statistiken

- **FIRST_OCCURRENCE** gibt das Attribut zurück, das im Ausdruck des frühesten aufgenommenen Objekts angegeben ist.
- **LAST_OCCURRENCE** gibt das Attribut zurück, das im Ausdruck des zuletzt aufgenommenen Objekts angegeben ist.
- **COUNT** gibt die Anzahl der ausgewählten Daten zurück.
- **SUM** gibt die Summe der ausgewählten Daten zurück.
- **MINIMUM** gibt das Minimum der ausgewählten Daten zurück.
- **MAXIMUM** gibt das Maximum der ausgewählten Daten zurück.
- **AVERAGE** gibt den Durchschnittswert der ausgewählten Daten zurück.
- **MAX_OCCURRENCE** gibt den am häufigsten vorkommenden Wert zurück, der im Ausdruck angegeben ist.
- **Range:** Derzeit wird TAGE unterstützt und berechnete Attribute können auf Daten aus bis zu 366 Tagen basieren.
- **ObjectCount:** Gibt an, auf wie vielen Objekten die Berechnung des berechneten Attributs basieren soll. Werte von 1 bis 100 werden unterstützt.
- **Threshold:** Sie können einen Schwellenwert verwenden, wenn Sie anstatt des exakt berechneten Attributwerts beispielsweise wissen möchten, ob dieser über einem bestimmten Wert liegt.

Der Schwellenwert kann eine beliebige Zeichenfolge sein, und die folgenden Schwellenwertoperatoren werden unterstützt.

- GREATER_THAN
- LESS_THAN
- EQUAL_TO
- NOT_EQUAL_TO

Schritt 2: Rufen Sie die CreateCalculatedAttributeDefinition API auf

Nachdem Sie die JSON-Datei mit Ihren Werten erstellt und angepasst haben, rufen Sie die [CreateCalculatedAttributeDefinition](#) API auf, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

```
aws customer-profiles create-calculated-attribute-definition --cli-input-json
file:///custom_calculated_attribute_cli.json --region region_name
```

Sie können außerdem den folgenden Endpunkt verwenden:

```
https://profile.your-region.amazonaws.com/domains/your-domain-name/calculated-
attributes
```

Validieren von berechneten Attributwerten mithilfe der API

Auf Profilebene gibt es zwei APIs: `GetCalculatedAttributeForProfile` und `ListCalculatedAttributesForProfile`.

- `GetCalculatedAttributeForProfile` — ruft ein einzelnes berechnetes Attribut für ein einzelnes Profil ab.
- `ListCalculatedAttributesForProfile` — ruft eine Liste berechneter Attribute für ein einzelnes Profil ab

Bei Angabe einer gültigen Profil-ID sollten Sie Werte für Ihre berechneten Attribute sehen:

Beispielantwort

```
{
  "CalculatedAttributeName": "_average_hold_time",
  "DisplayName": "Average hold time",
```

```
"IsDataPartial": "true",  
"Value": "24144"  
}
```

IsDataTeilweise — Dieses Kennzeichen bedeutet, dass entweder der Zeitraum (30 Tage) oder die Anzahl der Objekte nicht erreicht wurde und das berechnete Attribut daher noch berechnet wird. Wenn Sie beispielsweise einen Durchschnittswert über 30 Tage ermitteln möchten, wird das IsDataPartial-Feld erst nach Flow von 30 Tagen auf „false“ gesetzt.

Abrufen einer Liste mit berechneten Attributen

Verwenden Sie die AWS CLI

```
aws customer-profiles list-calculated-attributes-for-profile --region your-region --  
domain-name your-domain-name --profile-id your-profile-id
```

Verwenden Sie die AWS CLI mit einer benutzerdefinierten JSON-Datei

Erstellen Sie eine JSON-Datei mit folgendem Inhalt:

```
{  
  "DomainName": "your-domain-name",  
  "ProfileId" "some-profile-id"  
}
```

```
aws customer-profiles list-calculated-attributes-for-profile --region your-region --  
cli-input-json file://list_calculated_attributes_for_profile_cli.json
```

Endpoint:

```
https://profile.your-region.amazonaws.com/domains/your-domain-name/profile/your-  
profile-id/calculated-attributes/
```

Abruf eines einzelnen berechneten Attributs

Verwenden Sie die AWS CLI:

```
aws customer-profiles get-calculated-attributes-for-profile --region your-region --  
domain-name your-domain-name --calculated-attribute-name your-calculated-attribute-name  
--profile-id your-profile-id
```

Verwenden Sie die AWS CLI mit einer benutzerdefinierten JSON-Datei:

Erstellen Sie eine JSON-Datei mit folgendem Inhalt:

```
{  
  "DomainName": "your-domain-name",  
  "CalculatedAttributeName": "your-calculated-attribute-name",  
  "ProfileId" "your-profile-id"  
}
```

```
aws customer-profiles get-calculated-attributes-for-profile --region your-region --cli-  
input-json file://list_calculated_attributes_for_profile_cli.json
```

Endpunkt:

```
https://profile.your-region.amazonaws.com/domains/your-domain-name/profile/your-  
profile-id/calculated-attributes/your-calculated-attribute-name
```

Berechnete Standardattribute

Amazon Connect Customer Profiles bietet sieben out-of-the Standardattribute, die auf Kontaktdatenätzen basieren. Die Attribute lauten wie folgt:

New customer

```
{  
  "CalculatedAttributeName": "_new_customer",  
  "DisplayName": "New customer",  
  "Description": "Returns true or false for new customer profiles created.",  
  "CreatedAt": null,  
  "LastUpdatedAt": null,  
  "Statistic": "TIME_DIFFERENCE_FROM_NOW",  
  "Conditions": {
```

```

    "ObjectCount": null,
    "Threshold": {
      "Value": "30",
      "Operator": "LESS_THAN"
    }
  },
  "AttributeDetails": {
    "Attributes": [
      {
        "Name": "createdAt"
      }
    ],
    "Expression": "{_profile.createdAt}"
  },
  "Tags": {
  }
}

```

Most frequent channel

```

{
  "CalculatedAttributeName": "_most_frequent_channel",
  "DisplayName": "Most frequent channel",
  "Description": "Returns customer's frequently used communication channel. Channels include voice, chat, task.",
  "CreatedAt": null,
  "LastUpdatedAt": null,
  "Statistic": "MAX_OCCURRENCE",
  "Conditions": {
    "Range": {
      "Value": 30,
      "Unit": "DAYS"
    },
    "ObjectCount": null
  },
  "AttributeDetails": {
    "Attributes": [
      {
        "Name": "channel"
      }
    ],
  },
}

```

```
    "Expression": "{CTR.channel}"
  },
  "Tags": {
  }
}
```

Last channel

```
{
  "CalculatedAttributeName": "_last_channel",
  "DisplayName": "Last channel",
  "Description": "Returns customer's last communication channel. Channels include voice, chat, task.",
  "CreatedAt": null,
  "LastUpdatedAt": null,
  "Statistic": "LAST_OCCURRENCE",
  "Conditions": {
    "ObjectCount": null
  },
  "AttributeDetails": {
    "Attributes": [
      {
        "Name": "channel"
      }
    ],
    "Expression": "{CTR.channel}"
  },
  "Tags": {
  }
}
```

Last agent identifier

```
{
  "CalculatedAttributeName": "_last_agent_id",
  "DisplayName": "Last agent identifier",
  "Description": "Returns identifier of the last agent customer connected with.",
  "CreatedAt": null,
  "LastUpdatedAt": null,
```

```

"Statistic": "LAST_OCCURRENCE",
"Conditions": {
  "ObjectCount": null
},
"AttributeDetails": {
  "Attributes": [
    {
      "Name": "agent.id"
    }
  ],
  "Expression": "{CTR.agent.id}"
},
"Tags": {
}
}

```

Frequent caller

```

{
  "CalculatedAttributeName": "_frequent_caller",
  "DisplayName": "Frequent caller",
  "Description": "Returns true or false based on the number of times a customer has called.",
  "CreatedAt": null,
  "LastUpdatedAt": null,
  "Statistic": "COUNT",
  "Conditions": {
    "Range": {
      "Value": 30,
      "Unit": "DAYS"
    },
    "ObjectCount": null,
    "Threshold": {
      "Value": "5",
      "Operator": "GREATER_THAN"
    }
  },
  "AttributeDetails": {
    "Attributes": [
      {
        "Name": "contactId"
      }
    ]
  }
}

```

```
    }
  ],
  "Expression": "{CTR.contactId}"
},
"Tags": {
}
}
```

Average hold duration

```
{
  "CalculatedAttributeName": "_average_hold_time",
  "DisplayName": "Average hold time",
  "Description": "Returns customer's average hold time for voice calls.",
  "CreatedAt": null,
  "LastUpdatedAt": null,
  "Statistic": "AVERAGE",
  "Conditions": {
    "Range": {
      "Value": 30,
      "Unit": "DAYS"
    },
    "ObjectCount": null
  },
  "AttributeDetails": {
    "Attributes": [
      {
        "Name": "agent.customerHoldDurationMillis"
      },
      {
        "Name": "queue.durationMillis"
      }
    ],
    "Expression": "{CTR.agent.customerHoldDurationMillis} + {CTR.queue.durationMillis}"
  },
  "Tags": {
  }
}
```

Average call duration

```
{
  "CalculatedAttributeName": "_average_call_duration",
  "DisplayName": "Average call duration",
  "Description": "Returns customer's average call duration for voice calls.",
  "CreatedAt": null,
  "LastUpdatedAt": null,
  "Statistic": "AVERAGE",
  "Conditions": {
    "Range": {
      "Value": 30,
      "Unit": "DAYS"
    },
    "ObjectCount": null
  },
  "AttributeDetails": {
    "Attributes": [
      {
        "Name": "disconnectTimestamp"
      },
      {
        "Name": "initiationTimestamp"
      }
    ],
    "Expression": "{CTR.disconnectTimestamp} - {CTR.initiationTimestamp}"
  },
  "Tags": {
  }
}
```

Fehlerstatus und Problembehandlung

Die folgende Tabelle enthält die Fehlermeldungen, -ursachen und -behebungen für berechnete Attribute.

Fehlermeldung	Ursache	Auflösung
Beim Abrufen eines berechneten Attributs für ein Profil wird ein Nullwert angezeigt	Dies liegt wahrscheinlich daran, dass das berechnete Attribut keine Daten enthält. Nach der Erstellung eines berechneten Attributs müssen neue Daten aufgenommen werden.	Mithilfe von Integrationen oder der <code>CreateProfile</code> und <code>PutProfileObject</code> APIs werden neue Daten aufgenommen oder alte Daten neu geladen.

Amazon Connect Admin-Webseite

Inhalt

- [Erstellen berechneter Attribute](#)
- [Wie Sie berechnete Attribute anzeigen können](#)
- [Wie Sie berechnete Attribute bearbeiten können](#)
- [Wie Sie berechnete Attribute löschen können](#)

Erstellen berechneter Attribute

1. Um berechnete Attribute zu erstellen, stellen Sie als Voraussetzung sicher, dass Sie Sicherheitsprofile und Berechtigungen erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter [So aktualisieren Sie die Berechtigungen für berechnete Attribute](#).
2. Wählen Sie in der Tabellenansicht Berechnete Attribute die Option Attribut erstellen aus.

Calculated attributes

Customer data transformed into actionable data points. Use calculated attributes with flows to personalize customer experiences. To help you get started, we provided default calculated attributes. [Learn More](#)

Attributes (16) Edit Delete Create attribute

Attributes are calculated for individual profiles, when at least one event occurs within the specified time period.

Search by name, description

Name	Type	Description	Time period	Creation date
_average_call_duration	Default	Returns customer's average call duration for voice calls.	30 days	5/31/2023
_average_hold_time	Default	Returns customer's average hold time for voice calls.	30 days	5/31/2023
_frequent_caller	Default	Returns true or false based on the number of times a customer has called.	30 days	5/31/2023
_last_agent_id	Default	Returns identifier of the last agent customer connected with.	-	5/31/2023
_last_channel	Default	Returns customer's last communication channel. Channels include voice,...	-	5/31/2023
_most_frequent_channel	Default	Returns customer's frequently used communication channel. Channels i...	30 days	5/31/2023
_new_customer	Default	Returns true or false for new customer profiles created.	-	5/31/2023
attribute1name	Custom	-	1 day	10/25/2023
bjkbbkbn	Custom	-	7 days	10/10/2023
calculateneu	Custom	CalcuLAteneu	1 day	10/25/2023

3. Um ein berechnetes Attribut zu erstellen, weisen Sie einen Namen zu, fügen Sie die Beschreibung hinzu (optional) und wählen Sie die erforderlichen Felder aus:

- Berechnung: Definiert, wie Attribute berechnet werden (Durchschnitt/Anzahl/Summe/Minimum/erstes Vorkommen/letztes Vorkommen/maximales Vorkommen)
- Attribut: Dabei handelt es sich um einen Datenpunkt aus den Daten Ihres Kundenprofils

Customer Profiles: Calculated attributes > Create attribute

Create attribute

Transform customer data into actionable data points by creating a calculated attribute. The output is calculated from events ingested after the attribute is created.

Description

Name
Enter a name for the calculated attribute. This name will be used, for example in Flows.

Valid characters are a-z, A-Z, 0-9, - (hyphen), and _ (underscore). Character count: 4/64.

Description - optional

Character count: 4/1000

Definition
Specify the type of calculation to perform and the attributes to input to create the definition. The definition can not be changed after creation.

Calculation | Info
 X

Attribute | Info
 X

Event settings | Info
Define the time period and number of events used for the calculation. An output will be returned when there is at least one event occurring within the time period.

Time period
The most recent events occurring within this time period are used.

 days
 Min: 1, Max: 366

Number of events
Up to this number of events are used.

4. Zusätzlich können Sie ein weiteres Attribut hinzufügen, indem Sie das Plus-Zeichen auswählen. Sie können bis zu zwei Attribute für die Berechnung auswählen. Wenn mehrere Attribute ausgewählt werden, müssen sie durch einen Operator kombiniert werden. Geben Sie einen Operator wie Plus oder Minus an, um die Attributwerte zu kombinieren.

Definition
Specify the type of calculation to perform and the attributes to input to create the definition. The definition can not be changed after creation.

Calculation | Info
 X

Attribute | Info X X

Event settings | Info
Define the time period and number of events used for the calculation. An output will be returned when there is at least one event occurring within the time period.

Time period
The most recent events occurring within this time period are used.

 days
 Min: 1, Max: 366

Number of events
Up to this number of events are used.

5. Sobald die Berechnung ausgewählt ist, können Sie in den Ereigniseinstellungen den Zeitraum (bis zu 366 Tage) und die Anzahl der Ereignisse (bis zu 100) auswählen. Eine Ausgabe wird zurückgegeben, wenn im angegebenen Zeitraum mindestens ein Ereignis eingetreten ist.

[Customer Profiles: Calculated attributes](#) > Create attribute

Create attribute

Transform customer data into actionable data points by creating a calculated attribute. The output is calculated from events ingested after the attribute is created.

Description

Name
Enter a name for the calculated attribute. This name will be used, for example in Flows.

Valid characters are a-z, A-Z, 0-9, - (hyphen), and _ (underscore). Character count: 4/64.

Description - optional

Character count: 4/1000

Definition

Specify the type of calculation to perform and the attributes to input to create the definition. The definition can not be changed after creation.

Calculation | Info
 X

Attribute | Info
 X (+)

Event settings

 | Info
Define the time period and number of events used for the calculation. An output will be returned when there is at least one event occurring within the time period.

Time period
The most recent events occurring within this time period are used.

 days
Min: 1, Max: 366

Number of events
Up to this number of events are used.

6. Wählen Sie Erstellen, um das berechnete Attribut zu erstellen.
7. Sobald ein berechnetes Attribut erfolgreich erstellt wurde, wird in der Tabellenansicht ein Banner mit einem Link zum Hinzufügen eines Schemas für ein berechnetes Attribut angezeigt.

✔ **Successfully created attribute: sample_test**
 You can now use the attribute to [add to flow](#) [View attribute](#)

Calculated attributes

Customer data transformed into actionable data points. Use calculated attributes with flows to personalize customer experiences. To help you get started, we provided default calculated attributes. [Learn More](#)

Attributes (18) Edit Delete **Create attribute**

Attributes are calculated for individual profiles, when at least one event occurs within the specified time period.

Name	Type	Description	Time period	Creation date
_average_call_duration	Default	Returns customer's average call duration for voice calls.	30 days	5/31/2023
_average_hold_time	Default	Returns customer's average hold time for voice calls.	30 days	5/31/2023
_frequent_caller	Default	Returns true or false based on the number of times a customer has called.	30 days	5/31/2023
_last_agent_id	Default	Returns identifier of the last agent customer connected with.	-	5/31/2023
_last_channel	Default	Returns customer's last communication channel. Channels include voice,...	-	5/31/2023
_most_frequent_channel	Default	Returns customer's frequently used communication channel. Channels i...	30 days	5/31/2023
_new_customer	Default	Returns true or false for new customer profiles created.	-	5/31/2023
attribute1name	Custom	-	1 day	10/25/2023
average_customer_service_time	Custom	-	2 days	11/15/2023
bjkbbn	Custom	-	7 days	10/10/2023

Wie Sie berechnete Attribute anzeigen können

1. Loggen Sie sich mit Ihren Zugangsdaten auf der Amazon Connect Admin-Website ein. Sobald Sie angemeldet sind, wählen Sie im Menü „Customer Profiles“ im linken Navigationsbereich die Option „Berechnete Attribute“ aus.

The screenshot shows the Amazon Connect Admin console interface. The top navigation bar includes 'Agent Workspace' and 'Contact Control Panel'. The main content area is titled 'Calculated attributes' and contains a table of 18 attributes. In the left-hand navigation menu, the 'Customer Profiles' section is expanded, and the 'Calculated Attributes' option is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it.

2. Wählen Sie in der Tabellenansicht im Feld Name ein Element aus, um die Details des Attributs anzuzeigen.

Calculated attributes

Customer data transformed into actionable data points. Use calculated attributes with flows to personalize customer experiences. To help you get started, we provided default calculated attributes. [Learn More](#)

Attributes (18) Edit Delete Create attribute

Attributes are calculated for individual profiles, when at least one event occurs within the specified time period.

Name	Type	Description	Time period	Creation date
_average_call_duration	Default	Returns customer's average call duration for voice calls.	30 days	5/31/2023
_average_hold_time	Default	Returns customer's average hold time for voice calls.	30 days	5/31/2023
_frequent_caller	Default	Returns true or false based on the number of times a customer has called.	30 days	5/31/2023
_last_agent_id	Default	Returns identifier of the last agent customer connected with.	-	5/31/2023
_last_channel	Default	Returns customer's last communication channel. Channels include voice,...	-	5/31/2023
_most_frequent_channel	Default	Returns customer's frequently used communication channel. Channels I...	30 days	5/31/2023
_new_customer	Default	Returns true or false for new customer profiles created.	-	5/31/2023
attribute1name	Custom	-	1 day	10/25/2023
average_customer_service_time	Custom	-	2 days	11/15/2023
	Custom	-	7 days	10/10/2023

3. Sie können jetzt Details des ausgewählten Attributs anzeigen.

[Customer Profiles: Calculated attributes](#) > [Last agent identifier](#) Edit Delete Next actions

Last agent identifier

The output of this attribute is calculated for individual profiles from events occurring after the attribute is created.

Details

Name
_last_agent_id

Description
Returns identifier of the last agent customer connected with.

Definition [Info](#)
LAST_OCCURRENCE (CTR.agent.id)

► **Definition details**

Creation date
May 31, 2023

Event settings [Info](#)

The output is based on the time period and number of events set. An output will be returned when there is at least one event occurring within the time period.

Time period
-

Number of events
1

Wie Sie berechnete Attribute bearbeiten können

- Um ein berechnetes Attribut zu bearbeiten, wählen Sie ein Attribut in der Tabellenansicht aus, indem Sie das Optionsfeld auswählen, wodurch die Schaltfläche Bearbeiten aktiviert wird. Wählen Sie Bearbeiten aus.

Calculated attributes

Customer data transformed into actionable data points. Use calculated attributes with flows to personalize customer experiences. To help you get started, we provided default calculated attributes. [Learn More](#)

Attributes (19) Edit Delete Create attribute

Attributes are calculated for individual profiles, when at least one event occurs within the specified time period.

Search by name, description

Name	Type	Description	Time period	Creation date
_average_call_duration	Default	Returns customer's average call duration for voice calls.	30 days	5/31/2023
_average_hold_time	Default	Returns customer's average hold time for voice calls.	30 days	5/31/2023
_frequent_caller	Default	Returns true or false based on the number of times a customer has called.	30 days	5/31/2023
_last_agent_id	Default	Returns identifier of the last agent customer connected with.	-	5/31/2023
_last_channel	Default	Returns customer's last communication channel. Channels include voice,...	-	5/31/2023
_most_frequent_channel	Default	Returns customer's frequently used communication channel. Channels i...	30 days	5/31/2023
_new_customer	Default	Returns true or false for new customer profiles created.	-	5/31/2023
attribute1name	Custom	-	1 day	10/25/2023
average_customer_service_time	Custom	-	2 days	11/15/2023
Average-Order-Price-Per-Week	Custom	Average Order price per week for a customer	7 days	11/15/2023

- Sie können die Beschreibung, den Zeitraum und die Anzahl der Ereignisse bearbeiten. Nach der Bearbeitung wählen Sie Speichern.

Customer Profiles: Calculated attributes > Average-Order-Price-Per-Week

Edit Average-Order-Price-Per-Week

Details

Name
Average-Order-Price-Per-Week

Description - optional
Average Order price per week for a customer

Character count: 43/1000

Definition [Info](#)
AVERAGE (_order.totalItemsPrice)

▶ Definition details

Event settings [Info](#)
The output is based on the time period and number of events set.

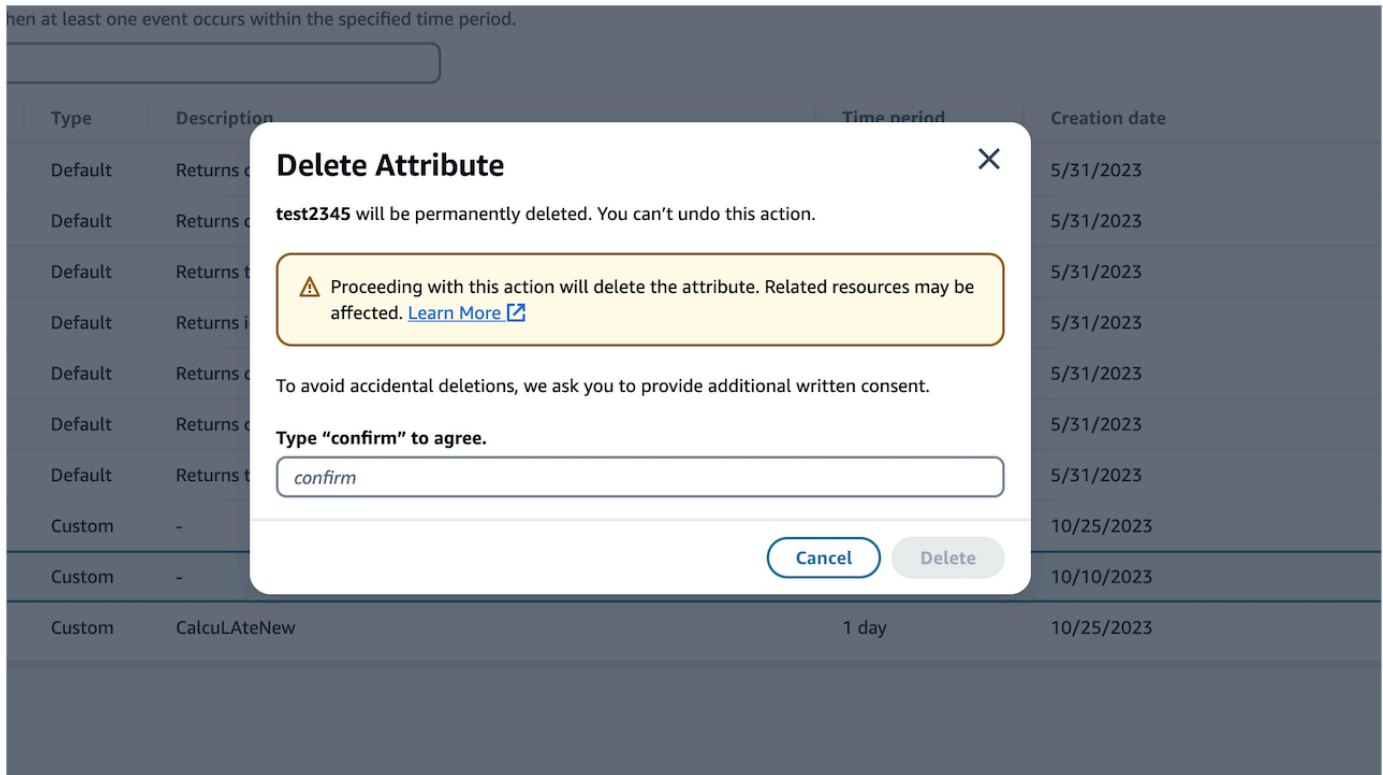
Time period
7 days
Min: 1, Max: 366

Number of events
100
Min: 1, Max: 100

Cancel Save

Wie Sie berechnete Attribute löschen können

1. Um ein berechnetes Attribut zu löschen, wählen Sie ein Attribut in der Tabelle aus, indem Sie das Optionsfeld neben dem Attribut auswählen, das Sie löschen möchten.
2. Sobald Sie es ausgewählt haben, wählen Sie Löschen.
3. Überprüfen Sie im Popup-Fenster Attribut löschen die Angaben und geben Sie Bestätigen ein, um die Schaltfläche Löschen zu aktivieren.



4. Wählen Sie Löschen aus.

Verwenden der Customer-Profiles-API

Informationen zur programmgesteuerten Verwaltung von Domains und Profilen finden Sie in der [Amazon-Connect-Customer-Profiles-API-Referenz](#).

Wir empfehlen, die CustomerProfile JS-Open-Source-Bibliothek zu verwenden, wenn Sie Kundenprofile in Ihre eigene Agentenanwendung integrieren. Weitere Informationen finden Sie im CustomerProfiles JS-Repo auf [Github](#).

Weitere Informationen zur Integration Ihrer vorhandenen Apps mit Amazon Connect finden Sie unter [Amazon-Connect-Streams](#). Sie können die Komponenten des CCP (Contact Control Panel) in die App einbetten.

Beispiel: Programmatische Integration von S3 in Customer Profiles

Mithilfe der [PutIntegration](#) Kundenprofile-API können Sie programmgesteuert Integrationen für S3, Salesforce, Marketo und mehr erstellen.

In diesem Thema erfahren Sie, wie Sie eine S3-Integration mit einem Synch-Intervall von 15 Minuten erstellen, dem derzeit unterstützten Mindestwert.

Schritt 1: Erstellen einer JSON-Datei

Erstellen Sie eine JSON-Datei mit folgendem Inhalt:

```
{
  "DomainName": "your-domain",
  "ObjectName": "your-object-name",
  "FlowDefinition": {
    "FlowName": "your-flow-name",
    "KmsArn": "the key ARN is the same as your domain's key",
    "Description": "Created by Customer Profiles",
    "TriggerConfig": {
      "TriggerType": "Scheduled",
      "TriggerProperties": {
        "Scheduled": {
          "ScheduleExpression": "rate(15minutes)",
          "DataPullMode": "Incremental",
          "ScheduleStartTime": 1634244800.435,
          "FirstExecutionFrom": 1594166400
        }
      }
    },
    "SourceFlowConfig": {
      "ConnectorType": "S3",
      "SourceConnectorProperties": {
        "S3": {
          "BucketName": "your-bucket",
          "BucketPrefix": "your-prefix"
        }
      }
    }
  }
}
```

```

    },
    "Tasks": [
      {"TaskType": "Filter", "SourceFields": ["colA", "colB"], "ConnectorOperator":
{"S3": "PROJECTION"}}},
      {"ConnectorOperator":
{"S3": "NO_OP"}, "DestinationField": "colA", "TaskProperties": {}, "SourceFields":
["colA"], "TaskType": "Map"},
      {"ConnectorOperator":
{"S3": "NO_OP"}, "DestinationField": "colB", "TaskProperties": {}, "SourceFields":
["colB"], "TaskType": "Map"}}
    ]
  }
}

```

Beachten Sie die folgenden Richtlinien, wenn Sie die JSON-Datei mit Ihren eigenen Werten anpassen möchten:

- FlowName: z. B. STRING [a-zA-Z0-9][\w!@#.-]+
- ScheduleStartTime: Auf die aktuelle Epochenzeit von DateTime + 5 Minuten eingestellt.
- FirstExecutionFrom: Öffnen Sie S3, sehen Sie sich das Dateidatum an und verwenden Sie ein Datum, das vor dem ältesten Datum liegt.
- Tasks: TaskType definieren. Im Sourcefields-Feld müssen ALLE Spalten angegeben werden, die Sie in diesem Array in Ihrer CSV haben. Anschließend müssen Sie für jedes der Elemente in diesem Array ConnectorOperator angeben. Dieses Beispiel bezieht sich auf ein CSV-Dokument mit zwei Spalten: colA und colB.

Schritt 2: Rufen Sie die API auf PutIntegration

Nachdem Sie die JSON-Datei mit Ihren Werten erstellt und angepasst haben, rufen Sie die [PutIntegration](#)API auf, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

```

aws customer-profiles put-integration --cli-input-json
file:///put_integration_s3_cli.json --region us-west-2

```

Die Antwort von PutIntegration gibt einen Flow-URI zurück. Beispielsweise:

```

{
  "DomainName": "testDomain",

```

```
"Uri": "arn:aws:appflow:us-west-2:999999999999:flow/
Customer_Profiles_testDomain_S3_Salesforce-Account_1634244122247",
"ObjectTypeName": "your objec type",
"CreatedAt": "2021-10-14T13:51:57.748000-07:00",
"LastUpdatedAt": "2021-10-14T13:51:57.748000-07:00",
"Tags": {}
}
```

Schritt 3: Rufen Sie die AppFlow StartFlow Amazon-API auf

Verwenden Sie den Flow-URI, um die AppFlow [StartFlow](#) Amazon-API aufzurufen. Beispielsweise:

```
aws appflow start-flow --flow-name uri --region us-west-2
```

Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminierung

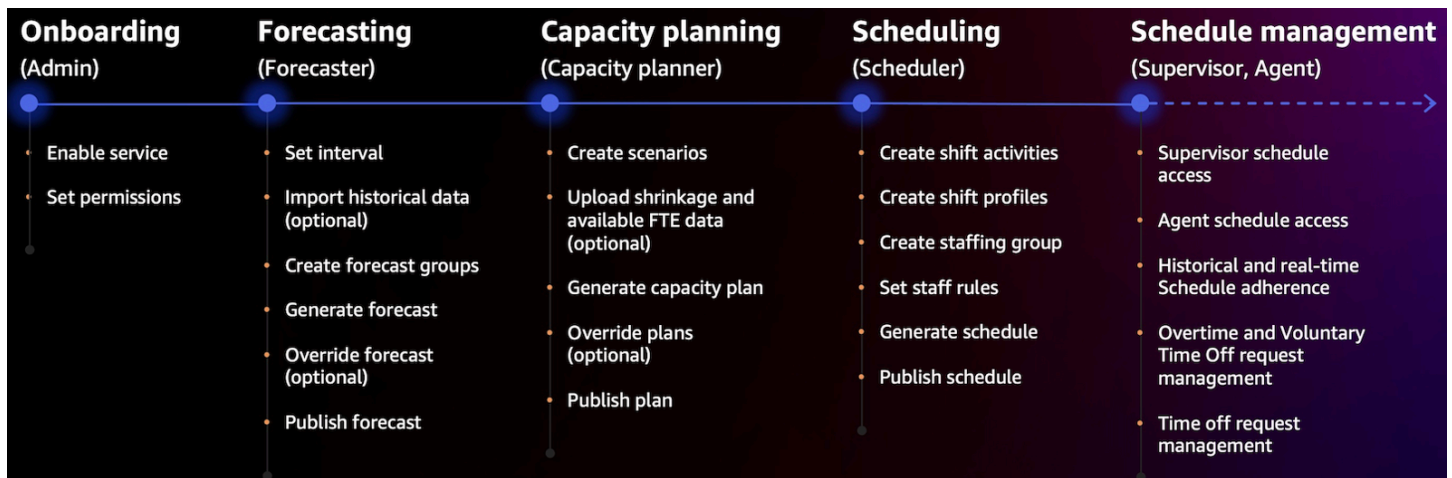
Um ein Kontaktzentrum zu betreiben, benötigen Sie die richtige Anzahl von Kundendienstmitarbeiter, die zur richtigen Zeit arbeiten, um Ihre betrieblichen Ziele zu erreichen. Es ist wichtig, dass Sie nicht zu viel ausgeben oder Ihre Belegschaft überfordern.

Amazon Connect bietet eine Reihe von Services, die auf maschinellem Lernen basieren und Ihnen helfen, Ihr Contact Center zu optimieren, indem sie Folgendes bieten:

- [Prognosen](#). Analysieren und prognostizieren Sie das Kontaktvolumen auf der Grundlage historischer Daten. Wie wird die future Nachfrage – das Kontaktvolumen und die Bearbeitungszeit – aussehen? Amazon Connect-Prognosen bieten genaue und automatisch generierte Prognosen, die täglich automatisch aktualisiert werden.
- [Planung](#). Generieren Sie Agentenpläne für flexible day-to-day Workloads, die den Geschäfts- und Compliance-Anforderungen entsprechen. Bieten Sie Ihren Mitarbeitern flexible Zeitpläne und eine ausgewogene Work-Life-Balance. Wie viele Kundendienstmitarbeiter werden in jeder Schicht benötigt? Welcher Kundendienstmitarbeiter arbeitet in welchem Slot?
 - [Einhaltung des Zeitplans](#). Ermöglichen Sie es den Supervisoren im Contact Center, die Einhaltung von Zeitplänen zu überwachen und die Produktivität der Mitarbeiter zu verbessern. Kennzahlen zur Einhaltung von Zeitplänen sind verfügbar, nachdem die Zeitpläne der Kundendienstmitarbeiter veröffentlicht wurden.
- [Kapazitätsplanung](#). Sagen Sie voraus, wie viele Kundendienstmitarbeiter Ihr Contact Center benötigen wird. Optimieren Sie Ihre Pläne anhand von Szenarien, Service-Level-Zielen und Kennzahlen, wie z. B. Personalabbau.

Informationen darüber, wo Amazon Connect-Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung verfügbar sind, finden Sie unter [Verfügbarkeit von Amazon Connect Funktionen nach Regionen](#).

Das folgende Diagramm zeigt einen typischen end-to-end Optimierungsablauf nach Persona: Amazon Connect Connect-Administrator, Forecaster, Scheduler, Kapazitätsplaner und Agent. Es listet die Aufgaben auf, die von jeder Persona ausgeführt werden.



Beginnen Sie mit Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung

Führen Sie diese Schritte aus, um Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung einzurichten.

1. [Aktivieren Sie Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung](#) in der Amazon Connect-Konsole.

Note

Nach der Aktivierung von Prognose, Kapazitätsplanung und Terminplanung kann es bis zu 24 Stunden dauern, bis die Funktion zur Verfügung steht.

2. [Zuweisen von Sicherheitsprofilberechtigungen](#) für Amazon Connect-Benutzer, die diese Funktion verwenden werden.

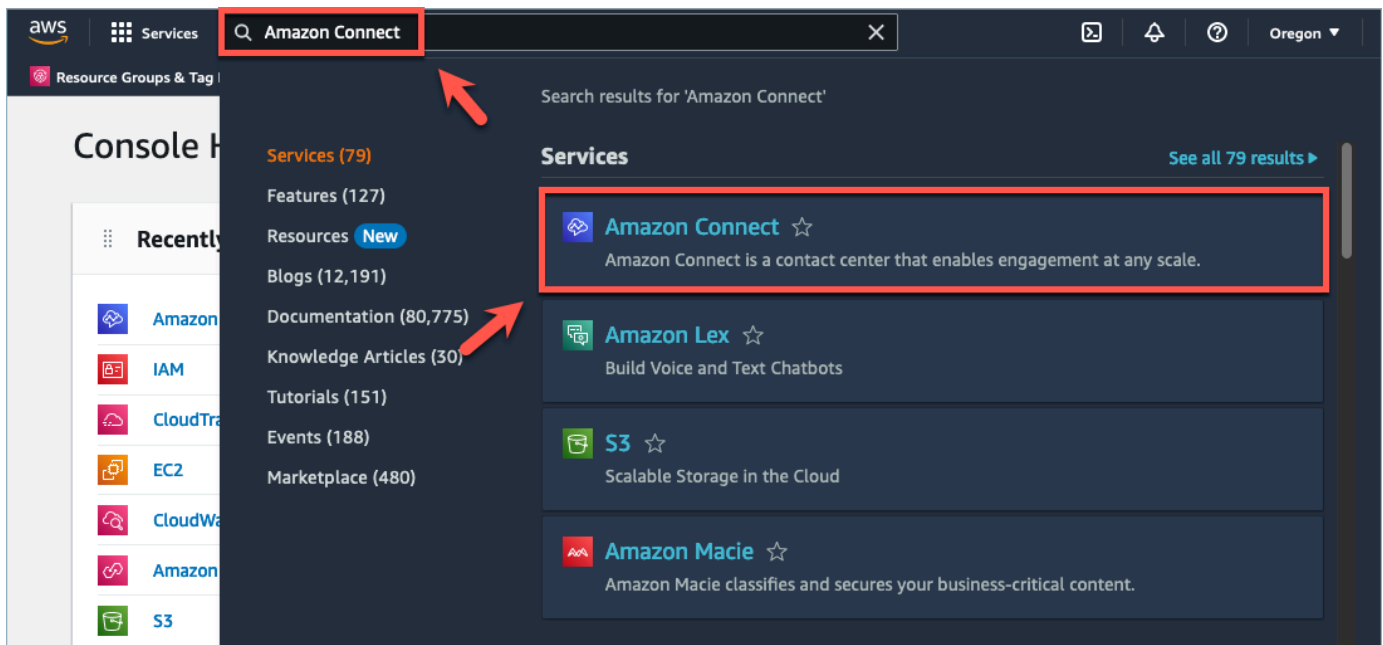
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um mit der Nutzung von Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung zu beginnen.

1. [Legen Sie das Prognose- und Planungsintervall fest](#)
2. [Prognosegruppen erstellen](#)
3. [Erstellen von Prognosen](#)
4. [Erstellen Sie Kapazitätsplanungsszenarien](#)
5. [Erstellen von Personalregeln](#)

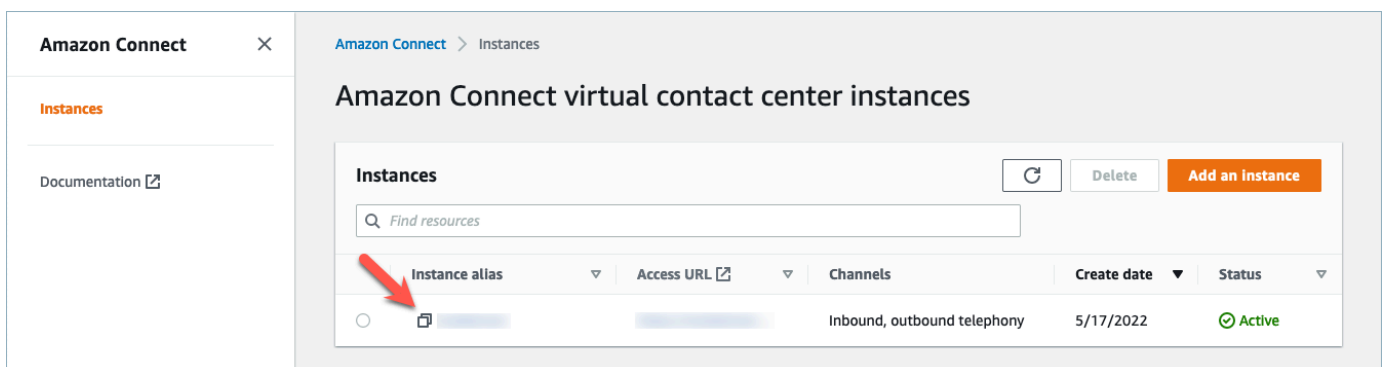
Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminierung aktivieren

Sie müssen Prognosen, Kapazitätsplanung und Zeitplanung auf Amazon Connect-Instance-Ebene aktivieren. Nachdem Sie Prognose, Kapazitätsplanung und Terminplanung aktiviert haben, kann es bis zu 24 Stunden dauern, bis die Funktion in Ihrem AWS -Konto verfügbar ist.

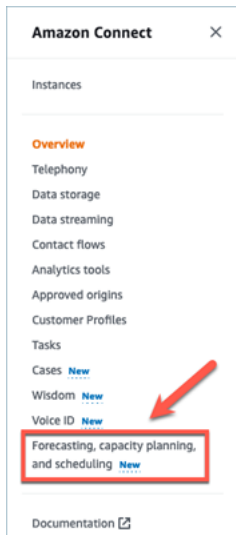
1. Melden Sie sich mit Ihrem AWS Konto bei der [AWS Management Console](#) an.
2. Geben Sie in der AWS Management Console oben auf der Seite in der Suchleiste Amazon Connect ein und wählen Sie dann Amazon Connect aus. Dies wird in der folgenden Abbildung dargestellt.



3. Wählen Sie auf der Seite Amazon Connect Virtual Contact Center-Instances den Instance-Alias aus, für den Sie Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung aktivieren möchten.



4. Wählen Sie im Navigationsbereich Forecasting, Capacity Planning und Scheduling aus.



5. Aktivieren Sie auf der Seite Prognose, Kapazitätsplanung und Terminplanung das Kontrollkästchen, um Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung zu aktivieren.

The screenshot shows the Amazon Connect page for 'Forecasting, capacity planning, and scheduling'. The page title is 'Forecasting, capacity planning, and scheduling' and the subtitle is 'Amazon Connect offers the ability to forecast contact demands, plan and schedule agents to meet contact center operation goals. [Learn more](#)'. The page is divided into three steps: Step 1: Enable capabilities (One-click for onboarding), Step 2: Go to Amazon Connect Analytics (Start forecasting, capacity planning, and scheduling capabilities), and Step 3: Review results (Understand the outputs from each capability). Below the steps, there is a section titled 'Enable capabilities' with a checkbox for 'Enable forecasting, capacity planning, and scheduling' and a status indicator showing 'Not enabled'.


6. Der Status wird auf In Bearbeitung geändert, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

Amazon Connect > Forecasting, capacity planning, and scheduling


Forecasting, capacity planning, and scheduling

Amazon Connect offers the ability to forecast contact demands, plan and schedule agents to meet contact center operation goals. [Learn more](#)


How it works



Step 1: Enable capabilities
One-click for onboarding



Step 2: Go to Amazon Connect Analytics
Start forecasting, capacity planning, and scheduling capabilities



Step 3: Review results
Understand the outputs from each capability

Enable capabilities

Enable forecasting, capacity planning, and scheduling
Your data is encrypted by default with a key that AWS owns and manages for you.

Status ⓘ
In-progress ↻

7. Innerhalb von 24 Stunden ändert sich der Status in Aktiviert und Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung sind einsatzbereit.

Enable capabilities


Enable forecasting, capacity planning, and scheduling
Your data is encrypted by default with a key that AWS owns and manages for you.

Status ⓘ
Enabled

Sicherheitsprofilberechtigungen für Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung

Weisen Sie nach Bedarf die folgenden Sicherheitsprofilberechtigungen zu, um Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung zu verwenden:

- **Genehmigen:** Benutzer mit der Berechtigung **Genehmigen** können Urlaubsanträge einsehen, erstellen, bearbeiten und genehmigen.
- **Kapazitätsplanung:** Mit dieser Berechtigung können Sie Seiten zur Kapazitätsplanung anzeigen und bearbeiten, einschließlich Szenario- und Kapazitätspläne. Es ermöglicht Benutzern auch, die future geschätzte Schrumpfung und verfügbare Vollzeitstellen zu importieren.
- **Prognosen:** Mit dieser Berechtigung können Sie Prognoseseiten anzeigen und bearbeiten. Sie können beispielsweise Prognosegruppen und Prognosen erstellen, anzeigen, veröffentlichen und löschen, historische Daten aus externen Anwendungen importieren und vieles mehr.
- **Individueller Terminkalender:** Mit dieser Berechtigung können Kundendienstmitarbeiter ihren Zeitplan in ihrer Kundendienstmitarbeiteranwendung einsehen.
- **Zeitplanmanager:** Mit dieser Berechtigung können Sie generierte Zeitpläne vom Schedule Manager aus anzeigen und bearbeiten. Mit der Anzeigeberechtigung können Sie auch historische Zeitplaneinhaltungsmetriken anzeigen. (Hinweis: Zusätzlich zu dieser Berechtigung benötigen Sie weiterhin die Berechtigung „Metriken anzeigen“)
- **Team-Kalender:** Nachdem ein Zeitplan veröffentlicht wurde, können Sie mit dieser Berechtigung den veröffentlichten Zeitplan anzeigen oder bearbeiten. Sie können den Terminkalender sehen, Kundendienstmitarbeiter jedoch nicht. Mit der Anzeigeberechtigung können Sie auch historische Zeitplaneinhaltungsmetriken anzeigen.

 Note

Zusätzlich zu dieser Berechtigung benötigen Sie weiterhin die Berechtigung „Metriken anzeigen“.

- **Ansicht:** Benutzer mit der Berechtigung „Anzeigen“ können Anträge auf arbeitsfreie Zeit in der Schublade „Anträge auf arbeitsfreie Zeit“ einsehen. Benutzer mit der Berechtigung „Ansehen“ können keine Anträge auf arbeitsfreie Zeit erstellen oder genehmigen.

Informationen zum Hinzufügen weiterer Berechtigungen zu einem vorhandenen Sicherheitsprofil finden Sie unter [Aktualisieren von Sicherheitsprofilen](#).

Standardmäßig verfügt das Admin-Sicherheitsprofil bereits über Berechtigungen zur Durchführung aller Aktivitäten in den Bereichen Prognose, Kapazitätsplanung und Terminplanung.

Fehlerbehebung bei Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminierung

In diesen Abschnitten werden Problemlösungsszenarien beschrieben und häufig gestellte Fragen zur Prognose, Kapazitätsplanung und Terminplanung behandelt.

- [Prognosen](#)
- [Kapazitätsplanung](#)
- [Planung](#)

Prognosen

- Wie kann ich eine Ad-hoc-Prognose erstellen?

Prognosen werden automatisch verarbeitet und liefern täglich kurzfristige Prognosen und wöchentlich langfristige Prognosen, sodass sich Benutzer keine Gedanken über die manuelle Ausführung von Prognosen machen müssen. Möglicherweise möchten Sie jedoch sehen, wie eine Prognose aktualisiert wird, wenn Sie historische Daten hinzufügen oder ändern. Wenn Sie beispielsweise eine Anomalie in Ihrem historischen Kontaktvolumen hatten und Sie nicht möchten, dass das Modell des maschinellen Lernens diese Anomalie bei der Erstellung einer Prognose verwendet, können Sie die historischen Daten ändern. Wenn dann die neuen Prognosen ausgeführt werden, werden diese Daten nicht in die neuen Prognosen einfließen.

Die neuesten Prognosen finden Sie in der Spalte Zuletzt berechnet.

Neue Prognosen werden generiert, wenn ein Benutzer historische Daten über die Registerkarte Daten importieren hochlädt oder löscht oder Warteschlangen zu einer Prognosegruppe hinzufügt/aus ihr entfernt.

Forecasts						
Forecasts		Forecast Groups	Import Data	Forecast and schedule interval		
<input type="text" value="Search sales FG"/>					Remove	Create Forecast
<input type="checkbox"/>	Forecasts	Type	Metric	Status	Last computed	Last published
<input type="checkbox"/>	Sales FG	Short Term	Contact Volume	Scheduled ⓘ	Oct 4, 2022	Sep 26, 2022
<input type="checkbox"/>	Sales FG	Short Term	Average Handling Time	Scheduled ⓘ	Oct 4, 2022	Sep 26, 2022
<input type="checkbox"/>	Sales FG	Long Term	Average Handling Time	Complete	Sep 30, 2022	Sep 26, 2022
<input type="checkbox"/>	Sales FG	Long Term	Contact Volume	Complete	Sep 30, 2022	Sep 26, 2022

- Wenn ich historische Daten importiere, werden Fehler zurückgegeben.

Wählen Sie Download-Details aus, um sicherzustellen, dass die importierten Daten das richtige Format haben: Wenn Fehler auftreten, überprüfen Sie die Fehlerdetails. Es enthält zusätzliche Details für den spezifischen Fehler. Sie müssen sicherstellen, dass Ihre Datei sich im .csv-Format befindet, keine Dezimalzahlen, keine zusätzlichen Zeilen oder Spaltenfelder enthält. Weitere Informationen zum erforderlichen Format finden Sie unter [Importieren historischer Daten für Prognosen](#).

<input type="checkbox"/>	Uploaded CSV	Type	Interval	Date range	Status	Date uploaded
<input type="checkbox"/>	test-forecast-import.csv	Historical data	-	-	In progress ⓘ	Mar 8, 2022
<input type="checkbox"/>	generated-Brokerage-All-daily.csv	Historical data	-	-	Failed, download details	Mar 7, 2022
<input type="checkbox"/>	data-generator-red-widgets-daily.csv	Historical data	Daily	Jan 1, 2021 - Feb 16, 2022	Complete	Feb 21, 2022

- Die Prognose ist aufgrund eines Fehlers fehlgeschlagen: Unzureichende Daten in Amazon Connect.

Wenn Sie diesen Fehler erhalten, kann dies drei verschiedene Gründe haben:


1. Sie haben historische Daten für weniger als 6 Monate. Laden Sie weitere historische Daten hoch, um dieses Problem zu beheben. Amazon Connect kann zwar Prognosen mit Daten aus sechs Monaten erstellen, wir empfehlen jedoch, dass aktuelle Kontaktdaten aus mindestens 12 Monaten vorliegen, um sicherzustellen, dass Kontaktmuster (z. B. saisonale Schwankungen) ordnungsgemäß erfasst werden. Wenn Sie keine Daten für 6 Monate haben, können Sie Connect synthetische (künstliche) Daten zur Verfügung stellen, die zur Erstellung der Prognose verwendet werden. Alternativ können Sie mit der Override-Funktion Ihre eigene Prognose hochladen.

2. Sie benötigen mindestens 2.000 Kontakte pro Monat für alle Ihre Prognosegruppen. Amazon Connect generiert Prognosen anhand historischer Daten für alle Warteschlangen, die in allen Prognosegruppen enthalten sind. Für die erfolgreiche Erstellung einer Prognose sind mindestens 2.000 monatliche Kontakte in den letzten 6 Monaten für die Amazon Connect-Instance erforderlich. Amazon Connect benötigt nicht 2.000 monatliche Kontakte für jede Warteschlange. Alle Warteschlangen in allen Prognosegruppen müssen insgesamt mehr als 2.000 monatliche Kontakte umfassen.
 3. Sie benötigen aktuelle Daten. Amazon Connect führt eine Überprüfung der Datenaktualität durch (sind die Daten aktuell genug), die auf der Aggregation aller Warteschlangen in allen Prognosegruppen basiert. Für die erfolgreiche Erstellung einer Prognose ist mindestens ein Datenpunkt in den letzten vier Wochen erforderlich.
- Es können keine Daten importiert, keine Prognose heruntergeladen, keine Prognosegruppe erstellt oder keine Prognose erstellt werden.

Höchstwahrscheinlich haben Sie nicht die richtigen Berechtigungen. Erkundigen Sie sich bei Ihrem Administrator, ob Sie über Berechtigungen für Analytics, Forecasting – Edit verfügen.

- Der Upload der Prognoseüberschreibung ist fehlgeschlagen.

Überprüfen Sie die Fehlermeldung, um sicherzustellen, dass das .csv-Dateiformat unserem Datenschema entspricht. Weitere Informationen zum erforderlichen Format finden Sie unter [Importieren historischer Daten für Prognosen](#).

 Tip

laden Sie die berechnete oder veröffentlichte .csv-Prognosedatei herunter. Übernehmen Sie den Zeitraum für die Überschreibung und kopieren Sie die Warteschlangen-ID und den Warteschlangennamen sowie die Zeitstempel in die Überschreibungsvorlage. Beachten Sie, dass nur die zuletzt hochgeladene .csv-Datei verwendet wird und die zuvor hochgeladenen Dateien überschrieben werden.

- Die Langzeitprognose ist fehlgeschlagen, auch nachdem ich mehr als 6 Monate an Daten hochgeladen habe.

Die Datenuploads für langfristige und kurzfristige Prognosen sind unabhängig voneinander, sodass Sie diese separat hochladen müssen: einen für langfristige und einen für kurzfristige Prognosen. Prüfen Sie zunächst, ob Sie auch die täglichen historischen Daten für langfristige Prognosen hochgeladen haben. Die Intervalldaten von 15 bis 30 Minuten gelten nur für kurzfristige

Prognosen. Prüfen Sie zweitens, ob die langfristige .csv Tagesdatei historische Daten für mehr als 6 aufeinanderfolgende Monate enthält, die ab jetzt gezählt wurden.

- Die kurzfristige Prognose schlug fehl, auch nachdem ich Daten für mehr als 6 Monate hochgeladen hatte.

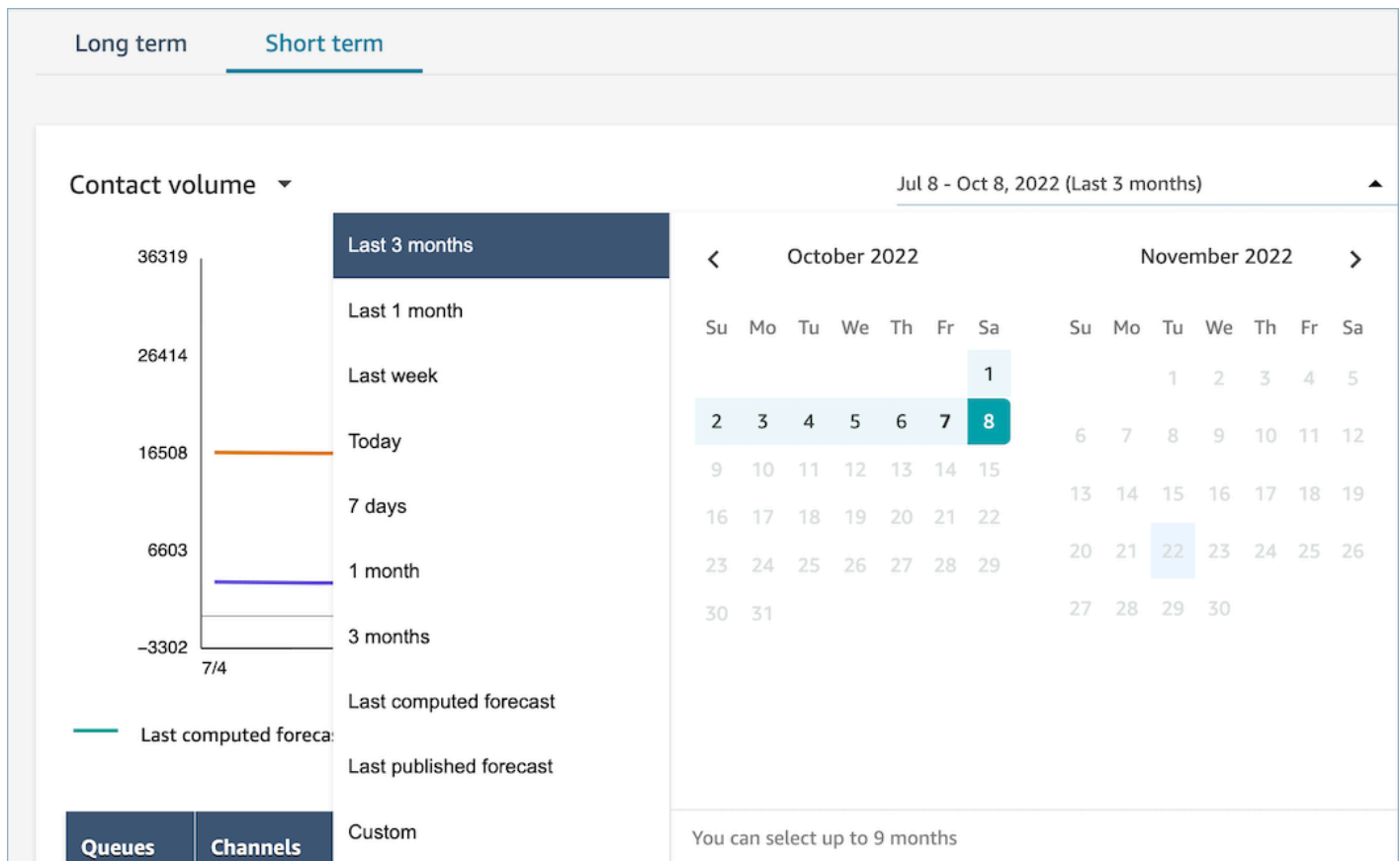
Die Datenuploads für langfristige und kurzfristige Prognosen sind unabhängig. Die täglichen Intervalldaten dienen nur für langfristige Prognosen. Prüfen Sie zunächst, ob Sie die historischen Daten im Abstand von 15 oder 30 Minuten für die kurzfristige Prognose hochgeladen haben und die Datei mehr als 6 aufeinanderfolgende Monatsdaten enthält. Prüfen Sie anschließend, wie das Prognoseintervall in der .csv Datei eingestellt ist, um sicherzustellen, dass es mit den historischen Intervallen auf der Benutzeroberfläche übereinstimmt.

- Warum kann ich keine Prognose veröffentlichen?

Es ist möglich, dass Sie nicht berechtigt sind, eine Prognose zu veröffentlichen. Es ist auch möglich, dass die Prognosen (sowohl das Kontaktvolumen als auch die Bearbeitungszeit sowohl kurz- als auch langfristig) nicht erfolgreich generiert wurden. Prüfen Sie, ob Sie über die Berechtigung „Analysen, Prognosen – Veröffentlichen“ verfügen, und überprüfen Sie, ob die Prognosen erfolgreich generiert wurden (in der Statusspalte sollte nach der Generierung der Prognosen „abgeschlossen“ angezeigt werden).

- Wie kann ich Daten aus einer früheren Periode sehen?

Sie können Prognosen für einen bestimmten Zeitraum einsehen, die in der Vergangenheit aufgetreten sind.



- Kann ich vergangene Prognosedaten sehen?


Sie können die zuletzt veröffentlichte und die zuletzt berechnete Prognose sehen. Die zuletzt berechnete Prognose wird überschrieben, sobald die nächste Prognose berechnet wird. Wenn Sie diese Daten behalten möchten, können Sie die .csv Datei herunterladen, die die zuletzt berechneten und veröffentlichten Prognosen enthält.

- Warum unterscheiden sich die bei der Kapazitätsplanung verwendeten Prognosen von denen, die ich in der Prognose oder Terminplanung sehe?

Bei der Prognose, die bei der Kapazitätsplanung verwendet wird, handelt es sich um die zuletzt veröffentlichte langfristige Prognose. Möglicherweise sehen Sie in der Prognose eine andere Prognose, wenn Sie sich die zuletzt berechnete Prognose im Vergleich zu einer veröffentlichten Prognose ansehen. In der Terminplanung wird Ihnen eine andere Prognose angezeigt, da es sich dabei um die zuletzt veröffentlichte kurzfristige Prognose handelt.

- Warum sehe ich in der kurzfristigen Prognose den Höhepunkt des Anrufvolumens um Mitternacht, wenn kein Verkehr zu erwarten ist?

Für die Prognose wird die Coordinated Universal Time (UTC) als Zeitzone verwendet. Für nordamerikanische Benutzer an der Pazifik- oder Atlantikküste ist dies 8 Stunden vor PST oder 7 Stunden vor PDT und 5 Stunden vor EST oder 4 Stunden vor EDT. So ist Mitternacht in UTC beispielsweise 16 Uhr PST/17 Uhr PDT oder 19 Uhr EST/20 Uhr EDT.

 **Important**

Verwenden Sie die UTC-Zeit, wenn Sie historische Daten oder Überschreibungen hochladen.

- Warum kann ich eine Prognose nicht löschen?

Prognosen können nur gelöscht werden, wenn sie nicht für einen Kapazitätsplan (langfristige Prognose) oder einen Zeitplan (kurzfristige Prognose) verwendet werden. Prüfen Sie, ob die Prognose veröffentlicht wurde und ob sie für die Planung oder Kapazitätsplanung verwendet wird. Sie müssen den Zeitplan oder die Kapazitätspläne löschen, um die Prognose zu löschen.

- Warum zeigen die langfristigen und kurzfristigen Prognosen unterschiedliche Werte für denselben Zeitraum?

Diese beiden Prognosen haben unterschiedliche Trainingsfrequenzen und unterschiedliche Modelle, da sie für unterschiedliche Zwecke optimiert sind. Kurzfristig ist für eine Granularität auf Intervallebene über einen Zeitraum von Wochen und langfristig für eine tägliche Granularität über einen Zeitraum von Monaten konzipiert.

- Warum ist die langfristige durchschnittliche Bearbeitungszeit unverändert, die kurzfristige durchschnittliche Bearbeitungszeit jedoch nicht?

Eine pauschale durchschnittliche Bearbeitungszeit schneidet bei der Prognose kurzfristiger Prognoseauslastungen besser ab, da sie die Intervallgranularität über einen Zeitraum von Wochen anzeigt. Wenn die durchschnittliche Bearbeitungszeit in einer langfristigen Prognose variieren kann, führt dies zu einer besseren Leistung, da die tägliche Granularität über einen Zeitraum von Monaten angezeigt wird.

Die Bearbeitungszeit ist bei der Berechnung einer Arbeitslast wichtig. Kurzfristig schwankt sie im Allgemeinen kaum, kann aber über längere Zeiträume variieren, was sich in unseren Modellen widerspiegelt.

- Wird das Anrufvolumen zu dem Zeitpunkt gezählt, zu dem der Anruf eingeht, oder zu dem Zeitpunkt, zu dem der Anruf endet?

Die Anruflautstärke beginnt zu dem Zeitpunkt zu zählen, zu dem der Anruf eingeht. Beispiel: Ein Anruf begann um 16:50 Uhr und endet um 17:05 Uhr. Es wird als Gesprächsvolumen für das Intervall 16:45 Uhr bis 17:00 Uhr gezählt.

Kapazitätsplanung

- Wie gehe ich bei der Kapazitätsplanung mit sinkenden Kapazitäten um?

Benutzer können die Genauigkeit der Kapazitätsplanung erhöhen, indem sie geschätzte future Daten, einschließlich verfügbarer Vollzeitbeschäftigter (FTE) und Personalabbau, für die bestehenden Prognosegruppen bereitstellen. Die Angabe verfügbarer Daten zur Vollzeitbeschäftigung und zum Personalschwund ist optional. Amazon Connect kann einen Kapazitätsplan auch ohne ihn erstellen, vorausgesetzt, er verbessert jedoch die Genauigkeit des Kapazitätsplans. Um diese Daten zu importieren, laden Sie die .csv Vorlage von der Benutzeroberfläche herunter und füllen Sie die leeren Zellen aus. Beachten Sie, dass Benutzer den genauen Namen der von ihnen erstellten Prognosegruppen eingeben müssen. Benutzer können dieser .csv Datei auch mehrere Prognosegruppen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Geschätzter future Rückgang importieren und verfügbare Vollzeitbeschäftigte](#).

- Ich sehe Fehler beim Datenimport in der Kapazitätsplanung.

Vergewissern Sie sich, dass die Namen der Prognosegruppen in der .csv Datei mit den tatsächlichen Namen der Prognosegruppen im Prognosemodul übereinstimmen.

Planung

- Das System generiert keine Zeitpläne für einige oder alle meiner Kundendienstmitarbeiter. Was sollte ich überprüfen?

Dies kann daran liegen, dass der letzte Termin, an dem ein Kundendienstmitarbeiter eingeplant werden kann, vor der Uhrzeit des Zeitplans liegt und/oder die maximale Arbeitszeit des Kundendienstmitarbeiters es ihm nicht erlaubt, in diesem Schichtprofil zu arbeiten. Gehen Sie die folgenden Schritte durch, um dieses Problem zu lösen.

1. Überprüfen Sie die Personalregeln, um sicherzustellen, dass das Enddatum nicht für Kundendienstmitarbeiter konfiguriert ist, die keinen Zeitplan haben. Mit dem Enddatum können Planer das letzte Datum angeben, bis zu dem ein Kundendienstmitarbeiter eingeplant werden kann.

2. Überprüfen Sie die Schichtprofile, um festzustellen, ob die Zeitplanfenster für Start – und Endzeit den Werten für die maximale Arbeitszeit pro Mitarbeiter entsprechen oder diese überschreiten. Wenn das Schichtprofil beispielsweise so konfiguriert ist, dass ein Zeitplan mit einer Dauer von 8 Stunden generiert wird und die Personalregel des Kundendienstmitarbeiter so konfiguriert ist, dass er 4 Stunden pro Tag arbeitet, wendet das System die Personalregel an und generiert nur einen Zeitplan für 4 Stunden.
- Warum kann ich nicht auf die Terminplanungsseite zugreifen, während ich das VPN meines Unternehmens verwende?

Es ist möglich, dass das VPN Ihres Unternehmens über Sicherheitsvorkehrungen verfügt, die den Zugriff auf die benötigten Endpunkte verhindern könnten. Wenn Sie nicht auf die Planungsseite zugreifen können, während Sie mit dem VPN Ihres Unternehmens verbunden sind, wenden Sie sich an Ihren Administrator oder Ihr Netzwerksicherheitsteam, damit diese die folgenden Endpunkte zulassen:

```
.awsapps.com/connect/markov/schedule-ui/api/graphql
```

```
.my.connect.aws/markov/schedule-ui/api/graphql
```

- Warum sind Mittagsaktivitäten für einige Kundendienstmitarbeiter vor der ersten Pausenaktivität geplant, obwohl ich eine Mittagsaktivität angegeben habe, die nach der Pause stattfinden soll?

Dies kann durch Überschneidungen bei den Aktivitäten in der Pause und beim Mittagessen verursacht werden. Prüfen Sie anhand des jeweiligen Schichtprofils, ob sich das Zeitfenster für die Vermittlung beider Aktivitäten überschneidet. Möglicherweise haben Sie eine Pausenaktivität so konfiguriert, dass sie zwischen 11 Uhr und 13 Uhr und eine Mittagspause zwischen 10 und 15 Uhr stattfindet, sodass das System entscheiden kann, dass die Pause auf 12:30 Uhr und das Mittagessen auf 11:30 Uhr gelegt wird. Um dieses Problem zu lösen, entfernen oder minimieren Sie die Überschneidung der Zeitfenster für die Platzierung von Aktivitäten.

- Warum sehe ich, dass Kundendienstmitarbeiter zu anderen Startzeiten als erwartet eingeplant werden?

Dies wird häufig durch Probleme mit Zeitzonen verursacht. Schichtprofile werden unter Verwendung der koordinierten Weltzeit (UTC) festgelegt, und die Personalregeln legen fest, welche Zeitzone die Kundendienstmitarbeiter verwenden sollen. Gehen Sie die folgenden Schritte durch, um dieses Problem zu lösen.

- Stellen Sie sicher, dass die Start- und Endzeit des Schichtprofils in der UTC-Zeitzone konfiguriert sind.
- Stellen Sie sicher, dass die richtigen Benutzerzeitzonen in der Benutzeroberfläche für Personalregeln festgelegt sind. Wenn Sie beispielsweise Kundendienstmitarbeiter in Boston (EST-Zeitzone) für die Zeit von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr einplanen möchten, müssen Sie wie folgt vorgehen.
 - Stellen Sie die Startzeit des Schichtprofils auf 13:00 Uhr und die Endzeit auf 21:00 Uhr ein. Normalerweise werden Schichtprofile einmal festgelegt und später wiederverwendet.
 - Die Zeitzone für alle Kundendienstmitarbeiter wurde in der Benutzeroberfläche für Personalregeln auf die EST-Zeitzone aktualisiert.
- Kann ich den Zeitplan in meiner Ortszeit einsehen?

Ja. Supervisoren und Planer können die Zeitpläne der von ihnen verwalteten Kundendienstmitarbeiter in ihrer lokalen Zeitzone einsehen. Kundendienstmitarbeiter können ihre individuellen Zeitpläne in ihrer lokalen Zeitzone einsehen. Benutzerzeitzonen können in der Benutzeroberfläche für Personalregeln festgelegt werden.

- Muss ich Aktivitäten für Workloads wie Telefon oder Chat definieren?

Nein. Arbeit ist die Standardaktivität auf dem Zeitplan, wenn für das Zeitfenster keine Pause oder kein Mittagessen geplant ist. Definieren Sie die Aktivitäten für den Kundendienstmitarbeiter nur, wenn er keinen Anruf entgegennimmt oder auf einen Chat reagiert.

- Warum wurden einige Kundendienstmitarbeiter an bestimmten Tagen nicht zur Dienstliste hinzugefügt?

Wie Kundendienstmitarbeiter dem Dienstplan hinzugefügt werden, hängt von verschiedenen Konfigurationen der Personalgruppen und den Personalregeln ab, z. B. von der Mindest-/Höchst Arbeitszeit, der Mindestanzahl der benötigten Mitarbeiter oder der Mindest- und Höchstzahl aufeinanderfolgender Arbeitstage. Der Service nimmt die festgelegten Arbeitszeiten in Anspruch und fügt der Dienstliste einen Kundendienstmitarbeiter hinzu, wobei andere Regeln berücksichtigt werden, die in Personalgruppen und Personalregeln definiert wurden. Wenn die Mindestarbeitszeit beispielsweise 40 Stunden beträgt und der Kundendienstmitarbeiter zu einer Mitarbeitergruppe gehört, die 12 Stunden am Tag und 6 Tage die Woche arbeitet, dann ist es wahrscheinlich, dass der Kundendienstmitarbeiter einige Tage ohne Zeitpläne hat. Der Service optimiert Zeitpläne auf der Grundlage von Prognosen. Solange die Mindestanzahl von 40 Stunden pro Woche (4 Tage mit 10 Stunden pro Tag) eingehalten wird, ist der Kundendienstmitarbeiter an manchen Tagen mit geringem Anrufvolumen möglicherweise nicht besetzt. Wenn Sie feststellen, dass ein Mitarbeiter

keinen Tagesplan hat, überprüfen Sie die Mindestarbeitszeiten des Kundendienstmitarbeiter. Prüfen Sie außerdem, ob der Kundendienstmitarbeiter für den Rest der Woche zur Dienstliste hinzugefügt wurde.

- Warum unterscheidet sich die geplante Zeit meines Kundendienstmitarbeiters von der Zeit im Schichtprofil? Beispiel: Mein Schichtprofil hat an jedem Wochentag 10 Stunden, aber mein Kundendienstmitarbeiter wird nur für 6 Stunden eingeplant?

Die Öffnungszeiten des Schichtprofils gelten für Personalgruppen. Wenn Sie die Staffergruppenregel für die Schichtstartzeit nicht festlegen, optimiert der Service die Startzeit Ihrer Kundendienstmitarbeiter auf der Grundlage der prognostizierten Arbeitsbelastung. Beispiel: Das Schichtprofil sieht Montag bis Freitag von 8 Uhr bis 18 Uhr vor, und die Arbeitsbelastung ist morgens gering und nachmittags höher. Jeder Mitarbeiter hat mindestens 6 Stunden und maximal 8 Stunden pro Tag. Um Kundendienstmitarbeiternkosten zu sparen, plant der Service morgens weniger Mitarbeiter und nachmittags mehr Mitarbeiter ein. Einige Kundendienstmitarbeiter könnten um 8 Uhr beginnen, andere könnten um 8:30 Uhr beginnen und wieder andere könnten am Nachmittag beginnen. Einige Kundendienstmitarbeiter könnten 6-Stunden-Zeitpläne haben, andere könnten 8-Stunden-Zeitpläne haben. Auf diese Weise können Sie Ihre Kundendienstmitarbeiterressourcen optimal nutzen, um das Serviceziel zu erreichen. Wenn Sie möchten, dass alle Kundendienstmitarbeiter zur gleichen Zeit beginnen und eine genaue Anzahl von Stunden arbeiten, können Sie die Regel in der Schichtstartzeit der Personalgruppe so festlegen, dass sie zur gleichen Zeit beginnt, und die Arbeitszeit auf 10 Stunden pro Tag festlegen. In diesem Fall fallen die Einsparungen bei den Kundendienstmitarbeiternkosten geringer aus, da weniger Flexibilität bei der Optimierung auf der Grundlage von Prognosen zur Verfügung steht.

Rules:

	Min. hours	minutes	Max. hours	minutes	Per period	
Working Time ▼	40	0	50	0	Week ▼	
<small>Working hours should also include total time spent on non productive activities like breaks.</small>						
Minimum Staff Required ▼	Count					
	1					
Shift Start Time ▼	Strategy					
	Same Start Time				▼	

- Meine Kundendienstmitarbeiter sind alle Vollzeitbeschäftigte und arbeiten 8 Stunden am Tag. Wie kann ich das in meinem Zeitplan einrichten?

Legen Sie die maximale und minimale Arbeitszeit Ihrer Personalgruppe und Ihrer Mitarbeiter auf 8 Stunden pro Tag fest.

- Ich habe eine Mischung aus Vollzeit- und Zeitarbeitskräften. Was ist der beste Weg, es zu definieren?

Am besten ist es, Personalgruppen zu verwenden, um die Arbeitszeit auf 8 Stunden festzulegen und dann anhand von Personalregeln die individuellen Arbeitszeiten der Teilzeitbeschäftigten auf ihren spezifischen Wert festzulegen. Der Wert in der Personalregel hat Vorrang vor dem Wert in der Personalgruppe.

- Wie füge ich Besprechungen oder einmalige Ereignisse hinzu?

Generieren Sie zunächst einen Zeitplan mit den täglichen Aktivitäten. Wählen Sie in der Schedule Manager-Ansicht einen beliebigen Zeitplan aus und verwenden Sie die Option Schicht hinzufügen, um dem Zeitplan eine einmalige Schichtaktivität hinzuzufügen.

Prognosen in Amazon Connect

Prognosen sind der Ausgangspunkt für alle Planungs- und Kapazitätsplanungsaktivitäten. Bevor Sie einen Zeitplan oder Kapazitätsplan generieren können, müssen Sie eine entsprechende Prognose erstellen.

Eine Prognose versucht, das future Kontaktvolumen und die durchschnittliche Bearbeitungszeit vorherzusagen. Wir verwenden historische Kennzahlen, um die Prognose zu erstellen.

Kurzfristige Prognosen werden täglich automatisch aktualisiert. Wenn Sie mit der Arbeit beginnen, können Sie die Prognose überprüfen, die über Nacht mit den aktuellsten Daten aktualisiert wurde. Sie können die Prognose veröffentlichen, um sie den Planern jederzeit zur Verfügung zu stellen. Auf der Prognoseseite wird angezeigt, wann eine Prognose zuletzt aktualisiert und veröffentlicht wurde. Verwenden Sie veröffentlichte kurzfristige Prognosen für die Planung.

Langfristige Prognosen werden automatisch jede Woche aktualisiert, basierend auf dem Tag, an dem Sie die Prognose erstellt haben. Wenn Sie die Prognose beispielsweise an einem Montag erstellt haben, wird sie jeden Montag aktualisiert. Verwenden Sie veröffentlichte langfristige Prognosen für die Kapazitätsplanung.

Forecasting

[Forecasts](#)[Forecast Groups](#)[Import Data](#)

Remove

Create Forecast

<input type="checkbox"/>	Forecasts	Type	Metric	Status	Last computed ▼	Last published
<input type="checkbox"/>	Widget Support	Short Term	Contact Volume	Complete	Mar 4, 2022	Feb 20, 2022
<input type="checkbox"/>	Forecast_Group_20220114	Short Term	Contact Volume	Complete	Mar 4, 2022	-
<input type="checkbox"/>	Forecast [redacted]	Short Term	Contact Volume	Complete	Mar 4, 2022	Jan 28, 2022

Important

Es ist nur die aktuellste Prognose verfügbar. Da die Prognose täglich aktualisiert wird, müssen Sie sie herunterladen, bevor Amazon Connect sie überschreibt, wenn Sie die Prognose für den aktuellen Tag behalten möchten.

Erste Schritte mit Prognosen

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Prognose zu erstellen und sie dann für andere Personen in Ihrer Organisation freizugeben.

1. [Legen Sie das Prognose- und Planungsintervall fest](#): Dies ist eine einmalige Aktivität, die in der Regel von Prognostikern eingerichtet wird. Es kann nicht rückgängig gemacht werden.
2. [Prognosegruppen erstellen](#)
3. [Importieren von historischen Daten](#)
4. [Erstellen von Prognosen](#)
5. [Prognose überprüfen](#)
6. [Prognose veröffentlichen](#)

Es gibt noch andere Dinge, die Sie mit einer Prognose tun können, z. B. sie [zur Offline-Analyse in eine CSV-Datei herunterladen](#) oder sie [überschreiben](#), aber diese Schritte erleichtern Ihnen den Einstieg.

Legen Sie die Prognose fest und planen Sie das Intervall

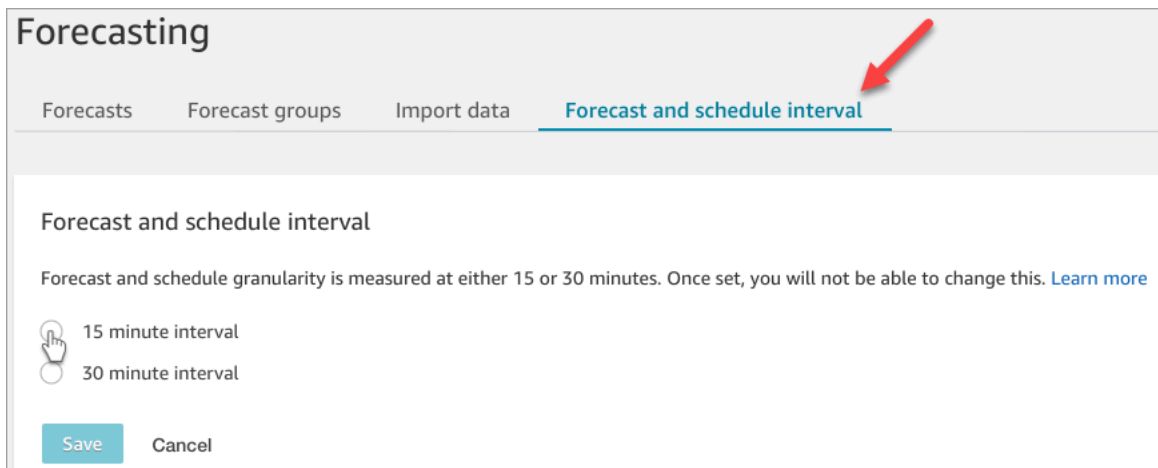
Sie können die Granularität für Ihre kurzfristigen Prognosen und Ihre Zeitpläne festlegen.

Wissenswertes

- Sie benötigen Sicherheitsprofilberechtigungen für Analytics, Forecast und Zeitplanintervall – Bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Zuweisen von Berechtigungen](#).
- Sie müssen ein Intervall für kurzfristige Prognosen und Zeitpläne angeben.
- Amazon Connect unterstützt Intervalle von 15 oder 30 Minuten. Wenn Sie beispielsweise 30 Minuten als Intervall wählen, werden Ihre kurzfristigen Prognosen für 30-Minuten-Intervalle generiert (d. h. 20 Kontakte zwischen 9:00 Uhr und 9:30 Uhr), und Ihre Zeitpläne werden für 30-Minuten-Intervalle berechnet.
- Sie müssen eine Prognose und ein Zeitplanintervall einrichten, bevor Sie Prognosen oder Prognosegruppen erstellen können.
- Nachdem Sie die Prognose und das Zeitplanintervall festgelegt haben, können Sie diese nicht mehr ändern.

Um die Prognose und das Zeitplanintervall festzulegen

1. Loggen Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website ein.
2. Wählen Sie im Amazon Connect-Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Prognose aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte Forecast und Zeitplanintervall. Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn Sie über die entsprechenden Sicherheitsprofilberechtigungen verfügen.

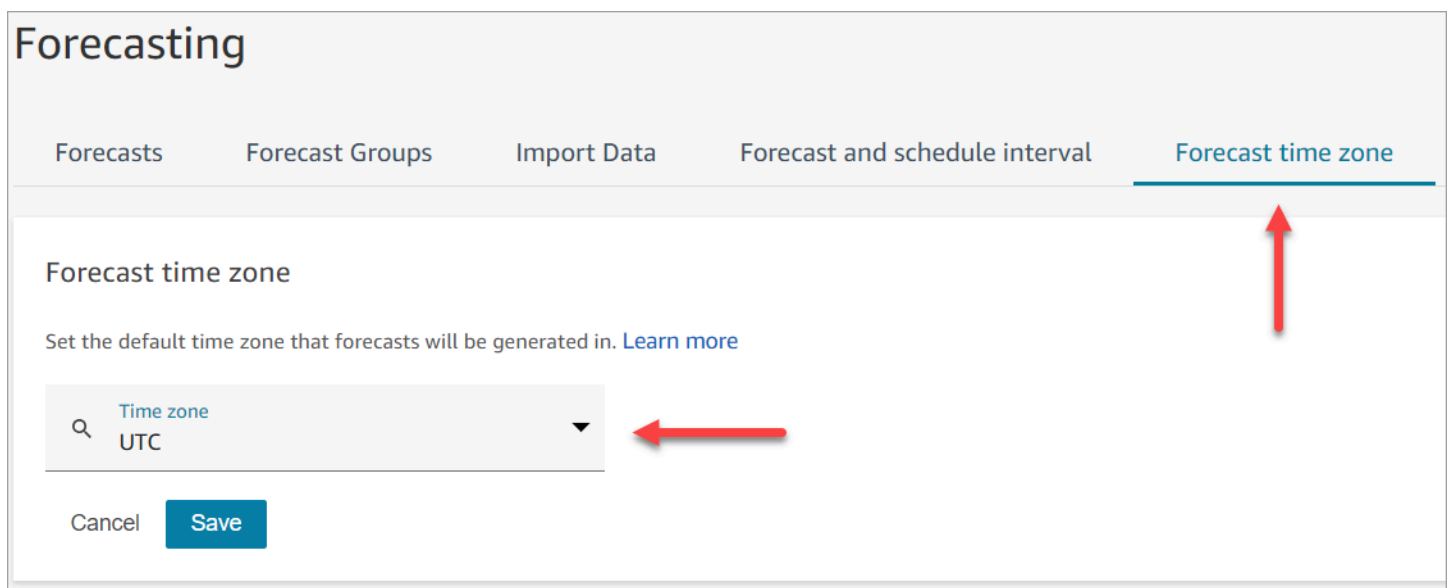


4. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- 15-Minuten-Intervall – Generiert kurzfristige Prognosen in 15-Minuten-Intervallen. Zum Beispiel 20 Kontakte zwischen 9:00 Uhr und 9:15 Uhr und 30 Kontakte zwischen 9:15 Uhr und 9:30 Uhr.
- 30-Minuten-Intervall – Generiert kurzfristige Prognosen in 30-Minuten-Intervallen. Zum Beispiel 20 Kontakte zwischen 9:00 Uhr und 9:30 Uhr, 30 Kontakte zwischen 9:30 Uhr und 10:00 Uhr.

Stellen Sie die prognostizierte Zeitzone ein

Auf der Seite Prognosen legen Sie die Zeitzone für Ihre Prognosen fest. Die folgende Abbildung zeigt die Registerkarte Zeitzone Forecast und das Dropdownmenü, in dem Sie die Zeitzone auswählen.



Wissenswertes

- Um die Prognose-Zeitzone zu bearbeiten, benötigen Sie Sicherheitsprofilberechtigungen für Analytics, Forecast und Zeitplanintervall — Bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung](#).
- Der Standardwert für die prognostizierte Zeitzone ist UTC.
- Wenn Sie die Prognosezeitzone ändern, generiert Amazon Connect sowohl die kurzfristigen als auch die langfristigen Prognosen neu.
 - Aktualisierte Prognosen in der ausgewählten Zeitzone sind innerhalb von 24 Stunden verfügbar.
 - Die Prognosen werden automatisch an die Sommerzeit angepasst, wenn in der ausgewählten Zeitzone die Sommerzeit eingehalten wird.

Forecast Sie Zeitzonen auf der Amazon Connect Admin-Website und in Downloads

- Kurzfristige Prognosen: Nach der Aktualisierung der Zeitzonenkonfiguration können Sie kurzfristige Prognosen in der ausgewählten Zeitzone anzeigen.
- Downloads befinden sich in der Zeitzone, in der die Prognose berechnet wurde. Beispielsweise:
 - Nehmen wir an, heute ist der 1. Mai und die prognostizierte Zeitzone ist derzeit auf UTC eingestellt.
 - Die letzte berechnete Prognose, die am 1. Mai generiert wurde, ist in UTC.
 - Später an diesem Tag (um 13 Uhr) ändern Sie die Prognosezeitzone auf USA/Pazifik.
 - Die am 2. Mai berechnete Prognose bezieht sich auf die Zeitzone USA/Pazifik.
- Langfristige Prognosen: Langfristige Prognosen werden weiterhin in der Zeitzone angezeigt und heruntergeladen, in der sie berechnet wurden. Langfristige Prognosen, die nach der Aktualisierung der Zeitzonenkonfiguration berechnet werden, können in der ausgewählten Zeitzone angezeigt und heruntergeladen werden.

Prognoseüberschreibungen

- Kurzfristige Prognosen: Beim Überschreiben einer kurzfristigen Prognose muss die Zeitstempelspalte das ISO8601-Format haben und der Zeitwert kann in UTC oder in einer konfigurierten Zeitzone mit dem entsprechenden Offset angegeben werden.

Wenn Sie beispielsweise die Prognose für das Intervall vom 30. Mai von 8 Uhr bis 8:15 Uhr überschreiben und die Zeitzone als USA/Pazifik konfiguriert haben, sind die folgenden Werte für den Zeitstempel zulässig:

- 2024-05-30T 15:00:00 Z
- 2024-05-30T 08:00:00-07:00
- Langfristige Prognosen: Beim Überschreiben einer langfristigen Prognose muss die Zeitstempelspalte das ISO8601-Format haben und der Zeitwert muss Mitternacht in der konfigurierten Zeitzone sein.

Wenn Sie beispielsweise die Prognose für den 30. Mai überschreiben und die Zeitzone auf USA/Pazifik konfiguriert haben, sind die folgenden Werte für den Zeitstempel zulässig:

- 2024-05-30T 07:00:00 Z
- 2024-05-30T 00:00:00-07:00

Note

Langfristige Prognoseüberschreibungen sind nicht verfügbar, solange die Prognosen in der aktualisierten Zeitzone berechnet werden.

Upload historischer Daten

- Intervalldaten: Beim Hochladen von historischen Daten auf Intervallebene (15 Minuten/30 Minuten) muss die Zeitstempelspalte das ISO8601-Format haben. Der Zeitwert kann in UTC oder in der konfigurierten Zeitzone mit dem entsprechenden Offset angegeben werden.

Wenn Sie beispielsweise die Prognose für das Intervall 30. Mai von 8 Uhr bis 8:15 Uhr hochladen und die Zeitzone als USA/Pazifik konfiguriert haben, sind die folgenden Werte für den Zeitstempel zulässig:

- 2024-05-30T 15:00:00 Z
- 2024-05-30T 08:00:00-07:00
- Tagesdaten: Beim Hochladen täglicher aggregierter historischer Daten für langfristige Prognosen muss die Zeitstempelspalte das ISO8601-Format haben und der Zeitwert muss Mitternacht in der konfigurierten Zeitzone sein.

Wenn Sie beispielsweise die Prognose für den 30. Mai hochladen und die Zeitzone als USA/Pazifik konfiguriert haben, sind die folgenden Werte für den Zeitstempel zulässig:

- 2024-05-30T 07:00:00 Z
- 2024-05-30T 00:00:00-07:00

Prognosegruppen erstellen

Prognosegruppen bieten Ihnen die Möglichkeit, verschiedene Warteschlangen zu einer Forecast zusammenzufassen. Auf diese Weise können Sie eine Prognose aus aggregierten Daten aus mehreren Warteschlangen erstellen, anstatt nur aus einer Warteschlange.

Wissenswertes

- Prognosegruppen werden zu Planungszwecken mit einer Personalgruppe verknüpft. Daher empfehlen wir, Warteschlangen, die sich denselben Personalpool (Kundendienstmitarbeiter) teilen, derselben Prognosegruppe zuzuordnen. Auf diese Weise können Sie eine genauere Prognose erstellen.
- Jede Warteschlange kann nur einer Prognosegruppe angehören. Dadurch werden Duplikate in der Prognose vermieden.
- Sie müssen mindestens eine Prognosegruppe erstellen, bevor Sie eine Prognose generieren können.
- Es wird dringend empfohlen, alle Prognosegruppen zu erstellen, bevor Sie eine Prognose erstellen.

Amazon Connect verwendet historische Daten für Warteschlangen, die in allen Prognosegruppen enthalten sind, um Ihr Prognosemodell zu trainieren. Indem Sie Prognosen erstellen, nachdem alle Prognosegruppen erstellt wurden, stellen Sie sicher, dass historische Daten aller relevanten Warteschlangen in das Training einbezogen werden.

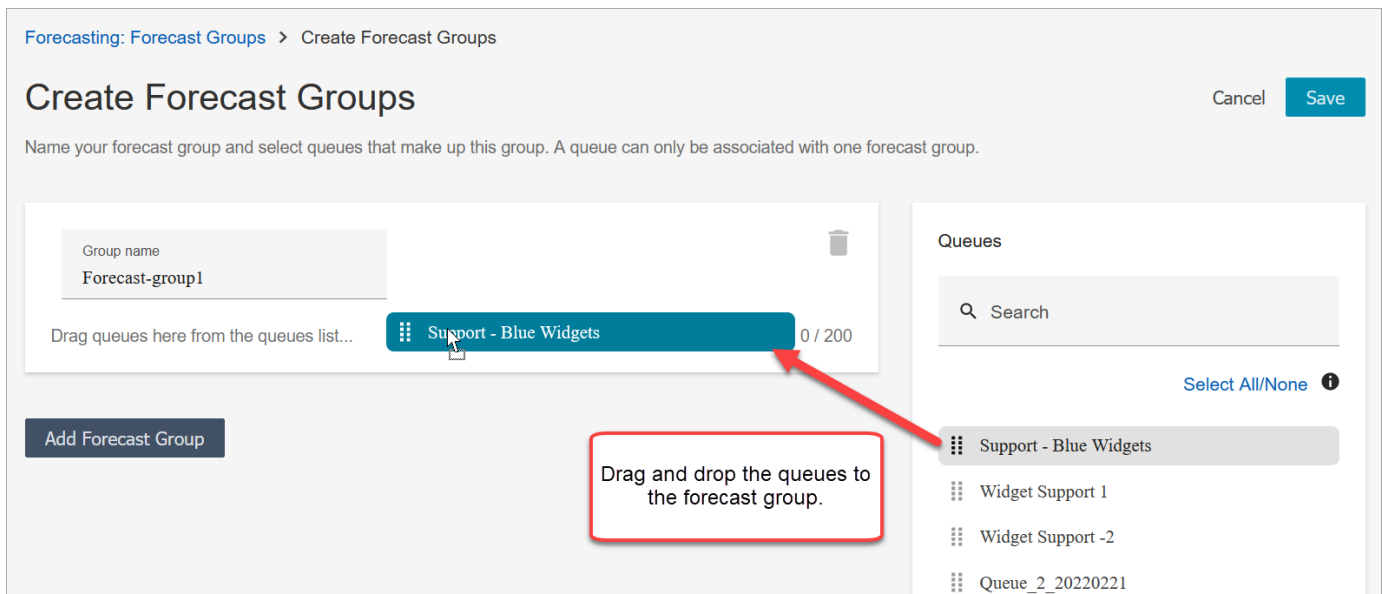
- Wenn eine Warteschlange mit einer Prognosegruppe verknüpft ist und später deaktiviert wird, müssen Sie diese Warteschlange nicht aus der Prognosegruppe entfernen. Der Grund dafür ist: Obwohl die Warteschlange in der Prognosegruppe enthalten ist und die damit verknüpften historischen Daten in der Prognose enthalten sind, erreicht im Laufe der Zeit kein Kontakt die deaktivierte Warteschlange und hat somit keine Auswirkungen mehr auf die Prognose. Nur die aktiven Warteschlangen tragen zur Prognose bei.

So erstellt man Prognosegruppen

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Konto an, das über Sicherheitsprofilberechtigungen für Analytics, Forecasting — Edit verfügt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Zuweisen von Berechtigungen](#).

2. Wählen Sie im Amazon Connect-Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Prognose aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte Prognosegruppen und dann Prognosegruppe erstellen aus.
4. Auf der Seite Prognosegruppen erstellen wird unter Warteschlangen eine Liste von Warteschlangen angezeigt, die noch keiner Prognosegruppe zugeordnet sind. Wenn keine Warteschlangen aufgeführt sind, bedeutet dies, dass sie alle bereits einer Prognosegruppe zugeordnet sind.
5. Ziehen Sie eine oder mehrere Warteschlangen per Drag-and-Drop in die Prognosegruppe, wie in der folgenden Abbildung gezeigt. Sie können STRG (COMMAND für macOS-Benutzer) oder SHIFT gedrückt halten, um mehrere Warteschlangen gleichzeitig auszuwählen.



6. Wählen Sie Speichern. Die folgende Abbildung zeigt die neue Prognosegruppe zusammen mit der Anzahl der Warteschlangen in der Gruppe und dem Datum, an dem sie zuletzt geändert wurde.

Forecasting

Forecasts **Forecast Groups** Import Data

Q Search Remove Create forecast group

<input type="checkbox"/> Group name	No. of queues	Date modified
<input type="checkbox"/> Forecast-group1	4	Mar 4, 2022

7. Nachdem Sie eine Prognosegruppe erstellt haben, können Sie Warteschlangen hinzufügen oder entfernen. Dies kann jedoch zu einer sofortigen Änderung der zugehörigen Prognosen führen.

Wenn Sie beispielsweise heute eine Änderung für die Prognosegruppe vorgenommen haben, berechnet Amazon Connect automatisch die neuen kurz- und langfristigen Prognosen für morgen. Ihre Änderung an der Prognosegruppe wirkt sich auch auf nachgelagerte Kapazitätspläne und Zeitpläne aus, die auf der Grundlage der Prognosegruppe erstellt werden.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Warnmeldung, wenn das Hinzufügen einer Warteschlange zu einer sofortigen Änderung der zugehörigen Prognosen führen kann. Sie müssen Bestätigen wählen, wenn Sie fortfahren möchten.

Add forecast group queue ×

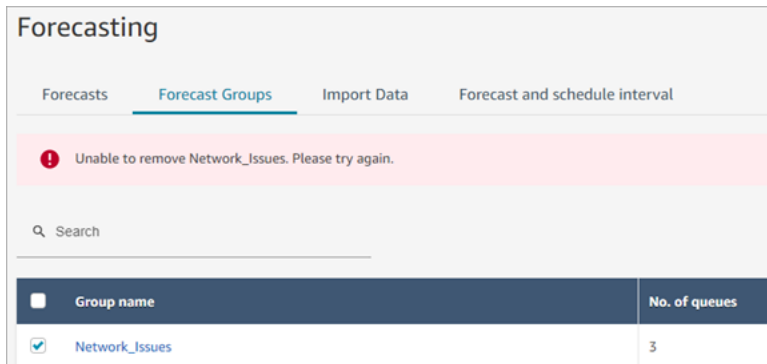
Warning: Adding a new queue to a forecast group may trigger an immediate change in associated forecasts. Please confirm that you want to add the following forecast group queue(s).

- PasswordReset
- Zendesk support
- ChatWebinar

Cancel Confirm

8. Sie können die Prognosegruppe mithilfe der Funktion Entfernen entfernen.
- a. löschen Sie die Prognosen, die der Prognosegruppe zugeordnet sind, die Sie löschen möchten.

In der folgenden Abbildung kann beispielsweise eine Prognosegruppe mit dem Namen Network_Issues nicht gelöscht werden, da diese Prognosegruppe zur Erstellung von Prognosen verwendet wurde.



Gehen Sie daher zur Registerkarte Prognosen, um die zugehörigen Prognosen zu löschen.

b. Löschen Sie die Prognosegruppe.

Nächste Schritte

Jetzt sind Sie bereit, eine Prognose zu erstellen. Anweisungen finden Sie unter [Erstellen von Prognosen](#).

Importieren Sie historische Daten für Prognosen

Amazon Connect benötigt ausreichend historische Daten, um das Kontaktmuster zu ermitteln und gute Prognosen zu erstellen. Standardmäßig werden historische Kontaktdaten in Amazon Connect für Prognosen verwendet. Sie können historische Daten aus externen Anwendungen für Amazon Connect importieren, um sie für Prognosen zu verwenden. Wenn Sie Daten importieren, verwendet Amazon Connect sowohl seine Daten als auch die importierten Daten für Prognosen. Die importierten Daten haben jedoch Vorrang vor den Amazon Connect-Daten.

Wann sollten Daten importiert werden

Wir empfehlen, historische Daten aus externen Anwendungen in folgenden Anwendungsfällen zu importieren:

- Unzureichende historische Daten in Amazon Connect. Wenn Sie weniger als ein Jahr an historischen Daten in Amazon Connect haben, empfehlen wir Ihnen dringend, historische Daten aus Ihrem vorherigen System zu extrahieren und die Daten auf Amazon Connect hochzuladen. Es ist in Ordnung, Daten zwischen Ihren Amazon Connect-Daten und hochgeladenen historischen Daten aufzuteilen. Wenn Sie beispielsweise Prognosen für den 1. Januar 2022 erstellen möchten und Sie in Amazon Connect über neun Monate an historischen Daten verfügen (vom 1. April bis 31.

Dezember 2021), empfehlen wir, drei weitere Monate mit Daten (vom 1. Januar bis 31. März 2022) zu importieren, um einen fortlaufenden historischen Datensatz für ein Jahr verfügbar zu machen.

⚠ Important

Wenn Sie weniger als sechs Monate mit aktuellen historischen Daten in Amazon Connect haben, schlägt die Prognose fehl. Sie müssen zusätzliche historische Daten importieren, um die Prognosefunktion aufzuheben. Weitere Informationen finden Sie unter [Datenanforderungen für Prognosen](#).

- Falsche historische Daten in Amazon Connect. Wenn das historische Kontaktmuster falsch ist (z. B. ist das Kontaktvolumen am Tag eines ausgedehnten Stromausfalls im Kontaktzentrum ungewöhnlich gering), können Sie Daten importieren, die repräsentativer sind, um historische Daten zu überschreiben und die Anomalie zu korrigieren.

Wenn Sie mehr als ein Jahr an historischen Daten in Amazon Connect haben, können Sie den Datenimport überspringen und mit der [Erstellung von Prognosen](#) beginnen.

Wissenswertes

- Die Datendatei muss eine CSV-Datei sein und das erforderliche Format haben. Wenn das Dateiformat und die Daten nicht den Anforderungen entsprechen, funktioniert der Upload nicht. Wir empfehlen, die auf der Amazon Connect Admin-Website bereitgestellte Vorlage herunterzuladen und zu verwenden (siehe Schritt 4 unter [So importiert man historische Daten](#)), um Sie bei der Vorbereitung der historischen Daten zu unterstützen.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine .csv-Vorlage. In der ersten Zeile befinden sich Überschriften für QueueName QueueIdChannelType,, usw.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	QueueName	QueueId	ChannelType	TimeStamp	IntervalDuration	IncomingContactVolume	AverageHandleTime	ContactsHandled
2								
3								

Im Folgenden sind die Anforderungen für importierte Daten aufgeführt:

- QueueName: Geben Sie den Namen der Amazon Connect-Warteschlange ein.
- QueueId: Geben Sie die Amazon Connect-Warteschlangen-ID ein. Um die Warteschlangen-ID auf der Amazon Connect Admin-Website zu finden, gehen Sie im linken Navigationsbereich zu Routing, Warteschlangen, wählen Sie die Warteschlange aus und wählen Sie Zusätzliche

Warteschlangeninformationen anzeigen aus. Die Warteschlangen-ID ist die letzte Zahl nach /queue/.

- **ChannelType**: Geben Sie CHAT oder VOICE ein. Sie müssen den Kanaltyp groß schreiben.
- **TimeStamp**: Geben Sie den Zeitstempel im ISO8601-Format ein. Für Daily Intervalldaten muss der Zeitwert Mitternacht in der [ausgewählten](#) Zeitzone sein.
- **IntervalDuration**: Geben Sie je nach Prognose und Zeitplanintervall 15mins oder 30mins für eine kurzfristige Prognose ein. Geben Sie daily für langfristige Prognosen ein.
- **IncomingContactVolume**: Geben Sie die Anzahl der eingehenden, Weiterleitungs- und Rückrufkontakte als Ganzzahl ein.
- **AverageHandleTime**: Geben Sie die durchschnittliche Bearbeitungszeit (in Sekunden) als Typ Doppelt/Dezimal ein.
- **ContactsHandled**: Geben Sie die Anzahl der eingehenden, weitergeleiteten und rückrufenden Kontakte als Ganzzahl ein.
- Sie können mehrere Dateien importieren. Sie müssen nicht alle Daten in einer großen Datei konsolidieren. Sie können Daten je nach Wunsch nach Jahr, Warteschlange, Intervalldauer und mehr unterteilen.

Wenn doppelte Daten in mehreren Dateien gefunden werden, werden die zuletzt hochgeladenen Datensätze verwendet. Beispielsweise:

1. Sie haben die ursprünglichen historischen Daten (von Amazon Connect) von 7/1 bis 8/1.
 2. Sie haben eine neue historische Datendatei X hochgeladen, um 7/10 auf 8/1 zu überschreiben.
 3. Sie haben eine weitere neue historische Datei Y hochgeladen, um 7/15 auf 8/1 zu überschreiben.
 4. Und jetzt ist die historische Datenbasis: 7/1 bis 7/9 aus dem Original, 7/10 bis 7/14 aus Datei X, 7/15 bis 8/1 aus Datei Y.
- Sie müssen historische Daten für kurzfristige und langfristige Prognosen separat hochladen.
 - Daten, die in Intervallen von 15 oder 30 Minuten aggregiert wurden, werden für kurzfristige Prognosen verwendet.
 - Für langfristige Prognosen werden täglich aggregierte Daten verwendet.

Wenn Sie beispielsweise Daten nur in Intervallen von 15 oder 30 Minuten hochladen, können Sie keine langfristigen Prognosen erstellen.

- Die folgenden Sonderzeichen sind in der .csv-Datei zulässig: -, _, ., (, und). Leerzeichen sind erlaubt.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel dafür, wie die Daten in einer CSV-Datei aussehen, die mit Excel geöffnet wurde.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Column header	QueueName	QueueId	ChannelType	TimeStamp	IntervalDuration	IncomingContactVolume	AverageHandleTime	ContactsHandled
2	Accepted value/format	Queue name in Connect	36-digit queue_id in Connect	- VOICE - CHAT	UTC (ISO8601)	- 15mins - 30mins - daily	Integer	Integer	Integer
3	Notes		QueueId is available in Connect UI. (Click "show additional info" in queue page)	Has to be capitalized		Has to be one of the three values above	The number of incoming inbound, transfer, and callback contacts	Average handle time (AHT) for contacts	The number of inbound, transfer, and callback contacts handled
4	Example: a record in a file uploaded for <i>short-term</i> forecast	Queue1	gbsey48u-1522-5cac-8b17-	CHAT	2020-02-14T05:15:00Z	15mins	20	250	18
5	Example: a record in a file uploaded for <i>long-term</i> forecast	Queue1	gbsey48u-1522-5cac-8b17-	VOICE	2020-02-14T00:00:00Z	daily	150	200	130

So importiert man historische Daten

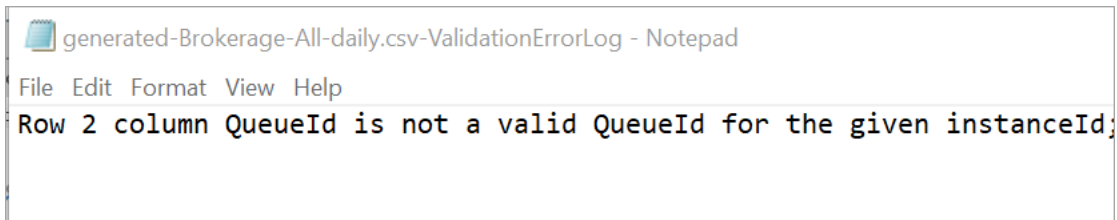
1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Konto an, das über Sicherheitsprofilberechtigungen für Analytics, Forecasting — Edit verfügt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Zuweisen von Berechtigungen](#).

2. Wählen Sie im Amazon Connect-Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Prognose und dann den Tab Daten importieren aus.
3. Wählen Sie Daten hochladen aus.
4. Wählen Sie im Dialogfeld Historische Daten hochladen die Option CSV-Vorlage für historische Daten herunterladen aus.
5. Fügen Sie der CSV-Datei historische Daten hinzu und wählen Sie dann Datei hochladen aus, um sie hochzuladen. Wählen Sie Apply (Anwenden) aus.
6. Wenn der Upload fehlschlägt, wählen Sie Download-Details aus, um die Fehlerprotokollmeldung mit weiteren Informationen anzuzeigen. Die folgende Abbildung der Prognose-Seite zeigt die Position des Links mit den Download-Details neben der Statusmeldung Fehlgeschlagen.

<input type="checkbox"/> Uploaded CSV	Type	Interval	Date range	Status	Date uploaded
<input type="checkbox"/> test-forecast-import.csv	Historical data	-	-	In progress ⓘ	Mar 8, 2022
<input type="checkbox"/> generated-Brokerage-All-daily.csv	Historical data	-	-	❌ Failed, download details	Mar 7, 2022
<input type="checkbox"/> data-generator-red-widgets-daily.csv	Historical data	Daily	Jan 1, 2021 - Feb 16, 2022	Complete	Feb 21, 2022

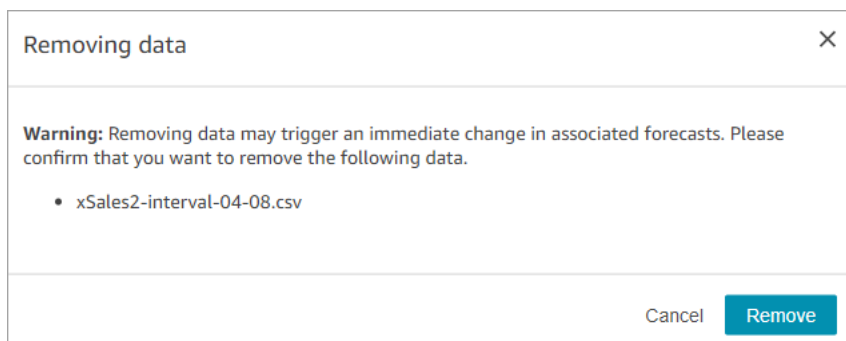
Das folgende Image zeigt die Download-Detailsdatei, die mit Notepad geöffnet wurde. Es zeigt an, dass sich der Fehler in Zeile 2 befindet und nicht gültig QueueId ist.



7. Wenn die Prognose erfolgreich hochgeladen wurde, lautet ihr Status = Vollständig und das Datum des Hochladens = heute.

Löschen von importierten historischen Daten

Sie können zuvor importierte historische Daten in Amazon Connect löschen. Beachten Sie, dass das Löschen oder Hinzufügen historischer Daten zu einer sofortigen Änderung der zugehörigen Prognosen führt, da diese Aktion die historische Datenbasis ändert, für die das Modell trainiert wurde. Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Warnmeldung zu den Folgen des Entfernens von Daten.



Nachdem die importierten historischen Daten gelöscht wurden, werden die zuletzt hochgeladenen Daten für die Baseline verwendet. Nehmen Sie das vorherige Beispiel:

- Sie haben die ursprünglichen historischen Daten (von Amazon Connect) von 7/1 bis 8/1.
- Sie haben eine neue historische Datendatei X hochgeladen, um 7/10 auf 8/1 zu überschreiben.
- Sie haben eine weitere neue historische Datei Y hochgeladen, um 7/15 auf 8/1 zu überschreiben.
- Und jetzt ist die historische Datenbasis: 7/1 bis 7/9 aus dem Original, 7/10 bis 7/14 aus Datei X, 7/15 bis 8/1 aus Datei Y.
- If:
 1. Sie haben Datei Y gelöscht, die Basislinie ist: 7/1 bis 7/9 vom Original, 7/10 bis 8/1 von X.
 2. Sie haben Datei X gelöscht, die Basislinie ist: 7/1 bis 7/14 vom Original, 7/15 bis 8/1 ist von Y.

Datenanforderungen für Prognosen

Amazon Connect generiert Prognosen mithilfe eines maschinellen Lernmodells, das auf den Betrieb von Kontaktzentren zugeschnitten ist. Es benötigt eine ausreichende Menge an aktuellen Kontaktdaten, um sicherzustellen, dass das Modell mit relevanten Daten trainiert wird und qualitativ hochwertige Prognosen erstellen kann.

Wissenswertes

- Amazon Connect generiert Prognosen anhand historischer Daten für alle Warteschlangen, die in allen Prognosegruppen enthalten sind.
- Amazon Connect führt auf der Grundlage der Aggregation aller Warteschlangen, die in allen Prognosegruppen enthalten sind, eine Prüfung der Datenverfügbarkeit durch (sind genügend Daten vorhanden).
- Für die erfolgreiche Erstellung einer Prognose sind mindestens 2.000 monatliche Kontakte in den letzten sechs Monaten erforderlich.
 - Amazon Connect benötigt nicht 2.000 monatliche Kontakte für jede Warteschlange. Mindestens eine Prognosegruppe sollte in den letzten 6 Monaten mehr als 2.000 Kontakte pro Monat haben.
- Amazon Connect kann zwar Prognosen mit Daten aus sechs Monaten erstellen, wir empfehlen jedoch, aktuelle Kontaktdaten von 12 Monaten zu verwenden, um sicherzustellen, dass Kontaktmuster (z. B. saisonale Schwankungen) ordnungsgemäß erfasst werden.
- Zusätzliche Datenanforderungen für jede Warteschlange.
 - Bei Datenlücken von mehr als 3 Tagen müssen Daten für dieselbe Anzahl von Tagen vor oder nach der Lücke vorhanden sein. Wenn die Daten beispielsweise eine Lücke von 10 Tagen enthielten, müssen Daten für 10 Tage entweder vor oder nach dieser Lücke vorhanden sein.
 - Kurzfristige Prognosen erfordern mindestens einen Datenpunkt, der mehr als 7 Tage vor dem Startdatum der Prognose liegt. Beispiel: Für eine Prognose mit einem Startdatum am 1. April 2024 muss jede Warteschlange mindestens einen Datenpunkt vor dem 24. März 2024 enthalten.
 - Für langfristige Prognosen ist mindestens ein Datenpunkt erforderlich, der mehr als 13 Wochen vor dem Startdatum der Prognose liegt. Beispiel: Für eine Prognose mit einem Startdatum am 1. April 2024 muss jede Warteschlange mindestens einen Datenpunkt vor dem 1. Januar 2024 enthalten.

Habe ich eine ausreichende Menge an aktuellen Kontaktdaten?

- Wenn Sie Amazon Connect seit mehr als 12 Monaten verwenden, müssen Sie keine zusätzlichen Daten angeben.
- Wenn Sie Amazon Connect seit mehr als sechs Monaten, aber weniger als 12 verwenden, empfehlen wir, zusätzliche historische Daten bereitzustellen. Sie können historische Daten aus einer externen Quelle von Amazon Connect importieren. Anweisungen finden Sie unter [Importieren von historischen Daten](#).
- Wenn Sie Amazon Connect seit weniger als sechs Monaten verwenden, stellen Sie sicher, dass Daten für mindestens sechs Monate vorhanden sind. Andernfalls werden Prognosen fehlschlagen.

Anweisungen zum Importieren von weiteren Daten finden Sie unter [Importieren von historischen Daten](#).

Erstellen von Prognosen

Prognosen sind eine Projektion der Arbeitslast in Ihrem Contact Center. Amazon Connect bietet langfristige und kurzfristige Prognosen, mit denen Sie Kapazitätspläne und Kundendienstmitarbeiterpläne erstellen können. Die Prognosen umfassen eingehende Kontakte, Weiterleitungs- und Rückrufkontakte sowohl in Sprach- als auch in Chat-Kanälen.

Nachdem Sie eine Prognose erstellt haben, müssen Sie sie nicht manuell generieren.

- Kurzfristige Prognosen sind so geplant, dass sie jeden Tag automatisch ausgeführt werden.
- Langfristige Prognosen werden automatisch jede Woche aktualisiert, basierend auf dem Tag, an dem Sie die Prognose erstellt haben. Wenn Sie die Prognose beispielsweise an einem Montag erstellt haben, wird sie jeden Montag aktualisiert.
- Jede Prognose wird anhand der aktuellsten Kontaktdaten berechnet.
- Die Modelle für kurzfristige und langfristige Prognosen werden wöchentlich bzw. monatlich neu trainiert, um das aktuelle Kontaktmuster zu berücksichtigen.
- Sie können Prognosen löschen. Kapazitätspläne und Zeitpläne, die auf der Grundlage der Prognosen erstellt wurden, haben Auswirkungen auf die nachgelagerten Kapazitäten.

So erstellen Sie eine Prognose

1. Bevor Sie eine Prognose erstellen, müssen Sie mindestens eine Prognosegruppe erstellen. Wenn Sie das noch nicht getan haben, lesen Sie [Prognosegruppen erstellen](#). Wir empfehlen dringend, alle Ihre Prognosegruppen zu erstellen, bevor Sie eine Prognose erstellen.
2. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Konto an, das über Sicherheitsprofilberechtigungen für Analytics, Forecasting — Edit verfügt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Zuweisen von Berechtigungen](#).

3. Wählen Sie im Amazon Connect-Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Prognose aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte Forecast und dann Forecast erstellen aus.
5. Wählen Sie auf der Seite Forecast erstellen die Prognosegruppen aus.

Forecasting: Forecasts > Create Forecasts

Create Forecast

Parameters

Forecast groups
Select forecast group(s) you want to generate a forecast for.

Forecast_Group_20220221 x

Metrics
The forecast(s) will be generated for contact volume and average handle time.

Forecast type
Select forecast duration(s).

- Long term
The forecast(s) will be generated for 18 months at daily granularity
- Short term
Forecast will be generated for 18 weeks at 15 minute interval granularity

6. Wählen Sie den Prognosetyp. Amazon Connect erstellt für jeden ausgewählten Typ eine Prognose.
 - Langfristige Prognosen werden für die Kapazitätsplanung verwendet. Zum Beispiel, wie viele Mitarbeiter mit Vollzeitäquivalent (FTE) Sie in den nächsten Monaten, Quartalen und Jahren einstellen müssen.
 - Kurzfristige Prognosen werden für die Terminplanung von Mitarbeitern und für die Schätzung der Mitarbeiterzahl auf Intervallebene verwendet.
7. Wählen Sie Speichern. Wenn die Prognosegruppe bereits in einer Prognose enthalten war, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
8. Wenn die Prognose erfolgreich erstellt wurde, hat sie den Status = Geplant.

Der Status lautet Abgeschlossen, wenn die Berechnung abgeschlossen ist. Mithilfe der Suchfunktion können Sie Prognosen anhand des Namens der Prognosegruppe suchen.

9. Amazon Connect erstellt eine Prognose für jeden Prognosetyp, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

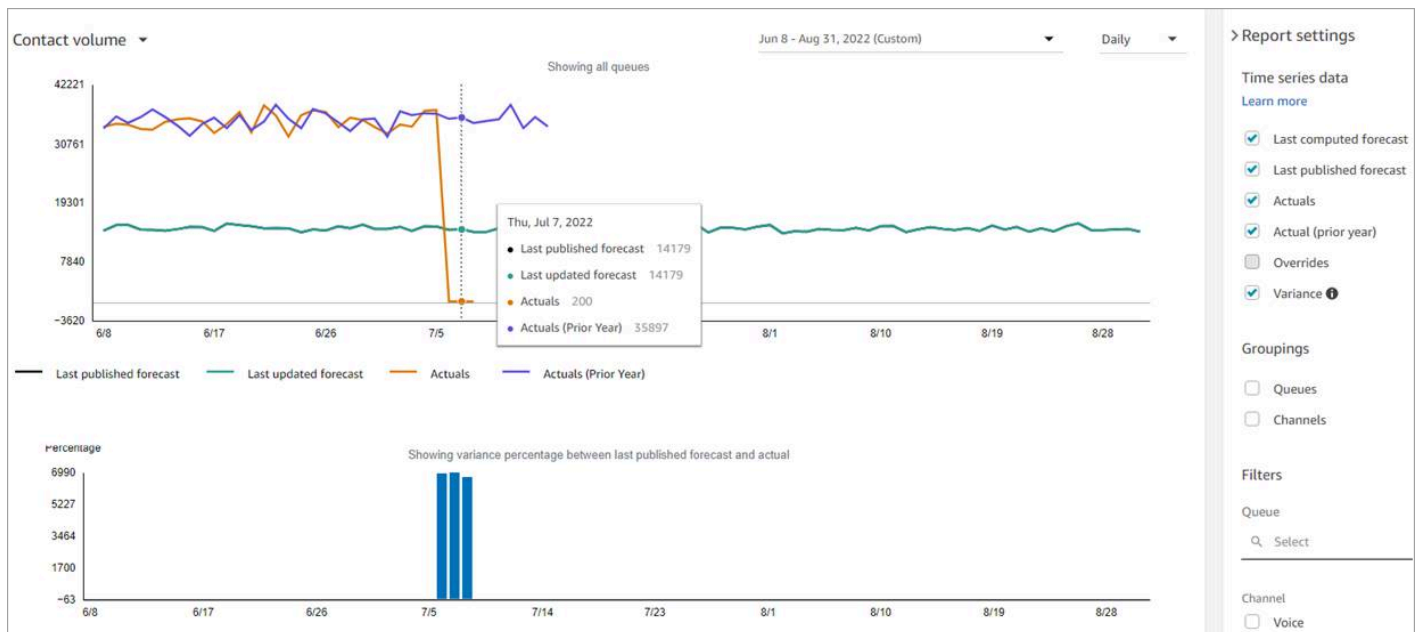
<input type="checkbox"/> Forecasts	Type	Metric	Status	Last computed	Last published
<input type="checkbox"/> Widget Support	Short Term	Contact Volume	Complete	Mar 14, 2022	Feb 20, 2022
<input type="checkbox"/> Widget Support	Short Term	Average Handling Time	Complete	Mar 14, 2022	Feb 20, 2022
<input type="checkbox"/> Widget Support	Long Term	Contact Volume	-	Feb 23, 2022	Feb 23, 2022
<input type="checkbox"/> Widget Support	Long Term	Average Handling Time	-	Feb 23, 2022	Feb 23, 2022

Prognose überprüfen

Sie können Ihre Prognosen überprüfen, bevor Sie sie veröffentlichen. Sie können dies auf der Amazon Connect Online-Admin-Website tun oder [die Prognosen für die Offline-Analyse herunterladen](#).

Um die Überprüfung einer Prognose auf der Amazon Connect Admin-Website zu erleichtern, werden die Prognosedaten sowohl in einer Grafik als auch in einer Tabelle angezeigt. Verwenden Sie die Steuerelemente in den Berichtseinstellungen und in der Kalenderauswahl, um die Daten anzupassen und zu filtern, um eine detailliertere Ansicht zu erhalten. Beispielsweise ist Folgendes möglich:

- Verwenden Sie den Kalender, um den Horizont zu ändern. Sie können auf bestimmte Daten zoomen.
- Wählen Sie Intervalle von 15 Minuten, wenn Ihr Datumsbereich weniger als eine Woche beträgt. Auf diese Weise können Sie das genaue Kontaktmuster des Tages sehen.
- Vergleichen Sie die zuletzt berechnete Prognose und die zuletzt veröffentlichte Prognose, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.
- Vergleichen Sie Istwerte und Prognosen, um etwaige Auffälligkeiten entweder im Liniendiagramm oder im Varianzdiagramm zu ermitteln. Das folgende Image zeigt, dass die Prognosedaten als Grafiken angezeigt werden.



Wählen Sie die Einstellung „Überschreiben“, um zu überprüfen, wie sich jede von Ihnen hochgeladene Überschreibung auswirkt. Die Option Override ist erst aktiv, nachdem eine Override hochgeladen wurde. Weitere Informationen finden Sie unter [Überschreiben einer Prognose](#).

- Filtern Sie nach Warteschlangen oder Kanälen, um Ihre Prognose auf einen oder mehrere Typen zu beschränken.

Prognose herunterladen

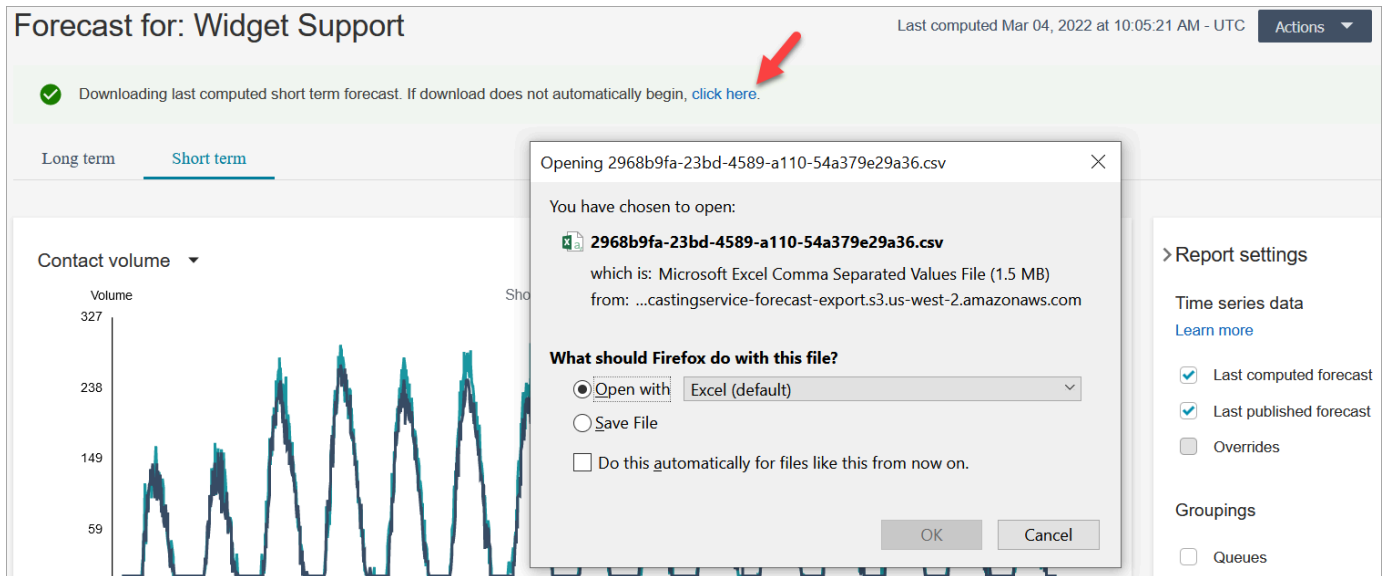
Sie können eine Prognose herunterladen, um sie offline überprüfen zu können. Eine Prognose wird als CSV-Datei mit den Prognosedaten heruntergeladen. Sie enthält den Namen der Warteschlange, den Kanaltyp, den Zeitstempel, das eingehende Kontaktvolumen und die durchschnittliche Bearbeitungszeit.

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Konto an, das über Sicherheitsprofilberechtigungen für Analytics, Forecasting — Edit verfügt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Zuweisen von Berechtigungen](#).

2. Wählen Sie im Amazon Connect-Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Prognose aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Prognosen die Prognose aus.
4. Wählen Sie Aktionen und laden Sie dann entweder die zuletzt berechnete Prognose oder die zuletzt veröffentlichte Prognose herunter.

5. Wir empfehlen die Auswahl hier klicken. Auf diese Weise können Sie den Namen des Dateidownloads und den Speicherort auswählen, wie in der folgenden Abbildung gezeigt. Andernfalls wird die Datei in Ihrem Download-Ordner gespeichert und ihr Name ist eine generierte Zahl.



Überschreiben einer Prognose

Sie können die Prognose auf der Ebene des Warteschlangenkanals überschreiben, indem Sie eine CSV-Datei hochladen. Mit Override können Sie Prognosen ändern und sicherstellen, dass die Prognosen das Kontaktmuster bei besonderen Ereignissen widerspiegeln (z. B. bei einer einmaligen Marketingveranstaltung, die das Volumen in einer bestimmten Woche um 10 Prozent erhöhen kann).

Sie können die Überschreibung auch entfernen, wenn die Überschreibung nicht mehr gilt.

Wissenswertes

- Um eine Prognose zu überschreiben, müssen Sie eine CSV-Datei mit Ihren Override-Daten vorbereiten und hochladen. Derzeit unterstützt Amazon Connect keine direkte Änderung der Werte in der Prognose-Benutzeroberfläche.
- Bei der Override-Datendatei muss es sich um eine CSV-Datei handeln und sie muss das erforderliche Format haben. Wenn das Dateiformat und die Daten nicht den Anforderungen entsprechen, funktioniert der Upload nicht. Wir empfehlen, die bereitgestellte Vorlage herunterzuladen und zu verwenden, um Ihnen bei der Vorbereitung der historischen Daten zu helfen.

Das folgende Image zeigt ein Beispiel für eine CSV-Datei mit Daten.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Column header	QueueName	QueueId	ChannelType	TimeStamp	IntervalDuration	AverageHandleTime	IncomingContactVolume
2	Accepted value/format	Queue name in Connect	36-digit queue_id in Connect	- VOICE - CHAT	UTC (ISO8601)	- 15mins - 30mins - daily	Integer	Integer
3	Notes		QueueId is available in Connect UI. (Click "show additional info" in queue page)	Has to be capitalized		Has to be one of the three values above	Average handle time (AHT) for contacts	The number of incoming inbound, transfer, and callback contacts
4	Example	Queue1	qbsey48u-1522-5cac-8b17-8	CHAT	2020-02-14T05:15:00Z	15mins		20
5		Queue1	qbsey48u-1522-5cac-8b17-	VOICE	2020-02-14T00:00:00Z	daily	200	

Im Folgenden sind die Anforderungen für importierte Daten aufgeführt:

- QueueName: Geben Sie den Namen der Amazon Connect-Warteschlange ein.
- QueueId: Geben Sie die Amazon Connect-Warteschlangen-ID ein. Um die Warteschlangen-ID auf der Amazon Connect Admin-Website zu finden, gehen Sie im linken Navigationsbereich zu Routing, Warteschlangen, wählen Sie die Warteschlange aus und wählen Sie Zusätzliche Warteschlangeninformationen anzeigen aus. Die Warteschlangen-ID ist die letzte Zahl nach / queue/.
- ChannelType: Geben Sie CHAT oder VOICE ein.
- TimeStamp: Geben Sie den Zeitstempel im ISO8601-Format ein. [Für langfristige Prognoseüberschreibungen muss der Zeitwert Mitternacht in der ausgewählten Zeitzone sein.](#)
- IntervalDuration: Geben Sie je nach Prognose und Zeitplanintervall 15mins oder 30mins für eine kurzfristige Prognose ein. Geben Sie daily für langfristige Prognosen ein.
- IncomingContactVolume: Geben Sie die Anzahl der eingehenden, Weiterleitungs- und Rückrufkontakte als Ganzzahl ein.
- AverageHandleTime: Geben Sie die durchschnittliche Bearbeitungszeit (in Sekunden) als Typ Doppelt/Dezimal ein.
- Sie können nur eine Override-Datei für eine Prognosegruppe hochladen.
- Wenn Sie also zuvor eine Überschreibungsdatei hochgeladen haben (z. B. mit 120 Überschreibungszeilen), müssen Sie dieser Überschreibungsdatei neue Überschreibungen hinzufügen (z. B. 50 neue Überschreibungszeilen hinzufügen) und die Datei, die jetzt 170 Zeilen mit Überschreibungen enthält, erneut hochladen.
- Das bedeutet auch, dass Sie Überschreibungen sowohl für kurzfristige als auch für langfristige Prognosen in eine Datei aufnehmen müssen.
- Sowohl die Kennzahlen zum Kontaktvolumen als auch zur durchschnittlichen Bearbeitungszeit sind in einer Override-Datei enthalten. Beide Spalten müssen in der Override-Datei ausgefüllt werden.

- Die folgenden Sonderzeichen sind in der .csv-Datei zulässig: -, _, ., (, und). Leerzeichen sind erlaubt.

Wie überschreibt man eine Prognose

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Konto an, das über Sicherheitsprofilberechtigungen für Analytics, Forecasting — Edit verfügt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Zuweisen von Berechtigungen](#).

2. Wählen Sie im Amazon Connect-Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Forecast und dann den Tab Prognose aus.
3. Wählen Sie die Vorhersage.
4. Wählen Sie „Aktionen“, „Prognoseüberschreibung hochladen“.
5. Wählen Sie CSV-Vorlage für Überschreibungsdaten herunterladen aus.

Note

Amazon Connect unterstützt eine, bei der es sich um die neueste Override-Datei pro Prognosegruppe handelt.

- Wenn Sie noch nie eine Override-Datei hochgeladen haben, enthält Ihre Vorlage zwar Überschriften, aber keine Daten.
- Wenn Sie in der Vergangenheit eine Override-Datei hochgeladen haben, ist Ihre Vorlage die zuvor hochgeladene Datei.

Wenn Sie später Änderungen an derselben Prognose vornehmen müssen, müssen Sie die zuletzt hochgeladene Datei herunterladen, Ihre Änderungen vornehmen und dann die Datei hochladen. Amazon Connect speichert nur die zuletzt hochgeladene Datei.

6. Fügen Sie Override-Daten hinzu und wählen Sie dann Datei hochladen, um sie hochzuladen. Wählen Sie Anwenden, um die Überschreibung der Prognose zu bestätigen.

Prognose veröffentlichen

Wenn Sie eine Prognose veröffentlichen, machen Sie sie für andere Benutzer sichtbar, z. B. für Kapazitätsplaner und Scheduler, sodass diese die Prognosen für die Kapazitätsplanung und Terminplanung verwenden können.

Important

Amazon Connect speichert nur die zuletzt veröffentlichte Prognose. Wir empfehlen Ihnen dringend, die zuletzt veröffentlichte Prognose herunterzuladen, bevor Sie eine neue veröffentlichen, da die letzte Prognose dauerhaft ersetzt wird. Anweisungen finden Sie unter [Laden Sie die zuletzt veröffentlichte Prognose herunter](#).

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Konto an, das über Sicherheitsprofilberechtigungen für Analytics, Forecasting — View verfügt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Zuweisen von Berechtigungen](#).

2. Wählen Sie im Amazon Connect-Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Prognose aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Prognosen die Prognose aus.
4. Wählen Sie „Aktionen“, „Prognose veröffentlichen“.
5. Wählen Sie die Prognosen aus.

Der Status für erfolgreich veröffentlichte Prognosen lautet Vollständig. Wenn die Veröffentlichung fehlschlägt, lautet der Status Veröffentlichen fehlgeschlagen.

Laden Sie die zuletzt veröffentlichte Prognose herunter

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Konto an, das über Sicherheitsprofilberechtigungen für Analytics, Forecasting — View verfügt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Zuweisen von Berechtigungen](#).

2. Wählen Sie im Amazon Connect-Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Prognose aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Prognosen die Prognose aus.
4. Wählen Sie Aktionen, Letzte veröffentlichte Prognose herunterladen.

- Wir empfehlen, klicken Sie hier, wie in der folgenden Abbildung gezeigt. Auf diese Weise können Sie den Namen der heruntergeladenen Datei und den Speicherort angeben. Andernfalls wird die Datei in Ihrem Download-Ordner gespeichert und ihr Name ist eine generierte Zahl.

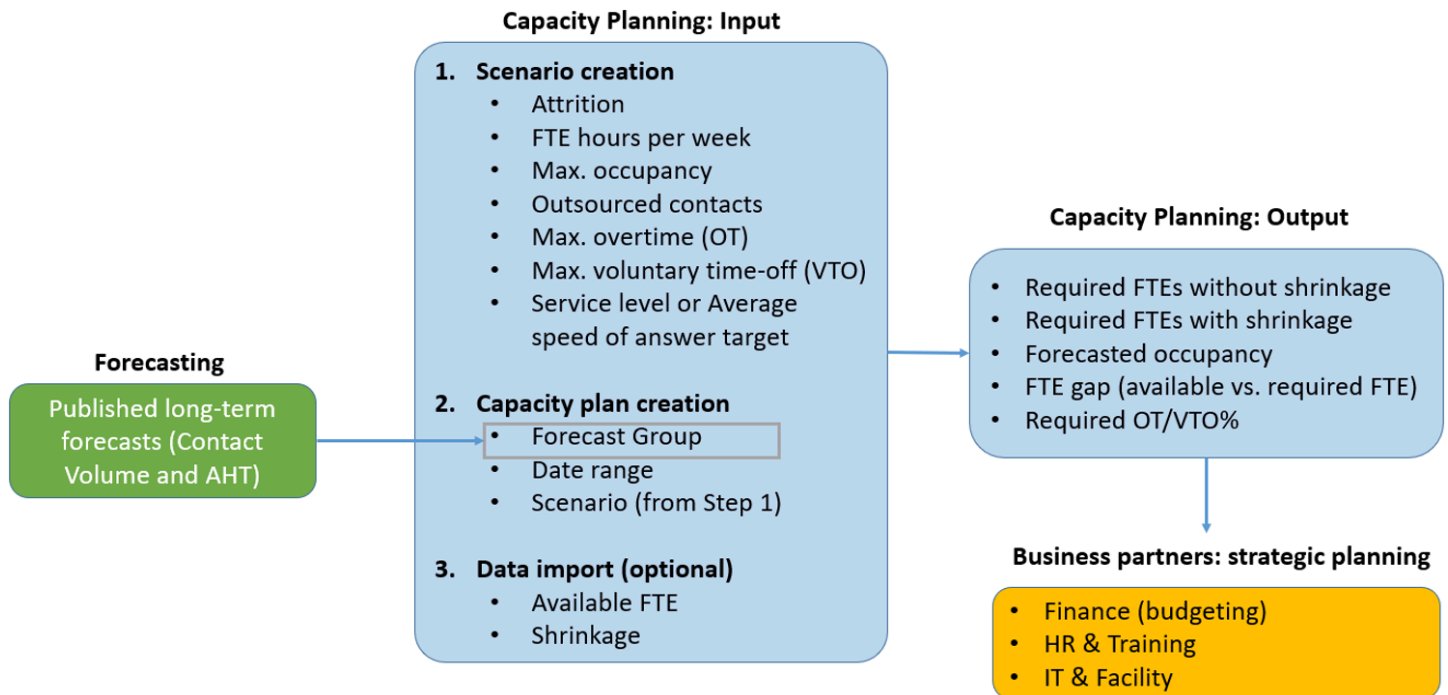


Kapazitätsplanung in Amazon Connect

Ein Kapazitätsplan hilft Ihnen dabei, den langfristigen FTE-Bedarf (Vollzeitäquivalent) für Ihr Contact Center auf bis zu 18 Monate abzuschätzen. Er gibt an, wie viele FTE-Kundendienstmitarbeiter für einen bestimmten Zeitraum erforderlich sind, um das angestrebte Servicelevel zu erreichen.

Nachdem Sie langfristige FTE-Schätzungen erstellt haben, können Sie diese Informationen an andere Beteiligte weitergeben, z. B. an die Personalabteilung, die Finanzabteilung und die Schulungsabteilung, um die Einstellung und Schulung von Mitarbeitern zu erleichtern. Wenn ein Unternehmen ein neues Produkt auf den Markt bringt oder in eine neue Region expandiert, müssen Mitarbeiter eingestellt werden, um den Kundendienstanforderungen gerecht zu werden.

Die Kapazitätsplanungsfunktion verwendet veröffentlichte langfristige Prognosen als Eingabe zusammen mit den von Ihnen bereitgestellten Szenarioinformationen. Anschließend wird ein langfristiger Kapazitätsplan erstellt, den Sie mit allen Beteiligten teilen können. Die Kapazitätsplanung verwendet bei der Bestimmung des FTE-Bedarfs auch die veröffentlichte kurzfristige Prognose. Kurzfristige Prognosen werden verwendet, um Kontaktmuster innerhalb eines Tages zu identifizieren. Dies hilft bei der Bestimmung der maximalen Anzahl von Vollzeitstellen, die zur Erreichung der Servicelevel-Ziele benötigt werden. Das folgende Diagramm veranschaulicht diese Integration zwischen veröffentlichten langfristigen Prognosen, der Kapazitätsplanung und den Ergebnissen der Kapazitätsplanung.



Erste Schritte

Im Folgenden finden Sie die Reihenfolge der Schritte zur Erstellung eines Kapazitätsplans und zur gemeinsamen Nutzung mit anderen.

- [Erstellen Sie Kapazitätsplanungsszenarien](#)
- [Voraussichtlicher future Importrückgang und verfügbare Vollzeitbeschäftigte](#): Dieser Schritt ist optional, kann aber die Genauigkeit Ihres Kapazitätsplans verbessern.
- [Erstellen Sie Kapazitätspläne mithilfe von Prognosen und Szenarien](#)
- [Erstellen Sie Kapazitätsplanungsszenarien](#)
- [Überprüfen Sie](#) einen Kapazitätsplan, [überschreiben Sie ihn](#), [führen Sie ihn erneut aus](#) oder [laden Sie ihn herunter](#).
- [Veröffentlichen eines Kapazitätsplans](#)

Erstellen Sie Kapazitätsplanungsszenarien

Ein Szenario besteht aus zwei Teilen:

- Eingaben für das Szenario: Maximale Belegung, tägliche Fluktuation, Vollzeitstunden pro Woche. Sie könnten beispielsweise Daten eingeben, die Ihre Best-Case-Szenarien (alle sind bei der Arbeit)

oder Worst-Case-Szenarien (eine große Anzahl von Menschen sind in den Wintermonaten krank) darstellen.

- Optimierungseingaben: Das Serviceniveau oder die durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit (ASA). Beispielsweise werden 85% der Anrufe innerhalb von 30 Sekunden nach Eintritt in die Warteschleife beantwortet.

Sie können dieses Szenario dann verwenden, um einen Kapazitätsplan zu erstellen, der angibt, wie viele Mitarbeiter Sie entsprechend einstellen müssen, um Ihre Geschäftsziele zu erreichen. Das Ergebnis umfasst die erforderlichen Vollzeitmitarbeiter mit und ohne Personalabbau, die prognostizierte Belegungsquote, die Lücke zwischen den verfügbaren erforderlichen Vollzeitstellen und die maximal zulässige Rate an Überstunden (OT) und freiwilliger Urlaubszeit (VTO).

So erstellen Sie ein Kapazitätsplanungsszenario

1. Bevor Sie einen Kapazitätsplan anlegen können, müssen Sie eine langfristige Prognose anlegen und veröffentlichen. Amazon Connect verwendet die veröffentlichte langfristige Prognose als Eingabe für die Erstellung des Kapazitätsplans. Wenn Sie noch keine Prognose erstellt haben, siehe [Erste Schritte mit Prognosen](#).
2. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Konto an, das über Sicherheitsprofilberechtigungen für Analytics, Kapazitätsplanung — Bearbeiten verfügt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Zuweisen von Berechtigungen](#).

3. Wählen Sie im Amazon Connect-Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Kapazitätsplanung aus.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Planungsszenarien die Option Szenario erstellen aus.
5. Geben Sie auf der Seite Szenario erstellen einen Namen und eine Beschreibung ein.
6. Geben Sie im Abschnitt Eingaben zum Szenario die folgenden Informationen ein:
 - a. Maximale Belegung (optional): Der Prozentsatz der Zeit, die Kundendienstmitarbeiter bei der Anmeldung mit der Bearbeitung des Kontaktvolumens verbringen werden.
 - i. Tagesfluktuation: Der Prozentsatz der Mitarbeiter, die Ihr Kontaktzentrum verlassen.

Wenn die jährliche Fluktuation beispielsweise 50% beträgt, beträgt die tägliche Fluktuation $50\% / 250$ Arbeitstage pro Jahr = 0,2%.

- ii. Vollzeitäquivalente Stunden (FTE) pro Woche: Wie viele Stunden jeder FTE-Mitarbeiter pro Woche arbeiten wird.
- b. Ausgelagerte Kontakte (optional): Sie können einen Prozentsatz an Dritte auslagern.
- c. Zulässige Höchstzahl an Überstunden (OT) (optional): Geben Sie den maximalen Prozentsatz an Überstunden an, um Spitzenzeiten einzuplanen. Als Planer möchten Sie Ihre Belegschaft nicht überfordern.

Sie geben beispielsweise 40 Vollzeitstunden pro Woche an, wobei die Höchstzahl der Überstunden bei 10 Prozent liegt. Die Gesamtarbeitswoche würde bis zu 44 Stunden betragen.

- d. Zulässige Höchstzahl an freiwilliger Freizeit (VTO) (optional): Geben Sie an, wie viel Freizeit Sie maximal einplanen können, wenn es zu einer Unterbrechung der Kontakte kommt und Sie Kosten sparen können. Achten Sie darauf, nicht zu viel Urlaub zu gewähren, falls der Verkehr wieder zunimmt.

Sie geben beispielsweise 40 Vollzeitstunden pro Woche an, wobei maximal 10 Prozent Freizeit vorgesehen sind. Die Gesamtarbeitswoche würde mindestens 36 Stunden betragen.

- 7. Geben Sie im Abschnitt Optimierungseingaben die operativen Ziele für Ihre Organisation ein:
 - a. Servicelevel: Der Prozentsatz der Kontakte, die innerhalb eines definierten Zielzeitschwellenwerts geantwortet haben.

Die folgende Abbildung zeigt Service-Level-Ziele, bei denen 80 Prozent der Sprachkontakte und 70 Prozent der Chat-Kontakte innerhalb von 30 Sekunden beantwortet werden.

Optimization Inputs

Service level

Average speed of answer

85 % within 30 seconds of Voice

70 % within 30 seconds of Chat

- b. Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit (ASA): Die durchschnittliche Zeit, die während eines bestimmten Zeitraums benötigt wird, bis Kontakte in einem Call Center beantwortet werden.

- c. Sie können ein Ziel pro Kanal erstellen. Wählen Sie Weiteres Ziel hinzufügen, um ein weiteres Ziel hinzuzufügen.

Voraussichtlicher future Importrückgang und verfügbare Vollzeitbeschäftigte

Sie können die Genauigkeit der Kapazitätsplanung erhöhen, indem Sie geschätzte future Daten (verfügbare FTE und Schrumpfung) für Ihre bestehenden Prognosegruppen bereitstellen. Die Angabe verfügbarer Daten zur Vollzeitbeschäftigung und zum Personalschwund ist optional. Amazon Connect kann einen Kapazitätsplan auch ohne ihn erstellen, aber wenn Sie ihn bereitstellen, verbessert sich die Genauigkeit Ihres Plans.

Wie importiert man Daten

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Konto an, das über Sicherheitsprofilberechtigungen für Analytics, Kapazitätsplanung — Bearbeiten verfügt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Zuweisen von Berechtigungen](#).

2. Wählen Sie im Amazon Connect-Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Kapazitätsplanung aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Daten importieren die Option Daten hochladen aus.

Die CSV-Datei, die Sie hochladen, muss die folgenden Überschriften haben: FORECAST_GROUP, Date, AVAILABLE_FTE, IN_OFFICE_SHRINKAGE_OUT_OFFICE_SHRINKAGE. Diese werden in der folgenden Abbildung einer mit Excel geöffneten CSV-Datei dargestellt.

	A	B	C	D	E
		Date (use ISO 8601 format: YYYY-MM-DDThh:mm:ssZ)	AVAILABLE_FTE	IN_OFFICE_SHRINKAGE	OUT_OFFICE_SHRINKAGE
1	FORECAST_GROUP				
2	Forecast For Demo	2022-01-01T00:00:00Z	0	8%	12%
3	Forecast For Demo	2022-01-02T00:00:00Z	0	8%	12%
4	Forecast For Demo	2022-01-03T00:00:00Z	100	8%	12%
5	Forecast For Demo	2022-01-04T00:00:00Z	100	8%	12%
6	Forecast For Demo	2022-01-05T00:00:00Z	100	8%	12%
7	Forecast For Demo	2022-01-06T00:00:00Z	100	8%	12%
8	Forecast For Demo	2022-01-07T00:00:00Z	100	8%	12%
9	Forecast For Demo	2022-01-08T00:00:00Z	0	8%	12%

4. Aktualisieren Sie die Werte in dieser Vorlage und laden Upload CSV Sie sie dann hoch. Wählen Sie Upload.

Normalerweise dauert es zwischen 2 und 5 Minuten, bis die CSV-Datei hochgeladen ist. Wenn der Upload fehlschlägt, überprüfen Sie, ob der FORECAST_GROUP Name in der CSV-Datei mit dem Namen der Prognosegruppe übereinstimmt, die Sie erstellt haben.

Wichtige Dinge, die Sie über Ihre CSV-Datei wissen sollten

- **PROGNOSEGRUPPE:** Geben Sie den EXAKTEN Namen der Prognosegruppe ein, die Sie erstellt haben. Sie können dieser Datei mehrere Prognosegruppen hinzufügen. `.csv`
- **Datum:** Jede Zeile entspricht einem Tag. In der vorherigen Abbildung steht Zeile 2 für den 1. Januar, Zeile 3 für den 2. Januar, Zeile 4 für den 3. Januar usw. Verwenden Sie das ISO 8601-Format, das mit Z endet.
- **AVAILABLE_FTE:** Basierend auf Ihrer Schätzung, wie viele VollzeitKundendienstmitarbeitern an diesem Tag für die Arbeit zur Verfügung stehen werden. Beispiel: Ihr Kontaktzentrum hat derzeit 100 Vollzeitstellen, und Sie gehen davon aus, dass diese Zahl im nächsten Jahr dieselbe sein wird.

Im vorherigen Bild bedeutet 0, dass am 1. Januar keine VollzeitKundendienstmitarbeitern für die Prognosegruppe Prognose für Demo verfügbar sind. Am 3. Januar sind 100 Kundendienstmitarbeiter verfügbar.

Tip

Die erforderliche FTE (Output) gibt an, wie viele Vollzeit-Kundendienstmitarbeiter erforderlich sind, um das Service Level-Ziel zu erreichen. Wenn beispielsweise die erforderliche FTE für das nächste Jahr 120 und die verfügbare FTE 100 für das nächste Jahr betragen, bedeutet das ein Defizit von 20.

- **IN_OFFICE_SHRINKAGE:** Prozentsatz der Kundendienstmitarbeiter im Büro, aber nicht im Produktionsmodus. Sie könnten beispielsweise an Schulungen oder Besprechungen teilnehmen.
- **OUT_OFFICE_SHRINKAGE:** Prozentsatz der Kundendienstmitarbeiter, die bei der Arbeit abwesend sind (z. B. bei Nichterscheinen oder persönlicher Auszeit).

Note

Die zuletzt hochgeladene CSV-Datei überschreibt immer die vorherige, die Sie aktualisiert haben. Stellen Sie sicher, dass in der hochgeladenen CSV-Datei nicht versehentlich Fehler auftreten. Drücken Sie beispielsweise nicht die Eingabetaste und fügen Sie am Ende der

Datei neue Zeilen hinzu. Andernfalls werden die Daten nicht validiert und es wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Erstellen Sie Kapazitätspläne mithilfe von Prognosen und Szenarien

Bevor Sie einen Kapazitätsplan anlegen können, müssen Sie ein Planungsszenario anlegen und eine langfristige Prognose veröffentlichen. Amazon Connect verwendet die Prognosen und Planungsszenarien als Eingaben für die Erstellung des Kapazitätsplans. Wenn Sie noch kein Prognose- und Planungsszenario erstellt haben, finden Sie weitere Informationen unter [Erste Schritte mit Prognosen](#) und [Erstellen Sie Kapazitätsplanungsszenarien](#).

Wie erstellt man einen Kapazitätsplan

1. Navigieren Sie zur Registerkarte „Kapazitätspläne“ und wählen Sie „Plan generieren“.
2. Geben Sie den Namen des Plans, die Beschreibung, die Prognosegruppe (die langfristige Prognosen veröffentlicht hat), das Start-/Enddatum und das Planszenario an. Die folgende Abbildung zeigt Beispielwerte für diese Felder.

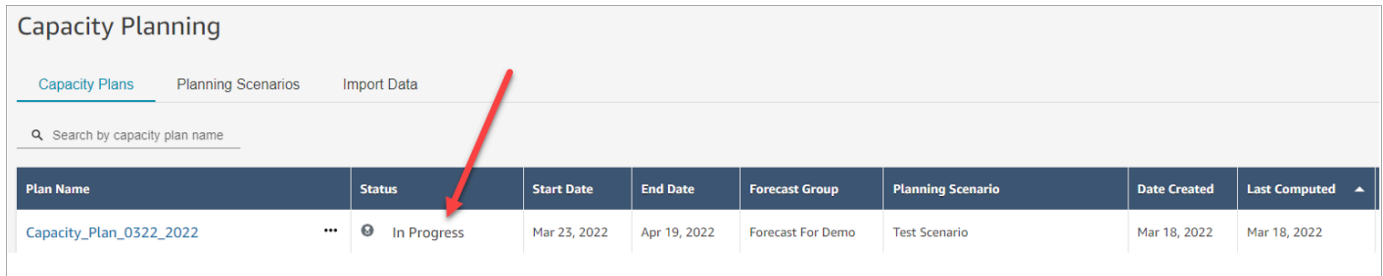
Capacity Planning: Capacity Plans > Create a new plan

Generate Plan

Plan Inputs

Plan Settings Name	Description
<input type="text" value="Capacity_Plan_0322_2022"/>	<input type="text" value="Capacity_Plan_0322_2022 (voice and chat)"/>
Select Forecast Group	
<input type="text" value="Forecast For Demo"/>	
Start Date	End Date
<input type="text" value="Mar 23, 2022"/>	<input type="text" value="Apr 19, 2022"/>
Global Capacity Plan Scenario	
<input type="text" value="Test Scenario"/>	

3. Wählen Sie „Kapazitätsplan generieren“.
4. Um den Plan, der gerade bearbeitet wird, schnell zu identifizieren, wählen Sie Zuletzt berechnet, um die Tabellenliste zu sortieren. In der folgenden Abbildung lautet der Status des Plans In Bearbeitung.



The screenshot shows the 'Capacity Planning' interface. At the top, there are tabs for 'Capacity Plans', 'Planning Scenarios', and 'Import Data'. Below the tabs is a search bar with the placeholder text 'Search by capacity plan name'. The main content is a table with the following columns: Plan Name, Status, Start Date, End Date, Forecast Group, Planning Scenario, Date Created, and Last Computed. A red arrow points to the 'In Progress' status in the 'Status' column of the first row.

Plan Name	Status	Start Date	End Date	Forecast Group	Planning Scenario	Date Created	Last Computed
Capacity_Plan_0322_2022	In Progress	Mar 23, 2022	Apr 19, 2022	Forecast For Demo	Test Scenario	Mar 18, 2022	Mar 18, 2022

Normalerweise dauert es zwischen 5 und 10 Minuten, bis der Plan generiert ist. Wenn die Plangenerierung fehlschlägt, versuchen Sie, die ausgewählten langfristigen Prognosen zu veröffentlichen und dann den Kapazitätsplan erneut zu generieren.

Überprüfung der Ergebnisse des Kapazitätsplans

Um die Ergebnisse des Kapazitätsplans zu überprüfen, wählen Sie den Hyperlink für den Plan, den Sie generiert haben. In der ersten Hälfte der Seite werden die Eingaben zusammengefasst, die Sie bei der Erstellung von Szenarien und Kapazitätsplänen verwendet haben.

In der Planausgabe wird eine week-by-week month-by-month Oder-Berechnung angezeigt. Um von der Wochen- zur Monatsansicht zu wechseln, wählen Sie in der Dropdownliste die Option Monatlich aus, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

Plan Outputs									
Metric	Mar 4 - Mar 10, 2022	Mar 11 - Mar 17, 2022	Mar 19 - Mar 25, 2022	Mar 26 - Apr 1, 2022	Apr 2 - Apr 8, 2022	Apr 9 - Apr 15, 2022	Apr 16 - Apr 22, 2022	Apr 23 - Apr 29, 2022	Apr 30 - May 6, 2022
Forecasting Inputs									
Forecasted Contact Volume	51719	54303	53932	53228	52421	47114	51085	51124	
Forecasted Average Handling Time (AHT), seconds	173	173	173	174	173	174	175	176	
Outputs									
Required FTEs (without Shrinkage)	99	103	103	102	100	91	99	99	
Forecasted Occupancy %	64%	63%	62%	63%	63%	62%	62%	63%	
Outputs with additional input									
Required FTEs (with Shrinkage)	116	128	128	126	124	112	122	123	
Available FTEs	102	124	126	126	127	126	122	127	
Metrics calculated from available FTE input									
Gap between available FTEs and required FTEs	-14	-4	-2	0	3	14	0	4	
Gap %	-14%	-3%	-2%	0%	2%	11%	0%	3%	
Required OT %	14%	3%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	
Required VTO %	0%	0%	0%	0%	2%	11%	0%	3%	


Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Kennzahlen in der Planausgabe:

- Eingaben für die Prognose
 - Prognostiziertes Kontaktvolumen: Diese Kennzahl ist eine Summe aus Sprach- und Chatvolumen für die ausgewählte Prognosegruppe.
 - Prognostizierte durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT), Sekunden: Diese Metrik zeigt die aggregierte AHT für die ausgewählte Prognosegruppe.
 - Das prognostizierte Kontaktvolumen und die prognostizierte AHT in der Tabelle mit der Planausgabe geben nur die Werte aus der ausgewählten Prognosegruppe wieder. Sobald neue Prognosen veröffentlicht wurden, sollten Sie erwägen, den Kapazitätsplan erneut zu erstellen, um das zuletzt veröffentlichte Kontaktvolumen und die AHT zu berücksichtigen.
- Ausgaben
 - Erforderliche Vollzeitkräfte (ohne Personalabbau): Wie viele Mitarbeiter in Vollzeitäquivalenten müssen eingestellt werden, um die definierten Geschäftsziele (z. B. das Servicelevel-Ziel) zu erreichen, ohne den Personalabbau zu berücksichtigen.
 - Prognostizierte Belegung in%: Wie hoch ist die Belegung der Kundendienstmitarbeiter?
- Ausgänge mit zusätzlichem Input
 - Erforderliche Vollzeitkräfte (mit Rückgang): Wie viele Mitarbeiter in Vollzeitäquivalenten mussten eingestellt werden, um die definierten Geschäftsziele (z. B. das Servicelevel-Ziel) zu erreichen, wobei der Personalabbau berücksichtigt wurde.

- **Verfügbare Vollzeitstellen:** Wie viele Kundendienstmitarbeiter stehen an diesem Tag für die Arbeit zur Verfügung? Es kann im Bereich Daten importieren hochgeladen werden.
- **Metriken, die aus verfügbaren FTE-Eingaben berechnet wurden**
 - **Lücke zwischen verfügbaren Vollzeitstellen und erforderlichen Vollzeitstellen:** Der Unterschied zwischen verfügbaren Vollzeitstellen und erforderlichen Vollzeitstellen.
 - **Lücke in%:** Der Prozentsatz der Lücke.
 - **Erforderlicher OT%:** Wenn ein Angebotsdefizit besteht (die erforderlichen Vollzeitstellen sind höher als die verfügbaren Vollzeitstellen), gibt der erforderliche OT% an, wie viele Überstunden erforderlich wären, um das Defizit zu decken.
 - **Erforderliches OT in%:** Bei einem Angebotsüberschuss (die Anzahl der erforderlichen Vollzeitstellen ist geringer als die verfügbaren Vollzeitstellen) gibt der erforderliche VTO-Prozentsatz an, wie viel freiwilliger Urlaub genutzt werden könnte, um die Leerlaufzeit der Kundendienstmitarbeiter zu verringern und somit die Kosten zu senken.

Einen Kapazitätsplan überschreiben

Sie können im Abschnitt „Planausgaben“ eines Kapazitätsplans eine CSV-Datei hochladen, die die Daten der erforderlichen FTEs (ohne Schwund) überschreibt. Dieser Bereich ist in der folgenden Abbildung dargestellt.

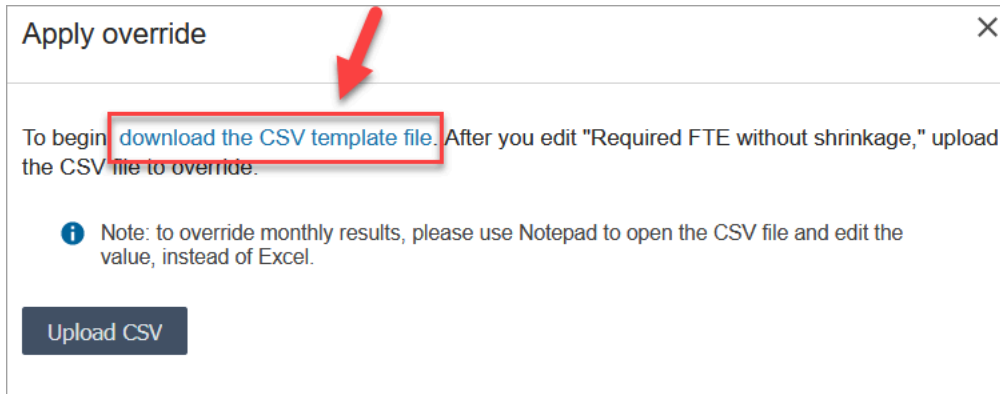
Plan Outputs	
Metric	Jan 6 - Jan 12, 2022
Forecasting Inputs ⓘ	
Forecasted Contact Volume ⓘ	6761
Forecasted Average Handling Time (AHT), seconds	917
Outputs ⓘ	
Required FTEs (without Shrinkage) 	79
Forecasted Occupancy %	50%
Outputs with additional input ⓘ	
Required FTEs (with Shrinkage)	97

Sie können dies z. B. tun, um Ihrem Kundendienstmitarbeiternteam einen Puffer zu geben.

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Konto an, das über Sicherheitsprofilberechtigungen für Analytics, Kapazitätsplanung — Bearbeiten verfügt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung](#).

2. Wählen Sie im Amazon Connect-Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Kapazitätsplanung aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Kapazitätspläne den Plan aus.
4. Wählen Sie auf der Detailseite für den Kapazitätsplan Aktionen, Planüberschreibung hochladen und anschließend CSV-Vorlagendatei herunterladen aus. Diese Option sehen Sie in der folgenden Abbildung.



Die CSV-Dateivorlage besteht aus einer Zeile und enthält die Werte, die in der Zeile Erforderliche Vollzeitstellen (ohne Schwindung) der Tabelle mit den Planausgaben angezeigt wurden. Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für diese Daten in einer .csv-Datei

	A	B	C	D	E
1	Metrics	Jan 6 - Jan 12, 2022	Jan 13 - Jan 19, 2022	Jan 20 - Jan 26,	Jan 27 - Fe
2	Required FTEs (without Shrinkage)	79	78	81	78
3					
4					

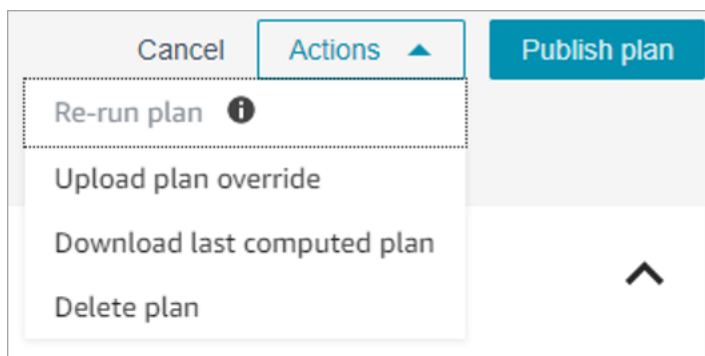
5. Nehmen Sie Ihre Änderungen vor und speichern Sie die Vorlagendatei unter einem anderen Namen. Kehren Sie zum Dialogfeld „Überschreiben hochladen“ zurück (möglicherweise müssen Sie „Aktionen“, „Planüberschreibung hochladen“ auswählen, um das Dialogfeld erneut anzuzeigen), wählen Sie „CSV hochladen“ und dann „Überschreiben“.
6. Nachdem Sie die CSV-Datei hochgeladen haben, werden die Messwerte in der Zeile Erforderliche Vollzeitstellen (ohne Schrumpfung) automatisch neu berechnet und aktualisiert. Bewegen Sie den Mauszeiger über das blaue Dreieck, um den Originalwert anzuzeigen, wie im folgenden Image dargestellt.

Plan Outputs		
Metric	Jan 6 - Jan 12, 2022	Jan 13
Forecasting Inputs ⓘ		
Forecasted Contact Volume ⓘ	6761	
Forecasted Average Handling Time (AHT), seconds	917	
Outputs ⓘ		
Required FTEs (without Shrinkage)	90	Original value: 79
Forecasted Occupancy %	50%	

- Die restlichen Kennzahlen werden automatisch aktualisiert, um die letzte Änderung für die erforderlichen Vollzeitstellen (ohne Schrumpfung) widerzuspiegeln.

Führen Sie einen Kapazitätsplan erneut aus

Sie können Kapazitätspläne erneut ausführen, wenn Sie Änderungen am Start- und/oder Enddatum des Plans oder am Szenario vornehmen. Wenn keine Änderungen an den Planeingaben oder dem Szenario vorgenommen wurden, ist die Option Plan erneut ausführen nicht aktiv, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

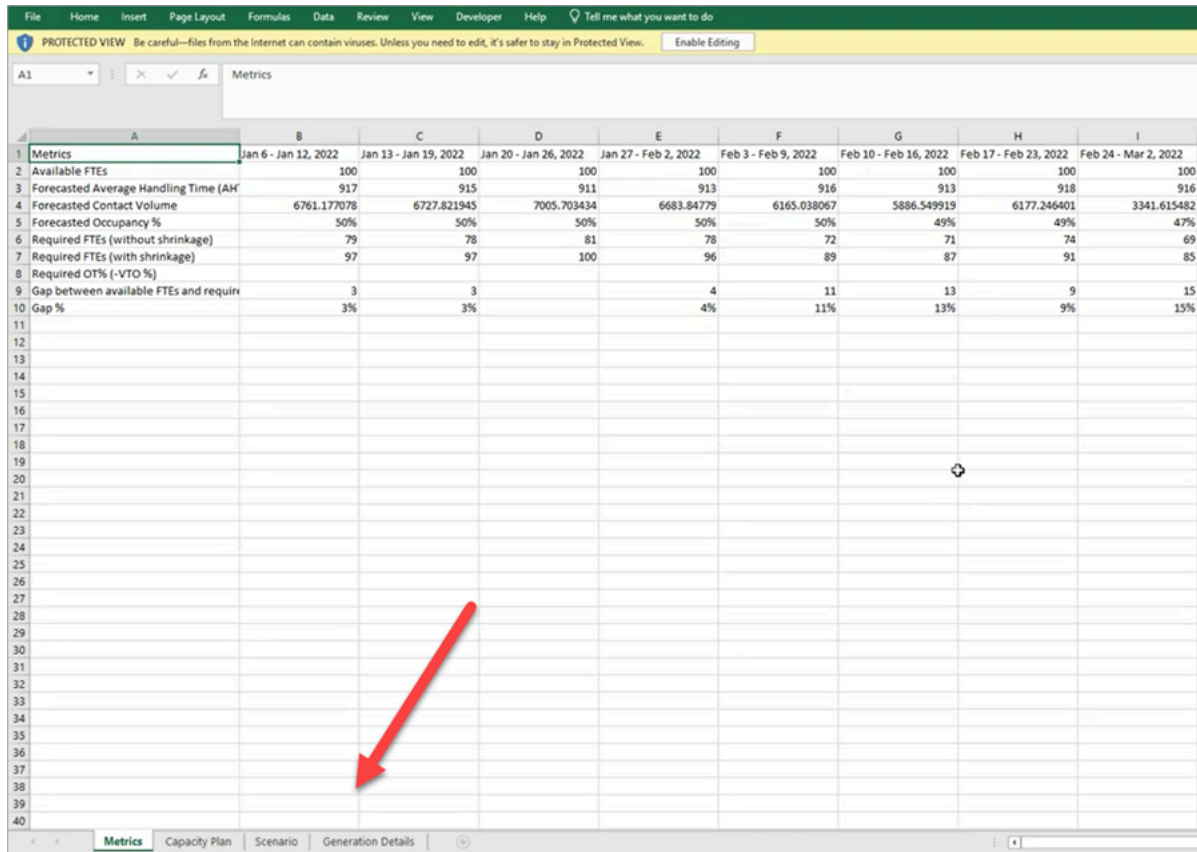


erneutes Ausführen eines Plans

- Gehen Sie zur Registerkarte Kapazitätspläne und wählen Sie den Plan aus.
- Ändern Sie das Start- und/oder Enddatum oder wählen Sie ein anderes Szenario aus.
- Wählen Sie „Aktionen“, „Plan erneut ausführen“.

Laden Sie einen Kapazitätsplan herunter

Wenn Sie eine Kapazitätsplandatei herunterladen, wird sie als CSV-Datei mit mehreren Tabs heruntergeladen. Es ist hilfreich, diese Datei mit Excel zu öffnen. Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für das Aussehen einer Kapazitätsplandatei in Excel. Sie enthält die folgenden Arbeitsblätter: Metriken, Kapazitätsplan, Szenario, Generierungsdetails.



	Jan 6 - Jan 12, 2022	Jan 13 - Jan 19, 2022	Jan 20 - Jan 26, 2022	Jan 27 - Feb 2, 2022	Feb 3 - Feb 9, 2022	Feb 10 - Feb 16, 2022	Feb 17 - Feb 23, 2022	Feb 24 - Mar 2, 2022
1 Metrics								
2 Available FTEs	100	100	100	100	100	100	100	100
3 Forecasted Average Handling Time (AHT)	917	915	911	913	916	913	918	916
4 Forecasted Contact Volume	6761.177078	6727.821945	7005.703434	6683.84779	6165.038067	5886.549919	6177.246401	3341.615482
5 Forecasted Occupancy %	50%	50%	50%	50%	50%	49%	49%	47%
6 Required FTEs (without shrinkage)	79	78	81	78	72	71	74	69
7 Required FTEs (with shrinkage)	97	97	100	96	89	87	91	85
8 Required OT% (-VTO %)								
9 Gap between available FTEs and required	3	3		4	11	13	9	15
10 Gap %	3%	3%		4%	11%	13%	9%	15%
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								
32								
33								
34								
35								
36								
37								
38								
39								
40								

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der einzelnen Arbeitsblätter:

- Kennzahlen: Die Leistung des Kapazitätsplans.
- Kapazitätsplan: Die Metadaten des Kapazitätsplans, wie Name, Startdatum und Enddatum des Plans.
- Szenario: Die für den Kapazitätsplan definierte Eingabe.
- Generierungsdetails: Die Metadaten, die angeben, wann jemand den Kapazitätsplan zuletzt geändert hat.

Wie lade ich die Ergebnisse des Kapazitätsplans herunter

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Konto an, das über Sicherheitsprofilberechtigungen für Analytics, Kapazitätsplanung — Bearbeiten verfügt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung](#).

2. Wählen Sie im Amazon Connect-Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Kapazitätsplanung aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Kapazitätspläne den Plan aus.
4. Wählen Sie auf der Detailseite für den Kapazitätsplan Aktionen, Kapazitätsplan herunterladen aus.

Veröffentlichen eines Kapazitätsplans

Wenn Sie mit den Ergebnissen des Kapazitätsplans zufrieden sind, wählen Sie Plan veröffentlichen aus, um Ihren Plan fertigzustellen.

Note

Sie können den Plan nicht mehr bearbeiten, nachdem er veröffentlicht wurde.

Ihr Anmeldename und das Veröffentlichungsdatum werden in der Listenansicht der Kapazitätspläne angezeigt. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise einen Plan, der zuerst am 11. Januar 2022 erstellt und dann am 20. Januar 2022 von Admin veröffentlicht wurde.

Date Created	Last Computed	Published Date	Published By ▼
Jan 11, 2022	Jan 11, 2022	Jan 20, 2022	Admin

Terminplanung in Amazon Connect

Planer oder Manager von Kontaktzentren müssen Zeitpläne für Agenten für day-to-day Arbeitslasten erstellen, die flexibel sind und den Geschäfts- und Compliance-Anforderungen entsprechen. Amazon Connect hilft Ihnen dabei, effiziente Zeitpläne zu erstellen, die für das jeweilige Serviceniveau

oder die durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit optimiert sind. Sie können Zeitpläne für Kundendienstmitarbeiter auf der Grundlage der folgenden Kriterien erstellen und verwalten:

- Eine kurzfristige veröffentlichte Prognose
- Schichtprofile (Vorlagen für wöchentliche Schichten)
- Personalgruppen (Kundendienstmitarbeiter, die sich um bestimmte Kontakttypen aus einer bestimmten Prognosegruppe kümmern können)
- Personalwesen und Geschäftsregeln

Note

Die Amazon Connect-Terminplanung ist nicht darauf ausgelegt, die Einhaltung bestimmter Gesetze sicherzustellen. Es liegt in Ihrer Verantwortung, sicherzustellen, dass Ihre Handlungen und Ihre Nutzung der Terminplanung allen geltenden Gesetzen, einschließlich arbeitsrechtlicher Vorschriften, entsprechen. Sie sollten sich mit Ihrem Rechtsberater in Verbindung setzen, um Ihre Verpflichtungen festzulegen.

Erste Schritte

Im Folgenden finden Sie die Reihenfolge der Schritte zum Erstellen und Veröffentlichen eines Zeitplans, damit Vorgesetzte und Beauftragte ihn einsehen können.

1. [Hinzufügen von Benutzern](#) zu Ihrer Amazon Connect-Instance.
2. Erkundigen Sie sich bei Ihrem Amazon Connect-Administrator, ob Benutzer über die erforderlichen Sicherheitsprofilberechtigungen für den Zugriff auf Planungsfunktionen verfügen. Die erforderlichen Berechtigungen werden [hier beschrieben](#).
3. [Erstellen Sie Personalregeln für die Terminplanung](#)
4. [Schichtaktivitäten erstellen](#)
5. [Schichtprofile erstellen](#)
6. [Erstellen von Personalgruppen und -Regeln](#)
7. [Generieren, überprüfen und veröffentlichen Sie einen Zeitplan mithilfe des Schedule Managers](#)

Informationen darüber, wie Supervisoren und Kundendienstmitarbeiter Zeitpläne einsehen, finden Sie unter [Wie Vorgesetzte die veröffentlichten Zeitpläne sehen](#) und [Wie Kundendienstmitarbeiter ihren Zeitplan sehen](#).

Rollen planen: Wer macht was

Es gibt eine Vielzahl von Rollen für Personen, die möglicherweise Zeitpläne in einem Kontaktzentrum erstellen und verwalten, wie z. B. die folgenden:

1. Amazon Connect-Administrator – Verwaltet Benutzerprofile, erteilt Sicherheitsprofilberechtigungen und richtet Feiertagszeiten für das Kontaktzentrum ein.
2. Scheduler – Erstellt, verwaltet Personalgruppen, erstellt Besetzungsregeln, konfiguriert Schichtkomponenten (wie das Erstellen von Schichtaktivitäten und -profilen), generiert Zeitpläne, überarbeitet und veröffentlicht Zeitpläne.

Nachdem der Scheduler einen Zeitplan veröffentlicht hat, erhalten die Supervisors und Kundendienstmitarbeiter auf der Benutzeroberfläche eine Benachrichtigung, dass der Zeitplan veröffentlicht wurde, und können ihn einsehen.

3. Supervisor – Verwaltet Kundendienstmitarbeiter und Zeitpläne, aktualisiert Zeitpläne, verwaltet Anträge auf Urlaub, Überstunden (OT) und freiwillige Freizeit (VTO).
4. Kundendienstmitarbeiter – Beantwortet Kontakte, zeigt den generierten Zeitplan an, verwaltet Anträge auf Urlaub, Überstunden (OT) und freiwillige Freizeit (VTO).

Amazon Connect bietet Sicherheitsprofilberechtigungen, die Sie jeder Rolle zuweisen können, sodass Sie den Zugriff auf bestimmte Funktionen nach Rollen verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung](#).

Terminologie der Terminologie

Entwurf eines Zeitplans

Eine Sammlung von Zeitplänen für alle Kundendienstmitarbeiter in einer Reihe von Personalgruppen, für die der Zeitplan bestimmt ist.

Nur Planer können Zeitplanentwürfe anzeigen und anpassen. Kundendienstmitarbeiter oder ihre Vorgesetzten können diese Zeitpläne erst einsehen, wenn sie veröffentlicht wurden.

Überstunden/Freizeit/Freiwillige Freizeit

- Durch die Beantragung von Überstunden an Kundendienstmitarbeiter kann Ihr Kontaktzentrum eine Flut von Kontakten oder einen Mangel an Mitarbeitern bewältigen, ohne weitere Mitarbeiter einstellen zu müssen.
- Wenn Sie Ihren Mitarbeitern Urlaub gewähren, kann Ihr Unternehmen Kontakte bearbeiten und gleichzeitig Mitarbeiter bezahlen.
- Wenn Sie Kundendienstmitarbeiter auf freiwilliger Basis Urlaub beantragen, kann Ihr Unternehmen Kontakte bearbeiten, ohne dass Mitarbeiter untätig sind.

Erstellen eines Zeitplans

Eine Maßnahme, die von Planern ergriffen wird, um die Zeitpläne der Kundendienstmitarbeiter formal und sichtbar in den Terminkalendern von Kundendienstmitarbeiter und Supervisoren (bei denen es sich um separate Benutzeroberflächen handelt) sichtbar zu machen.

Plan

Zwischen Start- und Enddatum für einen bestimmten Kundendienstmitarbeiter sind mehrere Schichten miteinander verknüpft.

Zeitplananpassung

Vor der Veröffentlichung des Zeitplans für Vorgesetzte oder Kundendienstmitarbeiter kann der Planer oder die Person mit der entsprechenden Berechtigung Kundendienstmitarbeiteraktivitäten hinzufügen, bearbeiten, entfernen, ersetzen oder Schichten bearbeiten und entfernen, um das Angebot (d. h. die Anzahl der Kundendienstmitarbeiter und Schichtaktivitäten) im Vergleich zur Nachfrage (die Anzahl der Kontakte) zu koordinieren.

Generierung von Zeitplänen

Die Möglichkeit, Schichtpläne für einen bestimmten Zeitraum für eine Kombination aus Prognosegruppe und Mitarbeitergruppe zu erstellen und zu veröffentlichen.

Verschiebungsaktivitäten

Tägliche Aktivitäten, die der Kundendienstmitarbeiter während seiner Schicht ausführt. Zum Beispiel Besprechungen, Schulungen und Mittagessen.

Schichtprofile

Die Grundstruktur einer Schicht, das Zeitplanfenster und die damit verbundenen täglichen Schichtaktivitäten.

Personalgruppen

Eine Gruppe oder ein Team von Kundendienstmitarbeiter, die in der Lage sind, bestimmte Arten von Kontakten anzunehmen. Sie könnten beispielsweise eine Personalgruppe mit dem Namen Allgemeine Anfrage und eine weitere mit dem Namen Tier-2-Support erstellen.

Erstellen Sie Personalregeln für die Terminplanung

Verwenden Sie Personalregeln, um optionale Details für einzelne Kundendienstmitarbeiter und Vorgesetzte anzugeben, z. B. ihre lokale Zeitzone, Start- und Enddatum sowie Vertragsdetails.

- Die individuellen Personalregeln, die Sie hier angeben, haben Vorrang vor allen Regeln für Personalgruppen, wenn deren Zeitplan generiert wird.

Sie können die Personalgruppe beispielsweise so einrichten, dass sie einen Zeitplan generiert, nach dem jeder 40 Stunden pro Woche arbeitet. In den Personalregeln können Sie festlegen, dass bestimmte Mitarbeiter 20 Stunden pro Woche einplanen.

Inhalt

- [Erstellen Sie Personalregeln für Einzelpersonen](#)
- [Ausstehende Zeit für Privatpersonen importieren](#)

Erstellen Sie Personalregeln für Einzelpersonen

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Konto an, das über Sicherheitsprofilberechtigungen für Scheduling, Schedule Manager — Bearbeiten verfügt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Zuweisen von Berechtigungen](#).

2. Wählen Sie im Amazon Connect-Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Planung aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Terminplanung den Tab Personalregeln und suchen Sie dann nach einem oder mehreren Mitarbeitern aus der Liste und wählen Sie sie aus. Jedes Mal, wenn ein Mitarbeiter ausgewählt wird, wird die Anzahl der Mitarbeiter auf der Schaltfläche „Für Mitarbeiter bewerben“ angezeigt.

4. Geben Sie optionale Details an, z. B.:

- **Zeitzone:** Rendern Sie Zeitpläne in der lokalen Zeitzone des Kundendienstmitarbeiter.
- **Start- und Enddatum der Schicht:** Planen Sie bestimmte Kundendienstmitarbeiterschichten auf der Grundlage von Start- oder Enddaten.
- **Arbeitsstunden und Minuten:** Definieren Sie die Mindest- und Höchstarbeitszeit pro Tag und pro Woche. Die Arbeitszeit sollte auch unproduktive Zeiten wie Pausen und Mahlzeiten beinhalten.

Beispielsweise:

- Wenn Sie Zeitpläne für Kundendienstmitarbeiter mit einer Länge von 8 Stunden und 30 Minuten pro Tag erstellen möchten, geben Sie in den Feldern Mindest – und Höchstarbeitszeit jeweils 8 Stunden und 30 Minuten an.
- Wenn Sie dem System ermöglichen möchten, effizientere Zeitpläne zu erstellen, können Sie ein Fenster für die Mindest – und Höchstarbeitszeit angeben. Das System generiert auf der Grundlage von Prognosen und der Verfügbarkeit der Mitarbeiter die optimale Zeitplandauer.
- **Aufeinanderfolgende Arbeitstage oder freie Tage:** Planen Sie Schichten auf der Grundlage der zulässigen Anzahl aufeinanderfolgender Arbeitstage oder Ruhetage.
- **Dem Schichtprofil zuordnen:** Sie können einzelnen Kundendienstmitarbeiter ein Schichtprofil zuweisen. Dies ist nützlich, wenn Sie beispielsweise TeilzeitKundendienstmitarbeiter haben, die derselben Personalgruppe angehören wie Ihre VollzeitKundendienstmitarbeiter, aber sie benötigen ein eigenes Schichtprofil.

Die folgende Abbildung zeigt die Position des Dropdownmenüs mit dem Profil „Einer Schicht zuordnen“ auf der Registerkarte „Personalregeln“.

The screenshot shows the 'Staff rules' configuration interface. At the top, there are three tabs: 'Shift profiles', 'Staffing groups', and 'Staff rules'. The 'Staff rules' tab is selected. On the right side, there is a button labeled 'Apply to Staff (0)'. Below this, there is a dropdown menu titled 'Associate to shift profile' with a red arrow pointing to it. The dropdown menu is open, displaying a list of shift profiles: 'shift profile 1', 'day shift', 'test shift profile', and 'shift profile 2'. The main form area contains several input fields for configuring staff rules, including 'Time zone', 'Staff start date', 'Min. working hours per day', 'Min. working minutes per day', 'Min. working hours per week', 'Min. working minutes per week', 'Min. consecutive working days', and 'Max. consecutive working days'.

5. Wählen Sie „Auf Mitarbeiter anwenden“. Dadurch werden die Regeln gespeichert und sichergestellt, dass sie beim nächsten Planungszyklus angewendet werden.

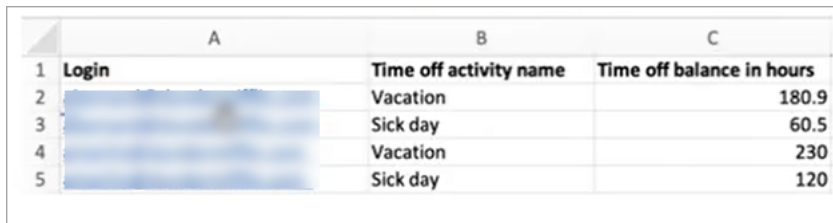
Ausstehende Zeit für Privatpersonen importieren

Die maximale Dateigröße, die Sie hochladen können, finden Sie unter Dateigröße pro Upload von Urlaubsdaten für Kundendienstmitarbeiter in [Spezifikationen der Funktionen für Prognose, Kapazitätsplanung und Terminplanung](#).

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Konto an, das über Sicherheitsprofilberechtigungen für Scheduling, Schedule Manager — Bearbeiten verfügt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Zuweisen von Berechtigungen](#).

2. Wählen Sie im Amazon Connect-Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Planung aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Planung die Registerkarte Personalregeln aus.
4. Wählen Sie Vorlage herunterladen und speichern Sie die .csv-Datei auf Ihrem Desktop. Es ähnelt der folgenden Abbildung.



	A	B	C
1	Login	Time off activity name	Time off balance in hours
2		Vacation	180.9
3		Sick day	60.5
4		Vacation	230
5		Sick day	120

5. Fügen Sie nach Bedarf Daten hinzu oder nehmen Sie Änderungen an der CSV-Datei vor, und speichern Sie sie dann unter einem neuen Namen auf Ihrem Desktop.
6. Wählen Sie Daten hochladen, um die CSV-Datei hochzuladen. Amazon Connect führt die folgenden Aktionen aus:
 - Überprüft die Daten und stellt Einzelheiten bereit, falls Fehler vorliegen.
 - Fordert Sie zur Bestätigung auf, dass Sie die Daten hochladen möchten.
 - Lädt die Datei hoch und zeigt eine Bestätigungsmeldung an, wenn der Vorgang abgeschlossen ist.

Nachdem die .csv-Datei erfolgreich hochgeladen wurde, prüft Amazon Connect den verfügbaren Zeitsaldo, wenn Freizeitanträge eingereicht werden. Wenn genügend Freizeit vorhanden ist, wird der Antrag genehmigt. Andernfalls wird die Anfrage abgelehnt.

- Der Zeitsaldo für die beantragte Freistellungsart muß gleich oder größer sein als die Dauer der beantragten Freistellung.

Schichtaktivitäten erstellen

Schichtaktivitäten sind tägliche Aktivitäten, die Mitarbeiter (Kundendienstmitarbeiter) während ihrer Schicht ausführen. Beispielsweise:

- Produktiv: Aktivitäten, die Kundendienstmitarbeiter bei der Arbeit ausführen und die als produktive Arbeit gelten, wie z. B. das Beantworten von Kontakten.
- Unproduktiv: Aktivitäten, die Kundendienstmitarbeiter bei der Arbeit ausführen und die nicht als produktive Arbeit gelten, wie z. B. Pausen und Teambesprechungen.
- Freizeit: Abwesend bei der Arbeit. Ihr Status in der Kundendienstmitarbeiteranwendung ist Offline.

Sie können Aktivitäten für mehrere Schichten erstellen, um sie in Ihre Mitarbeiterschichten einzubeziehen.

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Konto an, das über Sicherheitsprofilberechtigungen für Scheduling, Schedule Manager — Bearbeiten verfügt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung](#).

2. Wählen Sie im Amazon Connect-Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Planung aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Planung“ die Registerkarte „Schichtaktivitäten“ und dann „Schichtaktivitäten hinzufügen“. Geben Sie die Details ein und wählen Sie Speichern.

Sie können mehrere Aktivitäten hinzufügen und Aktivitäten hinzufügen und entfernen.

4. Wenn das nächste Mal ein Zeitplan als Teil des Planungszyklus erstellt wird, werden die Schichtaktivitäten angewendet.

Tip

Erstellen Sie Schichtprofile, um die gewünschte Reihenfolge der Schichtaktivitäten sicherzustellen. Zum Beispiel, um Kundendienstmitarbeiter so zu planen, dass sie ihre Pause

zwei Stunden vor dem Mittagessen einlegen. Anweisungen finden Sie unter [Schichtprofile erstellen](#).

Beschreibungen der Schichtaktivitäten

The screenshot shows the 'Edit shift activities' page in Amazon Connect. The page title is 'Edit shift activities' and it includes a 'Cancel' button and a 'Save' button. Below the title is a description: 'Daily activities that staff do during the course of the shift, i.e. meetings, trainings, lunch, etc.' The main content area contains a table with the following columns: Activity name, Description (optional), Type, Time off, Hours, Minutes, Adherence, Paid, and Staff requestable. The current activity is 'Planned Leave' with a duration of 08 hours and 00 minutes, adherence set to 'No', and it is paid. The 'Staff requestable' dropdown is open, showing 'Yes' and 'No' options.

- Name der Aktivität: Name der Aktivität
- Beschreibung (optional): Zusätzliche Informationen zur Aktivität
- Untertyp
 - Falls nicht produktiv: Pause oder Mahlzeit: Stellen Sie diesen Untertyp für Pausen, Mittagessen oder Mahlzeiten ein. Diese Option ist nur für Aktivitäten verfügbar, die nicht produktiv sind. Diese Einstellung ermöglicht automatische Anpassungen der Pausen- oder Essenszeiten, wenn Auszeiten oder Überstunden hinzugefügt oder zu den Schichten gestrichen werden, um die in den Personalgruppen- und Schichtprofilen konfigurierten Pausenregeln einzuhalten.
 - Freizeit: Für Mitarbeiter anforderbar: Wenn diese Option auf Ja gesetzt ist, können Kundendienstmitarbeiter die entsprechende Urlaubsaktivität während der Erstellung der Freizeit sehen und auswählen. Setzen Sie diese Option auf Nein, wenn es um Freizeitaktivitäten geht, die nur von Vorgesetzten im Namen eines Kundendienstmitarbeiters beantragt werden können.
- Stunden und Minuten: Standarddauer
- Einhaltung: Ja/Nein
- Bezahlt: Ja/Nein

Schichtprofile erstellen

Verwenden Sie Schichtprofile, um Vorlagen für wöchentliche Schichten zu erstellen. Die Vorlage enthält die Wochentage, die früheste Startzeit und die späteste Endzeit, zu der die Mitarbeiter eingeplant werden können, die Aktivitäten, die sie während ihrer Schicht ausführen würden, und verschiedene Rollen.

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Konto an, das über Sicherheitsprofilberechtigungen für Scheduling, Schedule Manager — Bearbeiten verfügt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung](#).

2. Wählen Sie im Amazon Connect-Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Planung aus.
3. Wählen Sie den Tab Schichtprofile und dann Schichtprofile hinzufügen.
4. Wählen Sie eine Zeitzone für dieses Schichtprofil. Diese Zeitonenkonfiguration passt die Schichten der Agenten automatisch an Änderungen der Sommerzeit an. Beispielsweise wechselt ein Schichtprofil von 8 Uhr bis 17 Uhr (8:00 bis 17:00 Uhr) für die Zeitzone USA/Pazifik automatisch von 8 Uhr bis 17 Uhr (8:00 bis 17:00 Uhr) pazifischer Standardzeit auf 8 bis 17 Uhr (8:00 bis 17:00 Uhr) pazifischer Sommerzeit.
5. Füllen Sie den Abschnitt im Bereich Zeitplanfenster wie folgt aus:
 - Wählen Sie für den Arbeitsstatus eine der folgenden Optionen:
 - Funktioniert: Das heißt, wenn Amazon Connect den Zeitplan generiert, muss es die Mitarbeiter so einplanen, dass sie zwischen den angegebenen Stunden und Minuten arbeiten.
 - Flex: Das heißt, wenn Amazon Connect ein ausreichendes Kontaktvolumen prognostiziert, um die Terminierung des Kundendienstmitarbeiter zu rechtfertigen, kann es diesen so einplanen, dass er zwischen den angegebenen Stunden und Minuten arbeitet.

Die folgende Abbildung zeigt den Bereich „Zeitplanfenster“ auf der Seite „Schichtprofil hinzufügen“.

Schedule Window

Specify what days or nights schedules must be generated for and the earliest start and the latest end times for daily shifts in US.

Day	Work status	Start Time			End Time			Shift length (Optional)	
<input type="checkbox"/> Sun	Status Working	09	:	00 AM	05	:	00 PM	Hours	Minutes
<input checked="" type="checkbox"/> Mon	Status Working	08	:	00 AM	06	:	00 PM	Hours 08	Minutes 30
<input checked="" type="checkbox"/> Tue	Status Working	08	:	00 AM	06	:	00 PM	Hours 08	Minutes 30
<input checked="" type="checkbox"/> Wed	Status Working	08	:	00 AM	06	:	00 PM	Hours 08	Minutes 30
<input checked="" type="checkbox"/> Thu	Status Flex	08	:	00 AM	06	:	00 PM	Hours 08	Minutes 30
<input checked="" type="checkbox"/> Fri	Status Flex	08	:	00 AM	06	:	00 PM	Hours 08	Minutes 30
<input type="checkbox"/> Sat	Status Working	09	:	00 AM	05	:	00 PM	Hours	Minutes

- Startzeit und Endzeit: Geben Sie die früheste Startzeit und die späteste Endzeit für jeden Tag in der ausgewählten Zeitzone an.
- Schichtdauer (optional): Geben Sie die maximale Schichtdauer an, für die ein Kundendienstmitarbeiter an einem bestimmten Tag eingeplant werden kann. Diese Option ist besonders nützlich, wenn Ihr Kontaktzentrum über einen längeren Zeitraum, z. B. 24 Stunden, geöffnet ist, aber jede Schicht kürzer ist, z. B. 8 Stunden.

Abhängig von der Prognose des Kontaktnachfragemusters bestimmt Amazon Connect die bestmöglichen Start- und Endzeiten für Schichten und hält dabei die Mindest- und Höchststunden pro Tag und Arbeitswoche ein.

- Wählen Sie Schichtaktivitäten hinzufügen aus. Wählen Sie die Schichtaktivitäten aus, die die Mitarbeiter während ihrer Schicht ausführen werden. (Sie [erstellen die Schichtaktivitäten](#), die in der Liste angezeigt werden, z. B. Produktiv, Freizeit und Unproduktiv.)
- Legen Sie für jede Aktivität Vermittlungsregeln fest. Die Regeln umfassen:
 - Die Zeitdauer vom Beginn bis zum Ende der Schicht, in der die Aktivitäten platziert werden müssen.

- Das Zeitfenster, in dem Amazon Connect den besten Ort auswählt, um die Effizienz der generierten Zeitpläne zu maximieren, um die Ziele zu erreichen, z. B. die prozentualen Service-Level-Ziele (SL%).

8. Füllen Sie optional den Abschnitt Regeln wie folgt aus:

⚠ Important

Diese Regeln haben Vorrang vor den Einstellungen im Abschnitt Zeitplanfenster.

Rules (optional)
Add optional rules that will trigger when specific conditions are met.

Rule type	Rules settings
Minimum break distance	Place break or meal activities at least <input type="text" value="00"/> Hours <input type="text" value="07"/> Minutes apart from each other.
Maximum break distance	Place break or meal of <input type="text" value=""/> Minutes minimum duration after <input type="text" value=""/> Hours
Days worked	Staff can only be scheduled for one of the following days <input type="text" value="Sun... x Sat... x"/> Days of the week
Days off	If staff is scheduled <input type="text" value="Saturday"/> Days of the week Then don't schedule them on one of these days <input type="text" value="Tue... x Wed... x"/> Days of the week

Schedule staff on Sunday OR Saturday

Give staff Tuesday OR Wednesday off if they are scheduled on a Saturday

Wählen Sie das Dropdown-Feld Regel hinzufügen aus und wählen Sie aus den folgenden Optionen:

- Minimaler Pausenabstand
 - Maximaler Pausenabstand
 - Arbeitstage: Wenn Sie mehrere Tage angeben, werden sie durch ODER getrennt.
 - Ruhetage: Wenn Sie mehrere Tage angeben, werden sie durch ODER getrennt.
9. Füllen Sie im Abschnitt Tägliche Schichtaktivitäten den Abschnitt Standardschichtaktivitäten aus, um anzugeben, wann Aktivitäten wie Mittagspausen und Training während der Schicht geplant werden sollen. Die Schichtaktivitäten gelten für alle Mitarbeiter der Schicht. In der folgenden Abbildung ist für Kundendienstmitarbeiter eine Pause von 6 Stunden nach Schichtbeginn und innerhalb von 7 Stunden vorgesehen.

Wählen Sie optional Neue Gruppe hinzufügen, um eine Untergruppe von Kundendienstmitarbeiter hinzuzufügen und die Schichtaktivitäten für sie festzulegen. In der folgenden Abbildung dauert die Schicht 2 Stunden und es sind keine Aktivitäten angegeben. Das bedeutet, dass die Kundendienstmitarbeiter in der Aktivitätsgruppe 2 Schicht keine Pause erhalten.

- Nachdem Sie das Schichtprofil gespeichert haben, können Sie es bearbeiten oder aus der Listenansicht entfernen.

Wenn Sie beispielsweise festlegen, dass die Pause 6 Stunden nach Schichtbeginn und das Mittagessen 3 Stunden nach Schichtbeginn beginnt, wird das Mittagessen so geplant, dass das Mittagessen zuerst stattfindet.

Erstellen von Personalgruppen und -Regeln

Eine Personalgruppe ist eine Gruppe oder ein Team von Kundendienstmitarbeiter, die in der Lage sind, bestimmte Arten von Kontakten aufzunehmen. Sie fügen Kundendienstmitarbeiter hinzu, für die ein Zeitplan erstellt werden muss, und Supervisoren, die die Zeitpläne der Kundendienstmitarbeiter

verwalten. Sie können auch Regeln hinzufügen, die auf der Ebene der Personalgruppe gelten, z. B. die Mindestanzahl an Personal und die Mindestarbeitszeit pro Tag oder Woche für die Gruppe. Wenn ein Benutzer veröffentlichte Kundendienstmitarbeiterpläne in der Ansicht Veröffentlicht des Kalenders einsehen muss, muss der Benutzer als Supervisor innerhalb der jeweiligen Personalgruppe hinzugefügt werden.

Nehmen wir zum Beispiel an, Ihr Kontaktzentrum öffnet um 9 Uhr, aber laut Prognose treffen zwischen 9 und 9:30 Uhr keine Kontakte ein. Sie können eine Regel hinzufügen, die besagt, dass trotz der Prognosen während dieser Zeit mindestens ein Mitarbeiter anwesend sein sollte.

Wenn Sie keine Regel für den Schichtstart haben, wird der Zeitplan anhand der Prognosen aus der Prognose erstellt.

Eine Liste der Obergrenzen für Personalgruppen finden Sie unter [Spezifikationen der Funktionen für Prognose, Kapazitätsplanung und Terminplanung](#).

Beispiel

Sie könnten beispielsweise eine Personalgruppe mit dem Namen Allgemeine Anfrage und eine weitere mit dem Namen Tier-2-Support erstellen. Da Sie einer Prognosegruppe eine oder mehrere Personengruppen zuordnen, gehen Sie in diesem Fall wie folgt vor:

1. Gruppieren Sie alle Warteschlangen für allgemeine Anfragen zu einer Prognosegruppe für allgemeine Anfragen.
2. Ordnen Sie die Prognosegruppe „Allgemeine Anfragen“ mehreren Personalgruppen zu, die über Kundendienstmitarbeiter verfügen, die Kontakte für allgemeine Anfragen annehmen können.

Gruppe erstellen und Mitarbeiter hinzufügen

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Konto an, das über Sicherheitsprofilberechtigungen für Scheduling, Schedule Manager — Bearbeiten verfügt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung](#).

2. Wählen Sie im Amazon Connect-Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Planung aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte Personalgruppen und dann Gruppe erstellen aus.

4. Verwenden Sie auf der Seite „Personalgruppe erstellen“ unter Mit Prognosegruppe verknüpfen die Dropdownliste, um die Prognosegruppe auszuwählen, die dieser Personalgruppe zugeordnet werden soll.

Im folgenden Beispiel werden Kontakte aus den Warteschlangen in Forecast_Group_20220124 an die Kundendienstmitarbeiter in dieser Personalgruppe weitergeleitet.

5. Wählen Sie Mitarbeiter hinzufügen aus, um dieser Personalgruppe Kundendienstmitarbeiter und Vorgesetzte hinzuzufügen. In der Mitarbeiterliste werden nur Namen von Amazon Connect-Benutzern angezeigt. Das folgende Bild zeigt den Namen Jane Doe, der der Kundendienstmitarbeiternliste hinzugefügt werden kann.

Name	Login
<input type="checkbox"/> Doe, Jane	zzDoeJ

Tip

Jeder Kundendienstmitarbeiter muss einer Personalgruppe angehören, damit ein Zeitplan für ihn erstellt werden kann. Sie können Kundendienstmitarbeiter zwischen den Zeitplanzyklen hinzufügen und entfernen und Schichten manuell hinzufügen.

Selbst wenn sich ein Kundendienstmitarbeiter in einer Personalgruppe befindet, können Sie ihm mithilfe der Registerkarte Personalregeln ein eigenes Schichtprofil zuweisen.

Das Schichtprofil auf Kundendienstmitarbeiterebene hat Vorrang vor dem auf der Ebene der Personalgruppe festgelegten Profil. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Personalregeln für die Terminplanung](#).

Hinzufügen von Regeln

Um einen Zeitplan zu erstellen, verwendet Amazon Connect Informationen aus der Prognosegruppe, die das historische Nachfragemuster für Ihr Contact Center widerspiegeln. Mithilfe von

Personalregeln können Sie Bedingungen festlegen, die im Zeitplan berücksichtigt werden müssen, unabhängig davon, was in der Prognose vorhergesagt wird.

Beispiel: Ihr Kontaktzentrum öffnet um 9 Uhr, aber laut Prognose treffen zwischen 9 Uhr und 9:30 Uhr keine Kontakte ein. Sie können eine Regel hinzufügen, die besagt, dass trotz der Prognosen, die auf der historischen Nachfrage basieren, während dieser Zeit mindestens ein Mitarbeiter anwesend sein sollte. Dadurch ist Amazon Connect gezwungen, von 9 bis 9:30 Uhr einen Kundendienstmitarbeiter im Zeitplan zu behalten. Darüber hinaus können Sie eine Regel hinzufügen, um festzulegen, dass die Arbeitszeiten um 9 Uhr beginnen, obwohl die Prognose für 9:30 Uhr gilt.

So fügen Sie Regeln hinzu:

- Wählen Sie im Abschnitt Regeln die Option + aus und verwenden Sie dann die Dropdownliste, um den Regeltyp auszuwählen, der für die Personalgruppe erstellt werden soll. Sie können zum Beispiel angeben:
 - Erforderliche Mindestanzahl an Mitarbeitern: Geben Sie die Mindestanzahl an Kundendienstmitarbeiter an, die unabhängig von den Prognosen verfügbar sein sollen. Wenn die Prognose beispielsweise besagt, dass Sie in der ersten halben Stunde, in der Ihr Kontaktzentrum geöffnet ist, keine Kundendienstmitarbeiter benötigen, können Sie sicherstellen, dass während dieser Zeit mindestens ein Mitarbeiter anwesend ist.
 - Schichtstartzeit: Gleiche Startzeit: Dadurch werden Zeitpläne mit derselben Schichtstartzeit für alle Kundendienstmitarbeiter erstellt.
 - Arbeitszeiten: Geben Sie die Mindest- und Höchstarbeitszeit der Gruppe pro Tag oder Woche an. Diese Einstellung gilt für alle Mitarbeiter in der Personalgruppe. Sie können diese Einstellung für einzelne Mitarbeiter überschreiben. Anweisungen finden Sie unter [Erstellen Sie Personalregeln für die Terminplanung](#).

Generieren, überprüfen und veröffentlichen Sie einen Zeitplan mithilfe des Schedule Managers

Amazon Connect ist so konzipiert, dass auf der Grundlage des prognostizierten Bedarfsmusters und der konfigurierten Einschränkungen die geringste Anzahl von Schichten für Kundendienstmitarbeiter generiert wird, um das Optimierungsziel zu erreichen.

Nachdem Sie Schichtaktivitäten, Schichtprofile, Personalgruppen und Personalgruppenregeln erstellt haben, können Sie einen Zeitplan erstellen.

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Konto an, das über Sicherheitsprofilberechtigungen für Scheduling, Schedule Manager — Bearbeiten verfügt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung](#).

2. Wählen Sie im Amazon Connect-Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Planung aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte „Schedule Manager“ und dann „Zeitplan generieren“.
4. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für den Zeitplan ein.
5. Wählen Sie im Bereich Zeitplaneingabe die Prognosegruppe aus dem Dropdownmenü aus.

Derzeit können Sie nicht für mehrere Prognosegruppen planen.

6. Geben Sie die Dauer des Zeitplans an – das Start- und das Enddatum. Sie können bis zu 18 Wochen im Voraus einplanen.
7. Wählen Sie unter Zeitplan optimieren für die Option Servicelevel oder Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit aus.
8. Die durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit (ASA) ist eine Alternative zur Verwendung von prozentualen Service-Level-Zielen. In der folgenden Abbildung wird beispielsweise eine ASA angezeigt, die auf 30 Sekunden eingestellt ist. Das Kapazitätsplanungs- und Terminplanungssystem optimiert die Mitarbeiterzahl und die Zeitpläne, um sicherzustellen, dass das Ziel erreicht wird.

Amazon Connect

Scheduling: Schedule manager

Generate Schedule

Schedule manager helps you generate, modify and publish draft schedules.

Cancel **Generate schedule**

Schedule name _____ Description (Optional) _____

Schedule input

Select forecast group ▼

Start date 11 / 01 / 2022 End date 11 / 30 / 2022

Optimize schedule for

Service level

Average speed of answer

30 seconds within patience of 5 minutes of Voice

+ Add another goal

9. Wählen Sie Zeitplan erstellen.

Note

Amazon Connect generiert einen Entwurf eines Zeitplans. Er ist für Kundendienstmitarbeiter oder Vorgesetzte erst sichtbar, wenn Sie ihn veröffentlichen.

- In der Liste der Zeitpläne zeigt der von Ihnen erstellte Zeitplan den Status In Bearbeitung. Die Generierung dauert je nach Anzahl der Kundendienstmitarbeiter, Anzahl der konfigurierten Regeln, Dauer des Zeitplans usw. 5 bis 30 Minuten. Nachdem der Zeitplan generiert wurde, hat er den Status Abgeschlossen oder Fehlgeschlagen.
- Wählen Sie zum Anzeigen von Warnungen, Regelverstößen oder Verstößen gegen Einschränkungen das Warnsymbol aus, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Es werden weitere Warnungen zur Bereitstellung angezeigt.

Scheduling: Schedule Calendar

Brokerage May 2022

Close Publish

Mar 6 - Apr 2, 2022 | UTC

Today Day < Mar 7, 2022 >

April 2022 May 2022

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
					1	2	1	2	3	4	5	6	7
3	4	5	6	7	8	9	8	9	10	11	12	13	14
10	11	12	13	14	15	16	15	16	17	18	19	20	21
17	18	19	20	21	22	23	22	23	24	25	26	27	28
24	25	26	27	28	29	30	29	30	31				

Staff List:

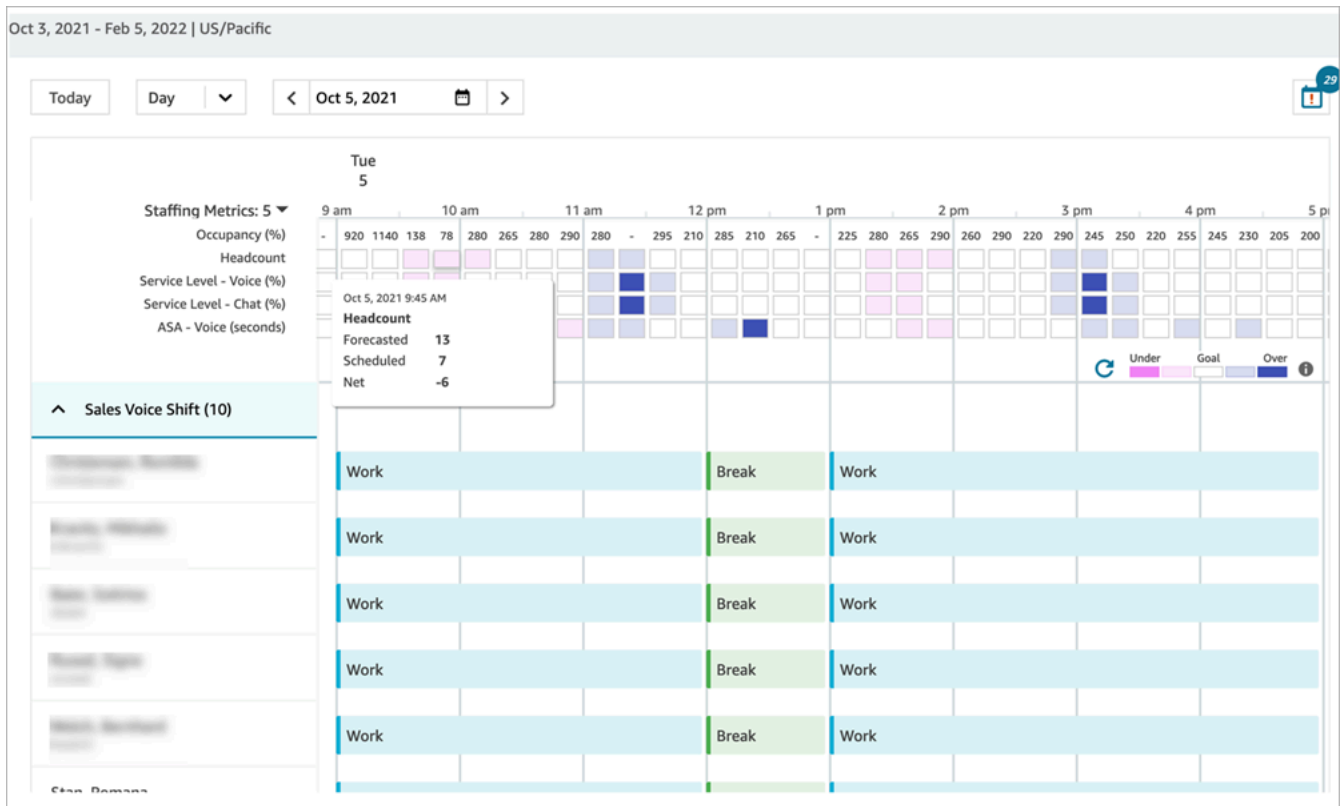
- Brc Grou
- Jackson, M (zJacksonM)
- Wolf, Nikk (zWolfN)
- Garcia, Maria (zGarciaM)

Work Schedule: Work, Training

Schedule warnings (4)

- While generating shifts for the week from 2022-03-13 to 2022-03-20, under-staffing of 82% occurred. This may be due to not having enough staff or having an unusually low value for the maximum shift duration.
- While generating shifts for the week from 2022-03-06 to 2022-03-13, under-staffing of 82% occurred. This may be due to not having enough staff or having an unusually low value for the maximum shift duration.

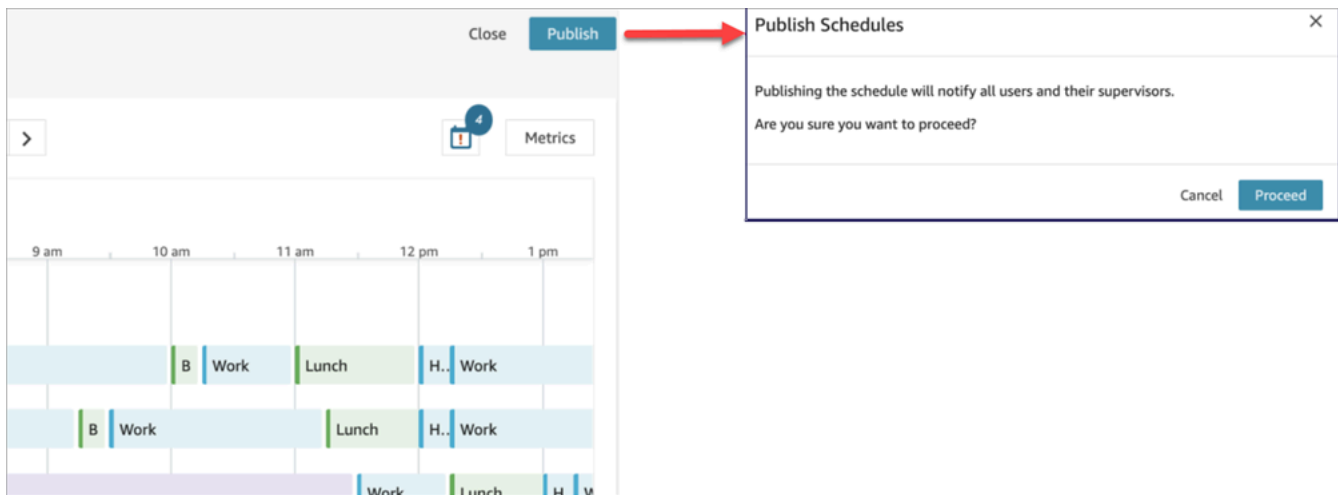
- Wenn der Status Vollständig lautet, wählen Sie den Entwurf des Zeitplans aus, um ihn anzuzeigen. Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Beispielplan für einen Tag, für 10 Kundendienstmitarbeiter.



Planer können:

- Zeitpläne für alle Kundendienstmitarbeiter anzeigen.
- Wählen Sie ein Datum aus, um sich eine bestimmte Schicht anzusehen.
- Navigiere zurück zum heutigen Datum.
- Fehlgeschlagene Regeln und Ziele anzeigen.

13. Wenn Sie mit dem Zeitplan zufrieden sind, klicken Sie auf Veröffentlichen. Sie erhalten eine Bestätigungsseite. Wähle Fortfahren, um den Zeitplan offiziell zu machen!



Mitarbeiter (Kundendienstmitarbeiter) und Vorgesetzte, die in den Personalgruppen angegeben sind, können den Zeitplan jetzt einsehen. In den folgenden Themen finden Sie Informationen über ihre Erfahrungen:

- [Wie Vorgesetzte die veröffentlichten Zeitpläne sehen](#)
- [Wie Kundendienstmitarbeiter ihren Zeitplan sehen](#)

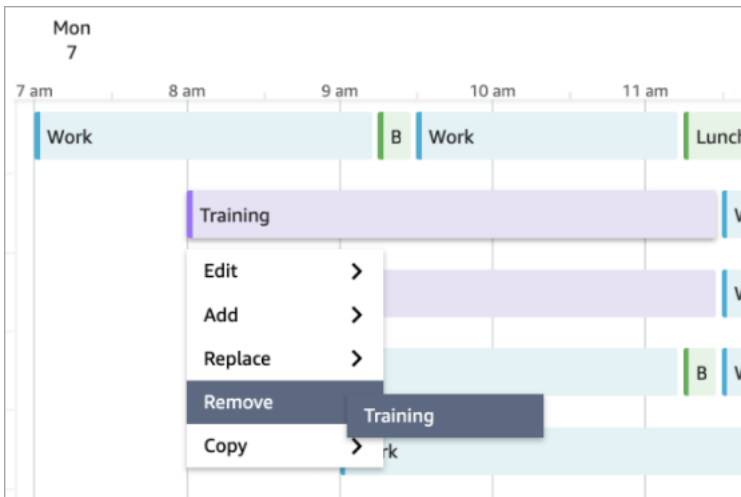
Bearbeiten eines Zeitplans

Bevor Sie einen Zeitplan veröffentlichen, möchten Sie ihn möglicherweise bearbeiten. Zum Beispiel, wenn Sie feststellen, dass für alle Kundendienstmitarbeiter die Pausen zur gleichen Zeit geplant sind und niemand geplant ist, Kontakte aufzunehmen.

Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Ändern Sie die Start- und/oder Endzeit sowie die Dauer der Kundendienstmitarbeiterschicht.
- Ändern Sie die Start- und/oder Endzeit der Aktivitätsschicht sowie die Dauer.
- Fügen Sie einer oder mehreren Kundendienstmitarbeiterschichten eine Aktivität hinzu.
- Entfernen oder ersetzen Sie eine Aktivität aus einer Kundendienstmitarbeiterschicht.
- Kopiert eine gesamte Schicht von einem Kundendienstmitarbeiter in einen anderen.
- Berechnen Sie die Kennzahlen neu, um sicherzustellen, dass Zeitplananpassungen zu einem besseren Serviceniveau (SL%) oder einer besseren Auslastung führen.

Die folgende Abbildung zeigt diese Optionen in der Dropdownliste: Bearbeiten, Hinzufügen, Ersetzen, Entfernen, Kopieren.



Erstellen eines Zeitplans

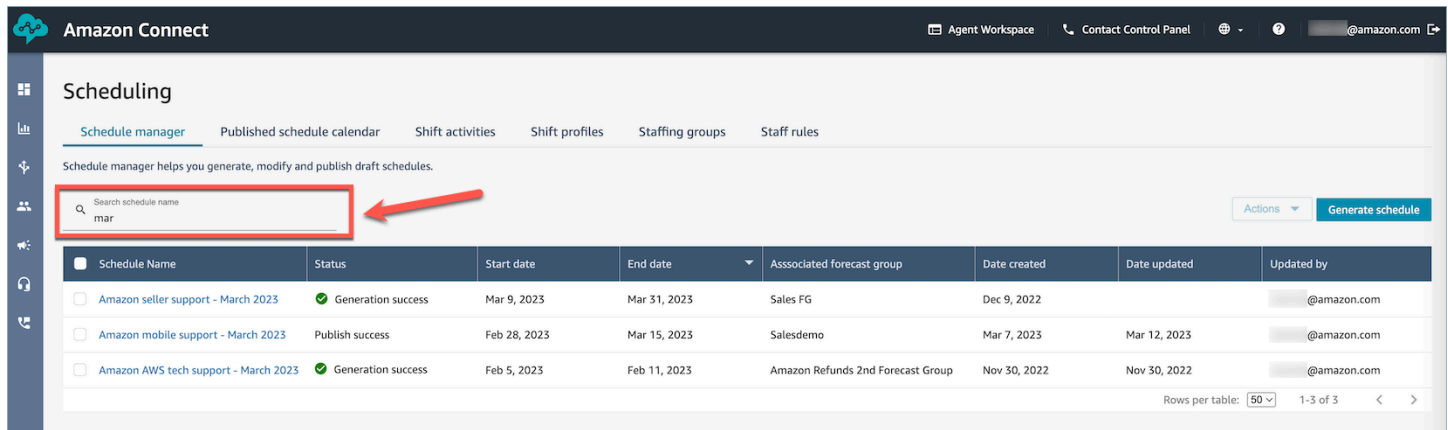
Manager und Supervisoren können Kundendienstmitarbeiterpläne für bis zu sechs verschiedene Prognosegruppen neu generieren, nachdem sie Änderungen an der Planungskonfiguration vorgenommen haben.

1. Um einen Zeitplan zu bearbeiten, wählen Sie den Zeitplan aus, klicken Sie auf Aktionen und anschließend auf Zeitpläne bearbeiten. Nehmen Sie Ihre Änderungen vor und wählen Sie Save (Speichern).
2. Um einen oder mehrere Zeitpläne neu zu generieren, wählen Sie die Zeitpläne aus, die Sie regenerieren möchten, wählen Sie Aktionen und dann Zeitpläne neu generieren aus.

Suchen und sortieren eines Zeitplans

Manager und Supervisoren können Zeitpläne vom Terminmanager aus suchen und sortieren. Planer können anhand unvollständiger Stichwörter nach Zeitplannamen suchen oder die Zeitplanliste nach Startdatum, Enddatum, Erstellungsdatum oder aktualisiertem Datum sortieren.

Die folgende Abbildung zeigt das Suchfeld auf der Seite Terminplanung. Wenn Sie mar eingeben, werden Zeitpläne zurückgegeben, deren Name März enthält.



Scheduling

Schedule manager Published schedule calendar Shift activities Shift profiles Staffing groups Staff rules

Schedule manager helps you generate, modify and publish draft schedules.

Search schedule name
mar

Actions Generate schedule

Schedule Name	Status	Start date	End date	Associated forecast group	Date created	Date updated	Updated by
Amazon seller support - March 2023	Generation success	Mar 9, 2023	Mar 31, 2023	Sales FG	Dec 9, 2022		@amazon.com
Amazon mobile support - March 2023	Publish success	Feb 28, 2023	Mar 15, 2023	Salesdemo	Mar 7, 2023	Mar 12, 2023	@amazon.com
Amazon AWS tech support - March 2023	Generation success	Feb 5, 2023	Feb 11, 2023	Amazon Refunds 2nd Forecast Group	Nov 30, 2022	Nov 30, 2022	@amazon.com

Rows per table: 50 1-3 of 3

Wie Vorgesetzte die veröffentlichten Zeitpläne sehen

Nachdem ein Terminplaner einen Zeitplan veröffentlicht hat, ist dieser offiziell.

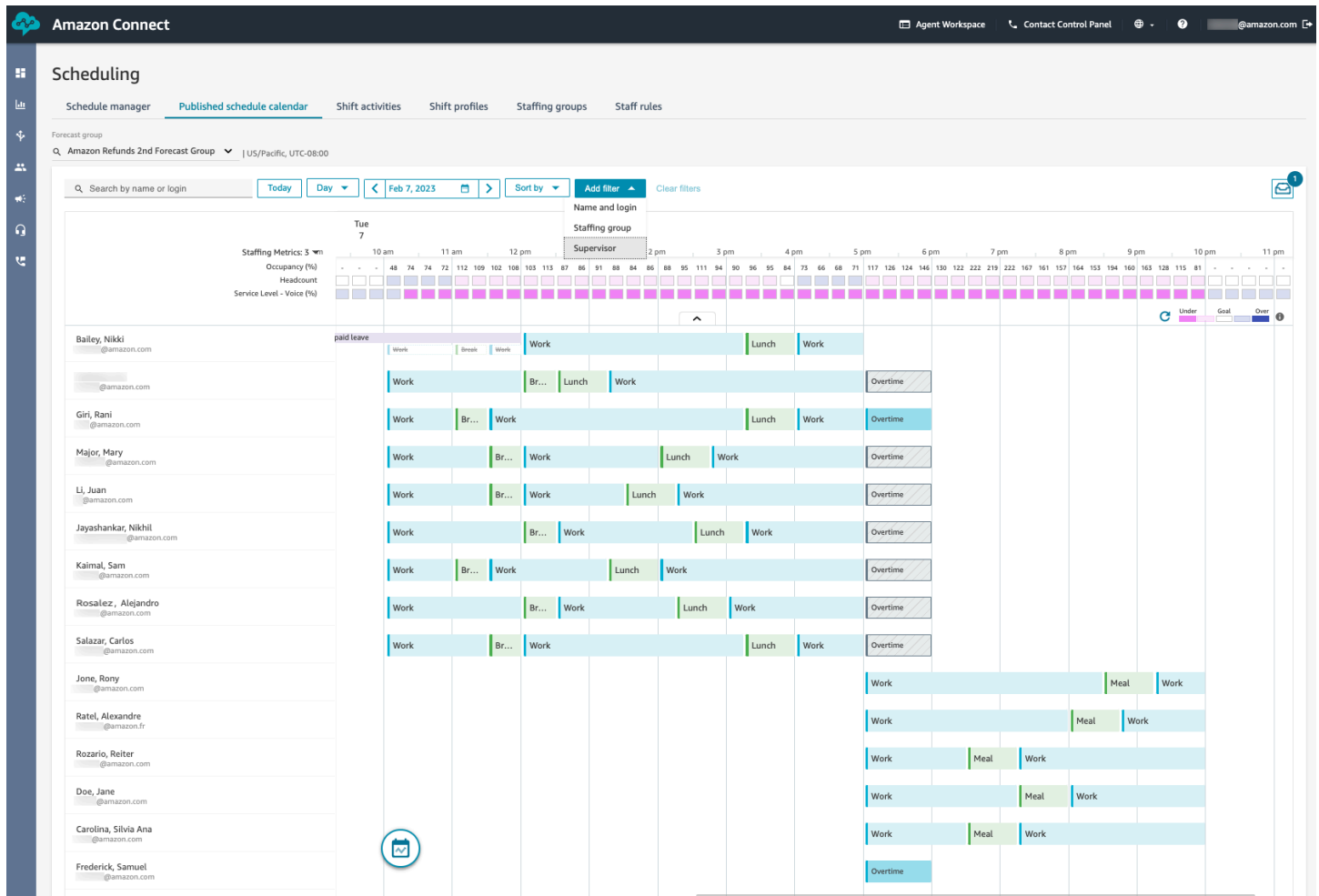
Kundendienstmitarbeiter können ihren individuellen Terminplan jetzt in ihrer Kundendienstmitarbeiteranwendung einsehen. Supervisoren können die Zeitpläne ihrer Agenten auch auf der Amazon Connect Admin-Website einsehen.

Supervisoren mit Terminplanung, Zeitplanmanager – Bearbeitungsberechtigungen in ihrem Sicherheitsprofil können die Zeitpläne ihrer Kundendienstmitarbeiter bearbeiten.

⚠ Important

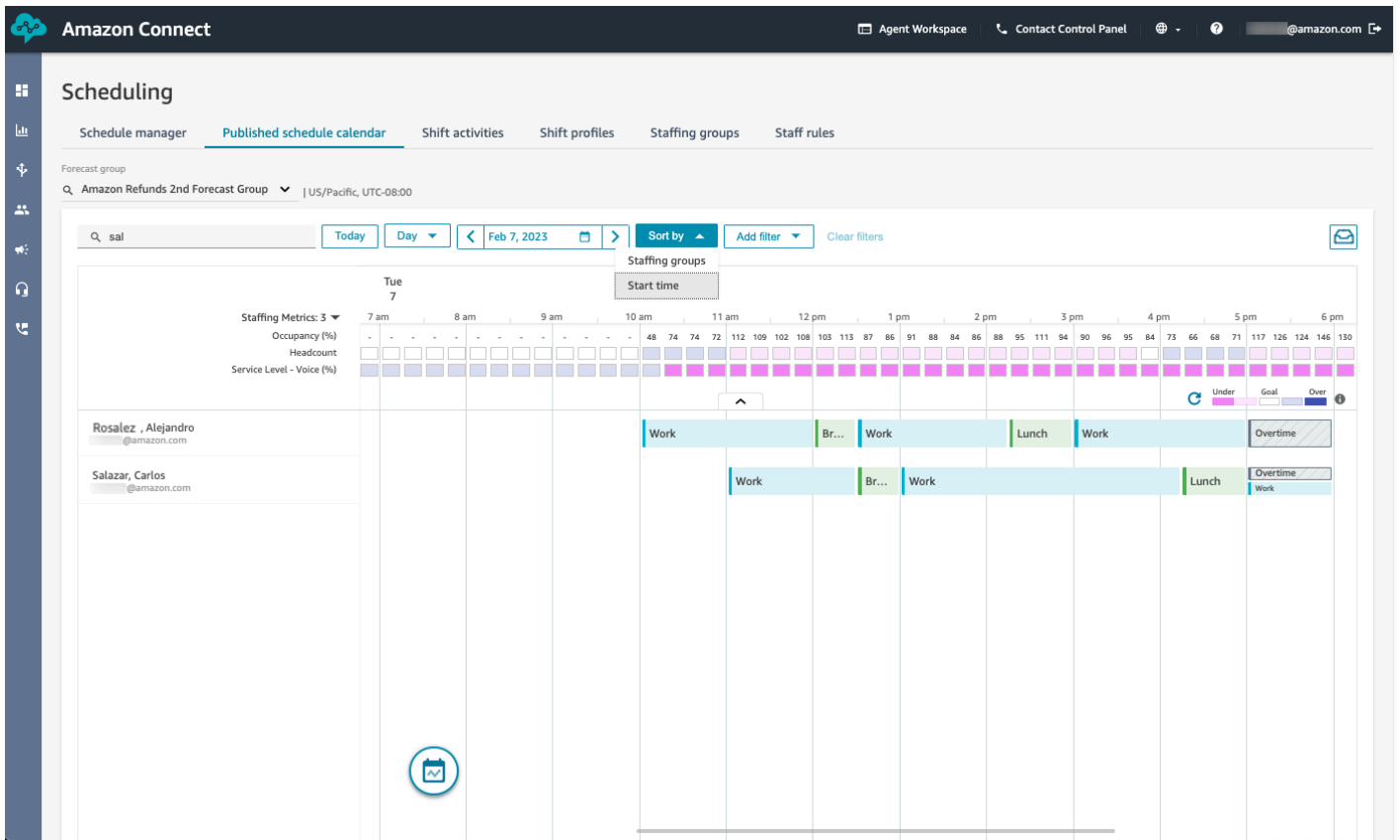
Wenn ein Supervisor einen Kundendienstmitarbeiterplan bearbeitet und veröffentlicht, wird die Änderung dem Kundendienstmitarbeiter sofort angezeigt. Sie müssen ihren Browser nicht aktualisieren, damit die Änderung in der Kundendienstmitarbeiteranwendung widergespiegelt wird.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Beispielplan für das Team eines Supervisors.

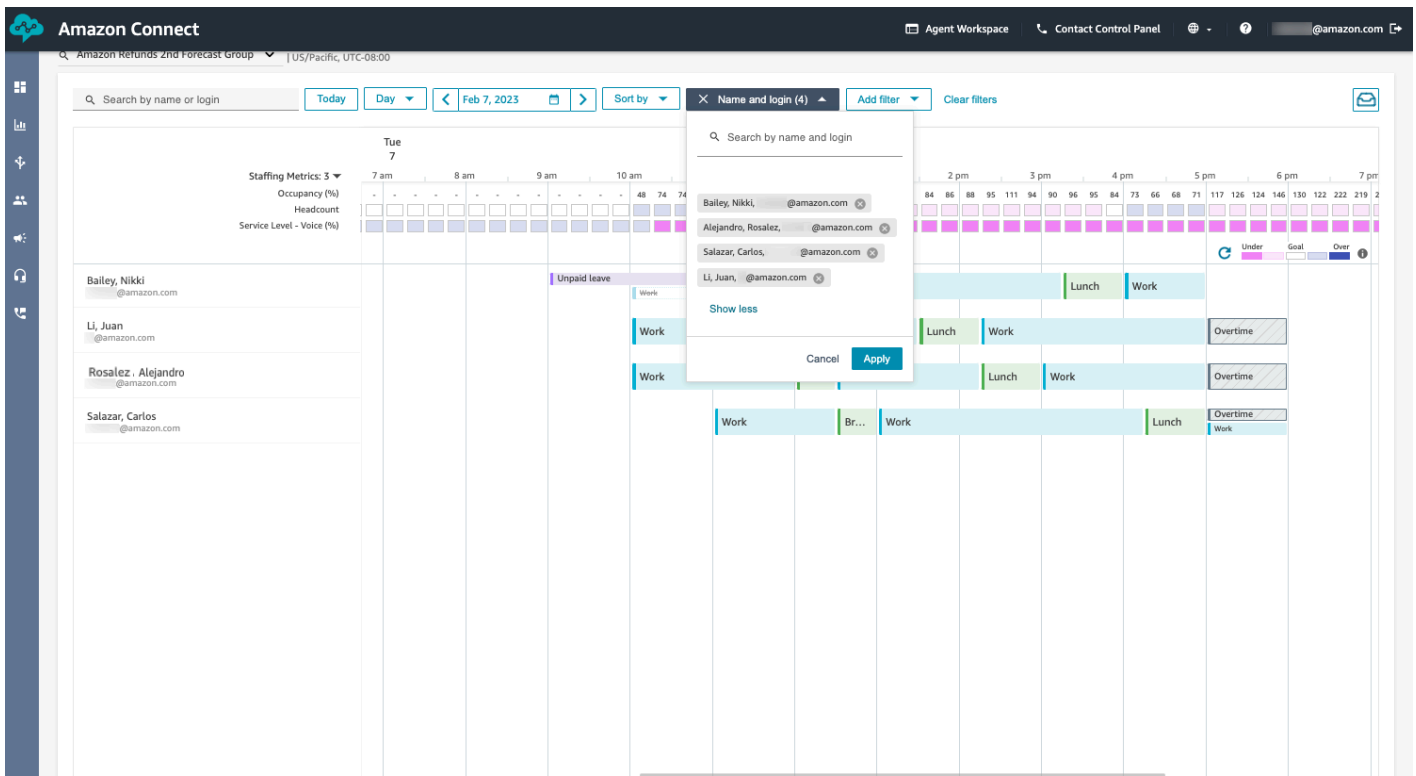


Manager und Vorgesetzte können Zeitpläne anhand der folgenden Kriterien sortieren oder filtern.

- Sortieren Sie die Zeitpläne auf der Grundlage der frühesten Schichtstartzeit. Beispielsweise werden die Kundendienstmitarbeiter, die sich zuerst anmelden würden, um Kundenkontakte entgegenzunehmen, ganz oben angezeigt. Im folgenden Beispiel wird ein Manager oder Supervisor angezeigt, der anhand des Vornamens, Nachnamens oder der Anmelde-ID nach Kundendienstmitarbeiter sucht, wobei die Reihenfolge nach ihren Schichtstartzeiten sortiert ist.



- Filtern Sie Zeitpläne auf der Grundlage von Kundendienstmitarbeiternamen oder Kundendienstmitarbeiter-IDs, Personalgruppen oder Supervisor-Namen.



Wie Kundendienstmitarbeiter ihren Zeitplan sehen

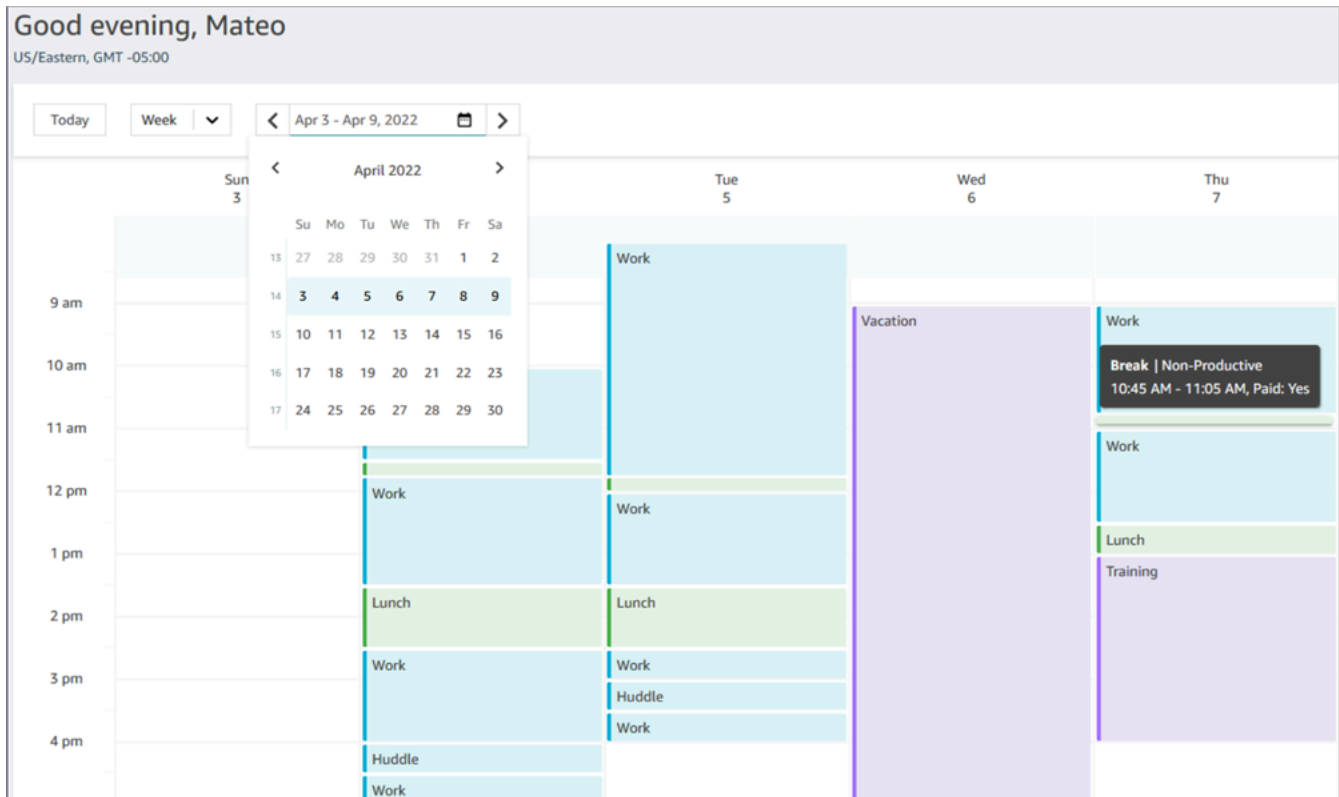
Es gibt zwei Möglichkeiten, wie Kundendienstmitarbeiter auf ihre Zeitpläne zugreifen können:

- Wenn Ihre Organisation die Amazon Connect-Kundendienstmitarbeiteranwendung verwendet, greifen die Kundendienstmitarbeiter auf ihren Zeitplan zu, indem sie [https://**instance name**/connect/agent-app-v2/](https://instance name/connect/agent-app-v2/) in ihren Browser eingeben und dann das Kalendersymbol auswählen.
- Wenn Ihre Organisation das Contact Control Panel (CCPv1 oder CCPv2), Salesforce CTI oder einen maßgeschneiderten Kundendienstmitarbeiter-Desktop verwendet, greifen Kundendienstmitarbeiter auf ihren Zeitplan zu, indem sie [https://**instance name**/connect/agent-app-v2/scheduling](https://instance name/connect/agent-app-v2/scheduling) in ihren Browser eingeben, sich bei Amazon Connect anmelden und dann das Kalendersymbol auswählen.

Im Folgenden finden Sie die Schritte, mit denen Kundendienstmitarbeiter ihren Zeitplan in der Kundendienstmitarbeiteranwendung einsehen können.

1. Melden Sie sich mit der URL, die Ihnen Ihr Administrator gegeben hat, bei der Kundendienstmitarbeiteranwendung an.
2. Wählen Sie in der Navigationsleiste der Anwendung das Kalendersymbol, um den Staff Schedule Manager Viewer zu starten. Andernfalls wird der „Staff Schedule Manager Viewer“ automatisch gestartet.

Die folgende Abbildung zeigt einen Beispielplan in der Kundendienstmitarbeiteranwendung.



Sie können eine Tages- oder Wochenansicht Ihres Zeitplans sehen.

Hinzufügen von Schichtaktivitäten im Entwurf oder in veröffentlichten Zeitplänen

Amazon Connect Scheduling ermöglicht es Contact-Center-Managern, Supervisoren und Terminplanern, Aktivitäten sowohl in Entwurfs- als auch in veröffentlichten Zeitplänen für Kundendienstmitarbeiter einzufügen. Zum Beispiel können Aktivitäten wie Teambesprechungen, Einzelcoachings und Schulungen in den Terminplan eines Mitarbeiters aufgenommen werden.

Fügen Sie eine Schichtaktivität hinzu

1. Wählen Sie die Kundendienstmitarbeiter aus, die Sie in die Aktivität einbeziehen möchten, indem Sie die Kontrollkästchen neben ihren Namen aktivieren.
2. Wählen Sie das Drop-down-Menü „Aktionen“ und dann „Schichtaktivität hinzufügen“ aus. Durch diese Aktion wird der Bildschirm „Schichtaktivität hinzufügen“ mit allen Kundendienstmitarbeiter angezeigt, die Sie im vorherigen Schritt ausgewählt haben.

- Sie können auch wie folgt auf den Bildschirm „Schichtaktivität hinzufügen“ zugreifen: Wählen Sie die Schicht eines beliebigen Kundendienstmitarbeiter aus, wählen Sie dann Hinzufügen und dann Aktivität aus. Dadurch wird der Popubbildschirm „Schichtaktivität hinzufügen“ geöffnet, in dem die Schicht des Kundendienstmitarbeiter angezeigt wird, den Sie ursprünglich ausgewählt haben. Um weitere Kundendienstmitarbeiter in die Aktivität einzubeziehen, wählen Sie Mitarbeiter bearbeiten.

The screenshot displays the Amazon Connect scheduling interface for 'US-west-schedule'. The top navigation bar includes the Amazon Connect logo, the user's login name, and language settings. The main header shows the schedule name and dates. Below this, there are search and filter options. The central part of the screen is a calendar grid showing staffing metrics (Occupancy, Headcount, Service Level) and a list of employees on the left. A red box highlights the 'Add shift activity' button in the top right corner. Another red box highlights the 'Add Activity' option in a dropdown menu that appears over a work activity bar.

3. Wählen Sie eine Schichtaktivität aus der Dropdown-Liste aus.
4. Wählen Sie als Aktivitätstyp „Gemeinsam“ oder „Individuell“ aus:
 - a. Gemeinsame Aktivität: Ein einzelnes Vorkommen der Aktivität wird von allen teilnehmenden Kundendienstmitarbeiter gemeinsam genutzt. Alle an der Aktivität vorgenommenen Änderungen, wie z. B. Anpassungen des Datums oder der Uhrzeit, gelten für alle Kundendienstmitarbeiter gleichzeitig.
 - b. Individuelle Aktivität: Für jeden einzelnen Kundendienstmitarbeiter werden separate Instances der Aktivität erstellt. Alle an der Aktivität vorgenommenen Änderungen,

wie z. B. Anpassungen des Datums oder der Uhrzeit, gelten für einen einzelnen Kundendienstmitarbeiter.

5. Wählen Sie das Datum und die Uhrzeit für die Aktivität.
6. Wählen Sie Regeln außer Kraft setzen aus, wenn Sie möchten, dass das System Regeln wie die Überschreitung der Mindest- und Höchstarbeitszeit ignoriert. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, werden alle Kundendienstmitarbeiter, die aufgrund der Hinzufügung dieser Aktivität gegen Regeln verstoßen, von der Aktivität ausgeschlossen. Sie können die Liste der Kundendienstmitarbeiter, die die Kriterien nicht erfüllt haben, sowie die spezifischen Gründe für ihren Ausschluss im Aktionsprotokoll überprüfen.
7. Geben Sie eine beliebige Notiz in das dafür vorgesehene Kommentar-Textfeld ein.
8. Wählen Sie Anwenden, um die Aktivität zu den Terminplänen der Kundendienstmitarbeiter hinzuzufügen.
9. Das Hinzufügen von Aktivitäten zu Terminplänen für Kundendienstmitarbeiter mithilfe der Option Schichten für Pausen oder Mahlzeiten optimieren kann einige Minuten dauern. Sie können den Fortschritt im Aktionsprotokoll verfolgen, wo der Status von In Bearbeitung auf Abgeschlossen wechselt.

Note

Das Aktionsprotokoll dient dazu, den Status lang andauernder Aktionen nachzuverfolgen, z. B. das Hinzufügen einer Schichtaktivität mit Optimierung. Das Aktionsprotokoll protokolliert nicht alle Änderungen, die an Zeitplänen vorgenommen wurden.

Eine Schichtaktivität bearbeiten

1. Wählen Sie in der Schicht eines Kundendienstmitarbeiters die Aktivität aus, wählen Sie Bearbeiten und dann den Namen der Aktivität aus, um den Bildschirm „Aktivität bearbeiten“ zu öffnen.
2. Wenn die Aktivität als gemeinsame Aktivität hinzugefügt wurde, werden alle der Aktivität hinzugefügten Kundendienstmitarbeiter unter Mitarbeiter aufgeführt.
 - a. Von hier aus können Sie Kundendienstmitarbeiter hinzufügen oder entfernen, Datum oder Uhrzeit der Aktivität ändern, die Überprüfung „Regeln außer Kraft setzen“ aktivieren, bei Bedarf erneut Schichten für Pausen oder Mahlzeiten optimieren aktivieren und Kommentare hinzufügen oder aktualisieren.

- b. Klicken Sie auf Übernehmen, um die Änderungen anzuwenden.
3. Wenn die Aktivität als Einzelaktivität hinzugefügt wurde, wird nur der Kundendienstmitarbeiter, dessen Schicht Sie ausgewählt haben, unter Mitarbeiter aufgeführt.
 - a. Von hier aus können Sie: Datum oder Uhrzeit der Aktivität ändern, die Überprüfung „Regeln außer Kraft setzen“ aktivieren, bei Bedarf erneut die Option „Schichten für Pausen oder Mahlzeiten optimieren“ aktivieren und Kommentare hinzufügen oder aktualisieren.
 - b. Klicken Sie auf Übernehmen, um die Änderungen anzuwenden.

The screenshot shows the Amazon Connect 'US-west-schedule' interface. The main area displays a calendar for Tuesday, Feb 27, 2023, with a grid of activities for various staff members. A context menu is open over a 'Meeting' activity, showing options: Edit, Add, Replace, Remove, Copy, Meeting, and Shift. The 'Meeting' option is highlighted. The interface also displays staffing metrics and a search bar.

Eine Schichtaktivität entfernen

1. Wählen Sie in der Schicht eines Kundendienstmitarbeiters die Aktivität aus, wählen Sie Entfernen und dann den Namen der Aktivität aus, um den Bildschirm Aktivität entfernen zu öffnen.
2. Wählen Sie je nach Bedarf die Option „Regeln überschreiben“ oder „Schichten für Pausen oder Mahlzeiten optimieren“.

3. Wählen Sie Entfernen, um die Aktivität zu entfernen.

The screenshot displays the Amazon Connect 'US-west-schedule' interface. At the top, it shows 'Scheduling: Schedule calendar > US-west-schedule' and 'US-west-schedule' for the period 'Feb 27, 2023 - May 30, 2023 | US/Alaska, UTC-10:00'. Below this, there are search and filter options. The main area is a calendar grid for Tuesday, February 27, 2023, showing staffing metrics and activity blocks. A red box highlights a context menu over a 'Meeting' activity block. The menu options are: Edit, Add, Replace, Remove, Copy, Meeting, and Shift. The 'Remove' option is highlighted in dark blue.

Verwaltung von Freizeit

Mit den Funktionen von Amazon Connect können Kunden Urlaubsanträge von Mitarbeitern verwalten, die den vorkonfigurierten regionalen Arbeits- und Geschäftsregeln entsprechen. Administratoren oder Manager mit den richtigen Sicherheitsprofilberechtigungen können die verschiedenen Einstellungen für die arbeitsfreie Zeit konfigurieren. Das System genehmigt oder lehnt Anfragen automatisch ab, abhängig von den konfigurierten Regeln für die arbeitsfreie Zeit und der maximal zulässigen Tagesarbeitszeit.

Vorgesetzte oder Manager mit entsprechenden Berechtigungen können Freistellungsanträge von Mitarbeitern einsehen und automatisch genehmigte oder abgelehnte Freistellungen außer Kraft setzen.

Inhalt

- [Freizeit aktivieren](#)
- [Gruppenzulage für Freizeit festlegen](#)

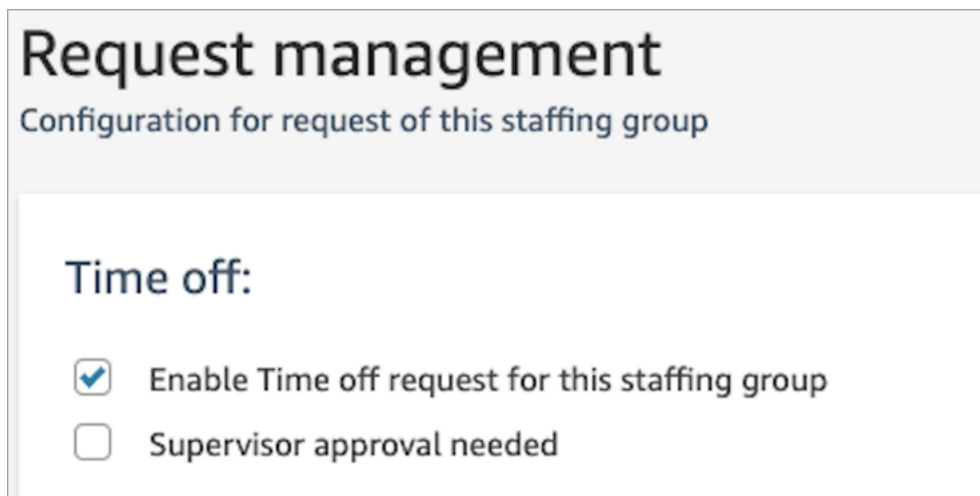
- [Einen Antrag auf Freizeit erstellen](#)
- [Importieren Sie den Saldo der Urlaubszeit eines Kundendienstmitarbeiters in eine CSV-Datei](#)
- [Manager und Kundendienstmitarbeiter sehen die Schublade für Anfragen](#)
- [Aktualisieren/Abbrechen](#)

Freizeit aktivieren

Aktivieren Sie Urlaub, indem Sie für bestimmte Personalgruppen das Feld „Antrag auf Urlaub für diese Personalgruppe aktivieren“ auswählen. Dies ist eine Karte in der Benutzeroberfläche für Personalgruppen, die als Anforderungsverwaltung bezeichnet wird. Nachdem diese Option ausgewählt wurde, wird dem Supervisor in der Benutzeroberfläche des Kalenders für veröffentlichte Zeitpläne die Schaltfläche **Anfrage stellen** angezeigt.

Die folgende Abbildung zeigt den Bereich Anforderungsverwaltung auf der Staffing Group-Seite.

- **Urlaubsanträge für diese Personalgruppe aktivieren:** Mit dieser Option wird die Funktion zur Verwaltung von Urlaub für diese Gruppe von Kundendienstmitarbeiter und Supervisoren aktiviert. Freistellungen werden je nach Verfügbarkeit von Urlaubszulagen automatisch genehmigt oder abgelehnt.
- **Genehmigung durch Vorgesetzte erforderlich:** Wenn diese Option aktiviert ist, können Supervisoren Anträge auf Freistellung von Mitarbeitern manuell genehmigen oder ablehnen.



Die folgende Abbildung zeigt den veröffentlichten Terminkalender und den Standort der Option **Anfrage stellen**.

The screenshot shows the Amazon Connect Scheduling interface. The top navigation bar includes 'Schedule manager', 'Published schedule calendar', 'Shift activities', 'Shift profiles', 'Staffing groups', and 'Staff rules'. Below this, there is a search bar for the forecast group and a date selector for 'Nov 23, 2022'. The main area displays a grid of staffing metrics for the day, including Occupancy (%), Headcount, Service Level - Voice (%), Service Level - Chat (%), ASA - Voice (seconds), and ASA - Chat (seconds). A red arrow points to a 'Make request' button in the bottom right corner of the grid.

Gruppenzulage für Freizeit festlegen

Manager können die maximale Freizeit festlegen, die Kundendienstmitarbeiter zusammen innerhalb der Prognosegruppe in Anspruch nehmen können: pro Stunde, für jeden Kalendertag, für bestimmte Freizeitaktivitäten.

Mithilfe einer CVS-Datei können Sie im Handumdrehen Freibeträge auf Stundenbasis für bis zu 13 Monate angeben. Sie können beispielsweise Urlaub, Freizeit, Freizeit und andere Arten von Freizeit angeben, die Sie bei der [Erstellung von Schichtaktivitäten](#) angegeben haben.

Tip

IT-Administratoren: Informationen zu den Endpunkten, die Sie Ihrer Proxy-Ausnahmeliste für dieses Feature hinzufügen können, finden Sie unter [Erlauben Sie das Hochladen von Urlaubsguthaben und Freibeträgen in der Terminplanung Amazon Connect](#).

Inhalt

- [Laden Sie die CSV-Vorlage für arbeitsfreie Zeit herunter](#)
- [Herunterladen von Zeitabständen für eine Prognosegruppe](#)
- [Gruppenzulage als .csv-Datei importieren](#)
- [Beispiel für die Verwendung der Funktion für Freizeitausgleich](#)

Laden Sie die CSV-Vorlage für arbeitsfreie Zeit herunter

1. Wählen Sie auf der Seite Planung die Registerkarte Freizeit aus.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü Herunterladen die Option Vorlage herunterladen aus.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für .csv-Template, die gültige Daten enthält.

Forecast Group	Time off activities	Start time	End time	Group allowance hours
Group 1	Vacation Personal time off Performance award time off	2023-06-01T08:00:00	2023-06-01T09:00:00	350
Group 1	Vacation Personal time off Performance award time off	2023-06-01T09:00:00	2023-06-01T10:00:00	300
Group 1	Vacation Personal time off Performance award time off	2023-06-01T10:00:00	2023-06-01T11:00:00	400

Do not change the top row of the .csv file

Separate time off types with two ||

This is June 1, 2023, 11:00AM

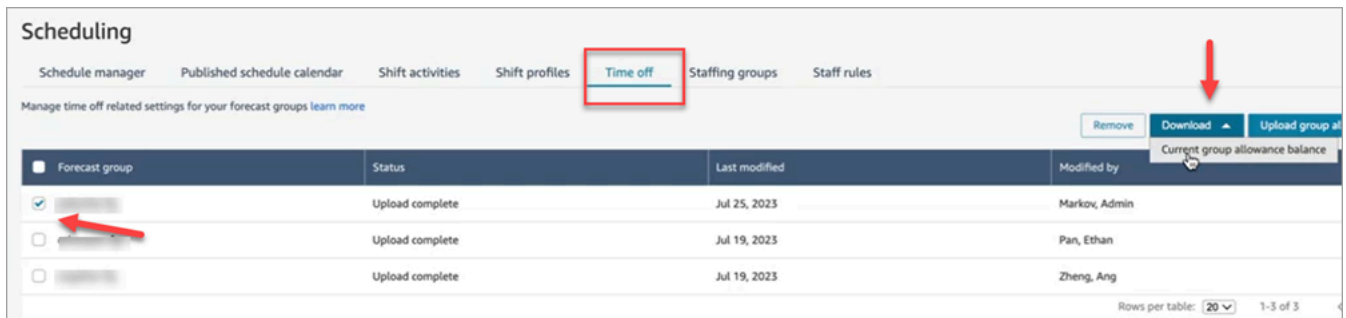
3. Beachten Sie Folgendes, wenn Sie der Vorlage Ihre Daten zu arbeitsfreier Zeit hinzufügen:
 - Ändern Sie nicht die oberste Zeile der CSV-Dateivorlage.
 - Trennen Sie in der Spalte „Arbeitsfreie Zeit“ mehrere Aktivitäten durch zwei Pipes ||.
 - Startzeit und Endzeit müssen eine Dauer von einer Stunde haben und als Vielfaches von 15 Minuten festgelegt werden. Wenn sie diese Kriterien nicht erfüllen, schlägt die Überprüfung fehl, wenn Sie versuchen, Ihre CSV-Datei hochzuladen. Das folgende Beispiel zeigt die Fehlermeldung, die möglicherweise angezeigt wird:

Column START_TIME value [2023-08-15T05:01:00] is not a multiple of 15 minutes from top of the hour, such as HH:00, HH:15, HH:30 and HH:45

Herunterladen von Zeitabständen für eine Prognosegruppe

1. Wählen Sie auf der Seite Planung die Registerkarte Freizeit aus.
2. Wählen Sie eine oder mehrere Prognosegruppen aus, die Sie in der heruntergeladenen CSV-Datei haben möchten.

3. Wählen Sie im Dropdownmenü Herunterladen die Option Aktueller Saldo der Gruppenvergütung aus, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.



Die CSV-Datei enthält die Daten, die zuletzt auf Amazon Connect hochgeladen wurden. In der folgenden Abbildung wird beispielsweise die .csv-Datei für den Download der Urlaubszulage angezeigt.

- `LAST_UPLOADED_GROUP_ALLOWANCE_IN_HOURS`: Der letzte Upload für Gruppe 1 umfasste 4,4 Stunden Urlaub.
- `GROUP_ALLOWANCE_IN_HOURS` zeigt, dass sie noch 2,4 Stunden in ihrem Kontingent haben. Sie haben bereits 2 Stunden verbraucht.

	A	B	C	D	E	F
1	FORECAST_GROUP	TIME_OFF_ACTIVITIES	START_TIME	END_TIME	GROUP_ALLOWANCE_IN_HOURS	LAST_UPLOADED_GROUP_ALLOWANCE_IN_HOURS
2	Group 1	Vacation	2023-07-12T00:00:00	2023-07-12T01:00:00	2.4	4.4
3						
4						

Group 1 has 2.4 hours left because they've already taken 2 hours

Group 1 is allowed 4.4 hours off for vacation

Gruppenzulage als .csv-Datei importieren

Wenn Sie eine CSV-Datei hochladen, die die Urlaubszulage für eine Prognosegruppe enthält, überschreibt sie Daten, die sich bereits in Amazon Connect befinden. Wenn Sie beispielsweise 100 Kundendienstmitarbeiter haben und ein Supervisor Daten für 20 Kundendienstmitarbeiter hochlädt, werden die Daten für diese 20 Kundendienstmitarbeiter überschrieben.

Informationen zur maximalen Dateigröße, die Sie hochladen können, finden Sie unter Dateigröße pro Upload von Daten zu Gruppenzuschüssen für Urlaub in [Spezifikationen der Funktionen für Prognose, Kapazitätsplanung und Terminplanung](#)

1. Wählen Sie auf der Seite Planung die Registerkarte Freizeit aus.

2. Wählen Sie die Prognosegruppe aus, für die die Gruppenpauschale gilt, und wählen Sie dann Gruppenpauschale hochladen aus. Amazon Connect führt die folgenden Aktionen aus:
 - Überprüft die Daten und stellt Einzelheiten bereit, falls Fehler vorliegen.
 - Fordert Sie zur Bestätigung auf, dass Sie die Daten hochladen möchten.
 - Lädt die Datei hoch und zeigt eine Bestätigungsmeldung an, wenn der Vorgang abgeschlossen ist.

Beispiel für die Verwendung der Funktion für Freizeitausgleich

Beispielsweise bietet Ihr Unternehmen im Dezember Urlaub an. So könnten Sie die Funktion „Urlaubsgeld“ nutzen:

- Manager können einer Gruppe von Mitarbeitern die Möglichkeit geben, Gelegenheitsurlaub und reguläre Nachmittagsarbeit zu nehmen, die sich am 20. Dezember, von 9.00 Uhr bis 21.00 Uhr, auf maximal 12 Stunden belaufen.
- Sie können diese Art von Urlaubsanträgen am 22. Dezember automatisch ablehnen, indem sie einen Wert von 0 – Null Stunden angeben.
- Wenn ein Wert hinzugefügt wird, 0 können sie blockierte Tage angeben. Amazon Connect ignoriert eine Prüfung des Gruppenkontingents, wenn kein Wert angegeben ist.

Dies ermöglicht es den Personalmanagern, den persönlichen Bedarf eines Mitarbeiters an Freizeit und den Personalbedarf des Unternehmens in Einklang zu bringen.

Einen Antrag auf Freizeit erstellen

Ein Antrag auf Urlaub wurde von einem Vorgesetzten oder Manager initiiert

1. Vorgesetzte oder Manager können zur Kalenderansicht mit veröffentlichten Terminen wechseln, das schwebende Symbol unten links auswählen und einen Antrag auf Urlaub stellen. Die Anforderungsschublade wird auf der rechten Seite geöffnet.

2. Wählen Sie Mitarbeiter und die Art der Freizeit aus. Um einen Zeitraum für die freie Zeit auszuwählen, können Sie entweder Ganztägig oder ein bestimmtes Start- und Enddatum auswählen. Wählen Sie „Regeln für arbeitsfreie Zeit überschreiben“, wenn Sie das System außer Kraft setzen und Urlaub zulassen möchten, während Sie gleichzeitig die Gruppenvergütung und andere Regeln, die in den Profilregeln für Mitarbeiter, Personalgruppen oder Schicht festgelegt sind, streichen möchten. Geben Sie einen Grund ein und wählen Sie „Anfrage“.
3. Die Anfrage wechselt in den Status Ausstehend, sodass das System bestehende Regeln analysieren kann (auch wenn Regelprüfungen außer Kraft gesetzt wurden) und eine Liste aller Regelfehler angezeigt wird.
4. Der Kundendienstmitarbeiter sieht die ausstehende Anfrage in seiner Terminplanoberfläche und erhält eine Benachrichtigung in der App neben dem Symbol Anforderungs, das als Posteingangssymbol oben rechts über der Metrikansicht angezeigt wird. Auf diese Weise kann der Kundendienstmitarbeiter die Anfragedetails auf der Registerkarte „Freizeit“ einsehen.
5. Nach Abschluss der Regelvalidierung wird der Status des Antrags auf arbeitsfreie Zeit „Genehmigt“ oder „Abgelehnt“ sowohl in der Kundendienstmitarbeiter- als auch in der Supervisor-Ansicht angezeigt.

Tip

Wenn Amazon Connect Urlaubsanträge auswertet, berücksichtigt es die [pauschale Freistellung der Forecast-Gruppe](#) und die [Freistellungspauschale des einzelnen Mitarbeiters](#), sofern diese angegeben wurden.

Der vom Kundendienstmitarbeiter initiierte Antrag auf arbeitsfreie Zeit

Kundendienstmitarbeiter können zur Kalenderansicht wechseln und das schwebende Symbol auswählen, um einen Antrag auf arbeitsfreie Zeit zu stellen. Die Antragsleiste wird geöffnet und ermöglicht es dem Kundendienstmitarbeiter, Details zu seinem Antrag auf arbeitsfreie Zeit einzugeben.

The screenshot displays the Amazon Connect interface for a user named Rani. The main area shows a calendar for the week of June 11-17, 2023. A floating 'Time off' button is highlighted with a red box. To its right, a 'Request Time off' modal form is open, also outlined in red. The form contains the following fields:

- Staff:** Giri, Rani
- Type:** Casual Leave time off (with a search icon and a close icon)
- Type details:** Type: Time off, Paid: No, Adherence: No
- Starts:** Jun 13, 2023, 09 : 00 AM
- Ends:** Jun 13, 2023, 05 : 00 PM
- Reason:** Taking my family out on a day trip.
- Buttons:** Cancel and Request

Importieren Sie den Saldo der Urlaubszeit eines Kundendienstmitarbeiters in eine CSV-Datei

Sie können eine CSV-Datei mit dem Saldo der Urlaubszeit eines Mitarbeiters importieren oder exportieren. Sie können beispielsweise den Restbetrag aus Ihrem HR-System herunterladen und ihn dann auf Amazon Connect hochladen.

Amazon Connect verwendet den Restbetrag, um Anträge auf Urlaub automatisch zu genehmigen oder abzulehnen, basierend auf dem verfügbaren Nettoguthaben des Kundendienstmitarbeiter.

Die maximale Dateigröße, die Sie hochladen können, finden Sie unter Dateigröße pro Upload von Urlaubsdaten für Kundendienstmitarbeiter in [Spezifikationen der Funktionen für Prognose, Kapazitätsplanung und Terminplanung](#).

i Tip

IT-Administratoren: Informationen zu den Endpunkten, die Sie Ihrer Proxy-Ausnahmeliste für dieses Feature hinzufügen können, finden Sie unter [Erlauben Sie das Hochladen von Urlaubsguthaben und Freibeträgen in der Terminplanung Amazon Connect](#).

1. Melden Sie sich auf der Amazon Connect Admin-Website mit einem Konto an, das über Sicherheitsprofilberechtigungen für Scheduling, Schedule Manager — Bearbeiten verfügt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Zuweisen von Berechtigungen](#).

2. Wählen Sie im Amazon Connect-Navigationsmenü Analysen und Optimierung, Planung aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Planung die Registerkarte Personalregeln aus.
4. Wählen Sie Vorlage herunterladen und speichern Sie die .csv-Datei auf Ihrem Desktop. Es ähnelt der folgenden Abbildung.

	A	B	C
1	Login	Time off activity name	Time off balance in hours
2		Vacation	180.9
3		Sick day	60.5
4		Vacation	230
5		Sick day	120

5. Fügen Sie nach Bedarf Daten hinzu oder nehmen Sie Änderungen an der CSV-Datei vor, und speichern Sie sie dann unter einem neuen Namen auf Ihrem Desktop.
6. Wählen Sie Daten hochladen, um die CSV-Datei hochzuladen. Amazon Connect führt die folgenden Aktionen aus:
 - Überprüft die Daten und stellt Einzelheiten bereit, falls Fehler vorliegen.
 - Fordert Sie zur Bestätigung auf, dass Sie die Daten hochladen möchten.
 - Lädt die Datei hoch und zeigt eine Bestätigungsmeldung an, wenn der Vorgang abgeschlossen ist.

Nachdem die .csv-Datei erfolgreich hochgeladen wurde, prüft Amazon Connect den verfügbaren Zeitsaldo, wenn Freizeitanträge eingereicht werden. Wenn genügend Freizeit vorhanden ist, wird der Antrag genehmigt. Andernfalls wird die Anfrage abgelehnt.

- Der Zeitsaldo für die beantragte Freistellungsart muß gleich oder größer sein als die Dauer der beantragten Freistellung.

Snapshot herunterladen

Wählen Sie Snapshot herunterladen, um den vollständigen Satz der zuletzt hochgeladenen Ausfallzeiten und der Netto-Ausfallzeiten zum Zeitpunkt des Herunterladens herunterzuladen.

Wie das System die Freizeitabzüge berechnet

Wenn die Urlaubszeit eines Mitarbeiters genehmigt wird, wird anhand der folgenden Logik berechnet, wie viele Stunden sowohl vom Restbetrag des Mitarbeiters als auch vom Saldo der Gruppenvergütung abgezogen werden:

- Wenn sich die genehmigte Urlaubszeit mit einer oder mehreren Schichten des Personals überschneidet, gilt Folgendes:
 - Das System leitet die abzugsfähigen freien Stunden ab, indem es die Gesamtzahl der sich überschneidenden Stunden nimmt und die Dauer der Schichtaktivitäten subtrahiert, für die die Einstellung Vom Saldo der Freizeit abziehen auf Ja gesetzt ist.
- Wenn es in der genehmigten Freizeit keine Personalschichten gibt, die sich überschneiden, weil der Zeitplan für diesen Zeitraum noch nicht veröffentlicht wurde, dann gilt Folgendes:
 - Das System würde anhand der Einstellung Tag (Kontrollkästchen) des Schichtprofils prüfen, ob die Mitarbeiter an diesem Tag arbeiten sollen.
 - Wenn das Personal an diesem Tag nicht zur Arbeit vorgesehen ist oder wenn die genehmigte Freizeit außerhalb des konfigurierten Zeitfensters für das Schichtprofil liegt, werden keine arbeitsfreien Stunden abgezogen.
 - Wenn für das Personal geplant ist, an diesem bestimmten Tag zu arbeiten, bestimmt das System die effektive Schichtdauer auf der Grundlage des konfigurierten Schichtprofils. Wenn die Schichtdauer nicht explizit im Profil festgelegt ist, verwendet das System standardmäßig den Mindestwert zwischen der in den Personalregeln für diesen Mitarbeiter definierten Höchstarbeitszeit und der im Schichtprofil angegebenen Dauer des Schichtfensters, wodurch die effektive Schichtdauer festgelegt wird. Falls keine Höchstarbeitszeit für das Personal definiert ist, greift das System auf die Dauer des Schichtfensters zurück, die dem jeweiligen Schichtprofil des Mitarbeiters zugewiesen ist.
 - Auf der Grundlage dieser effektiven Schichtdauer würde das System dann bestimmen, welche Schichtaktivitätsgruppe für die Planung von Schichten verwendet werden würde, und dann die Dauer aller Schichtaktivitäten in dieser Gruppe subtrahieren, für die die Einstellung Von der Restzeit abziehen auf Ja gesetzt ist.

Beispiele für die Abzugslogik für Freizeit

Personalmanager und Vorgesetzte können festlegen, welche Schichtaktivitäten zusätzlich zu den Standardarbeitstätigkeiten auf die Freistellung ihrer Mitarbeiter angerechnet werden. Im Folgenden wird ein Beispiel für diese Funktion vorgestellt:

Es sind zwei Auszeiten konfiguriert:

- Urlaubszeit – Name der Aktivität: VACAY_SK
- Krankheitszeit – Name der Aktivität: SICK_SK

Kundendienstmitarbeiter 1 hat einen Urlaubssaldo (VACAY_SK) von 30 Stunden.

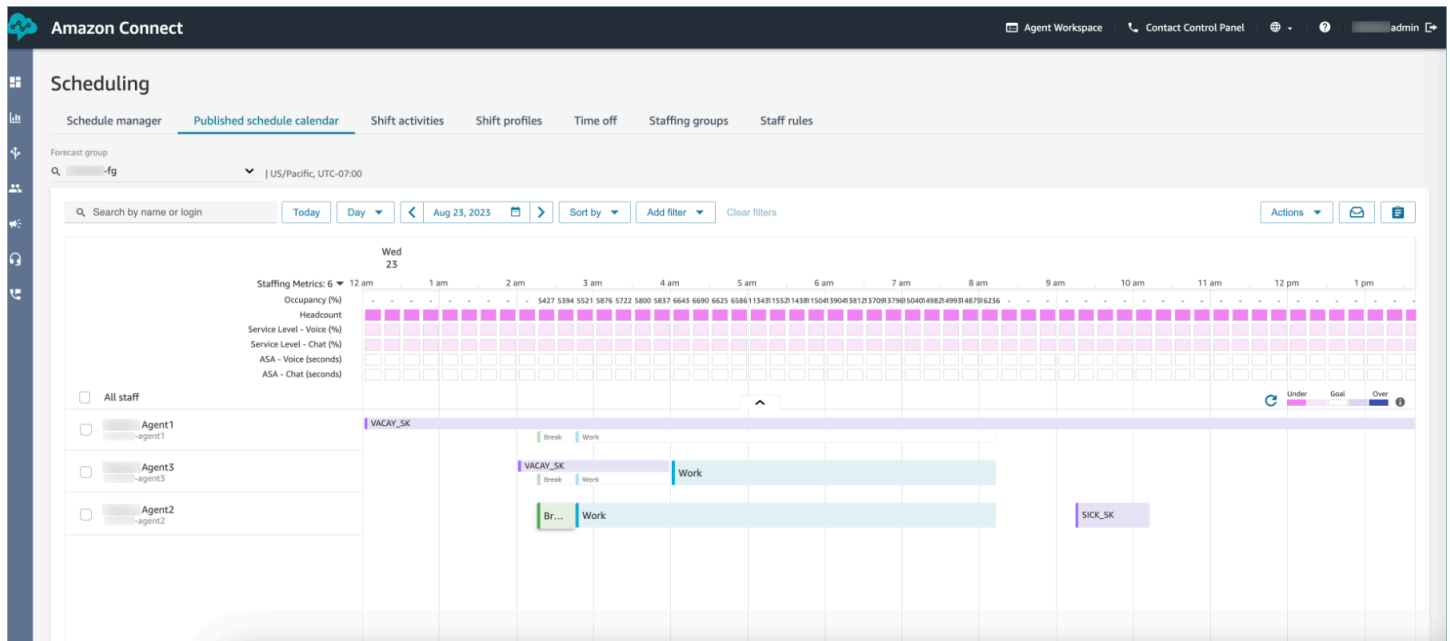
Kundendienstmitarbeiter 2 hat einen Krankenstand (SICK_SK) von 12 Stunden.

Kundendienstmitarbeiter 3 hat einen Urlaubssaldo (VACAY_SK) von 15 Stunden.

Kundendienstmitarbeiter 1, 2 und 3 haben eine Schicht von 6 Stunden. In diesen Schichten gibt es eine 30-minütige Pausenaktivität, für die „Von der Restzeit abziehen“ auf NEIN gesetzt ist.

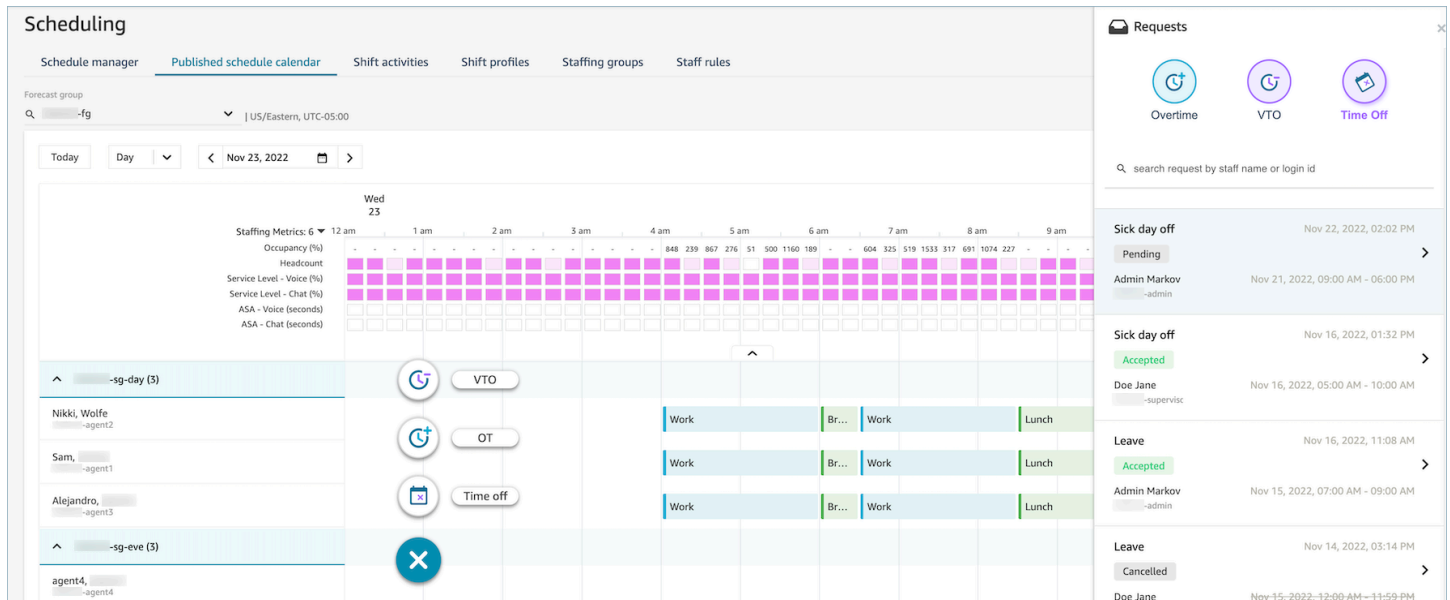
Szenarien

- Kundendienstmitarbeiter 1 hat eine ganztägige Auszeit beantragt (VACAY_SK). Sobald die Urlaubszeit genehmigt wurde, zieht das System 5 Stunden und 30 Minuten vom aktuellen Restbetrag von 30 Stunden ab. 30 Minuten für die Aktivität „Pause“ werden nicht abgezogen, da die Markierung „Von Freizeit abziehen“ auf „Nein“ gesetzt ist. Der Nettosaldo nach Abzug der Freizeit beträgt 44 Stunden und 30 Minuten.
- Kundendienstmitarbeiter 2 beantragte eine Auszeit außerhalb der Schichtzeiten (zwischen 9:15 Uhr und 10:15 Uhr). In diesem Fall zieht das System aufgrund der Tatsache, dass die Anfrage außerhalb des geplanten Zeitplans liegt, nichts von der Summe der Ausfallzeiten des Mitarbeiters ab.
- Kundendienstmitarbeiter 3 hat zwischen 2 Uhr und 4 Uhr eine Auszeit beantragt, teilweise außerhalb seiner Schicht und teilweise überlappend. Die Aktivität „Pause vom Saldo abziehen“ fällt unter den Antrag auf arbeitsfreie Zeit. In diesem Szenario zieht das System 1 Stunde 15 Minuten für den Zeitraum zwischen 2:45 Uhr und 4:00 Uhr ab. Der Urlaubssaldo für Kundendienstmitarbeiter 3 würde sich jetzt auf 13 Stunden und 45 Minuten belaufen.



Manager und Kundendienstmitarbeiter sehen die Schublade für Anfragen

Supervisoren können jederzeit in der Antragsleiste unter dem Tab „Freizeit“ nach einem Kundendienstmitarbeiter anhand des Vornamens, Nachnamens oder der Login-ID suchen, um alle Anträge auf arbeitsfreie Zeit für einen bestimmten Kundendienstmitarbeiter einzusehen.



Aktualisieren/Abbrechen

Ein Supervisor kann einen Antrag auf arbeitsfreie Zeit stornieren oder bearbeiten, indem er unten im Fenster der Antragsleiste auf die Schaltflächen Antrag stornieren oder Antrag bearbeiten klickt. Das folgende Image zeigt die Urlaubsanträge von Nikki Wolfe.

The screenshot displays the 'Scheduling' interface in Amazon Connect. The main view is the 'Published schedule calendar' for a forecast group '-fg' in the 'US/Eastern, UTC-05:00' time zone, showing the schedule for Monday, November 21, 2022. The calendar includes staffing metrics and a grid of activities for several agents. Nikki Wolfe (agent2) is highlighted with a red box, showing a 'Sick day off' request for the day. A detailed view of this request is shown on the right, also highlighted with a red box. The request is for a 'Sick day off' on Nov 21, 2022, from 09:00 AM to 06:00 PM. It was requested by Nikki Wolfe, requested by Admin Markov on Nov 22, 2022, at 2:02 PM, and approved by an administrator on Nov 22, 2022, at 2:03 PM. The status is 'Accepted'. At the bottom of the detailed view, there are two buttons: 'Cancel Request' and 'Edit Request', both indicated by red arrows.

Ein Mitarbeiter sieht den aktualisierten Status der arbeitsfreien Zeit in seinem Kalender und in der Anforderungsleiste. Das folgende Bild zeigt den Status der Anträge von Nikki Wolfe auf arbeitsfreie Zeit. Ihre Anträge auf einen freien Krankheitstag wurden akzeptiert.

Good afternoon, Wolfe
US/Eastern, GMT -05:00

Today Week ▼ < Nov 20 - Nov 26, 2022 📅 >

	Sun 20	Mon 21	Tue 22	Wed 23
7 am				
8 am				
9 am		Lunch	Lunch	Lunch
10 am		Sick da... Lunch	Meeting	Meeting
11 am		Work	Work	Work
12 pm		Break	Break	Break
1 pm				

Requests ✕

⌚
Overtime

⌚
VTO

🗓️
Time Off

Sick day off Nov 22, 2022, 02:02 PM

Accepted >

Admin Markov Nov 21, 2022, 09:00 AM - 06:00 PM

-admin

Sick day off Nov 16, 2022, 01:32 PM

Accepted >

Doe Jane Nov 16, 2022, 05:00 AM - 10:00 AM

-supervisc

Leave Nov 14, 2022, 03:14 PM

Cancelled >

Doe Jane Nov 15, 2022, 12:00 AM - 11:59 PM

-supervisc

Sick day off Nov 13, 2022, 06:56 PM

Verwaltung der Überstunden

Das gleichzeitige Erreichen von Service Level (SL), Average Speed of Answer (ASA) und Kostenzielen erfordert die Abstimmung von Angebot (Anzahl der Kundendienstmitarbeiter) und Nachfrage (Anzahl der Kontakte * Bearbeitungszeit). Überstunden (OT) und freiwillige Freistellung (VTO) sind zwei Mechanismen, die das Managementteam des Contact Centers einsetzen kann, um beide Ziele zu erreichen. OT ermöglicht die Bewältigung eines Kontaktanstiegs oder eines Mangels an Mitarbeitern, ohne dass zusätzliche Mitarbeiter eingestellt werden müssen, während VTO die Bewältigung eines Zeitraums mit geringem Kontaktaufkommen ermöglicht, ohne dass die Kosten für Mitarbeiter im Leerlauf anfallen.

Inhalt

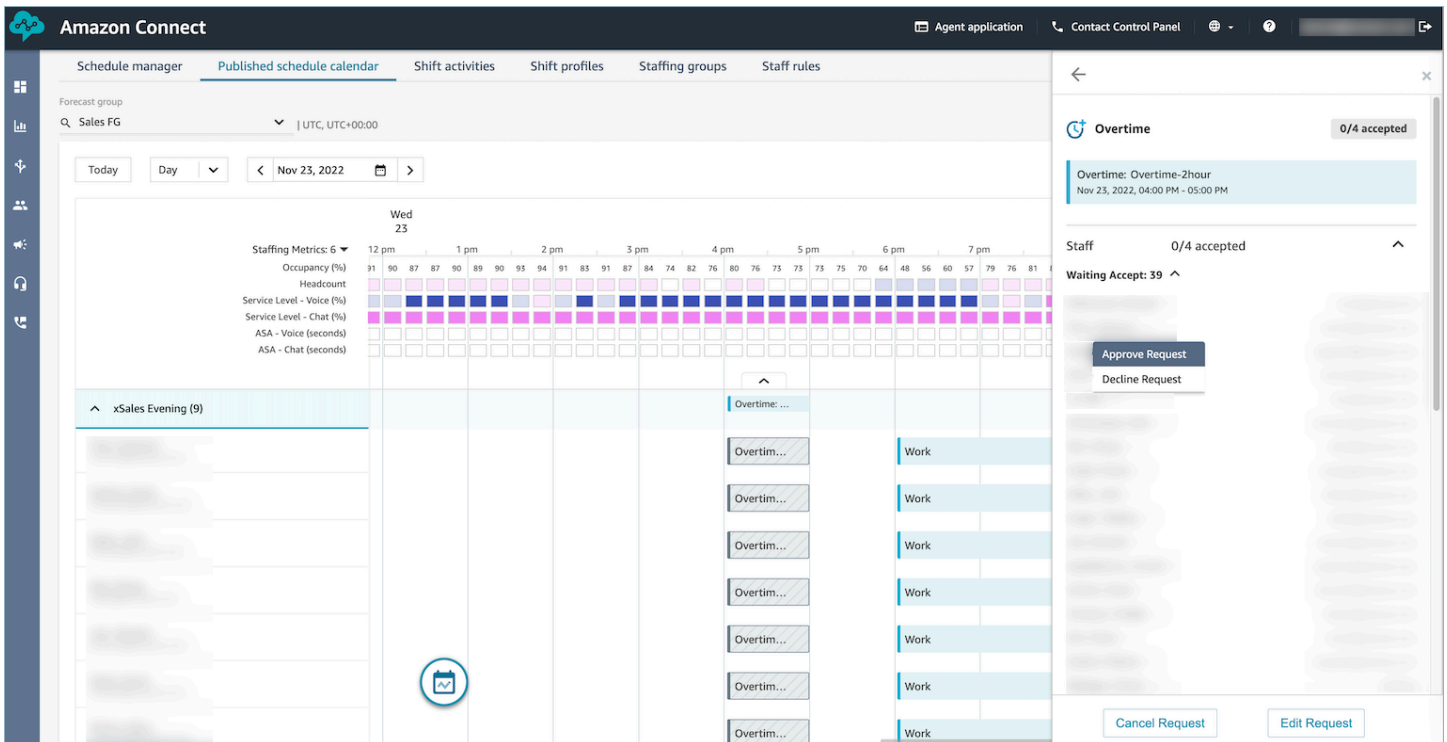
- [Zeitfenster für Überstunden erstellen](#)
- [Kundendienstmitarbeiter akzeptieren oder ablehnen](#)
- [Aufhebung durch den Vorgesetzten](#)

Zeitfenster für Überstunden erstellen

1. Wählen Sie in der Benutzeroberfläche des veröffentlichten Zeitplankalenders die Schaltfläche „Anfrage stellen“ und wählen Sie „OT“ aus.
2. Ein Vorgesetzter oder Manager gibt den Datums- und Zeitbereich für Überstunden ein.
3. Wählen Sie die produktive Aktivität aus der Aktivitätsliste aus.
4. Wählen Sie nach Personalgruppe oder nach Personalregeln aus.
 - Personalgruppen senden eine Benachrichtigung an alle Kundendienstmitarbeiter über die Verfügbarkeit von Überstunden. Kundendienstmitarbeiter werden nach dem Prinzip „Wer zuerst kommt, mahlt zuerst“ zugelassen.
 - Die Personalregeln ermöglichen es den Vorgesetzten, bestimmte Kundendienstmitarbeiter auszuwählen, an die Benachrichtigungen über Überstunden gesendet werden sollen.
5. Wählen Sie die Anzahl der erforderlichen Überstundenslots.
6. Geben Sie im Textfeld Grund den Grund für die Beantragung von Überstunden an. Mitarbeiter können den Grund einsehen, bevor sie den Überstundenantrag annehmen oder ablehnen.
7. Wählen Sie Anfrage.

Kundendienstmitarbeiter akzeptieren oder ablehnen

Die folgende Abbildung zeigt ausstehende Überstundenanträge in den Kundendienstmitarbeiterkalendern. Manager und Kundendienstmitarbeiter können Überstundenanfragen einsehen.



Kundendienstmitarbeiter können Überstunden im Terminkalender für Kundendienstmitarbeiteranwendungen annehmen oder ablehnen.

Erforderliche Sicherheitsprofilberechtigungen

Um die Anfrage anzunehmen oder abzulehnen, muss ein Kundendienstmitarbeiter in seinem Sicherheitsprofil über die Berechtigung Kundendienstmitarbeiter-Antrags-Planungskalender – Bearbeiten verfügen. Diese Berechtigung ist in der folgenden Abbildung der Kundendienstmitarbeiter-Anwendungs-Berechtigungen auf der Seite Sicherheitsprofile dargestellt.

Agent Applications ⓘ			
Type	All	View	Edit
Wisdom	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent application schedule calendar	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Schaltflächen „Überstunden akzeptieren“ und „Überstunden ablehnen“ für Kundendienstmitarbeiter

Die folgende Abbildung zeigt die Schaltflächen „Annehmen“ und „Ablehnen“ in der Kundendienstmitarbeiter-Anwendung.

Good evening, Carlos
JTC, GMT +00:00

Today Week < Nov 20 - Nov 26, 2022 >

11 am
12 pm
1 pm
2 pm
3 pm
4 pm
5 pm
6 pm
7 pm
8 pm
9 pm
10 pm
11 pm

Sun 20 Mon 21 Tue 22 Wed 23 Thu 24

Break30 Work Lunch Work Break30 Work Break30 Work Break30 Work Lunch Planned Leave Lunch Work Overtime-2hour

Overtime: Overtime-2hour
Nov 23, 2022, 05:00 PM - 07:00 PM

Slot 2/2 available

Requested by On Nov 22, 2022, 10:44 PM

Reason
Need 2 agents to work overtime urgently.

Response

Decline Accept

Aufhebung durch den Vorgesetzten

Manager können die Systemgenehmigung für OT/VTO außer Kraft setzen und die Ablehnung einer Anfrage erzwingen, indem sie auf die senkrechten Ellipsen neben dem Kundendienstmitarbeiternamen klicken. Diese Option ist in der folgenden Abbildung des Fensters Überstunden dargestellt.

← ×

Overtime 1/1 accepted

Overtime: Overtime-2hour
Nov 23, 2022, 04:00 PM - 05:00 PM

Staff 1/1 accepted ^

Accepted: 1 ^

Carlos **Menu**

Decline Request

Requested by
On Nov 22, 2022, 10:13 PM

Verwaltung der freiwilligen Auszeiten

Das gleichzeitige Erreichen von Service Level (SL), Average Speed of Answer (ASA) und Kostenzielen erfordert die Abstimmung von Angebot (Anzahl der Kundendienstmitarbeiter) und Nachfrage (Anzahl der Kontakte * Bearbeitungszeit). Überstunden (OT) und freiwillige Freistellung (VTO) sind zwei Mechanismen, die das Managementteam des Contact Centers einsetzen kann, um beide Ziele zu erreichen. OT ermöglicht die Bewältigung eines Kontaktanstiegs oder eines Mangels an Mitarbeitern, ohne dass zusätzliche Mitarbeiter eingestellt werden müssen, während VTO die Bewältigung eines Zeitraums mit geringem Kontaktaufkommen ermöglicht, ohne dass die Kosten für Mitarbeiter im Leerlauf anfallen.

Inhalt

- [Zeitfenster für freiwillige Auszeiten erstellen](#)
- [Kundendienstmitarbeiter akzeptieren oder ablehnen](#)
- [Aufhebung durch den Vorgesetzten](#)

Zeitfenster für freiwillige Auszeiten erstellen

1. Wählen Sie in der Benutzeroberfläche des veröffentlichten Zeitplankalenders die Schaltfläche „Anfrage stellen“ und dann „VTO“ aus.
2. Ein Vorgesetzter oder Manager gibt das Datum und den Zeitraum für die freiwillige Urlaubszeit ein.
3. Wählen Sie die produktive Aktivität aus der Aktivitätsliste aus.
4. Wählen Sie nach Personalgruppe oder nach Personalregeln aus.
 - Personalgruppen benachrichtigen alle Kundendienstmitarbeiter über die Verfügbarkeit von Überstunden. Kundendienstmitarbeiter werden nach dem Prinzip „Wer zuerst kommt, mahlt zuerst“ zugelassen.
 - Die Personalregeln ermöglichen es den Vorgesetzten, bestimmte Kundendienstmitarbeiter auszuwählen, an die Benachrichtigungen über Überstunden gesendet werden sollen.
5. Wählen Sie die Anzahl der erforderlichen Zeitfenster für eine freiwillige Auszeit aus.
6. Geben Sie im Textfeld „Grund“ den Grund für die Beantragung einer freiwilligen Auszeit an. Mitarbeiter können den Grund einsehen, bevor sie den Überstundenantrag annehmen oder ablehnen.
7. Wählen Sie Anfrage.

Kundendienstmitarbeiter akzeptieren oder ablehnen

Der Manager und die Mitarbeiter des Contact Centers sehen die ausstehenden Anträge auf freiwillige Urlaubszeit in den Kalendern der Kundendienstmitarbeiter.

The screenshot shows the Amazon Connect 'Published schedule calendar' interface. The main view displays a calendar for 'Wed 23' with staffing metrics (Occupancy, Headcount, Service Level - Voice, Service Level - Chat, ASA - Voice, ASA - Chat) and a list of staff members. An 'Overtime' request is highlighted, and a modal window is open for approval. The modal shows the request details, the number of staff (0/4 accepted), and buttons for 'Approve Request', 'Decline Request', 'Cancel Request', and 'Edit Request'.

Kundendienstmitarbeiter können im Terminkalender für Kundendienstmitarbeiter eine freiwillige Auszeit (VTO) akzeptieren oder ablehnen. Um die Anfrage annehmen oder ablehnen zu können, muss der Kundendienstmitarbeiter über die Sicherheitsprofilberechtigung Bearbeiten verfügen. Weitere Informationen zu Sicherheitsprofilberechtigungen finden Sie unter [Sicherheitsprofile aktualisieren](#).

Erforderliche Sicherheitsprofilberechtigungen

Um die Anfrage anzunehmen oder abzulehnen, muss ein Kundendienstmitarbeiter in seinem Sicherheitsprofil über die Berechtigung Kundendienstmitarbeiter-Antrags-Planungskalender – Bearbeiten verfügen. Diese Berechtigung ist in der folgenden Abbildung der Kundendienstmitarbeiter-Anwendungs-Berechtigungen auf der Seite Sicherheitsprofile dargestellt.

Agent Applications ⓘ				
Type	All	View	Edit	
Wisdom	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Agent application schedule calendar	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

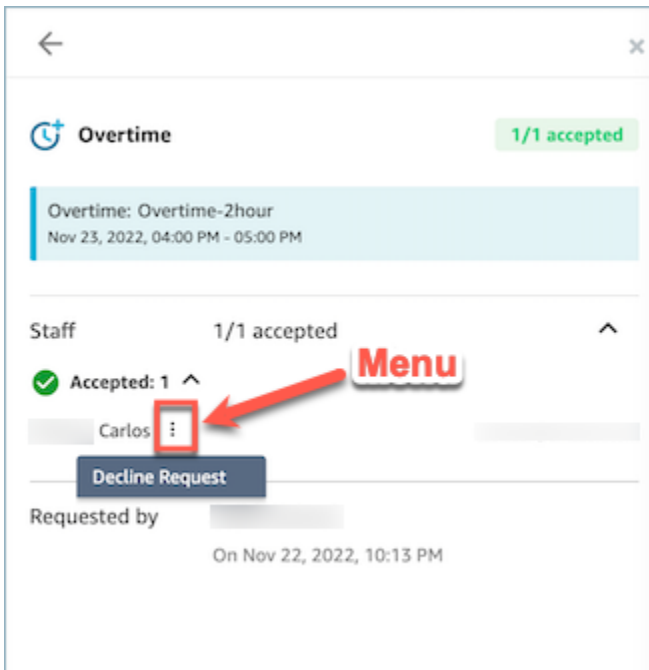
Die Schaltflächen „Annehmen“ und „Ablehnen“ für Kundendienstmitarbeiter

Die folgende Abbildung zeigt die Schaltflächen „Annehmen“ und „Ablehnen“ in der Kundendienstmitarbeiter-Anwendung.

The screenshot displays the Amazon Connect interface for a customer service agent named Carlos. The main view is a calendar for the week of November 20-26, 2022. The calendar shows various activities: Break30 (green), Work (blue), Lunch (light green), and Planned Leave (purple). An overtime request is highlighted in grey on Wednesday, Nov 23, from 5:00 PM to 7:00 PM. To the right, a details panel for the overtime request is shown, including the title 'Overtime: Overtime-2hour', the date and time 'Nov 23, 2022, 05:00 PM - 07:00 PM', the status 'Waiting Accept', and the reason 'Need 2 agents to work overtime urgently.' At the bottom of the details panel, there are two buttons: 'Decline' (with a red 'X' icon) and 'Accept' (with a green checkmark icon), both of which are highlighted with a red border.

Aufhebung durch den Vorgesetzten

Manager können die Systemgenehmigung für OT/VTO außer Kraft setzen und die Ablehnung einer Anfrage erzwingen, indem sie auf die senkrechten Ellipsen neben dem Kundendienstmitarbeiternamen klicken. Diese Option ist in der folgenden Abbildung des Fensters Überstunden dargestellt.



Einhaltung des Zeitplans

Die Vorgesetzten oder Manager des Contact Centers können die Einhaltung des Zeitplans verfolgen, um festzustellen, ob sich die Mitarbeiter an den von Ihnen erstellten Zeitplan halten. Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass Sie Ihre Service-Level-Ziele erreichen und gleichzeitig die Produktivität der Kundendienstmitarbeiter und die Kundenzufriedenheit verbessern.

Amazon Connect beginnt automatisch mit der Generierung der Termintreue, sobald ein veröffentlichter Zeitplan gestartet wird, der Schichtaktivitäten enthält, wohin Adherence = yes.

Metriken zur Einhaltung von Zeitplänen finden Sie auf den Seiten Historische Kennzahlen und Echtzeit-Metriken. Die Kennzahlen zur Einhaltung des Zeitplans lauten wie folgt:

- Uhrzeit der Einhaltung
- Einhaltung
- Zeit einplanen
- Zeit für Nichteinhaltung.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für die Auswahl von Kennzahlen zur Einhaltung von Zeitplänen, die in einem Bericht über historische Kennzahlen angezeigt werden sollen.

Historical metrics: Agents

The "Contacts missed" metric is now renamed to "Agent Adherence". Scheduled reports and exported CSV files with "Contacts missed" are not affected.

Interval: Total
Time range: Jul 26, 2022, 12:00 AM - Aug 2, 2022, 12:00 AM

Agent	Agent answer rate	Agent idle time
[blurred]	-	72:05:12
[blurred]	-	80:14:11
[blurred]	-	-
[blurred]	-	127:48:30

Table Settings

Interval & Time range Groupings Filters **Metrics**

- Agent outbound connecting time
- Average agent callback connecting time
- Average agent outbound connecting time
- Non-Productive Time
- Online time
- Adherent time (Preview) ⓘ
- Scheduled time (Preview) ⓘ

- Average agent API connecting time
- Average agent incoming connecting time
- Error status time
- Occupancy
- Adherence (Preview) ⓘ
- Non-Adherent time (Preview) ⓘ

Contacts Abandoned

- Contacts abandoned in 15 seconds
- Contacts abandoned in 25 seconds
- Contacts abandoned in 45 seconds
- Contacts abandoned in 90 seconds
- Contacts abandoned in 180 seconds
- Contacts abandoned in 20 seconds
- Contacts abandoned in 30 seconds
- Contacts abandoned in 60 seconds
- Contacts abandoned in 120 seconds
- Contacts abandoned in 240 seconds

Cancel Apply

Erste Schritte

- Die Einhaltung von Zeitplänen setzt voraus, dass Zeitpläne erstellt und veröffentlicht werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Terminplanung in Amazon Connect](#).
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die erforderlichen Berechtigungen für den Zugriff auf Metriken und Terminplanungsinformationen verfügen. Weitere Informationen zu den erforderlichen Berechtigungen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung](#).

Einhaltung des historischen Zeitplans

In diesem Abschnitt werden die Werte beschrieben, die bei der Berechnung der Einhaltung historischer Zeitpläne verwendet wurden.

Einhaltung

Prozentsatz der Zeit, in der ein Kundendienstmitarbeiter seinen Zeitplan korrekt einhält. Dies wird gemessen, indem festgestellt wird, ob sich ein Kundendienstmitarbeiter im Status Verfügbar befindet, obwohl er eigentlich im produktiven Zustand sein sollte. Dieser Prozentsatz wird wie folgt berechnet:

Einhaltung in % = ((Gesamtzahl der Mitglieder in Minuten)/Gesamtzahl der geplanten Einhaltung in Minuten)

Ein Kundendienstmitarbeiter gilt als einhaltend, wenn der Kundendienstmitarbeiter den Status „Verfügbar“ hat, wenn die Schichtaktivität „Produktiv“ ist oder wenn sich der Kundendienstmitarbeiter im Status „Nicht produktiv“ (d. h. im benutzerdefinierten Status) befindet, wenn die Schichtaktivität „Nicht produktiv“ ist. Andernfalls gilt der Kundendienstmitarbeiter als nicht einhaltend. Das heißt, wenn eine Schichtaktivität als Mittagessen bezeichnet, aber als produktiv gekennzeichnet ist, gilt der Kundendienstmitarbeiter als einhaltend, wenn er sich im Status Verfügbarer Kundendienstmitarbeiter befindet.

- Typ: Zeichenfolge
- Mindestwert: 0,00 %
- Maximalwert: 100,00 %
- Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Note

Bei jeder Änderung des Zeitplans wird die Termintreue bis zu 30 Tage vor dem aktuellen Datum (nicht dem Datum des Zeitplans) neu berechnet, falls Zeitpläne geändert werden.

Uhrzeit der Einhaltung

Gesamtzeit, in der sich ein Kundendienstmitarbeiter im Status Verfügbar befand, wenn seine Schichtaktivität produktiv war, oder sich im Status „unproduktiv“ befand, wenn die Schichtaktivität nicht produktiv ist.

- Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)
- Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Zeit, in der das System nicht eingehalten wurde

Gesamtzeit, in der sich ein Kundendienstmitarbeiter nicht im Status Verfügbar befand, wenn seine Schichtaktivität produktiv ist, oder nicht im Status „unproduktiv“, wenn seine Schichtaktivität nicht produktiv ist.

- Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)
- Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Geplante Zeit

Die Gesamtzeit, für die ein Mitarbeiter eingeplant war (entweder für produktive oder unproduktive Zeit), und für die Einhaltung der Arbeitszeiten für diese Schichten wurden festgelegt. Yes

- Typ: Zeichenfolge (hh:mm:ss)
- Kategorie: Von Kundendienstmitarbeiter-Aktivitäten gesteuerte Metriken

Einhaltung von Zeitplänen in Echtzeit

Die Einhaltung des Zeitplans durch Kundendienstmitarbeiter in Echtzeit ist in einer Tabelle mit dem Namen Termintreue für Kundendienstmitarbeiter verfügbar. Sie können diese Tabelle sowohl auf der Landingpage mit Echtzeitmetriken als auch in einem vorhandenen Bericht auswählen. Diese Tabelle hat dieselbe Funktionalität wie eine bestehende Kundendienstmitarbeiterntabelle mit den folgenden Ergänzungen

Note

Die Aktualisierung der Adhärenzdaten in Echtzeit kann bis zu 3 Minuten dauern, es wird jedoch die gesamte Dauer der Einhaltung oder Nichteinhaltung erfasst.

Status der Einhaltung durch die Kundendienstmitarbeiter in Echtzeit

- Dadurch wird nahezu in Echtzeit angezeigt, ob ein Kundendienstmitarbeiter die Anforderungen erfüllt oder nicht. Eine Definition der Termintreue finden Sie unter. [Einhaltung des Zeitplans](#)

Status „Geplant“

- Dies gibt an, ob sich ein Kundendienstmitarbeiter in produktiver oder unproduktiver Zeit befindet. Wenn ein Kundendienstmitarbeiter nicht geplant ist, wird er leer angezeigt.

Dauer der Adhärenz durch den Kundendienstmitarbeiter

- Der Zeitraum, für den ein Wirkstoff aktuell adhäsiv oder nicht adhärent war. Wenn ein Kundendienstmitarbeiter zwischen „nicht anhaftend“ oder „adhärent“ wechselt, wird dieser Wert zurückgesetzt, da er der aktuellen Zeitspanne entspricht.

Prozentsatz der Adhärenz durch den Kundendienstmitarbeiter

- Der Prozentsatz der Zeit, in der ein Kundendienstmitarbeiter seinen Zeitplan eingehalten hat. Eine Definition der prozentualen Einhaltung durch Kundendienstmitarbeiter finden Sie unter. [Einhaltung des historischen Zeitplans](#)

Beispiele für die Verwendung der Zeitplaneinhaltung

Schichtaktivitäten, deren Einhaltung nachverfolgt wird

Jede Schichtaktivität, die als Adherence = Yes markiert ist. Wenn eine Schicht als markiert ist Adherence = No, wird deren Einhaltung für diese Schicht nicht berechnet.

Wie ermittelt man, in welchem Kundendienstmitarbeiterstatus sich ein Kundendienstmitarbeiter für jede Aktivität befinden sollte

Wenn eine Aktivität als produktiv markiert ist, muss sich ein Kundendienstmitarbeiter im Status Verfügbar Kundendienstmitarbeiter befinden. Die Produktivität hängt davon ab, ob sich der Kundendienstmitarbeiter im Status „Verfügbar“ befindet, und wird nicht beeinträchtigt, wenn der Kundendienstmitarbeiter keine Live-Kontakte bearbeitet. Informationen darüber, wie viele Kontakte ein Kundendienstmitarbeiter bearbeitet hat, finden Sie in der Belegungsmetrik.

Wenn eine Aktivität als nicht produktiv markiert ist, muss sich ein Kundendienstmitarbeiter in einem benutzerdefinierten Status „Nicht produktiv“ befinden. Ein Kundendienstmitarbeiter muss sich nicht in einem bestimmten benutzerdefinierten Status befinden, um als Mitglied angesehen zu werden. Wenn die Schichtaktivität beispielsweise Mittagessen lautet, der Kundendienstmitarbeiter seinen Status jedoch auf Pause ändert, würde der Kundendienstmitarbeiter trotzdem als Mitglied betrachtet werden, da beide Status „Nicht produktiv“ sind.

Was passiert, wenn...

- ein Kundendienstmitarbeiter beginnt zu arbeiten, bevor sein Zeitplan beginnt

Wenn ein Mitarbeiter keinen Zeitplan hat, verfolgen wir für diesen Zeitraum nicht, wie er eingehalten wird. Das heißt, wenn ein Mitarbeiter 5 Minuten vor oder 5 Minuten nach seinem Zeitplan anfängt zu arbeiten, wird dies nicht auf seine Einhaltung angerechnet. Wenn ein Mitarbeiter jedoch beschließt, die Arbeit 5 Minuten früher zu verlassen, weil er 5 Minuten zu früh angefangen hat, gilt er für dieses 5-Minuten-Intervall als nicht einhaltend.

- ein Kundendienstmitarbeiter wechselt in den Offlinemodus, obwohl er eigentlich nicht produktiv sein sollte

Dies würde als nicht aktiv angesehen werden, da der Kundendienstmitarbeiter-Status „Offline“ und nicht „Zeit nicht produktiv“ lautet.

- ein Mitarbeiter verlässt die Schulung, um Kontakte zu beantworten, weil er ein hohes Kontaktvolumen hat

In diesem Szenario würde der Kundendienstmitarbeiter als nicht anhaftend markiert werden. Wenn Sie jedoch beabsichtigen, die Ausbildung zu beenden, können Sie den Zeitplan rückwirkend anpassen. Die Einhaltung der Termine wird dann mit der neuen Schicht neu berechnet.

- ein historischer Zeitplan wird geändert

Wenn der Terminplan eines Mitarbeiters innerhalb der letzten 30 Tage nach dem aktuellen Datum (nicht dem Datum des Terminplans) geändert wird, wird die Einhaltung anhand des neuen Zeitplans neu berechnet. Auf diese Weise können Sie in Echtzeit Anpassungen an die Schicht eines Mitarbeiters vornehmen und deren Einhaltung korrekt bewerten.

Berechnung der Zeit, in der ein Kundenbetreuer anwesend ist und nicht anwesend ist

Beispiel

Beispiel 1:

Kundendienstmitarbeiter A wird voraussichtlich von 8:00 bis 11:00 Uhr arbeiten.

Sie beginnen um 7:30 Uhr mit der Arbeit und machen dann von 10:30 bis 11:00 Uhr eine Pause. Von 7:30 bis 8:00 Uhr ist das Mittel weder adhärent noch nicht adhärent, da es keinen Zeitplan gibt.

Von 8:00 bis 10:30 Uhr hält sich der Kundendienstmitarbeiter an, und von 10:30 bis 11:00 Uhr hält der Kundendienstmitarbeiter sich nicht an, weil er sich in der Nebenzeit befand, obwohl er eigentlich produktiv sein sollte.

Das bedeutet, dass die Adhärenz von Kundendienstmitarbeiter A bei 83% lag. (Die gesamte Adhärenzzeit betrug 150 Minuten/die geplante Gesamtzeit 180 Minuten)

Beispiel 2:

Kundendienstmitarbeiter B wird voraussichtlich von 9:00 bis 10:30 Uhr arbeiten.

Sie machen von 10:30 bis 11:00 Uhr Pause und dann von 11:00 bis 12:00 Uhr eine Teambesprechung. Sie beginnen um 9:00 Uhr zu arbeiten und arbeiten am Ende bis 10:45 Uhr.

Wählen Sie dann ab 10:45 Uhr den benutzerdefinierten Status „Unproduktive Zeit unterbrechen“. Sie vergessen, ihren Status auf Teambesprechung umzustellen und ihn bis 12:00 Uhr auf Pause zu belassen.

Von 9:00 bis 10:30 Uhr hielt sich der Kundendienstmitarbeiter daran, aber von 10:30 bis 10:45 Uhr war der Kundendienstmitarbeiter nicht konform, weil er sich in einem produktiven Zustand befand, obwohl er eigentlich in einem unproduktiven Zustand hätte sein sollen. Von 10:45 bis 12:00 Uhr hielten sie sich daran, weil sie sich die ganze Zeit in einem unproduktiven Zustand befanden.

Das bedeutet, dass die Einhaltung durch Kundendienstmitarbeiter B bei 92% lag (Gesamtdauer der Kundenbindung: 165 Minuten/Geplante Gesamtzeit: 180 Minuten)

Private Optimierungs-APIs

Für Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung von Amazon Connect werden die folgenden privaten API-Ressourcen als Aktionen in seiner IAM-Richtlinie verwendet:

- `connect:BatchAssociateAnalyticsDataSet`. Erteilt Zugriffsberechtigungen und ordnet die angegebenen Datensätze für die angegebene Amazon Connect Connect-Instance dem angegebenen AWS Konto zu.
- `connect:BatchDisassociateAnalyticsDataSet`. Widerruft Zugriffsberechtigungen und trennt die Zuordnung der angegebenen Datensätze für die angegebene Amazon Connect Connect-Instance zum angegebenen Konto. AWS

Wenn Sie diese Aktionen aus der Vorschau-Rollenrichtlinie entfernen, funktionieren die Funktionen für Prognose, Kapazitätsplanung und Terminplanung nicht.

Verwenden Sie die Anruferauthentifizierung in Echtzeit mit Sprach-ID

Amazon Connect Voice ID bietet Anruferauthentifizierung in Echtzeit und Erkennung von Betrugsrisiken, wodurch Sprachinteraktionen in Kontaktzentren sicherer und effizienter werden. Sprach-ID verwendet maschinelles Lernen, um die Identität von echten Kunden zu überprüfen, indem die einzigartigen Sprachmerkmale eines Anrufers analysiert werden. Auf diese Weise können Kontaktzentren eine zusätzliche Sicherheitsebene verwenden, die nicht darauf angewiesen ist, dass der Anrufer mehrere Sicherheitsfragen beantwortet, und es ist einfach, Kunden zu registrieren und zu verifizieren, ohne den natürlichen GesprächsFlow zu verändern. Sprach-ID ermöglicht außerdem die Echtzeiterkennung von Betrügern, die es häufig auf Ihr Contact Center abgesehen haben, und reduziert so die durch Betrug verursachten Verluste.

Mit Amazon Connect Voice ID können Sie:

- Kunden passiv für die Sprachauthentifizierung registrieren, ohne dass sie ein bestimmtes Wort oder einen bestimmten Satz wiederholen müssen.
- Migrieren Sie Kunden zu Sprach-ID, indem Sie sie stapelweise registrieren.
- Überprüfen Sie die Identität der registrierten Kunden, indem Sie ihre individuellen Sprachmerkmale analysieren.
- Erkennen Sie Betrüger anhand einer von Ihnen erstellten Watchlist.
- Erkennen Sie Sprach-Spoofing.

So funktioniert Sprach-ID

Kundenregistrierung

1. Wenn ein Kunde zum ersten Mal anruft, bestätigt der Mitarbeiter die Identität des Anrufers mithilfe vorhandener Sicherheitsmaßnahmen, z. B. nach dem Mädchennamen der Mutter oder nach einem Einmalpasscode (OTP), der per SMS zugestellt wird. Dadurch wird sichergestellt, dass nur echte Kunden bei Sprach-ID registriert sind.
2. Sprach-ID beginnt mit der Spracherkennung des Kunden, nachdem der Kontakt auf den [Sprach-ID einrichten](#)-Block gestoßen ist, in dem Sprach-ID aktiviert ist. Sprach-ID hört den Anruf ab, bis eines der folgenden Ereignisse eintritt:

- Die Audiowiedergabe reicht aus, um den Sprecher auf Authentifizierung und Betrug hin zu bewerten und den Sprecher anzumelden (falls gewünscht). Dabei handelt es sich um eine 30-sekündige Kundenansprache, ohne Stille.
 - Der Anruf wird beendet.
3. Sprach-ID erstellt dann den Stimmabdruck für die Registrierung. Ein Stimmabdruck ist eine mathematische Darstellung, die implizit einzigartige Aspekte der Stimme einer Person wie Sprachrhythmus, Tonhöhe, Intonation und Lautstärke erfasst.

Der Anrufer muss keine bestimmten Sätze sagen oder wiederholen, um sich für Sprach-ID anzumelden.

Kundenauthentifizierung

1. Wenn der registrierte Kunde erneut anruft, wird er durch eine Interaktion mit einem IVR oder während seiner Interaktion mit einem Kundendienstmitarbeiter verifiziert.

Standardmäßig ist Sprach-ID so konfiguriert, dass für die Authentifizierung 10 Sekunden Spracheingabe eines Anrufers erforderlich sind. Dies kann im Rahmen einer typischen Kundeninteraktion in der IVR oder mit dem Kundendienstmitarbeiter erfolgen (z. B. „Was ist Ihr Vor- und Nachname?“) und „Warum rufen Sie an?“). Sie können die Menge der benötigten Sprache mithilfe der [Reaktionszeit bei der Authentifizierung](#)-Eigenschaft im [Sprach-ID einrichten](#)-Block anpassen.

2. Sprach-ID generiert anhand des Audios den Stimmabdruck des Anrufers und vergleicht ihn mit dem registrierten Stimmabdruck, der der behaupteten Identität entspricht, und gibt ein Authentifizierungsergebnis zurück.

Weitere Informationen über die Kundendienstmitarbeitererfahrung finden Sie unter [Verwendung von Voice ID](#).

Wie viel Spracheingabe ist für die Registrierung und Authentifizierung erforderlich

- Registrierung: 30 Sekunden Netzsprache des Kunden (Sprache, die jegliche Stille ausschließt), um einen Stimmabdruck zu erstellen und einen Kunden zu registrieren.

- Überprüfung: Standardmäßig 10 Sekunden Netzansprache des Kunden, um zu überprüfen, ob die Stimme der angegebenen Identität entspricht. Die Sprache kann aus der Interaktion mit einem IVR oder einem Kundendienstmitarbeiter stammen. Sie können die Menge der erforderlichen Sprache mithilfe der [Reaktionszeit bei der Authentifizierung](#)-Eigenschaft in [Sprach-ID einrichten](#) anpassen.

Batch-Registrierung

Sie können einen schnellen Einstieg in die Nutzung von Biometrie erhalten, indem Sie Kunden, die bereits der Nutzung von Biometrie zugestimmt haben, stapelweise registrieren. Mithilfe von gespeicherten Audioaufnahmen in Ihrem S3-Bucket und einer JSON-Eingabedatei, die die Sprecher-ID und einen Link zu den Audioaufnahmen enthält, können Sie die Sprach-ID-Batch-APIs aufrufen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Batch-Registrierung mit Audiodaten aus früheren Anrufen](#).

Bekannte Betrügererkennung

Es gibt einige Schritte, um die Erkennung von Betrügern in Echtzeit einzurichten:

1. [Erstellen Sie eine neue Watchlist](#) zur Speicherung bekannter Betrüger. Oder verwenden Sie die Standard-Watchlist, die erstellt wird, wenn Sprach-ID aktiviert ist.
2. [Registrieren Sie Betrüger](#) auf der neuen Watchlist bzw. der Standard-Watchlist.
3. Geben Sie im [Sprach-ID einrichten](#)-Block an, welche Watchlist Sie verwenden möchten.

Wenn einer der Betrüger aus der im Flow angegebenen Watchlist Ihr Kontaktzentrum anruft, analysiert Sprach-ID den Ton des Anrufs, um eine Risikobewertung und ein Ergebnis zurückzugeben. Dieser Wert gibt an, wie genau der Stimmabdruck des Anrufers mit dem des Betrügers auf der Watchlist übereinstimmt. Sprach-ID benötigt 10 Sekunden Audio, um den Ton des Anrufs auf das Betrugsrisiko durch bekannte Betrüger zu überprüfen.

Standard-Watchlist

Wenn die Sprach-ID-Domain erstellt wird, erstellt Sprach-ID eine Standard-Watchlist für Betrüger für diese Domain. Der Name und die Beschreibung der Standard-Watchlist für Betrüger werden mit dem KMS-Schlüssel verschlüsselt, der in der Domain bereitgestellt und in Sprach-ID gespeichert ist.

Wenn Sie die WatchListID für Betrüger nicht zur Betrugserkennung oder Registrierung von Betrügern angeben, verwendet Sprach-ID die standardmäßige Betrugsüberwachungsliste für Betrüger.

Sie können die Metadaten der Standard-Watchlist für Betrüger nicht aktualisieren, aber Sie können Betrüger dieser Liste zuordnen oder die Zuordnung zu ihr trennen.

Note

Wenn Ihre Sprach-ID-Domain vor März 2023 erstellt wurde, als die Watchlists für Betrüger eingeführt wurden: Es wurde eine Standard-Watchlist erstellt, in die alle vorhandenen Betrüger aufgenommen wurden.

Erkennung von Sprach-Spoofing

1. Wenn ein potenzieller Betrüger versucht, den Ton des Anrufers mithilfe von Audiowiedergabe oder synthetisierter Sprache zu fälschen, gibt Sprach-ID eine Risikobewertung und ein Ergebnis zurück, um anzugeben, wie wahrscheinlich es ist, dass die Stimme gefälscht wurde.
2. Sprach-Spoofing ist nur aktiviert, wenn Sie die Betrugserkennungsfunktion in Ihrem Kontaktablauf aktivieren. Wenn nur die Sprecherauthentifizierung aktiviert ist, werden keine Ergebnisse für Sprachfälschungen zurückgegeben.
3. Sprach-ID benötigt 10 Sekunden Audio, um den Ton des Anrufs auf das Betrugsrisiko durch Sprachfälschung zu überprüfen.

Welche Daten werden gespeichert?

Sprach-ID speichert Audiodateien mit der Stimme, den Stimmabdrücken und den Sprecher-IDs des Sprechers. Diese Daten werden mit einem von Ihnen bereitgestellten KMS-Schlüssel verschlüsselt.

Wenn Sie die Erkennung von Betrügern in einer Watchlist aktivieren, speichert Sprach-ID auch das Audio und die Stimmabdrücke des Betrügers. Weitere Informationen finden Sie unter [Von Amazon Connect verarbeitete Daten](#).


Sprach-ID

Wenn Sie Amazon Connect Voice ID aktivieren, erstellen Sie eine Sprach-ID-Domain: einen Container für alle Sprach-ID-Daten, wie Sprecher-IDs (die als Kunden-ID dienen), die Sprachabdrücke, das Kundenaudio, das für die Erstellung der Stimmabdrücke verwendet wurde, und den Anmeldestatus (angemeldet, abgemeldet usw.), der mit den Sprecher-IDs verknüpft ist. Zur

Erkennung von Betrügern in einer Watchlist speichert die Sprach-ID-Domain die Betrügerkennungen, Stimmabdrücke und Audiodaten, die für die Erstellung der Stimmabdrücke verwendet wurden.

Im Folgenden finden Sie Richtlinien für die Erstellung von Sprach-ID-Domains:

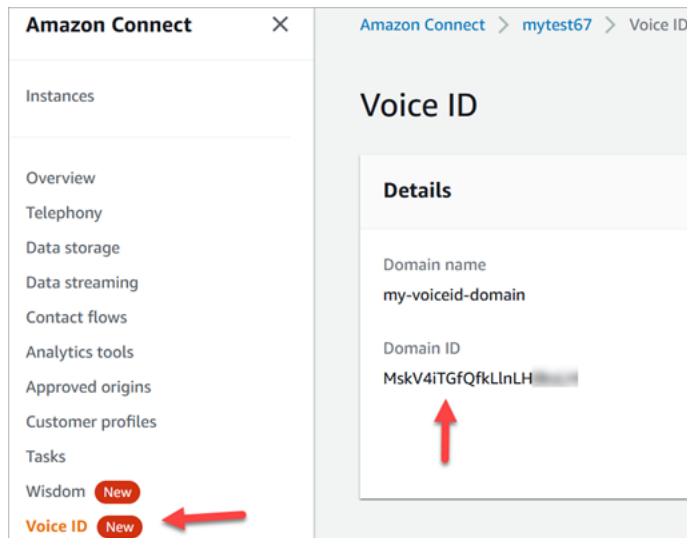
- Jede Amazon Connect Instance kann nur einer Sprach-ID Domain zugeordnet werden.
- Jede Sprach-ID Domain kann mehreren Amazon Connect Instances zugeordnet werden. Auf diese Weise können Sie dieselben gespeicherten Kundendaten für mehrere Amazon Connect-Instances verwenden.
- Sie können mehrere Domains erstellen, aber sie teilen keine Kundendaten untereinander.
- Wir empfehlen, eine neue Sprach-ID-Domain zu erstellen, die mit einer Amazon Connect-Instance verknüpft werden soll, wenn:
 - Sie aktivieren Sprach-ID zum ersten Mal für Ihr Konto in einer AWS -Region.
 - Sie möchten sicherstellen, dass Sie die Sprach-ID-Domains isolieren, die für Ihre Test- und Produktionsumgebungen verwendet werden.
- Wir empfehlen, eine bestehende Sprach-ID-Domain zu verwenden, wenn:
 - Sie möchten dieselbe Gruppe registrierter Anrufer und Betrüger für verschiedene Amazon Connect-Instances verwenden (die möglicherweise zu unterschiedlichen Kundenservice-Teams gehören)
 - Sie möchten dieselbe Testumgebung für verschiedene Amazon Connect-TestInstanceen verwenden.

 Note

Nur bestehende Sprach-ID-Domains in derselben Region in Ihrem Amazon Connect-Konto können von Amazon Connect-Instances in dieser Region gemeinsam genutzt werden.

- Sie können die Zuordnung Ihrer Amazon-Connect-Instance jederzeit von Ihrer aktuellen Domain zu einer neuen Domain ändern, indem Sie ganz einfach eine andere Domain auswählen.
- Verwenden Sie die Voice ID-API, um eine [DeleteDomain](#) Voice ID-Domain zu löschen. `DeleteDomain` löscht die Domain soft. Amazon Connect wartet 30 Tage, bevor die Domaindaten vollständig gelöscht werden. Während dieses Zeitraums ist Sprach-ID; für alle Amazon Connect-Instances deaktiviert, mit denen es verknüpft ist. Um eine Domain während dieses Zeitfensters wiederherzustellen, reichen Sie ein AWS Support Ticket ein und geben Sie die Domain-ID an. Sie

finden die ID der Domain ID im Sprach-ID -Bereich der Amazon Connect, wie im folgenden Beispiel dargestellt:



Durch das Löschen einer Sprach-ID-Domain werden alle gespeicherten Kundendaten wie Audioaufnahmen, Stimmabdrücke und Sprecher-Identifikatoren sowie alle von Ihnen verwalteten Watchlists für Betrüger gelöscht.

Registrierungsstatus

Sprach-ID speichert drei verschiedene Anmeldestatus für einen Sprecher: ENROLLED, OPTED_OUT und EXPIRED. Sie können diesen Lautsprecherstatus mithilfe der [Amazon Connect Voice ID-APIs](#) und mithilfe von Kontaktflussblöcken abrufen, um entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.

- **ENROLLED:** Wenn Sie sich registrieren, wird ein neuer Anrufer bei Sprach-ID registriert, erstellt Sprach-ID einen neuen Sprachabdruck und legt den Lautsprecherstatus auf fest. ENROLLED Auch wenn Sie denselben Anrufer erneut bei Sprach-ID registrieren, bleibt der Status ENROLLED.
- **OPTED_OUT:** Wenn ein Anrufer der Registrierung für Biometrie nicht zustimmt, können Sie den Anrufer abbestellen (im Contact Control Panel) oder APIs verwenden. Sprach-ID erstellt einen neuen Eintrag für diesen Anrufer und legt den Status des Sprechers als OPTED_OUT fest. Sprach-ID generiert keinen Stimmabdruck und speichert keine Audioaufnahme für den Sprecher. Künftige Registrierungsanfragen für diesen Sprecher werden abgelehnt, sofern der Eintrag nicht gelöscht wird.
- **EXPIRED:** Wenn seit 3 Jahren nicht auf den Sprachabdruck eines Anrufers zugegriffen oder dieser aktualisiert wurde, ändert Sprach-ID den Status auf EXPIRED, und Sie können für diesen Anrufer

keine Authentifizierungen mehr durchführen. Sie können den Anrufer erneut registrieren oder den Anrufer aus Sprach-ID löschen.

Abgelaufene Sprecher

Aus Gründen der BIPA-Konformität verfallen bei Sprach-ID automatisch Sprecher, auf die seit drei Jahren kein Zugriff mehr für die Registrierung, erneute Registrierung oder erfolgreiche Authentifizierung erfolgt ist.

Um den letzten Zugriff eines Sprechers einzusehen, schauen Sie sich das `lastAccessedAt`-Attribut an, das von den APIs `DescribeSpeaker` und `ListSpeakers` zurückgegeben wird.

Wenn Sie versuchen, die `EvaluateSession`-API zur Authentifizierung eines abgelaufenen Sprechers zu verwenden, wird eine `SPEAKER_EXPIRED`-Authentifizierungsentscheidung zurückgegeben.

Um den abgelaufenen Sprecher erneut verwenden zu können, muss er erneut registriert werden.

Identifikatoren für Sprecher und Betrüger

Sprach-ID verwendet Sprecher-Identifikatoren, um auf die Stimmabdrücke in einer Sprach-ID-Domain zu verweisen und diese abzurufen. Wir empfehlen Ihnen, Identifikatoren zu verwenden, die keine persönlich identifizierbaren Informationen (PII) in den Identifikatoren enthalten.

Sprach-ID erstellt zwei Felder, die auf einen Anrufer verweisen:

- `CustomerSpeakerId`: Eine vom Kunden bereitgestellte Kennung. Sie kann zwischen 1 und 256 Zeichen lang sein und darf nur Folgendes enthalten: a-z, A-Z, 0-9, – und _
- `GeneratedSpeakerId`: Eine eindeutige 22-stellige alphanumerische Zeichenfolge, die Sprach-ID bei der Registrierung des Anrufers erstellt und zurückgibt.

[Amazon Connect Voice ID-Sprecher-APIs](#) akzeptieren beide Formen von Sprecher-IDs, geben jedoch nur `GeneratedSpeakerId` in den Sprach-ID-Event-Streams und Kontaktdatensätzen aus. Wenn Sie den Anrufer erneut aufnehmen möchten, um den Sprachabdruck zu wiederholen, können Sie den Anrufer mit demselben `CustomerSpeakerId` registrieren.

In ähnlicher Weise erstellt Sprach-ID eindeutige Betrüger-Identifikatoren, die `GeneratedFraudsterID` genannt werden, für jeden Betrüger, den Sie zu einer Watchlist in

der Domain hinzufügen. Sprach-ID gibt die Betrüger-ID zurück, wenn bei der Erkennung eines Betrugsrisikos ein Betrüger in einem Anruf erkannt wird.

Sprach-ID aktivieren

Bevor Sie beginnen

Bevor Sie beginnen, sollten Sie die folgenden Aufgaben erledigen.

Aufgaben

- [Sie müssen die erforderlichen Berechtigungen erteilen.](#)
- [Entscheiden Sie, wie Sie Ihre Sprach-ID-Domain benennen möchten](#)
- [Erstellen Sie einen AWS KMS key , um in der Domain gespeicherte Daten zu verschlüsseln](#)

Sie müssen die erforderlichen Berechtigungen erteilen.

Sie müssen den Benutzern, Gruppen oder Rollen die erforderlichen Berechtigungen erteilen. Weitere Informationen finden Sie unter [AmazonConnectVoiceID FullAccess](#).

Der Zugriff auf Sprach-ID-APIs über das Contact Control Panel (CCP) ist standardmäßig deaktiviert.

Entscheiden Sie, wie Sie Ihre Sprach-ID-Domain benennen möchten

Wenn Sie Voice ID aktivieren, werden Sie aufgefordert, einen benutzerfreundlichen Domainnamen anzugeben, der für Sie von Bedeutung ist, z. B. den Namen Ihres Unternehmens, z. B. Voice ID-ExampleCorp

Erstellen Sie einen AWS KMS key , um in der Domain gespeicherte Daten zu verschlüsseln

Wenn Sie Sprach-ID aktivieren, werden Sie aufgefordert, eine [AWS KMS key](#) zu erstellen oder anzugeben. Es verschlüsselt die von Sprach-ID gespeicherten Kundendaten wie Audiodateien, Stimmabdrücke und die Sprecher-IDs.

tep-by-step Anweisungen zum Erstellen dieser KMS-Schlüssel finden Sie unter [Schritt 2: Erstellen einer neuen Sprach-ID-Domain und eines neuen Verschlüsselungsschlüssels](#).

Daten im Ruhezustand – insbesondere die von Ihnen bereitgestellten Freiformfelder sowie Audiodateien/Sprachausdrucke – werden unter dem von Ihnen ausgewählten KMS-Schlüssel

verschlüsselt. Ihr kundenverwalteter Schlüssel wird von Ihnen erstellt, besessen und verwaltet. Sie haben die volle Kontrolle über den KMS-Schlüssel (es AWS KMS fallen Gebühren an).

Wenn Sie Sprach-ID für etwas anderes als `CreateDomain` oder `UpdateDomain` aufrufen, benötigt der Benutzer, der den Anruf tätigt, `kms:Decrypt`-Berechtigungen für den Schlüssel, der der Domain zugeordnet ist. Beim Aufrufen von `CreateDomain` oder `UpdateDomain` benötigt der Benutzer auch `kms:DescribeKey` und `kms:CreateGrant`-Berechtigungen für den Schlüssel. Wenn Sie eine Sprach-ID-Domain erstellen (oder aktualisieren), wird ein Grant für den KMS-Schlüssel erstellt, sodass dieser von asynchronen Sprach-ID-Prozessen (wie der Sprecherregistrierung) und von der mit dem Amazon Connect-Dienst verknüpften Rolle während Ihrer Flows verwendet werden kann. Dieser Zuschuss beinhaltet einen Verschlüsselungskontext, der die Domain angibt, der der Schlüssel zugeordnet ist. Weitere Informationen zu Erteilungen finden Sie unter [Verwenden von Erteilungen](#) im Entwicklerhandbuch.

Wenn Sie eine Domain erstellen und sie einem Schlüssel zuordnen, einige Daten speichern und dann den KMS-Schlüssel in einen anderen Schlüssel ändern, wird ein asynchroner Prozess ausgelöst, um die alten Daten mit dem neuen KMS-Schlüssel erneut zu verschlüsseln. Nach Abschluss dieses Vorgangs werden alle Daten Ihrer Domain mit dem neuen KMS-Schlüssel verschlüsselt, und Sie können den alten Schlüssel problemlos zurückziehen. Weitere Informationen finden Sie unter [UpdateDomain](#).

Tip

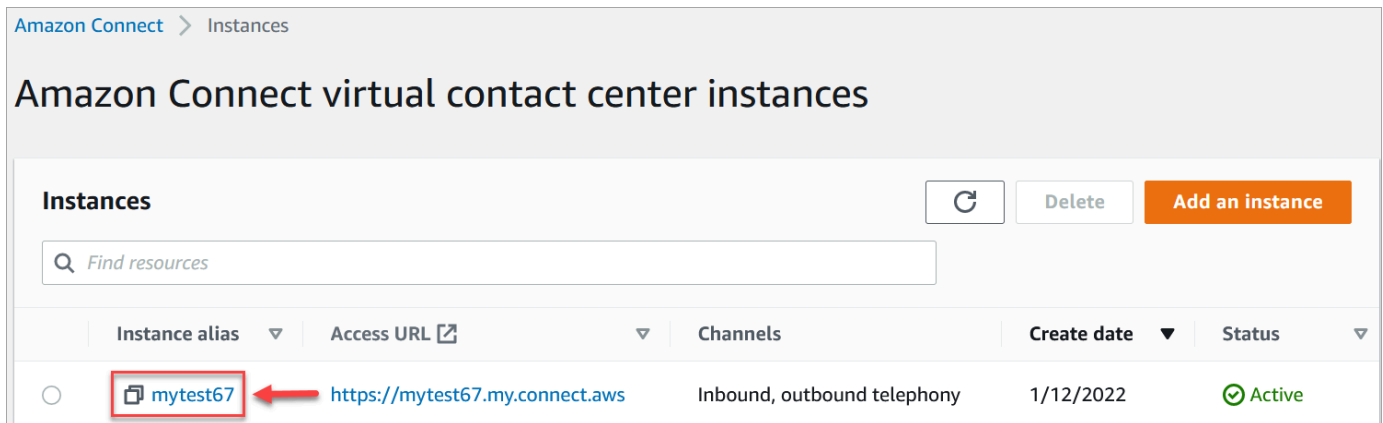
Sie können KMS-Schlüssel erstellen oder einen vorhandenen KMS-Schlüssel programmgesteuert bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Voice ID-APIs](#).

Schritt 1: Die BIPA-Einwilligungsbestätigung lesen

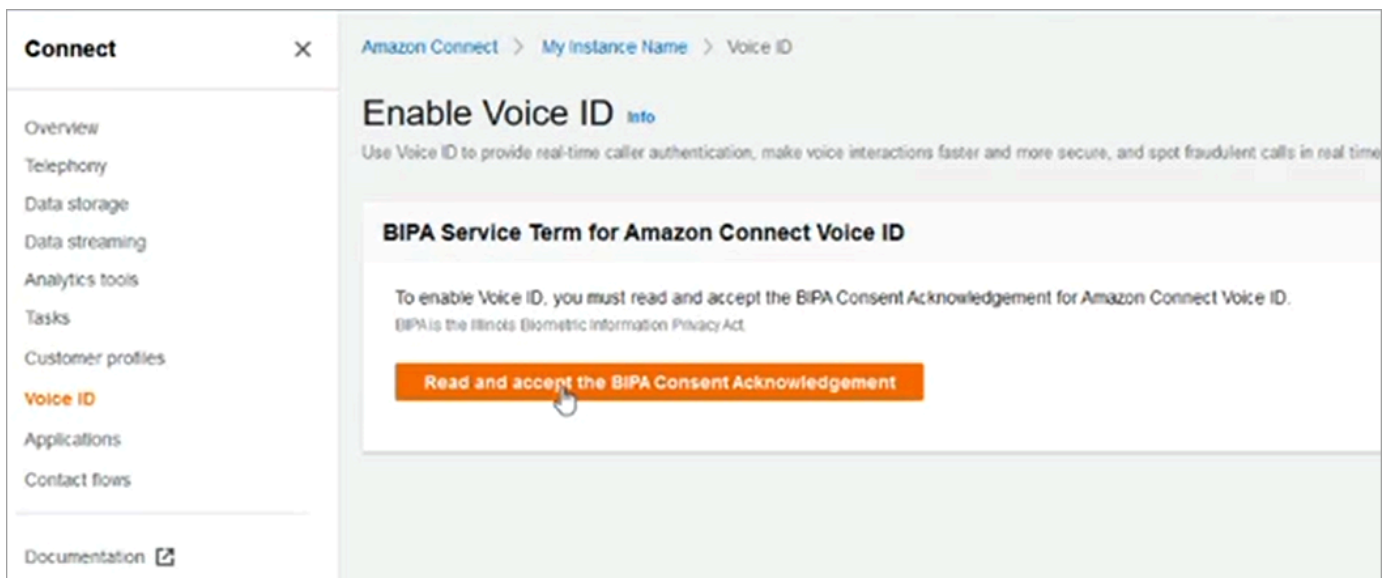
Für die Aktivierung von Sprach-ID ist es erforderlich, die Einwilligungsbestätigung des Biometric Privacy Act (BIPA) zu lesen. Sie müssen dies nur einmal pro Konto in allen Regionen tun. Sie können diesen Schritt nicht mithilfe von APIs ausführen. Weitere Informationen zu BIPA finden Sie in diesem Wikipedia-Artikel: [Biometric Information Privacy Act](#).

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen

Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.



3. Wählen Sie im Navigationsbereich die Option Sprach-ID. Lesen Sie die BIPA-Einwilligungserklärung und akzeptieren Sie sie, wenn Sie damit einverstanden sind.



Schritt 2: Erstellen einer neuen Sprach-ID-Domain und eines neuen Verschlüsselungsschlüssels

Sie können diesen Schritt mit der Amazon Connect-Konsole oder mithilfe der Amazon Connect- und Sprach-ID-APIs ausführen.

Amazon Connect console instructions

1. Wählen Sie im Bereich Domain-Setup die Option Neue Domain erstellen aus.

Enable Voice ID [Info](#)

Use Voice ID to provide real-time caller authentication, make voice interactions faster and more secure, and spot fraudulent calls in real time.

► BIPA Consent Acknowledgement for Amazon Connect Voice ID

Domain setup

Choose domain method

Create a new domain
Use a new domain to enable Voice ID for your instance.


Choose an existing domain
Use an existing domain to enable Voice ID for your instance.

Voice ID domain name

This is where your voice prints will be stored.

MyVoiceDomainName


Must be between 1 and 1024 characters. Valid characters are a-z, A-Z, 0-9, - (hyphen), _ (underscore), and . (period). No spaces.

 By enabling Voice ID, you are granting us permission to store voice prints in your Voice ID domain. [Learn more](#)

2. Geben Sie im Feld Domainname einen benutzerfreundlichen Namen ein, der für Sie von Bedeutung ist, z. B. den Namen Ihrer Organisation, z. B. VoiceID -. ExampleCorp
3. Erstellen Sie unter Verschlüsselung eine eigene AWS KMS key , um Ihre Voice ID-Domain zu verschlüsseln, oder geben Sie sie ein. Im Folgenden finden Sie die Schritte zum Erstellen Ihres KMS-Schlüsselschlüssels:

1. Wählen Sie KMS-Schlüssel erstellen.

Encryption

KMS key for Voice ID
Create a KMS key to encrypt customer audio and voice. This key is specific to Voice ID and is paired with the domain. 

Format: s3://bucket/prefix. Source files are bundled with colcon. Valid extensions are .tar and .gz.

- In Ihrem Browser wird eine neue Registerkarte für die Key Management Service (KMS) -Konsole geöffnet. Wählen Sie auf der Seite Schlüssel konfigurieren die Option Symmetrisch und dann Weiter aus.

- Fügen Sie auf der Seite Labels hinzufügen einen Namen und eine Beschreibung für den KMS-Schlüssel hinzu, und klicken Sie dann auf Weiter.
- Wählen Sie auf der Seite Definieren wichtiger administrativer Berechtigungen die Option Weiter aus.
- Klicken Sie auf der Seite Schlüsselnutzungsberechtigungen definieren auf Weiter.
- Wählen Sie auf der Seite Überprüfung und Bearbeitung der wichtigsten Richtlinien die Option Fertigstellen aus.
- Kehren Sie in Ihrem Browser zur Seite Sprach-ID für die Amazon Connect-Konsole zurück. Klicken oder tippen Sie darauf, AWS KMS key damit der Schlüssel, den Sie erstellt haben, in einer Dropdownliste angezeigt wird. Wählen Sie den von Ihnen erstellten Schlüssel.
- Wählen Sie Sprach-ID aktivieren.

API instructions

- Rufen Sie die [CreateDomain](#) API auf, um eine neue Voice ID-Domain zu erstellen.
- Rufen Sie die [CreateIntegrationAssociation-API](#) auf, um die Voice ID-Domain mit der Amazon Connect Connect-Instance zu verknüpfen.
 - Übergeben Sie den ARN der soeben erstellten Sprach-ID-Domain in den IntegrationArn-Parameter. Verwenden Sie VOICE_ID für IntegrationType.

Sie haben Sprach-ID für Ihre Instance aktiviert. Folgendes wurde erstellt:

- Ihre Sprach-ID-Domain und eine Standard-Watchlist für Betrüger, auf der Ihre Betrüger gespeichert sind.
- Eine verwaltete EventBridge Amazon-Regel in Ihrem Konto. Diese Regel wird verwendet, um Sprach-ID-Ereignisse zu erfassen, um Kontaktdatensätze im Zusammenhang mit Sprach-ID zu erstellen. Darüber hinaus fügt Amazon Connect der serviceverknüpften Rolle für Amazon Connect Voice ID [Berechtigungen](#) hinzu.

Als Nächstes konfigurieren Sie in Schritt 3, wie Sprach-ID in Ihrem Flow funktionieren soll.

Schritt 3: Konfigurieren Sie Sprach-ID in Ihrem Flow

In diesem Schritt fügen Sie Ihrem Flow die erforderlichen Blöcke hinzu und konfigurieren, wie Sprach-ID funktionieren soll.

- [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#): Fügen Sie diesen Block vor dem [Sprach-ID einrichten](#)-Block hinzu, um Audio richtig zu streamen. Sie können ihn so bearbeiten, dass er eine einfache Nachricht wie „Willkommen“ enthält.
- [Sprach-ID einrichten](#): Fügen Sie nach dem [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#)-Block den [Sprach-ID einrichten](#)-Block hinzu. Es sollte zu Beginn eines Anrufs sein. Verwenden Sie diesen Block, um mit dem Streamen von Audio zu Amazon Connect Voice ID zu beginnen, um die Identität des Anrufers zu überprüfen, sobald der Anruf mit einem Flow verbunden ist.

Unter Sprach-ID-Block festlegen konfigurieren Sie den Authentifizierungsschwellenwert, die Antwortzeit, die Betrugsschwelle und die Betrugsüberwachungsliste, die für die Erkennung bekannter Betrüger verwendet werden sollen.

- [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#): Wird verwendet, um das CustomerId-Attribut an Sprach-ID zu übergeben. CustomerId kann beispielsweise eine Kundennummer aus Ihrem CRM sein. Sie können eine Lambda-Funktion erstellen, um die eindeutige Kunden-ID des Anrufers aus Ihrem CRM-System abzurufen. Sprach-ID verwendet dieses Attribut als CustomerSpeakerId für den Anrufer.

Note

CustomerId kann ein alphanumerischer Wert sein. Es unterstützt nur die Sonderzeichen „_“ und „-“ (Unterstrich und Bindestrich). Es muss keine UUID sein. Da Voice ID

biometrische Informationen für jeden Sprecher speichert, empfehlen wir dringend, eine Kennung zu verwenden, die keine personenbezogenen Daten in dem CustomerSpeakerId Feld enthält. Weitere Informationen finden Sie in CustomerSpeakerId unter dem Datentyp [Speaker](#).

- [„Voice-ID prüfen“](#): Wird verwendet, um die Antwort von Sprach-ID auf den Anmeldestatus, die Sprachauthentifizierung und die Betrugserkennung zu überprüfen und dann anhand eines der zurückgegebenen Status zu verzweigen.

Sprach-ID – Beispiel

Der Anrufer ist nicht registriert

1. Wenn ein Kunde zum ersten Mal anruft, wird seine CustomerId mithilfe des [Set contact attributes \(Kontaktattribute festlegen\)](#)-Blocks an Sprach-ID weitergeleitet.
2. Sprach-ID sucht CustomerId in der Datenbank. Da sie nicht dort ist, sendet sie die Ergebnismeldung Nicht registriert. Der [„Voice-ID prüfen“](#)-Block verzweigt sich auf der Grundlage dieses Ergebnisses, und Sie können entscheiden, was der nächste Schritt sein soll. Beispielsweise möchten Sie möglicherweise, dass Kundendienstmitarbeiter den Kunden für die Sprach-ID registrieren.
3. Sprach-ID beginnt mit der Spracherkennung des Kunden, nachdem der Kontakt auf den [Sprach-ID einrichten](#)-Block gestoßen ist, in dem Sprach-ID aktiviert ist. Es hört zu, bis es 30 Sekunden Netzsprache gesammelt hat oder der Anruf beendet wird, je nachdem, was zuerst eintritt.

Anrufer ist registriert

1. Wenn der Kunde das nächste Mal anruft, findet Sprach-ID seine CustomerId in der Datenbank.
2. Sprach-ID beginnt mit dem Abhören des Audios, um einen Stimmabdruck zu erstellen. Der Sprachabdruck, der dieses Mal erstellt wird, wird zu Authentifizierungszwecken verwendet, sodass Sprach-ID vergleichen kann, ob der Anrufer zuvor registriert war.
3. Dabei wird der aktuelle Stimmabdruck des Anrufers mit dem gespeicherten Stimmabdruck verglichen, der der beanspruchten Identität zugeordnet ist. Es gibt ein Ergebnis zurück, das auf der Eigenschaft Authentifizierungsschwellenwert basiert, die Sie im [Sprach-ID einrichten](#)-Block konfiguriert haben.
4. Nach der Auswertung der Sprache wird die Meldung Authentifiziert zurückgegeben, wenn die Stimmabdrücke ähnlich sind. Oder es gibt einen der anderen Status zurück.

5. Der Kontakt wird dann vom „[Voice-ID prüfen](#)“-Block an den entsprechenden Zweig weitergeleitet.

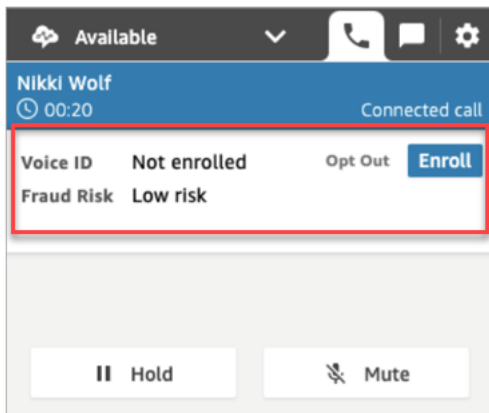
Sicherheitsprofilberechtigungen für Sprach-ID

- Damit Benutzer anhand ihres Sprach-ID-Status nach Kontakten suchen können, weisen Sie ihrem Sicherheitsprofil die folgende Analyse- und Optimierungsberechtigung zu:
 - Sprach-ID – Attribute und Suche: Ermöglicht es Benutzern, auf der Seite Kontaktdetails nach Sprach-ID-Ergebnissen zu suchen und diese anzuzeigen.
- Um Kundendienstmitarbeiter Zugriff auf Sprach-ID im Contact Control Panel zu gewähren, weisen Sie der Gruppe Contact Control Panel die folgende Berechtigung zu:
 - Sprach-ID – Zugriff: Aktiviert Steuerungen im Contact Control Panel, sodass Kundendienstmitarbeiter:
 - Authentifizierungsergebnisse anzeigen.
 - Melden Sie sich ab oder authentifizieren Sie einen Anrufer erneut.
 - Aktualisieren von SpeakerID.
 - Sehen Sie sich die Ergebnisse der Betrugserkennung an und führen Sie die Betrugsanalyse erneut durch (Entscheidung zur Betrugserkennung, Betrugstyp und -bewertung).

Note

Die Funktion zum Eingeben oder Aktualisieren von SpeakerID ist mit dem Standard-Sprach-ID-Widget im CCP nicht verfügbar. Um die Option zur Aktualisierung von SpeakerID einzubeziehen, implementieren Sie die `updateVoiceIdSpeakerId`-[Amazon Connect-Streams-API](#) in Ihrem benutzerdefinierten CCP.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für diese Steuerelemente auf dem CCP:



Informationen zum Hinzufügen weiterer Berechtigungen zu einem vorhandenen Sicherheitsprofil finden Sie unter [Aktualisieren von Sicherheitsprofilen](#).

Standardmäßig verfügt das Admin-Sicherheitsprofil bereits über Berechtigungen zur Durchführung aller Sprach-ID-Aktivitäten.

Suchen und überprüfen Sie die Sprach-ID-Ergebnisse

Verwenden Sie die Seite [Kontaktsuche](#), um in einer Watchlist nach den Ergebnissen für den Anmeldestatus, die Sprachauthentifizierung und die Erkennung von Betrügern zu suchen und diese zu überprüfen. Mit den erforderlichen [Sicherheitsprofilberechtigungen](#) (Analytik und Optimierung – Sprach-ID – Attribute und Suche – Ansicht) können Sie mithilfe der folgenden Filter nach Sprach-ID-Ergebnissen suchen:

- **Aktionen des Sprechers:** Verwenden Sie diesen Filter, um nach Kontakten zu suchen, bei denen der Anrufer bei Sprach-ID registriert war, oder entscheiden Sie sich dafür, Sprach-ID ganz zu deaktivieren.
- **Authentifizierungsergebnis:** Verwenden Sie diesen Filter, um nach Kontakten zu suchen, bei denen die Sprach-ID-Authentifizierung zu folgenden Ergebnissen geführt hat:
 - Authentifiziert
 - Nicht authentifiziert
 - Abgemeldet
 - Nicht schlüssig
 - Nicht registriert

Wenn Sie beispielsweise nach allen Kontakten suchen möchten, bei denen der Authentifizierungsstatus „Nicht authentifiziert“ oder „Abgemeldet“ zurückgegeben wurde, wählen Sie beide Optionen aus und klicken Sie auf Anwenden.

- Ergebnis der Betrugserkennung: Verwenden Sie diesen Filter, um nach Kontakten zu suchen, bei denen die Sprach-ID-Betrugsanalyse zu folgenden Ergebnissen geführt hat:
 - Hohes Betrugsrisiko
 - Geringes Betrugsrisiko
 - Nicht schlüssig
- Grund für die Betrugserkennung: Verwenden Sie diesen Filter, um nach Kontakten zu suchen, bei denen bestimmte Betrugsrisikomechanismen entdeckt wurden:
 - Bekannter Betrüger: Die Stimme des Anrufers entspricht einem Betrüger aus der von Ihnen erstellten Betrüger-Watchlist.
 - Sprachfälschung: Der Anrufer verändert seine Stimme oder verwendet Sprachsynthese, um den Kundendienstmitarbeiter zu fälschen.

Sprach-ID führt zu einem Kontaktdatensatz

Nachdem Sie nach einem Kontakt gesucht haben, können Sie eine ID auswählen, um dessen Kontaktdatensatz anzuzeigen. Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für die Felder im Sprach-ID - Bereich des Kontaktdatensatzes:

Voice ID	
Enrollment	No
Opt-out	No
Authentication	Enabled
Speaker ID	id#o5[REDACTED]
Threshold	90
Minimum speech (secs)	10 secs
Score	-
Result	Not enrolled
Fraud detection	Enabled
Threshold	5
Result	High risk
Reasons	Known fraudster, Voice spoofing
Known fraudster risk score	17
Fraudster ID	id#Lb[REDACTED]
Watchlist ID	XTe[REDACTED]
Voice spoofing risk score	12

Verwenden Sie die Sprach-ID-APIs

Informationen zur programmgesteuerten Verwaltung von Sprach-ID finden Sie unter [Amazon Connect Voice ID APIs](#).

In diesem Abschnitt beschreibt die Sprach-ID APIs die gängigsten Szenarien.

Inhalt

- [Sprach-ID Domain](#)
- [APIs für Sprach-ID und Amazon Connect Integration Association](#)
- [APIs zur Verwaltung von Sprach-ID-Sprechern, Watchlists und Betrügern](#)
- [Batch-Registrierung mit Audiodaten aus früheren Anrufen](#)
- [Eingabe- und Ausgabedateischema für den Speaker Enrollment Job](#)
- [Erstellen und Bearbeiten einer Betrüger-Watchlist](#)
- [Eingabe- und Ausgabedateischema für Fraudster Registration Job](#)
- [Sprach-ID-APIs für Amazon-Connect-Streams](#)

Sprach-ID Domain

Amazon Connect Voice ID bietet APIs für die Verwaltung von Sprach-ID-Domains. Entsprechungen für Erstellen, Beschreiben, Auflisten und Aktualisieren finden Sie in der Konsole. AWS

1. [CreateDomain](#): Verwenden Sie die Voice ID-API, um eine neue CreateDomain Voice ID-Domain zu erstellen. Wenn die Sprach-ID-Domain erstellt wird, wird gleichzeitig eine Standard-Watchlist für Betrüger erstellt, auf der Ihre Betrüger gespeichert sind.

Beachten Sie bei der Verwendung der CreateDomain-API die folgenden Richtlinien:

- Sie können dies für Ihr Konto erst aufrufen, nachdem Sie die BIPA-Zustimmung in der AWS Konsole bestätigt haben.
 - Sie müssen bei der Erstellung auch den KMS-Schlüssel für die Sprach-ID-Domain angeben.
 - Nachdem Sie eine Sprach-ID-Domain erstellt haben, verwenden Sie die [Amazon Connect-Zuordnungs-APIs](#), um sie einer Amazon Connect-Instance zuzuordnen.
2. [DeleteDomain](#): Um eine Voice ID-Domain zu löschen, müssen Sie die DeleteDomain Voice ID-API aufrufen und die Domain-ID angeben. Wenn diese Domain mit einer Amazon Connect-Instance verknüpft war, geben Sprach-ID-API-Aufrufe und Sprach-ID-Flow-Blöcke einen

Laufzeitfehler zurück. Durch das Löschen einer Sprach-ID-Domain werden alle gespeicherten Kundendaten wie Audioaufnahmen, Stimmabdrücke und Sprecherkennungen sowie von Ihnen verwaltete Betrügerlisten gelöscht.

3. [DescribeDomain](#): Verwenden Sie diese API, um den Namen, die Beschreibung und die Verschlüsselungskonfiguration einer vorhandenen Domain zurückzugeben, die durch ihre DomainID identifiziert wurde.
4. [ListDomains](#): Verwenden Sie diese API, um alle Ihre Voice ID-Domains aufzulisten, die Ihrem Konto in der Region gehören.
5. [UpdateDomain](#): Um den Namen und die Verschlüsselungskonfiguration für eine Domain zu aktualisieren, können Sie die UpdateDomain Voice ID-API verwenden. Diese API blockiert vorhandene Attribute, und Sie müssen beide Felder angeben.

Wenn Sie den KMS-Schlüssel ändern, der der Sprach-ID-Domain zugeordnet ist, werden die vorhandenen Daten Ihrer Domain nach dem UpdateDomain-Aufruf asynchron unter dem neuen KMS-Schlüssel erneut verschlüsselt. Sie können den Status dieses Vorgangs mithilfe der DescribeDomain-API anhand des ServerSideEncryptionUpdateDetails-Attributs Ihrer Domain überprüfen. Während dieses Aktualisierungsvorgangs müssen Sie Ihren alten KMS-Schlüssel in einem zugänglichen Zustand aufbewahren, da dieser Vorgang andernfalls fehlschlagen kann. Nach Abschluss dieses Vorgangs kann der alte KMS-Schlüssel sicher zurückgezogen werden.

APIs für Sprach-ID und Amazon Connect Integration Association

Sie können zur Verwaltung von Verknüpfungen mit Amazon Connect Instances die folgenden APIs verwenden. Sie können diese Operationen auch auf der AWS Konsole ausführen.

1. [CreateIntegrationZuordnung](#): Um Voice ID auf einer Amazon Connect Connect-Instance zu aktivieren, müssen Sie mithilfe einer CreateIntegrationAssociation Anfrage eine Voice ID-Domain mit einer Amazon Connect Connect-Instance verknüpfen. Sie können einer Amazon Connect-Instance nur eine Sprach-ID-Domain zuordnen. Wenn die Instance bereits mit einer Domain verknüpft ist, gibt die API den folgenden Fehler zurück:

DuplicateResourceException (409) – Die Anfrage versucht, eine doppelte Ressource zu erstellen.

Note

Wenn Sie Voice ID für eine Amazon Connect-Instance aktivieren (entweder mithilfe der Amazon Connect Connect-Konsole oder der [CreateIntegrationAssociation-API](#)), erstellt Amazon Connect eine verwaltete EventBridge Amazon-Regel in Ihrem Konto. Diese Regel wird verwendet, um Sprach-ID-Ereignisse zu erfassen, um Kontaktdatensätze im Zusammenhang mit Sprach-ID zu erstellen. Darüber hinaus fügt Amazon Connect der serviceverknüpften Rolle für Amazon Connect Voice ID [Berechtigungen](#) hinzu.

2. [DeleteIntegrationZuordnung](#): Um eine bestehende Verknüpfung zwischen einer Amazon Connect Connect-Instance und einer Voice ID-Domain zu löschen, müssen Sie die `DeleteIntegrationAssociation` APIs zusammen mit der Amazon Connect Connect-InstanceID und der `IntegrationAssociationID` zurückgegebenen ID aufrufen. `CreateIntegrationAssociation` Dieser Schritt ist erforderlich, wenn Sie dieser Amazon Connect-Instance eine andere Sprach-ID-Domain zuordnen möchten. Wir empfehlen nicht, Verknüpfungen in einem Produktionssetup zu löschen, da dies zu unvorhersehbarem Verhalten der Sprach-ID in Ihrer Amazon Connect-Instance führen kann.
3. [ListIntegrationVerknüpfungen](#): Um alle Verknüpfungen zwischen Amazon Connect Connect-Instance und Voice ID-Domains für Ihr Konto in dieser Region aufzulisten, können Sie die `ListIntegrationAssociations` API aufrufen.

APIs zur Verwaltung von Sprach-ID-Sprechern, Watchlists und Betrügern

Amazon Connect Voice ID umfasst APIs zur Verwaltung von Sprechern, die in einer Sprach-ID-Domain registriert sind, und von Betrügern, die in der Domain registriert sind. Alle Sprecher-APIs, außer `ListSpeakers`, akzeptieren entweder `CustomerSpeakerId` oder `GeneratedSpeakerId`.

Speaker-Management-APIs

1. [DescribeSpeaker](#): Beschreiben Sie [den Status eines Sprechers in einer Domain \(ENROLLED, OPTED_OUT, EXPIRED\)](#) und ordnen Sie a einer `GeneratedSpeakerId` zu und umgekehrt. `CustomerSpeakerId`
2. [DeleteSpeaker](#): Entfernt vollständig alle Datensätze für einen Anrufer/Sprecher aus einer Voice ID-Domain. Alle Sprachabdrücke und der Anmeldestatus werden sofort gelöscht, und die zugehörigen Audioaufnahmen werden innerhalb von 24 Stunden entfernt.

3. [ListSpeakers](#): Listet alle Sprecher auf, deren Einträge in einer Voice ID-Domain vorhanden sind. Diese API gibt sowohl `CustomerSpeakerId` als auch `GeneratedSpeakerId` für einen Sprecher zurück. Sie gibt eine paginierte Ausgabe mit der in der API-Anfrage angegebenen Seitengröße zurück.
4. [OptOutSprecher](#): Einen Anrufer von einer Voice ID-Domain abmelden. Für diese API muss der Sprecher nicht in Sprach-ID präsent sein. Ein nicht vorhandener Sprecher kann mithilfe dieser API deaktiviert werden. Sprach-ID behält den Status „Abgemeldet“ bei und lehnt future Registrierungsanfragen für diesen Sprecher ab. Wenn Sie sich abmelden, werden auch Sprachabdrücke und alle gespeicherten Audioaufnahmen für diesen Anrufer entfernt.

APIs zur Watchlist-Verwaltung

1. [CreateWatchlist](#): Erstellen Sie eine Beobachtungsliste, zu der auch Betrüger gehören können.
2. [DeleteWatchlist](#): Entferne eine benutzerdefinierte Beobachtungsliste für Betrüger aus der Voice ID-Domain. Um eine Watchlist zu löschen, muss sie leer sein. Das heißt, es dürfen keine Betrüger damit in Verbindung gebracht werden. Sie können die [DisassociateFraudster](#) APIs [DeleteFraudster](#) oder verwenden, um alle Betrüger aus einer Beobachtungsliste zu entfernen.

Sie können die Standard-Watchlist nicht aus einer Sprach-ID-Domain löschen.
3. [DescribeWatchlist](#): Stellen Sie fest, ob es sich um eine Standard-Beobachtungsliste für Betrüger oder um eine benutzerdefinierte Beobachtungsliste handelt, die Sie erstellt haben, und rufen Sie die Details der Beobachtungsliste ab.
4. [ListWatchlists](#): Listet alle Beobachtungslisten in der Voice ID-Domain auf.
5. [UpdateWatchlist](#): Aktualisieren Sie den Namen und die Beschreibung einer benutzerdefinierten Beobachtungsliste für Betrüger. Sie können die Details der Standard-Watchlist nicht ändern, da sie von Sprach-ID verwaltet wird.

APIs zur Fraudster-Verwaltung

1. [AssociateFraudster](#): Ordnen Sie einen Betrüger einer Beobachtungsliste in derselben Domain zu. Sie können einen Betrüger mehreren Watchlists in einer Domain zuordnen.
2. [DeleteFraudster](#): Löscht einen Betrüger aus einer Voice ID-Domain. Durch das Löschen des Betrügers wird der Betrüger aus allen Watchlists entfernt, zu denen er gehört. Außerdem werden alle Stimmabdrücke und die zugehörigen Audioaufnahmen innerhalb von 24 Stunden gelöscht.
3. [DescribeFraudster](#): Beschreiben Sie den Status eines Betrügers in der Voice ID-Domain.

4. [DisassociateFraudster](#): Trennen Sie einen Betrüger von der angegebenen Beobachtungsliste. Beachten Sie, dass ein Betrüger immer mit mindestens einer Betrugs-Watchlist verknüpft sein muss. Eine Ausnahme wird ausgelöst, wenn Sie versuchen, einen Betrüger von seiner einzigen Watchlist zu trennen.

Verwenden Sie `DeleteFraudster`, um den Betrüger vollständig zu entfernen.

5. [ListFraudsters](#): Listet alle Betrüger in einer Domain oder einer bestimmten Beobachtungsliste auf. Diese API gibt auch die Watchlists zurück, zu denen der Betrüger gehört. Sie gibt eine paginierte Ausgabe mit der in der API-Anfrage angegebenen Seitengröße zurück.

Batch-Registrierung mit Audiodaten aus früheren Anrufen

Sie können einen schnellen Einstieg in die Nutzung von Biometrie erhalten, indem Sie Kunden, die bereits der Nutzung von Biometrie zugestimmt haben, stapelweise registrieren. Mithilfe von gespeicherten Audioaufnahmen in Ihrem S3-Bucket und einer JSON-Eingabedatei, die die Sprecher-ID und einen Link zu den Audioaufnahmen enthält, können Sie die [Sprach-ID-Batch-APIs](#) aufrufen.

Um Kunden programmgesteuert zu registrieren, übergeben Sie die folgenden Daten an die API:

1. Die Domain-ID, um die Domain anzugeben, der Aufzeichnungen zugeordnet werden sollen.
2. Der Speicherort für die Ausgabedatei.
3. Eine Eingabedatei mit einer Liste von Sprechern. Siehe [Eingabe- und Ausgabedateischema für den Speaker Enrollment Job](#).

Für jeden Sprecher muss die Datei Folgendes enthalten:

- Ein Link zu einer Audioaufnahme eines Anrufs in einer WAV-Datei mit einer Abtastrate von 8 kHz und PCM-16-Kodierung.
 - Das entsprechende `CustomerSpeakerId` für den Kunden.
 - Ein Kanal für den Anrufer in der Audioaufnahme. Wenn das Audio mehrere Kanäle hat, können Sie nur einen auswählen.
4. Ein KMS-Schlüssel, der beim Schreiben der Ausgabe verwendet werden soll.
 5. Eine Rolle, die Sprach-ID übernehmen kann. Sie muss Zugriff auf den S3-Bucket haben, in dem die Audiodateien gespeichert sind. Diese Rolle muss Zugriff auf jeden KMS-Schlüssel haben, der zum Verschlüsseln der Dateien verwendet wird. Sie muss auch in der Lage sein, in den angegebenen Ausgabespeicherort zu schreiben und den für das Schreiben der Ausgabe

angeforderten KMS-Schlüssel zu verwenden. Insbesondere muss es sich um die folgenden Berechtigungen handeln:

- `s3:GetObject` auf dem Eingabe-Bucket.
- `s3:PutObject` auf dem Ausgabe-Bucket.
- `kms:Decrypt` auf dem KMS-Schlüssel, der für die Standardverschlüsselung des Eingabe-Buckets verwendet wird.
- `kms:Decrypt` und `kms:GenerateDataKey` auf dem in der Eingabe angegebenen KMS-Schlüssel, der zum Schreiben der Ausgabedatei in den Ausgabe-Bucket verwendet wird.

Sie müssen über `iam:PassRole`-Berechtigungen verfügen, um den Anruf tätigen und bereitstellen zu können `dataAccessRole`. Informationen zum Aktivieren des Schutzes für verwirrte Stellvertreter für `dataAccessRole` finden Sie unter [Vermeidung des dienstübergreifenden Confused-Deputy-Problems für Amazon Connect Voice ID](#).

6. Optional können Sie eine Markierung zum Überspringen von Betrugsschecks angeben, falls Sie Prüfungen auf Betrug und Voice-Spoofing in der Audiodatei bei der Registrierung überspringen möchten.
7. Geben Sie optional eine Betrugsüberwachungsliste an, anhand derer Sie Betrugsüberprüfungen durchführen möchten. Wenn keine Watchlist angegeben ist, verwendet Sprach-ID die Standard-Überwachungsliste für Betrüger für die Domain.
8. Optional die Betrugsschwelle für den Fall, dass Sie das Risiko erhöhen oder senken möchten.
9. Optional eine Markierung zur erneuten Registrierung registrierter Kunden. Dies ist nützlich, wenn Sie die Audioaufnahme aktualisieren möchten, da zuvor registrierte Kunden standardmäßig ignoriert werden.

Bei der Batch-Registrierung werden für jeden Eintrag `CustomerSpeakerId`, `GeneratedSpeakerId` und der zugehörige Status zurückgegeben. Diese Daten werden in einer JSON-Datei unter dem Ausgabepfad gespeichert, den Sie in der API angeben.

Note

Die Registrierung von Rednern wird Ihnen in Rechnung gestellt. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Voice ID Preise](#).

Eingabe- und Ausgabedateischema für den Speaker Enrollment Job

Schema der Eingabedatei

Im Folgenden finden Sie das Schema der Eingabemanifestdatei für den Speaker Enrollment Job:

```
{
  "Version": "string",
  "SpeakerEnrollmentRequests": [
    {
      "RequestId": "string",
      "SpeakerId": "string",
      "AudioSpecifications": [
        {
          "S3Uri": "string",
          "ChannelId": number
        }
      ]
    }
  ]
}
```

Note

Alle Felder im Schema sind Pflichtfelder.

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der einzelnen Attribute des Eingabeschemas.

- **Version:** Die Version des Eingabeschemadokuments. Derzeit sollte es 1.0 sein.
- **SpeakerEnrollmentRequests:** Liste der Anfragen zur Registrierung von Sprechern, die im Rahmen des Jobs erfüllt werden müssen.
 - **RequestId:** Eine Kennung für diese Anfrage zur Registrierung von Sprechern. Es muss innerhalb der Eingabedatei eindeutig sein. Es wird für die Zuordnung und Identifizierung von Einträgen in der Ausgabedatei verwendet.
 - **SpeakerId:** Die vom Kunden bereitgestellte Kennung des Sprechers, der angemeldet werden muss. Sie müssen das `CustomerSpeakerId` in diesem Feld eingeben. `GeneratedSpeakerId` wird derzeit nicht unterstützt.

- **AudioSpecifications:** Die Liste der Audiodateien, die Sprach-ID für die Registrierung dieses Sprechers verwenden kann. Sprach-ID verwendet diese Audiodateien zusammen, um die für die Registrierung erforderliche Sprachmenge zu sammeln. Derzeit sind maximal 10 Audiodateien für eine Registrierungsanfrage zulässig. Bei jeder Datei kann es sich um eine WAV-Datei mit einer Größe von bis zu 20 MB handeln, die Audio mit einer Abtastrate von 8 kHz und PCM-16-Kodierung enthält.
- **S3URI:** Der Amazon-S3-Speicherort der Audiodatei im WAV-Format, die für die Registrierung des Sprechers verwendet werden muss.
- **ChannelId:** Der Audiokanal, der für die Registrierung des Sprechers in eine Mehrkanal-Audiodatei verwendet werden soll. Sprach-ID unterstützt Audiodateien mit bis zu zwei Kanälen, daher ist dieser Wert auf 0 oder 1 beschränkt.


Schema der Ausgabedatei

Im Folgenden finden Sie das Schema der Ausgabedatei, die für den Speaker Enrollment Job generiert wurde:

```
{
  "Version": "string",
  "Errors": [
    {
      "RequestId": "string",
      "ErrorCode": number,
      "ErrorMessage": "string"
    }
  ],
  "SuccessfulEnrollments": [
    {
      "RequestId": "string",
      "GeneratedSpeakerId": "string",
      "CustomerSpeakerId": "string",
      "EnrollmentStatus": "DUPLICATE_SKIPPED" | "NEW_ENROLLMENT" |
      "ENROLLMENT_OVERWRITE"
    }
  ]
}
```

Es folgt eine Beschreibung der einzelnen Attribute des Ausgabeschemas.

- **Version:** Die Version des Ausgabeschemadokuments. Derzeit sollte es 1.0 sein.
- **Errors:** Die Liste der Fehler für die Anfragen zur Registrierung von Sprechern, die zu einem bestimmten Zeitpunkt während der Registrierung fehlgeschlagen sind.
- **RequestId:** Die mit dieser Anfrage verbundene Anfragekennung. Dies entspricht der RequestId in der Eingabedatei für diese Anfrage.
- **ErrorCode:** Der HTTP-Fehlercode, der die Art des Fehlers darstellt. Im Folgenden werden einige Beispielfehlerszenarien beschrieben.

 Note

Dies ist keine vollständige Liste.

- **400 (Bad Request Exception):**
 - Die JSON-Eingabedatei ist fehlerhaft und kann nicht analysiert werden.
 - Die bereitgestellten Audiodateien verfügen nicht über ausreichend Sprachkenntnisse für die Registrierung.
 - Die Überprüfung der Betrugsversuche für den angegebenen Sprecher ist fehlgeschlagen.
- **402 (Ausnahme) ServiceQuotaLimitExceeded:**
 - Die Lautsprecherbegrenzung wurde überschritten.
- **409 (Konfliktausnahme):**
 - **Widersprüchliche Aktion:** Sie können keine Registrierung für einen Sprecher beantragen, für den Sie sich abmelden möchten.
- **500 (Interner Fehler):**
 - **Interner Serverfehler (Unerwarteter Fehler auf der Serviceseite).**
- **ErrorMessage:** Eine Meldung, in der die Ursache des Registrierungsfehlers beschrieben wird.
- **SuccessfulEnrollments:** Die Liste der Registrierungsanfragen, die erfolgreich waren.
 - **RequestId:** Die mit dieser Anfrage verbundene Anfragekennung. Dies entspricht der RequestId in der Eingabedatei für diese Anfrage.
 - **CustomerSpeakerId:** Die vom Kunden bereitgestellte Kennung für den Sprecher, der angemeldet war.
 - **GeneratedSpeakerId:** Die vom Dienst generierte Kennung für den Sprecher, der angemeldet

- **EnrollmentStatus:** Der Status der erfolgreichen Rednerregistrierung
 - **DUPLICATE_SKIPPED:** Der Sprecher ist bereits angemeldet und die Registrierung wurde übersprungen.
 - **NEW_ENROLLMENT:** Der Sprecher wurde neu im System registriert.
 - **ENROLLMENT_OVERWRITE:** Der Sprecher ist bereits registriert, wurde aber mit dem neuen Audio erneut registriert/überschrieben.

Erstellen und Bearbeiten einer Betrüger-Watchlist

Verwenden Sie die folgenden APIs, um eine Watchlist für Betrüger zu erstellen und Betrüger zu registrieren:

1. Verwenden Sie die [CreateWatchlistAPI](#), um neue Beobachtungslisten für Betrüger zu erstellen.
2. Verwenden Sie die [StartFraudsterRegistrationJobAPI](#) für die Batch-Registrierung. Sie können neue Betrüger auf der neuen Watchlist registrieren oder sie auf der Standard-Watchlist registrieren, die der Sprach-ID-Domain zugeordnet ist.

Bei der Registrierung eines neuen Betrügers vergleicht Sprach-ID den Stimmabdruck mit allen registrierten Betrügern in Ihrer Sprach-ID-Domain, um festzustellen, ob es sich um ein Duplikat eines bestehenden Betrügers handelt.

Um Betrüger zu einer bestimmten Watchlist für Betrüger hinzuzufügen, übergeben Sie die folgenden Daten an die API:

1. Die Domain-ID, um die Domain anzugeben, der Aufzeichnungen zugeordnet werden sollen.
2. Eine Eingabedatei mit einer Liste von Betrügern. Siehe [Eingabe- und Ausgabedateischema für Fraudster Registration Job](#).
3. Der Speicherort für die Ausgabedatei.
4. Ein KMS-Schlüssel, der beim Schreiben der Ausgabe verwendet werden soll.
5. Eine Rolle, die Sprach-ID übernehmen kann. Sie muss Zugriff auf den S3-Bucket haben, in dem die Audiodateien gespeichert sind. Diese Rolle muss Zugriff auf jeden KMS-Schlüssel haben, der zum Verschlüsseln der Dateien verwendet wird. Sie muss auch in der Lage sein, in den angegebenen Ausgabespeicherort zu schreiben und den für das Schreiben der Ausgabe angeforderten KMS-Schlüssel zu verwenden. Insbesondere muss es sich um die folgenden Berechtigungen handeln:

- `s3:GetObject` auf dem Eingabe-Bucket.
- `s3:PutObject` auf dem Ausgabe-Bucket.
- `kms:Decrypt` auf dem KMS-Schlüssel, der für die Standardverschlüsselung des Eingabe-Buckets verwendet wird.
- `kms:Decrypt` und `kms:GenerateDataKey` auf dem in der Eingabe angegebenen KMS-Schlüssel, der zum Schreiben der Ausgabedatei in den Ausgabe-Bucket verwendet wird.

Sie müssen über `iam:PassRole`-Berechtigungen verfügen, um den Anruf tätigen und bereitstellen zu können `dataAccessRole`. Informationen zum Aktivieren des Schutzes für verwirrte Stellvertreter für `dataAccessRole` finden Sie unter [Vermeidung des dienstübergreifenden Confused-Deputy-Problems für Amazon Connect Voice ID](#).

6. Eine `WatchList-ID`, bei der der Betrüger registriert wird. Wenn keine `WatchListID` angegeben ist, werden Betrüger auf der Standard-Watchlist für diese Sprach-ID-Domain registriert.
7. Der Schwellenwert für die Feststellung des doppelten Status von Betrügern.
8. Eine Markierung, um Duplikate von Betrügern zu ignorieren.

Sprach-ID aktualisiert die Liste der Betrüger mit erfolgreichen Hinzufügungen und sendet einen mit einem `GeneratedFraudsterID` verknüpften Eintrag zurück an denselben S3-Standort. Wenn Duplikate identifiziert werden, gibt Sprach-ID den Status „Duplikat“ für den Eintrag zurück und liefert den am besten passenden `GeneratedFraudsterId`. Nachdem ein Betrüger erfolgreich registriert wurde, können Sie diesen von der identifizierten Betrüger mithilfe der API einer `GeneratedFraudsterID` neuen Beobachtungsliste zuordnen. [AssociateFraudster](#)

Sprach-ID ist nicht in der Lage, Betrüger in einer Watchlist zu erkennen, bevor die Betrügerliste erstellt wurde.

Die Kontingente für die Betrügerliste finden Sie unter [Amazon Connect Servicekontingenten](#).

Note

Das Hinzufügen zur Liste der Betrüger wird Ihnen in Rechnung gestellt. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Voice ID Preise](#).

Eingabe- und Ausgabedateischema für Fraudster Registration Job

Schema der Eingabedatei

Im Folgenden finden Sie das Schema der Eingabe-Manifestdatei für Fraudster Registration Jobs:

```
{
  "Version": "string",
  "FraudsterRegistrationRequests": [
    {
      "RequestId": "string",
      "AudioSpecifications": [
        {
          "S3Uri": "string",
          "ChannelId": number
        }
      ]
    }
  ]
}
```

Note

Alle Felder im Schema sind Pflichtfelder.

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der einzelnen Attribute des Eingabeschemas.

- **Version:** Die Version des Schemadokuments. Derzeit sollte es 1.0 sein.
- **FraudsterRegistrationRequests:** Liste der Registrierungsanfragen von Betrügern, die im Rahmen des Jobs erfüllt werden müssen.
 - **RequestId:** Eine Kennung für diese Registrierungsanfrage des Betrügers. Es muss innerhalb der Eingabedatei eindeutig sein. Es wird für die Zuordnung und Identifizierung von Einträgen in der Ausgabedatei verwendet.
 - **AudioSpecifications:** Die Liste der Audiodateien, die Sprach-ID für die Registrierung dieses Betrügers verwenden kann. Sprach-ID verwendet diese Audiodateien zusammen, um die für die Registrierung erforderliche Sprachmenge zu sammeln. Derzeit sind maximal 10 Audiodateien für eine Registrierungsanfrage zulässig. Bei jeder Datei kann es sich um eine WAV-Datei mit

einer Größe von bis zu 20 MB handeln, die Audio mit einer Abtastrate von 8 kHz und PCM-16-Kodierung enthält.

- **S3URI**: Der Amazon-S3-Speicherort der Audiodatei im WAV-Format, die für die Registrierung des Betrügers verwendet werden muss.
- **ChannelId**: Der Audiokanal, der für die Registrierung des Betrügers in einer Mehrkanal-Audiodatei verwendet werden soll. Sprach-ID unterstützt Audiodateien mit bis zu zwei Kanälen, daher ist dieser Wert auf 0 oder 1 beschränkt.

Schema der Ausgabedatei


Im Folgenden finden Sie das Schema der Ausgabe-Manifestdatei für Fraudster Registration Jobs:

```
{
  "Version": "string",
  "Errors": [
    {
      "RequestId": "string",
      "ErrorCode": number,
      "ErrorMessage": "string"
    }
  ],
  "SuccessfulRegistrations": [
    {
      "RequestId": "string",
      "GeneratedFraudsterId": "string",
      "RegistrationStatus": "DUPLICATE_SKIPPED" | "NEW_REGISTRATION",
      "FraudsterSimilarityScore": number
    }
  ]
}
```

Es folgt eine Beschreibung der einzelnen Attribute des Ausgabeschemas.

- **Version**: Die Version des Ausgabeschemadokuments. Derzeit sollte es 1.0 sein.
- **Errors**: Die Liste der Fehler für Registrierungsanfragen von Betrügern, die zu einem bestimmten Zeitpunkt während der Registrierung fehlgeschlagen sind.
- **RequestId**: Die mit dieser Anfrage verbundene Anfragekennung. Dies entspricht der RequestId in der Eingabedatei für diese Anfrage.

- **ErrorCode:** Der HTTP-Fehlercode, der die Art des Fehlers darstellt. Im Folgenden werden einige Beispielfehlerszenarien beschrieben.

 Note

Dies ist keine vollständige Liste.

- **400 (Bad Request Exception):**
 - Die JSON-Eingabedatei ist fehlerhaft und kann nicht analysiert werden.
 - Die bereitgestellten Audiodateien verfügen nicht über ausreichend Sprachausgabe für die Registrierung.
- **402 (Ausnahme): ServiceQuota LimitExceeded**
 - Das Betrügerlimit wurde überschritten.
- **500 (Interner Fehler):**
 - Interner Serverfehler (Unerwarteter Fehler auf der Serviceseite).
- **ErrorMessage:** Eine Meldung, die die Ursache für den Fehler bei der Registrierung des Betrügers beschreibt.
- **SuccessfulRegistrations:** Die Liste der Registrierungsanfragen, die erfolgreich waren.
 - **RequestId:** Die mit dieser Anfrage verbundene Anfragekennung. Dies entspricht der `RequestId` in der Eingabedatei für diese Anfrage.
 - **RegistrationStatus:** Der Status der erfolgreichen Registrierung eines Betrügers.
 - **DUPLICATE_SKIPPED:** Der Betrüger wurde als Duplikat identifiziert und die Registrierung wurde übersprungen.
 - **NEW_FRAUDSTER:** Der Betrüger wurde neu im System registriert.
 - **GeneratedFraudsterId:** Die vom Dienst generierte Kennung für den registrierten Betrüger. Falls `RegistrationStatus DUPLICATE_SKIPPED` ist, ist dies die Kennung des Betrügers, der sich bereits in der Domain befindet, die dem angegebenen Betrüger am nächsten kommt.
 - **FraudsterSimilarityScore:** Ein optionales Feld, das ausgefüllt wird, wenn die Registrierung des Betrügers übersprungen wird, weil es sich um ein Duplikat handelt. Dies stellt die Ähnlichkeit des angegebenen Betrügers mit dem Betrüger dar, der am ehesten auf der Domain existiert.

Sprach-ID-APIs für Amazon-Connect-Streams

Verwenden Sie die folgenden [Amazon-Connect-Streams-APIs](#), um Sprach-ID in Ihre bestehenden Kundendienstmitarbeiter-Webanwendungen zu integrieren.

- `enrollSpeakerInVoiceId`: Melden Sie einen Kunden bei Sprach-ID an, nachdem Sie dessen Zustimmung zur Registrierung eingeholt haben.
- `evaluateSpeakerWithVoiceId`: Überprüfen Sie den Sprach-ID-Authentifizierungsstatus des Kunden und erkennen Sie Betrüger.
- `optOutVoiceIdSpeaker`: Einen Kunden von Sprach-ID abmelden.
- `getVoiceIdSpeakerStatus`: Beschreiben Sie den Anmeldestatus eines Kunden.
- `getVoiceIdSpeakerId`: Holen Sie sich das `SpeakerID` für einen Kunden.
- `updateVoiceIdSpeakerId`: Aktualisieren Sie das `SpeakerID` für einen Kunden.

Sie können auch das Sprach-ID-Widget im Contact Control Panel (CCP) verwenden, wenn Sie keine benutzerdefinierte Kundendienstmitarbeiteroberfläche erstellen möchten. Weitere Informationen zur Sprach-ID im CCP finden Sie unter [Verwendung von Voice ID](#).

Sprach-ID-Ereignisschema

Sprach-ID generiert Ereignisse für jede Transaktion: Registrierung, Authentifizierung oder Erkennung von Betrügern auf einer Watchlist. Ereignisse werden an den EventBridge Standard-Event-Bus gesendet.

Sie können eine Analysepipeline für die Ergebnisse der Voice ID-Authentifizierung und die Erkennung von Betrügern in einer Beobachtungsliste einrichten, indem Sie sie EventBridge zur Überwachung von Voice ID-Ereignissen verwenden. Mithilfe des in diesem Thema verfügbaren Schemas können Sie EventBridge Regeln konfigurieren, um relevante Voice ID-Ereignisse abzuhören und zu filtern und sie dann über Amazon Data Firehose zu verarbeiten, um sie in einem Data Warehouse Ihrer Wahl zu speichern.

Möglicherweise möchten Sie beispielsweise die Sprach-ID-Analyse nahezu in Echtzeit verfolgen. Dazu können Sie alle `Evaluate-Session-Ereignisse` sowie `authenticationResult` und `fraudDetectionResult` abrufen.

Ereignisse werden auf [bestmögliche](#) Weise ausgegeben.

Allgemeine Felder in der Veranstaltung

- `version` – Die Version der Ereignisdaten.
- `id` – Eine eindeutige Kennung des Ereignisses, generiert von EventBridge
- `detail-type` – Ein Bezeichner für die Details des Ereignisses.
- `source` – Die Quelle des Ereignisses. Dies ist immer `aws.voiceid`.
- `account` – AWS Konto-ID.
- `timestamp` – Das Datum und die Uhrzeit der Veröffentlichung des Ereignisses in UTC.
- `region` – Die AWS Region, in der der API-Aufruf getätigt wurde.
- `resources` – Vom API-Aufruf verwendete Ressourcen.
- `detail` – Details zum Ereignis:
 - `detail.sourceId` – Eine von Sprach-ID generierte eindeutige ID, die Sie für die Deduplizierung verwenden können.
 - `detail.action` – Analog zur aufgerufenen API.
 - `detail.status` – Gibt den Status der Aktion an: Erfolg oder Fehlschlag.
 - `detail.errorInfo` – Wird aufgefüllt, wenn bei der angegebenen Aktion bei Sprach-ID ein Fehler auftritt.

Im Folgenden sind die Schemas für die ausgegebenen Ereignisse aufgeführt.

Sitzungsaktion starten

Gibt Ereignisse beim Start des Streams (nach der Einrichtung), beim Stream-Ende und bei Fehlern aus.

```
{...commonfields
  "detail-type": "VoiceId Start Session Action",
  "detail": {
    "sourceId": String,
    "action": "START_SESSION",
    "status": String,
    "domainId": String,
    "session": {
      "sessionId": String,
      "sessionName": String,
      "authenticationConfiguration": {
```

```

        "acceptanceThreshold": Integer
    },
    "fraudDetectionConfiguration": {
        "riskThreshold": Integer,
        "watchlistId": String
    },
    "streamingConfiguration": {
        "authenticationMinimumSpeechInSeconds": Integer
    },
    "enrollmentAudioProgress": {
        "audioAggregationStatus": String,
        "audioAggregationStartedAt": "Timestamp",
        "audioAggregationEndedAt": "Timestamp"
    },
    "authenticationAudioProgress": {
        "audioAggregationStartedAt": "Timestamp",
        "audioAggregationEndedAt": "Timestamp"
    },
    "fraudDetectionAudioProgress": {
        "audioAggregationStartedAt": "Timestamp",
        "audioAggregationEndedAt": "Timestamp"
    },
    "generatedSpeakerId": String
},
"errorInfo": {
    "errorMessage": String,
    "errorType": String,
    "errorCode": Integer
}
}
}

```

Aktion „Sitzung aktualisieren“

Gibt Ereignisse aus, wenn das interne Sitzungsupdate erfolgreich ist oder fehlschlägt.

```

{...commonfields
"detail-type": "VoiceId Update Session Action",
"detail": {
    "sourceId": String,
    "action": "UPDATE_SESSION",
    "status": String,
    "domainId": String,

```

```

"session": {
  "sessionId": String,
  "sessionName": String,
  "authenticationConfiguration": {
    "acceptanceThreshold": Integer
  },
  "fraudDetectionConfiguration": {
    "riskThreshold": Integer,
    "watchlistId": String
  },
  "streamingConfiguration": {
    "authenticationMinimumSpeechInSeconds": Integer
  },
  "generatedSpeakerId": String
},
"errorInfo": {
  "errorMessage": String,
  "errorType": String,
  "errorCode": Integer
}
}
}

```

Bewerten der Sitzungsaktion

Gibt Ereignisse aus, wenn die Sitzungsauswertung erfolgreich ist oder fehlschlägt. Die Gründe können KNOWN_FRAUDSTER oder VOICE_SPOOFING sein.

```

{...commonfields
"detail-type": "VoiceId Evaluate Session Action",
"detail": {
  "sourceId": String,
  "action": "EVALUATE_SESSION",
  "status": String,
  "domainId": String,
  "session": {
    "sessionId": String,
    "sessionName": String,
    "generatedSpeakerId": String,
    "streamingStatus": String,
    "authenticationResult": {
      "authenticationResultId": String,
      "decision": String,

```

```

    "score": Integer,
    "audioAggregationStartedAt": "Timestamp",
    "audioAggregationEndedAt": "Timestamp",
    "configuration": {
      "acceptanceThreshold": Integer
    }
  },
  "fraudDetectionResult": {
    "fraudDetectionResultId": String,
    "decision": String,
    "reasons": [String],
    "audioAggregationStartedAt": "Timestamp",
    "audioAggregationEndedAt": "Timestamp",
    "configuration": {
      "riskThreshold": Integer
    },
    "riskDetails": {
      "knownFraudsterRisk": {
        "generatedFraudsterId": String,
        "riskScore": Integer,
        "watchlistId": String
      },
      "voiceSpoofingRisk": {
        "riskScore": Integer
      }
    }
  }
},
"errorInfo": {
  "errorMessage": String,
  "errorType": String,
  "errorCode": Integer
}
}
}

```

Aktion des Sprechers

Gibt Ereignisse aus, wenn ein Sprecher erfolgreich abbestellt, gelöscht oder angemeldet wurde.

```

{...commonfields
"detail-type": "VoiceId Speaker Action",
"detail": {

```

```
"sourceId": String,  
"domainID": String,  
"action": String,  
"status": String,  
"generatedSpeakerId": String,  
"data": {  
  "enrollmentSource": String,  
  "enrollmentSourceId": String,  
  "enrollmentStatus": String  
},  
"errorInfo": {  
  "errorMessage": String,  
  "errorType": String,  
  "errorCode": Integer  
}  
}  
}
```

Aktion eines Betrügers

Gibt Ereignisse aus, wenn ein Betrüger erfolgreich registriert oder gelöscht wurde.

Es werden keine Ereignisse gesendet, wenn ein Betrüger mit einer Watchlist verknüpft oder deren Verknüpfung aufgehoben wird.

```
{...commonfields  
"detail-type": "VoiceId Fraudster Action",  
"detail": {  
  "sourceId": String,  
  "domainID": String,  
  "action": String,  
  "status": String,  
  "generatedFraudsterId": String,  
  "watchlistIds": [String],  
  "data": {  
    "registrationSource": String,  
    "registrationSourceId": String,  
    "registrationStatus": String  
  },  
  "errorInfo": {  
    "errorMessage": String,  
    "errorType": String,  
    "errorCode": Integer  
  }  
}
```

```
    }  
  }  
}
```

EnrollBySitzung

Gibt dieses Ereignis aus, wenn eine Registrierungsanfrage eingereicht wird. Ein Speaker-Ereignis wird ausgelöst, wenn die tatsächliche Registrierung erfolgreich ist oder fehlschlägt.

```
{...commonfields  
"detail-type": "VoiceId Session Speaker Enrollment Action",  
"detail": {  
  "sourceId": String,  
  "domainId": String,  
  "action": "SESSION_ENROLLMENT_REQUEST",  
  "status": String,  
  "sessionId": String,  
  "sessionName": String,  
  "errorInfo": {  
    "errorMessage": String,  
    "errorType": String,  
    "errorCode": Integer  
  }  
}  
}  
}
```

StartSpeakerEnrollmentJob

Gibt dieses Ereignis aus, wenn eine Batch-Registrierungsanfrage eingereicht wurde, erfolgreich ist oder fehlschlägt. Für jeden einzelnen Sprecher wird ein Speaker-Ereignis ausgelöst, das angibt, ob die entsprechende Registrierung erfolgreich war oder nicht.

```
{...commonfields  
"detail-type": "VoiceID Batch Speaker Enrollment Action",  
"detail": {  
  "sourceId": String,  
  "domainId": String,  
  "action": "BATCH_ENROLLMENT_REQUEST",  
  "status": String,  
  "batchJobId": String,  
  "data": {
```

```

    "dataAccessRoleArn": String,
    "enrollmentConfig": {
      "existingEnrollmentAction": String,
      "fraudDetectionConfig": {
        "fraudDetectionAction": String,
        "riskThreshold": Integer,
        "watchlistIds": [String],
      }
    },
    "inputDataConfig": {
      "s3Uri": String
    },
    "outputDataConfig": {
      "s3Uri": String,
      "kmsKeyId": String
    }
  },
  "errorInfo": {
    "errorMessage": String,
    "errorType": String,
    "errorCode": Integer
  }
}
}

```

StartFraudsterRegistrationJob

Gibt dieses Ereignis aus, wenn eine Batch-Registrierungsanfrage eingereicht wurde, erfolgreich ist oder fehlschlägt. Für jeden einzelnen Betrüger wird ein Fraudster-Ereignis ausgelöst, das anzeigt, ob die entsprechende Registrierung erfolgreich war oder fehlschlägt.

```

{...commonfields
"detail-type": "VoiceId Batch Fraudster Registration Action",
"detail": {
  "sourceId": String,
  "domainId": String,
  "action": "BATCH_REGISTRATION_REQUEST",
  "status": String,
  "batchJobId": String,
  "data": {
    "dataAccessRoleArn": String,
    "registrationConfig": {
      "duplicateRegistrationAction": String,

```

```
        "fraudsterSimilarityThreshold": Integer,  
        "watchlistIds": [String],  
    }  
    "inputDataConfig": {  
        "s3Uri": String  
    },  
    "outputDataConfig": {  
        "s3Uri": String,  
        "kmsKeyId": String  
    }  
},  
"errorInfo": {  
    "errorMessage": String,  
    "errorType": String,  
    "errorCode": Integer  
}  
}  
}
```


Sicherheit in Amazon Connect

Cloud-Sicherheit AWS hat höchste Priorität. Als AWS Kunde profitieren Sie von einer Rechenzentrums- und Netzwerkarchitektur, die darauf ausgelegt sind, die Anforderungen der sicherheitssensibelsten Unternehmen zu erfüllen.

Sicherheit ist eine gemeinsame Verantwortung von Ihnen AWS und Ihnen. Das [Modell der geteilten Verantwortung](#) beschreibt dies als Sicherheit der Cloud und Sicherheit in der Cloud:

- Sicherheit der Cloud — AWS ist verantwortlich für den Schutz der Infrastruktur, die AWS Dienste in der AWS Cloud ausführt. AWS bietet Ihnen auch Dienste, die Sie sicher nutzen können. Auditoren von Drittanbietern testen und überprüfen die Effektivität unserer Sicherheitsmaßnahmen im Rahmen der [AWS -Compliance-Programme](#) regelmäßig. Informationen zu den Compliance-Programmen, die für Amazon Connect gelten, finden Sie unter [AWS -Services im Geltungsbereich nach Compliance-Programm](#).
- Sicherheit in der Cloud — Ihre Verantwortung richtet sich nach dem AWS Dienst, den Sie nutzen. Sie sind auch für andere Faktoren verantwortlich, etwa für die Vertraulichkeit Ihrer Daten, für die Anforderungen Ihres Unternehmens und für die geltenden Gesetze und Vorschriften.

Diese Dokumentation zeigt Ihnen, wie Sie das Modell der geteilten Verantwortung bei der Verwendung von Amazon Connect einsetzen können. Die folgenden Themen veranschaulichen, wie Sie Amazon Connect zur Erfüllung Ihrer Sicherheits- und Compliance-Ziele konfigurieren können. Sie erfahren auch, wie Sie andere AWS Dienste nutzen können, die Ihnen helfen, Ihre Amazon Connect Connect-Ressourcen zu überwachen und zu sichern.

Inhalt

- [Datenschutz in Amazon Connect](#)
- [Identity and Access Management für Amazon Connect](#)
- [Protokollierung und Überwachung von Amazon Connect](#)
- [Markieren von Ressourcen in Amazon Connect](#)
- [Überprüfung der Einhaltung von Vorschriften in Amazon Connect](#)
- [Ausfallsicherheit bei Amazon Connect](#)
- [Sicherheit der Infrastruktur in Amazon Connect](#)
- [Serviceübergreifende Confused-Deputy-Prävention](#)

- [Bewährte Methoden für die Sicherheit in Amazon Connect](#)

Datenschutz in Amazon Connect

Das AWS [Modell](#) der mit gilt für den Datenschutz in Amazon Connect. Wie in diesem Modell beschrieben, AWS ist verantwortlich für den Schutz der globalen Infrastruktur, auf der alle Systeme laufen AWS Cloud. Sie sind dafür verantwortlich, die Kontrolle über Ihre in dieser Infrastruktur gehosteten Inhalte zu behalten. Sie sind auch für die Sicherheitskonfiguration und die Verwaltungsaufgaben für die von Ihnen verwendeten AWS-Services verantwortlich. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie unter [Häufig gestellte Fragen zum Datenschutz](#). Informationen zum Datenschutz in Europa finden Sie im Blog-Beitrag [AWS -Modell der geteilten Verantwortung und in der DSGVO](#) im AWS -Sicherheitsblog.

Aus Datenschutzgründen empfehlen wir, dass Sie AWS-Konto Anmeldeinformationen schützen und einzelne Benutzer mit AWS IAM Identity Center oder AWS Identity and Access Management (IAM) einrichten. So erhält jeder Benutzer nur die Berechtigungen, die zum Durchführen seiner Aufgaben erforderlich sind. Außerdem empfehlen wir, die Daten mit folgenden Methoden schützen:

- Verwenden Sie für jedes Konto die Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA).
- Verwenden Sie SSL/TLS, um mit Ressourcen zu kommunizieren. AWS Wir benötigen TLS 1.2 und empfehlen TLS 1.3.
- Richten Sie die API und die Protokollierung von Benutzeraktivitäten mit ein. AWS CloudTrail
- Verwenden Sie AWS Verschlüsselungslösungen zusammen mit allen darin enthaltenen Standardsicherheitskontrollen AWS-Services.
- Verwenden Sie erweiterte verwaltete Sicherheitsservices wie Amazon Macie, die dabei helfen, in Amazon S3 gespeicherte persönliche Daten zu erkennen und zu schützen.
- Wenn Sie für den Zugriff AWS über eine Befehlszeilenschnittstelle oder eine API FIPS 140-2-validierte kryptografische Module benötigen, verwenden Sie einen FIPS-Endpunkt. Weitere Informationen über verfügbare FIPS-Endpunkte finden Sie unter [Federal Information Processing Standard \(FIPS\) 140-2](#).

Wir empfehlen dringend, in Freitextfeldern, z. B. im Feld Name, keine vertraulichen oder sensiblen Informationen wie die E-Mail-Adressen Ihrer Kunden einzugeben. Dies gilt auch, wenn Sie mit Amazon Connect oder anderen AWS-Services über die Konsole AWS CLI, API oder AWS SDKs arbeiten. Alle Daten, die Sie in Tags oder Freitextfelder eingeben, die für Namen verwendet werden,

können für Abrechnungs- oder Diagnoseprotokolle verwendet werden. Wenn Sie eine URL für einen externen Server bereitstellen, empfehlen wir dringend, keine Anmeldeinformationen zur Validierung Ihrer Anforderung an den betreffenden Server in die URL einzuschließen.

Inhalt

- [Von Amazon Connect verarbeitete Daten](#)
- [Verschlüsselung im Ruhezustand](#)
- [Verschlüsselung während der Übertragung](#)
- [Schlüsselverwaltung](#)
- [Amazon Connect und Schnittstellen-VPC-Endpunkte \(AWS PrivateLink\)](#)
- [Abmeldung von der Verwendung Ihrer Daten zur Serviceverbesserung](#)

Von Amazon Connect verarbeitete Daten

Die in Amazon Connect gespeicherten Daten werden nach der AWS Konto-ID und der Amazon Connect Connect-Instance-ID getrennt. Dadurch wird sichergestellt, dass auf Daten nur von autorisierten Benutzern einer bestimmten Amazon-Connect-Instance zugegriffen werden kann.

Amazon Connect verarbeitet eine Vielzahl von Daten im Zusammenhang mit dem Contact Center, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die folgenden Kategorien.

- Ressourcen und Konfigurationen: Dies umfasst Warteschlangen, Flows, Benutzer, Weiterleitungsprofile und Aufgabenvorlagen.
- Kontaktmetadaten: Dies umfasst Verbindungszeit, Bearbeitungszeit, Quellnummer (ANI), Zielnummer (DNIS) und benutzerdefinierte Kontaktattribute.
- Kundendienstmitarbeiterbezogene Leistungsdaten: Dies umfasst Anmeldezeit, Statusänderungen und bearbeitete Kontakte.
- Audiostreams für Telefonanrufe: Wenn diese Option aktiviert ist, schließt dies auch Anrufaufnahmen ein.
- Chat-Transkripte: Nur enthalten, wenn in Flowsn aktiviert.
- Bildschirmaufnahmen: Nur enthalten, wenn in Flows aktiviert.
- Anlagen: Nur enthalten, wenn auf Instance-Ebene aktiviert.
- Integrationskonfiguration: Schließt bei der Erstellung der Integration mit externen Anwendungen einen benutzerdefinierten Namen, eine Beschreibung und Metadaten ein.

- **Wissensdokumente:** Dazu gehören Dokumente, die von Kundendienstmitarbeitern zur Bearbeitung von Kontakten verwendet werden.
- **Stimmabdrücke:** Wenn Amazon Connect Voice ID aktiviert ist, wird aus der Stimme des Kunden ein Stimmabdruck für die zukünftige Authentifizierung erstellt. In ähnlicher Weise wird bei der Registrierung eines Betrügers im Voice ID-System ein Stimmabdruck zur künftigen Betrugserkennung erstellt.
- **Sprecher- und Betrüger-Audio:** Wenn Amazon Connect Voice ID aktiviert ist, wird das Audio, das für die Registrierung von Sprechern und die Registrierung von Betrügern verwendet wird, gespeichert, sodass Voice ID sie bei Bedarf in der Zukunft erneut registrieren kann.
- **Prognosen, Kapazitätspläne und Zeitpläne:** Nur enthalten, wenn aktiviert und erstellt.

Amazon Connect speichert die folgenden persönlich identifizierbaren Informationen (PII) im Zusammenhang mit Kunden:

- **Die Telefonnummer des Kunden:** ANI für eingehende Anrufe und DNIS für ausgehende Anrufe oder Weiterleitungen.
- **Wenn Sie Amazon Connect Customer Profiles verwenden,** könnte es sich bei all diesen Daten um personenbezogene Daten handeln. Diese Daten werden im Ruhezustand immer mit einem vom Kunden verwalteten Schlüssel oder einem AWS-eigener Schlüssel verschlüsselt. Die Daten der Amazon Connect Customer Profiles sind nach AWS -Konto-ID und Domain getrennt. Mehrere Amazon-Connect-Instances können sich eine einzige Customer-Profiles-Domain teilen.
- **Für ausgehende Kampagnen** gibt Amazon Pinpoint Kundentelefonnummern und relevante Attribute an Amazon Connect weiter. Auf der Amazon-Connect-Seite werden diese im Ruhezustand immer entweder mit einem vom Kunden verwalteten Schlüssel oder einem AWS-eigener Schlüssel verschlüsselt. Die Daten ausgehender Kampagnen werden nach der Instance-ID von Amazon Connect getrennt und mit Instance-spezifischen Schlüsseln verschlüsselt.

Externe Anwendungsdaten

Amazon AppIntegrations ermöglicht Ihnen die Integration mit externen Anwendungen. Es speichert Verweise auf andere AWS Ressourcen und vom Kundendienst angegebene Metadaten. Während der Verarbeitung werden Daten ausschließlich zufällig nicht jedoch absichtlich gespeichert. Bei der regelmäßigen Synchronisierung von Daten mit einem Amazon-Connect-Service werden die Daten mit einem vom Kunden verwalteten Schlüssel verschlüsselt und vorübergehend für einen Monat gespeichert.

Telefonanrufmedien

Amazon Connect befindet sich im Audiopfad für Anrufe, die vom Service verarbeitet werden. Es ist daher dafür verantwortlich, den Medienstrom des Gesprächs zwischen den Teilnehmern weiterzugeben. Dies kann das Audio zwischen einem Kunden und einem Flow/IVR, das Audio zwischen einem Kunden und einem Kundendienstmitarbeiter oder das Mischen des Audios zwischen mehreren Parteien in einer Konferenz oder während einer Weiterleitung umfassen. Es gibt zwei Arten von Telefonaten:

- PSTN-Anrufe. Dies umfasst eingehende Kundenanrufe, ausgehende Anrufe von Kundendienstmitarbeitern an Kunden und Anrufe an das physische Telefon eines Kundendienstmitarbeiters, wenn diese Option im Contact Control Panel (CCP) aktiviert wurde.
- Softphone-Anrufe an den Browser des Kundendienstmitarbeiters.

PSTN-Anrufe werden zwischen Amazon Connect und verschiedenen Telekommunikationsträgern über private Schaltungen zwischen Amazon Connect und unseren Anbietern oder bestehender AWS-Internetkonnektivität miteinander verbunden. Bei PSTN-Anrufen, die über das öffentliche Internet weitergeleitet werden, wird die Signalisierung mit TLS verschlüsselt und die Audiomedien mit SRTP verschlüsselt.

Softphone-Anrufe werden über eine verschlüsselte WebSocket Verbindung mit TLS an den Browser des Agenten hergestellt. Der Audiomedienverkehr zum Browser wird während der Übertragung mittels DTLS-SRTP verschlüsselt.

Anrufaufzeichnungen und Bildschirmaufzeichnungen

Auf Instance-Ebene sind die Funktionen zur Anrufaufzeichnung und Bildschirmaufzeichnung standardmäßig verfügbar, wenn ein Amazon-S3-Bucket für sie erstellt wird. Sie bestimmen, welche Kontakte aufgezeichnet werden, indem Sie dies in den Flows angeben. Dies ermöglicht eine detailliertere Kontrolle darüber, welche Kontakte aufgezeichnet werden.

Beachten Sie das folgende Verhalten bei Anrufaufzeichnungen:

- Die Anrufaufzeichnungsfunktion bietet Optionen, mit denen Sie auswählen können, ob nur der Kundendienstmitarbeiter, nur der Kunde oder die Gespräche zwischen Kundendienstmitarbeiter und Kunde aufgezeichnet werden sollen.
- Ein Gespräch wird nur aufgezeichnet, wenn der Kontakt mit einem Agenten verbunden ist. Der Kontakt wird ab dem Zeitpunkt aufgezeichnet, zu dem er mit dem KontaktFlow verbunden wird.

- Audio wird NICHT an Amazon Connect übertragen oder aufgezeichnet, wenn der Mitarbeiter nicht gerade telefoniert. Am 9. November 2023 führte Amazon Connect eine Optimierung zur Verbesserung der Mitarbeiterproduktivität ein, bei der der Mikrofon-Medienstream des Browsers des Agenten vorkonfiguriert wird, bevor der Kontakt eintrifft. Dies reduziert die Einrichtungszeit sowohl für eingehende als auch für ausgehende Anrufe. Daher scheint das Mikrofonsymbol im Browser des Agenten eingeschaltet zu sein, auch wenn der Agent gerade nicht telefoniert.
- Wenn die Anrufaufzeichnung aktiviert ist, beginnt die Aufzeichnung, wenn der Anruf mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden ist, und stoppt, wenn der Kundendienstmitarbeiter die Verbindung trennt.
- Wenn sich ein Kunde in der Warteschleife befindet, wird der Agent weiter aufgezeichnet.
- Die Übergabekonversation zwischen Kundendienstmitarbeitern wird aufgezeichnet.
- Weiterleitungen an externe Nummern werden nicht aufgezeichnet, nachdem der Kundendienstmitarbeiter den Anruf verlässt.
- Wenn der Kundendienstmitarbeiter sein eigenes Mikrofon stummschaltet, um sich beispielsweise mit einem benachbarten Kollegen zu beraten, wird dieses Gespräch nicht aufgezeichnet. Der Kunde wird weiterhin aufgezeichnet, da sein Mikrofon nicht stummgeschaltet wurde.
- Verwenden Sie Medien-Streaming, um den Kunden aufzuzeichnen, wenn er nicht mit einem Kundendienstmitarbeiter verbunden ist, etwa, wenn er ausschließlich mit einem Lex-Bot interagiert.

Die Bildschirmaufnahme zeichnet den Bildschirm des Kundendienstmitarbeiter nur auf, wenn für den Kontakt die Bildschirmaufnahme aktiviert ist. Die Bildschirmaufnahme beginnt, wenn der Kundendienstmitarbeiter einen Kontakt annimmt, und endet, wenn der Kundendienstmitarbeiter die Arbeit nach dem Kontakt abgeschlossen hat. Die Bildschirmaufnahme unterstützt die Sprach-, Chat- und Task-Kanäle.

Sie können den Zugriff auf die Anruf- und Bildschirmaufzeichnungen basierend auf Benutzerberechtigungen einschränken. Aufzeichnungen können auf der Amazon Connect Admin-Website gesucht und abgespielt werden.

Speicherung von Anrufaufzeichnungen und Bildschirmaufzeichnungen

Anruf- und Bildschirmaufzeichnungen werden in zwei Phasen gespeichert:

- Aufzeichnungen, die innerhalb von Amazon Connect während und nach dem Anruf, aber vor der Auslieferung zwischengeschaltet werden.
- Aufzeichnungen, die an Ihren Amazon-S3-Bucket geliefert werden.

Die Aufzeichnungen, die in Ihrem Amazon-S3-Bucket gespeichert sind, werden mit einem KMS-Schlüssel gesichert, der beim Erstellen der Instance konfiguriert wurde.

Sie behalten jederzeit die volle Kontrolle über die Sicherheit von Anrufaufzeichnungen, die an Ihren Amazon-S3-Bucket geliefert werden.

Zugriff auf Anrufaufzeichnungen und Bildschirmaufzeichnungen

Sie können in Amazon Connect nach Anrufaufzeichnungen suchen und diese anhören oder Bildschirmaufzeichnungen ansehen. Um zu bestimmen, welche Benutzer dies tun können, weisen Sie ihnen die entsprechenden Berechtigungen in ihren Sicherheitsprofilen zu. Wenn diese Option aktiviert AWS CloudTrail ist, wird der Zugriff auf bestimmte Aufzeichnungen von Amazon Connect Connect-Benutzern erfasst CloudTrail.

Mit den Funktionen von Amazon S3 AWS KMS, und IAM haben Sie die volle Kontrolle darüber, wer Zugriff auf Anrufaufzeichnungsdaten hat.

Kontakt-Metadaten

Amazon Connect speichert Metadaten im Zusammenhang mit Kontakten, die durch das System fließen, und ermöglicht autorisierten Benutzern den Zugriff auf diese Informationen. Mit der Funktion „Kontaktsuche“ können Sie Kontaktdaten wie Ursprungsnummern oder andere vom Flow festgelegte Attribute durchsuchen und anzeigen, die einem Kontakt zu Diagnose- oder Berichtszwecken zugeordnet sind.

Als PII klassifizierte und von Amazon Connect gespeicherte Kontaktdaten werden im Ruhezustand mit einem zeitlich begrenzten und für die Amazon-Connect-Instance spezifischen Schlüssel verschlüsselt. Insbesondere wird die Kundennummer kryptografisch mit einem Schlüssel gehasht, der für die jeweilige Instance spezifisch ist, sodass sie bei der Kontaktsuche verwendet werden kann. Bei der Kontaktsuche ist der Verschlüsselungsschlüssel nicht zeitabhängig.

Die folgenden Daten, die Amazon Connect speichert, werden als sensibel behandelt:

- Ursprungstelefonnummer
- Ausgehende Telefonnummer
- Externe Nummern, die von Kundendienstmitarbeitern für Weiterleitungen gewählt werden
- Externe Nummern, die von einem Flow übertragen werden
- Name des Ansprechpartners

- Kontaktbeschreibung
- Alle Kontaktattribute
- Alle Kontaktreferenzen

Echtzeitverarbeitung in Contact Lens

Von Contact Lens in Echtzeit verarbeitete Inhalte werden im Ruhezustand und während der Übertragung verschlüsselt. Die Daten werden mit Schlüsseln verschlüsselt, die sich im Besitz von Contact Lens befinden.

Stimmabdrücke und Voice ID-Audioaufnahmen

Wenn Sie Amazon Connect Voice ID aktivieren, berechnet Amazon Connect Stimmabdrücke aus der Sprache Ihres Kunden, um ihn in Zukunft zu authentifizieren, und speichert die Daten. Wenn Sie die Betrugserkennung aktivieren, wird in ähnlicher Weise der Stimmabdruck für jeden in Voice ID registrierten Betrüger gespeichert.

Bei der Registrierung eines Kunden bei Voice ID zur Authentifizierung und Betrugserkennung müssen Sie für ihn eine `CustomerSpeakerId` angeben. Da Voice ID biometrische Informationen für jeden Sprecher speichert, empfehlen wir dringend, eine Kennung zu verwenden, die keine personenbezogenen Daten im Feld `CustomerSpeakerId` enthält.

Sprecher- und Betrüger-Audio

Wenn Sie Amazon Connect Voice ID aktivieren, wird eine komprimierte Version der Audiodaten (so genannte Äußerungen) gespeichert, die bei der Registrierung eines Sprechers oder der Registrierung eines Betrügers aggregiert wurden. Dieses Audio wird in Zukunft immer dann verwendet, wenn die Stimmabdrücke der Sprecher und Betrüger neu generiert werden müssen. Die Daten werden so lange aufbewahrt, bis der Sprecher/Betrüger gelöscht wird. Das ursprüngliche Audio, das für die Registrierung oder Evaluierung verwendet wurde, wird nach einer Aufbewahrungsfrist von 24 Stunden gelöscht.

Die Daten werden so lange aufbewahrt, bis der Sprecher/Betrüger gelöscht oder ausgetragen wird.

Ausgehende Kampagnen

Für ausgehende Kampagnen gibt Amazon Pinpoint Kundentelefonnummern und relevante Attribute an Amazon Connect weiter. In Amazon Connect werden diese im Ruhezustand immer entweder mit

einem vom Kunden verwalteten Schlüssel oder einem AWS-eigener Schlüssel verschlüsselt. Die Daten ausgehender Kampagnen werden nach der Instance-ID von Amazon Connect getrennt und mit Instance-spezifischen Schlüsseln verschlüsselt.

Aufgabenvorlagen

Jede Verarbeitung von Aufgabenvorlagenressourcen in Amazon Connect wird im Ruhezustand und während der Übertragung verschlüsselt. Daten werden mit einem AWS KMS key verschlüsselt.

Prognosen, Kapazitätspläne und Zeitpläne

Werden Prognosen, Kapazitätspläne und Zeitpläne generiert, so werden sie im Ruhezustand und bei der Übertragung immer verschlüsselt. Daten sind mit einem verschlüsselt AWS KMS key.

Verschlüsselung im Ruhezustand

Als PII eingestufte Kontaktdaten oder Daten, die Kundeninhalte darstellen, die von Amazon Connect gespeichert werden, werden im Ruhezustand (d. h. bevor sie gespeichert, gespeichert oder auf einer Festplatte gespeichert werden) mit AWS KMS Verschlüsselungsschlüsseln verschlüsselt, die Eigentum von AWS sind. Informationen zu AWS KMS Schlüsseln finden Sie unter [Was ist AWS Key Management Service?](#) im AWS Key Management Service Entwicklerhandbuch. Kontaktdaten im nicht temporären Speicher werden so verschlüsselt, dass aus den KMS-Schlüsseln generierte Datenverschlüsselungsschlüssel nicht von Amazon-Connect-Instances gemeinsam genutzt werden.

Die serverseitige Amazon-S3-Verschlüsselung wird zum Verschlüsseln von Gesprächsaufzeichnungen (Sprache und Chat) verwendet. Anruf- und Bildschirmaufzeichnungen sowie Transkripte werden in zwei Phasen gespeichert:

- Aufzeichnungen, die innerhalb von Amazon Connect während und nach dem Anruf, aber vor der Auslieferung zwischengeschaltet werden.
- Aufzeichnungen, die an Ihren Amazon-S3-Bucket geliefert werden.

Die Aufzeichnungen und Chat-Transkripte, die in Ihrem Amazon-S3-Bucket gespeichert sind, werden mit einem KMS-Schlüssel gesichert, der beim Erstellen der Instance konfiguriert wurde.

Inhalt

- [AppIntegrations Amazon-Datenverschlüsselung im Ruhezustand](#)
- [Verschlüsselung von Amazon Connect Cases im Ruhezustand](#)

- [Verschlüsselung von Amazon Connect Customer Profiles im Ruhezustand](#)
- [Verschlüsselung von Amazon Q in Connect im Ruhezustand](#)
- [Verschlüsselung von Amazon Connect Voice ID im Ruhezustand](#)
- [Ausgehende Kampagnen](#)
- [Prognosen, Kapazitätspläne und Zeitpläne](#)

AppIntegrations Amazon-Datenverschlüsselung im Ruhezustand

Wenn Sie einen mit einem vom Kunden verwalteten, DataIntegration verschlüsselten Schlüssel erstellen, AppIntegrations erstellt Amazon in Ihrem Namen einen Zuschuss, indem es eine `CreateGrant` Anfrage an sendet AWS KMS. Zuschüsse AWS KMS werden verwendet, um Amazon AppIntegrations Zugriff auf einen KMS-Schlüssel in Ihrem Konto zu gewähren.

Sie können den Zugriff auf den Zuschuss jederzeit widerrufen oder den Zugriff, den Amazon auf den vom Kunden verwalteten Schlüssel AppIntegrations hat, entfernen. Wenn Sie dies tun, AppIntegrations kann Amazon auf keine der mit dem vom Kunden verwalteten Schlüssel verschlüsselten Daten zugreifen, was sich auf Vorgänge auswirkt, die von diesen Daten abhängig sind.

Externe Anwendungsdaten, die Amazon AppIntegrations verarbeitet, werden im Ruhezustand in einem S3-Bucket mit dem vom Kunden verwalteten Schlüssel verschlüsselt, den Sie bei der Konfiguration angegeben haben. Integrationskonfigurationsdaten werden im Ruhezustand mithilfe eines Schlüssels verschlüsselt, der zeitlich begrenzt und spezifisch für das Benutzerkonto ist.

Amazon AppIntegrations benötigt den Zuschuss, um den vom Kunden verwalteten Schlüssel für die folgenden internen Operationen zu verwenden:

- Senden Sie `GenerateDataKeyRequest`, AWS KMS um Datenschlüssel zu generieren, die mit Ihrem vom Kunden verwalteten Schlüssel verschlüsselt sind.
- Senden Sie `Decrypt` Anfragen AWS KMS zur Entschlüsselung verschlüsselter Datenschlüssel an, damit diese zur Verschlüsselung Ihrer Daten verwendet werden können.

Verschlüsselung von Amazon Connect Cases im Ruhezustand

Alle vom Kunden bereitgestellten Daten in Kundenvorgangsfeldern, Fallkommentaren, Beschreibungen der Felder und Vorlagen, die von Amazon Connect Cases gespeichert werden,

werden im Ruhezustand mit Verschlüsselungsschlüsseln verschlüsselt, die in AWS Key Management Service (AWS KMS) gespeichert sind.

Der Service Amazon Connect Cases besitzt, verwaltet, überwacht und rotiert die Verschlüsselungsschlüssel (d. h. AWS-eigene Schlüssel), um die hohen Sicherheitsstandards zu erfüllen. Die Nutzdaten der Fallereignisströme werden vorübergehend (normalerweise für einige Sekunden) in Amazon gespeichert, EventBridge bevor sie über den Standardbus im Kundenkonto verfügbar gemacht werden. EventBridge verschlüsselt auch die gesamte Nutzlast im Ruhezustand mit. AWS-eigene Schlüssel

Verschlüsselung von Amazon Connect Customer Profiles im Ruhezustand

Alle Benutzerdaten, die in Amazon Connect Customer Profiles gespeichert sind, werden im Ruhezustand verschlüsselt. Die Verschlüsselung von Amazon Connect Connect-Kundenprofilen im Ruhezustand bietet erhöhte Sicherheit, da alle Ihre Daten im Ruhezustand mithilfe von Verschlüsselungsschlüsseln verschlüsselt werden, die in AWS Key Management Service (AWS KMS) gespeichert sind. Diese Funktionalität trägt zur Verringerung des Betriebsaufwands und der Komplexität bei, die mit dem Schutz sensibler Daten einhergeht. Mit der Verschlüsselung ruhender Daten können Sie sicherheitsrelevante Anwendungen erstellen, die eine strenge Einhaltung der Verschlüsselungsvorschriften und der gesetzlichen Bestimmungen erfordern.

Richtlinien der Organisation, Vorschriften der Branche oder Behörde und Compliance-Anforderungen schreiben oft die Verschlüsselung ruhender Daten vor, um den Datenschutz Ihrer Anwendungen zu erhöhen. Kundenprofile sind integriert AWS KMS , um die Strategie zur Verschlüsselung im Ruhezustand zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter [AWS Key Management Service -Konzepte](#) im AWS Key Management Service -Entwicklerhandbuch.

Wenn Sie eine neue Domain erstellen, müssen Sie einen [KMS-Schlüssel](#) angeben, mit dem der Dienst Ihre Daten bei der Übertragung und im Speicher verschlüsselt. Ein kundenverwalteter Schlüssel wird von Ihnen erstellt, besessen und verwaltet. Sie haben die volle Kontrolle über den vom Kunden verwalteten Schlüssel (es AWS KMS fallen Gebühren an).

Sie können einen Verschlüsselungsschlüssel angeben, wenn Sie eine neue Domain oder einen neuen Profiltyp erstellen oder die Verschlüsselungsschlüssel einer vorhandenen Ressource wechseln, indem Sie die AWS -Befehlszeilenschnittstelle (AWS CLI) oder die Encryption-API von Amazon Connect Customer Profiles verwenden. Wenn Sie einen vom Kunden verwalteten Schlüssel auswählen, erstellt Amazon Connect Customer Profiles eine Genehmigung dafür, mit der Zugriff auf den vom Kunden verwalteten Schlüssel gewährt wird.

AWS KMS Für einen vom Kunden verwalteten Schlüssel fallen Gebühren an. Weitere Informationen zu Preisen finden Sie unter [AWS KMS Preise](#).

Verschlüsselung von Amazon Q in Connect im Ruhezustand

Alle Benutzerdaten, die in Amazon Q in Connect gespeichert sind, werden im Ruhezustand mit Verschlüsselungsschlüsseln verschlüsselt, die in AWS Key Management Service gespeichert sind. Wenn Sie optional einen vom Kunden verwalteten Schlüssel angeben, verwendet Amazon Q in Connect diesen, um Wissensinhalte zu verschlüsseln, die außerhalb der Amazon-Q-i-Connect-Suchindizes gespeichert sind. Amazon Q in Connect verwendet spezielle Suchindizes pro Kunde und sie werden im Ruhezustand mithilfe von AWS-eigene Schlüssel Stored in verschlüsselt AWS Key Management Service. Darüber hinaus können Sie jeden Datenzugriff mithilfe der Amazon Q in Connect-APIs überprüfen. CloudTrail

AWS KMS Bei Verwendung eines von Ihnen bereitgestellten Schlüssels fallen Gebühren an. Weitere Informationen zu Preisen finden Sie unter [AWS KMS Preise](#).

Verschlüsselung von Amazon Connect Voice ID im Ruhezustand

Amazon Connect Voice ID speichert Stimmabdrücke von Kunden, die nicht rückentwickelt werden können, um Sprachmuster des registrierten Kunden zu erhalten oder einen Kunden zu identifizieren. Die in Amazon Connect Voice ID gespeicherten Benutzerdaten werden im Ruhezustand verschlüsselt. Wenn Sie eine neue Voice-ID-Domain erstellen, müssen Sie einen KMS-Schlüssel angeben, mit dem der Dienst Ihre Daten bei der Übertragung und im Speicher verschlüsselt. Ein kundenverwalteter Schlüssel wird von Ihnen erstellt, besessen und verwaltet. Sie haben volle Kontrolle über den Schlüssel.

Sie können den KMS-Schlüssel in der Voice ID-Domäne aktualisieren, indem Sie den `update-domain` Befehl in der AWS Befehlszeilenschnittstelle (AWS CLI) oder die [UpdateDomain](#) Voice ID-API verwenden.

Wenn Sie den KMS-Schlüssel ändern, wird ein asynchroner Prozess ausgelöst, um die alten Daten mit dem neuen KMS-Schlüssel erneut zu verschlüsseln. Nach Abschluss dieses Vorgangs werden alle Daten Ihrer Domain mit dem neuen KMS-Schlüssel verschlüsselt, und Sie können den alten Schlüssel problemlos zurückziehen. Weitere Informationen finden Sie unter [UpdateDomain](#).

Voice ID erstellt eine Genehmigung für den vom Kunden verwalteten Schlüssel, der diesem Zugriff auf den Schlüssel gewährt. Weitere Informationen finden Sie unter [So verwendet Amazon Connect Voice ID Genehmigungen in AWS KMS](#).

Im Folgenden finden Sie eine Liste der Daten, die im Ruhezustand mit dem vom Kunden verwalteten Schlüssel verschlüsselt werden:

- **Stimmabdrücke:** Die Stimmabdrücke, die bei der Registrierung von Sprechern und der Registrierung von Betrügern im System generiert wurden.
- **Audio von Sprechern und Betrügern:** Die Audiodaten, die für die Registrierung von Sprechern und Betrügern verwendet wurden.
- **CustomerSpeakerID:** Die ID, die der Kunde SpeakerId bei der Registrierung für Voice ID angegeben hat.
- **Vom Kunden bereitgestellte Metadaten:** Dazu gehören formlose Zeichenketten wie `Domain`, `Description`, `Domain Name`, `Job Name` und andere.

AWS KMS Für einen vom Kunden verwalteten Schlüssel fallen Gebühren an. Weitere Informationen zu Preisen finden Sie unter [AWS KMS Preise](#).

So verwendet Amazon Connect Voice ID Genehmigungen in AWS KMS

Amazon Connect Voice ID erfordert eine Genehmigung, um Ihren vom Kunden verwalteten Schlüssel zu verwenden. Wenn Sie eine Domain erstellen, gewährt Voice ID in Ihrem Namen einen Zuschuss, indem es eine [CreateGrant](#)-Anfrage an AWS KMS sendet. Die Genehmigung wird benötigt, um Ihren vom Kunden verwalteten Schlüssel für die folgenden internen Vorgänge zu verwenden:

- Senden Sie [DescribeKey](#)-Anfragen, um AWS KMS zu überprüfen, ob die angegebene symmetrische, vom Kunden verwaltete Schlüssel-ID gültig ist.
- Senden Sie [GenerateDataSchlüsselanfragen](#) an den KMS-Schlüssel, um Datenschlüssel zu erstellen, mit denen Objekte verschlüsselt werden können.
- Senden Sie [Entschlüsselungsanforderungen](#) an AWS KMS, um die verschlüsselten Datenschlüssel zu entschlüsseln, sodass sie zum Verschlüsseln Ihrer Daten verwendet werden können.
- Senden Sie [ReEncrypt](#)-Anfragen an den AWS KMS Zeitpunkt, an dem der Schlüssel aktualisiert wird, um einen begrenzten Datensatz mit dem neuen Schlüssel erneut zu verschlüsseln.
- Speichern Sie Dateien in S3, indem Sie den AWS KMS Schlüssel verwenden, um die Daten zu verschlüsseln.

Sie können den Zugriff auf die Genehmigung jederzeit widerrufen oder den Zugriff des Services auf den vom Kunden verwalteten Schlüssel entfernen. Wenn Sie dies tun, kann Voice ID nicht auf die

mit dem vom Kunden verwalteten Schlüssel verschlüsselten Daten zugreifen. Dies wirkt sich auf alle Vorgänge aus, die von diesen Daten abhängig sind, was zu `AccessDeniedException`-Fehlern und Ausfällen in den asynchronen Arbeitsflows führt.

Richtlinie für vom Kunden verwaltete Schlüssel in Voice ID

Schlüsselrichtlinien steuern den Zugriff auf den vom Kunden verwalteten Schlüssel. Jeder vom Kunden verwaltete Schlüssel muss über genau eine Schlüsselrichtlinie verfügen, die aussagt, wer den Schlüssel wie verwenden kann. Wenn Sie Ihren vom Kunden verwalteten Schlüssel erstellen, können Sie eine Schlüsselrichtlinie angeben. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten des Zugriffs auf KMS-Schlüssel](#) im AWS Key Management Service -Entwicklerhandbuch.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine Schlüsselrichtlinie, die einem Benutzer die notwendigen Berechtigungen gibt, um alle Voice ID APIs mithilfe des vom Kunden verwalteten Schlüssels aufzurufen:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "Allow key access to Amazon Connect VoiceID.",
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "AWS": "your_user_or_role_ARN"
      },
      "Action": [
        "kms:CreateGrant",
        "kms:Decrypt",
        "kms:DescribeKey"
      ],
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "kms:ViaService": [
            "voiceid.region.amazonaws.com"
          ]
        }
      }
    }
  ]
}
```

Informationen zum Angeben von Berechtigungen in einer Richtlinie finden Sie unter [Angabe von KMS-Schlüsseln in IAM-Richtlinienanweisungen](#) im AWS Key Management Service Entwicklerhandbuch.

Informationen zur Problembehandlung beim Schlüsselzugriff finden Sie unter [Problembehandlung beim Schlüsselzugriff](#) im AWS Key Management Service Entwicklerhandbuch.

Voice-ID-Verschlüsselungsclient

Ein [Verschlüsselungskontext](#) ist ein optionaler Satz von Schlüssel-Wert-Paaren, die zusätzliche kontextbezogene Informationen zu den Daten enthalten. AWS KMS [verwendet den Verschlüsselungskontext als zusätzliche authentifizierte Daten, um die authentifizierte Verschlüsselung zu unterstützen](#).

Wenn Sie einen Verschlüsselungskontext in eine Anforderung zur Verschlüsselung von Daten aufnehmen, bindet AWS KMS den Verschlüsselungskontext an die verschlüsselten Daten. Zur Entschlüsselung von Daten müssen Sie denselben Verschlüsselungskontext in der Anfrage übergeben.

Voice ID verwendet bei allen AWS KMS kryptografischen Vorgängen denselben Verschlüsselungskontext, wobei der Schlüssel `aws:voiceid:domain:arn` und der Wert die Ressource Amazon Resource Name (ARN) [Amazon Resource Name \(ARN\)](#) ist.

```
"encryptionContext": {
  "aws:voiceid:domain:arn": "arn:aws:voiceid:us-west-2:111122223333:domain/sampleDomainId"
}
```

Sie können den Verschlüsselungskontext auch in Prüfaufzeichnungen und Protokollen verwenden, um festzustellen, wie der vom Kunden verwaltete Schlüssel verwendet wird. Der Verschlüsselungskontext erscheint auch in Protokollen, die von Amazon CloudWatch Logs generiert wurden CloudTrail .

Verwendung des Verschlüsselungskontextes zur Steuerung des Zugriffs auf den vom Kunden verwalteten Schlüssel

Sie können den Verschlüsselungskontext in Schlüsselrichtlinien und IAM-Richtlinien als Bedingungen verwenden, um den Zugriff auf Ihren symmetrischen, vom Kunden verwalteten Schlüssel zu kontrollieren. Sie können Verschlüsselungskontext-Einschränkungen auch in einer Genehmigung verwenden.

Amazon Connect Voice ID verwendet eine Einschränkung des Verschlüsselungskontextes bei Zuweisungen, um den Zugriff auf den vom Kunden verwalteten Schlüssel in Ihrem Konto oder Ihrer Region zu kontrollieren. Eine Genehmigungseinschränkung erfordert, dass durch die Genehmigung ermöglichte Vorgänge den angegebenen Verschlüsselungskontext verwenden.

Im Folgenden finden Sie Beispiele für Schlüsselrichtlinienanweisungen zur Gewährung des Zugriffs auf einen vom Kunden verwalteten Schlüssel für einen bestimmten Verschlüsselungskontext. Die Bedingung in dieser Richtlinienanweisung setzt voraus, dass die Genehmigungen eine Einschränkung des Verschlüsselungskontextes haben, die den Verschlüsselungskontext spezifiziert.

```
{
  "Sid": "Enable DescribeKey",
  "Effect": "Allow",
  "Principal": {
    "AWS": "arn:aws:iam::111122223333:role/ExampleReadOnlyRole"
  },
  "Action": "kms:DescribeKey",
  "Resource": "*"
},
{
  "Sid": "Enable CreateGrant",
  "Effect": "Allow",
  "Principal": {
    "AWS": "arn:aws:iam::111122223333:role/ExampleReadOnlyRole"
  },
  "Action": "kms:CreateGrant",
  "Resource": "*",
  "Condition": {
    "StringEquals": {
      "kms:EncryptionContext:aws:voiceid:domain:arn": "arn:aws:voiceid:us-west-2:111122223333:domain/sampleDomainId"
    }
  }
}
```

Überwachen von Verschlüsselungsschlüsseln für Voice ID

Wenn Sie einen vom AWS KMS Kunden verwalteten Schlüssel mit Voice ID verwenden, können Sie [AWS CloudTrail](#) oder [Amazon CloudWatch Logs](#) verwenden, um Anfragen zu verfolgen, an die Voice ID gesendet wird AWS KMS.

Die folgenden Beispiele sind ein AWS CloudTrail Beispielergebnis für einen CreateGrant Vorgang, der von Voice ID aufgerufen wird, um auf Daten zuzugreifen, die mit Ihrem vom Kunden verwalteten Schlüssel verschlüsselt wurden:

CreateGrant

```
{
  "eventVersion": "1.08",
  "userIdentity": {
    "type": "AssumedRole",
    "principalId": "ARO5STZEFPSZE0W7NP3X:SampleUser1",
    "arn": "arn:aws:sts::111122223333:assumed-role/SampleRole/SampleUser",
    "accountId": "111122223333",
    "accessKeyId": "AAAAAAAA11111111EXAMPLE",
    "sessionContext": {
      "sessionIssuer": {
        "type": "Role",
        "principalId": "ARO5STZEFPSZE0W7NP3X",
        "arn": "arn:aws:iam::111122223333:role/SampleRole",
        "accountId": "111122223333",
        "userName": "SampleUser"
      },
      "webIdFederationData": {},
      "attributes": {
        "creationDate": "2021-09-14T23:02:23Z",
        "mfaAuthenticated": "false"
      }
    }
  },
  "invokedBy": "voiceid.amazonaws.com"
},
"eventTime": "2021-09-14T23:02:50Z",
"eventSource": "kms.amazonaws.com",
"eventName": "CreateGrant",
"awsRegion": "us-west-2",
"sourceIPAddress": "SampleIpAddress",
"userAgent": "Example Desktop/1.0 (V1; OS)",
"requestParameters": {
  "constraints": {
    "encryptionContextSubset": {
      "aws:voiceid:domain:arn": "arn:aws:voiceid:us-west-2:111122223333:domain/sampleDomainId"
    }
  }
},
}
```

```
"retiringPrincipal": "voiceid.amazonaws.com",
"keyId": "arn:aws:kms:us-west-2:111122223333:key/44444444-3333-2222-1111-
EXAMPLE11111",
"operations": [
  "CreateGrant",
  "Decrypt",
  "DescribeKey",
  "GenerateDataKey",
  "GenerateDataKeyPair",
  "GenerateDataKeyPairWithoutPlaintext",
  "GenerateDataKeyWithoutPlaintext",
  "ReEncryptFrom",
  "ReEncryptTo"
],
"granteePrincipal": "voiceid.amazonaws.com "
},
"responseElements": {
  "grantId":
"00000000000000000000000000000000cce47be074a8c379ed39f22b155c6e86af82"
},
"requestID": "ed0fe4ab-305b-4388-8adf-7e8e3a4e80fe",
"eventID": "31d0d7c6-ce5b-4caf-901f-025bf71241f6",
"readOnly": false,
"resources": [
  {
    "accountId": "111122223333",
    "type": "AWS::KMS::Key",
    "ARN": "arn:aws:kms:us-
west-2:111122223333:key/00000000-1111-2222-3333-999999999999"
  }
],
"eventType": "AwsApiCall",
"managementEvent": true,
"recipientAccountId": "111122223333",
"eventCategory": "Management"
}
```

DescribeKey

```
{
  "eventVersion": "1.08",
  "userIdentity": {
    "type": "AWSService",
```

```

    "invokedBy": "voiceid.amazonaws.com"
  },
  "eventTime": "2021-10-13T15:12:39Z",
  "eventSource": "kms.amazonaws.com",
  "eventName": "DescribeKey",
  "awsRegion": "us-west-2",
  "sourceIPAddress": "voiceid.amazonaws.com",
  "userAgent": "voiceid.amazonaws.com",
  "requestParameters": {
    "keyId": "alias/sample-key-alias"
  },
  "responseElements": null,
  "requestID": "ed0fe4ab-305b-4388-8adf-7e8e3a4e80fe",
  "eventID": "31d0d7c6-ce5b-4caf-901f-025bf71241f6",
  "readOnly": true,
  "resources": [{
    "accountId": "111122223333",
    "type": "AWS::KMS::Key",
    "ARN": "arn:aws:kms:us-
west-2:111122223333:key/00000000-1111-2222-3333-999999999999"
  }],
  "eventType": "AwsApiCall",
  "managementEvent": true,
  "recipientAccountId": "111122223333",
  "eventCategory": "Management"
}

```

Decrypt

```

{
  "eventVersion": "1.08",
  "userIdentity": {
    "type": "AWSService",
    "invokedBy": "voiceid.amazonaws.com"
  },
  "eventTime": "2021-10-12T23:59:34Z",
  "eventSource": "kms.amazonaws.com",
  "eventName": "Decrypt",
  "awsRegion": "us-west-2",
  "sourceIPAddress": "voiceid.amazonaws.com",
  "userAgent": "voiceid.amazonaws.com",
  "requestParameters": {
    "encryptionContext": {

```

```

    "keyId": "arn:aws:kms:us-
west-2:111122223333:key/44444444-3333-2222-1111-EXAMPLE11111",
    "encryptionContext": {
      "aws:voiceid:domain:arn": "arn:aws:voiceid:us-
west-2:111122223333:domain/sampleDomainId"
    },
    "encryptionAlgorithm": "SYMMETRIC_DEFAULT"
  },
  "responseElements": null,
  "requestID": "ed0fe4ab-305b-4388-8adf-7e8e3a4e80fe",
  "eventID": "31d0d7c6-ce5b-4caf-901f-025bf71241f6",
  "readOnly": true,
  "resources": [{
    "accountId": "111122223333",
    "type": "AWS::KMS::Key",
    "ARN": "arn:aws:kms:us-
west-2:111122223333:key/00000000-1111-2222-3333-999999999999"
  }],
  "eventType": "AwsApiCall",
  "managementEvent": true,
  "recipientAccountId": "111122223333",
  "sharedEventID": "35d58aa1-26b2-427a-908f-025bf71241f6",
  "eventCategory": "Management"
}

```

GenerateDataKeyWithoutPlaintext

```

{
  "eventVersion": "1.08",
  "userIdentity": {
    "type": "AWSService",
    "invokedBy": "voiceid.amazonaws.com"
  },
  "eventTime": "2021-10-13T00:26:41Z",
  "eventSource": "kms.amazonaws.com",
  "eventName": "GenerateDataKeyWithoutPlaintext",
  "awsRegion": "us-west-2",
  "sourceIPAddress": "voiceid.amazonaws.com",
  "userAgent": "voiceid.amazonaws.com",
  "requestParameters": {
    "keyId": "arn:aws:kms:us-west-2:111122223333:key/44444444-3333-2222-1111-
EXAMPLE11111",
    "encryptionContext": {

```

```

      "aws:voiceid:domain:arn": "arn:aws:voiceid:us-
west-2:111122223333:domain/sampleDomainId"
    },
    "keySpec": "AES_256"
  },
  "responseElements": null,
  "requestID": "ed0fe4ab-305b-4388-8adf-7e8e3a4e80fe",
  "eventID": "31d0d7c6-ce5b-4caf-901f-025bf71241f6",
  "readOnly": true,
  "resources": [{
    "accountId": "111122223333",
    "type": "AWS::KMS::Key",
    "ARN": "arn:aws:kms:us-
west-2:111122223333:key/00000000-1111-2222-3333-999999999999"
  }],
  "eventType": "AwsApiCall",
  "managementEvent": true,
  "recipientAccountId": "111122223333",
  "sharedEventID": "35d58aa1-26b2-427a-908f-025bf71241f6",
  "eventCategory": "Management"
}

```

ReEncrypt

```

{
  "eventVersion": "1.08",
  "userIdentity": {
    "type": "AWSService",
    "invokedBy": "voiceid.amazonaws.com"
  },
  "eventTime": "2021-10-13T00:59:05Z",
  "eventSource": "kms.amazonaws.com",
  "eventName": "ReEncrypt",
  "awsRegion": "us-west-2",
  "sourceIPAddress": "voiceid.amazonaws.com",
  "userAgent": "voiceid.amazonaws.com",
  "requestParameters": {
    "destinationEncryptionContext": {
      "aws:voiceid:domain:arn": "arn:aws:voiceid:us-
west-2:111122223333:domain/sampleDomainId"
    },
    "destinationKeyId": "arn:aws:kms:us-
west-2:111122223333:key/44444444-3333-2222-1111-EXAMPLE11111",

```

```

    "sourceEncryptionAlgorithm": "SYMMETRIC_DEFAULT",
    "sourceAAD": "SampleSourceAAD+JXBmH+ZJNM73BfHE/dwQALXp7Sf44VwvoJ0rLj",
    "destinationAAD": "SampleDestinationAAD+JXBmH+ZJNM73BfHE/
dwQALXp7Sf44VwvoJ0rLj",
    "sourceEncryptionContext": {
      "aws:voiceid:domain:arn": "arn:aws:voiceid:us-
west-2:111122223333:domain/sampleDomainId"
    },
    "destinationEncryptionAlgorithm": "SYMMETRIC_DEFAULT",
    "sourceKeyId": "arn:aws:kms:us-
west-2:111122223333:key/55555555-3333-2222-1111-EXAMPLE22222"
  },
  "responseElements": null,
  "requestID": "ed0fe4ab-305b-4388-8adf-7e8e3a4e80fe",
  "eventID": "31d0d7c6-ce5b-4caf-901f-025bf71241f6",
  "readOnly": true,
  "resources": [{
    "accountId": "111122223333",
    "type": "AWS::KMS::Key",
    "ARN": "arn:aws:kms:us-
west-2:111122223333:key/00000000-1111-2222-3333-999999999999"
  },
  {
    "accountId": "111122223333",
    "type": "AWS::KMS::Key",
    "ARN": "arn:aws:kms:us-
west-2:111122223333:key/00000000-1111-2222-3333-777777777777"
  }
],
  "eventType": "AwsApiCall",
  "managementEvent": true,
  "recipientAccountId": "111122223333",
  "sharedEventID": "35d58aa1-26b2-427a-908f-025bf71241f6",
  "eventCategory": "Management"
}

```

Ausgehende Kampagnen

Für ausgehende Kampagnen gibt Amazon Pinpoint Kundentelefonnummern und relevante Attribute an Amazon Connect weiter. In Amazon Connect werden diese im Ruhezustand immer entweder mit einem vom Kunden verwalteten Schlüssel oder einem AWS-eigener Schlüssel verschlüsselt. Die

Daten ausgehender Kampagnen werden nach der Instance-ID von Amazon Connect getrennt und mit Instance-spezifischen Schlüsseln verschlüsselt.

Sie können Ihren eigenen vom Kunden verwalteten Schlüssel beim Onboarding für ausgehende Kampagnen bereitstellen.

Der Service verwendet diesen vom Kunden verwalteten Schlüssel, um sensible Daten im Speicher zu verschlüsseln. Ein kundenverwalteter Schlüssel wird von Ihnen erstellt, besessen und verwaltet. Sie haben volle Kontrolle über den vom Kunden verwalteten Schlüssel.

Wenn Sie keinen eigenen, vom Kunden verwalteten Schlüssel angeben, verschlüsselt Outbound Campaigns vertrauliche Daten im Ruhezustand mithilfe einer für Ihre Amazon Connect Connect-Instance AWS-eigener Schlüssel spezifischen Methode.

AWS KMS Für einen vom Kunden verwalteten Schlüssel fallen Gebühren an. Weitere Informationen zu Preisen finden Sie unter [AWS KMS Preise](#).

Prognosen, Kapazitätspläne und Zeitpläne

Wenn Sie Prognosen, Kapazitätspläne und Zeitpläne erstellen, werden alle Daten im Ruhezustand mithilfe von AWS-eigener Schlüssel Verschlüsselungsschlüsseln verschlüsselt, die in gespeichert sind AWS Key Management Service.

Verschlüsselung während der Übertragung

Alle Daten, die mit Amazon Connect ausgetauscht werden, sind während der Übertragung zwischen dem Webbrowser des Benutzers und Amazon Connect unter Verwendung der TLS-Verschlüsselung nach Branchenstandard geschützt. [Welche Version von TLS?](#)

Externe Daten werden bei der Verarbeitung durch AWS KMS zusätzlich verschlüsselt.

Wenn Amazon Connect in AWS Dienste wie AWS Lambda Amazon Kinesis oder Amazon Polly integriert wird, werden Daten bei der Übertragung immer mit TLS verschlüsselt.

Werden Ereignisdaten von externen Anwendungen an Amazon Connect weitergeleitet, so werden sie bei der Übertragung immer mit TLS verschlüsselt.

Schlüsselverwaltung

Sie können AWS KMS Schlüssel, einschließlich Bring Your Own Keys (BYOK), angeben, die für die Umschlagverschlüsselung mit Amazon S3 S3-Eingabe-/Ausgabe-Buckets verwendet werden sollen. Dies gilt auch für verwendete Daten, die in Amazon Connect Customer Profiles gespeichert sind.

Amazon Q in Connect speichert in S3 Wissensdokumente, die im Ruhezustand mit einem BYOK- oder einem serviceeigenen Schlüssel verschlüsselt werden. Die Wissensdokumente werden im Ruhezustand in Amazon OpenSearch Service mit einem diensteigenen Schlüssel verschlüsselt. Amazon Q in Connect speichert Anfragen von Kundendienstmitarbeitern und Anruftranskripte mithilfe eines BYOK- oder eines serviceeigenen Schlüssels.

Amazon unterstützt BYOK ApplIntegrations nicht für die Verschlüsselung von Konfigurationsdaten. Wenn Sie externe Anwendungsdaten synchronisieren, müssen Sie in regelmäßigen Abständen BYOK verwenden. Amazon ApplIntegrations benötigt einen Zuschuss, um Ihren vom Kunden verwalteten Schlüssel verwenden zu können. Wenn Sie eine Datenintegration erstellen, ApplIntegrations sendet Amazon in Ihrem Namen eine `CreateGrant` Anfrage AWS KMS an. Sie können den Zugriff auf die Genehmigung jederzeit widerrufen oder den Zugriff des Services auf den vom Kunden verwalteten Schlüssel entfernen. Wenn Sie dies tun, kann Amazon auf ApplIntegrations keine der mit dem vom Kunden verwalteten Schlüssel verschlüsselten Daten zugreifen, was sich auf Amazon Connect Connect-Dienste auswirkt, die von diesen Daten abhängig sind.

Die von Amazon Q in Connect verwendeten Wissensdokumente sind mit einem AWS KMS Schlüssel verschlüsselt.

Für die Verwendung von Amazon Connect Voice ID ist es zwingend erforderlich, einen vom Kunden verwalteten KMS-Schlüssel (BYOK) bereitzustellen und gleichzeitig eine Domain für Amazon Connect Voice ID zu erstellen, mit der alle gespeicherten Kundendaten verschlüsselt werden.

Outbound Campaigns verschlüsselt alle sensiblen Daten mit einem AWS-eigener Schlüssel oder einem vom Kunden verwalteten Schlüssel. Da der vom Kunden verwaltete Schlüssel von Ihnen erstellt, verwaltet und verwaltet wird, haben Sie die volle Kontrolle über den vom Kunden verwalteten Schlüssel (es AWS KMS fallen Gebühren an).

Informationen zu AWS KMS Schlüsseln finden Sie unter [Was ist AWS Key Management Service?](#) im AWS Key Management Service Developer Guide.

Amazon Connect und Schnittstellen-VPC-Endpunkte (AWS PrivateLink)

Sie können eine private Verbindung zwischen VPC- und API-Endpunkten in Amazon Connect herstellen, indem Sie einen Schnittstellen-VPC-Endpunkt erstellen. Im Folgenden sind die unterstützten Endpunkte aufgeführt:

- Amazon ApplIntegrations
- Customer Profiles

- Ausgehende Kampagnen
- Voice ID
- Amazon Q in Connect

Der Kernservice von Amazon Connect unterstützt AWS PrivateLink keine VPC-Endpunkte.

Schnittstellenendpunkte werden von einer Technologie unterstützt [AWS PrivateLink](#), mit der Sie privat auf Amazon Connect Connect-APIs zugreifen können, ohne ein Internet-Gateway, ein NAT-Gerät, eine VPN-Verbindung oder AWS Direct Connect eine Verbindung zu benötigen. Die Instances in VPC benötigen für die Kommunikation mit Amazon Connect APIs keine öffentlichen IP-Adressen, die mit AWS PrivateLink integriert sind.

Weitere Informationen finden Sie im [AWS PrivateLink -Handbuch](#).

Erstellen eines Schnittstellen-VPC-Endpunkts für Amazon Connect

Sie können einen Schnittstellenendpunkt für Lambda entweder über die Amazon-Connect-Konsole oder die AWS Command Line Interface (AWS CLI) erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen eines Schnittstellenendpunkts](#) im AWS PrivateLink -Leitfaden.

Amazon Connect unterstützt die folgenden Servicenamen:

- com.amazonaws.*region*.app-integrations
- com.amazonaws.*region*.cases
- com.amazonaws.*region*.profile
- com.amazonaws.*region*.connect-campaigns
- com.amazonaws.*region*.voiceid
- com.amazonaws.*region*.wisdom

Wenn Sie einen privaten DNS für den Schnittstellenendpunkt aktivieren, können Sie mittels seines standardmäßigen DNS-Namen für die Region API-Anforderungen an Amazon Connect senden. Beispielsweise an voiceid.us-east-1.amazonaws.com. Weitere Informationen finden Sie unter [DNS-Hostnamen](#) im AWS PrivateLink -Benutzerhandbuch.

Erstellen einer VPC-Endpunktrichtlinie

Sie können eine Endpunktrichtlinie an Ihren VPC-Endpunkt anhängen, der den Zugriff steuert. Die Richtlinie gibt die folgenden Informationen an:

- Prinzipal, der die Aktionen ausführen kann.
- Aktionen, die ausgeführt werden können
- Die Ressourcen, für die Aktionen ausgeführt werden können.

Weitere Informationen finden Sie unter [Steuern des Zugriffs auf Services mit Endpunktrichtlinien](#) im AWS PrivateLink -Leitfaden.

Beispiele für VPC-Endpunktrichtlinien

Die folgende Connect-Endpunktrichtlinie gewährt Zugriff auf die aufgelisteten Aktionen in Amazon Connect Voice ID für alle Prinzipale auf allen Ressourcen.

```
{
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "voiceid:CreateDomain",
        "voiceid:EvaluateSession",
        "voiceid:ListSpeakers"
      ],
      "Resource": "*",
      "Principal": "*"
    }
  ]
}
```

Im Folgenden sehen Sie ein weiteres Beispiel. In diesem Beispiel gewährt die VPC-Endpunktrichtlinie den Zugriff auf die aufgelisteten ausgehenden Kampagnenaktionen für alle Prinzipale auf allen Ressourcen.

```
{
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect-campaigns:CreateCampaign",
        "connect-campaigns>DeleteCampaign",
        "connect-campaigns:ListCampaigns"
      ],
    }
  ]
}
```

```
        "Resource": "*",
        "Principal": "*"
    }
]
}
```

Abmeldung von der Verwendung Ihrer Daten zur Serviceverbesserung

Wenn die folgenden Amazon-Connect-Services aktiviert sind, verwenden sie die von Ihnen bereitgestellten Inhalte Ihrer Kunden, um Modelle zu trainieren und Ihren Komfort kontinuierlich zu verbessern.

- Amazon Connect Connect-Kontaktlinsen: Die Inhalte Ihres Kunden werden in gespeichert DataHub. Diese Daten werden nicht zum Trainieren des Machine-Learning-Modells verwendet.
- Amazon Connect Customer Profiles: Die Inhalte Ihres Kunden werden verwendet, um das Machine-Learning-Modell zu trainieren.
- Amazon-Connect-Prognosen, Kapazitätsplanung und Zeitplanung: Die Inhalte Ihrer Kunden werden verwendet, um Prognosemodelle zu verwalten und zu verbessern, die auf Machine Learning basieren.
- Ausgehende Kampagnen mit aktiviertem Anrufbeantworter: Die Inhalte Ihres Kunden werden zur Pflege und Verbesserung der Modelle zur Erkennung von Anrufbeantwortern verwendet, die auf Machine Learning basieren.
- Amazon Q in Connect: Sprach- und Messaging-Interaktionen sowie Ihre Wissensinhalte werden verwendet, um Machine-Learning-Modelle zu trainieren.

Diese Daten können auch verwendet werden, um die Qualität dieser Amazon-Connect-Services zu verbessern. Nur Amazon-Mitarbeiter haben Zugriff auf die Daten. Ihr Vertrauen, Ihre Privatsphäre und die Sicherheit Ihrer Inhalte haben für uns höchste Priorität und wir stellen sicher, dass unsere Nutzung unseren Verpflichtungen Ihnen gegenüber entspricht. Weitere Informationen finden Sie unter [Häufig gestellte Fragen zum Datenschutz](#).

Sie können sich dafür entscheiden, die Verwendung Ihrer Daten zur Entwicklung und Verbesserung von Amazon Connect abzulehnen, indem Sie eine AWS Organizations Opt-Out-Richtlinie verwenden. Weitere Informationen zur Abmeldung finden Sie in den [Opt-Out-Richtlinien für KI-Services](#) im Benutzerhandbuch für AWS Organizations .

Note

Damit Sie die Opt-Out-Richtlinie nutzen können, müssen Ihre AWS Konten zentral von verwaltet werden AWS Organizations. Wenn Sie noch keine Organisation für Ihre AWS Konten erstellt haben, finden Sie [weitere Informationen unter Organisation erstellen und verwalten](#) im AWS Organizations Benutzerhandbuch.

Das Abmelden hat Folgendes zur Folge:

- Keine Verwendung Ihrer Daten AWS für Entwicklungs- und Verbesserungszwecke.

Identity and Access Management für Amazon Connect

AWS Identity and Access Management (IAM) hilft einem Administrator AWS-Service , den Zugriff auf AWS Ressourcen sicher zu kontrollieren. IAM-Administratoren steuern, wer authentifiziert (angemeldet) und autorisiert (im Besitz von Berechtigungen) ist, Amazon-Connect-Ressourcen zu nutzen. IAM ist ein Programm AWS-Service , das Sie ohne zusätzliche Kosten nutzen können.

Themen

- [Zielgruppe](#)
- [Authentifizierung mit Identitäten](#)
- [Verwalten des Zugriffs mit Richtlinien](#)
- [Erforderliche Berechtigungen für die Verwendung benutzerdefinierter IAM-Richtlinien zur Verwaltung des Zugriffs auf die Amazon Connect Connect-Admin-Website](#)
- [AWS Ressourcen einschränken, die mit Amazon Connect verknüpft werden können](#)
- [Funktionsweise von Amazon Connect mit IAM](#)
- [Beispiele für identitätsbasierte Richtlinien für Amazon Connect](#)
- [Beispiele für Amazon-Connect-Richtlinien auf Ressourcenebene](#)
- [AWS verwaltete Richtlinien für Amazon Connect](#)
- [Fehlerbehebung für Amazon-Connect-Identität und -Zugriff](#)
- [Verwenden von serviceverknüpften Rollen für Amazon Connect](#)
- [Verwendung von serviceverknüpften Rollen für ausgehende Kampagnen](#)
- [Verwenden von serviceverknüpften Rollen für Amazon AppIntegrations](#)

- [Verwendung von serviceverknüpften Rollen für Amazon Connect Customer Profiles](#)
- [Verwendung von serviceverknüpften Rollen für Amazon Connect Managed Synchronization](#)

Zielgruppe

Wie Sie AWS Identity and Access Management (IAM) verwenden, hängt von der Arbeit ab, die Sie in Amazon Connect ausführen.

Service-Benutzer: Wenn Sie Amazon Connect zur Ausführung von Aufgaben verwenden, stellt Ihnen Ihr Administrator die erforderlichen Anmeldeinformationen und Berechtigungen bereit. Wenn Sie für Ihre Arbeit weitere Amazon-Connect-Funktionen ausführen, benötigen Sie möglicherweise zusätzliche Berechtigungen. Wenn Sie die Funktionsweise der Zugriffskontrolle nachvollziehen, wissen Sie bereits, welche Berechtigungen Sie von Ihrem Administrator anfordern müssen. Unter [Fehlerbehebung für Amazon-Connect-Identität und -Zugriff](#) finden Sie Informationen für den Fall, dass Sie keinen Zugriff auf eine Funktion in Amazon Connect haben.

Service-Administrator: Wenn Sie in Ihrem Unternehmen für Amazon-Connect-Ressourcen verantwortlich sind, haben Sie wahrscheinlich vollständigen Zugriff auf Amazon Connect. Ihre Aufgabe besteht darin, zu bestimmen, auf welche Funktionen und Ressourcen von Amazon Connect Ihre Servicebenutzer zugreifen sollen. Sie müssen dann Anträge an Ihren IAM-Administrator stellen, um die Berechtigungen Ihrer Servicenutzer zu ändern. Lesen Sie die Informationen auf dieser Seite, um die Grundkonzepte von IAM nachzuvollziehen. Weitere Informationen dazu, wie Ihr Unternehmen IAM mit Amazon Connect verwenden kann, finden Sie unter [Funktionsweise von Amazon Connect mit IAM](#).

IAM-Administrator: Wenn Sie als IAM-Administrator fungieren, sollten Sie Einzelheiten dazu kennen, wie Sie Richtlinien zur Verwaltung des Zugriffs auf Amazon Connect verfassen können. Beispiele für identitätsbasierte Amazon-Connect-Richtlinien, die Sie in IAM verwenden können, finden Sie unter [Beispiele für identitätsbasierte Richtlinien für Amazon Connect](#).

Authentifizierung mit Identitäten

Bei der Authentifizierung melden Sie sich AWS mit Ihren Identitätsdaten an. Sie müssen als IAM-Benutzer authentifiziert (angemeldet AWS) sein oder eine IAM-Rolle annehmen. Root-Benutzer des AWS-Kontos

Sie können sich AWS als föderierte Identität anmelden, indem Sie Anmeldeinformationen verwenden, die über eine Identitätsquelle bereitgestellt wurden. AWS IAM Identity Center (IAM Identity Center) -Benutzer, die Single Sign-On-Authentifizierung Ihres Unternehmens und Ihre

Google- oder Facebook-Anmeldeinformationen sind Beispiele für föderierte Identitäten. Wenn Sie sich als Verbundidentität anmelden, hat der Administrator vorher mithilfe von IAM-Rollen einen Identitätsverbund eingerichtet. Wenn Sie über den Verbund darauf zugreifen AWS , übernehmen Sie indirekt eine Rolle.

Je nachdem, welcher Benutzertyp Sie sind, können Sie sich beim AWS Management Console oder beim AWS Zugangsportal anmelden. Weitere Informationen zur Anmeldung finden Sie AWS unter [So melden Sie sich bei Ihrem an AWS-Konto](#) im AWS-Anmeldung Benutzerhandbuch.

Wenn Sie AWS programmgesteuert darauf zugreifen, AWS stellt es ein Software Development Kit (SDK) und eine Befehlszeilenschnittstelle (CLI) bereit, um Ihre Anfragen mithilfe Ihrer Anmeldeinformationen kryptografisch zu signieren. Wenn Sie keine AWS Tools verwenden, müssen Sie Anfragen selbst signieren. Weitere Informationen zur Verwendung der empfohlenen Methode, um Anfragen selbst zu [signieren, finden Sie im IAM-Benutzerhandbuch unter AWS API-Anfragen](#) signieren.

Unabhängig von der verwendeten Authentifizierungsmethode müssen Sie möglicherweise zusätzliche Sicherheitsinformationen angeben. AWS empfiehlt beispielsweise, die Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) zu verwenden, um die Sicherheit Ihres Kontos zu erhöhen. Weitere Informationen finden Sie unter [Multi-Faktor-Authentifizierung](#) im AWS IAM Identity Center - Benutzerhandbuch und [Verwenden der Multi-Faktor-Authentifizierung \(MFA\) in AWS](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

AWS-Konto Root-Benutzer

Wenn Sie ein erstellen AWS-Konto, beginnen Sie mit einer Anmeldeidentität, die vollständigen Zugriff auf alle AWS-Services Ressourcen im Konto hat. Diese Identität wird als AWS-Konto Root-Benutzer bezeichnet. Sie können darauf zugreifen, indem Sie sich mit der E-Mail-Adresse und dem Passwort anmelden, mit denen Sie das Konto erstellt haben. Wir raten ausdrücklich davon ab, den Root-Benutzer für Alltagsaufgaben zu verwenden. Schützen Sie Ihre Root-Benutzer-Anmeldeinformationen und verwenden Sie diese, um die Aufgaben auszuführen, die nur der Root-Benutzer ausführen kann. Eine vollständige Liste der Aufgaben, für die Sie sich als Root-Benutzer anmelden müssen, finden Sie unter [Aufgaben, die Root-Benutzer-Anmeldeinformationen erfordern](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Benutzer und Gruppen

Ein [IAM-Benutzer](#) ist eine Identität innerhalb von Ihnen AWS-Konto , die über spezifische Berechtigungen für eine einzelne Person oder Anwendung verfügt. Wenn möglich, empfehlen

wir, temporäre Anmeldeinformationen zu verwenden, anstatt IAM-Benutzer zu erstellen, die langfristige Anmeldeinformationen wie Passwörter und Zugriffsschlüssel haben. Bei speziellen Anwendungsfällen, die langfristige Anmeldeinformationen mit IAM-Benutzern erfordern, empfehlen wir jedoch, die Zugriffsschlüssel zu rotieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Regelmäßiges Rotieren von Zugriffsschlüsseln für Anwendungsfälle, die langfristige Anmeldeinformationen erfordern](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Eine [IAM-Gruppe](#) ist eine Identität, die eine Sammlung von IAM-Benutzern angibt. Sie können sich nicht als Gruppe anmelden. Mithilfe von Gruppen können Sie Berechtigungen für mehrere Benutzer gleichzeitig angeben. Gruppen vereinfachen die Verwaltung von Berechtigungen, wenn es zahlreiche Benutzer gibt. Sie könnten beispielsweise einer Gruppe mit dem Namen IAMAdmins Berechtigungen zum Verwalten von IAM-Ressourcen erteilen.

Benutzer unterscheiden sich von Rollen. Ein Benutzer ist einer einzigen Person oder Anwendung eindeutig zugeordnet. Eine Rolle kann von allen Personen angenommen werden, die sie benötigen. Benutzer besitzen dauerhafte Anmeldeinformationen. Rollen stellen temporäre Anmeldeinformationen bereit. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen eines IAM-Benutzers \(anstatt einer Rolle\)](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

IAM-Rollen

Eine [IAM-Rolle](#) ist eine Identität innerhalb Ihres Unternehmens AWS-Konto, die über bestimmte Berechtigungen verfügt. Sie ist einem IAM-Benutzer vergleichbar, ist aber nicht mit einer bestimmten Person verknüpft. Sie können vorübergehend eine IAM-Rolle in der übernehmen, AWS Management Console indem Sie die Rollen [wechseln](#). Sie können eine Rolle übernehmen, indem Sie eine AWS CLI oder AWS API-Operation aufrufen oder eine benutzerdefinierte URL verwenden. Weitere Informationen zu Methoden für die Verwendung von Rollen finden Sie unter [Verwenden von IAM-Rollen](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

IAM-Rollen mit temporären Anmeldeinformationen sind in folgenden Situationen hilfreich:

- **Verbundbenutzerzugriff** – Um einer Verbundidentität Berechtigungen zuzuweisen, erstellen Sie eine Rolle und definieren Berechtigungen für die Rolle. Wird eine Verbundidentität authentifiziert, so wird die Identität der Rolle zugeordnet und erhält die von der Rolle definierten Berechtigungen. Informationen zu Rollen für den Verbund finden Sie unter [Erstellen von Rollen für externe Identitätsanbieter](#) im IAM-Benutzerhandbuch. Wenn Sie IAM Identity Center verwenden, konfigurieren Sie einen Berechtigungssatz. Wenn Sie steuern möchten, worauf Ihre Identitäten nach der Authentifizierung zugreifen können, korreliert IAM Identity Center den Berechtigungssatz

mit einer Rolle in IAM. Informationen zu Berechtigungssätzen finden Sie unter [Berechtigungssätze](#) im AWS IAM Identity Center -Benutzerhandbuch.

- Temporäre IAM-Benutzerberechtigungen – Ein IAM-Benutzer oder eine -Rolle kann eine IAM-Rolle übernehmen, um vorübergehend andere Berechtigungen für eine bestimmte Aufgabe zu erhalten.
- Kontoübergreifender Zugriff – Sie können eine IAM-Rolle verwenden, um einem vertrauenswürdigen Prinzipal in einem anderen Konto den Zugriff auf Ressourcen in Ihrem Konto zu ermöglichen. Rollen stellen die primäre Möglichkeit dar, um kontoübergreifendem Zugriff zu gewähren. Bei einigen können Sie AWS-Services jedoch eine Richtlinie direkt an eine Ressource anhängen (anstatt eine Rolle als Proxy zu verwenden). Informationen zu den Unterschieden zwischen Rollen und ressourcenbasierten Richtlinien für den kontoübergreifenden Zugriff finden Sie unter [So unterscheiden sich IAM-Rollen von ressourcenbasierten Richtlinien](#) im IAM-Benutzerhandbuch.
- Serviceübergreifender Zugriff — Einige AWS-Services verwenden Funktionen in anderen AWS-Services. Wenn Sie beispielsweise einen Aufruf in einem Service tätigen, führt dieser Service häufig Anwendungen in Amazon-EC2 aus oder speichert Objekte in Amazon-S3. Ein Dienst kann dies mit den Berechtigungen des aufrufenden Prinzipals mit einer Servicerolle oder mit einer serviceverknüpften Rolle tun.
- Forward Access Sessions (FAS) — Wenn Sie einen IAM-Benutzer oder eine IAM-Rolle verwenden, um Aktionen auszuführen AWS, gelten Sie als Principal. Bei einigen Services könnte es Aktionen geben, die dann eine andere Aktion in einem anderen Service initiieren. FAS verwendet die Berechtigungen des Prinzipals, der einen aufruft AWS-Service, in Kombination mit der Anfrage, Anfragen an AWS-Service nachgelagerte Dienste zu stellen. FAS-Anfragen werden nur gestellt, wenn ein Dienst eine Anfrage erhält, für deren Abschluss Interaktionen mit anderen AWS-Services oder Ressourcen erforderlich sind. In diesem Fall müssen Sie über Berechtigungen zum Ausführen beider Aktionen verfügen. Einzelheiten zu den Richtlinien für FAS-Anfragen finden Sie unter [Zugriffssitzungen weiterleiten](#).
- Servicerolle – Eine Servicerolle ist eine [IAM-Rolle](#), die ein Service übernimmt, um Aktionen in Ihrem Namen auszuführen. Ein IAM-Administrator kann eine Servicerolle innerhalb von IAM erstellen, ändern und löschen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Rolle zum Delegieren von Berechtigungen an einen AWS-Service](#) im IAM-Benutzerhandbuch.
- Dienstbezogene Rolle — Eine dienstbezogene Rolle ist eine Art von Servicerolle, die mit einer verknüpft ist. AWS-Service Der Service kann die Rolle übernehmen, um eine Aktion in Ihrem Namen auszuführen. Servicebezogene Rollen erscheinen in Ihrem Dienst AWS-Konto und gehören dem Dienst. Ein IAM-Administrator kann die Berechtigungen für Service-verknüpfte Rollen anzeigen, aber nicht bearbeiten.

- Anwendungen, die auf Amazon EC2 ausgeführt werden — Sie können eine IAM-Rolle verwenden, um temporäre Anmeldeinformationen für Anwendungen zu verwalten, die auf einer EC2-Instance ausgeführt werden und API-Anfragen stellen AWS CLI . AWS Das ist eher zu empfehlen, als Zugriffsschlüssel innerhalb der EC2-Instance zu speichern. Um einer EC2-Instance eine AWS Rolle zuzuweisen und sie allen ihren Anwendungen zur Verfügung zu stellen, erstellen Sie ein Instance-Profil, das an die Instance angehängt ist. Ein Instance-Profil enthält die Rolle und ermöglicht, dass Programme, die in der EC2-Instance ausgeführt werden, temporäre Anmeldeinformationen erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden einer IAM-Rolle zum Erteilen von Berechtigungen für Anwendungen, die auf Amazon-EC2-Instances ausgeführt werden](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Informationen dazu, wann Sie IAM-Rollen oder IAM-Benutzer verwenden sollten, finden Sie unter [Erstellen einer IAM-Rolle \(anstatt eines Benutzers\)](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Verwalten des Zugriffs mit Richtlinien

Sie kontrollieren den Zugriff, AWS indem Sie Richtlinien erstellen und diese an AWS Identitäten oder Ressourcen anhängen. Eine Richtlinie ist ein Objekt, AWS das, wenn es einer Identität oder Ressource zugeordnet ist, deren Berechtigungen definiert. AWS wertet diese Richtlinien aus, wenn ein Prinzipal (Benutzer, Root-Benutzer oder Rollensitzung) eine Anfrage stellt. Berechtigungen in den Richtlinien bestimmen, ob die Anforderung zugelassen oder abgelehnt wird. Die meisten Richtlinien werden AWS als JSON-Dokumente gespeichert. Weitere Informationen zu Struktur und Inhalten von JSON-Richtliniendokumenten finden Sie unter [Übersicht über JSON-Richtlinien](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Administratoren können mithilfe von AWS JSON-Richtlinien angeben, wer auf was Zugriff hat. Das bedeutet, welcher Prinzipal kann Aktionen für welche Ressourcen und unter welchen Bedingungen ausführen.

Standardmäßig haben Benutzer, Gruppen und Rollen keine Berechtigungen. Ein IAM-Administrator muss IAM-Richtlinien erstellen, die Benutzern die Berechtigung erteilen, Aktionen für die Ressourcen auszuführen, die sie benötigen. Der Administrator kann dann die IAM-Richtlinien zu Rollen hinzufügen, und Benutzer können die Rollen annehmen.

IAM-Richtlinien definieren Berechtigungen für eine Aktion unabhängig von der Methode, die Sie zur Ausführung der Aktion verwenden. Angenommen, es gibt eine Richtlinie, die Berechtigungen für die `iam:GetRole`-Aktion erteilt. Ein Benutzer mit dieser Richtlinie kann Rolleninformationen von der AWS Management Console AWS CLI, der oder der AWS API abrufen.

Identitätsbasierte Richtlinien

Identitätsbasierte Richtlinien sind JSON-Berechtigungsrichtliniendokumente, die Sie einer Identität anfügen können, wie z. B. IAM-Benutzern, -Benutzergruppen oder -Rollen. Diese Richtlinien steuern, welche Aktionen die Benutzer und Rollen für welche Ressourcen und unter welchen Bedingungen ausführen können. Informationen zum Erstellen identitätsbasierter Richtlinien finden Sie unter [Erstellen von IAM-Richtlinien](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Identitätsbasierte Richtlinien können weiter als Inline-Richtlinien oder verwaltete Richtlinien kategorisiert werden. Inline-Richtlinien sind direkt in einen einzelnen Benutzer, eine einzelne Gruppe oder eine einzelne Rolle eingebettet. Verwaltete Richtlinien sind eigenständige Richtlinien, die Sie mehreren Benutzern, Gruppen und Rollen in Ihrem System zuordnen können AWS-Konto. Zu den verwalteten Richtlinien gehören AWS verwaltete Richtlinien und vom Kunden verwaltete Richtlinien. Informationen dazu, wie Sie zwischen einer verwalteten Richtlinie und einer eingebundenen Richtlinie wählen, finden Sie unter [Auswahl zwischen verwalteten und eingebundenen Richtlinien](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Ressourcenbasierte Richtlinien

Ressourcenbasierte Richtlinien sind JSON-Richtliniendokumente, die Sie an eine Ressource anfügen. Beispiele für ressourcenbasierte Richtlinien sind IAM-Rollen-Vertrauensrichtlinien und Amazon-S3-Bucket-Richtlinien. In Services, die ressourcenbasierte Richtlinien unterstützen, können Service-Administratoren sie verwenden, um den Zugriff auf eine bestimmte Ressource zu steuern. Für die Ressource, an welche die Richtlinie angehängt ist, legt die Richtlinie fest, welche Aktionen ein bestimmter Prinzipal unter welchen Bedingungen für diese Ressource ausführen kann. Sie müssen in einer ressourcenbasierten Richtlinie [einen Prinzipal angeben](#). Zu den Prinzipalen können Konten, Benutzer, Rollen, Verbundbenutzer oder gehören. AWS-Services

Ressourcenbasierte Richtlinien sind Richtlinien innerhalb dieses Diensts. Sie können AWS verwaltete Richtlinien von IAM nicht in einer ressourcenbasierten Richtlinie verwenden.

Weitere Richtlinientypen

AWS unterstützt zusätzliche, weniger verbreitete Richtlinientypen. Diese Richtlinientypen können die maximalen Berechtigungen festlegen, die Ihnen von den häufiger verwendeten Richtlinientypen erteilt werden können.

- **Berechtigungsgrenzen** – Eine Berechtigungsgrenze ist ein erweitertes Feature, mit der Sie die maximalen Berechtigungen festlegen können, die eine identitätsbasierte Richtlinie einer

IAM-Entität (IAM-Benutzer oder -Rolle) erteilen kann. Sie können eine Berechtigungsgrenze für eine Entität festlegen. Die daraus resultierenden Berechtigungen sind der Schnittpunkt der identitätsbasierten Richtlinien einer Entität und ihrer Berechtigungsgrenzen. Ressourcenbasierte Richtlinien, die den Benutzer oder die Rolle im Feld `Principal` angeben, werden nicht durch Berechtigungsgrenzen eingeschränkt. Eine explizite Zugriffsverweigerung in einer dieser Richtlinien setzt eine Zugriffserlaubnis außer Kraft. Weitere Informationen über Berechtigungsgrenzen finden Sie unter [Berechtigungsgrenzen für IAM-Entitäten](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

- **Service Control Policies (SCPs)** — SCPs sind JSON-Richtlinien, die die maximalen Berechtigungen für eine Organisation oder Organisationseinheit (OU) in festlegen. AWS Organizations AWS Organizations ist ein Dienst zur Gruppierung und zentralen Verwaltung mehrerer Objekte AWS-Konten , die Ihrem Unternehmen gehören. Wenn Sie innerhalb einer Organisation alle Features aktivieren, können Sie Service-Kontrollrichtlinien (SCPs) auf alle oder einzelne Ihrer Konten anwenden. Das SCP schränkt die Berechtigungen für Entitäten in Mitgliedskonten ein, einschließlich der einzelnen Entitäten. Root-Benutzer des AWS-Kontos Weitere Informationen zu Organizations und SCPs finden Sie unter [Funktionsweise von SCPs](#) im AWS Organizations -Benutzerhandbuch.
- **Sitzungsrichtlinien** – Sitzungsrichtlinien sind erweiterte Richtlinien, die Sie als Parameter übergeben, wenn Sie eine temporäre Sitzung für eine Rolle oder einen verbundenen Benutzer programmgesteuert erstellen. Die resultierenden Sitzungsberechtigungen sind eine Schnittmenge der auf der Identität des Benutzers oder der Rolle basierenden Richtlinien und der Sitzungsrichtlinien. Berechtigungen können auch aus einer ressourcenbasierten Richtlinie stammen. Eine explizite Zugriffsverweigerung in einer dieser Richtlinien setzt eine Zugriffserlaubnis außer Kraft. Weitere Informationen finden Sie unter [Sitzungsrichtlinien](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Mehrere Richtlinientypen

Wenn mehrere auf eine Anforderung mehrere Richtlinientypen angewendet werden können, sind die entsprechenden Berechtigungen komplizierter. Informationen darüber, wie AWS bestimmt wird, ob eine Anfrage zulässig ist, wenn mehrere Richtlinientypen betroffen sind, finden Sie im IAM-Benutzerhandbuch unter [Bewertungslogik für Richtlinien](#).

Erforderliche Berechtigungen für die Verwendung benutzerdefinierter IAM-Richtlinien zur Verwaltung des Zugriffs auf die Amazon Connect Connect-Admin-Website

Wenn Sie benutzerdefinierte [IAM-Richtlinien](#) verwenden, um den Zugriff auf die Amazon Connect Connect-Admin-Website zu verwalten, benötigen Ihre Benutzer je nach den Aufgaben, die sie erledigen müssen, einige oder alle der in diesem Artikel aufgeführten Berechtigungen.

Note

Die Verwendung von `connect:*` in einer benutzerdefinierten IAM-Richtlinie gewährt Ihren Benutzern alle in diesem Artikel aufgeführten Amazon Connect Berechtigungen.

Note

Bestimmte Seiten auf der Amazon Connect Connect-Admin-Website, wie [Aufgaben](#) und [Kundenprofile](#), erfordern, dass Sie Ihren Inline-Richtlinien Berechtigungen hinzufügen.

Inhalt

- [AmazonConnect_FullAccess Richtlinie](#)
- [AmazonConnectReadOnlyRichtlinie für den Zugriff](#)
- [Startseite der Amazon Connect Connect-Admin-Website](#)
- [Detaillierte Instance-Seiten](#)
- [Seite „Übersicht“](#)
- [Seite „Telefonie“](#)
- [Seite „Datenspeicher“](#)
- [Seite „Datenstreaming“](#)
- [Seite „Flows“](#)
- [Seite „Anwendungsintegration“](#)
- [Seite „Customer Profiles“](#)
- [Seite "Tasks" \(Aufgaben\)](#)

- [Seite „Cases“](#)
- [Seite „Amazon Q in Connect“](#)
- [Seite „Voice ID“](#)
- [Seite „Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminierung“](#)
- [Verbunde](#)

AmazonConnect_ FullAccess Richtlinie

Um vollen Lese-/Schreibzugriff auf Amazon Connect zu gewähren, müssen Sie Ihren Benutzern, Gruppen oder Rollen zwei Richtlinien zuordnen. Hängen Sie die FullAccess Richtlinie AmazonConnect_ und eine benutzerdefinierte Richtlinie mit dem folgenden Inhalt an:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "AttachAnyPolicyToAmazonConnectRole",
      "Effect": "Allow",
      "Action": "iam:PutRolePolicy",
      "Resource": "arn:aws:iam::*:role/aws-service-role/connect.amazonaws.com/
AWSServiceRoleForAmazonConnect*"
    }
  ]
}
```

Damit ein Benutzer eine Instanz erstellen kann, stellen Sie sicher, dass er über die durch die AmazonConnect_ FullAccess -Richtlinie gewährten Berechtigungen verfügt.

Beachten Sie Folgendes, wenn Sie AmazonConnect_ FullAccess policy verwenden:

- Zusätzliche Rechte sind erforderlich, um einen Amazon S3 S3-Bucket mit einem Namen Ihrer Wahl zu erstellen oder einen vorhandenen Bucket zu verwenden, während Sie eine Instance von der Amazon Connect Connect-Admin-Website aus erstellen oder aktualisieren. Wenn Sie Standardspeicherorte für Ihre Anrufaufzeichnungen, Chat-Transkripte, Anrufprotokolle und andere Daten wählen, stellt das System diesen Objekten „amazon-connect-“ voran.
- Der KMS-Schlüssel aws/connect kann als Standardverschlüsselungsoption verwendet werden. Um einen benutzerdefinierten Verschlüsselungsschlüssel zu verwenden, weisen Sie Benutzern zusätzliche KMS-Rechte zu.

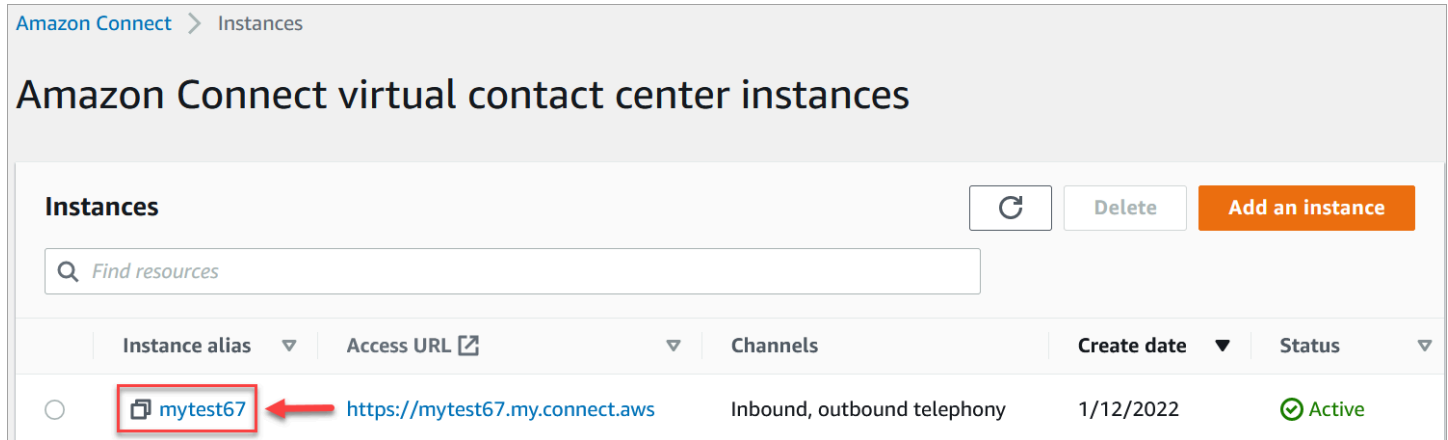
- Weisen Sie Benutzern zusätzliche Rechte zu, um andere AWS Ressourcen wie Amazon Polly, Live Media Streaming, Data Streaming und Lex-Bots an ihre Amazon Connect Connect-Instances anzuhängen.

AmazonConnectReadOnlyRichtlinie für den Zugriff

Um den schreibgeschützten Zugriff zu ermöglichen, müssen Sie nur die AmazonConnectReadOnlyZugriffsrichtlinie anhängen.

Startseite der Amazon Connect Connect-Admin-Website

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Startseite einer Amazon Connect Connect-Admin-Website mit einem Pfeil, der auf den Instance-Alias zeigt. Wählen Sie den Instance-Alias, um zu den detaillierten Instance-Seiten zu navigieren.



Verwenden Sie die in der folgenden Tabelle aufgeführten Berechtigungen, um den Zugriff auf diese Seite zu verwalten.

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Auflisten von Instances	verbinden: ListInstances Anzeigen: DescribeDirectories
DescribeInstance: Zeigt die Details der Instance/der aktuellen Einstellungen an	verbinden: DescribeInstance verbinden: ListLambda Funktionen verbinden: ListLex Bots

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
	verbinden: ListInstance StorageConfigs verbinden: ListApproved Origins verbinden: ListSecurity Schlüssel verbinden: DescribeInstance Attribute verbinden: DescribeInstance StorageConfig Anzeigen: DescribeDirectories

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Erstellen einer Instance	verbinden: AssociateCustomer ProfilesDomain verbinden: CreateInstance verbinden: DescribeInstance verbinden: ListInstances verbinden: AssociateInstance StorageConfig verbinden: UpdateInstance Attribut Anzeigen: CheckAlias ds: CreateAlias ds: AuthorizeApplication ds: UnauthorizeApplication ds: CreateIdentity PoolDirectory ds: CreateDirectory ds: DescribeDirectories ich bin: CreateService LinkedRole iam: Richtlinie PutRole km: CreateGrant km: DescribeKey km: ListAliases km: RetireGrant Protokolle: CreateLog Gruppe s3: CreateBucket

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
	s3: GetBucket Standort s3: ListAll MyBuckets Servicequoten: Kontingent GetService profil: CreateDomain profil: GetDomain profil: GetProfile ObjectType Profil: ListAccount Integrationen Profil: ListDomains Profil: ListProfile ObjectType Vorlagen Profil: PutIntegration
Löschen einer Instance	verbinden: DescribeInstance verbinden: DeleteInstance verbinden: ListInstances Anzeigen: DescribeDirectories ds: DeleteDirectory ds: UnauthorizeApplication

Detaillierte Instance-Seiten

Die folgende Abbildung zeigt das Navigationsmenü, mit dem Sie auf die einzelnen Instance-Seiten zugreifen.

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. On the left, there is a navigation sidebar with the following items: Instances, Overview, **Telephony** (highlighted in orange), Data storage, Data streaming, Contact flows, and Analytics tools. A red arrow points from the 'Telephony' item to a red-bordered box containing the text: "This pane contains the detailed instance pages". The main content area on the right is titled "Telephony Options" and includes a breadcrumb trail: "Amazon Connect > mytest67 > Telephony". Below the title, there is a note: "Amazon Connect offers the ability to accept inbound calls, make out... Note: You will not be able to place or receive phone calls if you don't...". A section titled "Inbound calls" contains a checked checkbox for "Receive inbound calls with Amazon Connect" and the text: "Your contact center can handle incoming calls with Amazon Connect."

Um auf die detaillierten Instance-Seiten zuzugreifen, benötigen Sie Berechtigungen für die Startseite der Amazon Connect Connect-Admin-Website (beschreiben/auflisten). Oder verwenden Sie die AmazonConnectReadOnlyZugriffsrichtlinie.

In den folgenden Tabellen sind die detaillierten Berechtigungen für jede Instance-Detailseite aufgeführt.

Note

Benutzer benötigen außerdem die Berechtigungen List und Describe, um Bearbeitungsaktionen ausführen zu können.

Seite „Übersicht“

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Serviceverknüpfte Rolle erstellen	verbinden: DescribeInstance verbinden: ListInstances verbinden: DescribeInstance Attribut verbinden: UpdateInstance Attribut

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
	verbinden: ListIntegration Assoziationen Profil: ListAccount Integrationen Anzeigen: DescribeDirectories ich bin: CreateService LinkedRole iam: Richtlinie PutRole

Seite „Telefonie“

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen von Telefonieoptionen	verbinden: DescribeInstance
Aktivieren/Deaktivieren von Telefonieoptionen	verbinden: UpdateInstance Attribut
Ausgehende Kampagnen anzeigen	Connect-Kampagnen: GetConnect InstanceC onfig Connect-Kampagnen: Status GetInstance OnboardingJob verbinden: DescribeInstance verbinden: DescribeInstance Attribut km: DescribeKey
Aktivieren/Deaktivieren ausgehender Kampagnen	Connect-Kampagnen: GetConnect InstanceC onfig Connect-Kampagnen: Status GetInstance OnboardingJob Connect-Kampagnen: StartInstance Onboardin gJob

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
	Connect-Kampagnen: DeleteInstance OnboardingJob Connect-Kampagnen: DeleteConnect InstanceConfig verbinden: DescribeInstance verbinden: DescribeInstance Attribut verbinden: UpdateInstance Attribut ich bin: CreateService LinkedRole ich bin: DeleteService LinkedRole iam: Richtlinie AttachRole iam: Richtlinie PutRole iam: Richtlinie DeleteRole Ereignisse: PutRule Ereignisse: PutTargets Ereignisse: DeleteRule Ereignisse: RemoveTargets Ereignisse: DescribeRule Ereignisse: ListTargets ByRule Anzeigen: DescribeDirectories km: DescribeKey km: ListKeys km: CreateGrant

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
	km: RetireGrant

Seite „Datenspeicher“

Bereich zur Anrufaufzeichnung

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen der Anrufaufzeichnung	verbinden: DescribeInstance verbinden: ListInstance StorageConfigs verbinden: DescribeInstance StorageConfig
Bearbeiten der Anrufaufzeichnung	verbinden: AssociateInstance StorageConfig verbinden: UpdateInstance StorageConfig verbinden: DisassociateInstance StorageConfig s3: ListAll MyBuckets s3: GetBucket Standort s3: GetBucket Acl s3: CreateBucket km: CreateGrant km: DescribeKey km: ListAliases km: RetireGrant iam: Richtlinie PutRole

Bereich zur Bildschirmaufzeichnung

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen der Bildschirmaufzeichnung	verbinden: DescribeInstance verbinden: ListInstance StorageConfigs verbinden: DescribeInstance StorageConfig
Bearbeiten der Bildschirmaufzeichnung	verbinden: AssociateInstance StorageConfig verbinden: UpdateInstance StorageConfig verbinden: DisassociateInstance StorageConfig s3: ListAll MyBuckets s3: GetBucket Standort s3: GetBucket Acl s3: CreateBucket iam: Richtlinie PutRole km: CreateGrant km: DescribeKey km: ListAliases km: RetireGrant

Abschnitt Chat-Transkripte

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen von Chat-Transkripte	verbinden: DescribeInstance verbinden: DescribeInstance StorageConfig

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
	verbinden: ListInstance StorageConfigs
Bearbeiten von Chat-Transkripten	verbinden: AssociateInstance StorageConfig verbinden: UpdateInstance StorageConfig verbinden: DisassociateInstance StorageConfig s3: ListAll MyBuckets s3: GetBucket Standort s3: GetBucket Acl s3: CreateBucket km: CreateGrant km: DescribeKey km: ListAliases km: RetireGrant iam: Richtlinie PutRole

Abschnitt Anhänge

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen von Chat-Anhängen	verbinden: DescribeInstance verbinden: DescribeInstance StorageConfig verbinden: ListInstance StorageConfigs
Bearbeiten von Chat-Anhängen	verbinden: AssociateInstance StorageConfig verbinden: UpdateInstance StorageConfig

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
	verbinden: DisassociateInstance StorageConfig s3: ListAll MyBuckets s3: GetBucket Standort s3: CreateBucket s3: GetBucket Acl km: CreateGrant km: DescribeKey km: ListAliases km: RetireGrant iam: Richtlinie PutRole

Bereich Live-Medien-Streaming

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen des Live-Medien-Streaming	verbinden: DescribeInstance verbinden: ListInstance StorageConfigs verbinden: DescribeInstance StorageConfig
Bearbeiten des Live-Medien-Streamings	verbinden: AssociateInstance StorageConfig verbinden: UpdateInstance StorageConfig verbinden: DisassociateInstance StorageConfig km: CreateGrant km: DescribeKey

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
	km: RetireGrant iam: Richtlinie PutRole

Abschnitt „Exportierte Berichte“

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen exportierter Berichte	verbinden: DescribeInstance verbinden: ListInstance StorageConfigs verbinden: DescribeInstance StorageConfig
Bearbeiten exportierter Berichte	verbinden: AssociateInstance StorageConfig verbinden: UpdateInstance StorageConfig verbinden: DisassociateInstanceStorageConfig s3: ListAll MyBuckets s3: GetBucket Standort s3: CreateBucket km: DescribeKey km: ListAliases km: RetireGrant km: CreateGrant iam: Richtlinie PutRole

Seite „Datenstreaming“

Bereich „Kontaktdatensätze“

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen von Datenstreaming – Kontaktdatensätze	verbinden: DescribeInstance verbinden: ListInstance StorageConfigs verbinden: DescribeInstance StorageConfig
Bearbeiten eines Kontaktdatensatzes	verbinden: AssociateInstance StorageConfig verbinden: UpdateInstance StorageConfig verbinden: DisassociateInstance StorageConfig Firehose: Streams ListDelivery Firehose: Stream DescribeDelivery Kinese: ListStreams Kinese: DescribeStream iam: Politik PutRole

Abschnitt „Kundendienstmitarbeiterereignisse“

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen von Datenstreaming – Kundendienstmitarbeiterereignisse	verbinden: DescribeInstance verbinden: ListInstance StorageConfigs verbinden: DescribeInstance StorageConfig
Bearbeiten von Kundendienstmitarbeiterereignissen	verbinden: AssociateInstance StorageConfig verbinden: UpdateInstance StorageConfig

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
	verbinden: DisassociateInstance StorageConfig Kinese: ListStreams Kinese: DescribeStream iam: Politik PutRole

Seite „Flows“

Abschnitt „Flow-Sicherheitsschlüssel“

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen von Flow-Sicherheitsschlüsseln	verbinden: DescribeInstance verbinden: ListSecurity Schlüssel
Hinzufügen/Entfernen von Flow-Sicherheitsschlüsseln	verbinden: AssociateSecurity Schlüssel verbinden: DisassociateSecurity Schlüssel

Bereich „Lex Bots“

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen von Lex Bots	verbinden: ListLex Bots verbinden: ListBots
Hinzufügen/Entfernen von Lex Bots	lex: GetBots Lex: GetBot Lex: CreateResource Politik lex: DeleteResource Politik

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
	lex: UpdateResource Politik lex: DescribeBot Alias lex: ListBot Aliase Lex: ListBots verbinden: AssociateBot verbinden: DisassociateBot verbinden: ListBots verbinden: AssociateLex Bot verbinden: DisassociateLex Bot verbinden: ListLex Bots iam: Richtlinie PutRole

Abschnitt „Lambda-Funktionen“

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen von Lambda-Funktionen	connect: Funktionen ListLambda
Hinzufügen/Entfernen von Lambda-Funktionen	connect: ListLambda Funktionen verbinden: AssociateLambda Funktion verbinden: DisassociateLambda Funktion iam: Richtlinie PutRole Lambda: ListFunctions Lambda: AddPermission

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
	Lambda: RemovePermission

Abschnitt „Flow-Protokolle“

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen der Flow-Protokollkonfiguration	verbinden: DescribeInstance verbinden: DescribeInstance Attribut
Aktivieren/Deaktivieren des Flow-Protokolls	Protokolle: CreateLog Gruppe

Bereich zu Amazon Polly

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen der Option Amazon Polly	verbinden: DescribeInstance verbinden: DescribeInstance Attribut
Aktualisieren der Option Amazon Polly	verbinden: UpdateInstance Attribut

Seite „Anwendungsintegration“

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen genehmigter Ursprünge	verbinden: DescribeInstance verbinden: ListApproved Origins
Bearbeiten genehmigter Ursprünge	verbinden: AssociateApprovedOrigin verbinden: ListApproved Origins verbinden: DisassociateApproved Origin

Seite „Customer Profiles“

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen von Kundenprofilen	App-Integrationen: Integrationen ListEvent Appflow: DescribeConnector Entität appflow: Profile DescribeConnector Appflow: DescribeFlow Appflow: ListFlows appflow: Entitäten ListConnector appflow: Profile ListConnector cloudwatch: Daten GetMetric verbinden: DescribeInstance verbinden: ListInstances Anzeigen: DescribeDirectories ich bin: ListRoles Kinesis: Zusammenfassung DescribeStream km: DescribeKey km: ListKeys profil: GetCalculated AttributeDefinition profil: GetDomain Profil: GetEvent Stream Profil: GetIdentity ResolutionJob profil: GetIntegration

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
	profil: GetProfile ObjectType Profil: GetProfile ObjectType Vorlage Profil: GetWorkflow Profil: ListAccount Integrationen Profil: ListCalculated AttributeDefinitions profil: ListDomains Profil: ListEvent Streams Profil: ListIdentity ResolutionJobs profil: ListIntegrations profil: ListProfile ObjectTypes Profil: ListProfile ObjectType Vorlagen sqs: ListQueues

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Bearbeiten von Kundenprofilen	<p>App-Integrationen: Integration CreateEvent</p> <p>App-Integrationen: Integrationen ListEvent</p> <p>Appflow: CreateFlow</p> <p>appflow: Profil CreateConnector</p> <p>Appflow: DescribeFlow</p> <p>Appflow: DeleteFlow</p> <p>appflow: Entität DescribeConnector</p> <p>appflow: Profile DescribeConnector</p> <p>Appflow: ListFlows</p> <p>appflow: Entitäten ListConnector</p> <p>appflow: Profile ListConnector</p> <p>Appflow: StartFlow</p> <p>cloudwatch: Daten GetMetric</p> <p>verbinden: DescribeInstance</p> <p>verbinden: ListInstances</p> <p>Anzeigen: DescribeDirectories</p> <p>Veranstaltungen: CreateEvent Bus</p> <p>Veranstaltungen: DescribeEvent Bus</p> <p>Ereignisse: DescribeEvent Quelle</p> <p>Ereignisse: ListEvent Quellen</p> <p>Ich bin: CreateRole</p>

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
	<p>ich bin: CreatePolicy</p> <p>iam: Richtlinie AttachRole</p> <p>ich bin: ListRoles</p> <p>iam: Richtlinie PutRole</p> <p>Kinesis: Zusammenfassung DescribeStream</p> <p>Kinesis: ListStreams</p> <p>km: CreateGrant</p> <p>km: DescribeKey</p> <p>km: ListAliases</p> <p>km: ListKeys</p> <p>km: ListGrants</p> <p>profil: CreateDomain</p> <p>Profil: CreateEvent Stream</p> <p>Profil: CreateIntegration Workflow</p> <p>Profil: DeleteEvent Stream</p> <p>Profil: DeleteIntegration</p> <p>profil: DeleteDomain</p> <p>profil: DeleteProfile ObjectType</p> <p>profil: DetectProfile ObjectType</p> <p>profil: GetCalculated AttributeDefinition</p> <p>profil: GetDomain</p>

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
	Profil: GetEvent Stream Profil: GetIdentity ResolutionJob profil: GetIntegration profil: GetProfile ObjectType Profil: GetProfile ObjectType Vorlage Profil: GetWorkflow Profil: ListAccount Integrationen Profil: ListCalculated AttributeDefinitions profil: ListDomains Profil: ListEvent Streams Profil: ListIdentity ResolutionJobs profil: ListIntegrations profil: ListProfile ObjectTypes Profil: ListProfile ObjectType Vorlagen Profil: PutIntegration profil: PutProfile ObjectType profil: TagResource profil: UntagResource profil: UpdateDomain s3: GetBucket Standort s3: GetBucket Richtlinie

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
	s3: GetObject
	s3: HeadBucket
	s3: ListAll MyBuckets
	s3: ListBucket
	s3: ListObjects V2
	s3: PutBucket Richtlinie
	s3: SelectObject Inhalt
	sq3: ListQueues

Seite "Tasks" (Aufgaben)

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen von Aufgabenintegrationen	App-Integrationen: Integration GetEvent verbinden: Verbände ListIntegration
Bearbeiten von Aufgabenintegrationen	App-Integrationen: Integration CreateEvent App-Integrationen: Integration GetEvent App-Integrationen: Integrationen ListEvent App-Integrationen: DeleteEvent IntegrationAssociation App-Integrationen: CreateEvent IntegrationAssociation Appflow: CreateFlow appflow: Profil CreateConnector

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
	<p>Appflow: DescribeFlow</p> <p>Appflow: DeleteFlow</p> <p>appflow: Profil DeleteConnector</p> <p>appflow: Entität DescribeConnector</p> <p>Appflow: ListFlows</p> <p>appflow: Entitäten ListConnector</p> <p>Appflow: StartFlow</p> <p>verbinden: Verbände ListIntegration</p> <p>verbinden: DeleteIntegration Verband</p> <p>verbinden: ListUse Fälle</p> <p>verbinden: DeleteUse Fall</p> <p>Ereignisse: ActivateEvent Quelle</p> <p>Ereignisse: CreateEvent Bus</p> <p>Veranstaltungen: DescribeEvent Bus</p> <p>Ereignisse: DescribeEvent Quelle</p> <p>Ereignisse: ListEvent Quellen</p> <p>Ereignisse: ListTargets ByRule</p> <p>Ereignisse: PutRule</p> <p>Ereignisse: PutTargets</p> <p>Ereignisse: DeleteRule</p> <p>Ereignisse: RemoveTargets</p>

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
	km: CreateGrant km: DescribeKey km: ListAliases km: ListKeys km: ListGrants

Seite „Cases“

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen von Cases-Domainedetails	verbinden: ListInstances Anzeigen: DescribeDirectories connect: ListIntegration Verbände Fälle: GetDomain
Onboarding zu Cases	verbinden: ListInstances verbinden: ListIntegration Verbände Fälle: GetDomain Fälle: CreateDomain verbinden: CreateIntegration Verband verbinden: DescribeInstance iam: Richtlinie PutRole

Seite „Amazon Q in Connect“

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen von Domains und Integrationen	Weisheit: Verbände ListAssistant appflow: Profile DescribeConnector App-Integrationen: Integration GetData verbinden: DescribeInstance verbinden: DescribeInstance Attribut verbinden: ListIntegration Assoziationen km: DescribeKey km: ListGrants Weisheit: GetAssistant Weisheit: GetKnowledge Basis Weisheit: ListAssistant Assoziationen
Hinzufügen oder Entfernen von Domains	connect: CreateIntegration Verband verbinden: DeleteIntegration Verband verbinden: ListIntegration Verbände iam: Richtlinie DeleteRole iam: Richtlinie PutRole km: CreateGrant km: DescribeKey km: ListAliases Weisheit: CreateAssistant

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
	Weisheit: DeleteAssistant Weisheit: GetAssistant Weisheit: ListAssistant Assoziationen Weisheit: ListAssistants Weisheit: TagResource

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Hinzufügen oder Entfernen von Integrationen	Weisheit: ListAssistant Assoziationen App-Integrationen: Integration CreateData App-Integrationen: CreateData IntegrationAssociation App-Integrationen: DeleteData IntegrationAssociation App-Integrationen: Integration GetData App-Integrationen: Integrationen ListData appflowCreateConnector: Profil Appflow: CreateFlow Appflow: DeleteFlow Appflow: DescribeConnector appflow: Entität DescribeConnector appflow: Profile DescribeConnector Appflow: DescribeConnectors Appflow: DescribeFlow appflow: Entitäten ListConnector Appflow: StartFlow Appflow: StopFlow Appflow: TagResource appflow: Profil UseConnector verbinden: Verband CreateIntegration

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
	verbinden: DeleteIntegration Verband
	verbinden: ListIntegration Verbände
	iam: Richtlinie DeleteRole
	iam: Richtlinie PutRole
	km: CreateGrant
	kms:Decrypt
	km: DescribeKey
	km: GenerateData Schlüssel
	km: ListAliases
	km: ListGrants
	Verwalter von Geheimnissen: CreateSecret
	secretsmanager: Richtlinie PutResource
	Weisheit: Vereinigung CreateAssistant
	Weisheit: CreateKnowledge Basis
	Weisheit: DeleteAssistant Assoziation
	Weisheit: DeleteKnowledge Basis
	Weisheit: GetAssistant
	Weisheit: GetKnowledge Basis
	Weisheit: ListAssistant Assoziationen
	Weisheit: ListKnowledge Grundlagen
	Weisheit: TagResource

Seite „Voice ID“

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen von Voice-ID-Integrationen	Stimmen-ID: DescribeDomain Stimmen-ID: ListDomains voiceid: Zustimmung RegisterCompliance voiceid: Zustimmung DescribeCompliance verbinden: Verbände ListIntegration
Bearbeiten von Voice-ID-Integrationen	Stimmen-ID: DescribeDomain Stimmen-ID: ListDomains voiceid: Zustimmung RegisterCompliance voiceid: Zustimmung DescribeCompliance Stimmen-ID: UpdateDomain Stimmen-ID: CreateDomain verbinden: Verbände ListIntegration verbinden: CreateIntegration Verband verbinden: DeleteIntegration Verband Ereignisse: PutRule Ereignisse: DeleteRule Ereignisse: PutTargets Ereignisse: RemoveTargets iam: Politik PutRole

Seite „Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminierung“

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Anzeigen von Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminierung	verbinden: Integration DescribeForecasting PlanningScheduling
Aktivieren von Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminierung	verbinden: UpdateInstance Attribut verbinden: StartForecasting PlanningScheduling Integration
Deaktivieren von Prognosen, Kapazität splanung und Terminierung	verbinden: UpdateInstance Attribut verbinden: StopForecasting PlanningScheduling Integration

Verbunde

SAML-Verbund

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
SAML-Verbund	verbinden: GetFederation Token

Verbund für Admin/Notfälle

Aktion/Anwendungsfall	Berechtigungen erforderlich
Verbund für Admin/Notfälle	verbinden: GetFederation Tokens


AWS Ressourcen einschränken, die mit Amazon Connect verknüpft werden können

Jede Amazon-Connect-Instance wird bei der Erstellung der Instance einer mit dem [IAM-Service verknüpften Rolle](#) zugeordnet. Amazon Connect kann für Anwendungsfälle wie

Anrufaufzeichnungsspeicher (Amazon-S3-Bucket), Natural Language Bots (Amazon-Lex-Bots) und Datenstreaming (Amazon Kinesis Data Streams) in andere AWS -Dienste integriert werden. Amazon Connect übernimmt die serviceverknüpfte Rolle, um mit diesen anderen Diensten zu interagieren. Die Richtlinie wird zunächst der serviceverknüpften Rolle als Teil der entsprechenden APIs im Amazon Connect Connect-Service hinzugefügt (die wiederum von der AWS Admin-Website aufgerufen werden). Wenn Sie beispielsweise einen bestimmten Amazon S3-Bucket mit Ihrer Amazon Connect Connect-Instance verwenden möchten, muss der Bucket an die [AssociateInstanceStorageConfigAPI](#) übergeben werden.

Informationen zu den von Amazon Connect definierten IAM-Aktionen finden Sie unter [Von Amazon Connect definierte Aktionen](#).

Im Folgenden finden Sie einige Beispiele dafür, wie Sie den Zugriff auf andere Ressourcen einschränken können, die möglicherweise mit einer Amazon-Connect-Instance verknüpft sind. Sie sollten auf den Benutzer oder die Rolle angewendet werden, der mit den Amazon Connect Connect-APIs oder der Amazon Connect Connect-Admin-Website interagiert.

 Note

Eine Richtlinie mit einem expliziten Wert „Deny“ würde die Allow-Richtlinie in diesen Beispielen außer Kraft setzen.

Weitere Informationen dazu, welche Ressourcen, Bedingungsschlüssel und abhängigen APIs Sie zur Zugriffsbeschränkung verwenden können, finden Sie unter [Aktionen, Ressourcen und Bedingungsschlüssel für Amazon Connect](#).

Beispiel 1: Beschränken, welche Amazon-S3-Buckets mit einer Amazon-Connect-Instance verknüpft werden können

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:UpdateInstanceStorageConfig",
        "connect:AssociateInstanceStorageConfig"
      ]
    }
  ]
}
```

```

    ],
    "Resource": "arn:aws:connect:region:account-id:instance/instance-id",
    "Condition": {
      "StringEquals": {
        "connect:StorageResourceType": "CALL_RECORDINGS"
      }
    }
  },
  {
    "Sid": "VisualEditor1",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "iam:PutRolePolicy",
      "s3:GetBucketAcl",
      "s3:GetBucketLocation"
    ],
    "Resource": [
      "arn:aws:iam::account-id:role/aws-service-role/connect.amazonaws.com/*",
      "arn:aws:s3:::s3-bucket-name"
    ]
  },
  {
    "Sid": "VisualEditor2",
    "Effect": "Allow",
    "Action": "s3:ListAllMyBuckets",
    "Resource": "*"
  }
]
}

```

In diesem Beispiel kann ein IAM-Prinzipal einen Amazon-S3-Bucket für Anrufaufzeichnungen für den angegebenen ARN der Amazon-Connect-Instance und einen bestimmten Amazon-S3-Bucket mit dem Namen `my-connect-recording-bucket` verknüpfen. Die Aktionen `AttachRolePolicy` und `PutRolePolicy` sind auf die mit dem Service verknüpfte Amazon-Connect-Rolle beschränkt (in diesem Beispiel wird ein Platzhalter verwendet, aber Sie können bei Bedarf den Rollen-ARN für die Instance angeben).

Note

Um einen AWS KMS Schlüssel zum Verschlüsseln von Aufzeichnungen in diesem Bucket zu verwenden, ist eine zusätzliche Richtlinie erforderlich.

Beispiel 2: Beschränken Sie, welche AWS Lambda -Funktionen einer Amazon-Connect-Instance zugeordnet werden können

AWS Lambda Funktionen sind mit einer Amazon Connect Connect-Instance verknüpft, aber die mit dem Service verknüpfte Amazon Connect Connect-Rolle wird nicht verwendet, um sie aufzurufen, und sie wird daher nicht geändert. Stattdessen wird der Funktion über die API `lambda:AddPermission` eine Richtlinie hinzugefügt, mit der die angegebene Amazon-Connect-Instance die Funktion aufrufen kann.

Um einzuschränken, welche Funktionen einer Amazon-Connect-Instance zugeordnet werden können, geben Sie den Lambda-Funktions-ARN an, mit dem Benutzer `lambda:AddPermission` aufrufen können:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:AssociateLambdaFunction",
        "lambda:AddPermission"
      ],
      "Resource": [
        "arn:aws:connect:region:account-id:instance/instance-id",
        "arn:aws:lambda:*:*:function:my-function"
      ]
    }
  ]
}
```

Beispiel 3: Beschränken, welche Amazon Kinesis Data Streams mit einer Amazon-Connect-Instance verknüpft werden können

Dieses Beispiel folgt einem ähnlichen Modell wie das Amazon-S3-Beispiel. Es schränkt ein, welche spezifischen Kinesis Data Streams einer bestimmten Amazon-Connect-Instance für die Übermittlung von Kontaktdatenätzen zugeordnet werden können.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
```

```

"Statement": [
  {
    "Sid": "VisualEditor0",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "connect:UpdateInstanceStorageConfig",
      "connect:AssociateInstanceStorageConfig"
    ],
    "Resource": "arn:aws:connect:region:account-id:instance/instance-id",
    "Condition": {
      "StringEquals": {
        "connect:StorageResourceType": "CONTACT_TRACE_RECORDS"
      }
    }
  },
  {
    "Sid": "VisualEditor1",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "kinesis:DescribeStream",
      "iam:PutRolePolicy"
    ],
    "Resource": [
      "arn:aws:iam::account-id:role/aws-service-role/connect.amazonaws.com/",
      "arn:aws:kinesis:*:account-id:stream/stream-name"
    ]
  },
  {
    "Sid": "VisualEditor2",
    "Effect": "Allow",
    "Action": "kinesis:ListStreams",
    "Resource": "*"
  }
]
}

```

Funktionsweise von Amazon Connect mit IAM

Bevor Sie mit IAM den Zugriff auf Amazon Connect verwalten können, sollten Sie sich darüber informieren, welche IAM-Funktionen Sie mit Amazon Connect verwenden können. Einen allgemeinen Überblick darüber, wie Amazon Connect und andere AWS Services mit IAM zusammenarbeiten, finden Sie unter [AWS Services That Work with IAM](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Themen

- [Identitätsbasierte Richtlinien für Amazon Connect](#)
- [Autorisierung auf der Basis von Amazon Connect-Tags](#)
- [IAM-Rollen in Amazon Connect](#)

Identitätsbasierte Richtlinien für Amazon Connect

Mit identitätsbasierten IAM-Richtlinien können Sie angeben, welche Aktionen und Ressourcen zugelassen oder abgelehnt werden. Darüber hinaus können Sie die Bedingungen festlegen, unter denen Aktionen zugelassen oder abgelehnt werden. Amazon Connect unterstützt bestimmte Aktionen, Ressourcen und Bedingungsschlüssel. Informationen zu sämtlichen Elementen, die Sie in einer JSON-Richtlinie verwenden, finden Sie in der [IAM-Referenz für JSON-Richtlinienelemente](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Aktionen

Administratoren können mithilfe von AWS JSON-Richtlinien angeben, wer Zugriff auf was hat. Das heißt, welcher Prinzipal kann Aktionen für welche Ressourcen und unter welchen Bedingungen ausführen.

Das Element `Action` einer JSON-Richtlinie beschreibt die Aktionen, mit denen Sie den Zugriff in einer Richtlinie zulassen oder verweigern können. Richtlinienaktionen haben normalerweise denselben Namen wie der zugehörige AWS API-Vorgang. Es gibt einige Ausnahmen, z. B. Aktionen, die nur mit Genehmigung durchgeführt werden können und für die es keinen passenden API-Vorgang gibt. Es gibt auch einige Operationen, die mehrere Aktionen in einer Richtlinie erfordern. Diese zusätzlichen Aktionen werden als abhängige Aktionen bezeichnet.

Schließen Sie Aktionen in eine Richtlinie ein, um Berechtigungen zur Durchführung der zugeordneten Operation zu erteilen.

Richtlinienaktionen in Amazon Connect verwenden das folgende Präfix vor der Aktion: `connect :`. Richtlinienanweisungen müssen entweder ein `Action` oder ein `NotAction`-Element enthalten. Amazon Connect definiert eine eigene Gruppe von Aktionen, die Aufgaben beschreiben, die Sie mit diesem Service durchführen können.

Um mehrere Aktionen in einer einzigen Anweisung anzugeben, trennen Sie sie wie folgt durch Kommata:


```
"Action": [  
  "connect:action1",  
  "connect:action2"
```

Sie können auch Platzhalter verwenden, um mehrere Aktionen anzugeben. Beispielsweise können Sie alle Aktionen festlegen, die mit dem Wort `Describe` beginnen, einschließlich der folgenden Aktion:

```
"Action": "connect:Describe*"
```

Eine Liste der Aktionen in Amazon Connect finden Sie unter [Aktionen, Ressourcen und Bedingungsschlüssel für Amazon Connect](#).

Ressourcen

Amazon Connect unterstützt Berechtigungen auf Ressourcenebene (Angabe eines Ressourcen-ARN in einer IAM-Richtlinie). Es folgt eine Liste der Amazon-Connect-Ressourcen:

- Instance
- Kontakt
- Benutzer
- Weiterleitungsprofil
- Sicherheitsprofil
- Hierarchiegruppe
- Warteschlange
- Datei
- Flow
- Betriebsstunden
- Phone number (Telefonnummer)
- Aufgabenvorlagen
- Kundenprofil-Domain
- Objekttyp Kundenprofil
- Ausgehende Kampagnen

Administratoren können mithilfe von AWS JSON-Richtlinien angeben, wer Zugriff auf was hat. Das bedeutet die Festlegung, welcher Prinzipal Aktionen für welche Ressourcen unter welchen Bedingungen ausführen kann.

Das JSON-Richtlinienelement `Resource` gibt die Objekte an, auf welche die Aktion angewendet wird. Anweisungen müssen entweder ein `Resource` oder ein `NotResource`-Element enthalten. Als bewährte Methode geben Sie eine Ressource mit dem zugehörigen [Amazon-Ressourcennamen \(ARN\)](#) an. Sie können dies für Aktionen tun, die einen bestimmten Ressourcentyp unterstützen, der als Berechtigungen auf Ressourcenebene bezeichnet wird.

Verwenden Sie für Aktionen, die keine Berechtigungen auf Ressourcenebene unterstützen, z. B. Auflistungsoperationen, einen Platzhalter (*), um anzugeben, dass die Anweisung für alle Ressourcen gilt.

```
"Resource": "*"
```

Die Ressource der Amazon-Connect-Instance hat den folgenden ARN:

```
arn:${Partition}:connect:${Region}:${Account}:instance/${InstanceId}
```

Weitere Informationen zum Format von ARNs finden Sie unter [Amazon Resource Names \(ARNs\) und AWS Service Namespaces](#).

Wenn Sie beispielsweise die `i-1234567890abcdef0`-Instance in Ihrer Anweisung angeben möchten, verwenden Sie den folgenden ARN:

```
"Resource": "arn:aws:connect:us-east-1:123456789012:instance/i-1234567890abcdef0"
```

Um alle Instances anzugeben, die zu einem bestimmten Konto gehören, verwenden Sie den Platzhalter (*):

```
"Resource": "arn:aws:connect:us-east-1:123456789012:instance/*"
```

Einige Amazon-Connect-Aktionen, z. B. das Erstellen von Ressourcen, können auf bestimmten Ressourcen nicht ausgeführt werden. In diesen Fällen müssen Sie den Platzhalter (*) verwenden.

```
"Resource": "*"
```

Viele API-Aktionen von Amazon Connect umfassen mehrere Ressourcen. Zum Beispiel

Um mehrere Ressourcen in einer einzigen Anweisung anzugeben, trennen Sie die ARNs durch Kommata voneinander.

```
"Resource": [  
    "resource1",  
    "resource2"
```

Eine Liste der Amazon-Connect-Ressourcentypen und deren ARNs finden Sie unter [Aktionen, Ressourcen und Bedingungsschlüssel für Amazon Connect](#). Der gleiche Artikel erklärt, mit welchen Aktionen Sie den ARN der jeweiligen Ressource angeben können.

Bedingungsschlüssel

Administratoren können mithilfe von AWS JSON-Richtlinien angeben, wer Zugriff auf was hat. Das heißt, welcher Prinzipal kann Aktionen für welche Ressourcen und unter welchen Bedingungen ausführen.

Das Element `Condition` (oder `Condition block`) ermöglicht Ihnen die Angabe der Bedingungen, unter denen eine Anweisung wirksam ist. Das Element `Condition` ist optional. Sie können bedingte Ausdrücke erstellen, die [Bedingungsoperatoren](#) verwenden, z. B. ist gleich oder kleiner als, damit die Bedingung in der Richtlinie mit Werten in der Anforderung übereinstimmt.

Wenn Sie mehrere `Condition`-Elemente in einer Anweisung oder mehrere Schlüssel in einem einzelnen `Condition`-Element angeben, wertet AWS diese mittels einer logischen AND-Operation aus. Wenn Sie mehrere Werte für einen einzelnen Bedingungsschlüssel angeben, AWS wertet die Bedingung mithilfe einer logischen OR Operation aus. Alle Bedingungen müssen erfüllt werden, bevor die Berechtigungen der Anweisung gewährt werden.

Sie können auch Platzhaltervariablen verwenden, wenn Sie Bedingungen angeben. Beispielsweise können Sie einem IAM-Benutzer die Berechtigung für den Zugriff auf eine Ressource nur dann gewähren, wenn sie mit dessen IAM-Benutzernamen gekennzeichnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter [IAM-Richtlinienelemente: Variablen und Tags](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

AWS unterstützt globale Bedingungsschlüssel und dienstspezifische Bedingungsschlüssel. Eine Übersicht aller AWS globalen Bedingungsschlüssel finden Sie unter [Kontextschlüssel für AWS globale Bedingungen](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Amazon Connect definiert seinen eigenen Satz von Konditionsschlüsseln und unterstützt auch die Verwendung einiger globaler Konditionsschlüssel. Eine Übersicht aller AWS globalen

Bedingungsschlüssel finden Sie unter [AWS Globale Bedingungskontextschlüssel](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Alle Amazon EC2-Aktionen unterstützen die Bedingungsschlüssel `aws:RequestedRegion` und `ec2:Region`. Weitere Informationen finden Sie unter [Beispiel: Einschränken des Zugriffs auf eine bestimmte Region](#).

Eine Liste der Amazon-Connect-Bedingungsschlüssel finden Sie unter [Aktionen, Ressourcen und Bedingungsschlüssel für Amazon Connect](#).

Beispiele

Beispiele für identitätsbasierte Amazon-Connect-Richtlinien finden Sie unter [Beispiele für identitätsbasierte Richtlinien für Amazon Connect](#).

Autorisierung auf der Basis von Amazon Connect-Tags

Sie können Tags an Amazon Connect-Ressourcen anhängen oder Tags in einer Anforderung an Amazon Connect übergeben. Um den Zugriff auf der Grundlage von Tags zu steuern, geben Sie im Bedingungelement einer [Richtlinie Tag-Informationen](#) an, indem Sie die Schlüssel `connect:ResourceTag/key-name`, `aws:RequestTag/key-name`, oder Bedingung `aws:TagKeys` verwenden.

Ein Beispiel für eine identitätsbasierte Richtlinie zur Einschränkung des Zugriffs auf eine Ressource auf der Grundlage der Markierungen dieser Ressource finden Sie unter [Beschreiben und Aktualisieren von Amazon-Connect-Benutzern anhand von Tags](#).

IAM-Rollen in Amazon Connect

Eine [IAM-Rolle](#) ist eine Entität in Ihrem AWS Konto, die über bestimmte Berechtigungen verfügt.

Verwenden temporärer Anmeldeinformationen mit Amazon Connect

Sie können temporäre Anmeldeinformationen verwenden, um sich über einen Verbund anzumelden, eine IAM-Rolle anzunehmen oder eine kontenübergreifende Rolle anzunehmen. Sie erhalten temporäre Sicherheitsanmeldedaten, indem Sie AWS STS API-Operationen wie [AssumeRole](#) oder [GetFederationToken](#) aufrufen.

Amazon Connect unterstützt die Verwendung temporärer Anmeldeinformationen.

Service-verknüpfte Rollen

Mit [dienstbezogenen Rollen](#) können AWS Dienste auf Ressourcen in anderen Diensten zugreifen, um eine Aktion in Ihrem Namen auszuführen. Serviceverknüpfte Rollen werden in Ihrem IAM-Konto angezeigt und gehören zum Service. Ein IAM-Administrator kann die Berechtigungen für serviceverknüpfte Rollen anzeigen, aber nicht bearbeiten.

Amazon Connect unterstützt serviceverknüpfte Rollen. Einzelheiten zum Erstellen oder Verwalten von serviceverknüpften Rollen in Amazon Connect finden Sie unter [Verwenden von serviceverknüpften Rollen für Amazon Connect](#).

Auswählen einer IAM-Rolle in Amazon Connect

Wenn Sie eine Ressource in Amazon Connect erstellen, müssen Sie eine Rolle auswählen, um Amazon Connect zu erlauben, in Ihrem Auftrag auf Amazon EC2 zuzugreifen. Wenn Sie zuvor eine Servicerolle oder serviceverknüpfte Rolle erstellt haben, stellt Ihnen Amazon Connect eine Liste mit Rollen zur Verfügung, aus denen Sie wählen können. Es ist wichtig, eine Rolle zu wählen, die Zugriff zum Starten und Stoppen von Amazon-EC2-Instances ermöglicht.

Beispiele für identitätsbasierte Richtlinien für Amazon Connect

Standardmäßig besitzen Benutzer und Rollen keine Berechtigungen zum Erstellen oder Ändern von Amazon-Connect-Ressourcen. Sie können auch keine Aufgaben mithilfe der AWS API, der AWS Management Console, der AWS CLI, oder ausführen. Ein IAM-Administrator muss IAM-Richtlinien erstellen, die IAM-Entitäten die Berechtigung zum Ausführen bestimmter API-Operationen für die angegebenen Ressourcen gewähren, die diese benötigen. Der IAM-Administrator muss diese Richtlinien anschließend den IAM-Rollen anfügen, die diese Berechtigungen benötigen.

Informationen dazu, wie Sie unter Verwendung dieser beispielhaften JSON-Richtliniendokumente eine identitätsbasierte IAM-Richtlinie erstellen, finden Sie unter [Erstellen von Richtlinien auf der JSON-Registerkarte](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Themen

- [Bewährte Methoden für Richtlinien](#)
- [Gewähren der Berechtigung zur Anzeige der eigenen Berechtigungen für IAM-Benutzer](#)
- [Erteilen von Berechtigungen für „Benutzer anzeigen“](#)
- [Erlauben Sie Benutzern die Integration mit externen Anwendungen](#)
- [Beschreiben und Aktualisieren von Amazon-Connect-Benutzern anhand von Tags](#)
- [Amazon-Connect-Benutzer anhand von Tags erstellen](#)

- [AppIntegrationsAmazon-Ressourcen erstellen und anzeigen](#)
- [Erstellen und Anzeigen von Amazon-Q-in-Connect-Assistenten](#)
- [Verwalten ausgehender Kampagnen.](#)

Bewährte Methoden für Richtlinien

Identitätsbasierte Richtlinien können festlegen, ob jemand Amazon-Connect-Ressourcen in Ihrem Konto erstellen, aufrufen oder löschen kann. Dies kann zusätzliche Kosten für Ihr verursachen AWS-Konto. Befolgen Sie beim Erstellen oder Bearbeiten identitätsbasierter Richtlinien die folgenden Anleitungen und Empfehlungen:

- Erste Schritte mit AWS verwalteten Richtlinien und Umstellung auf Berechtigungen mit den geringsten Rechten — Verwenden Sie die AWS verwalteten Richtlinien, die Berechtigungen für viele gängige Anwendungsfälle gewähren, um damit zu beginnen, Ihren Benutzern und Workloads Berechtigungen zu gewähren. Sie sind in Ihrem verfügbar. AWS-Konto Wir empfehlen Ihnen, die Berechtigungen weiter zu reduzieren, indem Sie vom AWS Kunden verwaltete Richtlinien definieren, die speziell auf Ihre Anwendungsfälle zugeschnitten sind. Weitere Informationen finden Sie unter [AWS -verwaltete Richtlinien](#) oder [AWS -verwaltete Richtlinien für Auftrags-Funktionen](#) im IAM-Benutzerhandbuch.
- Anwendung von Berechtigungen mit den geringsten Rechten – Wenn Sie mit IAM-Richtlinien Berechtigungen festlegen, gewähren Sie nur die Berechtigungen, die für die Durchführung einer Aufgabe erforderlich sind. Sie tun dies, indem Sie die Aktionen definieren, die für bestimmte Ressourcen unter bestimmten Bedingungen durchgeführt werden können, auch bekannt als die geringsten Berechtigungen. Weitere Informationen zur Verwendung von IAM zum Anwenden von Berechtigungen finden Sie unter [Richtlinien und Berechtigungen in IAM](#) im IAM-Benutzerhandbuch.
- Verwenden von Bedingungen in IAM-Richtlinien zur weiteren Einschränkung des Zugriffs – Sie können Ihren Richtlinien eine Bedingung hinzufügen, um den Zugriff auf Aktionen und Ressourcen zu beschränken. Sie können beispielsweise eine Richtlinienbedingung schreiben, um festzulegen, dass alle Anforderungen mithilfe von SSL gesendet werden müssen. Sie können auch Bedingungen verwenden, um Zugriff auf Serviceaktionen zu gewähren, wenn diese für einen bestimmten Zweck verwendet werden AWS-Service, z. AWS CloudFormation B. Weitere Informationen finden Sie unter [IAM-JSON-Richtlinienelemente: Bedingung](#) im IAM-Benutzerhandbuch.
- Verwenden von IAM Access Analyzer zur Validierung Ihrer IAM-Richtlinien, um sichere und funktionale Berechtigungen zu gewährleisten – IAM Access Analyzer validiert neue

und vorhandene Richtlinien, damit die Richtlinien der IAM-Richtliniensprache (JSON) und den bewährten IAM-Methoden entsprechen. IAM Access Analyzer stellt mehr als 100 Richtlinienprüfungen und umsetzbare Empfehlungen zur Verfügung, damit Sie sichere und funktionale Richtlinien erstellen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Richtlinienvvalidierung zum IAM Access Analyzer](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

- Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) erforderlich — Wenn Sie ein Szenario haben, das IAM-Benutzer oder einen Root-Benutzer in Ihrem System erfordert AWS-Konto, aktivieren Sie MFA für zusätzliche Sicherheit. Um MFA beim Aufrufen von API-Vorgängen anzufordern, fügen Sie Ihren Richtlinien MFA-Bedingungen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren eines MFA-geschützten API-Zugriffs](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Weitere Informationen zu bewährten Methoden in IAM finden Sie unter [Bewährte Methoden für die Sicherheit in IAM](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Gewähren der Berechtigung zur Anzeige der eigenen Berechtigungen für IAM-Benutzer

In diesem Beispiel wird gezeigt, wie Sie eine Richtlinie erstellen, die IAM-Benutzern die Berechtigung zum Anzeigen der eingebundenen Richtlinien und verwalteten Richtlinien gewährt, die ihrer Benutzeridentität angefügt sind. Diese Richtlinie umfasst Berechtigungen zum Ausführen dieser Aktion auf der Konsole oder programmgesteuert mithilfe der API oder AWS CLI AWS

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "ViewOwnUserInfo",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "iam:GetUserPolicy",
        "iam:ListGroupsWithUser",
        "iam:ListAttachedUserPolicies",
        "iam:ListUserPolicies",
        "iam:GetUser"
      ],
      "Resource": ["arn:aws:iam::*:user/${aws:username}"]
    },
    {
      "Sid": "NavigateInConsole",
      "Effect": "Allow",
```

```
    "Action": [
      "iam:GetGroupPolicy",
      "iam:GetPolicyVersion",
      "iam:GetPolicy",
      "iam:ListAttachedGroupPolicies",
      "iam:ListGroupPolicies",
      "iam:ListPolicyVersions",
      "iam:ListPolicies",
      "iam:ListUsers"
    ],
    "Resource": "*"
  }
]
}
```


Erteilen von Berechtigungen für „Benutzer anzeigen“

Wenn Sie in Ihrem AWS Konto einen Benutzer oder eine [Gruppe](#) erstellen, können Sie dieser Gruppe oder diesem Benutzer eine IAM-Richtlinie zuordnen, die die Berechtigungen festlegt, die Sie gewähren möchten.

Nehmen wir beispielsweise an, Sie haben eine Gruppe von Entwicklern mit wenig Erfahrung. Sie können eine IAM-Gruppe mit dem Namen `Junior application developers` erstellen und alle Entwickler mit wenig Erfahrung einschließen. Ordnen Sie dann dieser Gruppe eine Richtlinie zu, die ihnen Berechtigungen zum Anzeigen von Amazon-Connect-Benutzern erteilt. In diesem Szenario haben Sie möglicherweise eine Richtlinie wie die folgende:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:DescribeUser",
        "connect:ListUsers"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```


Die Richtlinie gewährt Berechtigungen für alle API-Funktionen, die im Action-Element aufgeführt sind.

 Note

Wenn Sie in Ihrer Anweisung keinen Benutzer-ARN oder keine Benutzer-ID angeben, müssen Sie mittels des Platzhalters * für das Resource-Element auch die Berechtigung zur Nutzung aller Ressourcen für die Aktion gewähren.

Erlauben Sie Benutzern die Integration mit externen Anwendungen

In diesem Beispiel wird gezeigt, wie Sie eine Richtlinie erstellen, die Benutzern die Interaktion mit ihren externen Anwendungsintegrationen erlaubt.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "AllowAllAppIntegrationsActions",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "app-integrations:ListEventIntegrations",
        "app-integrations:CreateEventIntegration",
        "app-integrations:GetEventIntegration",
        "app-integrations:UpdateEventIntegration",
        "app-integrations>DeleteEventIntegration",
        "app-integrations:ListDataIntegrations",
        "app-integrations:CreateDataIntegration",
        "app-integrations:GetDataIntegration",
        "app-integrations:UpdateDataIntegration",
        "app-integrations>DeleteDataIntegration"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

Beschreiben und Aktualisieren von Amazon-Connect-Benutzern anhand von Tags

In einer IAM-Richtlinie können Sie optional Bedingungen angeben, mit denen gesteuert wird, wann eine Richtlinie in Kraft tritt. Beispielsweise können Sie eine Richtlinie definieren, mit der IAM-Benutzer nur einen Amazon-Connect-Benutzer aktualisieren können, der in der Testumgebung arbeitet.

Sie können einige Bedingungen definieren, die spezifisch für Amazon Connect sind, und andere Bedingungen definieren, die für alle gelten AWS. Weitere Informationen und eine Liste von AWS-weiten Bedingungen finden Sie unter „Condition“ in der [IAM Policy Elements Reference](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Die folgende Beispielrichtlinie ermöglicht die Aktionen „Beschreiben“ und „Aktualisieren“ für Benutzer mit bestimmten Tags.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:DescribeUser",
        "connect:UpdateUser*"
      ],
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "aws:ResourceTag/Department": "Test"
        }
      }
    }
  ]
}
```

Diese Richtlinie erlaubt das Beschreiben und das Aktualisieren von Amazon-Connect-Benutzern, jedoch nur für Benutzer, die mit dem Tag „Department: Test“ gekennzeichnet sind, wobei „Department“ für den Tag-Schlüssel und „Test“ für den Tag-Wert steht.

Amazon-Connect-Benutzer anhand von Tags erstellen

Die folgende Beispielrichtlinie ermöglicht das Erstellen von Aktionen für Benutzer mit bestimmten Anfrage-Tags.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:CreateUser",
        "connect:TagResource"
      ],
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "aws:RequestTag/Owner": "TeamA"
        }
      }
    }
  ]
}
```

Diese Richtlinie erlaubt „create user“ und „tag resource“, das Tag „Owner: TeamA“ muss jedoch in den Anfragen vorhanden sein.

AppIntegrationsAmazon-Ressourcen erstellen und anzeigen

Die folgende Beispielrichtlinie ermöglicht das Erstellen, Auflisten und Abrufen von Ereignisintegrationen.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "app-integrations:CreateEventIntegration",
        "app-integrations:GetEventIntegration",
        "app-integrations::ListEventIntegrations",
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

Erstellen und Anzeigen von Amazon-Q-in-Connect-Assistenten

Die folgende Beispielrichtlinie ermöglicht das Erstellen, Auflisten, Abrufen und Löschen von Amazon-Q-in-Connect-Assistenten.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "wisdom:CreateContent",
        "wisdom:DeleteContent",
        "wisdom:CreateKnowledgeBase",
        "wisdom:GetAssistant",
        "wisdom:GetKnowledgeBase",
        "wisdom:GetContent",
        "wisdom:GetRecommendations",
        "wisdom:GetSession",
        "wisdom:NotifyRecommendationsReceived",
        "wisdom:QueryAssistant",
        "wisdom:StartContentUpload",
        "wisdom:UpdateContent",
        "wisdom:UntagResource",
        "wisdom:TagResource",
        "wisdom:CreateSession"
      ],
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "aws:ResourceTag/AmazonConnectEnabled": "True"
        }
      }
    },
    {
      "Action": [
        "wisdom:ListAssistants",
        "wisdom:ListKnowledgeBases"
      ],
      "Effect": "Allow",
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

}

Verwalten ausgehender Kampagnen.

Onboarding-Berechtigungen: Die folgende Beispielrichtlinie ermöglicht das Onboarding von Amazon-Connect-Instances für ausgehende Kampagnen.

```

"Sid": "VisualEditor0",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "kms:DescribeKey",
    "kms:CreateGrant"
  ],
  "Resource": [
    "arn:aws:kms:region:account-id:key/key-id"
  ]
},
{
  "Sid": "VisualEditor1",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "connect:DescribeInstance"
  ],
  "Resource": [
    "arn:aws:connect:region:account-id:instance/instance-id"
  ]
},
{
  "Sid": "VisualEditor2",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "events:PutTargets",
    "events:PutRule",
    "iam:CreateServiceLinkedRole",
    "iam:AttachRolePolicy",
    "iam:PutRolePolicy",
    "ds:DescribeDirectories",
    "connect-campaigns:StartInstanceOnboardingJob",
    "connect-campaigns:GetConnectInstanceConfig",
    "connect-campaigns:GetInstanceOnboardingJobStatus",
    "connect-campaigns>DeleteInstanceOnboardingJob",
    "connect:DescribeInstanceAttribute",
  ]
}

```

```

        "connect:UpdateInstanceAttribute",
        "connect:ListInstances",
        "kms:ListAliases"
    ],
    "Resource": "*"
}

```

Um ausgehende Kampagnen für eine Instance zu deaktivieren, fügen Sie die folgenden Berechtigungen hinzu:

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "kms:DescribeKey",
        "kms:RetireGrant"
      ],
      "Resource": [
        "arn:aws:kms:region:account-id:key/key-id"
      ]
    },
    {
      "Sid": "VisualEditor1",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "events:DeleteRule",
        "events:RemoveTargets",
        "events:DescribeRule",
        "iam:DeleteRolePolicy",
        "events:ListTargetsByRule",
        "iam:DeleteServiceLinkedRole",
        "connect-campaigns>DeleteConnectInstanceConfig"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}

```

Verwaltungsberechtigungen: Die folgende Beispielrichtlinie erlaubt alle Lese- und Schreibvorgänge für ausgehende Kampagnen.

```
{
  "Sid": "AllowConnectCampaignsOperations",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "connect-campaigns:CreateCampaign",
    "connect-campaigns>DeleteCampaign",
    "connect-campaigns:DescribeCampaign",
    "connect-campaigns:UpdateCampaignName",
    "connect-campaigns:GetCampaignState",
    "connect-campaigns:UpdateOutboundCallConfig",
    "connect-campaigns:UpdateDialerConfig",
    "connect-campaigns:PauseCampaign",
    "connect-campaigns:ResumeCampaign",
    "connect-campaigns:StopCampaign",
    "connect-campaigns:GetCampaignStateBatch",
    "connect-campaigns:ListCampaigns"
  ],
  "Resource": "*"
}
```

ReadOnly Berechtigungen: Die folgende Beispielrichtlinie ermöglicht den schreibgeschützten Zugriff auf die Kampagnen.

```
{
  "Sid": "AllowConnectCampaignsReadOnlyOperations",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "connect-campaigns:DescribeCampaign",
    "connect-campaigns:GetCampaignState",
    "connect-campaigns:GetCampaignStateBatch",
    "connect-campaigns:ListCampaigns"
  ],
  "Resource": "*"
}
```

Tag-basierte Berechtigungen: Die folgende Beispielrichtlinie beschränkt den Zugriff auf Kampagnen, die in eine bestimmte Amazon-Connect-Instance integriert sind, mithilfe von Tags. Je nach Anwendungsfall können weitere Berechtigungen hinzugefügt werden.

```
{
  "Sid": "AllowConnectCampaignsOperations",
  "Effect": "Allow",
```

```
"Action": [
  "connect-campaigns:DescribeCampaign",
  "connect-campaigns:GetCampaignState"
],
"Resource": "*",
"Condition": {
  "StringEquals": {
    "aws:ResourceTag/owner":
"arn:aws:connect:region:customer_account_id:instance/connect_instance_id"
  }
}
}
```

Note

Die Operationen `connect-campaigns:ListCampaigns` und `connect-campaigns:GetCampaignStateBatch` können nicht durch Tags eingeschränkt werden.

Beispiele für Amazon-Connect-Richtlinien auf Ressourcenebene

Amazon Connect unterstützt Berechtigungen auf Ressourcenebene für Benutzer, sodass Sie Aktionen für eine Instance angeben können, wie in den folgenden Richtlinien dargestellt.

Inhalt

- [Verweigern der Aktionen „Löschen“ und „Aktualisieren“](#)
- [Erlauben Sie Aktionen für Integrationen mit bestimmten Namen](#)
- [Zulassen von „Benutzer erstellen“, aber verweigern, wenn Sie einem bestimmten Sicherheitsprofil zugewiesen sind](#)
- [Erlauben des Aufzeichnens von Aktionen für einen Kontakt](#)
- [Zulassen oder Verweigern von Warteschleifen-API-Aktionen für Telefonnummern in einer Replikat-Region](#)
- [Spezifische AppIntegrations Amazon-Ressourcen anzeigen](#)
- [Gewähren von Zugriff auf Amazon Connect Customer Profiles](#)
- [Gewähren von Lesezugriff auf Daten aus Customer Profiles](#)
- [Abfragen von Amazon Q in Connect nur für einen bestimmten Assistenten](#)
- [Gewährt vollen Zugriff auf Amazon Connect Voice ID](#)

- [Gewähren von Zugriff auf Ressourcen für Amazon Connect Outbound Campaigns](#)
- [Beschränken der Möglichkeit, in Transkripten zu suchen, die von Amazon Connect Contact Lens analysiert wurden](#)

Verweigern der Aktionen „Löschen“ und „Aktualisieren“

Die folgende Beispielrichtlinie verweigert die Aktionen „Löschen“ und „Aktualisieren“ für Benutzer in einer Amazon-Connect-Instance. Sie verwendet einen Platzhalter am Ende des Benutzer-ARN von Amazon Connect, sodass das Löschen und das Aktualisieren von Benutzern auf dem vollständigen Benutzer-ARN verweigert wird (d. h. alle Amazon-Connect-Benutzer in der bereitgestellten Instance, `arn:aws:connect:us-east-1:123456789012:instance/00fbee1-123e-111e-93e3-11111bfbfcc1/agent/00dtcddd1-123e-111e-93e3-11111bfbfcc1`).

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Deny",
      "Action": [
        "connect:DeleteUser",
        "connect:UpdateUser*"
      ],
      "Resource": "arn:aws:connect:us-
east-1:123456789012:instance/00fbee1-123e-111e-93e3-11111bfbfcc1/agent/*"
    }
  ]
}
```

Erlauben Sie Aktionen für Integrationen mit bestimmten Namen

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "AllowAllAppIntegrationsActions",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "app-integrations:ListEventIntegrations",
        "app-integrations:CreateEventIntegration",
        "app-integrations:GetEventIntegration",

```

```

        "app-integrations:UpdateEventIntegration",
        "app-integartions:DeleteEventIntegration"
    ],
    "Resource": "arn:aws:appintegrations:*:*:event-integration/MyNamePrefix-*"
  }
]
}

```

Zulassen von „Benutzer erstellen“, aber verweigern, wenn Sie einem bestimmten Sicherheitsprofil zugewiesen sind

Die folgende Beispielrichtlinie erlaubt „Benutzer erstellen“, verweigert jedoch ausdrücklich die Verwendung von `arn:aws:connect:us-west-2:123456789012:instance/00fbee1-123e-111e-93e3-11111bfbfcc1/security-profile/11dtcggg1-123e-111e-93e3-11111bfbfcc17` als Parameter für das angeforderte Sicherheitsprofil. [CreateUser](#)

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:CreateUser"
      ],
      "Resource": "*",
    },
    {
      "Effect": "Deny",
      "Action": [
        "connect:CreateUser"
      ],
      "Resource": "arn:aws:connect:us-
west-2:123456789012:instance/00fbee1-123e-111e-93e3-11111bfbfcc17/security-
profile/11dtcggg1-123e-111e-93e3-11111bfbfcc17",
    }
  ]
}

```

Erlauben des Aufzeichnens von Aktionen für einen Kontakt

Die folgende Beispielrichtlinie ermöglicht das Starten der Kontaktaufzeichnung für einen Kontakt in einer bestimmten Instance. Da ContactID dynamisch ist, wird „*“ verwendet.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Action": [
        "connect:StartContactRecording"
      ],
      "Resource": "arn:aws:connect:us-west-2:accountID:instance/instanceId/contact/*",
      "Effect": "Allow"
    }
  ]
}
```

Richten Sie eine Vertrauensbeziehung mit accountID ein.

Die folgenden Aktionen sind für die Aufzeichnungs-APIs definiert:

- StartContact„Connect: Aufzeichnung“
- „verbinden: StopContact Aufnahme“
- „verbinden: SuspendContact Aufnahme“
- „verbinden: ResumeContact Aufnahme“

Erlauben weiterer Kontaktaktionen in derselben Rolle

Wenn dieselbe Rolle zum Aufrufen anderer Kontakt-APIs verwendet wird, können Sie die folgenden Kontaktaktionen auflisten:

- GetContactAttribute
- ListContactStröme
- StartChatKontakt
- StartOutboundVoiceContact
- StopContact
- UpdateContactAttribute

Oder verwenden Sie einen Platzhalter, um alle Kontaktaktionen zuzulassen, zum Beispiel: „connect:*“

Erlauben weiterer Ressourcen

Sie können auch einen Platzhalter verwenden, um mehr Ressourcen zuzulassen. So lassen Sie beispielsweise alle Verbindungsaktionen für alle Kontaktressourcen zu:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Action": [
        "connect:*"
      ],
      "Resource": "arn:aws:connect:us-west-2:accountID:instance/*/contact/*",
      "Effect": "Allow"
    }
  ]
}
```

Zulassen oder Verweigern von Warteschleifen-API-Aktionen für Telefonnummern in einer Replikat-Region

Die APIs [CreateQueue](#) und [UpdateQueueOutboundCallerConfig](#) enthalten ein Eingabefeld mit dem Namen `OutboundCallerIdNumberId`. Dieses Feld stellt eine Telefonnummernressource dar, die für eine Datenverkehr-Verteilergruppe beansprucht werden kann. Es unterstützt sowohl das Rufnummern-V1-ARN-Format, das von [ListPhoneNumbers](#) zurückgegeben wird, als auch das V2-ARN-Format, das von [ListPhoneNumbersV2](#) zurückgegeben wird.

Im Folgenden sind die V1- und V2-ARN-Formate aufgeführt, die von `OutboundCallerIdNumberId` unterstützt werden:

- V1-ARN-Format: `arn:aws:connect:your-region:your-account_id:instance/instance_id/phone-number/resource_id`
- V2-ARN-Format: `arn:aws:connect:your-region:your-account_id:phone-number/resource_id`

Note

Wir empfehlen die Verwendung des V2-ARN-Formats. Das V1-ARN-Format wird in Zukunft nicht mehr verwendet.

Bereitstellen beider ARN-Formate für Telefonnummernressourcen in der Replikatregion

Wenn die Telefonnummer für eine Datenverkehr-Verteilergruppe beansprucht wird, müssen Sie die Telefonnummernressource sowohl im V1- als auch im V2-ARN-Format bereitstellen, um den Zugriff auf Warteschleifen-API-Aktionen für Telefonnummernressourcen während des Betriebs in der Replikatregion korrekt zuzulassen/zu verweigern. Wenn Sie die Telefonnummernressource nur in einem ARN-Format angeben, führt dies beim Betrieb in der Replikatregion nicht zum korrekten Zulassen/Verweigern von Vorgängen.

Beispiel 1: Zugriff verweigern auf CreateQueue

Beispiel: Sie arbeiten in der Replikatregion us-west-2 mit Konto 123456789012 und Instance aaaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-0123456789012. Sie möchten den Zugriff auf die [CreateQueue](#)API verweigern, wenn es sich bei dem OutboundCallerIdNumberId Wert um eine Telefonnummer handelt, die für eine Verkehrsverteilergruppe mit Ressourcen-ID beansprucht wurde aaaaaaaaa-eeee-ffff-gggg-0123456789012. In diesem Szenario müssen Sie die folgende Richtlinie verwenden:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "DenyCreateQueueForSpecificNumber",
      "Effect": "Deny",
      "Action": "connect:CreateQueue",
      "Resource": [
        "arn:aws:connect:us-east-1:123456789012:phone-number/aaaaaaaa-eeee-ffff-gggg-0123456789012",
        "arn:aws:connect:us-west-2:123456789012:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-0123456789012/phone-number/aaaaaaaa-eeee-ffff-gggg-0123456789012"
      ]
    }
  ]
}
```

Wobei us-west-2 die Region ist, in der die Anfrage gestellt wird.

Beispiel 2: Erlauben Sie nur den Zugriff auf UpdateQueueOutboundCallerConfig

Beispiel: Sie arbeiten in der Replikatregion us-west-2 mit Konto 123456789012 und Instance aaaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-0123456789012. Sie möchten den Zugriff auf die [UpdateQueueOutboundCallerConfig-API](#) nur zulassen, wenn es sich bei dem OutboundCallerIdNumberId Wert um eine Telefonnummer handelt, die für eine Verkehrsverteilergruppe mit Ressourcen-ID beansprucht wurde aaaaaaaaa-eeee-ffff-gggg-0123456789012. In diesem Szenario müssen Sie die folgende Richtlinie verwenden:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "OnlyAllowUpdateQueueOutboundCallerConfigForSpecificNumber",
      "Effect": "Allow",
      "Action": "connect:UpdateQueueOutboundCallerConfig",
      "Resource": [
        "arn:aws:connect:us-east-1:123456789012:phone-number/aaaaaaaa-eeee-ffff-gggg-0123456789012",
        "arn:aws:connect:us-west-2:123456789012:instance/aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-0123456789012/phone-number/aaaaaaaa-eeee-ffff-gggg-0123456789012"
      ]
    }
  ]
}
```

Spezifische AppIntegrations Amazon-Ressourcen anzeigen

Die folgende Beispielrichtlinie ermöglicht das Abrufen von spezifischen Ereignisintegrationen.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "app-integrations:GetEventIntegration"
      ],
      "Resource": "arn:aws:app-integrations:us-west-2:accountID:event-integration/Name"
    }
  ]
}
```

```
    }  
  ]  
}
```

Gewähren von Zugriff auf Amazon Connect Customer Profiles

Amazon Connect Customer Profiles verwenden `profile` anstelle von `connect` als Präfix für Aktionen. Die folgende Richtlinie gewährt Vollzugriff auf eine bestimmte Domain in Amazon Connect Customer Profiles.

```
{  
  "Version": "2012-10-17",  
  "Statement": [  
    {  
      "Action": [  
        "profile:*"  
      ],  
      "Resource": "arn:aws:profile:us-west-2:accountID:domains/domainName",  
      "Effect": "Allow"  
    }  
  ]  
}
```

Richten Sie eine Vertrauensbeziehung mit `accountID` zur Domain `DomainName` ein.

Gewähren von Lesezugriff auf Daten aus Customer Profiles

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die Gewährung von Lesezugriff auf die Daten in Amazon Connect Customer Profiles.

```
{  
  "Version": "2012-10-17",  
  "Statement": [  
    {  
      "Action": [  
        "profile:SearchProfiles",  
        "profile:ListObjects"  
      ],  
      "Resource": "arn:aws:profile:us-west-2:accountID:domains/domainName",  
      "Effect": "Allow"  
    }  
  ]  
}
```

```

]
}

```

Abfragen von Amazon Q in Connect nur für einen bestimmten Assistenten

Die folgende Beispielrichtlinie erlaubt es, nur einen bestimmten Assistenten abzufragen.

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "wisdom:QueryAssistant "
      ],
      "Resource": "arn:aws:wisdom:us-west-2:accountID:assistant/assistantID"
    }
  ]
}

```

Gewährt vollen Zugriff auf Amazon Connect Voice ID

Amazon Connect Voice ID verwendet anstelle von Connect voiceid als Präfix für Aktionen. Die folgende Richtlinie gewährt Vollzugriff auf eine bestimmte Domain in Amazon Connect Voice ID:

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Action": [
        "voiceid:*"
      ],
      "Resource": "arn:aws:voiceid:us-west-2:accountID:domain/domainName",
      "Effect": "Allow"
    }
  ]
}

```

Richten Sie eine Vertrauensbeziehung mit accountID zur Domain DomainName ein.

Gewähren von Zugriff auf Ressourcen für Amazon Connect Outbound Campaigns

Ausgehende Kampagnen verwenden `connect-campaign` als Präfix für Aktionen anstelle von `connect`. Die folgende Richtlinie gewährt Vollzugriff auf eine bestimmte ausgehende Kampagne.

```
{
  "Sid": "AllowConnectCampaignsOperations",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "connect-campaigns:DeleteCampaign",
    "connect-campaigns:DescribeCampaign",
    "connect-campaigns:UpdateCampaignName",
    "connect-campaigns:GetCampaignState",
    "connect-campaigns:UpdateOutboundCallConfig",
    "connect-campaigns:UpdateDialerConfig",
    "connect-campaigns:PauseCampaign",
    "connect-campaigns:ResumeCampaign",
    "connect-campaigns:StopCampaign"
  ],
  "Resource": "arn:aws:connect-campaigns:us-west-2:accountID:campaign/campaignId",
}
```

Beschränken der Möglichkeit, in Transkripten zu suchen, die von Amazon Connect Contact Lens analysiert wurden

Die folgende Richtlinie erlaubt das Suchen und Beschreiben von Kontakten, verweigert jedoch die Suche nach Kontakten mithilfe von Transkripten, die von Amazon Connect Contact Lens analysiert wurden.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:DescribeContact"
      ],
      "Resource": "arn:aws:connect:region:account-id:instance/instance-id/contact/*"
    },
    {
```

```
    "Sid": "VisualEditor1",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
        "connect:SearchContacts"
    ],
    "Resource": "arn:aws:connect:region:account-id:instance/instance-id"
},
{
    "Sid": "VisualEditor2",
    "Effect": "Deny",
    "Action": [
        "connect:SearchContacts"
    ],
    "Resource": "arn:aws:connect:region:account-id:instance/instance-id",
    "Condition": {
        "ForAnyValue:StringEquals": {
            "connect:SearchContactsByContactAnalysis": [
                "Transcript"
            ]
        }
    }
}
]
```

AWS verwaltete Richtlinien für Amazon Connect

Um Benutzern, Gruppen und Rollen Berechtigungen hinzuzufügen, ist es effizienter, von AWS verwaltete Richtlinien zu verwenden, als selbst Richtlinien zu schreiben. Es erfordert Zeit und Fachwissen, um [von Kunden verwaltete IAM-Richtlinien](#) zu erstellen, die Ihrem Team nur die benötigten Berechtigungen bieten. Um schnell loszulegen, können Sie AWS verwaltete Richtlinien verwenden. Diese Richtlinien decken allgemeine Anwendungsfälle ab und sind in Ihrem AWS Konto verfügbar. Weitere Informationen zu verwalteten AWS -Richtlinien finden Sie unter [Verwaltete AWS - Richtlinien](#) im IAM-Leitfaden.

AWS Dienste verwalten und aktualisieren AWS verwaltete Richtlinien. Sie können die Berechtigungen in AWS verwalteten Richtlinien nicht ändern. Dienste fügen einer AWS verwalteten Richtlinie gelegentlich zusätzliche Berechtigungen hinzu, um neue Funktionen zu unterstützen. Diese Art von Update betrifft alle Identitäten (Benutzer, Gruppen und Rollen), an welche die Richtlinie angehängt ist. Es ist sehr wahrscheinlich, dass Dienste eine AWS verwaltete Richtlinie aktualisieren, wenn eine neue Funktion eingeführt wird oder wenn neue Operationen verfügbar

werden. Dienste entfernen keine Berechtigungen aus einer AWS verwalteten Richtlinie, sodass durch Richtlinienaktualisierungen Ihre bestehenden Berechtigungen nicht beeinträchtigt werden.

AWS Unterstützt außerdem verwaltete Richtlinien für Jobfunktionen, die sich über mehrere Dienste erstrecken. Die ReadOnlyAccess AWS verwaltete Richtlinie bietet beispielsweise schreibgeschützten Zugriff auf alle AWS Dienste und Ressourcen. Wenn ein Dienst eine neue Funktion startet, werden nur Leseberechtigungen für neue Operationen und Ressourcen AWS hinzugefügt. Eine Liste und Beschreibungen der Richtlinien für Jobfunktionen finden Sie in [AWS verwaltete Richtlinien für Job-Funktionen](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

AWS verwaltete Richtlinie: _ AmazonConnect FullAccess

Um vollen Lese-/Schreibzugriff auf Amazon Connect zu gewähren, müssen Sie Ihren IAM-Benutzern, -Gruppen oder -Rollen zwei Richtlinien zuordnen. Fügen Sie die Richtlinie AmazonConnect_FullAccess und eine benutzerdefinierte Richtlinie mit dem folgenden Inhalt bei:

Benutzerdefinierte Richtlinie

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "AttachAnyPolicyToAmazonConnectRole",
      "Effect": "Allow",
      "Action": "iam:PutRolePolicy",
      "Resource": "arn:aws:iam::*:role/aws-service-role/connect.amazonaws.com/
AWSServiceRoleForAmazonConnect*"
    }
  ]
}
```

AmazonConnect_FullAccess Richtlinie

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:*",
        "ds:CreateAlias",
        "ds:AuthorizeApplication",

```

```
    "ds:CreateIdentityPoolDirectory",
    "ds:DeleteDirectory",
    "ds:DescribeDirectories",
    "ds:UnauthorizeApplication",
    "firehose:DescribeDeliveryStream",
    "firehose:ListDeliveryStreams",
    "kinesis:DescribeStream",
    "kinesis:ListStreams",
    "kms:DescribeKey",
    "kms:ListAliases",
    "lex:GetBots",
    "lex:ListBots",
    "lex:ListBotAliases",
    "logs:CreateLogGroup",
    "s3:GetBucketLocation",
    "s3:ListAllMyBuckets",
    "lambda:ListFunctions",
    "ds:CheckAlias",
    "profile:ListAccountIntegrations",
    "profile:GetDomain",
    "profile:ListDomains",
    "profile:GetProfileObjectType",
    "profile:ListProfileObjectTypeTemplates"
  ],
  "Resource": "*"
},
{
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "profile:AddProfileKey",
    "profile:CreateDomain",
    "profile:CreateProfile",
    "profile>DeleteDomain",
    "profile>DeleteIntegration",
    "profile>DeleteProfile",
    "profile>DeleteProfileKey",
    "profile>DeleteProfileObject",
    "profile>DeleteProfileObjectType",
    "profile:GetIntegration",
    "profile:GetMatches",
    "profile:GetProfileObjectType",
    "profile:ListIntegrations",
    "profile:ListProfileObjects",
    "profile:ListProfileObjectTypes",
```

```

        "profile:ListTagsForResource",
        "profile:MergeProfiles",
        "profile:PutIntegration",
        "profile:PutProfileObject",
        "profile:PutProfileObjectType",
        "profile:SearchProfiles",
        "profile:TagResource",
        "profile:UntagResource",
        "profile:UpdateDomain",
        "profile:UpdateProfile"
    ],
    "Resource": "arn:aws:profile:*:*:domains/amazon-connect-*"
},
{
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
        "s3:CreateBucket",
        "s3:GetBucketAcl"
    ],
    "Resource": "arn:aws:s3:::amazon-connect-*"
},
{
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
        "servicequotas:GetServiceQuota"
    ],
    "Resource": "arn:aws:servicequotas:*:*:connect/*"
},
{
    "Effect": "Allow",
    "Action": "iam:CreateServiceLinkedRole",
    "Resource": "*",
    "Condition": {
        "StringEquals": {
            "iam:AWSServiceName": "connect.amazonaws.com"
        }
    }
},
{
    "Effect": "Allow",
    "Action": "iam:DeleteServiceLinkedRole",
    "Resource": "arn:aws:iam:*:*:role/aws-service-role/connect.amazonaws.com/"
}
AWSServiceRoleForAmazonConnect*

```

```
    },
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": "iam:CreateServiceLinkedRole",
      "Resource": "arn:aws:iam::*:role/aws-service-role/profile.amazonaws.com/*",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "iam:AWSServiceName": "profile.amazonaws.com"
        }
      }
    }
  ]
}
```

Um einem Benutzer das Erstellen einer Instance zu gestatten, muss dieser die von der Richtlinie `AmazonConnect_FullAccess` gewährten Berechtigungen besitzen.

Beachten Sie Folgendes, wenn Sie die Richtlinie `AmazonConnect_FullAccess` verwenden:

- `iam:PutRolePolicy` ermöglicht es dem Benutzer, der diese Richtlinie erhält, jede Ressource im Konto so zu konfigurieren, dass sie mit der Amazon-Connect-Instance funktioniert. Da sie so umfassende Berechtigungen gewährt, sollten Sie sie nur dann zuweisen, wenn dies erforderlich ist. Erstellen Sie stattdessen die serviceverknüpfte Rolle mit Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und gewähren Sie dem Benutzer Zugriff, um die serviceverknüpfte Rolle an Amazon Connect weiterzugeben (was durch die Richtlinie `AmazonConnect_FullAccess` gewährt wird).
- Zusätzliche Rechte sind erforderlich, um einen Amazon S3 S3-Bucket mit einem Namen Ihrer Wahl zu erstellen oder einen vorhandenen Bucket zu verwenden, während Sie eine Instance von der Amazon Connect Connect-Admin-Website aus erstellen oder aktualisieren. Wenn Sie Standardspeicherorte für Ihre Anrufaufzeichnungen, Chat-Transkripte, Anrufprotokolle und andere Daten wählen, stellt das System den Namen dieser Objekte „amazon-connect-“ voran.
- Der KMS-Schlüssel `aws/connect` kann als Standardverschlüsselungsoption verwendet werden. Um einen benutzerdefinierten Verschlüsselungsschlüssel zu verwenden, weisen Sie Benutzern zusätzliche KMS-Rechte zu.
- Weisen Sie Benutzern zusätzliche Rechte zu, um andere AWS Ressourcen wie Amazon Polly, Live Media Streaming, Data Streaming und Lex-Bots an ihre Amazon Connect Connect-Instances anzuhängen.

Weitere Informationen und detaillierte Berechtigungen finden Sie unter [Erforderliche Berechtigungen für die Verwendung benutzerdefinierter IAM-Richtlinien zur Verwaltung des Zugriffs auf die Amazon Connect Connect-Admin-Website](#).

AWS verwaltete Richtlinie: AmazonConnectReadOnlyAccess

Um reinen Lesezugriff zu gewähren, müssen Sie nur die Richtlinie AmazonConnectReadOnlyAccess anhängen.

AWS verwaltete Richtlinie: AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy

Die Rollenberechtigungsrichtlinie AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy erlaubt Amazon Connect die Durchführung der folgenden Aktionen für die angegebenen Ressourcen. Wenn Sie zusätzliche Funktionen in aktivieren Amazon Connect, werden zusätzliche Berechtigungen für die [AWSServiceRoleForAmazonConnect](#) dienstbezogene Rolle hinzugefügt, um auf die Ressourcen zuzugreifen, die diesen Funktionen zugeordnet sind:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "AllowConnectActions",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:*"
      ],
      "Resource": [
        "*"
      ]
    },
    {
      "Sid": "AllowDeleteSLR",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "iam:DeleteRole"
      ],
      "Resource": "arn:aws:iam::*:role/aws-service-role/connect.amazonaws.com/AWSServiceRoleForAmazonConnect_*"
    },
    {
      "Sid": "AllowS3ObjectForConnectBucket",
```

```

    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "s3:GetObject",
      "s3:GetObjectAcl",
      "s3:PutObject",
      "s3:PutObjectAcl",
      "s3:DeleteObject"
    ],
    "Resource": [
      "arn:aws:s3:::amazon-connect-*/*"
    ]
  },
  {
    "Sid": "AllowGetBucketMetadataForConnectBucket",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "s3:GetBucketLocation",
      "s3:GetBucketAcl"
    ],
    "Resource": [
      "arn:aws:s3:::amazon-connect-*"
    ]
  },
  {
    "Sid": "AllowConnectLogGroupAccess",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "logs:CreateLogStream",
      "logs:DescribeLogStreams",
      "logs:PutLogEvents"
    ],
    "Resource": [
      "arn:aws:logs:*:*:log-group:/aws/connect/*:*"
    ]
  },
  {
    "Sid": "AllowListLexBotAccess",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "lex:ListBots",
      "lex:ListBotAliases"
    ],
    "Resource": "*"
  },

```



```

    {
      "Sid": "AllowCustomerProfilesForConnectDomain",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "profile:SearchProfiles",
        "profile:CreateProfile",
        "profile:UpdateProfile",
        "profile:AddProfileKey",
        "profile:ListProfileObjectTypes",
        "profile:ListCalculatedAttributeDefinitions",
        "profile:ListCalculatedAttributesForProfile",
        "profile:GetDomain",
        "profile:ListIntegrations"
      ],
      "Resource": "arn:aws:profile:*:*:domains/amazon-connect-*"
    },
    {
      "Sid": "AllowReadPermissionForCustomerProfileObjects",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "profile:ListProfileObjects",
        "profile:GetProfileObjectType"
      ],
      "Resource": [
        "arn:aws:profile:*:*:domains/amazon-connect-*/object-types/*"
      ]
    },
    {
      "Sid": "AllowListIntegrationForCustomerProfile",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "profile:ListAccountIntegrations"
      ],
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Sid": "AllowReadForCustomerProfileObjectTemplates",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "profile:ListProfileObjectTypeTemplates",
        "profile:GetProfileObjectTypeTemplate"
      ],
      "Resource": "arn:aws:profile:*:*/templates*"
    },
  ],

```

```
{
  "Sid": "AllowWisdomForConnectEnabledTaggedResources",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "wisdom:CreateContent",
    "wisdom:DeleteContent",
    "wisdom:CreateKnowledgeBase",
    "wisdom:GetAssistant",
    "wisdom:GetKnowledgeBase",
    "wisdom:GetContent",
    "wisdom:GetRecommendations",
    "wisdom:GetSession",
    "wisdom:NotifyRecommendationsReceived",
    "wisdom:QueryAssistant",
    "wisdom:StartContentUpload",
    "wisdom:UpdateContent",
    "wisdom:UntagResource",
    "wisdom:TagResource",
    "wisdom:CreateSession",
    "wisdom:CreateQuickResponse",
    "wisdom:GetQuickResponse",
    "wisdom:SearchQuickResponses",
    "wisdom:StartImportJob",
    "wisdom:GetImportJob",
    "wisdom:ListImportJobs",
    "wisdom:ListQuickResponses",
    "wisdom:UpdateQuickResponse",
    "wisdom>DeleteQuickResponse",
    "wisdom:PutFeedback",
    "wisdom:ListContentAssociations"
  ],
  "Resource": "*",
  "Condition": {
    "StringEquals": {
      "aws:ResourceTag/AmazonConnectEnabled": "True"
    }
  }
},
{
  "Sid": "AllowListOperationForWisdom",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "wisdom:ListAssistants",
    "wisdom:ListKnowledgeBases"
  ]
}
```

```

    ],
    "Resource": "*"
  },
  {
    "Sid": "AllowCustomerProfilesCalculatedAttributesForConnectDomain",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "profile:GetCalculatedAttributeForProfile",
      "profile:CreateCalculatedAttributeDefinition",
      "profile>DeleteCalculatedAttributeDefinition",
      "profile:GetCalculatedAttributeDefinition",
      "profile:UpdateCalculatedAttributeDefinition"
    ],
    "Resource": [
      "arn:aws:profile:*:*:domains/amazon-connect-*/calculated-attributes/*"
    ]
  },
  {
    "Sid": "AllowPutMetricsForConnectNamespace",
    "Effect": "Allow",
    "Action": "cloudwatch:PutMetricData",
    "Resource": "*",
    "Condition": {
      "StringEquals": {
        "cloudwatch:namespace": "AWS/Connect"
      }
    }
  },
  {
    "Sid": "AllowSMSVoiceOperationsForConnect",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "sms-voice:SendTextMessage",
      "sms-voice:DescribePhoneNumbers"
    ],
    "Resource": "arn:aws:sms-voice:*:*:phone-number/*",
    "Condition": {
      "StringEquals": {
        "aws:ResourceAccount": "${aws:PrincipalAccount}"
      }
    }
  },
  {
    "Sid": "AllowCognitoForConnectEnabledTaggedResources",

```

```

    "Effect": "Allow",
    "Action": [
        "cognito-idp:DescribeUserPool",
        "cognito-idp:ListUserPoolClients"
    ],
    "Resource": "arn:aws:cognito-idp:*:*:userpool/*",
    "Condition": {
        "StringEquals": {
            "aws:ResourceTag/AmazonConnectEnabled": "True"
        }
    }
},
{
    "Sid": "AllowWritePermissionForCustomerProfileObjects",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
        "profile:PutProfileObject"
    ],
    "Resource": [
        "arn:aws:profile:*:*:domains/amazon-connect-*/object-types/*"
    ]
}
]
}

```

AWS verwaltete Richtlinie: AmazonConnectCampaignsServiceLinkedRolePolicy

Die Richtlinie für AmazonConnectCampaignsServiceLinkedRolePolicy Rollenberechtigungen ermöglicht es Amazon Connect ausgehenden Kampagnen, die folgenden Aktionen an den angegebenen Ressourcen durchzuführen.

```

{
    "Version": "2012-10-17",
    "Statement": [
        {
            "Effect": "Allow",
            "Action": [
                "connect-campaigns:ListCampaigns"
            ],
            "Resource" : "*"
        },
    ],
}

```

```

    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:BatchPutContact",
        "connect:StopContact"
      ],
      "Resource": "arn:aws:connect:*:*:instance/*"
    }
  ]
}

```

AWS verwaltete Richtlinie: ID AmazonConnectVoice FullAccess

Um vollen Zugriff auf Amazon Connect Voice ID zu gewähren, müssen Sie Ihren Benutzern, Gruppen oder Rollen zwei Richtlinien zuordnen. Hängen Sie die `AmazonConnectVoiceIDFullAccess` Richtlinie und die folgenden benutzerdefinierten Richtlinieninhalte an, um über die Amazon Connect Connect-Administratorwebsite auf Voice ID zuzugreifen:

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "AttachAnyPolicyToAmazonConnectRole",
      "Effect": "Allow",
      "Action": "iam:PutRolePolicy",
      "Resource": "arn:aws:iam::*:role/aws-service-role/connect.amazonaws.com/AWSServiceRoleForAmazonConnect*"
    },
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:CreateIntegrationAssociation",
        "connect>DeleteIntegrationAssociation",
        "connect:ListIntegrationAssociations"
      ],
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "events>DeleteRule",
        "events:PutRule",
        "events:PutTargets",

```

```
        "events:RemoveTargets"
    ],
    "Resource": "*",
    "Condition": {
        "StringEquals": {
            "events:ManagedBy": "connect.amazonaws.com"
        }
    }
}
]
```

Die manuelle Richtlinie konfiguriert Folgendes:

- `iam:PutRolePolicy` ermöglicht es dem Benutzer, der diese Richtlinie erhält, jede Ressource im Konto so zu konfigurieren, dass sie mit der Amazon-Connect-Instance funktioniert. Da sie so umfassende Berechtigungen gewährt, sollten Sie sie nur dann zuweisen, wenn dies erforderlich ist.
- Um eine Voice ID-Domain mit einer Amazon Connect-Instance zu verknüpfen, benötigen Sie zusätzliche Amazon Connect- und EventBridge Amazon-Rechte. Sie benötigen Rechte, um Amazon-Connect-APIs aufrufen zu können, um Integrationszuordnungen zu erstellen, zu löschen und aufzulisten. Sie benötigen EventBridge Berechtigungen zum Erstellen und Löschen von EventBridge Regeln, die zur Bereitstellung von Kontaktdatensätzen im Zusammenhang mit Voice ID verwendet werden.

Da es keine Standardverschlüsselungsoption gibt, müssen die folgenden API-Vorgänge in der Schlüsselrichtlinie zulässig sein, um Ihren vom Kunden verwalteten Schlüssel mit Ihrer Amazon Connect Voice ID verwenden zu können. Außerdem müssen Sie diese Berechtigungen für den entsprechenden Schlüssel hinzufügen. Sie sind nicht in der verwalteten Richtlinie enthalten.

- `kms:Decrypt`: Wird verwendet, um auf verschlüsselte Daten zuzugreifen oder diese zu speichern.
- `kms:CreateGrant`: Wird beim Erstellen oder Aktualisieren einer Domain verwendet, um dem Kunden einen verwalteten Schlüssel für die Voice-ID-Domain zu gewähren. Die Genehmigung steuert den Zugriff auf den angegebenen KMS-Schlüssel, der den Zugriff auf die von Amazon Connect Voice ID benötigten [Genehmigungsvorgänge](#) ermöglicht. Weitere Informationen zum Einsatz von Genehmigungen finden Sie unter [Verwendung von Genehmigungen](#) im Entwicklerhandbuch zum AWS -Schlüsselverwaltungsdienst.
- `kms:DescribeKey`: Ermöglicht beim Erstellen oder Aktualisieren einer Domain die Bestimmung des ARN für den KMS-Schlüssel, den Sie angegeben haben.

Weitere Informationen zum Erstellen von Domains und KMS-Schlüsseln finden Sie unter [Sprach-ID aktivieren](#) und [Verschlüsselung im Ruhezustand](#).

AWS verwaltete Richtlinie: CustomerProfilesServiceLinkedRolePolicy

Damit Amazon Connect Connect-Kundenprofile CloudWatch Kennzahlen für Ihr AWS Konto veröffentlichen können, müssen Sie die CustomerProfilesServiceLinkedRolePolicy verwaltete Richtlinie anhängen:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "cloudwatch:PutMetricData"
      ],
      "Resource": "",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "cloudwatch:namespace": "AWS/CustomerProfiles"
        }
      }
    },
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "iam:DeleteRole"
      ],
      "Resource": "arn:aws:iam:::role/aws-service-role/profile.amazonaws.com/AWSServiceRoleForProfile_*"
    }
  ]
}
```

AWS verwaltete Richtlinie: AmazonConnectSynchronizationServiceRolePolicy

Die AmazonConnectSynchronizationServiceRolePolicy Berechtigungsrichtlinie ermöglicht es der Amazon Connect verwalteten Synchronisation, die folgenden Lese-, Schreib-, Aktualisierungs- und Löschaktionen für die angegebenen Ressourcen durchzuführen.

Da die Ressourcensynchronisierung für mehr Ressourcen aktiviert ist, werden der [AWSServiceRoleForAmazonConnectSynchronization](#) dienstbezogenen Rolle zusätzliche Berechtigungen für den Zugriff auf diese Ressourcen hinzugefügt.

Die AmazonConnectSynchronizationServiceRolePolicy-Richtlinie wird in die folgenden Gruppen von Berechtigungen gruppiert.

- **connect**: Connect-Berechtigungen für die Synchronisation von Connect-Konfigurationen und -Ressourcen.
- **cloudwatch**— CloudWatch Berechtigungen zur Veröffentlichung von Amazon Connect Connect-Nutzungsmetriken für eine Instance in Ihrem Konto.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "AllowConnectActions",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "connect:CreateUser*",
        "connect:UpdateUser*",
        "connect:DeleteUser*",
        "connect:DescribeUser*",
        "connect:ListUser*",
        "connect:CreateRoutingProfile",
        "connect:UpdateRoutingProfile*",
        "connect:DeleteRoutingProfile",
        "connect:DescribeRoutingProfile",
        "connect:ListRoutingProfile*",
        "connect:CreateAgentStatus",
        "connect:UpdateAgentStatus",
        "connect:DescribeAgentStatus",
        "connect:ListAgentStatuses",
        "connect:CreateQuickConnect",
        "connect:UpdateQuickConnect*",
        "connect:DeleteQuickConnect",
        "connect:DescribeQuickConnect",
        "connect:ListQuickConnects",
        "connect:CreateHoursOfOperation",
        "connect:UpdateHoursOfOperation",
```



```
"connect:DeleteHoursOfOperation",
"connect:DescribeHoursOfOperation",
"connect:ListHoursOfOperations",
"connect:CreateQueue",
"connect:UpdateQueue*",
"connect:DeleteQueue",
"connect:DescribeQueue",
"connect:ListQueue*",
"connect:CreatePrompt",
"connect:UpdatePrompt",
"connect:DeletePrompt",
"connect:DescribePrompt",
"connect:ListPrompts",
"connect:GetPromptFile",
"connect:CreateSecurityProfile",
"connect:UpdateSecurityProfile",
"connect:DeleteSecurityProfile",
"connect:DescribeSecurityProfile",
"connect:ListSecurityProfile*",
"connect:CreateContactFlow*",
"connect:UpdateContactFlow*",
"connect:DeleteContactFlow*",
"connect:DescribeContactFlow*",
"connect:ListContactFlow*",
"connect:BatchGetFlowAssociation",
"connect:CreatePredefinedAttribute",
"connect:UpdatePredefinedAttribute",
"connect:DeletePredefinedAttribute",
"connect:DescribePredefinedAttribute",
"connect:ListPredefinedAttributes",
"connect:ListTagsForResource",
"connect:TagResource",
"connect:UntagResource",
"connect:ListTrafficDistributionGroups",
"connect:ListPhoneNumbersV2",
"connect:UpdatePhoneNumber",
"connect:DescribePhoneNumber",
"connect:Associate*",
"connect:Disassociate*"
],
"Resource": "*"
},
{
  "Sid": "AllowPutMetricsForConnectNamespace",
```

```

    "Effect": "Allow",
    "Action": "cloudwatch:PutMetricData",
    "Resource": "*",
    "Condition": {
      "StringEquals": {
        "cloudwatch:namespace": "AWS/Connect"
      }
    }
  ]
}

```

Amazon Connect Connect-Updates für AWS verwaltete Richtlinien

Sehen Sie sich Details zu Aktualisierungen der AWS verwalteten Richtlinien für Amazon Connect an, seit dieser Service begonnen hat, diese Änderungen zu verfolgen. Um automatische Warnungen über Änderungen an dieser Seite zu erhalten, abonnieren Sie den RSS-Feed auf der [Amazon Connect Document History](#)-Seite.

Änderung	Beschreibung	Datum
AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy — Aktionen für Amazon Cognito Cognito-Benutzerpools und Amazon Connect Connect-Kundenprofile hinzugefügt	Der servicebezogenen Rollenrichtlinie wurden die folgenden Amazon Cognito Cognito-Benutzerpool-Aktionen hinzugefügt, um ausgewählte Lesevorgänge auf Cognito-Benutzerpool-Benutzerpool-Ressourcen mit einem AmazonConnectEnabled Ressourcetag zu ermöglichen. Dieser Tag wird auf die Ressource gesetzt, wenn die CreateIntegrationAssociations API aufgerufen wird:	23. Mai 2024

Änderung	Beschreibung	Datum
	<ul style="list-style-type: none"> • <code>cognito-idp:DescribeUserPool</code> • <code>cognito-idp:ListUserPoolClients</code> <p>Die folgende Amazon Connect Connect-Aktion für Kundenprofile wurde zur servicebezogenen Rollenrichtlinie hinzugefügt, um Berechtigungen zum Eingeben von Daten in den Connect-bezogenen Service, Kundenprofile, zu gewähren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profil: Objekt <code>PutProfile</code> 	
<p>AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy— Aktionen für Amazon Q in Connect hinzugefügt</p>	<p>Die folgende Aktion darf auf Amazon-Q-in-Connect-Ressourcen ausgeführt werden, die das Ressourcetag <code>'AmazonConnectEnabled': 'True'</code> in der Amazon Q in Connect Knowledge Base haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>wisdom:ListContentAssociations</code> 	20. Mai 2024

Änderung	Beschreibung	Datum
AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy — Aktionen für Amazon Pinpoint hinzugefügt	Der Richtlinie für serviceve rknüpfte Rollen wurden die folgenden Aktionen hinzugefügt, um Amazon Pinpoint Pinpoint-Telefonnummern zum Senden von SMS Amazon Connect zu verwenden: <ul style="list-style-type: none">• <code>sms:DescribePhoneNumbers</code>• <code>sms:SendTextMessage</code>	17. November 2023
AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy — Aktionen für Amazon Q in Connect hinzugefügt	Die folgende Aktion darf auf Amazon-Q-in-Connect-Ressourcen ausgeführt werden, die das Ressourcen-Tag 'AmazonConnectEnabled': 'True' in der Amazon Q in Connect Knowledge Base haben: <ul style="list-style-type: none">• <code>wisdom:PutFeedback</code>	15. November 2023
AmazonConnectCampaignsServiceLinkedRoleRight — Aktionen hinzugefügt für Amazon Connect	Amazon Connect neue Aktionen zum Abrufen ausgehender Kampagnen hinzugefügt: <ul style="list-style-type: none">• <code>connect:BatchPutContact</code>• <code>connect:StopContact</code>	8. November 2023

Änderung	Beschreibung	Datum
<p>AmazonConnectSynchronizationServiceRolePolicy— Neue AWS verwaltete Richtlinie hinzugefügt</p>	<p>Es wurden eine neue verwaltete Richtlinie für serviceverknüpfte Rollen für die verwaltete Synchronisation hinzugefügt.</p> <p>Die Richtlinie ermöglicht den Zugriff auf das Lesen, Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Amazon Connect Ressourcen und wird verwendet, um AWS Ressourcen automatisch regionsübergreifend AWS zu synchronisieren.</p>	<p>3. November 2023</p>

Änderung	Beschreibung	Datum
<p>AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy— Aktionen für Kundenprofile hinzugefügt</p>	<p>Die folgende Aktion wurde hinzugefügt, um mit dem Service verknüpfte Rollen mit Amazon Connect Kundenprofilen zu verwalten:</p> <ul style="list-style-type: none">• <code>profile:ListCalculatedAttributesForProfile</code>• <code>profile:GetDomain</code>• <code>profile:ListIntegrations</code>• <code>profile:CreateCalculatedAttributeDefinition</code>• <code>profile>DeleteCalculatedAttributeDefinition</code>• <code>profile:GetCalculatedAttributeDefinition</code>• <code>profile:UpdateCalculatedAttributeDefinition</code>	<p>30. Oktober 2023</p>

Änderung	Beschreibung	Datum
<p>AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy— Aktionen für Amazon Q in Connect hinzugefügt</p>	<p>Die folgenden Aktionen dürfen auf Amazon-Q-in-Connect-Ressourcen ausgeführt werden, die das Ressourcen-Tag 'AmazonConnectEnabled': 'True' in der Amazon Q in Connect Knowledge Base haben:</p> <ul style="list-style-type: none">• <code>wisdom:CreateQuickResponse</code>• <code>wisdom:GetQuickResponse</code>• <code>wisdom:SearchQuickResponses</code>• <code>wisdom:StartImportJob</code>• <code>wisdom:GetImportJob</code>• <code>wisdom:ListImportJobs</code>• <code>wisdom:ListQuickResponses</code>• <code>wisdom:UpdateQuickResponse</code>• <code>wisdom>DeleteQuickResponse</code>	25. Oktober 2023

Änderung	Beschreibung	Datum
AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy — Aktionen für Kundenprofile hinzugefügt	Die folgende Aktion wurde hinzugefügt, um mit dem Service verknüpfte Rollen mit Amazon Connect Kundenprofilen zu verwalten: <ul style="list-style-type: none">• <code>profile:ListCalculatedAttributeDefinitions</code>• <code>profile:GetCalculatedAttributeForProfile</code>	06. Oktober 2023

Änderung	Beschreibung	Datum
<p>AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy— Aktionen für Amazon Q in Connect hinzugefügt</p>	<p>Die folgenden Aktionen dürfen auf Amazon-Q-in-Connect-Ressourcen ausgeführt werden, die das Ressourcen-Tag 'AmazonConnectEnabled': 'True' in der Amazon Q in Connect Knowledge Bases und Assistenten haben:</p> <ul style="list-style-type: none">• <code>wisdom:CreateContent</code>• <code>wisdom>DeleteContent</code>• <code>wisdom>CreateKnowledgeBase</code>• <code>wisdom:GetAssistant</code>• <code>wisdom:GetKnowledgeBase</code>• <code>wisdom:GetContent</code>• <code>wisdom:GetRecommendations</code>• <code>wisdom:GetSession</code>• <code>wisdom:NotifyRecommendationsReceived</code>• <code>wisdom:QueryAssistant</code>• <code>wisdom:StartContentUpload</code>• <code>wisdom:UntagResource</code>• <code>wisdom:TagResource</code>	29. September 2023

Änderung	Beschreibung	Datum
	<ul style="list-style-type: none"> • <code>wisdom:CreateSession</code> <p>Die folgenden List-Aktionen dürfen auf allen Amazon-Q-in-Connect-Ressourcen ausgeführt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>wisdom:ListAssistants</code> • <code>wisdom:KnowledgeBases</code> 	
<p>CustomerProfilesServiceLinkedRolePolicy— Hinzugefügt <code>CustomerProfilesServiceLinkedRolePolicy</code></p>	<p>Neue verwaltete Richtlinie</p>	<p>7. März 2023</p>
<p>AmazonConnect_FullAccess— Berechtigung zur Verwaltung von mit Amazon Connect Customer Profiles Service verknüpften Rollen hinzugefügt</p>	<p>Die folgende Aktion wurde hinzugefügt, um serviceverknüpfte Rollen mit Amazon Connect Customer Profiles zu verwalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>iam:CreateServiceLinkedRole</code> ermöglicht das Erstellen einer serviceverknüpften Rolle für Customer Profiles. 	<p>26. Januar 2023</p>

Änderung	Beschreibung	Datum
AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy — Aktionen für Amazon hinzugefügt CloudWatch	Die folgende Aktion wurde hinzugefügt, um Amazon-Connect-Nutzungsmetriken für eine Instance in Ihrem Konto zu veröffentlichen. <ul style="list-style-type: none">• <code>cloudwatch:PutMetricData</code>	22. Februar 2022

Änderung	Beschreibung	Datum
<p>AmazonConnect_FullAccess — Berechtigungen für die Verwaltung von Amazon Connect Connect-Kundenprofile-Domains hinzugefügt</p>	<p>Es wurden alle Berechtigungen für die Verwaltung von Verwaltung von Domains in Amazon Connect Customer Profiles hinzugefügt, die für neue Amazon-Connect-Instances erstellt wurden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>profile:ListAccountIntegrations</code> : Listet alle Integrationen auf, die mit einer bestimmten URI im AWS-Konto verknüpft sind. • <code>profile:ListDomains</code> — Gibt eine Liste aller Domains zurück AWS-Konto , die für eine erstellt wurden. • <code>profile:GetDomain</code> : Gibt Informationen zu einer bestimmten Domain zurück. • <code>profile:ListProfileObjectTypeTemplates</code> - Erlauben Sie der Amazon Connect Connect-Admin-Website, eine Liste von Vorlagen anzuzeigen, mit denen Sie Ihre Datenzuordnungen erstellen können. • <code>profile:GetObjectTypes</code> : Ermöglicht es Ihnen, alle aktuellen Objekttypen (Datenzuordnungen) 	<p>12. November 2021</p>

Änderung	Beschreibung	Datum
	<p>anzuzeigen, die Sie erstellt haben.</p> <p>Die folgenden Berechtigungen dürfen für Domains mit einem Namen ausgeführt werden, dem das Präfix amazon-connect- vorangestellt ist:</p> <ul style="list-style-type: none">• <code>profile:AddProfile</code> Key : Ermöglicht es Ihnen, einem bestimmten Profil einen neuen Schlüsselwert zuzuordnen• <code>profile:CreateDomain</code> : Ermöglicht das Erstellen neuer Domains• <code>profile:CreateProfile</code> : Ermöglicht das Erstellen neuer Profile• <code>profile>DeleteDomain</code> : Ermöglicht das Löschen von Domains• <code>profile>DeleteIntegration</code> : Ermöglicht das Löschen von Integrationen mit einer Domain• <code>profile>DeleteProfile</code> : Ermöglicht das Löschen eines Profils• <code>profile>DeleteProfileKey</code> : Ermöglicht das	

Änderung	Beschreibung	Datum
	<p>Löschen eines Profilschlüssels</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>profile:DeleteProfileObject</code> : Ermöglicht das Löschen eines Profilobjekts • <code>profile:DeleteProfileObjectType</code> : Ermöglicht das Löschen eines Profilobjekttyps • <code>profile:GetIntegration</code> : Ermöglicht das Abrufen von Informationen über eine Integration • <code>profile:GetMatches</code> : Ermöglicht das Abrufen möglicher Profilüberinstimmungen • <code>profile:GetProfileObjectType</code> : Ermöglicht das Abrufen eines Profilobjekttyps • <code>profile>ListIntegrations</code> : Ermöglicht das Auflisten von Integrationen • <code>profile>ListProfileObjects</code> : Ermöglicht das Auflisten von Profilobjekten • <code>profile>ListProfileObjectTypes</code> : Ermöglicht das Auflisten von Profilobjekttypen 	

Änderung	Beschreibung	Datum
	<ul style="list-style-type: none"> • <code>profile:ListTagsForResource</code> : Ermöglicht das Auflisten von Tags für eine Ressource • <code>profile:MergeProfiles</code> : Ermöglicht das Zusammenführen von Profilübereinstimmungen • <code>profile:PutIntegration</code> - Ermöglicht das Hinzufügen einer Integration zwischen dem Service und einem Drittanbieter-Service, zu dem Amazon AppFlow und Amazon Connect gehören • <code>profile:PutProfileObject</code> : Ermöglicht das Erstellen und Aktualisieren von Objekten • <code>profile:PutProfileObjectType</code> : Ermöglicht das Erstellen und Aktualisieren von Objekttypen • <code>profile:SearchProfiles</code> : Ermöglicht das Durchsuchen von Profilen • <code>profile:TagResource</code> : Ermöglicht das Taggen von Ressourcen • <code>profile:UntagResource</code> : Ermöglicht das 	

Änderung	Beschreibung	Datum
	<p>Entfernen von Tags von Ressourcen</p> <ul style="list-style-type: none">• <code>profile:UpdateDomain</code> : Ermöglicht das Aktualisieren von Domains• <code>profile:UpdateProfile</code> : Ermöglicht das Aktualisieren von Profilen	

Änderung	Beschreibung	Datum
<p>AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy— Aktionen für Amazon Connect Connect-Kundenprofile hinzugefügt</p>	<p>Die folgenden Aktionen wurden hinzugefügt, damit Amazon-Connect-Flows und die Kundendienstmitarbeiterumgebung mit den Profilen in der standardmäßigen Customer-Profiles-Domain interagieren können:</p> <ul style="list-style-type: none">• <code>profile:SearchProfiles</code>• <code>profile:CreateProfile</code>• <code>profile:UpdateProfile</code>• <code>profile:AddProfileKey</code> <p>Die folgenden Aktionen wurden hinzugefügt, damit Amazon-Connect-Flows und die Kundendienstmitarbeiterumgebung mit den Profilobjekten in der standardmäßigen Customer-Profiles-Domain interagieren können:</p> <ul style="list-style-type: none">• <code>profile:ListProfileObjects</code> <p>Die folgende Aktion wurde hinzugefügt, damit Amazon-Connect-Flows und die</p>	12. November 2021

Änderung	Beschreibung	Datum
	<p>Kundendienstmitarbeiterumgebung bestimmen können, ob Customer Profiles für Ihre Amazon-Connect-Instance aktiviert sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>profile:ListAccountIntegrations</code> 	
<p>AmazonConnectVoiceIDFullAccess — Neue AWS verwaltete Richtlinie hinzugefügt</p>	<p>Es wurde eine neue AWS verwaltete Richtlinie hinzugefügt, mit der Sie Ihre Benutzer für die Verwendung von Amazon Connect Voice ID einrichten können.</p> <p>Diese Richtlinie bietet vollen Zugriff auf Amazon Connect Voice ID über die AWS -Konsole, das SDK oder auf andere Weise.</p>	<p>27. September 2021</p>
<p>AmazonConnectCampaignsServiceLinkedRoleRichtlinie — Es wurde eine neue Richtlinie für dienstbezogene Rollen hinzugefügt</p>	<p>Hinzufügen einer neuen serviceverknüpften Rollenrichtlinie für ausgehende Kampagnen.</p> <p>Die Richtlinie bietet Zugriff auf den Abruf aller ausgehenden Kampagnen.</p>	<p>27. September 2021</p>

Änderung	Beschreibung	Datum
<p>AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy — Aktionen für Amazon Lex hinzugefügt</p>	<p>Die folgenden Aktionen wurden für alle im Konto erstellten Bots in allen Regionen hinzugefügt. Diese Aktionen wurden hinzugefügt, um die Integration mit Amazon Lex zu unterstützen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>lex:ListBots</code> : Listet alle Bots auf, die in einer bestimmten Region für Ihr Konto verfügbar sind. • <code>lex:ListBotAliases</code> : Listet alle Aliase für einen bestimmten Bot auf. 	15. Juni 2021
<p>AmazonConnect_FullAccess — Aktionen für Amazon Lex hinzugefügt</p>	<p>Die folgenden Aktionen wurden für alle im Konto erstellten Bots in allen Regionen hinzugefügt. Diese Aktionen wurden hinzugefügt, um die Integration mit Amazon Lex zu unterstützen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>lex:ListBots</code> • <code>lex:ListBotAliases</code> 	15. Juni 2021
<p>Amazon Connect hat mit der Nachverfolgung von Änderungen begonnen</p>	<p>Amazon Connect hat damit begonnen, Änderungen für seine AWS verwalteten Richtlinien nachzuverfolgen.</p>	15. Juni 2021

Fehlerbehebung für Amazon-Connect-Identität und -Zugriff

Verwenden Sie die folgenden Informationen, um häufige Probleme zu diagnostizieren und zu beheben, die beim Arbeiten mit Amazon Connect und IAM auftreten könnten.

Themen

- [Ich bin nicht berechtigt, iam durchzuführen: PassRole](#)
- [Ich möchte Personen außerhalb meines AWS Kontos den Zugriff auf meine Amazon Connect Connect-Ressourcen ermöglichen](#)

Ich bin nicht berechtigt, iam durchzuführen: PassRole

Wenn Sie die Fehlermeldung erhalten, dass Sie nicht zur Ausführung der Aktion `iam:PassRole` autorisiert sind, müssen Ihre Richtlinien aktualisiert werden, damit Sie eine Rolle an Amazon Connect übergeben können.

Einige AWS-Services ermöglichen es Ihnen, eine bestehende Rolle an diesen Dienst zu übergeben, anstatt eine neue Servicerolle oder eine dienstverknüpfte Rolle zu erstellen. Hierzu benötigen Sie Berechtigungen für die Übergabe der Rolle an den Dienst.

Der folgende Beispielfehler tritt auf, wenn eine IAM-Benutzerin mit dem Namen `marymajor` versucht, die Konsole zu verwenden, um eine Aktion in Amazon Connect auszuführen. Die Aktion erfordert jedoch, dass der Service über Berechtigungen verfügt, die durch eine Servicerolle gewährt werden. Mary besitzt keine Berechtigungen für die Übergabe der Rolle an den Dienst.

```
User: arn:aws:iam::123456789012:user/marymajor is not authorized to perform:
iam:PassRole
```

In diesem Fall müssen die Richtlinien von Mary aktualisiert werden, um die Aktion `iam:PassRole` ausführen zu können.

Wenn Sie Hilfe benötigen, wenden Sie sich an Ihren AWS Administrator. Ihr Administrator hat Ihnen Ihre Anmeldeinformationen zur Verfügung gestellt.

Ich möchte Personen außerhalb meines AWS Kontos den Zugriff auf meine Amazon Connect Connect-Ressourcen ermöglichen

Sie können eine Rolle erstellen, die Benutzer in anderen Konten oder Personen außerhalb Ihrer Organisation für den Zugriff auf Ihre Ressourcen verwenden können. Sie können festlegen, wem

die Übernahme der Rolle anvertraut wird. Im Fall von Diensten, die ressourcenbasierte Richtlinien oder Zugriffskontrolllisten (Access Control Lists, ACLs) verwenden, können Sie diese Richtlinien verwenden, um Personen Zugriff auf Ihre Ressourcen zu gewähren.

Weitere Informationen dazu finden Sie hier:

- Informationen dazu, ob Amazon Connect diese Funktionen unterstützt, finden Sie unter [Funktionsweise von Amazon Connect mit IAM](#).
- Informationen dazu, wie Sie Zugriff auf Ihre Ressourcen gewähren können, AWS-Konten die Ihnen gehören, finden Sie im IAM-Benutzerhandbuch unter [Gewähren des Zugriffs auf einen IAM-Benutzer in einem anderen AWS-Konto , den Sie besitzen](#).
- Informationen dazu, wie Sie Dritten Zugriff auf Ihre Ressourcen gewähren können AWS-Konten, finden Sie [AWS-Konten im IAM-Benutzerhandbuch unter Gewähren des Zugriffs für Dritte](#).
- Informationen dazu, wie Sie über einen Identitätsverbund Zugriff gewähren, finden Sie unter [Gewähren von Zugriff für extern authentifizierte Benutzer \(Identitätsverbund\)](#) im IAM-Benutzerhandbuch.
- Informationen zum Unterschied zwischen der Verwendung von Rollen und ressourcenbasierten Richtlinien für den kontoübergreifenden Zugriff finden Sie unter [So unterscheiden sich IAM-Rollen von ressourcenbasierten Richtlinien](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Verwenden von serviceverknüpften Rollen für Amazon Connect

Was sind serviceverknüpfte Rollen (Service-Linked Roles, SLR) und warum sind sie wichtig?

Amazon Connect verwendet AWS Identity and Access Management (IAM) [serviceverknüpfte Rollen](#). Eine serviceverknüpfte Rolle ist ein spezieller Typ einer IAM-Rolle, die direkt mit Amazon Connect verknüpft ist.

Servicebezogene Rollen sind von Amazon Connect vordefiniert und beinhalten [alle Berechtigungen, die](#) Amazon Connect benötigt, um andere AWS Dienste in Ihrem Namen aufzurufen.

Sie müssen serviceverknüpfte Rollen aktivieren, damit Sie neue Funktionen in Amazon Connect nutzen können, wie z. B. die Tagging-Unterstützung, die neue Benutzeroberfläche in Benutzerverwaltungs - und Routing-Profilen sowie Warteschlangen mit Support. CloudTrail

Informationen zu anderen Services, die serviceverknüpfte Rollen unterstützen, finden Sie unter [AWS -Services, die mit IAM funktionieren](#). Suchen Sie nach den Services, für die Yes (Ja) in der Spalte

Service-Linked Role (Serviceverknüpfte Rolle) angegeben ist. Wählen Sie über einen Link Ja aus, um die Dokumentation zu einer serviceverknüpften Rolle für diesen Service anzuzeigen.

Serviceverknüpfte Rollenberechtigungen für Amazon Connect

Amazon Connect verwendet die serviceverknüpfte Rolle mit dem Präfix `AWSServiceRoleForAmazonConnect_` *unique-id* — erteilt Amazon Connect die Erlaubnis, in Ihrem Namen auf AWS Ressourcen zuzugreifen.

Die serviceverknüpfte Rolle mit dem `AWSServiceRoleForAmazonConnect` Präfix vertraut darauf, dass die folgenden Dienste die Rolle übernehmen:

- `connect.amazonaws.com`

Die [AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy](#) Rollenberechtigungsrichtlinie ermöglicht es Amazon Connect, die folgenden Aktionen für die angegebenen Ressourcen durchzuführen:

- Aktion: Alle Amazon Connect Aktionen, `connect:*`, auf allen Amazon-Connect-Ressourcen.
- Aktion: IAM `iam:DeleteRole` zum Zulassen des Löschens der serviceverknüpften Rolle.
- Aktion: Amazon S3 `s3:GetObject`, `s3:DeleteObject`, `s3:GetBucketLocation` und `GetBucketAcl` für den S3-Bucket, der für aufgezeichnete Konversationen angegeben ist.

Dies erlaubt außerdem `s3:PutObject`, `s3:PutObjectAcl` und `s3:GetObjectAcl` für den für exportierte Berichte angegebenen Bucket.

- Aktion: Amazon CloudWatch Logs `logs:CreateLogStreamlogs:DescribeLogStreams`, und `logs:PutLogEvents` zu der CloudWatch Logs-Gruppe, die für die Flow-Protokollierung angegeben ist.
- Aktion: Amazon Lex `lex:ListBots`, `lex:ListBotAliases` für alle im Konto erstellten Bots in allen Regionen.
- Aktion: Amazon Connect Customer Profiles
 - `profile:SearchProfiles`
 - `profile:CreateProfile`
 - `profile:UpdateProfile`
 - `profile:AddProfileKey`
 - `profile:ListProfileObjects`
 - `profile:ListAccountIntegrations`

- profile:ListProfileObjectTypeTemplates
- profile:GetProfileObjectTypeTemplate
- profile:ListProfileObjectTypes
- profile:GetProfileObjectType
- profile:ListCalculatedAttributeDefinitions
- profile:GetCalculatedAttributeForProfile
- profile:ListCalculatedAttributesForProfile
- profile:GetDomain
- profile:ListIntegrations
- profile>CreateCalculatedAttributeDefinition
- profile>DeleteCalculatedAttributeDefinition
- profile:GetCalculatedAttributeDefinition
- profile:UpdateCalculatedAttributeDefinition
- profile:PutProfileObject

um Ihre Standard-Domain für Customer Profiles (einschließlich Profile und aller Objekttypen in der Domain) mit den Amazon-Connect-Flowsn und Umgebungsanwendungen für Kundendienstmitarbeiter zu verwenden.

- Aktion: Amazon Connect Amazon Q in Connect
 - wisdom:CreateContent
 - wisdom>DeleteContent
 - wisdom>CreateKnowledgeBase
 - wisdom:GetAssistant
 - wisdom:GetKnowledgeBase
 - wisdom:GetContent
 - wisdom:GetRecommendations
 - wisdom:GetSession
 - wisdom:NotifyRecommendationsReceived
 - wisdom:QueryAssistant
 - ~~wisdom:StartContentUpload~~
 - wisdom:UntagResource

- `wisdom:TagResource`
- `wisdom:CreateSession`
- `wisdom:CreateQuickResponse`
- `wisdom:GetQuickResponse`
- `wisdom:SearchQuickResponses`
- `wisdom:StartImportJob`
- `wisdom:GetImportJob`
- `wisdom:ListImportJobs`
- `wisdom:ListQuickResponses`
- `wisdom:UpdateQuickResponse`
- `wisdom>DeleteQuickResponse`
- `wisdom:PutFeedback`
- `wisdom:ListContentAssociations`

mit dem Ressourcen-Tag `'AmazonConnectEnabled': 'True'` für alle Ressourcen in Amazon Connect Amazon Q in Connect, die mit Ihrer Amazon-Connect-Instance verknüpft sind.

- `wisdom:ListAssistants`
- `wisdom:KnowledgeBases`

für alle Amazon-Connect-Amazon-Q-in-Connect-Ressourcen

- Aktion: Amazon CloudWatch `MetricsCloudwatch:PutMetricData`, um Amazon Connect Connect-Nutzungsmetriken für eine Instance in Ihrem Konto zu veröffentlichen.
- Aktion: Amazon Pinpoint `sms:DescribePhoneNumbers` und `sms:SendTextMessage` um Amazon Connect das Senden von SMS zu ermöglichen.
- Aktion: Amazon Cognito Cognito-Benutzerpools `cognito-idp:DescribeUserPool` und `cognito-idp:ListUserPoolClients` um Amazon Connect Connect-Zugriff auf ausgewählte Lesevorgänge auf Amazon Cognito Cognito-Benutzerpools zu gewähren, die über ein `AmazonConnectEnabled` Ressourcen-Tag verfügen.

Wenn Sie zusätzliche Features in Amazon Connect aktivieren, werden zusätzliche Berechtigungen für die serviceverknüpfte Rolle hinzugefügt, um auf die mit diesen Features verbundenen Ressourcen über In-line-Richtlinien zuzugreifen:

- Aktion: Amazon Data Firehose `firehose:DescribeDeliveryStream` und `firehose:PutRecordBatch` für den Lieferstream `firehose:PutRecord`, der für Agenten-Event-Streams und Kontaktdatensätze definiert ist.
- Aktion: Amazon Kinesis Data Streams `kinesis:PutRecord`, `kinesis:PutRecords` und `kinesis:DescribeStream` für den Stream, der für Kundendienstmitarbeiter-Ereignis-Streams und Kontaktdatensätze angegeben ist.
- Aktion: Amazon Lex `lex:PostContent` für die Bots, die Ihrer Instance hinzugefügt wurden.
- Aktion: Amazon Connect Voice-ID `voiceid:*` für die Voice-ID-Domains, die mit Ihrer Instance verknüpft sind.
- Aktion: EventBridge `events:PutRule` und `events:PutTargets` für die von Amazon Connect verwaltete EventBridge Regel zur Veröffentlichung von CTR-Datensätzen für Ihre verknüpften Voice ID-Domains.
- Aktion: Ausgehende Kampagnen
 - `connect-campaigns:CreateCampaign`
 - `connect-campaigns>DeleteCampaign`
 - `connect-campaigns:DescribeCampaign`
 - `connect-campaigns:UpdateCampaignName`
 - `connect-campaigns:GetCampaignState`
 - `connect-campaigns:GetCampaignStateBatch`
 - `connect-campaigns:ListCampaigns`
 - `connect-campaigns:UpdateOutboundCallConfig`
 - `connect-campaigns:UpdateDialerConfig`
 - `connect-campaigns:PauseCampaign`
 - `connect-campaigns:ResumeCampaign`
 - `connect-campaigns:StopCampaign`

für alle Operationen im Zusammenhang mit ausgehenden Kampagnen.

Sie müssen Berechtigungen konfigurieren, damit eine juristische Stelle von IAM (z. B. Benutzer, Gruppe oder Rolle) eine serviceverknüpfte Rolle erstellen, bearbeiten oder löschen kann. Weitere Informationen finden Sie unter [Serviceverknüpfte Rollenberechtigung](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Erstellen einer serviceverknüpften Rolle für Amazon Connect

Sie müssen eine serviceverknüpfte Rolle nicht manuell erstellen. Wenn Sie eine neue Instance in Amazon Connect in der erstellen AWS Management Console, erstellt Amazon Connect die serviceverknüpfte Rolle für Sie.

Wenn Sie diese serviceverknüpfte Rolle löschen und sie dann erneut erstellen müssen, können Sie dasselbe Verfahren anwenden, um die Rolle in Ihrem Konto neu anzulegen. Wenn Sie eine neue Instance in Amazon Connect erstellen, wird von Amazon Connect die serviceverknüpfte Rolle für Sie erneut erstellt.

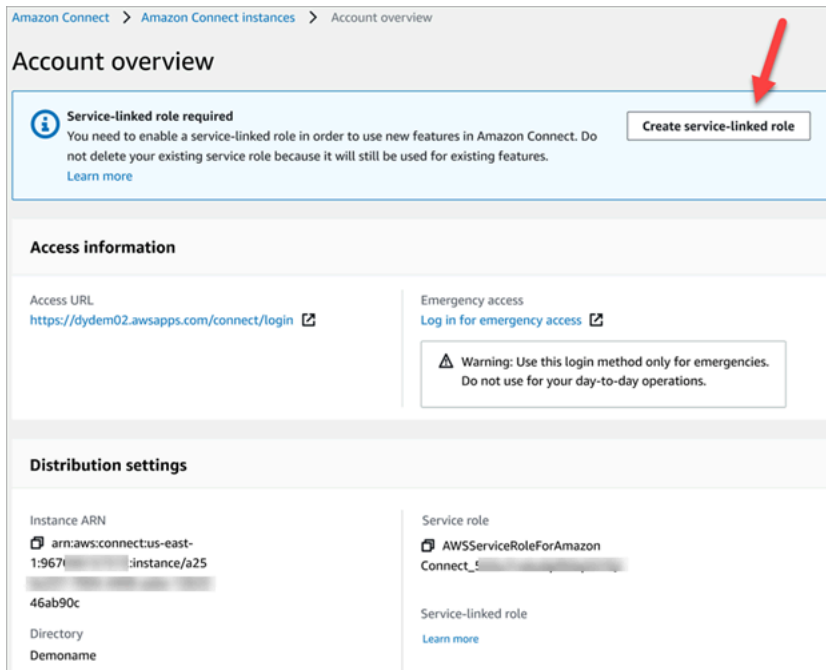
Sie können auch die IAM-Konsole verwenden, um eine serviceverknüpfte Rolle mit dem Anwendungsfall Amazon Connect – vollständiger Zugriff zu erstellen. Erstellen Sie in der IAM-CLI oder der IAM-API eine serviceverknüpfte Rolle mit dem Servicenamen `connect.amazonaws.com`. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer serviceverknüpften Rolle](#) im IAM-Benutzerhandbuch. Wenn Sie diese serviceverknüpfte Rolle löschen, können Sie mit demselben Verfahren die Rolle erneut erstellen.

Für Instances, die vor Oktober 2018 erstellt wurden

Tip

Haben Sie Probleme, sich anzumelden, um Ihr AWS Konto zu verwalten? Sie wissen nicht, wer Ihr AWS Konto verwaltet? Hilfe findest du unter [Behebung von Problemen bei der AWS Kontoanmeldung](#).

Wenn Ihre Amazon-Connect-Instance vor Oktober 2018 erstellt wurde, haben Sie keine serviceverknüpften Rollen eingerichtet. Um eine serviceverknüpfte Rolle zu erstellen, wählen Sie auf der Seite mit der Kontoübersicht die Option Serviceverknüpfte Rolle erstellen aus, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.



Amazon Connect > Amazon Connect instances > Account overview

Account overview

Service-linked role required
You need to enable a service-linked role in order to use new features in Amazon Connect. Do not delete your existing service role because it will still be used for existing features.
[Learn more](#)

[Create service-linked role](#)

Access information

Access URL
<https://dydem02.awsapps.com/connect/login>

Emergency access
[Log in for emergency access](#)

Warning: Use this login method only for emergencies. Do not use for your day-to-day operations.

Distribution settings

Instance ARN
`arn:aws:connect:us-east-1:9671:instance/a2546ab90c`

Service role
`AWSServiceRoleForAmazonConnect_5`

Service-linked role
[Learn more](#)

Directory
Demoname

Eine Liste der IAM-Berechtigungen, die zum Erstellen der serviceverknüpften Rolle erforderlich sind, finden Sie unter [Seite „Übersicht“](#) im Thema [Erforderliche Berechtigungen für die Verwendung benutzerdefinierter IAM-Richtlinien zur Verwaltung des Zugriffs auf die Amazon Connect Connect-Admin-Website](#).

Bearbeiten einer serviceverknüpften Rolle für Amazon Connect

Amazon Connect erlaubt es Ihnen nicht, die mit dem Präfix verknüpfte Rolle mit dem `AWSServiceRoleForAmazonConnect` Präfix zu bearbeiten. Da möglicherweise verschiedene Entitäten auf die Rolle verweisen, kann der Rollename nach dem Erstellen einer serviceverknüpften Rolle nicht mehr geändert werden. Sie können jedoch die Beschreibung der Rolle mit IAM bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Bearbeiten einer serviceverknüpften Rolle](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Prüfen einer serviceverknüpften Rolle auf Berechtigungen für Amazon Lex

1. Wählen Sie im Navigationsbereich der IAM-Konsole Rollen aus.
2. Wählen Sie den Namen der zu ändernden Rolle.

Löschen einer serviceverknüpften Rolle für Amazon Connect

Sie müssen die Rolle mit dem `AWSServiceRoleForAmazonConnect` Präfix nicht manuell löschen. Wenn Sie Ihre Amazon Connect-Instance in löschen AWS Management Console, bereinigt Amazon Connect die Ressourcen und löscht die serviceverknüpfte Rolle für Sie.

Unterstützte Regionen für Amazon Connect serviceverknüpfte Rollen

Amazon Connect unterstützt die Verwendung von serviceverknüpften Rollen in allen Regionen, in denen der Service verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter [AWS -Regionen und Endpunkte](#).

Verwendung von serviceverknüpften Rollen für ausgehende Kampagnen

Ausgehende Amazon Connect Connect-Kampagnen verwenden AWS Identity and Access Management dienstbezogene Rollen. Wenn eine Amazon-Connect-Instance für die Verwendung ausgehender Kampagnen aktiviert ist, erstellt sie eine eindeutige serviceverknüpfte Rolle, mit der sie Aktionen auf der Amazon-Connect-Instance ausführen kann.

Eine serviceverknüpfte Rolle vereinfacht die Einrichtung von ausgehenden Kampagnen, da Sie die erforderlichen Berechtigungen nicht manuell hinzufügen müssen. Ausgehende Kampagnen definieren die Berechtigungen von serviceverknüpften Rollen. Sofern keine andere Konfiguration festgelegt wurde, können nur ausgehende Kampagnen die Rollen übernehmen. Die definierten Berechtigungen umfassen die Vertrauens- und Berechtigungsrichtlinie. Diese Berechtigungsrichtlinie kann keinen anderen IAM-Entitäten zugewiesen werden.

Informationen zu anderen Services, die serviceverknüpfte Rollen unterstützen, finden Sie unter [AWS -Services, die mit IAM funktionieren](#) im IAM-Benutzerhandbuch. Suchen Sie nach den Services, für die Yes (Ja) in der Spalte Serviceverknüpfte Rolle angegeben ist. Wählen Sie über einen Link Ja aus, um die Dokumentation zu einer serviceverknüpften Rolle für diesen Service anzuzeigen.

Berechtigungen von serviceverknüpften Rollen für ausgehende Kampagnen

Ausgehende Kampagnen verwenden das mit dem Dienst verknüpfte Rolle mit dem Präfix `AWSServiceRoleForConnectCampaigns` — Erteilt ausgehenden Kampagnen die Erlaubnis, in Ihrem Namen auf Ressourcen zuzugreifen. AWS

Die serviceverknüpfte Rolle `AWSServiceRoleForConnectCampaigns` vertraut darauf, dass die folgenden Services die Rolle annehmen:

- `connect-campaigns.amazonaws.com`

Mit der [AmazonConnectCampaignsServiceLinkedRoleRichtlinie](#) „Rollenberechtigungen“ können ausgehende Kampagnen die folgenden Aktionen für die angegebenen Ressourcen ausführen. Für die serviceverknüpfte Rolle werden zusätzliche Berechtigungen für den Zugriff auf die Ressourcen hinzugefügt:

- Aktion: Ausgehende Kampagnen – `connect-campaigns:ListCampaigns` für das AWS -Konto.
- Aktion: Amazon Connect `connect:BatchPutContact` und `connect:StopContact` für alle Amazon-Connect-Instances.
- Aktion: Amazon Connect `connect:StartOutboundVoiceContact`, `connect:GetMetricData` und `connect:GetCurrentMetricData` für die angegebene Amazon-Connect-Instance.

Sie müssen Berechtigungen konfigurieren, damit eine juristische Stelle von IAM (z. B. Benutzer, Gruppe oder Rolle) eine serviceverknüpfte Rolle erstellen, bearbeiten oder löschen kann. Weitere Informationen finden Sie unter [Serviceverknüpfte Rollenberechtigung](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Erstellen einer serviceverknüpften Rollenrichtlinie für ausgehende Kampagnen

Sie müssen eine serviceverknüpfte Rolle nicht manuell erstellen. Wenn Sie einer Amazon-Connect-Instance ausgehende Kampagnen zuordnen, indem Sie die API `StartInstanceOnboardingJob` aufrufen, erstellt die ausgehende Kampagne die serviceverknüpfte Rolle für Sie.

Wenn Sie diese serviceverknüpfte Rolle löschen und sie dann erneut erstellen müssen, können Sie dasselbe Verfahren anwenden, um die Rolle in Ihrem Konto neu anzulegen. Wenn Sie eine neue Amazon-Connect-Instance ausgehenden Kampagnen zuordnen, erstellt Amazon Connect die serviceverknüpfte Rolle erneut für Sie.

Bearbeiten einer serviceverknüpften Rollenrichtlinie für ausgehende Kampagnen

Die ausgehende Kampagne verhindert die Bearbeitung der serviceverknüpften Rolle `AWSServiceRoleForConnectCampaigns`. Da möglicherweise verschiedene Entitäten auf die Rolle verweisen, kann der Rollename nach dem Erstellen einer serviceverknüpften Rolle nicht mehr geändert werden. Sie können jedoch die Beschreibung der Rolle mit IAM bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Bearbeiten einer serviceverknüpften Rolle](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Löschen einer serviceverknüpften Rollenrichtlinie für ausgehende Kampagnen

Wenn Sie ausgehende Kampagnen nicht mehr benötigen, empfehlen wir, die serviceverknüpfte Rolle zu löschen. Auf diese Weise haben Sie keine ungenutzte juristische Stelle, die nicht aktiv überwacht

oder verwaltet wird. Sie müssen jedoch die Ressourcen für Ihre serviceverknüpften Rolle zunächst bereinigen, bevor Sie sie manuell löschen können.

Um ausgehende Kampagnenressourcen zu löschen, die von **AWSServiceRoleForConnectCampaigns** verwendet werden

- Löscht alle Kampagnen, die für das AWS Konto eingerichtet wurden.

So löschen Sie die serviceverknüpfte Rolle mit IAM

- Verwenden Sie die IAM-Konsole, die AWS CLI oder die AWS API, um die **AWSServiceRoleForConnectCampaigns** serviceverknüpfte Rolle zu löschen. Weitere Informationen finden Sie unter [Löschen einer serviceverknüpften Rolle](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Unterstützte Regionen für serviceverknüpfte Rollen in ausgehenden Kampagnen

Outbound Campaigns unterstützt die Verwendung von serviceverknüpften Rollen in allen Regionen, in denen der Service verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter [AWS -Regionen und Endpunkte](#).

Verwenden von serviceverknüpften Rollen für Amazon AppIntegrations

Amazon AppIntegrations verwendet AWS Identity and Access Management (IAM) [serviceverknüpfte Rollen](#). Eine serviceverknüpfte Rolle ist eine einzigartige Art von IAM-Rolle, die direkt mit Amazon verknüpft ist. AppIntegrations Servicebezogene Rollen sind von Amazon vordefiniert AppIntegrations und beinhalten alle Berechtigungen, die der Service benötigt, um andere AWS Dienste in Ihrem Namen aufzurufen.

Eine serviceverknüpfte Rolle AppIntegrations erleichtert die Einrichtung von Amazon, da Sie die erforderlichen Berechtigungen nicht manuell hinzufügen müssen. Amazon AppIntegrations definiert die Berechtigungen seiner serviceverknüpften Rollen, und sofern nicht anders definiert, AppIntegrations kann nur Amazon seine Rollen übernehmen. Die definierten Berechtigungen umfassen die Vertrauens- und Berechtigungsrichtlinie. Diese Berechtigungsrichtlinie kann keinen anderen IAM-Entitäten zugewiesen werden.

Sie können eine serviceverknüpfte Rolle erst löschen, nachdem ihre verwandten Ressourcen gelöscht wurden. Dies schützt Ihre AppIntegrations Amazon-Ressourcen, da Sie die Zugriffsberechtigung für die Ressourcen nicht versehentlich entziehen können.

Informationen zu anderen Services, die serviceverknüpfte Rollen unterstützen, finden Sie unter [AWS -Services, die mit IAM funktionieren](#). Suchen Sie nach den Services, für die Ja in der Spalte Serviceverknüpfte Rollen angegeben ist. Wählen Sie über einen Link Ja aus, um die Dokumentation zu einer serviceverknüpften Rolle für diesen Service anzuzeigen.

Servicebezogene Rollenberechtigungen für Amazon AppIntegrations

Amazon AppIntegrations verwendet die angegebene serviceverknüpfte Rolle `AWSServiceRoleForAppIntegrations`, mit der Sie in Ihrem Namen AppIntegrations auf AWS-Services und -Ressourcen zugreifen können.

Die `AWSServiceRoleForAppIntegrations` serviceverknüpfte Rolle vertraut darauf, dass der folgende Service die Rolle übernimmt:

- `app-integrations.amazonaws.com`

Die genannte Rollenberechtigungsrichtlinie `AppIntegrationsServiceLinkedRolePolicy` ermöglicht es Amazon AppIntegrations, die folgenden Aktionen für die angegebenen Ressourcen durchzuführen:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "cloudwatch:PutMetricData"
      ],
      "Resource": "*",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "cloudwatch:namespace": "AWS/AppIntegrations"
        }
      }
    },
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "appflow:DescribeConnectorEntity",
        "appflow:ListConnectorEntities"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

```
    },
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "appflow:DescribeConnectorProfiles",
        "appflow:UseConnectorProfile"
      ],
      "Resource": "arn:aws:appflow:*:*:connector-profile/*"
    },
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "appflow>DeleteFlow",
        "appflow:DescribeFlow",
        "appflow:DescribeFlowExecutionRecords",
        "appflow:StartFlow",
        "appflow:StopFlow",
        "appflow:UpdateFlow"
      ],
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "aws:ResourceTag/AppIntegrationsManaged": "true"
        }
      },
      "Resource": "arn:aws:appflow:*:*:flow/FlowCreatedByAppIntegrations-*"
    },
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "appflow:TagResource"
      ],
      "Condition": {
        "ForAllValues:StringEquals": {
          "aws:TagKeys": [
            "AppIntegrationsManaged"
          ]
        }
      },
      "Resource": "arn:aws:appflow:*:*:flow/FlowCreatedByAppIntegrations-*"
    }
  ]
}
```


- Aktion: `cloudwatch:PutMetricData` auf "*" bei Verwendung der `StringEquals`-Bedingung `"cloudwatch:namespace": "AWS/AppIntegrations"`.
- Aktion: `appflow:DescribeConnectorEntity` und `appflow:ListConnectorEntities` auf "*" .
- Aktion: `appflow:DescribeConnectorProfiles` und `appflow:UseConnectorProfile` auf `arn:aws:appflow:*:*:connector-profile/*`
- Aktion: `appflow>DeleteFlow`, `appflow:DescribeFlow`, `appflow:DescribeFlowExecutionRecords`, `appflow:StartFlow`, `appflow:StopFlow` und `appflow:UpdateFlow` auf `arn:aws:appflow:*:*:flow/FlowCreatedByAppIntegrations-*` bei Verwendung der `StringEquals`-Bedingung `"aws:ResourceTag/AppIntegrationsManaged": "true"`.
- Aktion: `appflow:TagResource` auf `arn:aws:appflow:*:*:flow/FlowCreatedByAppIntegrations-*` bei Verwendung der `ForAllValues:StringEquals` `aws:TagKeys`-Bedingung `AppIntegrationsManaged`.

Sie müssen Berechtigungen konfigurieren, damit eine juristische Stelle von IAM (z. B. Benutzer, Gruppe oder Rolle) eine serviceverknüpfte Rolle erstellen, bearbeiten oder löschen kann. Weitere Informationen finden Sie unter [Serviceverknüpfte Rollenberechtigung](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Eine serviceverknüpfte Rolle für Amazon erstellen AppIntegrations

Sie müssen eine serviceverknüpfte Rolle nicht manuell erstellen. Wenn Sie eine Daten- oder Event-Integration entweder mithilfe des Amazon Q in Connect-, Kundenprofilen- oder Aufgaben-Widgets in Amazon Connect in der AWS Management Console AWS CLI, der oder der AWS API erstellen, AppIntegrations erstellt Amazon die serviceverknüpfte Rolle für Sie.

Important

Diese serviceverknüpfte Rolle kann in Ihrem Konto erscheinen, wenn Sie eine Aktion in einem anderen Service abgeschlossen haben, der die von dieser Rolle unterstützten Features verwendet. Wenn Sie nach dem 30. September 2022, als die Unterstützung von serviceverknüpften Rollen begann, neue AppIntegrations Amazon-Ressourcen erstellt haben, AppIntegrations hat Amazon die `AWSServiceRoleForAppIntegrations` Rolle außerdem in Ihrem Konto erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter [In meinem IAM-Konto wird eine neue Rolle angezeigt](#).

Wenn Sie diese serviceverknüpfte Rolle löschen und sie dann erneut erstellen müssen, können Sie dasselbe Verfahren anwenden, um die Rolle in Ihrem Konto neu anzulegen. Wenn Sie eine Daten- oder Event-Integration entweder mit dem Amazon Q in Connect-, Kundenprofilen- oder Aufgaben-Widget in Amazon Connect erstellen, ApplIntegrations erstellt Amazon die serviceverknüpfte Rolle erneut für Sie.

Sie können auch die IAM-Konsole verwenden, um eine serviceverknüpfte Rolle mit dem ApplIntegrationsAnwendungsfall zu erstellen. Erstellen Sie in der AWS CLI oder der AWS API eine dienstverknüpfte Rolle mit dem `app-integrations.amazonaws.com` Dienstnamen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer serviceverknüpften Rolle](#) im IAM-Benutzerhandbuch. Wenn Sie diese serviceverknüpfte Rolle löschen, können Sie mit demselben Verfahren die Rolle erneut erstellen.

Bearbeitung einer serviceverknüpften Rolle für Amazon ApplIntegrations

Amazon ApplIntegrations erlaubt Ihnen nicht, die `AWSServiceRoleForAppIntegrations` serviceverknüpfte Rolle zu bearbeiten. Da möglicherweise verschiedene Entitäten auf die Rolle verweisen, kann der Rollename nach dem Erstellen einer serviceverknüpften Rolle nicht mehr geändert werden. Sie können jedoch die Beschreibung der Rolle mit IAM bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Bearbeiten einer serviceverknüpften Rolle](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Löschen einer serviceverknüpften Rolle für Amazon ApplIntegrations

Wenn Sie ein Feature oder einen Dienst, die bzw. der eine serviceverknüpften Rolle erfordert, nicht mehr benötigen, sollten Sie diese Rolle löschen. Auf diese Weise haben Sie keine ungenutzte juristische Stelle, die nicht aktiv überwacht oder verwaltet wird. Sie müssen jedoch die Ressourcen für Ihre serviceverknüpften Rolle zunächst bereinigen, bevor Sie sie manuell löschen können. Sie müssen zuerst Ihre Daten- und Eventintegrationszuordnungen in der AWS Konsole löschen und dann Ihre Daten- und Eventintegrationen mithilfe der löschen. AWS CLI

Note

Wenn der ApplIntegrations Amazon-Service die Rolle verwendet, wenn Sie versuchen, die Ressourcen zu löschen, schlägt das Löschen möglicherweise fehl. Wenn dies passiert, warten Sie einige Minuten und versuchen Sie es erneut.

Um Datenintegrationszuordnungen zu löschen, die von der `AWSServiceRoleForAppIntegrations` in der AWS Konsole verwendet werden

1. Gehen Sie in der Amazon-Connect-Konsole zum Abschnitt Amazon Q in Connect und wählen Sie den Namen der Datenintegrationszuordnung aus, die Sie löschen möchten.
2. Wählen Sie auf der rechten Seite des Abschnitts mit den Integrationsdetails die Option Löschen aus.
3. Geben Sie im Pop-Feld den Namen der Integration zur Bestätigung ein und wählen Sie Löschen.

Um Datenintegrationen zu löschen, die von `AWSServiceRoleForAppIntegrations` der AWS CLI

1. Listen Sie Ihre Datenintegrationen auf, um die Namen Ihrer vorhandenen Integrationen anzuzeigen.

```
aws appintegrations list-data-integrations
```

2. Löschen Sie jede davon über den Namen der Datenintegration.

```
aws appintegrations delete-data-integration --data-integration-  
identifizier DATA_INTEGRATION_NAME
```

Um Zuordnungen zur Eventintegration zu löschen, die von der `AWSServiceRoleForAppIntegrations` in der AWS Konsole verwendet werden

1. Gehen Sie in der Amazon-Connect-Konsole zum Bereich „Customer Profiles“ oder Tasks und wählen Sie den Namen der Ereignisintegrationszuordnung aus, die Sie löschen möchten.
2. Sobald Sie im Bereich Tasks eine Ereignisintegration ausgewählt haben, wird ein Pop-up angezeigt. Wählen Sie die Schaltfläche Verbindung entfernen und geben Sie das Wort Entfernen ein, um Ihre Ereignisintegrationszuordnung zu löschen.

Um Event-Integrationen zu löschen, die von der `AWSServiceRoleForAppIntegrations` verwendet werden AWS CLI

1. Listen Sie Ihre Ereignisintegrationen auf, um die Namen Ihrer vorhandenen Integrationen anzuzeigen.

```
aws appintegrations list-event-integrations
```

2. Löschen Sie jede davon über den Namen der Datenintegration.

```
aws appintegrations delete-event-integration --name
EVENT_INTEGRATION_NAME
```

So löschen Sie die serviceverknüpfte Rolle mit IAM

Verwenden Sie die IAM-Konsole, die oder die AWS API AWS CLI, um die AWSServiceRoleForAppIntegrations serviceverknüpfte Rolle zu löschen. Weitere Informationen finden Sie unter [Löschen einer serviceverknüpften Rolle](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Unterstützte Regionen für Rollen im AppIntegrations Zusammenhang mit Amazon Services

Amazon AppIntegrations unterstützt die Verwendung von Rollen im Zusammenhang mit Services in allen Regionen, in denen der Service verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter [AWS - Regionen und -Endpunkte](#).

Sie können die AWSServiceRoleForAppIntegrations Rolle in den folgenden Regionen verwenden.

Name der Region	Regions-ID	Support bei Amazon AppIntegrations
USA Ost (Nord-Virginia)	us-east-1	Ja
USA West (Oregon)	us-west-2	Ja
Asien-Pazifik (Mumbai)	ap-south-1	Ja
Asien-Pazifik (Seoul)	ap-northeast-2	Ja
Asien-Pazifik (Singapore)	ap-southeast-1	Ja
Asien-Pazifik (Sydney)	ap-southeast-2	Ja
Asien-Pazifik (Tokyo)	ap-northeast-1	Ja
Kanada (Zentral)	ca-central-1	Ja
Europa (Frankfurt)	eu-central-1	Ja
Europa (London)	eu-west-2	Ja

Name der Region	Regions-ID	Support bei Amazon ApplIntegrations
Afrika (Kapstadt)	af-south-1	Ja

Verwendung von serviceverknüpften Rollen für Amazon Connect Customer Profiles

Amazon Connect Customer Profiles verwendet AWS Identity and Access Management (IAM) [serviceverknüpfte Rollen](#). Eine serviceverknüpfte Rolle ist ein spezieller Typ einer IAM-Rolle, die direkt mit Customer Profiles verknüpft ist. Servicebezogene Rollen sind in Kundenprofilen vordefiniert und beinhalten alle Berechtigungen, die der Service benötigt, um andere AWS Dienste in Ihrem Namen aufzurufen.

Eine serviceverknüpfte Rolle macht die Einrichtung von Amazon Connect Customer Profiles einfacher, da Sie die erforderlichen Berechtigungen nicht manuell hinzufügen müssen. Amazon Connect Customer Profiles definiert die Berechtigungen seiner serviceverknüpften Rollen, und sofern nicht anders definiert, kann nur Amazon Connect Customer Profiles seine Rollen übernehmen. Die definierten Berechtigungen umfassen die Vertrauens- und Berechtigungsrichtlinie. Diese Berechtigungsrichtlinie kann keinen anderen IAM-Entitäten zugewiesen werden.

Informationen zu anderen Services, die serviceorientierte Rollen unterstützen, finden Sie unter [AWS services that work with IAM](#) (-Services, die mit IAM funktionieren). Suchen Sie nach den Services, für die Yes (Ja) in der Spalte Service-linked roles (Serviceorientierte Rollen) angegeben ist. Wählen Sie über einen Link Ja aus, um die Dokumentation zu einer serviceverknüpften Rolle für diesen Service anzuzeigen.

Serviceverknüpfte Rollenberechtigungen für Amazon Connect Customer Profiles

Amazon Connect Customer Profiles verwendet die serviceverknüpfte Rolle mit dem Namen `AWSServiceRoleForProfile_ unique-id`, die es Amazon Connect Connect-Kundenprofilen ermöglicht, in Ihrem Namen auf AWS-Services und -Ressourcen zuzugreifen.

Die serviceverknüpfte Rolle mit `AWSServiceRoleForProfile`Präfix vertraut darauf, dass die folgenden Dienste die Rolle übernehmen:

- `profile.amazonaws.com`

Die genannte Rollenberechtigungsrichtlinie `CustomerProfilesServiceLinkedRolePolicy` ermöglicht es Amazon Connect Connect-Kundenprofilen, die folgenden Aktionen für die angegebenen Ressourcen durchzuführen:

- Aktion: `Amazon CloudWatch Metrics:PutMetricData`, um Amazon Connect Connect-Nutzungsmetriken für eine Instance in Ihrem Konto zu veröffentlichen.
- Aktion: IAM löscht `iam:DeleteRole` die mit dem `AWSServiceRoleForProfile` Präfix verknüpfte Rolle selbst, wenn die zugehörige Amazon Connect Connect-Kundenprofile-Domain gelöscht wird.

Sie müssen Berechtigungen konfigurieren, damit eine juristische Stelle von IAM (z. B. Benutzer, Gruppe oder Rolle) eine serviceverknüpfte Rolle erstellen, bearbeiten oder löschen kann. Weitere Informationen finden Sie unter [Serviceverknüpfte Rollenberechtigung](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Erstellen einer serviceverknüpften Rolle für Amazon Connect Customer Profiles

Sie müssen eine serviceverknüpfte Rolle nicht manuell erstellen. Wenn Sie Ihre erste Amazon Connect Connect-Kundenprofile-Domain in der AWS Management Console, der AWS CLI oder der AWS API erstellen, erstellt Customer Profiles die serviceverknüpfte Rolle für Sie. Beachten Sie, dass für jede Domain für Amazon Connect Customer Profiles eine eigene SLR erforderlich ist, damit Amazon Connect Customer Profiles Aktionen für Sie ausführen kann.

Important

Diese serviceverknüpfte Rolle kann in Ihrem Konto erscheinen, wenn Sie eine Aktion in einem anderen Service abgeschlossen haben, der die von dieser Rolle unterstützten Features verwendet. Wenn Sie den Service Amazon Connect Customer Profiles vor dem 8. Juni 2023 genutzt haben, als er begann, serviceverknüpfte Rollen zu unterstützen, dann hat Amazon Connect Customer Profiles die Rolle mit dem `AWSServiceRoleForProfile` Präfix in Ihrem Konto erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter [In meinem IAM-Konto wird eine neue Rolle angezeigt](#).

Wenn Sie diese serviceverknüpfte Rolle löschen und sie dann erneut erstellen müssen, können Sie dasselbe Verfahren anwenden, um die Rolle in Ihrem Konto neu anzulegen. Wenn Sie Ihre erste Domain für Amazon Connect Customer Profiles erstellen, wird von Customer Profiles die serviceverknüpfte Rolle für Sie erneut erstellt.

Bearbeiten einer serviceverknüpften Rolle für Amazon Connect Customer Profiles

Amazon Connect Connect-Kundenprofile ermöglichen es Ihnen nicht, die mit dem Präfix verknüpfte Rolle mit dem `AWSServiceRoleForProfilePräfix` zu bearbeiten. Da möglicherweise verschiedene Entitäten auf die Rolle verweisen, kann der Rollename nach dem Erstellen einer serviceverknüpften Rolle nicht mehr geändert werden. Sie können jedoch die Beschreibung der Rolle mit IAM bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Bearbeiten einer serviceverknüpften Rolle](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Löschen einer serviceverknüpften Rolle für Amazon Connect Customer Profiles

Sie müssen die Rolle mit dem `AWSServiceRoleForProfilePräfix` nicht manuell löschen. Wenn Sie die Amazon Connect Connect-Kundenprofile-Domain in der AWS Management Console, der AWS CLI oder der AWS API löschen, bereinigt Customer Profiles die Ressourcen und löscht die serviceverknüpfte Rolle für Sie.

Sie können die AWS CLI oder die AWS API auch verwenden, um die serviceverknüpfte Rolle manuell zu löschen. Sie müssen jedoch die Ressourcen für Ihre serviceverknüpfte Rolle zuerst manuell bereinigen, bevor Sie diese manuell löschen können.

Note

Wenn der Service Amazon Connect Customer Profiles die Rolle verwendet, wenn Sie versuchen, die Ressourcen zu löschen, schlägt der Löschvorgang möglicherweise fehl. Wenn dies passiert, warten Sie einige Minuten und versuchen Sie es erneut.

Um die Ressourcen von Amazon Connect Connect-Kundenprofilen zu löschen, die von der serviceverknüpften Rolle mit `AWSServiceRoleForProfile` Präfix verwendet werden

- Löschen Sie die Amazon Connect Connect-Kundenprofile-Domain in der AWS Management Console AWS CLI, der oder der AWS API.

So löschen Sie die serviceverknüpfte Rolle mit IAM

Verwenden Sie die AWS CLI oder die AWS API, um die mit dem Dienst verknüpfte Rolle mit dem `AWSServiceRoleForProfilePräfix` zu löschen. Weitere Informationen finden Sie unter [Löschen einer serviceverknüpften Rolle](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Unterstützte Regionen für serviceverknüpfte Rollen in Amazon Connect Customer Profiles

Amazon Connect Customer Profiles unterstützt die Verwendung von serviceverknüpften Rollen in allen Regionen, in denen der Service verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter [AWS - Regionen und -Endpunkte](#).

Name der Region	Regions-ID	Unterstützung in Amazon Connect
USA Ost (Nord-Virginia)	us-east-1	Ja
USA West (Oregon)	us-west-2	Ja
Asien-Pazifik (Seoul)	ap-northeast-2	Ja
Asien-Pazifik (Singapore)	ap-southeast-1	Ja
Asien-Pazifik (Sydney)	ap-southeast-2	Ja
Asien-Pazifik (Tokyo)	ap-northeast-1	Ja
Kanada (Zentral)	ca-central-1	Ja
Europa (Frankfurt)	eu-central-1	Ja
Europa (London)	eu-west-2	Ja
Afrika (Kapstadt)	af-south-1	Ja

Verwendung von serviceverknüpften Rollen für Amazon Connect Managed Synchronization

Die von Amazon Connect verwaltete Synchronisation verwendet AWS Identity and Access Management (IAM) [serviceverknüpfte Rollen](#). Eine serviceverknüpfte Rolle ist ein spezieller Typ einer IAM-Rolle, die direkt mit Managed Synchronization verknüpft ist. Servicebezogene Rollen sind von Managed Synchronization vordefiniert und beinhalten alle Berechtigungen, die der Service benötigt, um andere AWS Dienste in Ihrem Namen aufzurufen.

Eine serviceverknüpfte Rolle macht die Einrichtung von Managed Synchronization einfacher, da Sie die erforderlichen Berechtigungen nicht manuell hinzufügen müssen. Managed Synchronization definiert die Berechtigungen seiner serviceverknüpften Rollen. Sofern keine andere Konfiguration festgelegt wurde, kann nur Managed Synchronization die Rollen übernehmen. Die definierten Berechtigungen umfassen die Vertrauens- und Berechtigungsrichtlinie. Diese Berechtigungsrichtlinie kann keinen anderen IAM-Entitäten zugewiesen werden.

Sie können eine serviceverknüpfte Rolle erst löschen, nachdem ihre verwandten Ressourcen gelöscht wurden. Dies schützt Ihre Managed-Synchronization-Ressourcen, da Sie nicht versehentlich die Berechtigung für den Zugriff auf die Ressourcen entfernen können.

Informationen zu anderen Services, die serviceorientierte Rollen unterstützen, finden Sie unter [AWS services that work with IAM](#) (-Services, die mit IAM funktionieren). Suchen Sie nach den Services, für die Yes (Ja) in der Spalte Service-linked roles (Serviceorientierte Rollen) angegeben ist. Wählen Sie über einen Link Ja aus, um die Dokumentation zu einer serviceverknüpften Rolle für diesen Service anzuzeigen.

Berechtigungen von serviceverknüpften Rollen für Managed Synchronization

Managed Synchronization verwendet die serviceverknüpfte Rolle mit dem Präfix, `AWSServiceRoleForAmazonConnectSynchronization` die Amazon Connect Managed Synchronization Lese-, Schreib-, Aktualisierungs- und Löschberechtigungen für den Zugriff auf AWS-Ressourcen in Ihrem Namen erteilt. Der vollständige Name der Rolle in Ihrem Konto enthält das Präfix und eine eindeutige ID, die der folgenden ähnelt:

`AWSServiceRoleForAmazonConnectSynchronization_`*unique-id*

Die serviceverknüpfte Rolle mit dem `AWSServiceRoleForAmazonConnectSynchronization`Präfix vertraut darauf, dass die folgenden Dienste die Rolle übernehmen:

- `synchronization.connect.amazonaws.com`

Die genannte Rollenberechtigungsrichtlinie

[AmazonConnectSynchronizationServiceRolePolicy](#) ermöglicht es Managed Synchronization, die folgenden Aktionen für die angegebenen Ressourcen durchzuführen:

- Aktion: Amazon Connect für alle Amazon-Connect-Ressourcen
 - `connect:DescribeUser*`
 - `connect:ListUser*`

- connect:CreateUser*
- connect>DeleteUser*
- connect:UpdateUser*
- connect:Associate*
- connect:Disassociate*
- connect:DescribePredefinedAttribute
- connect:ListPredefinedAttributes
- connect:CreatePredefinedAttribute
- connect>DeletePredefinedAttribute
- connect:UpdatePredefinedAttribute
- connect:BatchGetFlowAssociation
- connect:DescribePhoneNumber
- connect:UpdatePhoneNumber
- connect:ListPhoneNumbersV2
- connect:ListTrafficDistributionGroups
- connect:DescribeRoutingProfile
- connect:ListRoutingProfile*
- connect:CreateRoutingProfile
- connect>DeleteRoutingProfile
- connect:UpdateRoutingProfile*
- connect:CreateAgentStatus
- connect:DescribeAgentStatus
- connect:ListAgentStatuses
- connect:UpdateAgentStatus
- connect:CreateQuickConnect
- connect>DeleteQuickConnect
- connect:DescribeQuickConnect
- connect:ListQuickConnects
- ~~connect:UpdateQuickConnect*~~
- connect:CreateHoursOfOperation

- connect:DeleteHoursOfOperation
- connect:DescribeHoursOfOperation
- connect:ListHoursOfOperations
- connect:UpdateHoursOfOperation
- connect:DescribeQueue
- connect:ListQueue*
- connect:CreateQueue
- connect>DeleteQueue
- connect:UpdateQueue*
- connect:CreatePrompt
- connect:ListPrompts
- connect:UpdatePrompt
- connect>DeletePrompt
- connect:DescribePrompt
- connect:GetPromptFile
- connect:CreateSecurityProfile
- connect>DeleteSecurityProfile
- connect:DescribeSecurityProfile
- connect:ListSecurityProfile*
- connect:UpdateSecurityProfile
- connect:CreateContactFlow*
- connect>DeleteContactFlow*
- connect:DescribeContactFlow*
- connect:ListContactFlow*
- connect:UpdateContactFlow*
- connect:ListTagsForResource
- connect:TagResource
- connect:UntagResource

~~Aktion: CloudWatch Amazon Metriken Cloudwatch:PutMetricData, um Amazon Connect~~
Verwendung von serviceverknüpften Rollen für Amazon Connect Managed Synchronisation
Nutzungsmetriken für eine Instance in Ihrem Konto zu veröffentlichen.

Sie müssen Berechtigungen konfigurieren, damit eine Benutzer, Gruppen oder Rollen eine serviceverknüpfte Rolle erstellen, bearbeiten oder löschen können. Weitere Informationen finden Sie unter [serviceverknüpfte Rollenberechtigung](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Erstellen einer serviceverknüpften Rolle für Managed Synchronization

Sie müssen eine serviceverknüpfte Rolle nicht manuell erstellen. Wenn Sie eine Amazon-Connect Instance durch Aufrufen der `ReplicateInstance`-API replizieren, erstellt Managed Synchronization die serviceverknüpfte Rolle für Sie.

Wenn Sie diese serviceverknüpfte Rolle löschen und sie dann erneut erstellen müssen, können Sie dasselbe Verfahren anwenden, um die Rolle in Ihrem Konto neu anzulegen. Wenn Sie die Amazon-Connect-Instance erneut replizieren, erstellt Managed Synchronization die serviceverknüpfte Rolle erneut für Sie.

Bearbeiten einer serviceverknüpften Rolle für Managed Synchronization

Mit der verwalteten Synchronisation können Sie die mit dem Dienst verknüpfte Rolle mit dem `AWSServiceRoleForAmazonConnectSynchronization` Präfix nicht bearbeiten. Da möglicherweise verschiedene Entitäten auf die Rolle verweisen, kann der Rollename nach dem Erstellen einer serviceverknüpften Rolle nicht mehr geändert werden. Sie können jedoch die Beschreibung der Rolle mit IAM bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Bearbeiten einer serviceverknüpften Rolle](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Löschen einer serviceverknüpften Rolle für Managed Synchronization

Wenn Sie ein Feature oder einen Dienst, die bzw. der eine serviceverknüpften Rolle erfordert, nicht mehr benötigen, sollten Sie diese Rolle löschen. Auf diese Weise haben Sie keine ungenutzte juristische Stelle, die nicht aktiv überwacht oder verwaltet wird. Sie müssen jedoch die Ressourcen für Ihre serviceverknüpften Rolle zunächst bereinigen, bevor Sie sie manuell löschen können.

Note

Wenn Managed Synchronization die Rolle verwendet, wenn Sie versuchen, die Ressourcen zu löschen, schlägt das Löschen möglicherweise fehl. Wenn dies passiert, warten Sie einige Minuten und versuchen Sie es erneut.

Um verwaltete Synchronisationsressourcen zu löschen, die von der Rolle mit dem `AWSServiceRoleForAmazonConnectSynchronization` Präfix verwendet werden

- Löschen Sie alle replizierten Amazon-Connect-Instances für die Quell-Instance.

So löschen Sie die serviceverknüpfte Rolle mit IAM

Verwenden Sie die IAM-Konsole, die oder die AWS API AWS CLI, um die mit dem `AWSServiceRoleForAmazonConnectSynchronization` Präfix verknüpfte Rolle zu löschen. Weitere Informationen finden Sie unter [Löschen einer serviceverknüpften Rolle](#) im IAM-Benutzerhandbuch.

Unterstützte Regionen für serviceverknüpfte Rollen in Managed Synchronization

Managed Synchronization unterstützt die Verwendung von serviceverknüpften Rollen in allen Regionen, in denen Amazon Connect – Globale Ausfallsicherheit verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Amazon Connect – Globale Ausfallsicherheit](#).

Name der Region	Regions-ID	Support für Managed Synchronization
USA Ost (Nord-Virginia)	us-east-1	Ja
USA West (Oregon)	us-west-2	Ja

Protokollierung und Überwachung von Amazon Connect

Überwachung ist wichtig, um die Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und Leistung des Contact Centers aufrechtzuerhalten.

Sie sollten Überwachungsdaten aus allen Teilen Ihrer AWS Lösung sammeln, damit Sie einen etwaigen Mehrpunktfehler leichter debuggen können. Bevor Sie mit der Überwachung von Amazon Connect beginnen, sollten Sie einen Überwachungsplan mit Antworten auf die folgenden Fragen erstellen:

- Was sind Ihre Überwachungsziele?
- Welche Daten zu Ihrer Amazon-Connect-Instance werden Sie überwachen?
- Wie oft werden Sie Ihre Instance überwachen?

- Welche Überwachungstools werden verwendet?
- Wer soll die Überwachungsaufgaben ausführen?
- Wer soll benachrichtigt werden, wenn Fehler auftreten?

In den folgenden Themen erfahren Sie, wie Sie Amazon CloudWatch Logs verwenden und Amazon Connect überwachen AWS CloudTrail können. Außerdem werden die Amazon Connect-Metriken beschrieben, die an gesendet werden CloudWatch:

- [Überwachen Ihrer Instance mit CloudWatch](#)
- [Protokollieren von API-Aufrufen über Amazon-Connect mit AWS CloudTrail](#)

Markieren von Ressourcen in Amazon Connect

Ein Tag ist ein benutzerdefiniertes Metadaten-Label, das Sie einer Ressource hinzufügen können, um sie leichter zu identifizieren, zu organisieren und in einer Suche zu finden. Tags bestehen aus zwei einzelnen Teilen: einem Tag-Schlüssel und einem Tag-Wert. Dies wird als Schlüssel:Wert-Paar bezeichnet.

Ein Tag-Schlüssel steht in der Regel für eine größere Kategorie, während ein Tag-Wert für eine Teilmenge dieser Kategorie steht. Sie könnten zum Beispiel tag key=Color und tag value=Bluehaben, was das Schlüssel:Wert-Paar CoLoR : Blueergeben würde. Beachten Sie, dass Sie den Wert eines Tags auf eine leere Zeichenkette setzen können, nicht aber den Wert eines Tags auf null. Ein nicht angegebener Tag-Wert entspricht einer leeren Zeichenfolge.

Tag-Schlüssel können maximal 128 Unicode-Zeichen lang sein, und die Tag-Werte können bis zu 256 Unicode-Zeichen lang sein. Bei beiden wird Groß- und Kleinschreibung beachtet. Weitere Informationen finden Sie hier:

- [Amazon Connect TagResource](#)
- [Amazon Connect Customer Profiles TagResource](#)
- [Amazon Connect Voice ID TagResource](#): Sie können der Voice ID-Domain Tags hinzufügen.
- [Amazon AppIntegrations TagResource](#)

Amazon Connect Services unterstützen bis zu 50 Tags pro Ressource. Für eine bestimmte Ressource muss jeder Tag-Schlüssel eindeutig sein und nur einen Wert besitzen.

Note

Ihre Tags können nicht mit `beginnenaws :`, da dieses Präfix für vom System generierte Tags AWS reserviert ist. Sie können keine `aws : *` Tags hinzufügen, ändern oder löschen, und sie werden nicht auf Ihr `tags-per-resource` Limit angerechnet.

In der folgenden Tabelle werden die Amazon Connect Connect-Ressourcen beschrieben, die mit dem AWS CLI oder einem AWS SDK markiert werden können.

Tagging-Unterstützung für Amazon-Connect-Ressourcen

Ressource	Unterstützt Tagging mit der Amazon-Connect-Konsole	Unterstützt das Tagging mit der CLI/SDK	Unterstützt Tagging bei der Erstellung
Kundendienstmitarbeiter	Ja	Ja	Ja
Kundendienstmitarbeitergruppe	Nein	Ja	Ja
Ebene der Kundendienstmitarbeitergruppe	Nein	Nein	Ja
Status des Kundendienstmitarbeiters	Nein	Ja	Ja
Kontakt	Nein	Nein	Nein
Kontak-Evaluationen	Nein	Ja	Nein
Bewertungsformulare	Nein	Ja	Nein
Flow	Ja	Ja	Ja
Flow-Modul	Ja	Ja	Ja
Betriebsstunden	Ja	Ja	Ja

Ressource	Unterstützt Tagging mit der Amazon-Connect-Konsole	Unterstützt das Tagging mit der CLI/SDK	Unterstützt Tagging bei der Erstellung
Instance	Ja	Ja	Ja
Integration Association	Nein	Ja	Ja
Outbound-Kampagne	Nein	Ja	Ja
Phone number (Telefonnummer)	Nein	Ja	Ja
Eingabeaufforderungen	Ja	Ja	Ja
Kundendienstmitarbeiter für die Warteschlange	Nein	Nein	Ja
Warteschlangen	Ja	Ja	Ja
Schnellverbindungen	Nein	Ja	Ja
Routing Profile (Weiterleitungsprofil)	Ja	Ja	Ja
Sicherheitsprofil	Ja	Ja	Ja
Aufgabenvorlage	Nein	Nein	Ja
Datenverkehr-Verteilergruppe	Nein	Ja	Ja
Transferziel	Nein	Ja	Ja
Anwendungsfall	Nein	Ja	Ja
Wortschatz	Nein	Ja	Ja

Weitere Informationen zum Tagging, einschließlich bewährter Methoden, finden Sie unter [AWS Ressourcen zum Taggen](#) in der AWS Allgemeinen Referenz.

Tag-basierte Zugriffskontrolle

Um den Zugriff auf Ressourcen in Ihren AWS Konten mithilfe von Tags zu steuern, müssen Sie Tag-Informationen im Bedingungelement einer IAM-Richtlinie angeben. Um beispielsweise den Zugriff auf Ihre Voice ID-Domain anhand der Tags zu steuern, die Sie ihr zugewiesen haben, verwenden Sie den Bedingungsschlüssel `aws:ResourceTag/key-name`, um anzugeben, welches Tag-Schlüssel/Wert-Paar an die Domain angehängt werden muss, um bestimmte Aktionen für sie zuzulassen.

Ausführlichere Informationen zur tagbasierten Zugriffskontrolle in der Amazon-Connect-Konsole finden Sie unter [Tag-basierte Zugriffskontrolle](#).

Ausführlichere Informationen zur tagbasierten Zugriffskontrolle in IAM finden Sie im IAM-Benutzerhandbuch unter [Steuern des Zugriffs auf AWS Ressourcen mithilfe von Tags](#)

Überprüfung der Einhaltung von Vorschriften in Amazon Connect

Informationen darüber, ob AWS-Service ein in den Geltungsbereich bestimmter Compliance-Programme fällt, finden Sie unter [AWS-Services Umfang nach Compliance-Programm unter Umfang nach Compliance-Programm](#) AWS-Services . Wählen Sie aus, an dem Sie interessiert sind. Allgemeine Informationen finden Sie unter [AWS Compliance-Programme AWS](#) .

Sie können Prüfberichte von Drittanbietern unter heruntergeladen AWS Artifact. Weitere Informationen finden Sie unter [Berichte heruntergeladen unter](#) .

Ihre Verantwortung für die Einhaltung der Vorschriften bei der Nutzung AWS-Services hängt von der Vertraulichkeit Ihrer Daten, den Compliance-Zielen Ihres Unternehmens und den geltenden Gesetzen und Vorschriften ab. AWS stellt die folgenden Ressourcen zur Verfügung, die Sie bei der Einhaltung der Vorschriften unterstützen:

- [Schnellstartanleitungen zu Sicherheit und Compliance](#) — In diesen Bereitstellungsleitfäden werden architektonische Überlegungen erörtert und Schritte für die Implementierung von Basisumgebungen beschrieben AWS , bei denen Sicherheit und Compliance im Mittelpunkt stehen.
- [Architecting for HIPAA Security and Compliance on Amazon Web Services](#) — In diesem Whitepaper wird beschrieben, wie Unternehmen HIPAA-fähige Anwendungen erstellen AWS können.

Note

AWS-Services Nicht alle sind HIPAA-fähig. Weitere Informationen finden Sie in der [Referenz für HIPAA-berechtigte Services](#).

- [AWS Compliance-Ressourcen](#) — Diese Sammlung von Arbeitsmapen und Leitfäden gilt möglicherweise für Ihre Branche und Ihren Standort.
- [AWS Leitfäden zur Einhaltung von Vorschriften für Kunden](#) — Verstehen Sie das Modell der gemeinsamen Verantwortung aus dem Blickwinkel der Einhaltung von Vorschriften. In den Leitfäden werden die bewährten Verfahren zur Sicherung zusammengefasst AWS-Services und die Leitlinien den Sicherheitskontrollen in verschiedenen Frameworks (einschließlich des National Institute of Standards and Technology (NIST), des Payment Card Industry Security Standards Council (PCI) und der International Organization for Standardization (ISO)) zugeordnet.
- [Evaluierung von Ressourcen anhand von Regeln](#) im AWS Config Entwicklerhandbuch — Der AWS Config Service bewertet, wie gut Ihre Ressourcenkonfigurationen den internen Praktiken, Branchenrichtlinien und Vorschriften entsprechen.
- [AWS Security Hub](#)— Auf diese AWS-Service Weise erhalten Sie einen umfassenden Überblick über Ihren internen Sicherheitsstatus. AWS Security Hub verwendet Sicherheitskontrollen, um Ihre AWS -Ressourcen zu bewerten und Ihre Einhaltung von Sicherheitsstandards und bewährten Methoden zu überprüfen. Eine Liste der unterstützten Services und Kontrollen finden Sie in der [Security-Hub-Steuerungsreferenz](#).
- [Amazon GuardDuty](#) — Dies AWS-Service erkennt potenzielle Bedrohungen für Ihre Workloads AWS-Konten, Container und Daten, indem es Ihre Umgebung auf verdächtige und böswillige Aktivitäten überwacht. GuardDuty kann Ihnen helfen, verschiedene Compliance-Anforderungen wie PCI DSS zu erfüllen, indem es die in bestimmten Compliance-Frameworks vorgeschriebenen Anforderungen zur Erkennung von Eindringlingen erfüllt.
- [AWS Audit Manager](#)— Auf diese AWS-Service Weise können Sie Ihre AWS Nutzung kontinuierlich überprüfen, um das Risikomanagement und die Einhaltung von Vorschriften und Industriestandards zu vereinfachen.

Bewährte Methoden für PII-Compliance in Amazon Connect

Wenn Sie diese Liste der bewährten Methoden ausführen, können Sie sicherstellen, dass Ihr Amazon-Connect-Kontaktcenter PII-konform (persönlich identifizierbare Informationen) ist.

- Führen Sie Compliance-Berechtigungsprüfungen für alle in Ihrem Contact Center verwendeten Services sowie für alle Integrationspunkte von Drittanbietern durch.
- AWS Key Management Service (KMS) verschlüsselt Amazon S3-Inhalte auf Objektebene, was Aufzeichnungen, Protokolle und gespeicherte Berichte standardmäßig für Amazon S3 umfasst. Stellen Sie sicher, dass die Verschlüsselung während der Übertragung und im Ruhezustand nachgelagert oder auf Apps von Drittanbietern angewendet wird.
- Verwenden Sie die Verschlüsselung im Kundeneingabe speichern-Block für vertrauliche DTMF-Informationen.
- Verwenden Sie Ihren eigenen KMS-Schlüssel, wenn Sie Daten in Domains für Amazon Connect Customer Profile aufnehmen.
- Laden Sie keine Inhalte, die PII von Kunden enthalten, zu Amazon Q in Connect hoch.
- Wenn Sie Amazon Connect Voice ID verwenden, sollten Sie keine PII in der `CustomerSpeakerId` verwenden.
- Wie bei jedem AWS Service empfehlen wir dringend, keine vertraulichen Informationen zur Benennung von Ressourcen zu verwenden.
- Wenn Sie vordefinierte Attribute in einer Amazon-Connect-Instance verwenden, verwenden Sie keine vertraulichen Informationen in deren Name und Werten.

Bewährte Methoden für PCI-Compliance in Amazon Connect

Wenn Sie diese Liste der bewährten Methoden ausführen, können Sie sicherstellen, dass Ihr Amazon-Connect-Kontaktcenter PCI-konform ist.

- Führen Sie Compliance-Berechtigungsprüfungen für alle in Ihrem Contact Center verwendeten Services sowie für alle Integrationspunkte von Drittanbietern durch.
- Zahlungskartendaten (Payment Card Information, PCI) sollten über verschlüsselte DTMF erfasst werden.
- Wenn PCI in Anrufaufzeichnungen erfasst werden, müssen die PCI-Daten aus der Aufzeichnung entfernt und in Protokollen oder Transkripten verschleiert werden. Wir empfehlen Ihnen, mit einem Amazon-Lösungsarchitekten zusammenzuarbeiten, wenn Sie hierbei Hilfe benötigen.
- Verwenden Sie die Verschlüsselung während der Übertragung und im Ruhezustand für alle nachgeschalteten Integrationspunkte.
- Aktivieren Sie die Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) für jeden Zugriff auf PCI, da Amazon Connect ein öffentlicher Endpunkt ist.

- Eine detaillierte Vorgehensweise, die erklärt, wie Sie PCI verschlüsseln, finden Sie unter [Erstellen einer sicheren IVR-Lösung mit Amazon Connect](#).
- AWS Key Management Service (KMS) verschlüsselt Amazon S3-Inhalte auf Objektebene, was Aufzeichnungen, Protokolle und gespeicherte Berichte standardmäßig für Amazon S3 umfasst. Stellen Sie sicher, dass die Verschlüsselung während der Übertragung und im Ruhezustand nachgelagert oder auf Apps von Drittanbietern angewendet wird.
- Verwenden Sie die Verschlüsselung im Kundeneingabe speichern-Block für vertrauliche DTMF-Informationen.
- Verwenden Sie Ihren eigenen KMS-Schlüssel, wenn Sie Daten in Domains für Amazon Connect Customer Profile aufnehmen.
- Weitere Informationen finden Sie unter <https://www.pcisecuritystandards.org>.

Bewährte Methoden für HIPAA-Compliance in Amazon Connect

Wenn Sie diese Liste der bewährten Methoden ausführen, können Sie sicherstellen, dass Ihr Amazon-Connect-Kontaktcenter HIPAA-konform ist.

- Führen Sie Compliance-Berechtigungsprüfungen für alle in Ihrem Contact Center verwendeten Services sowie für alle Integrationspunkte von Drittanbietern durch.
- AWS Key Management Service (KMS) verschlüsselt Amazon S3-Inhalte auf Objektebene, was Aufzeichnungen, Protokolle und gespeicherte Berichte standardmäßig für Amazon S3 umfasst. Stellen Sie sicher, dass die Verschlüsselung während der Übertragung und im Ruhezustand nachgelagert oder auf Apps von Drittanbietern angewendet wird.
- Verwenden Sie die Verschlüsselung im Kundeneingabe speichern-Block für vertrauliche DTMF-Informationen.
- Weitere Informationen zur HIPAA-Compliance finden Sie unter <https://www.hipaacompliance.org/>.

Ausfallsicherheit bei Amazon Connect

Die globale AWS-Infrastruktur basiert auf AWS-Regionen Availability Zones (AZs). AWS-Regionen stellen mehrere physisch getrennte und isolierte AZs bereit, die über Netzwerke mit niedriger Latenz, hohem Durchsatz und hoher Redundanz miteinander verbunden sind. Diese AZs sind physisch durch viele Meilen voneinander entfernt, aber dennoch nahe genug beieinander (60 Meilen oder weniger), um als ein einziges logisches Rechenzentrum genutzt zu werden.

Jede AZ verfügt über ein oder mehrere eigene Rechenzentren, die jeweils in einer eigenen Einrichtung mit redundanter Stromversorgung, Vernetzung und Konnektivität untergebracht sind. Diese Maßnahmen dienen als Sicherheitsvorkehrungen und minimieren die Wahrscheinlichkeit, dass ein Problem wie ein Stromausfall oder ein Erdbeben mehrere Rechenzentren oder mehrere AZs beeinträchtigt.

AZs bietet höhere Verfügbarkeit, Fehlertoleranz und Skalierbarkeit als herkömmliche Infrastrukturen mit einem oder mehreren Rechenzentren.

Weitere Informationen zu Availability Zones AWS-Regionen und Availability Zones finden Sie unter [AWS Globale](#) Infrastruktur.

Amazon Connect läuft auf einer bewährten AWS-Infrastruktur, die in mehreren AZs in verschiedenen geografischen Regionen auf der ganzen Welt betrieben wird. Dadurch bietet Amazon Connect höhere Verfügbarkeit, Fehlertoleranz und Skalierbarkeit als eine Kontaktcenter-Lösung, die mit nur einem einzigen Rechenzentrum betrieben wird.

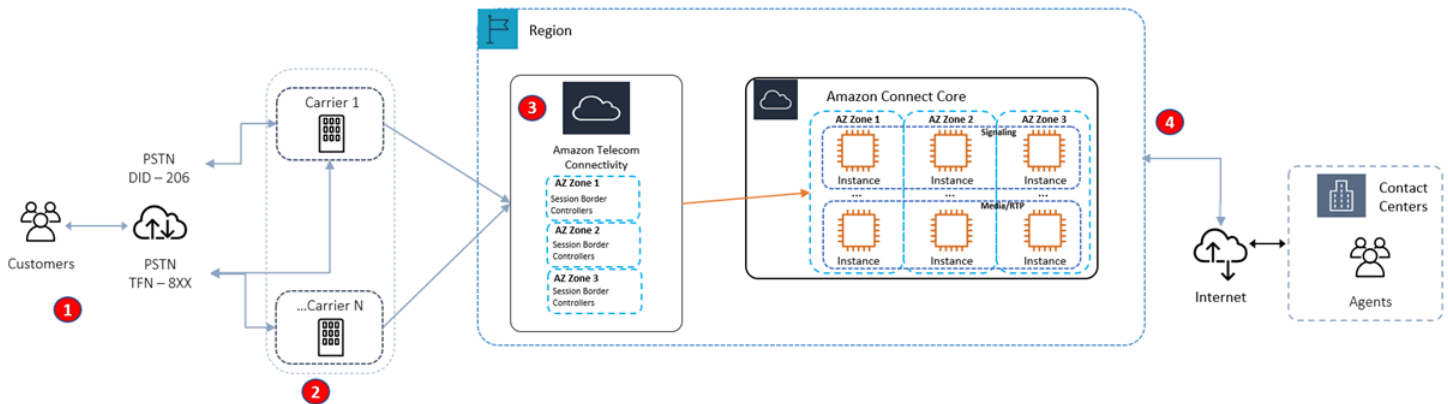
In jeder Instanz können AWS-Region Sie eine Amazon Connect Connect-Instance mit mindestens 3 AZs erstellen. Wenn Sie eine Amazon Connect Connect-Instance erstellen, wird diese Instance über diese AZs in einer active-active-active Konfiguration verteilt. Wenn in einer AZ ein Fehler auftritt, wird dieser Knoten aus der Rotation genommen, ohne dass sich dies auf die Produktion auswirkt. Diese Architektur ermöglicht es Ihnen, Wartungsarbeiten durchzuführen, neue Funktionen zu veröffentlichen und die Infrastruktur zu erweitern, ohne dass es zu Ausfallzeiten kommt.

Telefonie und Softphone-Architektur mit einer einzigen Region

Amazon Connect ist in mehrere Telefonieanbieter mit redundanten, dedizierten Netzwerkpfaden zu drei oder mehr AZs integriert, und zwar überall AWS-Region dort, wo der Service heute angeboten wird. Wenn eine bestimmte Komponente, ein Rechenzentrum oder eine gesamte AZ ausfällt, wird der betroffene Endpunkt automatisch aus der Rotation genommen. Auf diese Weise können Sie Ihren Kunden weiterhin ein gleichbleibendes Qualitätserlebnis bieten.

Eingehende (in den USA gebührenfreie Anrufe) und ausgehende Anrufe in Amazon Connect werden über mehrere Telekommunikationsanbieter bearbeitet. Jeder Anbieter ist mit mehreren AZs in einer Active-Active-Konfiguration verbunden. Dadurch wird sichergestellt, dass sich die Beeinträchtigung eines Netzwerkpfads oder einer gesamten AZ nicht auf Ihr Endkundenerlebnis auswirkt. Außerdem wird sichergestellt, dass eingehende gebührenfreie Anrufe in den USA und ausgehende Anrufe über mehrere Anbieter getätigt werden, sodass Beeinträchtigungen auf Netzbetreiberebene sich nicht auf das Kundenerlebnis auswirken.

Das folgende Diagramm veranschaulicht diesen Prozess:



1. Anrufer erreichen Ihr Kontaktcenter über Telekommunikationsanbieter, die jederzeit über mehrere AZs hinweg operieren.
2. [RespOrg](#) leitet den gebührenfreien US-Verkehr zwischen mehreren Mobilfunkanbietern aktiv und aktiv weiter.
3. Ausgehende Anrufe werden auf mehrere Telefonanbieter verteilt.
4. Der Browser eines Kundendienstmitarbeiters wählt je nach Erreichbarkeit aus mindestens zwei Servern in mehreren AZs aus.

Weitere -Quellen

Um mehr über Resilienz für Amazon Connect zu erfahren, werden die folgenden Ressourcen von AWS Workshop Studio dringend empfohlen:

- [Bewährte Methoden für globale Ausfallsicherheit von Amazon Connect](#)
- [Bewährte Methoden für globale Resilienz und AWS Services von Amazon Connect für mehrere Regionen](#)

Sicherheit der Infrastruktur in Amazon Connect

Als verwalteter Service ist Amazon Connect durch die AWS globalen Netzwerksicherheitsverfahren geschützt, die auf der Seite [Bewährte Methoden für Sicherheit, Identität und Compliance](#) beschrieben sind.

Sie verwenden AWS veröffentlichte API-Aufrufe, um über das Netzwerk auf Amazon Connect zuzugreifen.

Unterstützte Versionen von TLS

Clients müssen Transport Layer Security (TLS) 1.2 oder höher unterstützen.

Amazon Connect bietet ein neues Website-Zugriffsmodell mit einer neuen Domain (Instancesame.my.connect.aws), die nur TLS 1.2 oder neuere Versionen unterstützt. Es ist standardmäßig für Instances verfügbar, die ab April 2021 erstellt wurden. Bestandskunden können sich mit den folgenden Methoden für die Nutzung der neuen Domain entscheiden:

- Für Amazon-Connect-Instances ohne SAML ändern Sie Ihre Zugriffs-URL von .awsapps.com/connect in .my.connect.aws und melden Sie sich erneut an.
- Geben Sie für SAML-fähige Instances einen zusätzlichen Abfrageparameter new_domain=true in der Relay-State-URL an und melden Sie sich erneut an. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden eines Ziels in Ihrer RelayState-URL..](#)

Weitere Voraussetzungen

Clients müssen Cipher Suites mit PFS (Perfect Forward Secrecy) wie DHE (Ephemeral Diffie-Hellman) oder ECDHE (Elliptic Curve Ephemeral Diffie-Hellman) unterstützen. Die meisten modernen Systemen wie Java 7 und höher unterstützen diese Modi.

Außerdem müssen Anforderungen mit einer Zugriffsschlüssel-ID und einem geheimen Zugriffsschlüssel signiert sein, der einem IAM-Prinzipal zugeordnet ist. Alternativ können Sie mit [AWS Security Token Service](#) (AWS STS) temporäre Sicherheitsanmeldeinformationen erstellen, um die Anforderungen zu signieren.

Sie können diese API-Vorgänge von jedem Netzwerkstandort aus aufrufen, aber Amazon Connect unterstützt ressourcenbasierte Zugriffsrichtlinien, die Einschränkungen auf Basis der Quell-IP-Adresse enthalten können.

Serviceübergreifende Confused-Deputy-Prävention

Das Confused-Deputy-Problem ist ein Sicherheitsproblem, bei dem eine juristische Stelle, die nicht über die Berechtigung zum Ausführen einer Aktion verfügt, eine privilegiertere juristische Stelle zwingen kann, die Aktion auszuführen. Bei einem AWS dienstübergreifenden Identitätswechsel kann es zu einem Problem mit dem verwirrten Stellvertreter kommen. Ein dienstübergreifender Identitätswechsel kann auftreten, wenn ein Dienst (der Anruf-Dienst) einen anderen Dienst

anruft (den aufgerufenen Dienst). Der Anruf-Dienst kann so manipuliert werden, dass er seine Berechtigungen verwendet, um auf die Ressourcen eines anderen Kunden zu reagieren, auf die er sonst nicht zugreifen dürfte. Um dies zu verhindern, AWS bietet Tools, mit denen Sie Ihre Daten für alle Dienste mit Dienstprinzipalen schützen können, denen Zugriff auf Ressourcen in Ihrem Konto gewährt wurde.

Wir empfehlen die Verwendung der globalen Bedingungskontext-Schlüssel [aws:SourceArn](#) und [aws:SourceAccount](#) in ressourcenbasierten Richtlinien, um die Berechtigungen, die Amazon Connect einem anderen Service erteilt, auf die Ressource zu beschränken. Wenn Sie beide globalen Bedingungskontextschlüssel verwenden, müssen der `aws:SourceAccount`-Wert und das Konto im `aws:SourceArn`-Wert dieselbe Konto-ID verwenden, wenn sie in derselben Richtlinienanweisung verwendet werden.

Der effektivste Weg, um sich vor dem Confused-Deputy-Problem zu schützen, ist die Verwendung des exakten Amazon-Ressourcennamens (ARN) der Ressource, die Sie zulassen möchten. Wenn Sie den vollständigen ARN der Ressource nicht kennen oder wenn Sie mehrere Ressourcen angeben, verwenden Sie den globalen Bedingungskontext-Schlüssel `aws:SourceArn` mit Platzhaltern (*) für die unbekanntenen Teile des ARN. z. B. `arn:aws:service-name::region-name::your AWS account ID:*`.

Vermeidung des dienstübergreifenden Confused-Deputy-Problems für Amazon Connect Customer Profiles

Die folgenden Beispiele zeigen Richtlinien, die für Fälle gelten, in denen eine andere Person als Administrator für Amazon Connect Customer Profiles eingerichtet ist. Verwenden Sie diese Richtlinien, um das Confused-Deputy-Problem zu verhindern.

Beispielrichtlinie für Amazon Connect Customer Profiles zur Erstellung von Kundenprofil-Domains

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": {
    "Sid": "ConfusedDeputyPreventionExamplePolicy",
    "Effect": "Allow",
    "Principal": {
      "Service": "profile.amazonaws.com"
    },
    "Action": ["kms:GenerateDataKey", "kms:CreateGrant", "kms:Decrypt"],
    "Resource": [
```



```

    "arn:aws:kms:your region-name:your AWS account ID:key/your key ARN"
  ],
  "Condition": {
    "ArnEquals": {
      "aws:SourceArn": "arn:aws:profile:your region name:your AWS account ID:domains/your Customer Profiles domain name"
    },
    "StringEquals": {
      "aws:SourceAccount": "your AWS account ID"
    }
  }
}
}
}

```

Beispielrichtlinie für Amazon Connect Customer Profiles zur Erstellung von Customer-Profiles-Objekttypen

```

{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": {
    "Sid": "ConfusedDeputyPreventionExamplePolicy",
    "Effect": "Allow",
    "Principal": {
      "Service": "profile.amazonaws.com"
    },
    "Action": ["kms:GenerateDataKey", "kms:CreateGrant", "kms:Decrypt"],
    "Resource": [
      "arn:aws:kms:your Region:your AWS account ID:key/your key ARN"
    ],
    "Condition": {
      "ArnEquals": {
        "aws:SourceArn": "arn:aws:profile:your region name:your AWS account ID:domains/your Customer Profiles domain name/objects/your object type"
      },
      "StringEquals": {
        "aws:SourceAccount": "your AWS account ID"
      }
    }
  }
}
}
}

```

Beispielrichtlinie für Amazon Connect Customer Profiles zum Erstellen und Aktualisieren von Warteschlangen für unzustellbare Nachrichten

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "Allow Amazon Connect Customer Profiles to publish messages to your
queue",
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "Service": "profile.amazonaws.com"
      },
      "Action": "sqs:SendMessage",
      "Resource": "your dead-letter queue ARN",

      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "aws:SourceAccount": "your AWS account ID",
          "aws:SourceArn": "arn:aws:profile:your region name:your AWS account
ID:domains/your Customer Profiles domain name"
        }
      }
    }
  ]
}
```

Beispielrichtlinie für Amazon Connect Customer Profiles zum Schutz des Amazon-S3-Buckets, der im Rahmen des Identity-Resolution-Prozesses verwendet wird

```
{
  "Sid": "Allow Amazon Connect Customer Profiles to put S3 objects to your bucket",
  "Effect": "Allow",
  "Principal": {
    "Service": "profile.amazonaws.com"
  },
  "Action": "s3:PutObject",
  "Resource": "arn:aws:s3:::your S3 bucket name/*",
  "Condition": {
    "StringEquals": {
      "aws:SourceAccount": "your AWS account ID"
    },
    "ArnEquals": {
      "aws:SourceArn": "arn:aws:profile:your region name:your AWS account
ID:domains/*"
    }
  }
}
```

```
}
}
```

Vermeidung des dienstübergreifenden Confused-Deputy-Problems für Amazon Connect Voice ID

Das folgende Voice-ID-Beispiel zeigt eine Ressourcenrichtlinie, die angewendet werden muss, um das Confused-Deputy-Problem zu verhindern.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": {
    "Sid": "ConfusedDeputyPreventionExamplePolicy",
    "Effect": "Allow",
    "Principal": {
      "Service": "voiceid.amazonaws.com"
    },
    "Action": "sts:AssumeRole",
    "Condition": {
      "ArnEquals": {
        "aws:SourceArn": "arn:aws:voiceid:your region name:your AWS account ID:domain/your Voice ID domain name"
      },
      "StringEquals": {
        "aws:SourceAccount": "your AWS account ID"
      }
    }
  }
}
```

Vermeidung des dienstübergreifenden Confused-Deputy-Problems für Amazon Connect Chatnachrichten-Streaming

Das folgende Amazon-Connect-Beispiel zeigt eine Ressourcenrichtlinie, die angewendet werden muss, um das Confused-Deputy-Problem zu verhindern.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
```

```
    "Principal":{
      "Service":"connect.amazonaws.com"
    },
    "Action":"sns:Publish",
    "Resource":"your SNS topic ARN",
    "Condition":{
      "StringEquals":{
        "aws:SourceAccount":"your AWS account ID"
      },
      "ArnEquals":{
        "aws:SourceArn":"your Amazon Connect instance ARN"
      }
    }
  }
]
```

Bewährte Methoden für die Sicherheit in Amazon Connect

Amazon Connect enthält eine Reihe von Sicherheitsfunktionen, die Sie bei der Entwicklung und Implementierung Ihrer eigenen Sicherheitsrichtlinien berücksichtigen sollten. Die folgenden bewährten Methoden stellen allgemeine Richtlinien und keine vollständige Sicherheitslösung dar. Da diese bewährten Methoden für Ihre Umgebung möglicherweise nicht angemessen oder ausreichend sind, sollten Sie sie als hilfreiche Überlegungen und nicht als bindend ansehen.

Inhalt

- [Bewährte Methoden zur präventiven Sicherheit bei Amazon Connect](#)
- [Bewährte Methoden für die Sicherheit von Amazon Connect für Detektive](#)
- [Bewährte Sicherheitsmethoden für Amazon Connect Chat](#)

Bewährte Methoden zur präventiven Sicherheit bei Amazon Connect

- Stellen Sie sicher, dass alle Profilberechtigungen so restriktiv wie möglich sind. Erlauben Sie Zugriff nur auf die Ressourcen, die für die Rolle des Benutzers unbedingt erforderlich sind. Gewähren Sie den Kundendienstmitarbeitern beispielsweise keine Rechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Benutzern in Amazon Connect.
- Stellen Sie sicher, dass die Multi-Factor Authentication (MFA) über den SAML 2.0-Identitätsanbieter oder den Radius-Server eingerichtet ist, falls dies für den Anwendungsfall

geeigneter ist. Nachdem die MFA eingerichtet wurde, wird für die Eingabe des zweiten Faktors ein drittes Textfeld auf der Amazon-Connect-Anmeldeseite angezeigt.

- Wenn Sie ein vorhandenes Verzeichnis über AWS Directory Service oder SAML-basierte Authentifizierung für die Identitätsverwaltung verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie alle für Ihren Anwendungsfall geeigneten Sicherheitsanforderungen erfüllen.
- Verwenden Sie die URL „Für Notfallzugriff anmelden“ auf der Instanzseite der AWS Konsole nur in Notfallsituationen, nicht für den täglichen Gebrauch. Weitere Informationen finden Sie unter [Notfall-Administratoranmeldung](#).

Verwenden Sie Service Control Policies (SCPs)

Service-Kontrollrichtlinien (Service Control Policies, SCPs) sind eine Art von Organisationsrichtlinien, die Sie zum Verwalten von Berechtigungen in Ihrer Organisation verwenden können. Eine SCP definiert oder legt Beschränkungen für die Aktionen fest, die der Administrator des Kontos an Benutzer und Rollen in den betroffenen Konten delegieren kann. Sie können SCPs verwenden, um kritische Ressourcen zu schützen, die mit Ihrem Amazon-Connect-Workload verbunden sind.

Legen Sie eine Service-Kontrollrichtlinie-Richtlinie fest, um das Löschen kritischer Ressourcen zu verhindern

Wenn Sie die SAML 2.0-basierte Authentifizierung verwenden und die AWS IAM-Rolle löschen, die für die Authentifizierung von Amazon Connect Connect-Benutzern verwendet wird, können sich Benutzer nicht bei der Amazon Connect-Instance anmelden. Sie müssen Benutzer löschen und neu erstellen, um sie einer neuen Rolle zuzuordnen. Dies führt zur Löschung aller mit diesen Benutzern verknüpften Daten.

Um das versehentliche Löschen kritischer Ressourcen zu verhindern und die Verfügbarkeit Ihrer Amazon-Connect-Instance zu schützen, können Sie eine [Service-Kontrollrichtlinie](#) (SCP) als zusätzliche Kontrolle einrichten.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für ein SCP, das auf das AWS Konto, die Organisationseinheit oder den Organisationsstamm angewendet werden kann, um das Löschen der Amazon Connect Connect-Instance und der zugehörigen Rolle zu verhindern:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
```

```
    "Sid": "AmazonConnectRoleDenyDeletion",
    "Effect": "Deny",
    "Action": [
      "iam:DeleteRole"
    ],
    "Resource": [
      "arn:aws:iam::*:role/Amazon Connect user role"
    ]
  },
  {
    "Sid": "AmazonConnectInstanceDenyDeletion",
    "Effect": "Deny",
    "Action": [
      "connect:DeleteInstance"
    ],
    "Resource": [
      "Amazon Connect instance ARN"
    ]
  }
]
```

Bewährte Methoden für die Sicherheit von Amazon Connect für Detektive

Die Protokollierung und Überwachung sind wichtig, um die Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und Leistung des Kontaktcenters aufrechtzuerhalten. Sie sollten relevante Informationen aus Amazon Connect Connect-Datenströmen protokollieren CloudWatch und darauf basierende Warnmeldungen und Benachrichtigungen erstellen.

Definieren Sie frühzeitig Protokollaufbewahrungsanforderungen und Lebenszyklusrichtlinien und planen Sie ein, Protokolldateien bei der erstbesten Gelegenheit an kosteneffiziente Speicherorte zu verschieben. Öffentliche Amazon Connect Connect-APIs melden sich bei an CloudTrail. Überprüfen und automatisieren Sie Aktionen auf der Grundlage von CloudTrail Protokollen.

Wir empfehlen Amazon S3 für die langfristige Aufbewahrung und Archivierung von Protokolldaten, insbesondere für Unternehmen mit Compliance-Programmen, die voraussetzen, dass Protokolldaten in ihrem nativen Format geprüft werden können. Nachdem sich die Protokolldaten in einem Amazon S3-Bucket befinden, definieren Sie Lebenszyklusregeln, um Aufbewahrungsrichtlinien automatisch durchzusetzen, und verschieben Sie diese Objekte in andere, kostengünstige Speicherklassen wie Amazon S3 Standard — Infrequent Access (Standard — IA) oder Amazon S3 Glacier.

Die AWS Cloud bietet eine flexible Infrastruktur und Tools zur Unterstützung sowohl anspruchsvoller Partnerangebote als auch selbstverwalteter Lösungen für die zentrale Protokollierung. Dazu gehören Lösungen wie Amazon OpenSearch Service und Amazon CloudWatch Logs.

Sie können Betrugserkennung und -prävention für eingehende Kontakte implementieren, indem Sie die Amazon-Connect-Flows an Ihre Anforderungen anpassen. Sie können beispielsweise eingehende Kontakte mit früheren Kontaktaktivitäten in Dynamo DB vergleichen und dann Aktionen wie das Trennen eines Kontakts, der auf einer Sperrliste steht, ergreifen.

Bewährte Sicherheitsmethoden für Amazon Connect Chat

Wenn Sie direkt in den Amazon Connect Participant Service integrieren (oder die Amazon Connect Chat-Java-Script-Bibliothek verwenden) und Endpunkte verwenden WebSocket oder streamen, um Nachrichten für Ihre Frontend-Anwendungen oder Websites zu empfangen, müssen Sie Ihre Anwendung vor DOM-basierten XSS-Angriffen (Cross-Site Scripting) schützen.

Die folgenden Sicherheitsempfehlungen können zum Schutz vor XSS-Angriffen beitragen:

- Implementieren Sie die richtige Ausgabekodierung, um die Ausführung bösartiger Skripts zu verhindern.
- Mutieren Sie DOM nicht direkt. Verwenden Sie es beispielsweise nicht `innerHTML` zum Rendern von Inhalten von Chat-Antworten. Es könnte bösartigen Javascript-Code enthalten, der zu einem XSS-Angriff führen kann. Verwenden Sie Frontend-Bibliotheken wie React, um jeglichen ausführbaren Code, der in der Chat-Antwort enthalten ist, zu umgehen und zu bereinigen.
- Implementieren Sie eine Content Security Policy (CSP), um die Quellen einzuschränken, aus denen Ihre Anwendung Skripts, Styles und andere Ressourcen laden kann. Dies fügt eine zusätzliche Schutzebene hinzu.

Leitfaden zur Schulung von Kundendienstmitarbeitern für den CCP und den Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter

Agent workspace

Mit dem Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter können Sie in einer einzigen Anwendung auf alle Amazon-Connect-Funktionen zugreifen. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Verwenden Sie das Contact Control Panel (CCP), um mit Kunden zu interagieren.
- [Verwenden Sie Customer Profiles](#), um Kundeninformationen einzusehen.
- [Verwenden Sie Cases](#), um Fälle zu erstellen, zu bearbeiten und zu lösen.
- [Verwenden Sie Amazon Connect Wisdom](#), um die benötigten Informationen aus der Wissensdatenbank Ihres Unternehmens zu erhalten.

Verwenden Sie die folgende URL, um auf den Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter zuzugreifen:

- [https://*instance name*.my.connect.aws/agent-app-v2/](https://instance_name.my.connect.aws/agent-app-v2/)

Dabei wird der *Instance-Name* von Ihrer IT-Abteilung oder den Personen bereitgestellt, die Amazon Connect für Ihr Unternehmen eingerichtet haben.

Die folgende Abbildung zeigt den Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter mit CCP, Customer Profiles, Cases und Amazon Q in Connect.

The screenshot displays the Amazon Connect interface. On the left, a chat window for 'Nikki Wolf' is active, showing a conversation about a product. On the right, the 'Customer profile' page for Nikki Wolf is visible, including contact details and a 'Product purchase history' table.

Model name	Model number	Serial number	Purchase date
TFB89BLE	801F125689E5	TFB89BLE-1904-HL-001185	yyyy-mm-dd
TFB00BLE	000000000002	TFB00BLE-0000-HL-000002	yyyy-mm-dd
TFB00BLE	000000000003	TFB00BLE-0000-HL-000003	yyyy-mm-dd

1. Legen Sie Ihren Status fest.
2. Zugriff auf den Ziffernblock, Schnellverbindungen und Aufgabenerstellung.
3. An- und abmelden. Legen Sie Ihre Spracheinstellungen, Geräteeinstellungen (falls aktiviert) und den Telefontyp fest.
4. Posteingang mit eingehenden Anrufen, Chats und Aufgaben
5. Basierend auf dem Kanal des Kontakts, der in Ihrem Posteingang markiert ist, wird hier der entsprechende Inhalt angezeigt. Wenn beispielsweise ein Chat ausgewählt ist, wird die Chat-Oberfläche angezeigt.
6. Sehen Sie sich in Ihrem Posteingang die Kundeninformationen für den markierten Kontakt an.
7. Suchen und Anzeigen von Fällen.
8. Suchen Sie nach Wissensartikeln, um Kundenprobleme zu lösen.

CCP

Verwenden Sie das Amazon Connect Contact Control Panel (CCP), um mit Kundenkontakten zu interagieren. Hier erhalten Sie Anrufe, chatten mit Kontakten, übertragen sie an andere Kundendienstmitarbeiter, setzen sie auf Warteschleife und führen andere zentrale Aufgaben aus.

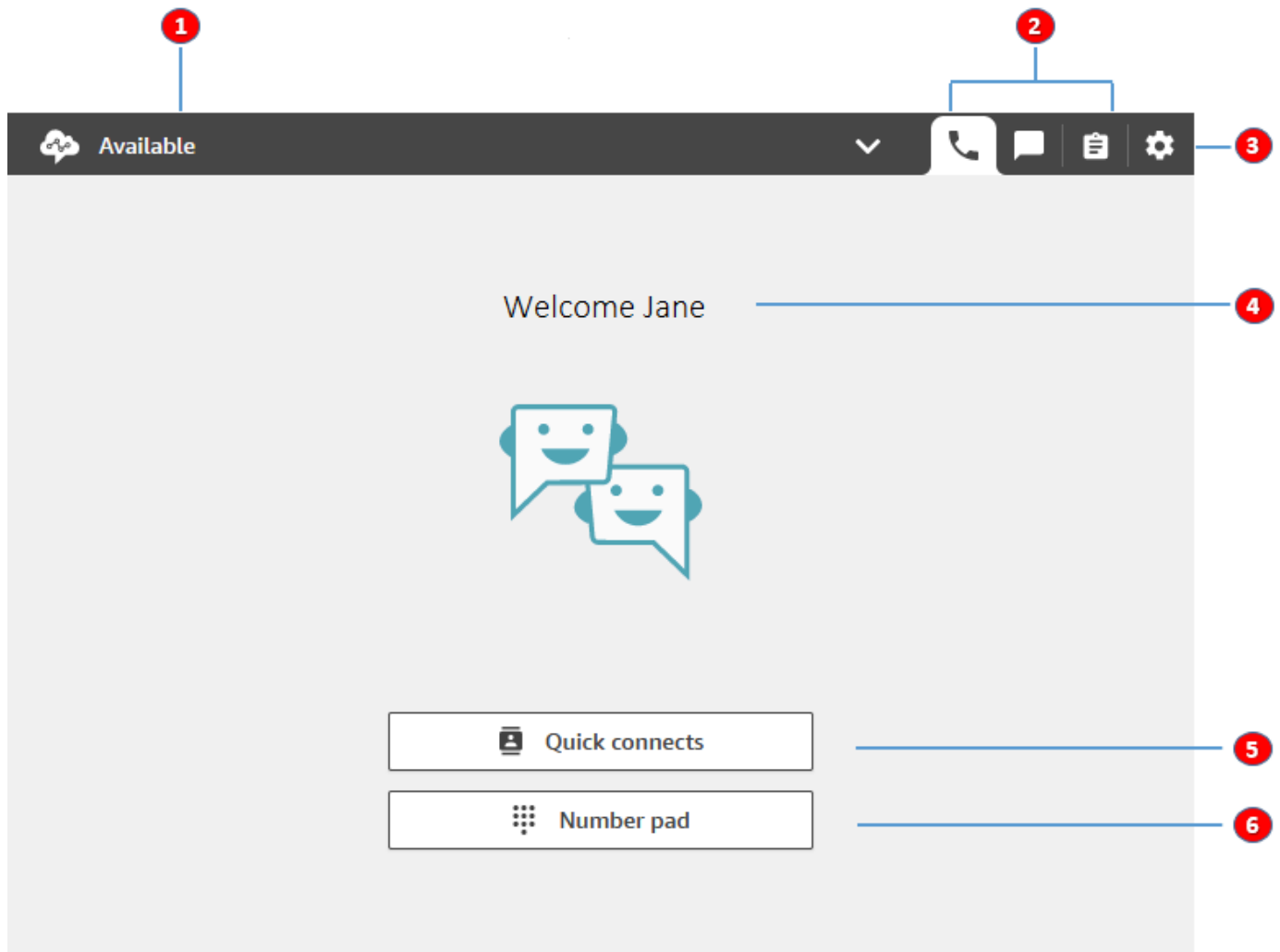
Die URL zum Starten der CCP lautet:

- [https://*instance name*.my.connect.aws/ccp-v2/](https://instance_name.my.connect.aws/ccp-v2/)

Dabei wird der *Instance-Name* von Ihrer IT-Abteilung oder den Personen bereitgestellt, die Amazon Connect für Ihr Unternehmen eingerichtet haben.

Große Unternehmen passen ihr CCP häufig an. Sie integrieren es z. B. in ein CRM. In diesem Abschnitt wird jedoch die Funktionsweise des CCP vor einer Anpassung beschrieben.

Die folgende Abbildung zeigt das CCP.



1. Legen Sie Ihren Status fest.
2. Die Kanäle, die für Ihr Kundendienstmitarbeiter-Weiterleitungsprofil aktiviert sind.
3. An- und abmelden. Legen Sie Ihre Spracheinstellungen, Geräteeinstellungen (falls aktiviert) und den Telefentyp fest.
4. Name des Kundendienstmitarbeiter, der derzeit angemeldet ist.
5. Wählen Sie ein vordefiniertes Ziel für die Übertragung des Kontakts. Rufen Sie alternativ eine externe Nummer an.
6. Rufen Sie eine Nummer an oder geben Sie Ziffern in ein IVR-Menü ein.

Schulungsvideo: So verwenden Sie das CCP

Das folgende Video führt Sie in das Contact Control Panel (CCP) ein. Es zeigt, wie allgemeine Aufgaben ausgeführt werden, darunter Anmeldung und Einrichtung, Entgegennahme eingehender Anrufe, Tätigen von Anrufen, Weiterleitung von Anrufen, Entgegennahme von Chat u.v.m.

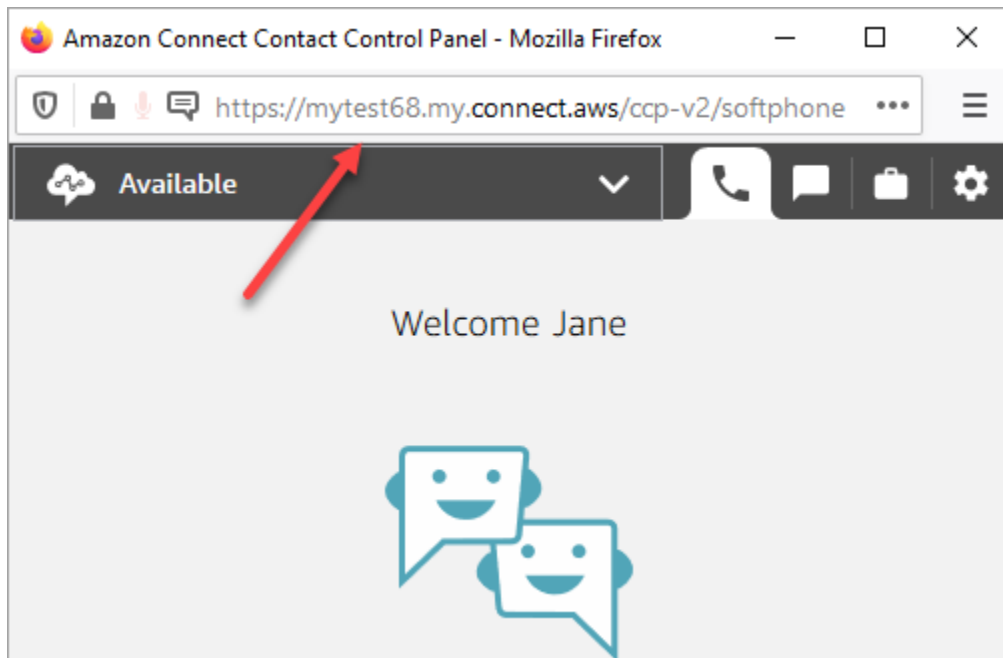
[Amazon Connect](#)

Starten des CCP

Die URL zum Starten der CCP lautet:

- [https://*instance name*.my.connect.aws/ccp-v2/](https://instance_name.my.connect.aws/ccp-v2/)

Dabei wird der *Instance-Name* von Ihrer IT-Abteilung oder den Personen bereitgestellt, die Amazon Connect für Ihr Unternehmen eingerichtet haben. In der folgenden Abbildung sehen Sie eine Beispiel-URL für das CCP.



Mit diesem aktualisierten CCP können Kundendienstmitarbeiter Sprach- und Chat-Kontakte sowie Aufgaben über eine einzelne Oberfläche abwickeln.

Als Administrator können Sie das CCP auch direkt aus der Amazon-Connect-Konsole starten. Wählen Sie einfach das Telefonsymbol oben rechts aus.

Um Kundendienstmitarbeitern die Möglichkeit zu geben, das CCP vom Desktop aus zu starten und Kontakte zu bearbeiten, sind einige Schritte erforderlich:

- Fügen Sie der Instance Kundendienstmitarbeiter als Benutzer hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Benutzern in Amazon Connect](#).
- Konfigurieren Sie Berechtigungen für die Kundendienstmitarbeiter. Standardmäßig können Kundendienstmitarbeiter, die dem Sicherheitsprofil für Kundendienstmitarbeiter zugewiesen sind, auf das CCP zugreifen und ausgehende Anrufe tätigen. Sie können jedoch ein benutzerdefiniertes Sicherheitsprofil erstellen und zusätzliche Berechtigungen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofile](#).
- Übermitteln Sie den Kundendienstmitarbeitern die URL des CCP.
- Übermitteln Sie den Kundendienstmitarbeitern ihre Benutzernamen und Passwörter, damit sie sich beim CCP anmelden können.

Wir empfehlen, die Kundendienstmitarbeiter aufzufordern, die URL für den CCP als Lesezeichen zu kennzeichnen, um den Zugriff zu erleichtern.

Kundendienstmitarbeiter können das CCP mit einem Softphone des Computers oder einem Tischtelefon verwenden. Wenn sie ein Softphone verwenden, müssen sie Chrome, Edge oder Firefox als Web-Browser einsetzen. Weitere Informationen finden Sie unter [Gewähren des Mikrofonzugriffs in Chrome, Firefox oder Edge](#).

Note

Wenn Sie bei der Anmeldung die Meldung Sitzung abgelaufen sehen, müssen Sie wahrscheinlich nur das Sitzungstoken aktualisieren. Gehen Sie zu Ihrem Identitätsanbieter und melden Sie sich an. Aktualisieren Sie die Amazon-Connect-Seite. Wenn Sie diese Nachricht weiterhin erhalten, wenden Sie sich an Ihr IT-Team.

An- und abmelden beim Amazon Connect CCP

Bevor Sie sich beim Contact Control Panel (CCP) anmelden können, benötigen Sie folgende Informationen vom Administrator:

- Die URL zum Starten des CCP lautet:
 - `https://instance name.my.connect.aws/ccp-v2/`

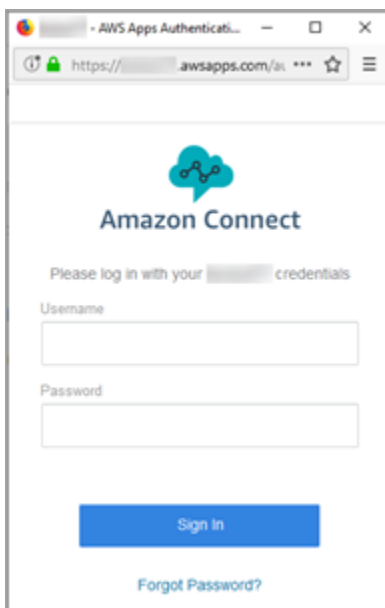
Dabei wird der *Instance-Name* von Ihrer IT-Abteilung oder den Personen bereitgestellt, die Amazon Connect für Ihr Unternehmen eingerichtet haben.

- Kundendienstmitarbeiter-ID.
- Kundendienstmitarbeiter-Passwort.

So melden Sie sich an

Sobald Sie diese Informationen haben, können Sie sich mit den folgenden Schritten anmelden.

1. Stellen Sie sicher, dass das USB-Headset richtig mit dem Computer verbunden ist.
2. Rufen Sie mit Chrome oder Firefox das CCP über die URL auf, die Sie vom Administrator erhalten haben.
3. Geben Sie die Kundendienstmitarbeiter-ID und das Passwort ein und wählen Sie dann Sign In (Anmelden) aus.



4. Wenn Sie aufgefordert werden, den Zugriff auf Cookies zuzulassen, wählen Sie Zugriff gewähren und dann Zulassen.

Action required!

Allow access to cookies

The Amazon Connect Contact Control Panel (CCP) now requires permissions to access your Amazon Connect login cookies. Choose the Grant access button and use the Allow option. [Learn more](#)

Grant access

ODER

Action required!

Allow access to cookies

As per your browser policy, this website now explicitly requires permission to access cookies. Request access by clicking the below 'Grant Access' button and 'Allow' your browser permissions. This will only allow access to your login cookies. [Learn more](#)

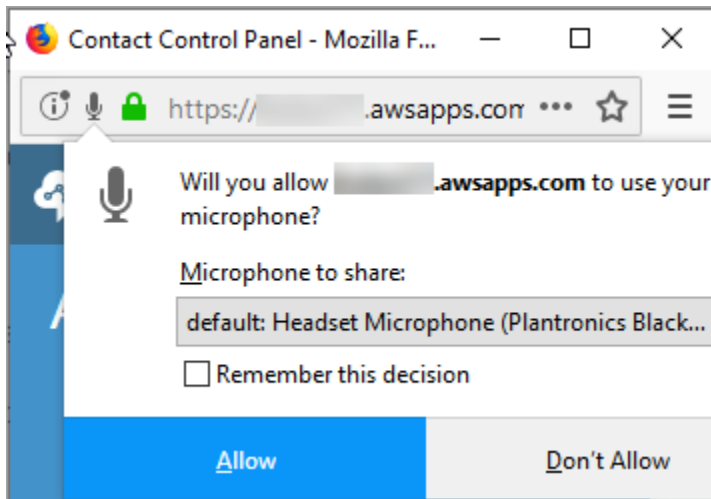
Grant access

Amazon Connect verwendet Cookies zur Authentifizierung. Google Chrome verlangt, dass Sie die Verwendung von Amazon-Connect-Cookies autorisieren.

Tip

IT-Administratoren: Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden von Amazon Connect mit Drittanbieter-Cookies](#).

5. Wenn Sie aufgefordert werden, den Zugriff auf das Mikrofon und den Lautsprecher zu gewähren, wählen Sie Allow (Zulassen).



Jetzt kann es losgehen!

Probleme beim Einloggen?

Wenn Sie Probleme haben, sich beim CCP anzumelden, wenden Sie sich für Hilfe an Ihre Führungskraft oder an die IT-Abteilung Ihres Unternehmens.

Note

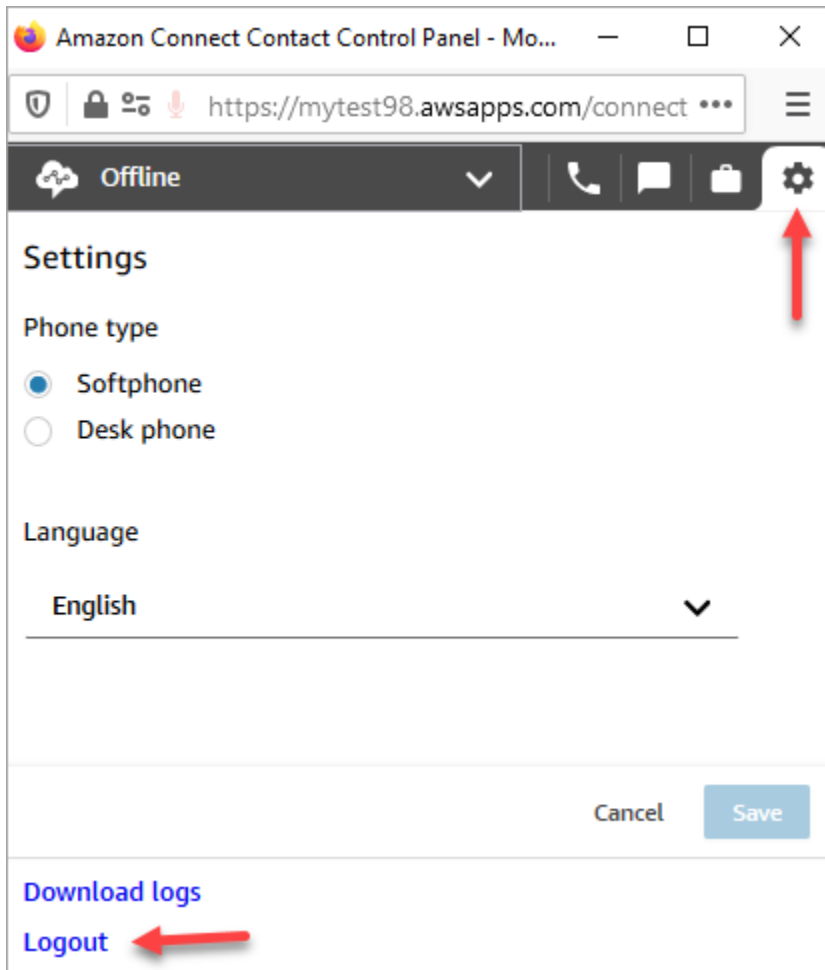
Wenn Sie bei der Anmeldung die Meldung Sitzung abgelaufen sehen, müssen Sie wahrscheinlich nur das Sitzungstoken aktualisieren. Gehen Sie zu Ihrem Identitätsanbieter und melden Sie sich an. Aktualisieren Sie die Amazon-Connect-Seite. Wenn Sie diese Nachricht weiterhin erhalten, wenden Sie sich an Ihr IT-Team.

An- und abmelden beim Amazon Connect CCP

Important

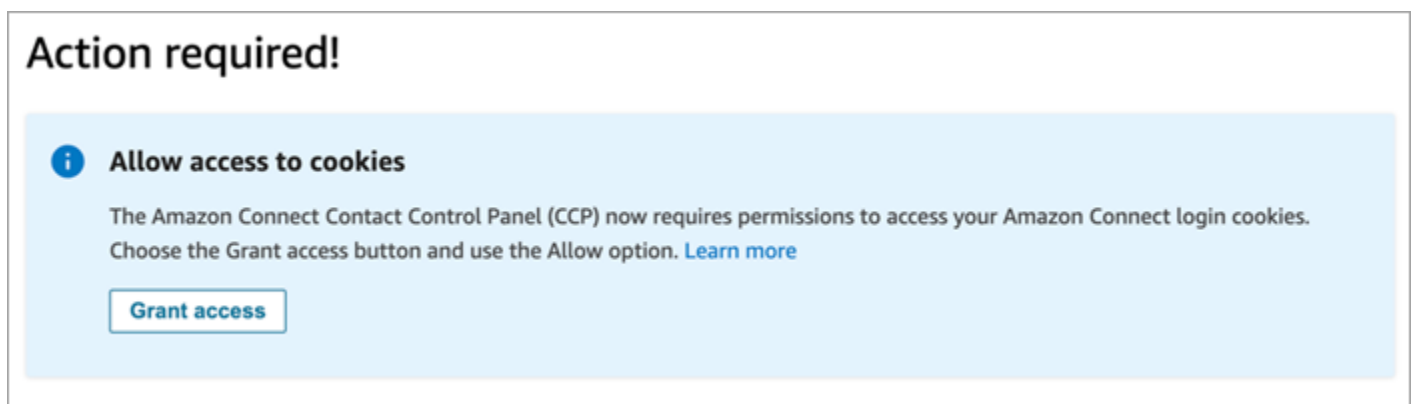
Beim Schließen des CCP werden Kundendienstmitarbeiter nicht automatisch abgemeldet. Amazon Connect versucht immer noch, Kontakte an sie weiterzuleiten. Um dieses Verhalten zu ändern, kann ein Entwickler CCP für Ihr Contact Center anpassen. Anweisungen finden Sie unter [CCPv1: Automatisches Abmelden von Kundendienstmitarbeitern beim Schließen ihres CCP](#).

1. Wählen Sie oben im CCP die Option Einstellungen aus.
2. Wählen Sie Log out (Abmelden) aus.

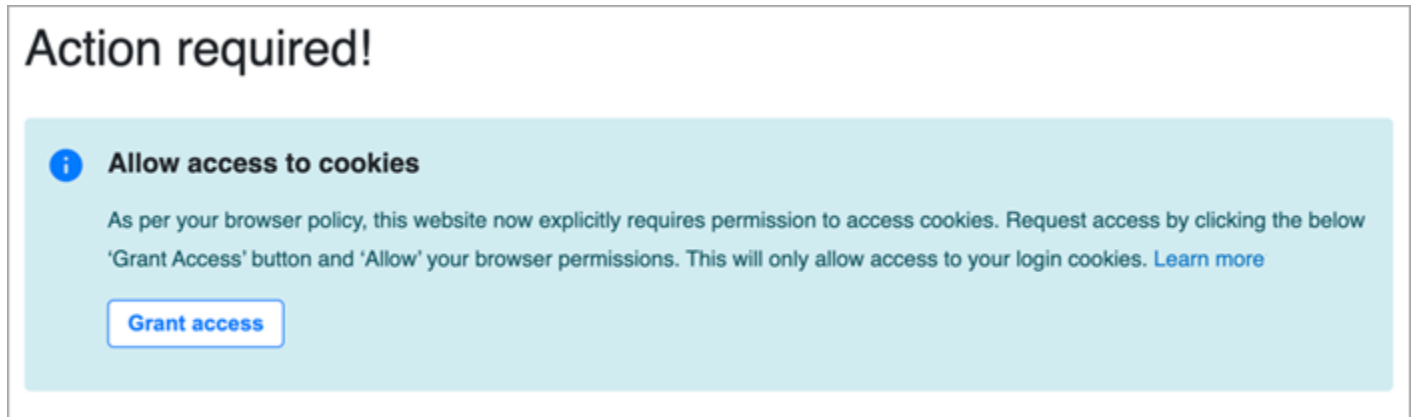


Nutzung des CCP: Erlauben des Zugriffs auf Cookies

Wenn Sie sich beim CCP anmelden, sehen Sie möglicherweise eines der folgenden Banner:



ODER



Amazon Connect verwendet Cookies zur Authentifizierung. Google Chrome verlangt, dass Sie die Verwendung von Amazon-Connect-Cookies autorisieren.

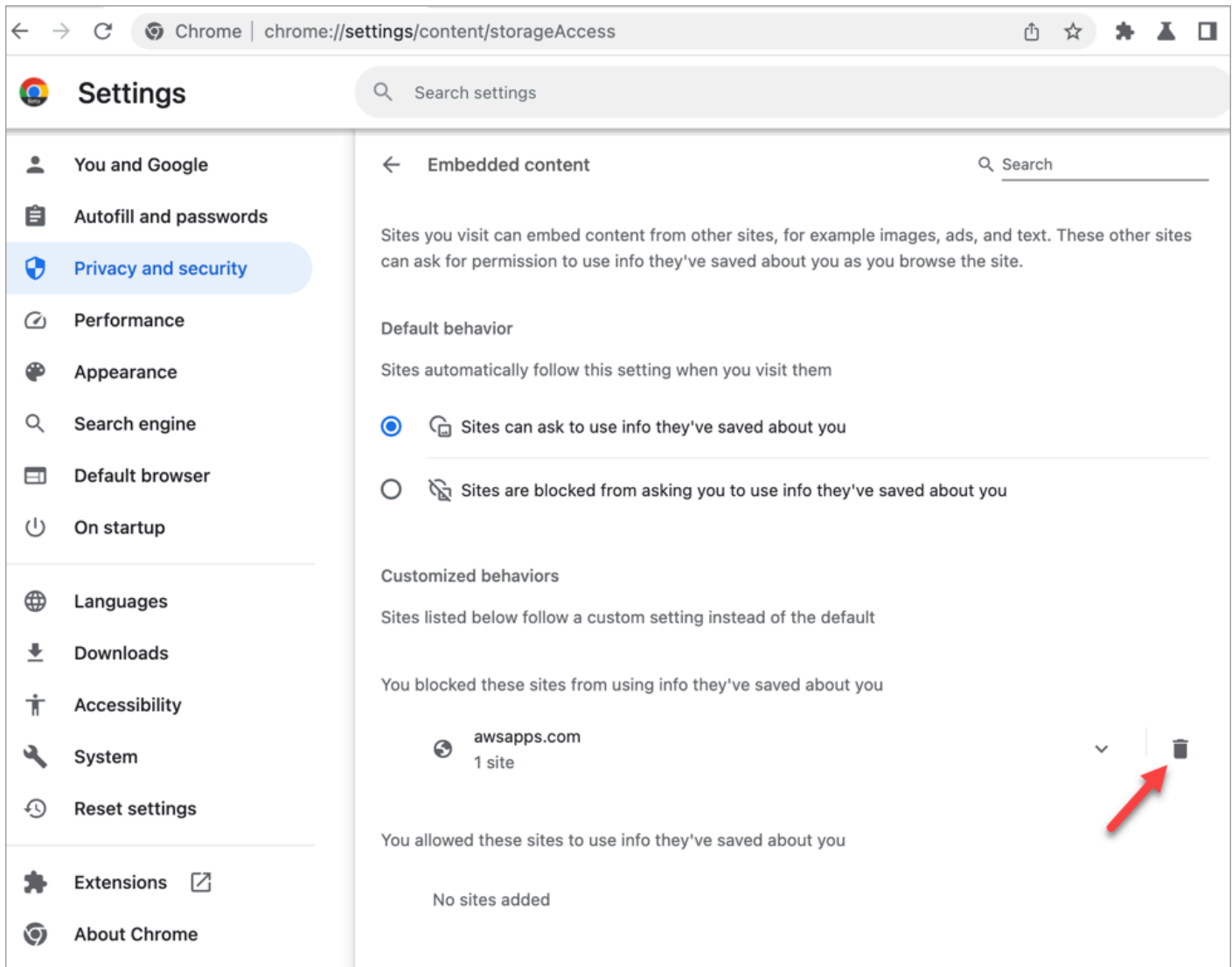
1. Wenn Sie sich beim CCP anmelden, wählen Sie im Banner Zugriff auf Cookies zulassen die Option Zugriff gewähren aus.
2. Wählen Sie bei der nächsten Aufforderung die Option Zulassen aus.

Möglicherweise müssen Sie diese Schritte regelmäßig wiederholen, z. B. wenn Ihr Unternehmen dieses alle 30 Tage verlangt.

Was passiert, wenn Sie nicht die Option „Zugriff gewähren“ wählen, wenn Sie dazu aufgefordert werden?

Wenn Sie bei Aufforderung nicht die Option Zugriff gewähren wählen, können sie sich nicht beim CCP anmelden. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Zugriff außerhalb des Anmelde-Flows zu aktivieren:


1. Navigieren Sie zu `chrome://settings/content/storageAccess`.
2. Wählen Sie im linken Navigationsmenü Datenschutz und Sicherheit.
3. Wählen Sie Cookies von Drittanbietern.
4. Löschen Sie unter Du hast diese Websites daran gehindert, über dich gespeicherte Daten zu verwenden, alle Einträge, die mit `awsapps.com` oder `connect.aws` verknüpft sind, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



5. Sie können diese Instance Ihres Browsers schließen.
6. Öffnen Sie Ihr CCP. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie Zugriff gewähren und dann Zulassen aus.

So verwenden Sie den CCP- oder Kundendienstmitarbeiter-Workspace, um die Einstellungen eines Audiogeräts zu ändern

Wenn Sie das CCP oder den Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter verwenden, können Sie Ihr bevorzugtes Gerät für Audio, Mikrophon und Klingelton auswählen. Auf diese Weise können Sie Audiobenachrichtigungen beispielsweise über einen Desktop-/Laptop-Lautsprecher statt über ein Headset ertönen lassen.

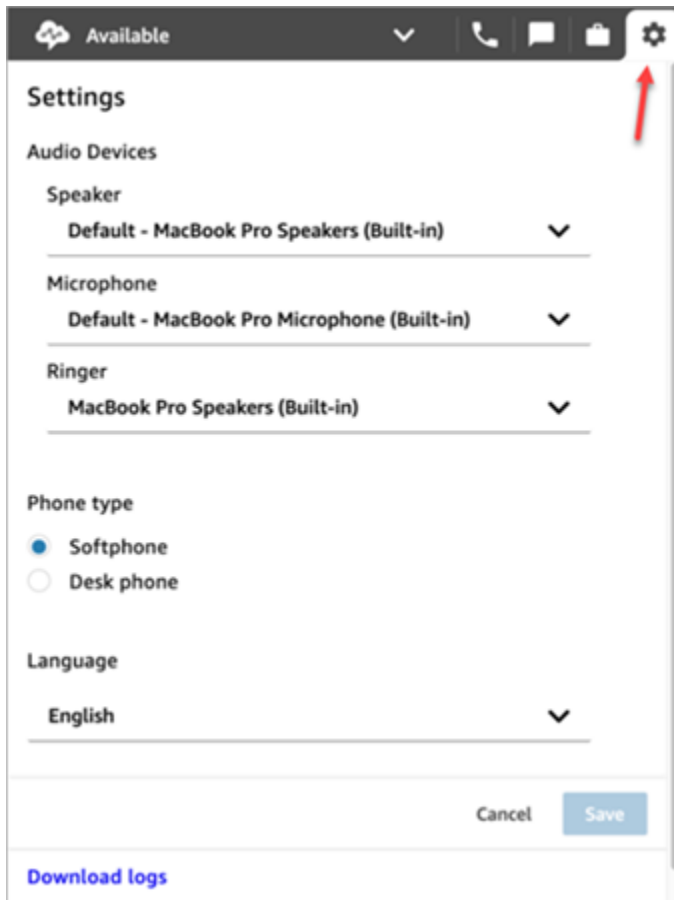
 Tip

- IT-Administration: Damit sie auf diese Funktion zugreifen zu können, benötigen Kundendienstmitarbeiter in ihrem Sicherheitsprofil die Berechtigungen Contact Control Panel (CCP) – Audiogeräteinstellungen.
- Entwicklungsteam: Wenn Sie das CCP in ein CRM oder einen benutzerdefinierten Desktop einbetten, können Sie entweder die Sicherheitsprofilberechtigung für Audiogeräteinstellungen oder [Amazon-Connect-Streams](#) verwenden, um den Parameter `enableAudioDeviceSettings` zur Aktivierung der Audiogeräteinstellungen bei der Initialisierung zu übergeben. Wenn eine dieser Markierungen „true“ ist, wird die Benutzeroberfläche für die Audiogeräteinstellungen in den Einstellungen auf dem CCP angezeigt.

Für detaillierte Berechtigungen empfehlen wir, die Sicherheitsprofilberechtigung zu verwenden. Aus Gründen der Abwärtskompatibilität wird das Streams-Flag weiterhin unterstützt.

Ändern der Audiogeräteinstellungen im CCP

1. Wählen Sie im CCP oder im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter die Option Einstellungen aus. Das Dialogfeld „Einstellungen“ wird angezeigt, das der folgenden Abbildung ähnelt.



2. Wählen Sie im Drop-down-Menü unter Audiogeräte Ihren Lautsprecher, Ihr Mikrofon und Ihren Klingelton aus.

Voraussetzung: Erlauben Sie Ihrem Browser den Zugriff auf Ihr Mikrofon

Bevor Sie die Einstellungen Ihres Audiogeräts im CCP ändern können, müssen Sie sicherstellen, dass Sie Ihrem Browser die Erlaubnis erteilt haben, auf Ihr Mikrofon zuzugreifen. Dadurch wird die Geräteliste im CCP ausgefüllt.

Wenn Sie dies noch nicht getan haben, lesen Sie die Anweisungen für Ihren Browser.

- [Chrome](#)
- [Edge](#)
- [Firefox](#)

Einschränkungen von Firefox

Wenn Sie Firefox als Browser verwenden, können Sie mit dem CCP nur Ihre Mikrofoneinstellungen ändern. Aufgrund einer Einschränkung in diesem Browser können Sie die Lautsprecher- und Ruftoneinstellungen in CCP nicht ändern. Mit den Soundgeräteeinstellungen Ihres Betriebssystems können Sie bei Ihrem Gerät die Audioausgabe ändern, allerdings stammen sowohl die Lautsprecher- als auch die Ruftonwiedergabe von demselben Gerät. Wir empfehlen, für diese Funktion einen anderen unterstützten Browser zu verwenden.

Das sollten Sie überprüfen, wenn ein Audiogerät nicht wie erwartet funktioniert

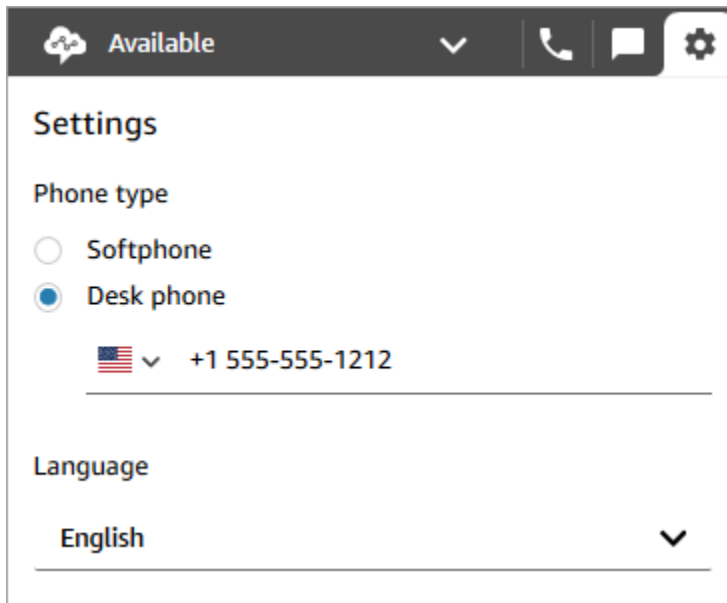
Im Folgenden finden Sie die wichtigsten Tipps zur Lösung von Problemen mit Audiogeräten.

- Vergewissern Sie sich, dass Ihr Headset ordnungsgemäß mit Ihrem Desktop verbunden ist.
- Stellen Sie sicher, dass der Windows-Exklusivmodus nicht aktiviert ist. Anweisungen, die für Ihr Gerät geeignet sind, finden Sie im Internet, um den exklusiven Windows-Modus für Ihr Audiogerät zu deaktivieren.
- Stellen Sie sicher, dass das Gerät in Ihren Betriebssystemeinstellungen nicht stummgeschaltet oder deaktiviert ist. Im Folgenden finden Sie Anweisungen für einen Windows-Computer:
 1. Drücken Sie Windows + I, um die Einstellungen zu öffnen.
 2. Klicken Sie auf System und dann im linken Navigationsbereich auf Sound.
 3. Scrollen Sie auf der Seite nach unten und klicken Sie auf Mikrofon-Datenschutzeinstellungen.
 4. Stellen Sie unter Apps den Zugriff auf Ihr Mikrofon erlauben den Umschalter auf Ein.

Anrufe an ein Mobilgerät weiterleiten (iPhone, Android)

Sie können den Audioteil eines Anrufs auf Ihrem Mobilgerät entgegennehmen und gleichzeitig mit Ihrem Computer auf das Contact Control Panel zugreifen. In diesem Thema wird erläutert, wie Sie Anrufe an Ihr Mobilgerät weiterleiten.

1. Öffnen Sie in Ihrem Contact Control Panel (CCP) die Einstellungen.
2. Wählen Sie unter Telefentyp die Option Tischtelefon aus.
3. Geben Sie die Telefonnummer für Ihr Mobilgerät ein und wählen Sie Speichern.



Wenn ein Kontakt anruft, wird der Audioteil des Anrufs an Ihr Mobilgerät weitergeleitet. Gleichzeitig können Sie den Anruf auf Ihrem Computer mithilfe des CCP verwalten.

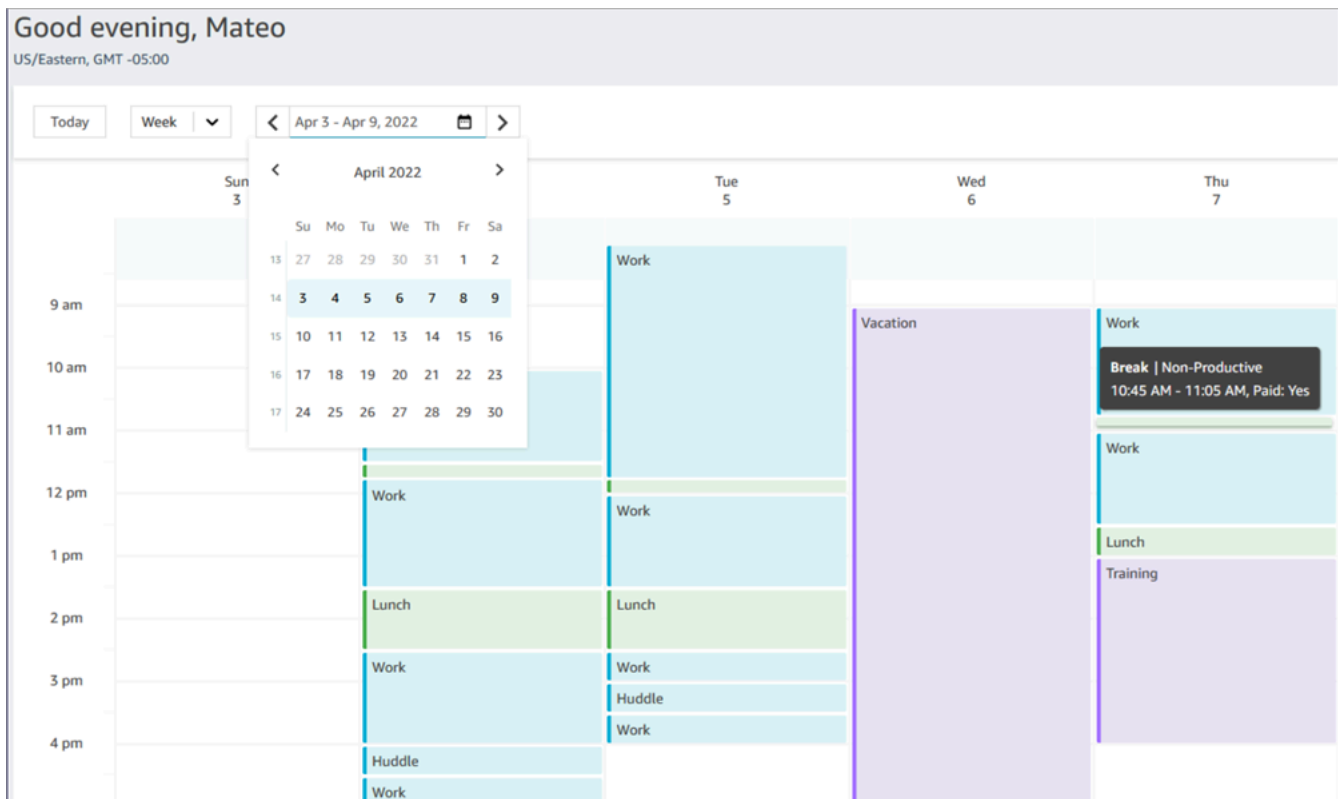
Anzeigen Ihres Zeitplans im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter

Wenn Ihre Organisation die Prognose-, Kapazitäts- und Zeitplanungsfunktionen von Amazon Connect verwendet, können Sie Ihren Zeitplan im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter, im Contact Control Panel (CCPv1 oder CCPv2), in der Salesforce CTI oder auf einem maßgeschneiderten Kundendienstmitarbeiter-Desktop einsehen.

Im Folgenden finden Sie die Schritte, mit denen Sie Ihren Zeitplan im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter einsehen können.

1. Melden Sie sich mit der URL, die Ihnen Ihr Administrator gegeben hat, im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter an (z. B. [https://\[instance name\].my.connect.aws/ccp-v2/](https://[instance name].my.connect.aws/ccp-v2/)).
2. Wählen Sie in der Navigationsleiste der Anwendung das Kalendersymbol, um den Staff Schedule Manager Viewer zu starten. Andernfalls wird der „Staff Schedule Manager Viewer“ automatisch gestartet.

Die folgende Abbildung zeigt einen Beispielplan im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter.



Sie können eine Tages- oder Wochenansicht Ihres Zeitplans sehen.

Festlegen des Status auf „Verfügbar“ im CCP

Wenn ein Kundendienstmitarbeiter bereit ist, Anrufe oder Chats zu bearbeiten, muss er seinen Status im CCP auf Available (Verfügbar) setzen. Dadurch wird Amazon Connect mitgeteilt, dass die Bereitschaft besteht, Kontakte zu bearbeiten.

Amazon Connect verwendet Informationen im [Weiterleitungsprofil](#) von Kundendienstmitarbeitern, um zu ermitteln, welche Kontakte an diese weitergeleitet werden können.

Weitere Informationen zum Status von Kundendienstmitarbeitern finden Sie unter [Informationen zum Kundendienstmitarbeiterstatus](#). Informationen darüber, wie Amazon Connect den Status „Verfügbar“ im Echtzeit-Metrikenbericht zählt, finden Sie unter [Verfügbar](#).

Einstellen des „Nächsten Status“ im CCP

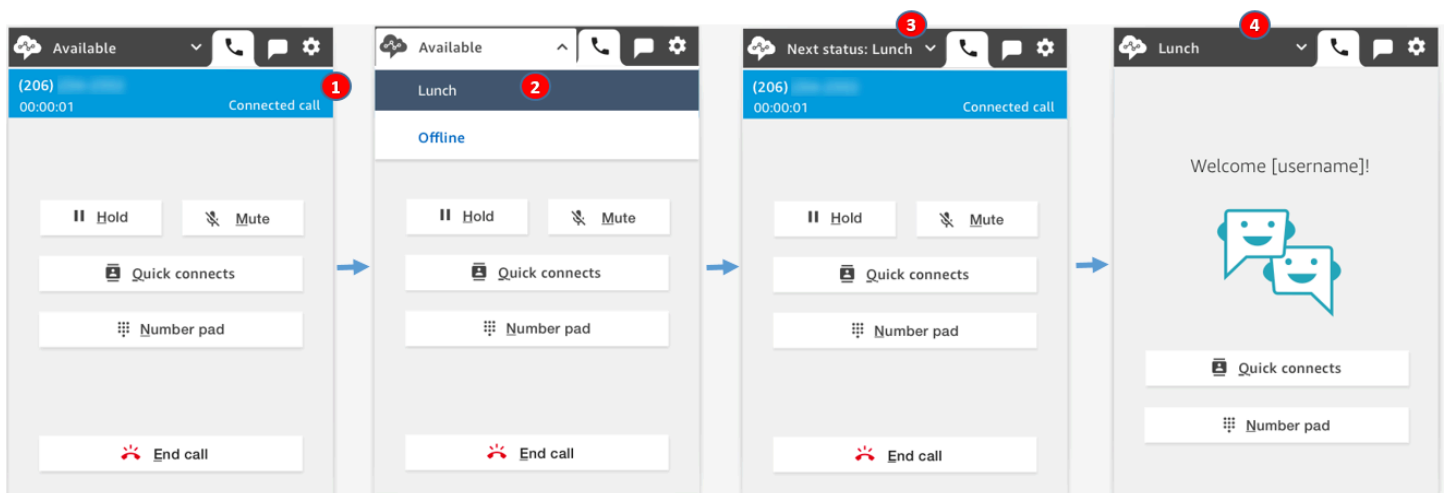
Note

„Nächster Status“ ist nur für Kunden verfügbar, die das neueste Contact Control Panel (CCP) verwenden. Die URL für das neueste CCP endet mit ccp-v2

IT-Administration: Weitere Informationen zur Funktion „Nächster Status“, wie z. B. Änderungen am Ereignisstream für Kundendienstmitarbeiter, finden Sie unter [Aktualisierungen vom Juli 2018](#) in den Versionshinweisen.

Verwenden Sie die Funktion „Nächster Status“, um die Weiterleitung neuer Kontakte an Sie zu pausieren, während Sie Ihre aktuellen Kontakte fertigstellen. Wenn alle ihre Slots frei sind, setzt Amazon Connect Kundendienstmitarbeiter automatisch auf den nächsten Status, z. B. Mittagspause.

Die folgenden Abbildungen des Contact Control Panels (CCP) zeigen, wie Sie diese Funktion verwenden.

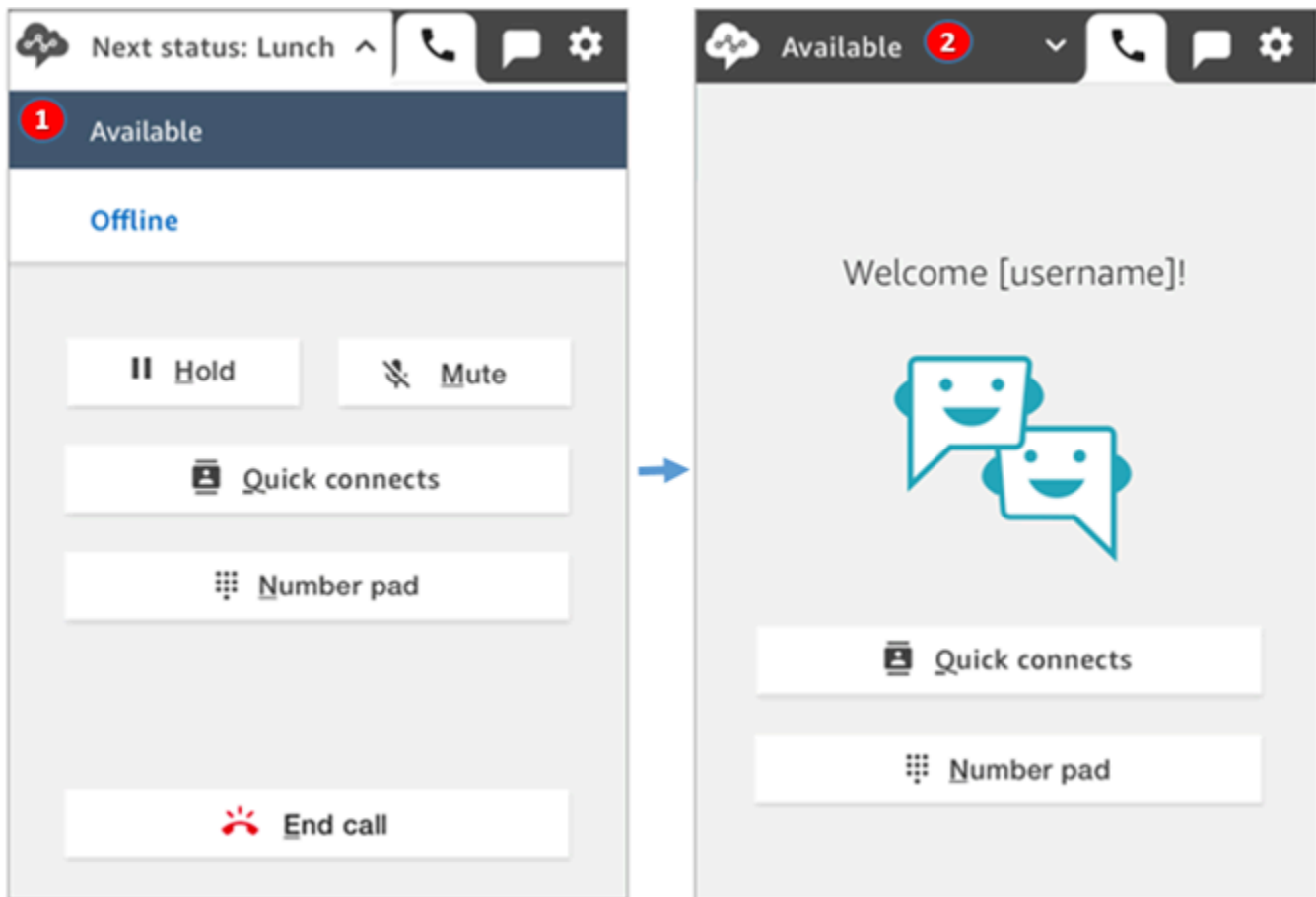


1. Verfügbar: Kundendienstmitarbeiter bearbeiten einen Kontakt.
2. Kundendienstmitarbeiter wählen ihren nächsten Status aus, z. B. Mittagspause. Sie können nur einen benutzerdefinierten Status ([NPT](#)) oder Offline wählen.
3. Kundendienstmitarbeiter befinden sich im Status „Nächster Status“: Mittagspause. Sie arbeiten immer noch an einem Kontakt. Es können keine neuen Kontakte an sie weitergeleitet werden.
4. Der Kontakt endet. Der Kundendienstmitarbeiter beendet die ACW und wählt „Kontakt löschen“. Anstatt zum Status Verfügbar zurückzukehren, wird das CCP automatisch auf Mittagspause gesetzt.

So entfernen Sie den Status „Nächster Status“

Sie können ganz einfach vom Status „Nächster Status“ zurück zum Status „Verfügbar“ wechseln. Die Möglichkeit, Ihren Status zu ändern, ist beispielsweise nützlich, wenn Sie versehentlich den Status Nächster Status: Mittagspause wählen oder wenn Sie sich entscheiden, nicht in die Mittagspause zu gehen, bevor Amazon Connect automatisch diesen Status annimmt.

Die folgenden Abbildungen veranschaulichen diesen Flow.



1. Während der Bearbeitung desselben Kontakts stornieren Kundendienstmitarbeiter den Status Nächster Status: Mittagspause und kehren zu Verfügbar zurück.
2. Der Kontakt wird beendet und der Kundendienstmitarbeiter ist weiterhin verfügbar, sodass neue Kontakte an ihn weitergeleitet werden können.

Beispiel 1: Der Status „Nächster Status“ wird festgelegt während Sie nur ACW-Kontakte bearbeiten

Nehmen wir an, Kundendienstmitarbeiter beenden die Kontaktnachbearbeitung (ACW) für einen oder mehrere Kontakte, z. B. einen Sprachkontakt oder mehrere Chats. Sie stehen mit niemandem in Kontakt.

Anstatt Kontakt löschen zu wählen, wenn Kundendienstmitarbeiter die ACW-Bearbeitung beendet haben, wählen sie Mittagspause. Dadurch erhalten sie den Status „Nächster Status: Mittagspause“ nur ganz kurz.

In diesem Szenario passiert Folgendes:

1. Kundendienstmitarbeiter beenden die ACW und wählen Mittagspause statt Kontakt löschen.
2. Amazon Connect leitet keine neuen Kontakte mehr an sie weiter.
3. Alle ihre Slots sind leer. Dadurch müssen Kundendienstmitarbeiter nicht die Option Kontakt löschen wählen, um die ACW zu beenden.
4. Da alle ACWs gelöscht wurden, startet Amazon Connect sofort den automatischen Übergang, der den Status von Kundendienstmitarbeitern auf Mittagspause setzt.

Kundendienstmitarbeiter erhielten den Status „Nächster Status: Mittagspause“ nur für kurze Zeit (Millisekunden!). Vielleicht haben sie es sogar in der KPC sehen, wenn sie schnell genug hinschauen.

Diese Reihenfolge der Ereignisse spiegelt wider, wie das CCP arbeitet, wenn Kundendienstmitarbeiter ihren Status ändern, während sie an ACW arbeiten. Beispiel: Kundendienstmitarbeiter beenden gerade die ACW und setzen ihren Status auf Mittagspause. Als nächstes passiert Folgendes:

1. Amazon Connect leitet keine neuen Kontakte mehr an sie weiter.
2. Der ACW-Slot ist für die Kundendienstmitarbeiter freigegeben, sodass sie nicht die Option Kontakt löschen wählen müssen.
3. Die Kundendienstmitarbeiter haben den Status Mittagspause.

Beispiel 2: Einstellen des Status „Nächster Status“ bei der Verwaltung einiger Kontakt-Chats und anderer Chats in ACW

Nehmen wir an, Kundendienstmitarbeiter verwalten zwei Chats:

- Kunde 1 befindet sich in der ACW.
- Kunde 2 ist im Gespräch.

Während das Gespräch noch im Gange ist, setzen Kundendienstmitarbeiter ihren Status auf Offline. Dadurch erhalten sie den Status „Nächster Status: Offline“.

In diesem Szenario passiert Folgendes:

1. Kundendienstmitarbeiter setzen ihren Status auf Offline.
2. Amazon Connect leitet keine neuen Kontakte mehr an sie weiter.
3. Der Kontakt, der sich in der ACW befindet, wird gelöscht, sodass der Kundendienstmitarbeiter nicht Kontakt löschen wählen muss. Nur der aktive Chat bleibt erhalten.
4. Der Status von Kundendienstmitarbeitern lautet Nächster Status: Offline, und sie arbeiten weiter am laufenden Chat.
5. Nachdem sie die Arbeit an diesem Kontakt abgeschlossen haben, wählen Kundendienstmitarbeiter Kontakt löschen, um die ACW zu beenden.
6. Amazon Connect setzt den Status von Kundendienstmitarbeitern automatisch auf Offline.

Arbeiten mit Anrufen im CCP

Die Themen in diesem Abschnitt beschreiben, wie Sie das Amazon Connect Contact Control Panel verwenden, um Kundenanrufe zu verwalten.

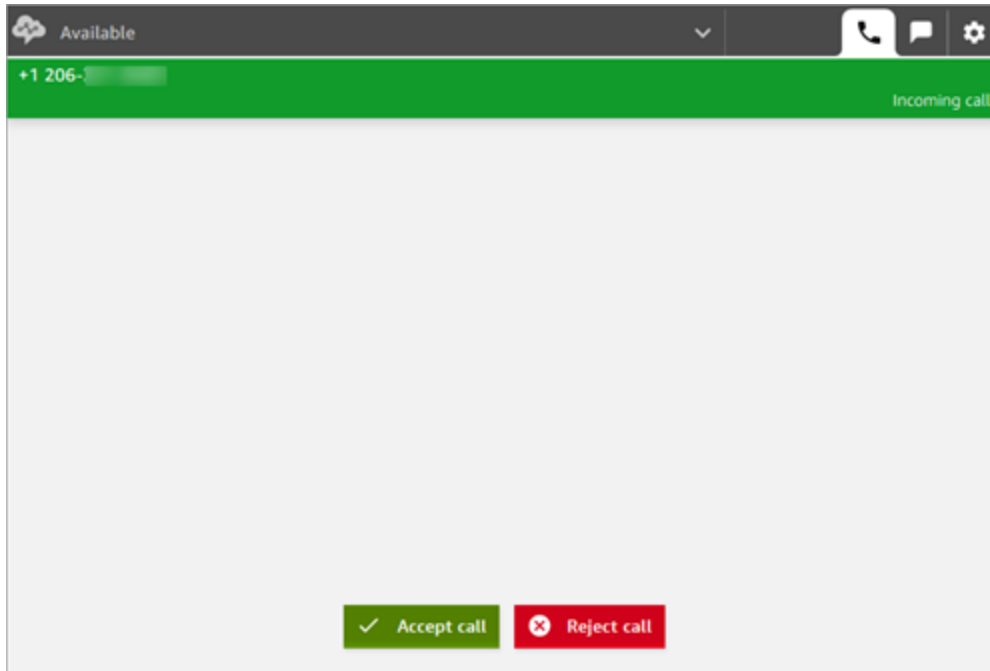
Inhalt

- [So benutzen Sie das CCP, um eingehende Anrufe anzunehmen](#)
- [Anrufe an eine Schnellverbindung oder eine externe Telefonnummer weiterleiten](#)
- [Anrufe mit mehreren Teilnehmern: Hinzufügen zusätzlicher Teilnehmer zu einem laufenden Gespräch](#)
- [So benutzen Sie das CCP für ausgehende Anrufe](#)

- [Anzeigen eines Anruftranskripts während ACW](#)

So benutzen Sie das CCP, um eingehende Anrufe anzunehmen

1. Sobald Sie Ihren Status im CCP auf „Verfügbar“ setzen, kann Amazon Connect basierend auf den Einstellungen in Ihrem [Weiterleitungsprofil](#) Anrufe an Sie weiterleiten.

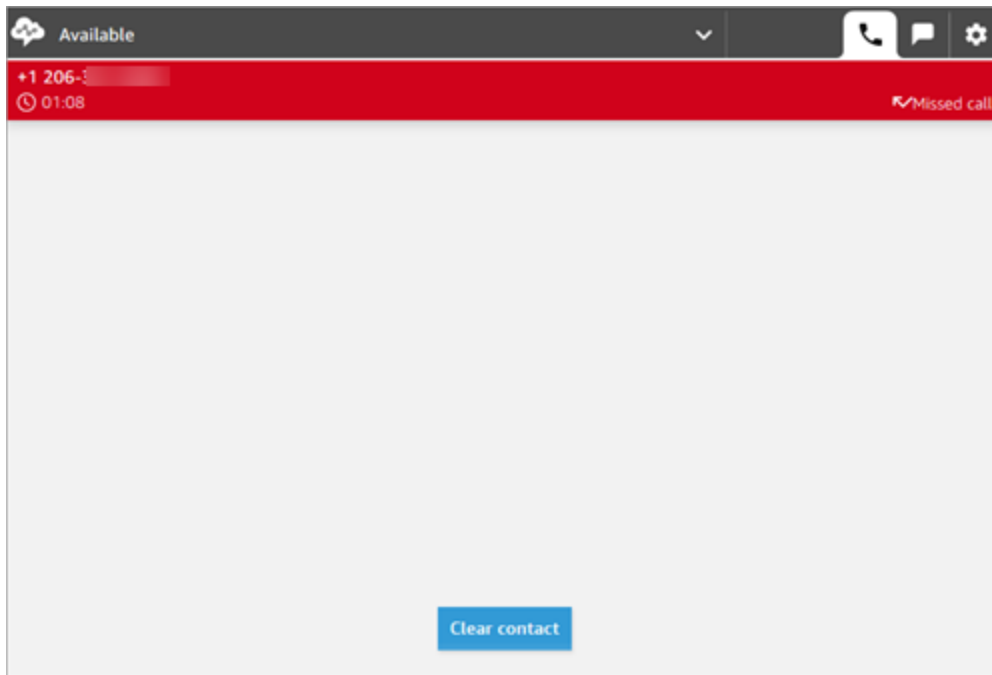


2. Wenn ein Anruf ankommt, wählen Sie die Schaltfläche Accept call (Anruf annehmen) aus.

Note

Die Schaltfläche Anruf annehmen wird nicht angezeigt, wenn die Administration Ihr Benutzerprofil für die [automatische Annahme](#) von Anrufen konfiguriert hat.

3. Bevor Sie mit dem Kontakt verbunden werden, meldet Amazon Connect den Namen der Quell-Warteschlange.
4. Nun sprechen Sie mit dem Kontakt.
5. Sie haben 20 Sekunden Zeit, um einen Kontakt anzunehmen oder abzulehnen. Wenn Sie einen Anruf verpassen, wird dies wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Wählen Sie Clear contact (Kontakt löschen), um einen weiteren Anruf annehmen zu können.

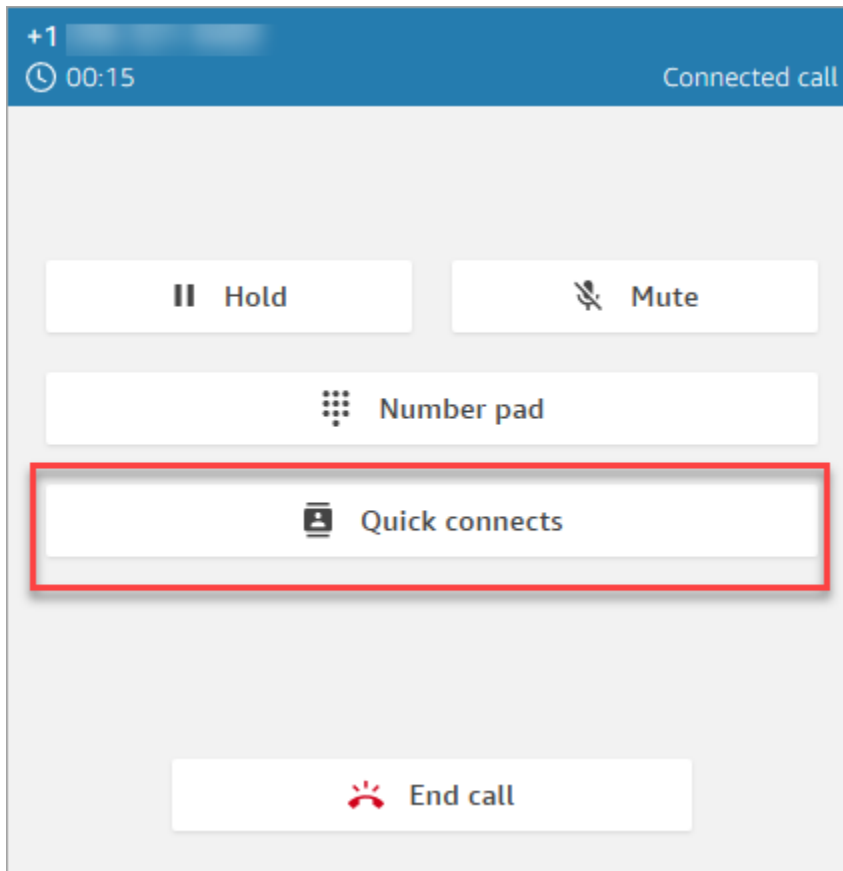


Anrufe an eine Schnellverbindung oder eine externe Telefonnummer weiterleiten

Sie können Anrufe an Personen in einer vordefinierten Liste (sogenannte Quick Connects oder Schnellverbindungen) übertragen. Sie können Anrufe außerdem an externe Telefonnummern weiterleiten, wenn Sie diese eingeben.

So leiten Sie Anrufe an eine Schnellverbindung oder eine externe Telefonnummer weiter

1. Während Sie mit dem Kontakt verbunden sind, wählen Sie im CCP Schnellverbindungen aus.

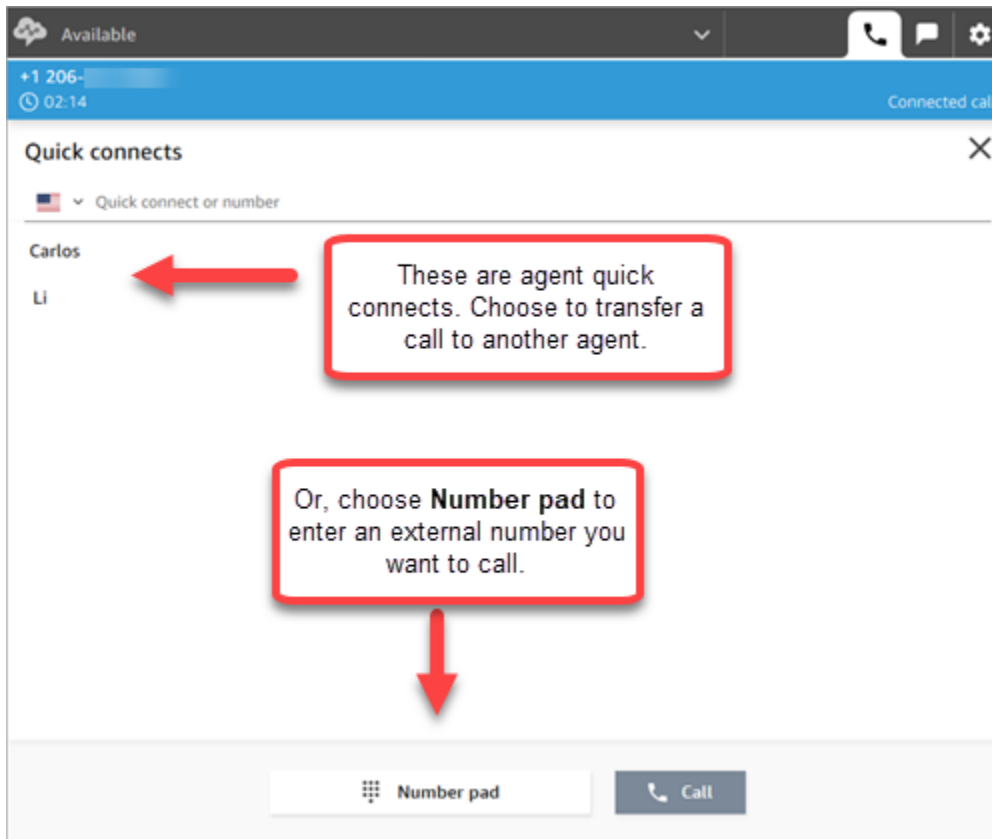


2. Wählen Sie in der Liste der Schnellverbindungen einen Namen aus den anderen Kundendienstmitarbeitern aus, an den Sie den Anruf weiterleiten möchten. (Die Amazon Connect Administration fügt die Namen der Kundendienstmitarbeiter zur Liste der Schnellverbindungen hinzu.)

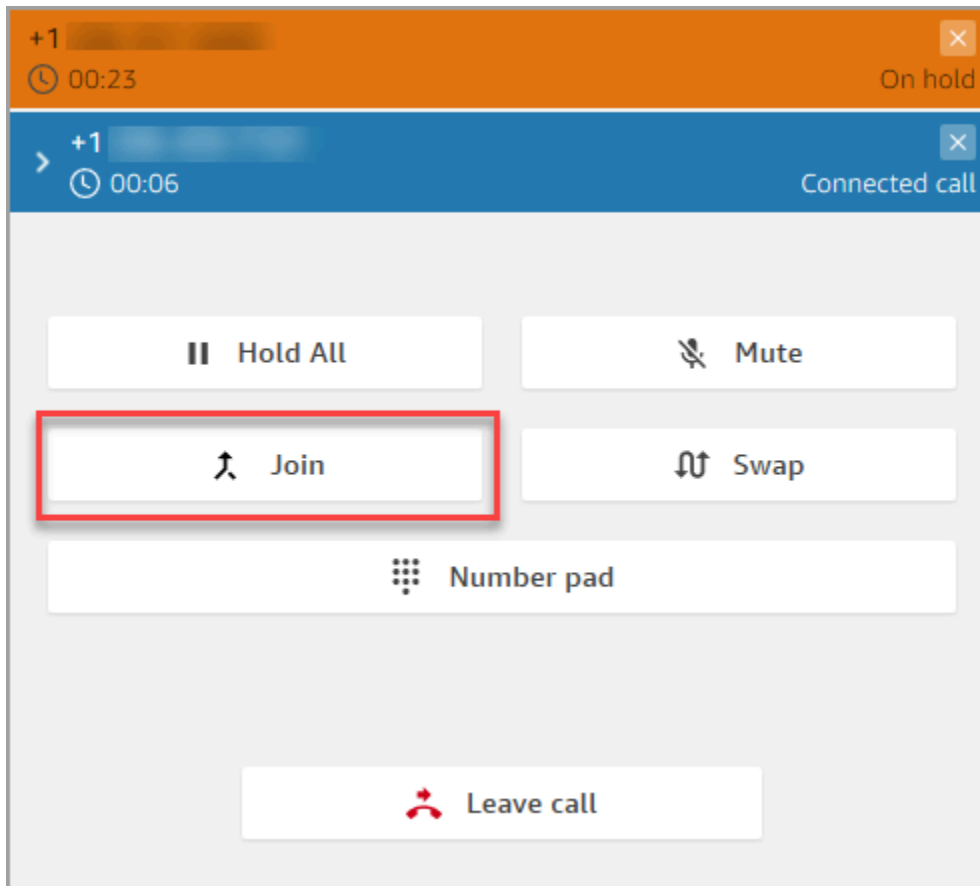
i Tip

Kundendienstmitarbeiter sehen die Schnellverbindungen aus Warteschlangen in ihrem Weiterleitungsprofil, einschließlich der standardmäßigen Ausgangswarteschlange.

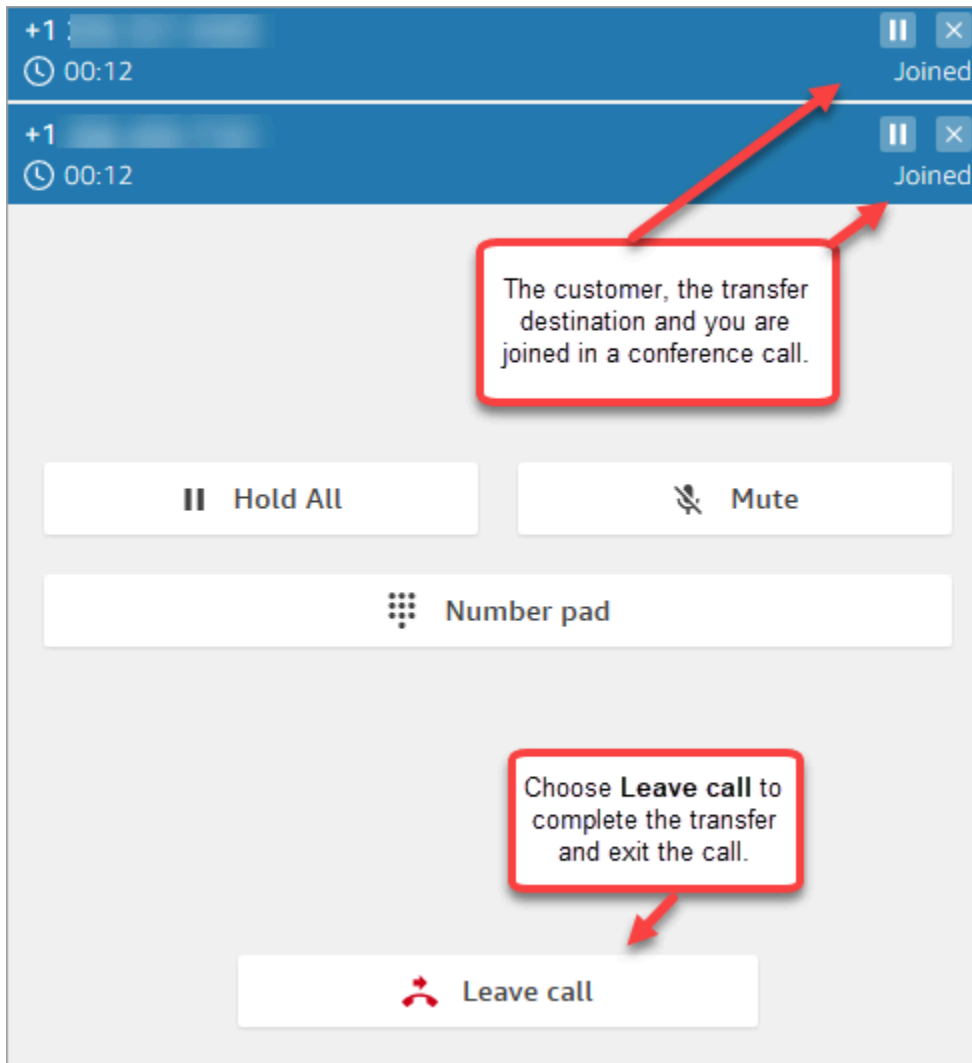
Alternativ können Sie eine externe Nummer anzurufen. Wählen Sie dazu den Ziffernblock, geben Sie die Nummer ein, die Sie anrufen möchten, und wählen Sie dann Anrufen.



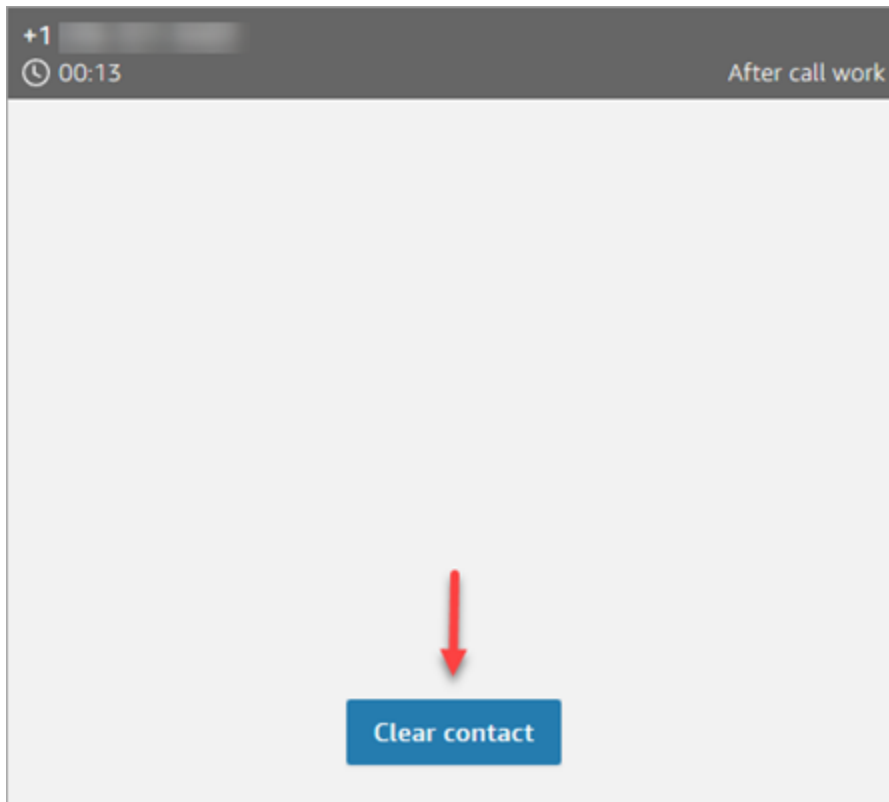
3. Nachdem der Anruf verbunden wurde, können Sie Beitreten auswählen, damit Sie, der Anrufer und das Übertragungsziel in einer Telefonkonferenz verbunden werden.



4. Wenn dem Anruf beigetreten wurde, können Sie zu dritt sprechen. Wählen Sie Verlassen, um die Übertragung abzuschließen und den Anruf zu verlassen.

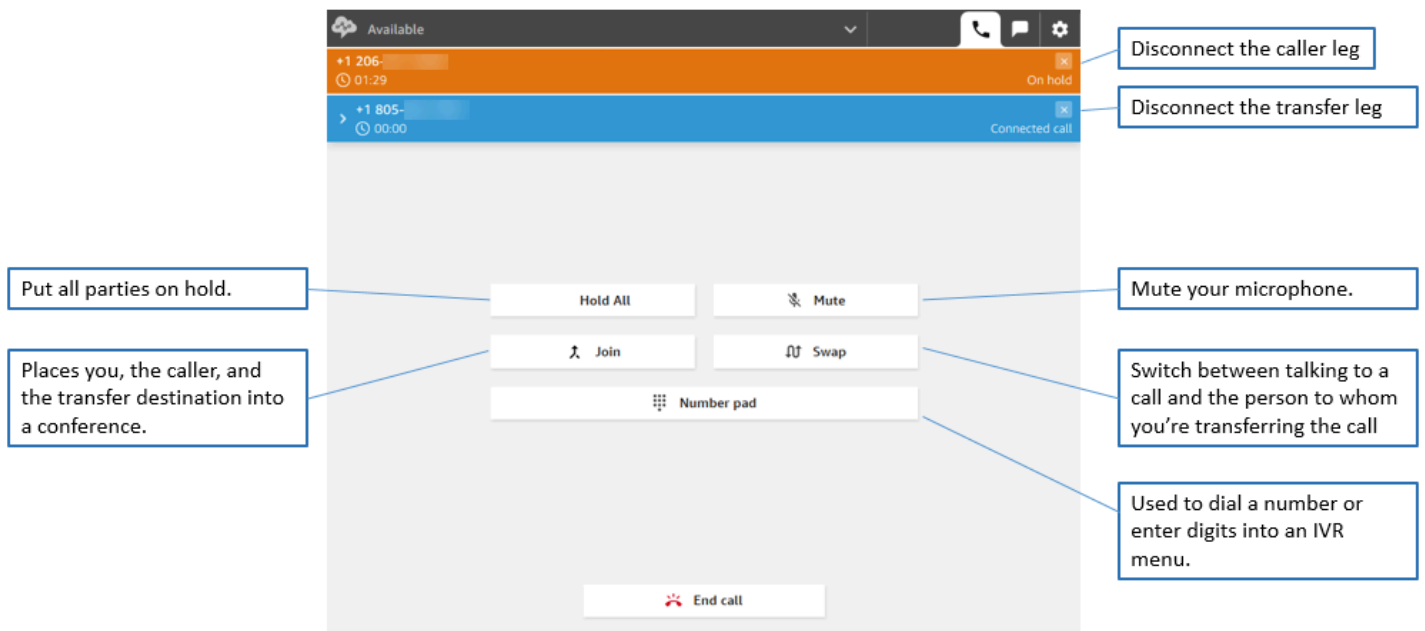


5. Schließen Sie die Kontaktnachbearbeitung ab und wählen Sie dann Kontakt löschen.



Verwalten der Anrufübertragung

Nachdem Sie die Übertragung gestartet haben, wird der Kunde in Warteschleife gesetzt und Sie werden mit dem Übertragungsziel verbunden. Die folgende Abbildung zeigt, welche Maßnahmen Sie an dieser Stelle ergreifen können.

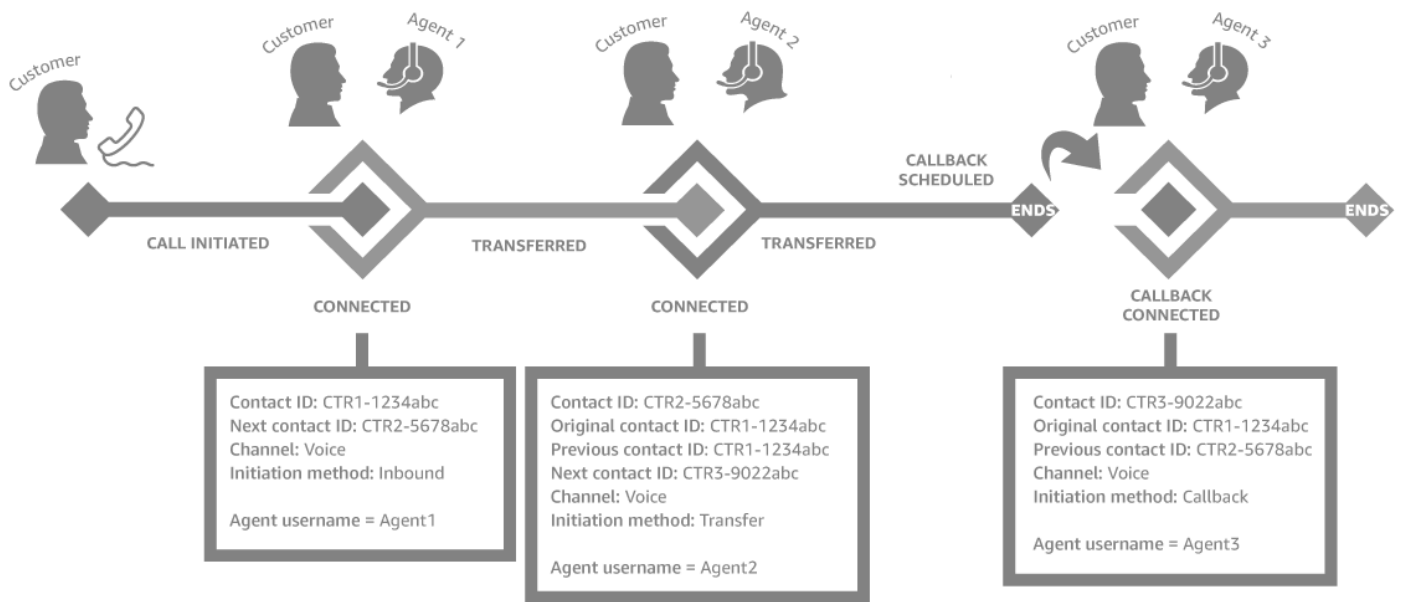


Bei Übertragungen werden mehrere Kontaktdatensätze erstellt

Ein Kontaktdatensatz wird für einen Kunden angelegt, wenn er mit dem Kontaktcenter verbunden wird. Der Kontaktdatensatz ist abgeschlossen, wenn die Interaktion mit dem Flow oder dem Kundendienstmitarbeitern beendet ist (d. h., der Kundendienstmitarbeiter hat die ACW abgeschlossen und den Kontakt gelöscht). Ein Kunde kann also mehrere Kontaktdatensätzen haben.

Das folgende Diagramm zeigt, wann ein Kontaktdatensatz für einen Kontakt erstellt wird. Es werden drei Kontaktdatensätze für einen Kontakt angezeigt:

- Der erste Datensatz wird erstellt, wenn der Kontakt mit Kundendienstmitarbeiter:in 1 verbunden ist.
- Der zweite Datensatz wird erstellt, wenn der Kontakt an Kundendienstmitarbeiter:in 2 übertragen wird.
- Der dritte Datensatz wird erstellt, wenn der Kontakt während eines Rückrufs mit Kundendienstmitarbeiter 3 verbunden wird.



Es wird jedes Mal, wenn ein Kontakt mit Kundendienstmitarbeitern verbunden wird, ein neuer Kontaktdatensatz erstellt. Die Kontaktdatensätze für einen Kontakt sind über die ContactID-Felder mit der ursprünglichen, der nächsten und der vorherigen ID verknüpft.

Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zu Kontaktstatus](#).

Anrufe mit mehreren Teilnehmern: Hinzufügen zusätzlicher Teilnehmer zu einem laufenden Gespräch

Sie können bis zu 4 weitere Teilnehmer zu einem laufenden Kundendienstanruf hinzufügen, sodass insgesamt 6 Teilnehmer anwesend sind.

Mithilfe von Schnellverbindungen oder Ihrem Ziffernblock können Sie weitere Kundendienstmitarbeiter, Supervisoren oder externe Teilnehmer hinzufügen.

Um beispielsweise beim Abschluss einer Hypothekentransaktion zu helfen, können Vertreter eines Finanzdienstleistungsunternehmens dem Gespräch Hypothekemakler, Ehepartner der Kunden, Übersetzer und Führungskräfte hinzufügen, um Probleme schnell zu lösen.

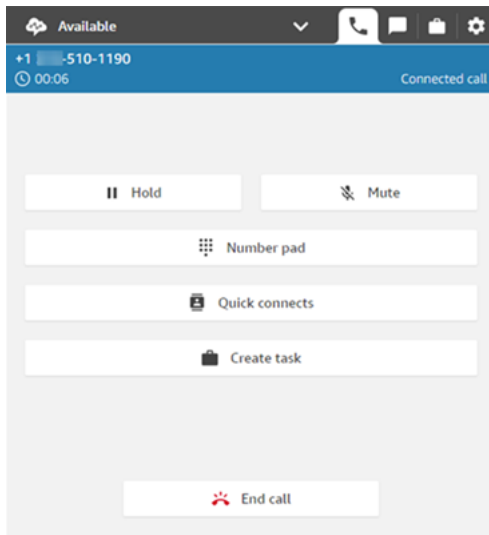
Informationen darüber, wie sich Mehrparteiengespräche von Standardanrufen mit drei Teilnehmern unterscheiden, finden Sie unter [Vergleich: Anrufe mit drei und mehreren Teilnehmern](#).

Wissenswertes

- Diese Funktion ist nur in CCPv2 und benutzerdefiniertem CCP mit Streams.js in Amazon Connect verfügbar.
- IT-Administratoren:
 - Bevor Sie die Funktion für Anrufe mit mehreren Teilnehmern aktivieren, finden Sie, sofern Sie Contact Lens verwenden oder dies in Zukunft planen, weitere Informationen unter [Anrufe mit mehreren Teilnehmern und Contact Lens](#). Contact Lens unterstützt Anrufe mit bis zu 2 Teilnehmern. Wir empfehlen, Kontaktlinsen im [Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen](#) Block für Kontakte zu deaktivieren, die voraussichtlich 3 oder mehr Teilnehmer haben werden.
 - Standardmäßig können drei Teilnehmer an einem Anruf teilnehmen (z. B. zwei Kundendienstmitarbeiter und ein Anrufer oder ein Kundendienstmitarbeiter, ein Anrufer und eine externe Partei). Bevor Sie Anrufe mit mehreren Teilnehmern aktivieren, finden Sie weitere Informationen unter [Vergleich: Anrufe mit drei und mehreren Teilnehmern](#). Informationen darüber, wie Kundendienstmitarbeiter bis zu sechs Teilnehmer in einem Anruf verbinden können, finden Sie unter [Aktualisieren Sie die Telefonieoptionen](#).
- Entwickler: Verwenden Sie in benutzerdefinierten CCPs die aktualisierte Streams-API von Amazon Connect, um Mehrparteianrufe mit bis zu sechs Parteien zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie in der [Amazon Connect Streams-Dokumentation](#) unter GitHub. Bevor Sie Anrufe mit mehreren Teilnehmern aktivieren, finden Sie weitere Informationen unter [Vergleich: Anrufe mit drei und mehreren Teilnehmern](#).
- AWS GovCloud (US-West): Sie können diese Funktion nicht über die Benutzeroberfläche der Konsole aktivieren. Verwenden Sie stattdessen die [UpdateInstanceAttribut-API](#) oder kontaktieren Sie uns AWS Support.

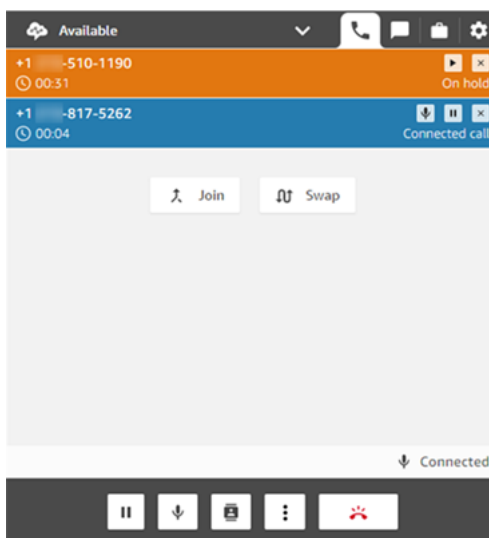
So fügen Sie Teilnehmer zu einem Mehrparteiengespräch hinzu

1. Die folgende Abbildung zeigt den Kontakt und Sie (den:die Kundendienstmitarbeiter:in) bei einem Anruf. Der:die Kund:in wird immer oben angezeigt.



2. Während Sie mit dem Kontakt verbunden sind, wählen Sie Schnellverbindungen, um weitere Kundendienstmitarbeiter hinzuzufügen, oder den Ziffernblock, um einen externen Anruf zu tätigen. Die anrufende Person wird währenddessen in die Warteschleife versetzt.
3. Wenn Sie weitere Teilnehmende zum Anruf hinzufügen, können Sie diese begrüßen und mit ihnen sprechen, bevor Sie sie zum Anruf hinzufügen (sagen Sie beispielsweise, warum Sie die Person zum Anruf hinzufügen).

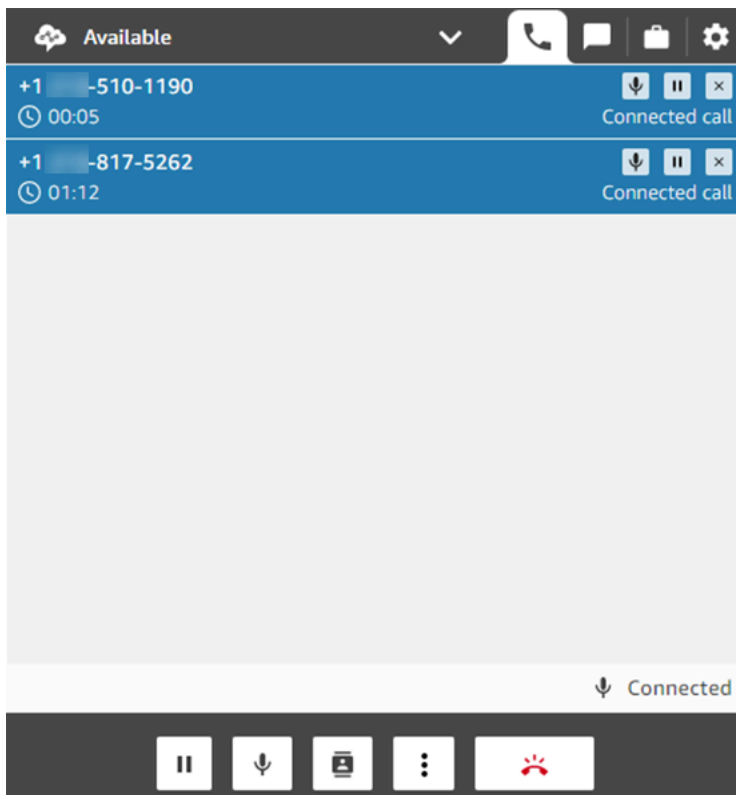
Die folgende Abbildung zeigt das CCP, wenn Sie dem Anruf eine dritte Person hinzufügen. Der Kontakt befindet sich in der Warteschleife und Sie sprechen mit der dritten Person. Wählen Sie Beitreten, um alle Parteien aus der Warteschleife zu nehmen. Wählen Sie alternativ „Tauschen“, um zwischen der in der Warteschleife befindlichen Partei und der gerade angerufenen Partei umzuschalten.



Note

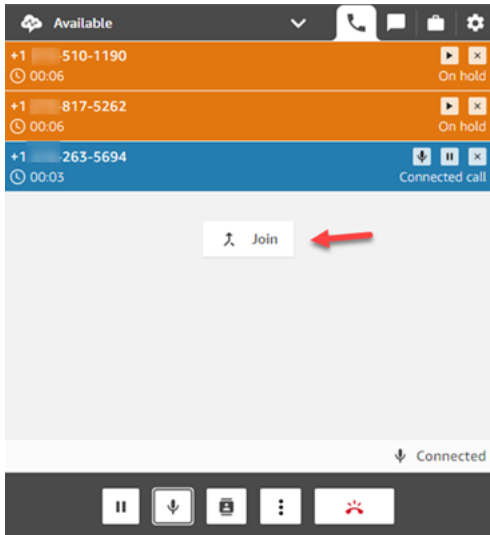
Tauschen ist nur verfügbar, wenn es drei Teilnehmende an einem Gespräch gibt (z. B. Sie, die anrufende Person und ein:e weitere Kundendienstmitarbeiter:in oder externe Teilnehmende). Es ist nicht verfügbar, wenn mehr als drei Personen am Gespräch teilnehmen.

4. Wenn mehrere Kundendienstmitarbeiter am Anruf teilnehmen (z. B. drei Kundendienstmitarbeiter und eine anrufende Person), können alle Kundendienstmitarbeiter des Anrufs alle Teilnehmenden sehen und haben die Möglichkeit, Teilnehmende oder Kundendienstmitarbeiter in die Warteschleife zu setzen, stummzuschalten und die Person vom Anruf zu trennen.



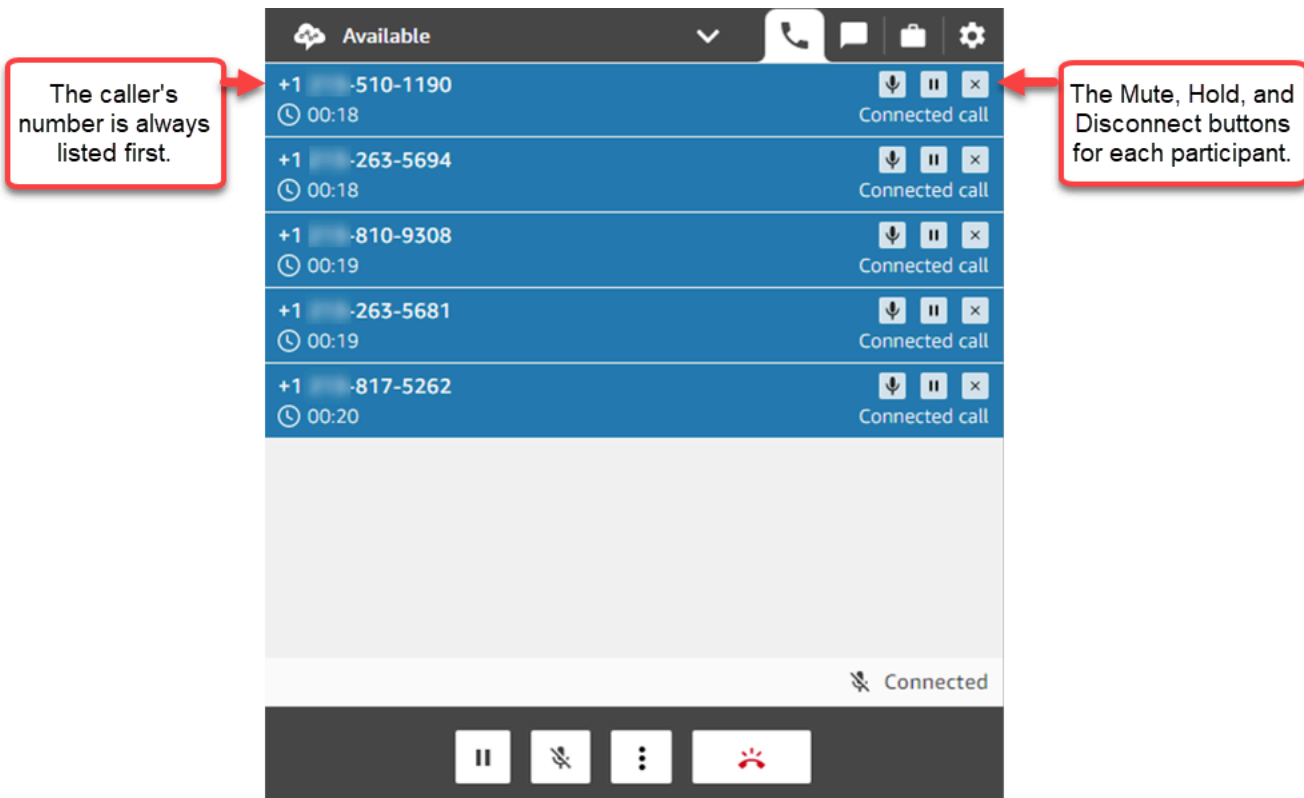
All agents and supervisors on the call can mute, hold, and disconnect other participants on the call.

5. Jedes Mal, wenn Sie dem Anruf eine weitere Person hinzufügen, werden Sie aufgefordert, sie zu begrüßen und mit ihr zu sprechen, bevor Sie sie zum Anruf hinzufügen. Wählen Sie Beitreten, um alle Parteien aus der Warteschleife zu nehmen.



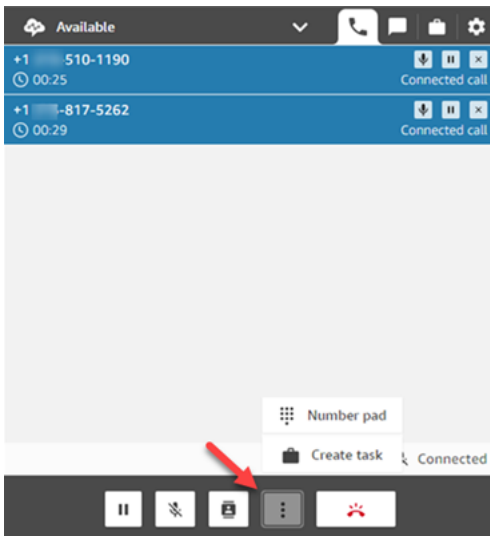
So verwalten Sie teilnehmende Personen

Alle am Anruf teilnehmenden Kundendienstmitarbeiter haben Zugriff auf die Bedienelemente neben der Nummer jeder teilnehmenden Person, mit denen einzelne Personen stummgeschaltet, gehalten oder die Verbindung zu ihnen getrennt werden kann.



Sie können einen Anruf mit mehreren Teilnehmern an andere Kundendienstmitarbeiter weiterleiten oder sich selbst vom laufenden Gespräch trennen.

Wählen Sie die Schaltfläche Mehr, um den Ziffernblock zu öffnen und eine Aufgabe zu erstellen:



Wann enden Anrufe mit mehreren Teilnehmenden?

Ein Anruf mit mehreren Teilnehmenden bleibt so lange aktiv, wie die anrufende Person oder der:die Kundendienstmitarbeiter:in im Gespräch ist. Sie fügen beispielsweise eine externe Person zu einem Anruf hinzu und trennen dann Ihre eigene Verbindung. Die anrufende Person und die externe Person setzen den Anruf fort.

Wenn nur noch Dritte in der Leitung sind, wird der Kontakt beendet. Als Kundendienstmitarbeiter:in können Sie sich jedoch dafür entscheiden, Ihre eigene Verbindung zu trennen und der anrufenden und der externen Person erlauben, das Gespräch allein weiterzuführen.

So benutzen Sie das CCP für ausgehende Anrufe

Bevor Sie einen ausgehenden Anruf tätigen können, muss Ihr Kontaktcenter so eingerichtet sein, dass Kundendienstmitarbeiter Anrufe tätigen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Schritt 3: Einrichten der Telefonie](#) in [Erstellen einer Amazon Connect-Instance](#).

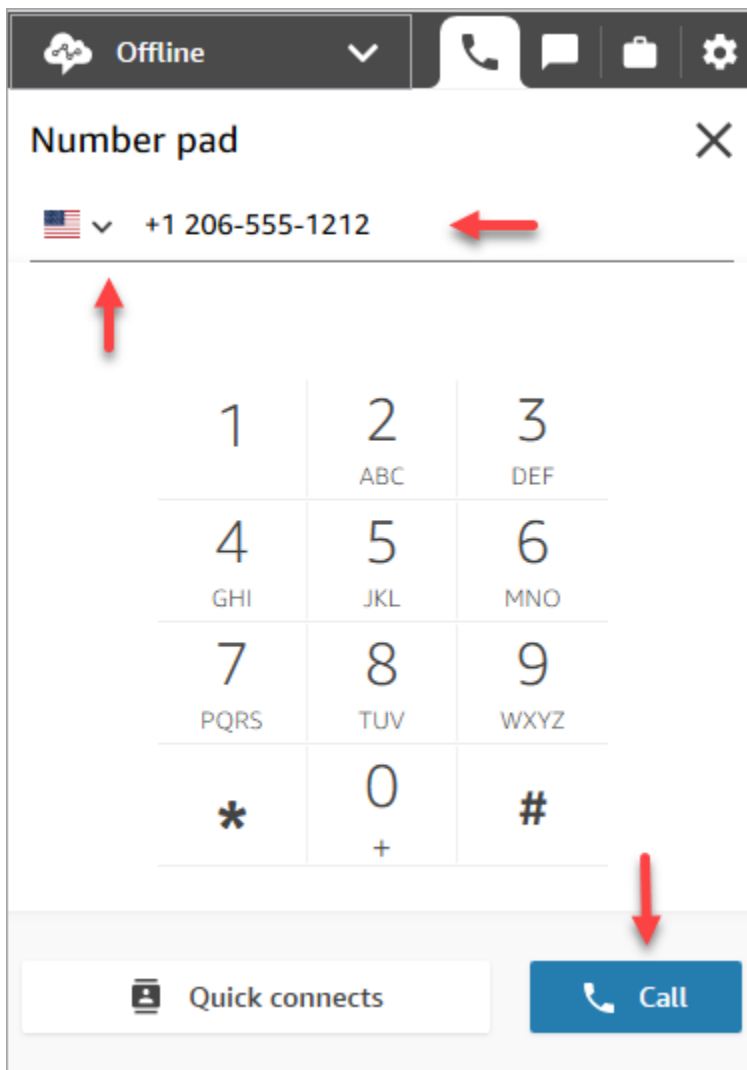
Informationen zur Anrufer-ID, die angezeigt wird, wenn Sie einen ausgehenden Anruf tätigen, finden Sie unter [Einrichten der ausgehenden Anrufer-ID](#).

Note

IT-Administration: Eine Liste der Länder, die für ausgehende Anrufe verfügbar sind, basierend auf der Region Ihrer Instance, finden Sie unter [Amazon Connect – Preise](#). Wenn ein Land in Ihrem Drop-down-Menü nicht verfügbar ist, öffnen Sie ein Ticket, um es zu Ihrer Zulassungsliste hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Länder, die Sie standardmäßig anrufen können](#).

So tätigen Sie einen ausgehenden Anruf

1. Wählen Sie in Ihrem Contact Control Panel die Option Ziffernblock aus.
2. Wählen Sie im Drop-down-Menü das Land aus und geben Sie dann die Nummer ein.

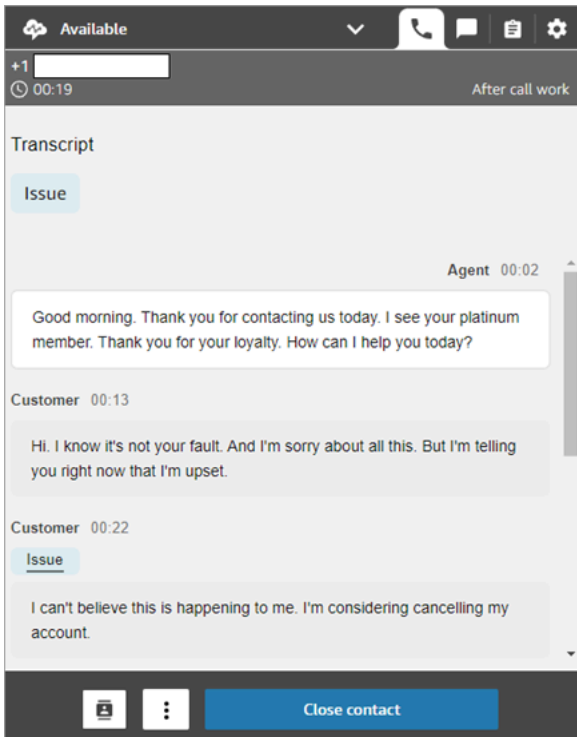


3. Wählen Sie Anrufen aus.

Anzeigen eines Anruftranskripts während ACW

Am Ende eines Anrufs können Sie ein unredigiertes Transkript Ihrer Konversation im CCP oder Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter sehen. Sie können sich das gesamte Transkript als Referenz ansehen und jeden nützlichen Text in Ihre Notizen kopieren.

Im Anruftranskript werden alle [Kategorien](#) angezeigt, die von Contact Lens identifiziert wurden. In der folgenden Abbildung wurde beispielsweise nach 22 Sekunden ein Problem identifiziert.



Wenn ein Anruf von anderen Kundendienstmitarbeitern an Sie weitergeleitet wird, sehen Sie ein unredigiertes Transkript des Gesprächs mit dem:der Kund:in.

Die Bewertung der Kundenstimmung ist nicht im CCP oder dem Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter enthalten.

Note

IT-Administration: Diese Funktion ist im CCP und im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter verfügbar. Gehen Sie wie folgt vor, um diese Funktion für Kundendienstmitarbeiter verfügbar zu machen:

1. [Aktivieren von Contact Lens](#) für Ihre Amazon-Connect-Instance.

2. Fügen Sie dem Sicherheitsprofil von Kundendienstmitarbeitern die folgenden Berechtigungen hinzu:
 - Analysen und Optimierung – Contact Lens – Aufgezeichnete Gespräche – unredigiert (Zugriff)
 - Contact Control Panel (CCP) – Contact-Lens-Daten

So benutzen Sie das CCP zur Verwaltung von Chats

Die Themen in diesem Abschnitt beschreiben, wie Sie das Contact Control Panel (CCP) zum Verwalten von Chats verwenden.

Inhalt

- [So benutzen Sie das CCP, um mit Kontakten zu chatten](#)
- [Suchen nach Schnellantworten in CCP](#)
- [Übertragen von Chats in eine andere Warteschlange](#)
- [So benutzen Sie das CCP, um während eines Chats einen Anruf zu tätigen](#)

So benutzen Sie das CCP, um mit Kontakten zu chatten

Wenn Sie Ihren Status im CCP auf „Verfügbar“ setzen, leitet Amazon Connect Anrufe oder Chats basierend auf den Einstellungen im [Weiterleitungsprofil](#) an Sie weiter. Administratoren können festlegen, dass gleichzeitig bis zu zehn Chat-Konversationen an Sie weitergeleitet werden können.

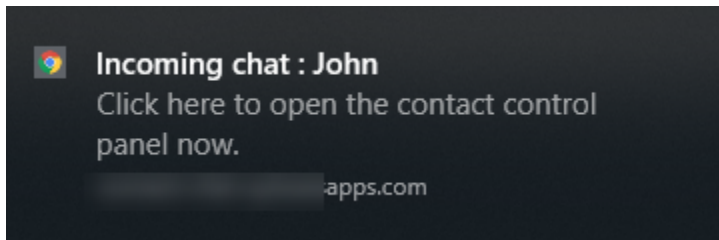
Sie können mit dem CCP keine Chat-Konversationen initiieren.

Note

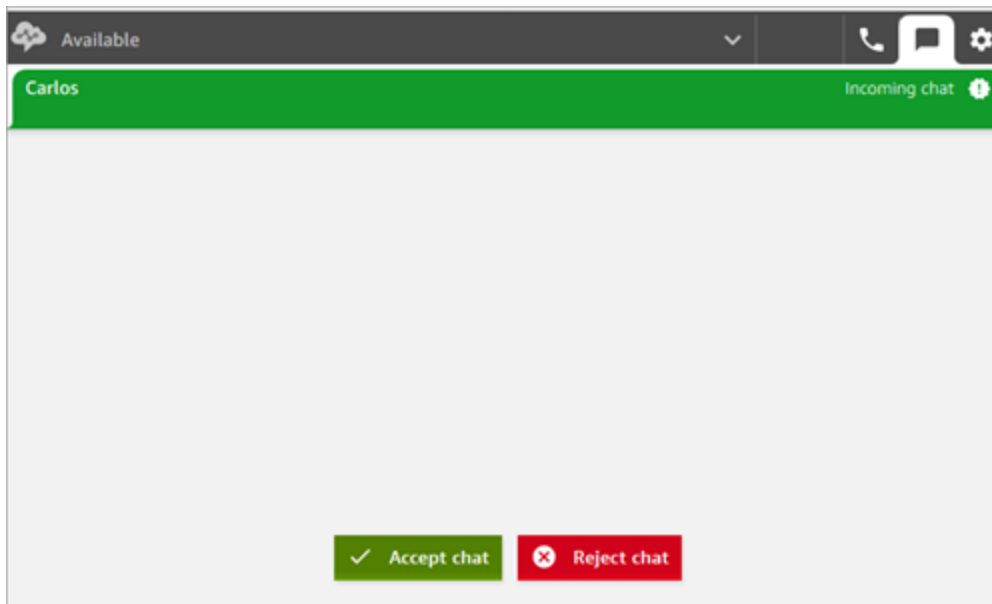
IT-Administration: Informationen darüber, wie Kunden und Kundendienstmitarbeiter Anlagen wie Dateien über die Chat-Oberfläche senden können, finden Sie unter [Aktivieren Sie Anlagen, um Dateien im Chat zu teilen und Dateien in Kundenvorgänge hochzuladen](#).

Folgendermaßen werden Sie benachrichtigt, wenn ein Chat-Kontakt ankommt:

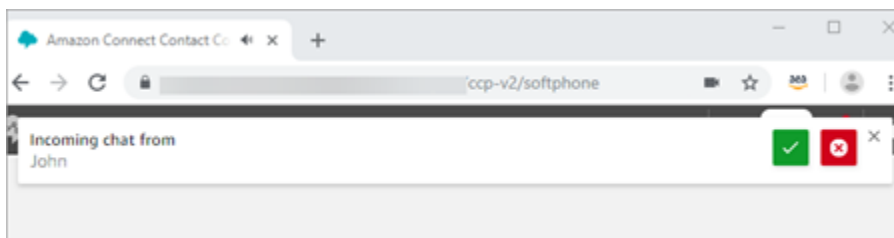
1. Wenn Sie Benachrichtigungen im Browser aktiviert haben, wird unten auf dem Bildschirm eine Popup-Benachrichtigung angezeigt:



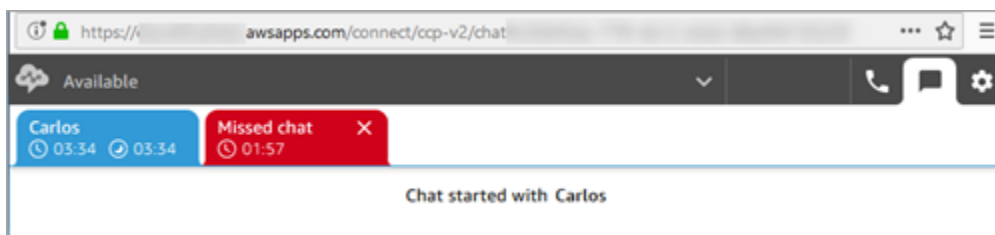
2. Wenn Sie sich auf der Chat-Registerkarte befinden, zeigt die Seite den Namen des Kontakts und eine Schaltfläche an, mit der Sie sich mit dem Chat verbinden können.



3. Wenn Sie sich auf der Registerkarte für Telefonkontakte befinden, zeigt ein Banner den Namen des Kontakts und eine Schaltfläche an, mit der Sie sich mit dem Chat verbinden können.



4. Sie haben 20 Sekunden Zeit, um einen Kontakt anzunehmen oder abzulehnen. Wenn Sie mit einem Chat beschäftigt sind und ein weiterer Chat ankommt, Sie diesen aber nicht annehmen, wird eine Registerkarte mit der Meldung angezeigt, dass Sie den Chat verpasst haben.

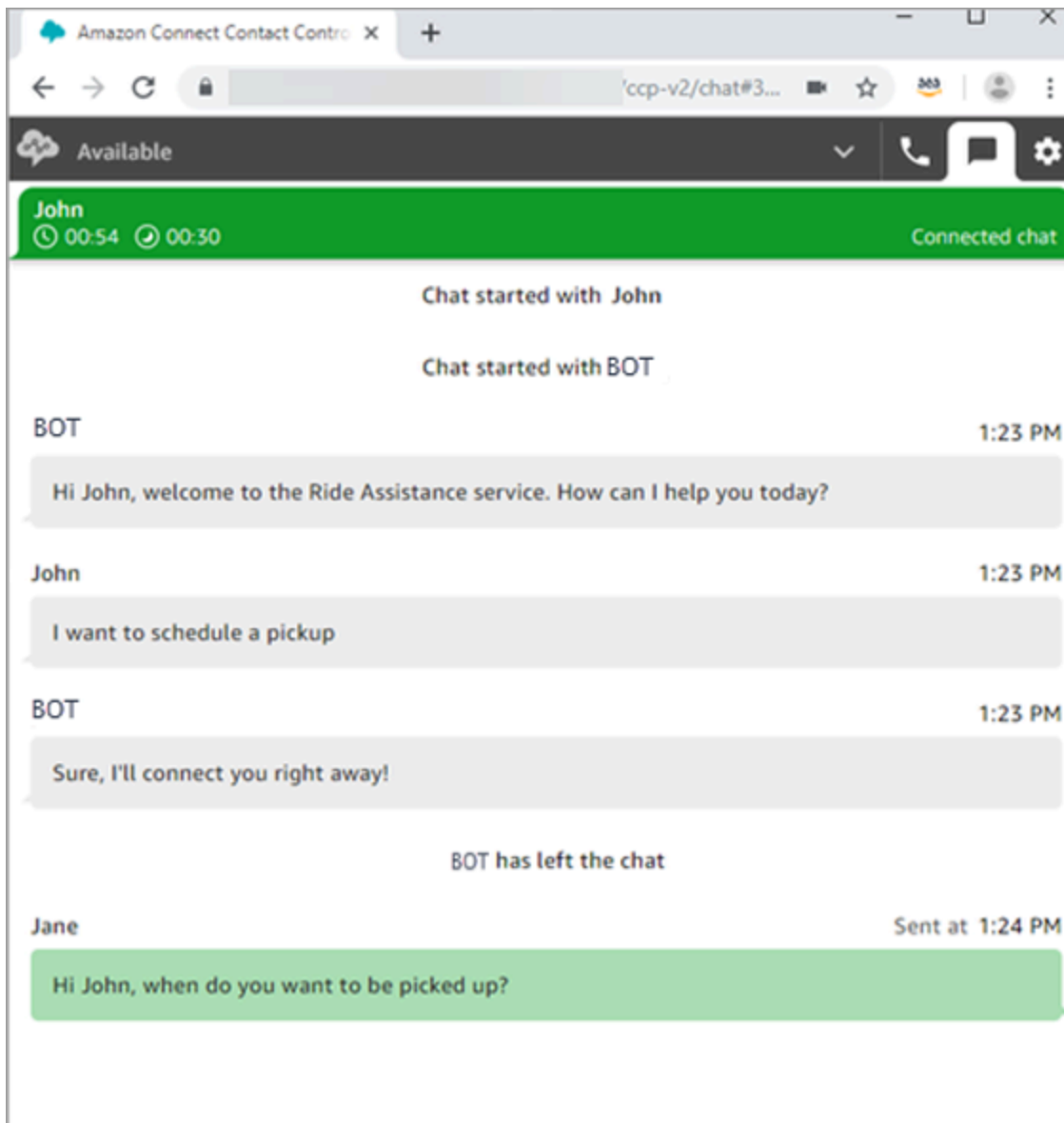


5. Wählen Sie Accept chat (Chat akzeptieren) aus, um die Verbindung zum Kontakt herzustellen.

Note

Chat-Konversationen müssen manuell akzeptiert werden. Es gibt keine automatische Annahme für diese Konversationen.

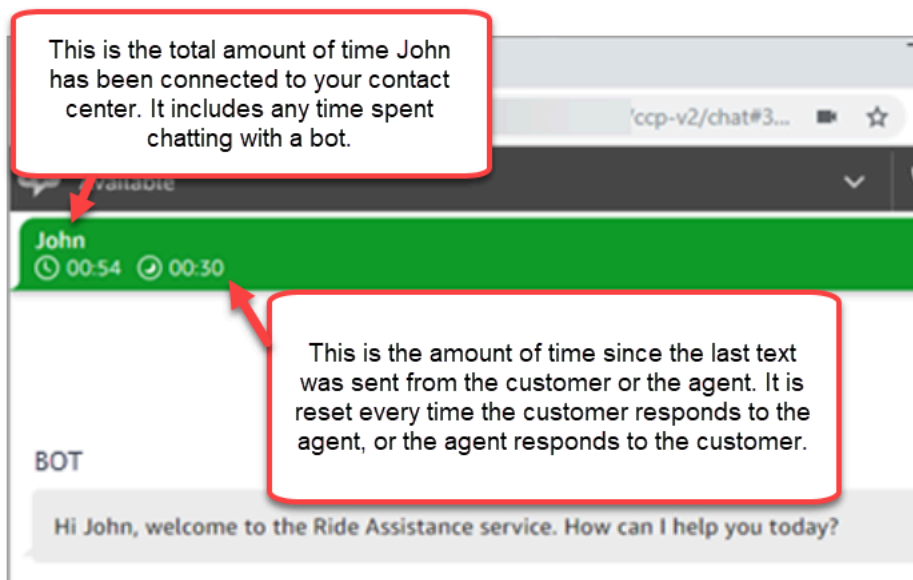
6. Angezeigt wird das vollständige Transkript dessen, was der Kontakt bereits eingegeben hat. Falls relevant, wird außerdem angezeigt, welcher Bot oder Kundendienstmitarbeiter sich bereits beteiligt hat. In der folgenden Abbildung ist John der Name des Kunden, BOT der Amazon-Lex-Bot und Jane der Name der Kundendienstmitarbeiterin.



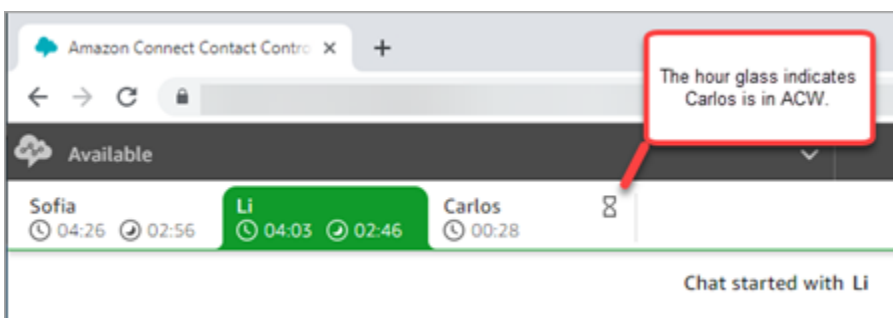
Was bedeuten die Timer oben auf den Chat-Registerkarten?

Wenn Sie sich in einer Chat-Konversation mit einem Kontakt befinden, sehen Sie oben auf der Chat-Registerkarte zwei Timer. Diese Timer geben Folgendes an:

- Verbindungsdauer des Kontakts mit dem Kontaktcenter. Dies schließt die mit dem Bot verbrachte Zeit (sofern verwendet) ein.
- Seit dem letzten Senden von Text vergangene Zeit. Dies schließt Text von Kundenseite an Kundendienstmitarbeiterseite und umgekehrt ein. Der Timer wird mit jeder Textnachricht zwischen den beiden zurückgesetzt. Er wird nicht von aufeinanderfolgenden Textnachrichten derselben Seite zurückgesetzt.



Wenn Sie mehrere Chat-Registerkarten geöffnet haben, wird eine Sanduhr angezeigt, um Sie darüber zu informieren, welche sich in einem Nachbearbeitungsstatus (After Contact Work, ACW) befinden. Der Timer gibt an, wie lange sich der Kontakt im Nachbearbeitungsstatus befindet.



Was geschieht mit verpassten Chats?

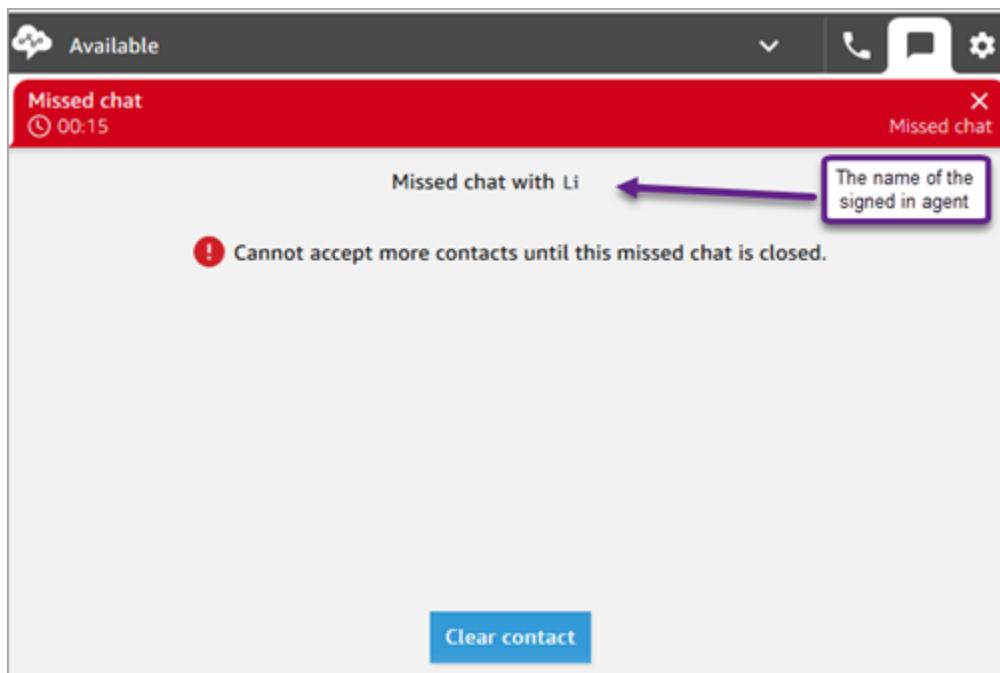
Beispiel: Sie machen eine Pause, vergessen aber, Ihren Status im CCP von Verfügbar in Pause zu ändern. Amazon Connect versucht 20 Sekunden lang, einen Chat an Sie weiterzuleiten. Dieser Wert kann nicht von der Administration konfiguriert werden.

Nach 20 Sekunden wird der Kontakt im Bericht der Echtzeitmetriken und im Bericht der Verlaufsmetriken als [Keine Annahme durch Kundendienstmitarbeiter](#) gezählt.

Wenn Sie aus der Pause zurückkehren und die Chat-Registerkarte auswählen, werden die verpassten Kontakte und deren Verweildauer angezeigt. Jeder Kontakt belegt einen Slot. Wenn alle Slots belegt sind, leitet Amazon Connect deshalb keine Kontakte mehr an Sie weiter. Sie müssen den verpassten Kontakt löschen, damit wieder Kontakte an Sie weitergeleitet werden können.

Important

Wenn für Sie eingerichtet ist, dass Sie weitere Kontakte annehmen können, während Sie bereits auf einem Kanal einen Kontakt bearbeiten (z. B. Sprachkanal, Chat oder Aufgabe), müssen Sie den verpassten Kontakt trotzdem löschen, bevor andere Kontakte auf einem anderen Kanal an Sie weitergeleitet werden können.



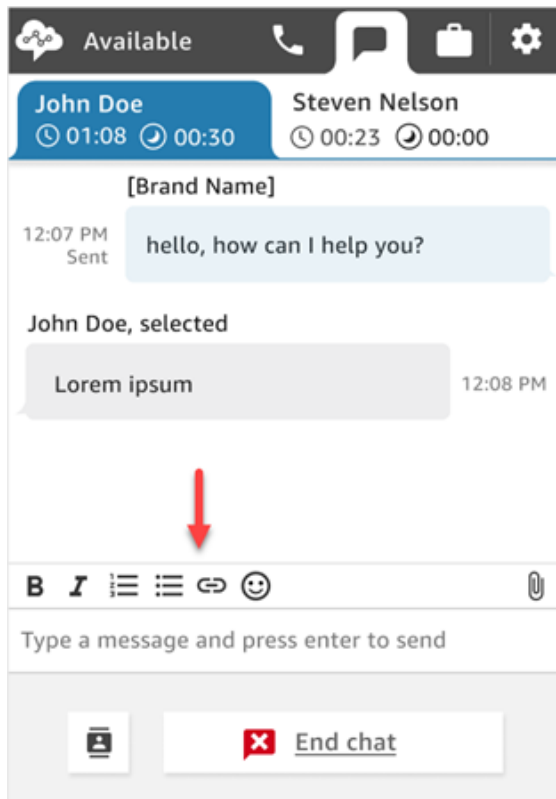
Sie können Slots freigeben, damit wieder Chats an Sie weitergeleitet werden. Wählen Sie für jeden verpassten Kontakt das Banner und dann Clear contact (Kontakt löschen) aus.

So formatieren Sie Nachrichten

Beim Verfassen einer Chat-Nachricht haben Sie die Möglichkeit, diese zu formatieren. Auf diese Weise können Sie Ihren Support-Nachrichten Struktur und Klarheit verleihen. Sie können folgende Formatierungen verwenden:

- Fett
- Kursiv
- Aufzählungsliste
- Nummerierte Liste
- Hyperlinks
- Emoji
- Anlagen

Markieren Sie zunächst den Text, den Sie formatieren möchten, und wählen Sie dann in der Werkzeugleiste unten im Chatfenster eine der Formatierungsoptionen aus. Sie erhalten eine exakte Vorschau der Nachricht, bevor sie gesendet wird.



Tip

Entwicklungsteam: Aktivieren Sie diese Funktion über die Chat-Benutzeroberfläche. Anweisungen finden Sie unter [Aktivieren der Textformatierung für die Chat-Umgebung Ihrer Kunden](#).

Suchen nach Schnellantworten in CCP

Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um nach Schnellantworten zu suchen:

- Wählen Sie in der Rich-Text-Symboleiste das Sternsymbol



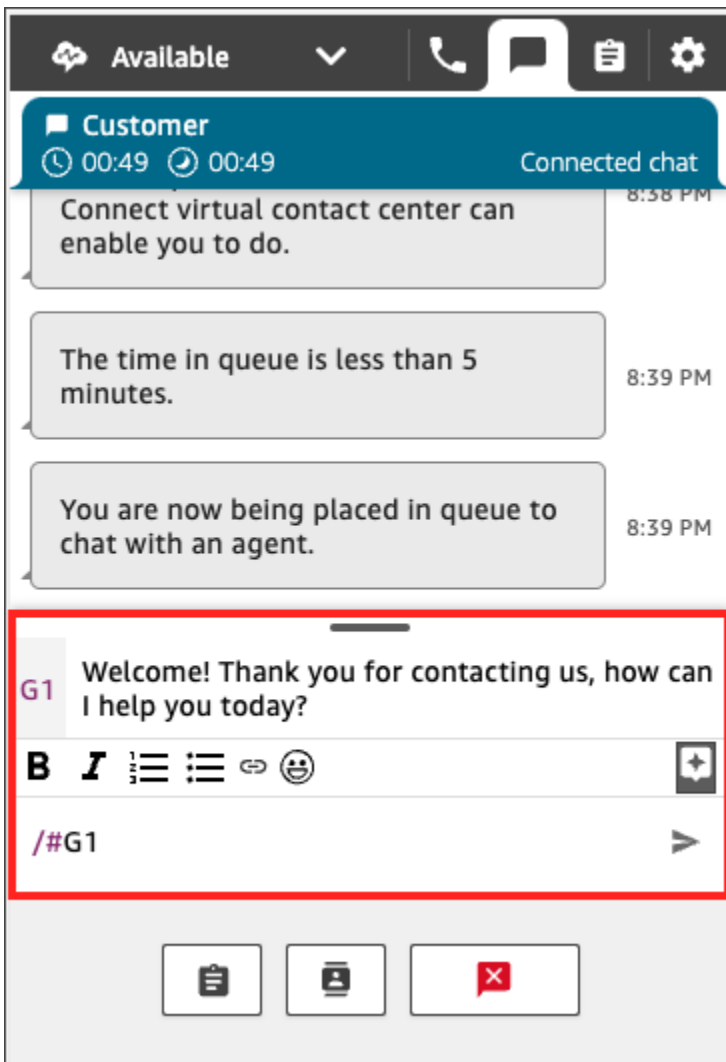
aus.

- Geben Sie `/#` in das Feld ein, das zum Verfassen von Nachrichten verwendet wird.

Note

- Das Sternsymbol erscheint nur, wenn der Kontakt initiiert ist.
- Damit das Sternsymbol in CCP angezeigt wird, muss mindestens eine aktivierte Schnellantwort mit dem aktuellen Weiterleitungsprofil des Kundendienstmitarbeiters verknüpft sein.

Die folgende Abbildung zeigt eine Schnellantwort, die durch Eingabe einer Tastenkombination (**/#G1**) in der Kundendienstmitarbeiteranwendung gefunden wurde.

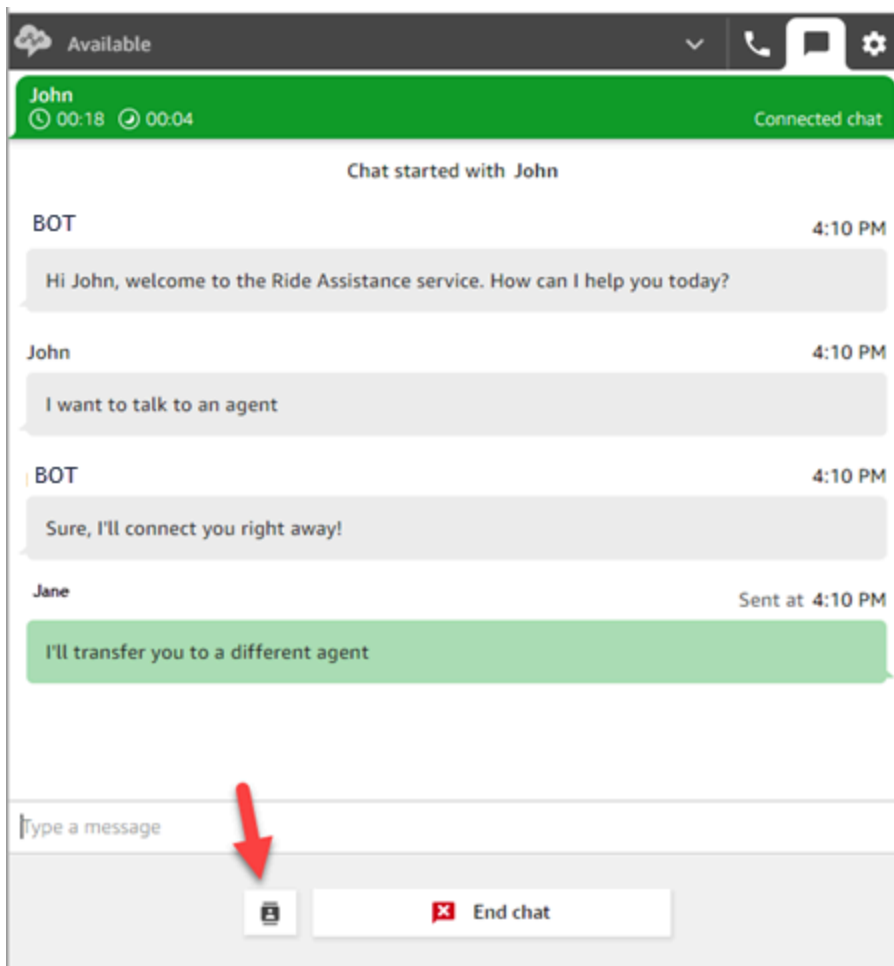


Übertragen von Chats in eine andere Warteschlange

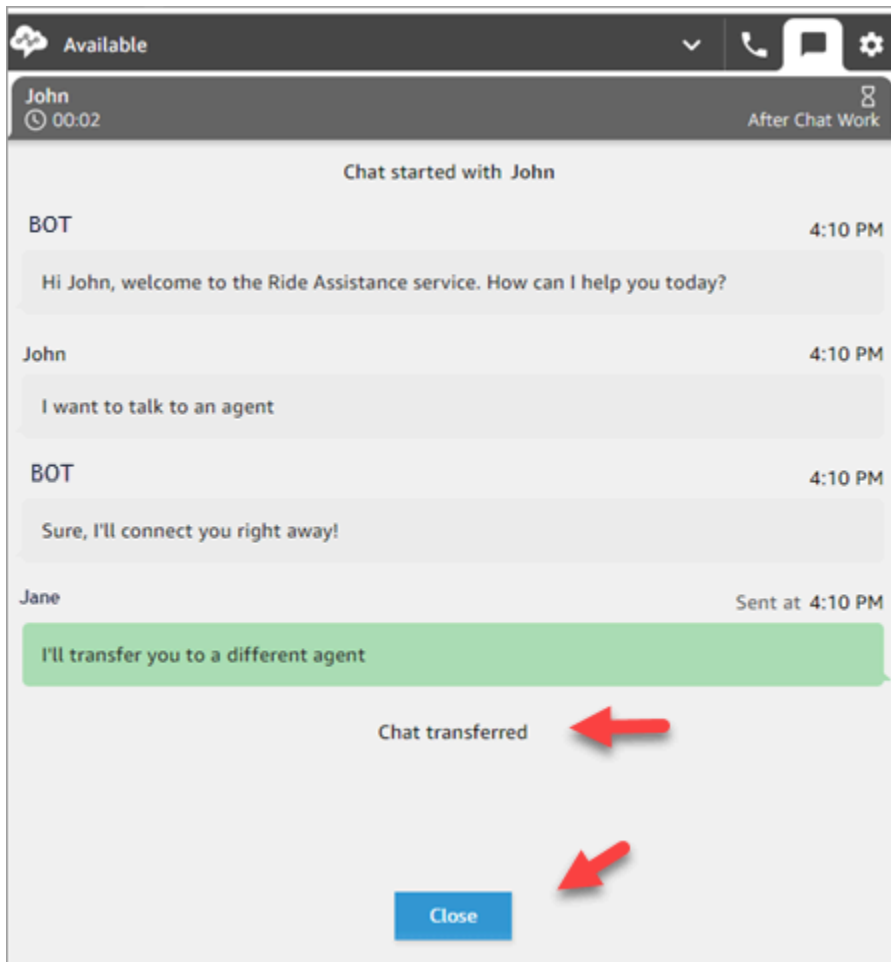
Wenn ein Chat von einem Bot an einen Kundendienstmitarbeiter oder von einem Kundendienstmitarbeiter an eine andere Warteschlange übertragen wird, bleibt der gesamte Kontext erhalten. In diesem Kontext kann der nächste Kundendienstmitarbeiter alle vorherigen Nachrichten im Rahmen der Konversation lesen.

So übertragen Sie einen Kunden in eine andere Warteschlange

1. Wählen Sie unten auf der CCP-Seite die Schaltfläche Quick Connect (Schnellverbindung) aus.



2. Wählen Sie die Warteschlange aus (oder suchen Sie danach), an die die Übertragung erfolgen soll. Wählen Sie dann die Übertragungsschaltfläche aus.
3. Es wird eine Bestätigungsnachricht angezeigt: Chat wurde übertragen. Sie führen nun die Gesprächsnachbereitung (After Contact Work, ACW) durch. Wählen Sie Close (Schließen), um den Kontakt zu beenden.



So benutzen Sie das CCP, um während eines Chats einen Anruf zu tätigen

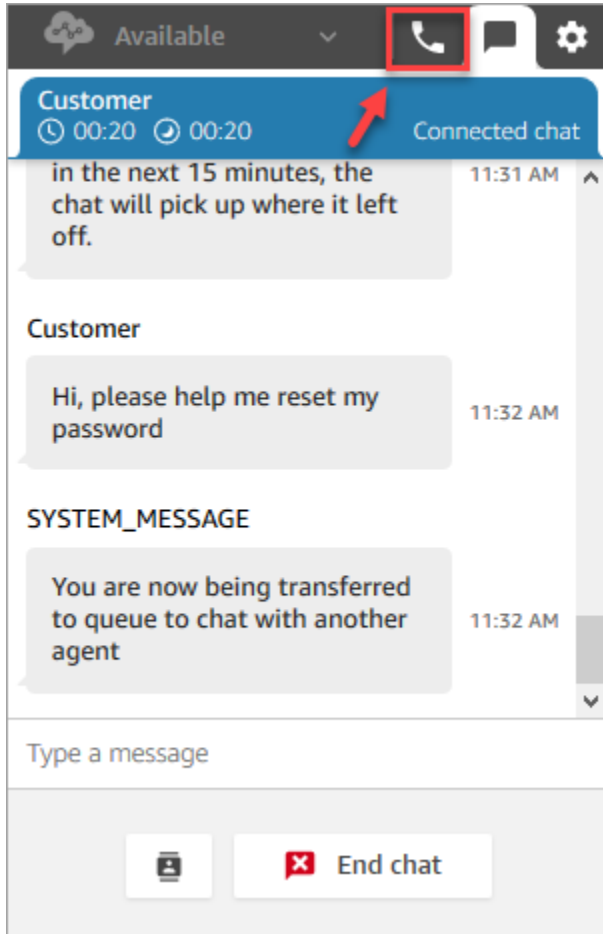
Nehmen wir an, Sie chatten mit einem Kontakt und möchten sich mit einer anderen Person beraten. Während Sie sich in einem Chat befinden, können Sie das aktualisierte CCP verwenden, um ausgehende Anrufe über den Ziffernblock und die [Schnellverbindungen für Telefonnummern](#) zu tätigen.

Es gilt die folgende Einschränkung:

- Während eines Chats können Sie nicht auf Kundendienstmitarbeiter-Schnellverbindungen zugreifen.
- Kundendienstmitarbeiter können während eines Chats nur dann Anrufe entgegennehmen, wenn sie einem Weiterleitungsprofil zugewiesen sind, das [kanalübergreifende Parallelität](#) ermöglicht.

So tätigen Sie einen externen Anruf, während Sie sich in einem Chat befinden

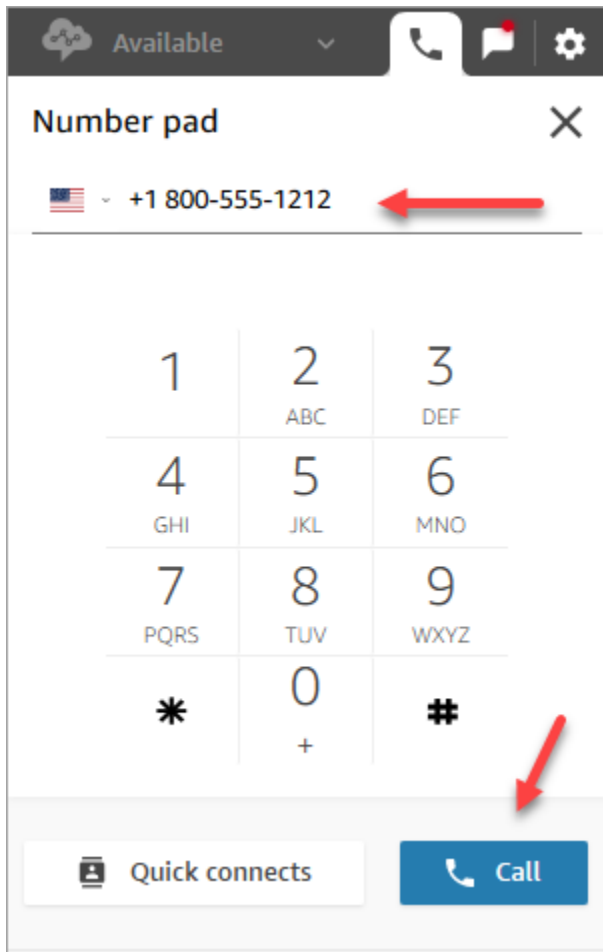
1. Wählen Sie im CCP die Registerkarte „Telefon“ aus.



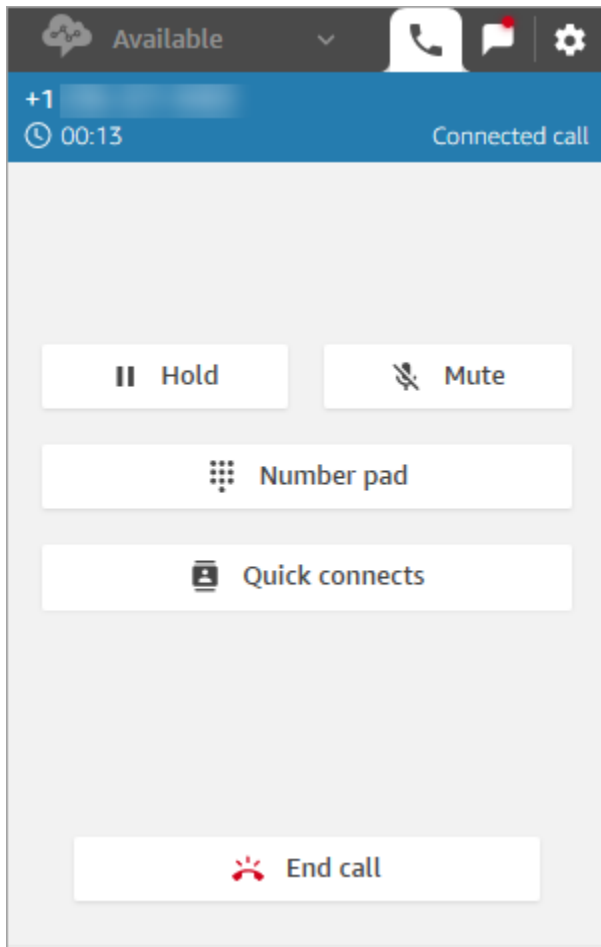
2. Wählen Sie Ziffernblock.



3. Geben Sie die externe Nummer ein, die Sie anrufen möchten, und wählen Sie dann Anrufen.



4. Sie werden mit dem Anruf verbunden, während der Chat noch läuft, wie im folgenden Bild gezeigt.



5. Um zur Chat-Konversation zu wechseln, während Sie am Telefon sind, wählen Sie die Registerkarte „Chat“.
6. Um das Telefongespräch zu beenden, wählen Sie die Registerkarte „Telefon“, dann Anruf beenden und dann Kontakt löschen aus. Sie sind immer noch mit dem Chat-Gespräch verbunden.

Ausgehende Anrufe an einen anderen Kundendienstmitarbeiter können nicht ausgeführt werden

Wenn Sie sich in einem Chat befinden und Probleme haben, einen ausgehenden Anruf an einen anderen Kundendienstmitarbeiter zu tätigen, kann das daran liegen, dass das Weiterleitungsprofil dieses Kundendienstmitarbeiter nicht so eingerichtet ist, dass er während eines Chat- oder Aufgabenkontakts Anrufe entgegennehmen kann. Er muss einem Weiterleitungsprofil zugewiesen werden, das [kanalübergreifende Parallelität](#) ermöglicht.

Im CCP können keine Schnellverbindungen für Telefonnummern angezeigt werden

[Schnellverbindungen zu Kundendienstmitarbeitern](#) sind im CCP nicht sichtbar, während Sie sich in einem Chat befinden.

Wenn Sie die [Telefonnummern-Schnellverbindungen](#) in Ihrem CCP nicht sehen können, überprüfen Sie, ob die Schnellverbindung zu Ihrer Warteschlange hinzugefügt wurde, wie unter [Schritt 2: Aktivieren der Anzeige von Schnellverbindungen für Kundendienstmitarbeiter](#) beschrieben.

Aktivieren von Schnellverbindungen für Kundendienstmitarbeiter bei Anrufen während eines Chats

Damit Kundendienstmitarbeiter während des Chats telefonisch miteinander sprechen können, muss die Amazon-Connect-Administration eine Direktwahlnummer (DID) einrichten, die an Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet wird. Diese Konfiguration verursacht zusätzliche Kosten.

So benutzen Sie das CCP, um mit Aufgaben zu arbeiten

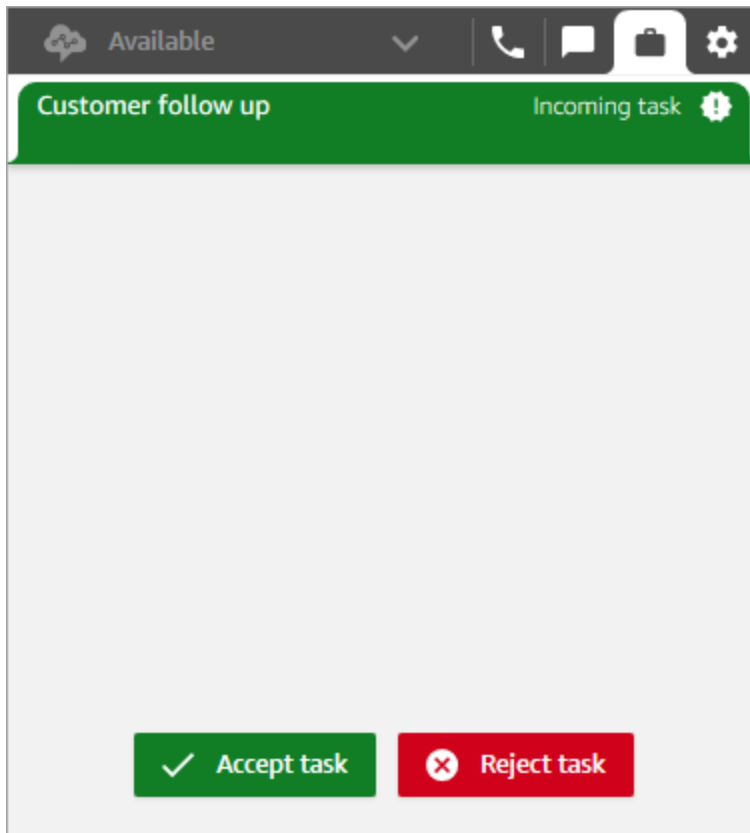
Die Themen in diesem Abschnitt beschreiben, wie Sie das Amazon Connect Contact Control Panel verwenden, um Aufgaben zu verwalten.

Inhalt

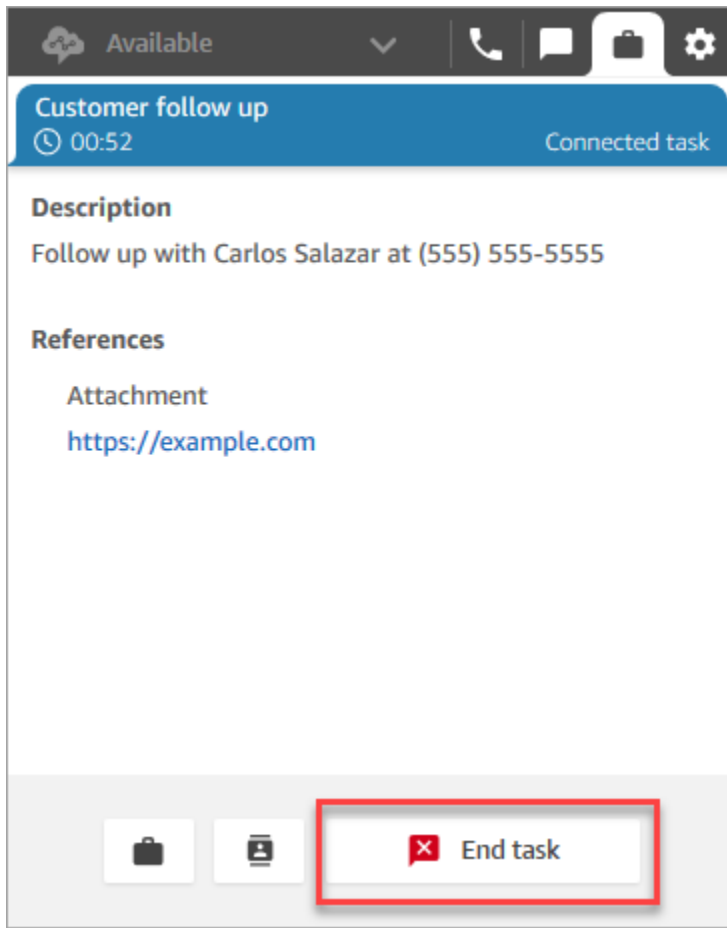
- [Eine Aufgabe akzeptieren](#)
- [Erstellen einer neuen Aufgabe](#)
- [Übertragung einer Aufgabe](#)

Eine Aufgabe akzeptieren

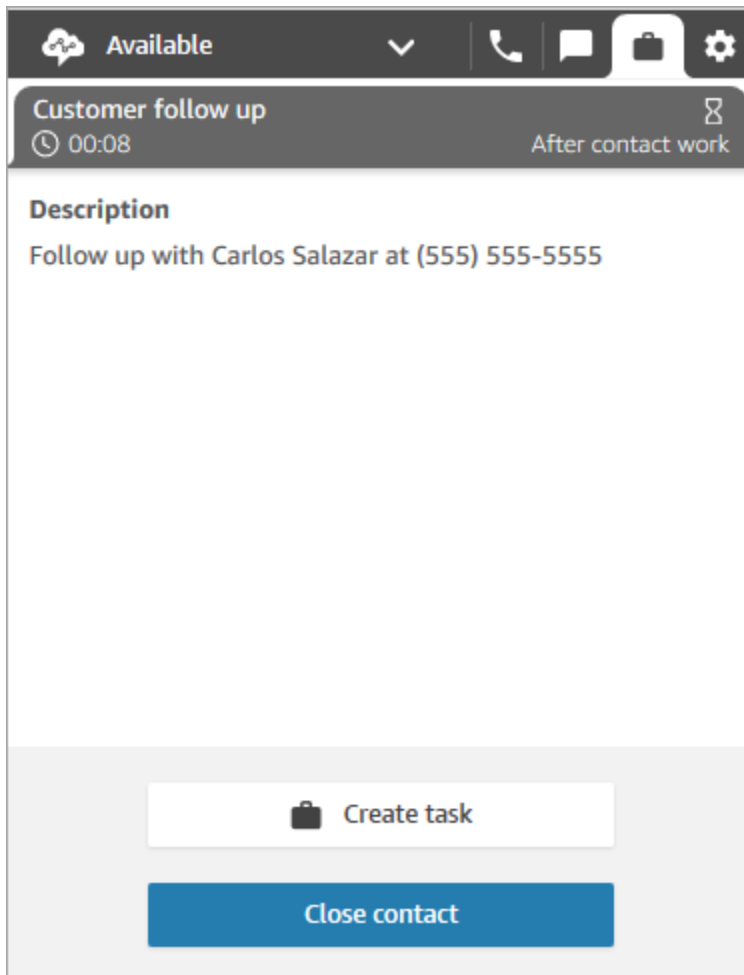
1. Sobald Sie Ihren Status im CCP auf „Verfügbar“ setzen, kann Amazon Connect basierend auf den Einstellungen in Ihrem [Weiterleitungsprofil](#) Aufgaben an Sie weiterleiten.



2. Wenn eine Aufgabe eintrifft, wählen Sie Aufgabe annehmen. Sie haben bis zu 30 Sekunden Zeit, um eine Aufgabe anzunehmen (10 Sekunden mehr als für das Annehmen eines Anrufs oder Chats).
3. Lesen Sie die Beschreibung der Aufgabe und wählen Sie nach Bedarf die Links aus, um die Aufgabe abzuschließen.



4. Wenn Sie die Aufgabe abgeschlossen haben, wählen Sie Aufgabe beenden.
5. Sie befinden sich dann in der ACW. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie Kontakt schließen.

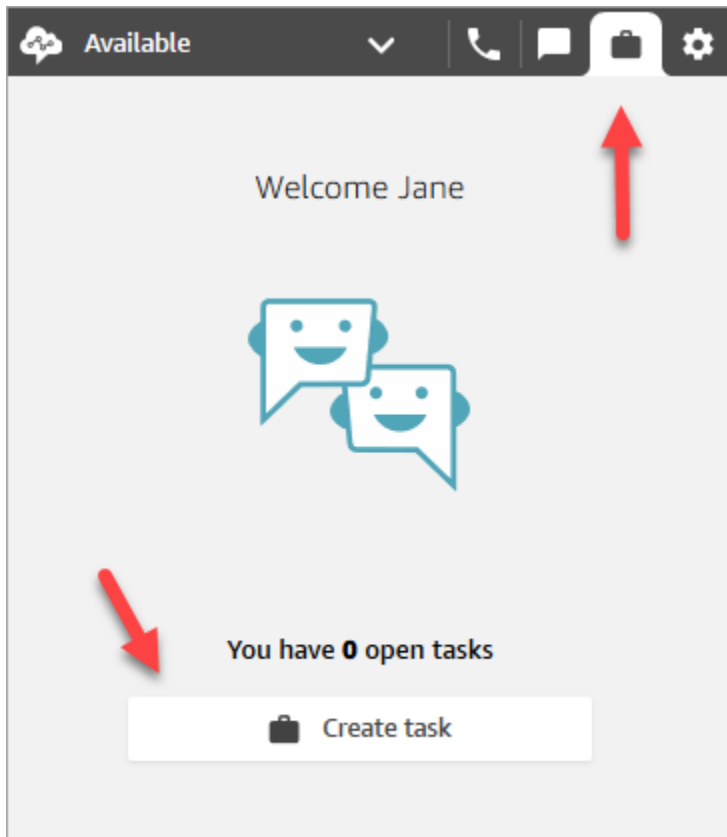


Erstellen einer neuen Aufgabe

Sie können jederzeit eine Aufgabe erstellen, auch wenn Ihr Status „Offline“ ist. Und Sie können allen, die über eine Schnellverbindung verfügen, eine Aufgabe zuweisen, auch Ihnen selbst.

Sie können eine Aufgabe erstellen, wodurch diese sofort gestartet wird. Alternativ können Sie eine Aufgabe so planen, dass sie an einem zukünftigen Datum und zu einer zukünftigen Uhrzeit beginnt.

1. Öffnen Sie das CCP. Wählen Sie die Registerkarte „Aufgabe“ und dann „Aufgabe erstellen“.



2. Füllen Sie die Seite Aufgabe erstellen aus. Wenn Sie „Zuweisen an“ wählen, können Sie eine Aufgabe nur einer Person oder einer Warteschlange zuweisen, die über eine Schnellverbindung verfügt.

Wählen Sie Erstellen.

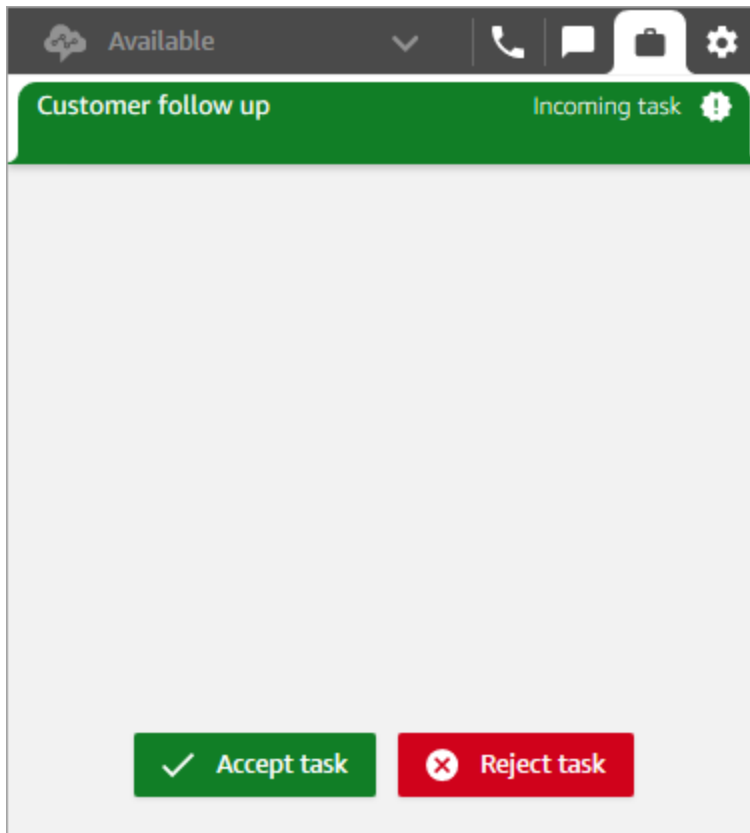
CCP only

Die folgende Abbildung zeigt die Option, eine Aufgabe im CCP zu erstellen.

The screenshot shows a mobile interface for creating a task. At the top, there's a status bar with 'Available' and icons for navigation. The main form is titled 'Create task' and includes the following sections:

- Task name:** 'Customer follow up' (18 / 150 characters).
- Description (Optional):** 'Follow up with Carlos Salazar at (555) 555-5555' (47 / 4096 characters).
- References:** A list with one entry: 'Attachment' with a link 'https://example.com'.
- Assign to:** 'Jane Doe's quick connect'.
- Scheduled date / time (Optional):** Fields for 'Date' and 'Time' (AM/PM and 'Select time zone'). A red arrow points to this section.
- Buttons:** 'Cancel' and 'Create' at the bottom right. A red arrow points to the 'Create' button.

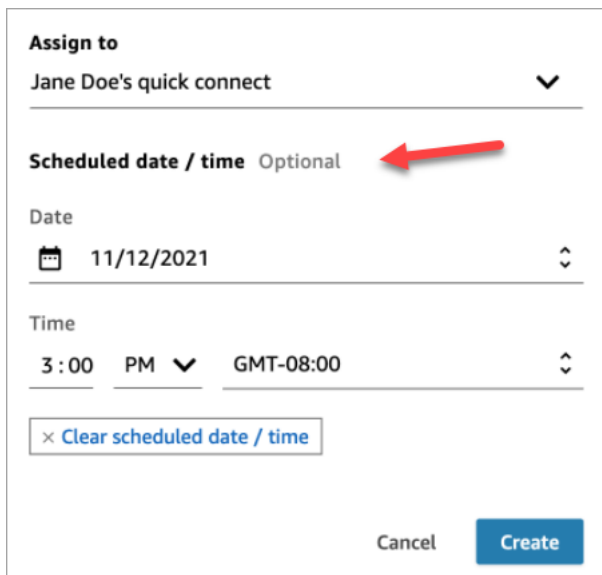
3. Wenn Sie sich selbst ausgewählt haben, wird die Aufgabe an Sie weitergeleitet. Wählen Sie Aufgabe annehmen.



Erstellen einer geplanten Aufgabe

Sie können eine Aufgabe so planen, dass sie an einem zukünftigen Datum und zu einer zukünftigen Uhrzeit beginnt.

1. Führen Sie die Schritte zum Erstellen einer Aufgabe aus. Fügen Sie beispielsweise einen Aufgabennamen und die Option Zuweisen zu einer Schnellverbindung hinzu.
2. Wählen Sie im Abschnitt Geplantes Datum/Uhrzeit ein künftiges Datum und eine zukünftige Uhrzeit aus und geben Sie die Zeitzone an. Sie können eine Aufgabe für bis zu sechs Tage in der Zukunft planen.
3. Wenn Sie alle Werte im Abschnitt Geplantes Datum/Uhrzeit löschen und von vorne beginnen möchten, wählen Sie Geplantes Datum/Uhrzeit löschen.



Assign to
Jane Doe's quick connect

Scheduled date / time Optional

Date
11/12/2021

Time
3:00 PM GMT-08:00

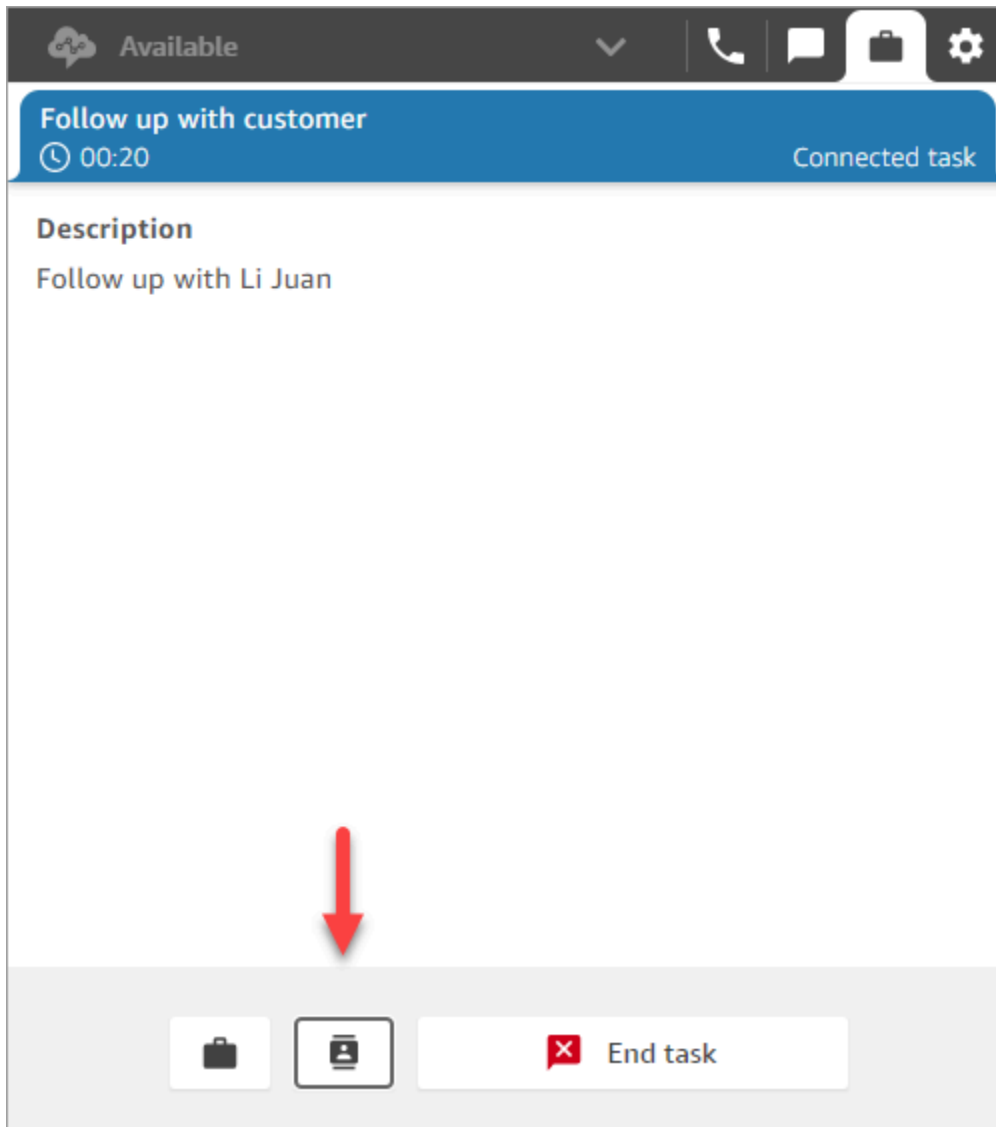
× Clear scheduled date / time

Cancel Create

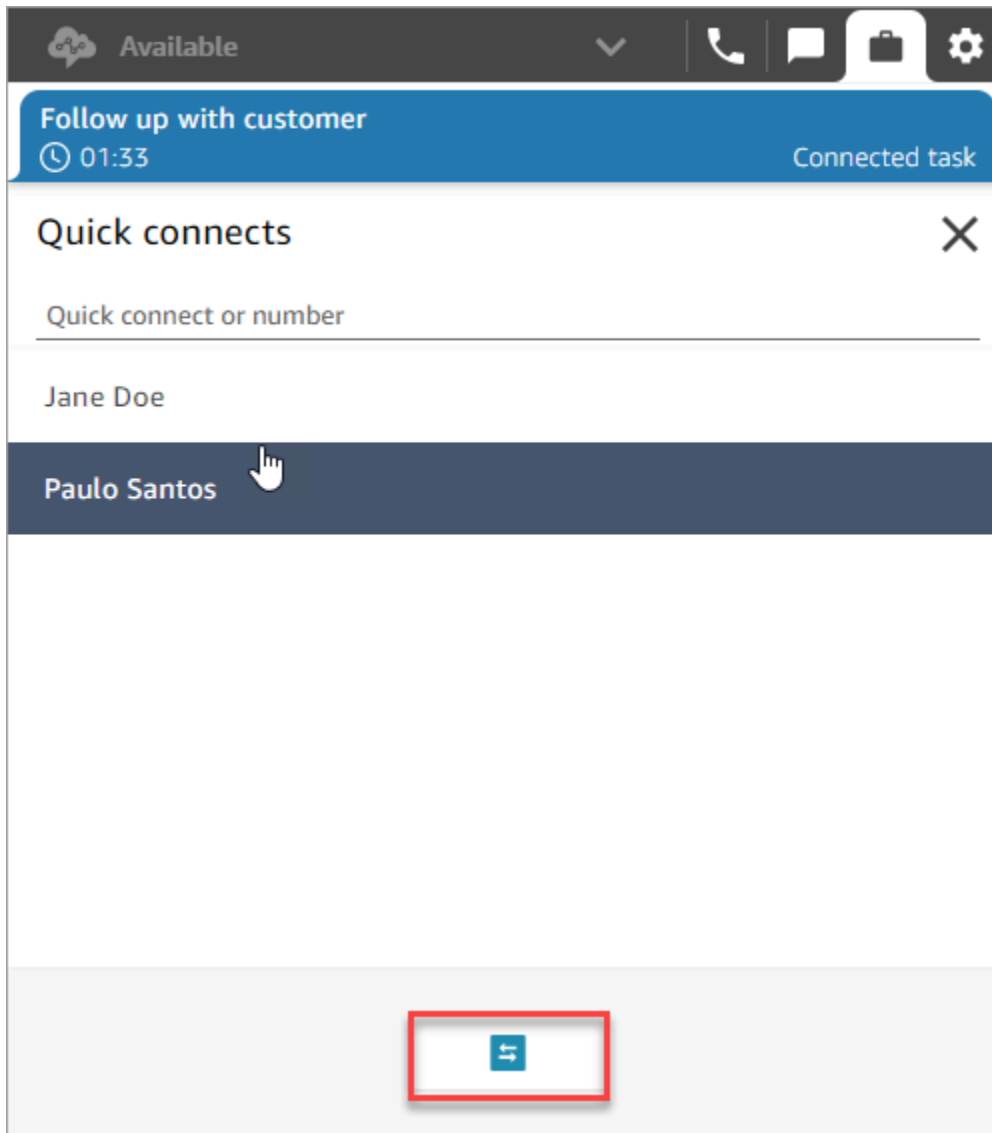
Übertragung einer Aufgabe

Sie können eine Aufgabe, die Ihnen zugewiesen wurde, an andere Kundendienstmitarbeiter oder eine andere Warteschlange übertragen.

1. Öffnen Sie die Aufgabe, die Sie übertragen möchten, und wählen Sie dann das Schnellverbindungssymbol.



2. Wählen Sie aus der Liste der Personen oder Ziele, die unter Schnellverbindungen aufgeführt sind, und klicken Sie dann auf das Übertragungssymbol.



Verwenden von Customer Profiles im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter

Um Agenten dabei zu unterstützen, einen effizienteren und persönlicheren Kundenservice zu bieten, können Sie mit Amazon Connect Informationen aus externen Anwendungen wie Salesforce, Zendesk oder anderen Produkten für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM) mit dem Kontakthistorie von Amazon Connect kombinieren. ServiceNow Das Ergebnis ist ein Kundenprofil mit allen Informationen an einem einzigen Ort, die Kundendienstmitarbeiter bei Kundeninteraktionen benötigen.

Mit einer zentralen Ansicht aller Kundeninformationen, einschließlich Produkt-, Support-Fall- und Kontaktverlauf, können Ihre Kundendienstmitarbeiter schnell die Identität des Kunden prüfen und den Grund für den Anruf oder Chat ermitteln.

Derzeit kann Amazon Connect Customer Profiles [DSGVO](#)-konform verwendet werden und es stehen noch weitere Zertifizierungen für Amazon Connect aus.

Die folgende Abbildung zeigt den Arbeitsbereich für Agenten. Für die Zwecke dieser Dokumentation wird ein Bild mit Amazon Connect Kundenprofilen angezeigt. Der Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter ist für effizientes Multitasking konzipiert. Er ermöglicht die gleichzeitige Bearbeitung von Anrufen, Chats und Aufgaben, und bietet außerdem schnellen Zugriff auf Kundenprofilinformationen – und das alles im selben Browserfenster.

The screenshot shows the Amazon Connect interface. On the left is a chat window for Sofia Martinez. On the right is the Customer Profile view, which includes a search bar, profile details (Full name, Phone number, Date of birth, Email address, Mailing address, Profile ID, Account number, Additional info, Gender, Billing address), and a 'Recent cases' table. The table has columns for Status, Reference Id, Title, Source, Updated date, and More. Four red circles with numbers 1-4 are overlaid on the interface: 1 is on the 'Cases' tab, 2 is on the 'More information' tab, 3 is on the 'Contact history' tab, and 4 is on the 'Product Purchase History' tab.

Status	Reference Id	Title	Source	Updated date	More
open	06589632	Package missing	Connect Case	4/11/23	>>
closed	79440119	Order missing item	Connect Case	4/11/23	>>
open	88416438	Package Missing	Connect Case	4/11/23	>>

1. Kundenvorgänge: Status, Referenz-ID, Titel, Quelle, aktualisiertes Datum und weitere Informationen zu Kundenvorgängen, die aus einer 3P-Anwendung wie Zendesk aufgenommen wurden, sowie zu Fällen ServiceNow, die mithilfe von Kundenvorgängen erstellt und verwaltet wurden. Amazon Connect
2. Weitere Informationen: Zusätzliche Informationen aus dem benutzerdefinierten Feld Attribute im [Profil](#) sowie weitere Profilinformationen wie Handynummer und Lieferadresse. Diese Informationen werden alphabetisch sortiert, damit ein Kundendienstmitarbeiter die gesuchten Informationen schnell finden kann.

3. Kontaktverlauf: Datum, Uhrzeit und Kontaktdauer, als dieser Kunde Ihr Kontaktzentrum in der Vergangenheit kontaktiert hat.
4. Verlauf der Produktkäufe: Hier können alle von einem Kunden gekauften Produkte eingetragen werden. Die Daten werden aus einer externen App wie Salesforce oder Zendesk aufgenommen, die Sie in „Kundenprofile“ [integriert](#) haben.

Inhalt

- [Akzeptieren eingehender Kontakte mit Customer Profiles](#)
- [Erstellen Sie ein neues Kundenprofil im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter](#)
- [Suchen im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter nach einem Kundenprofil](#)

Akzeptieren eingehender Kontakte mit Customer Profiles

Wenn ein Anruf oder Chat mit Ihrem Contact Control Panel (CCP) verbunden ist, füllt Amazon Connect Customer Profiles im selben Browserfenster automatisch das Kundenprofil aus, das mit der eingehenden Telefonnummer für eine Sprachinteraktion und dem Namen für eine Chat-Interaktion übereinstimmen kann.

Tip

Sie können das Verhalten beim automatischen Ausfüllen ändern, wenn Sie möchten. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden von Kontaktattributen zum automatischen Ausfüllen von Kundenprofilen](#).

Bevor Kundendienstmitarbeiter auf Kundenprofile zugreifen können, muss der Amazon-Connect-Administrator die Funktion „Customer Profiles“ aktivieren, Kundendienstmitarbeiter die entsprechenden Berechtigungen gewähren und Customer Profiles in den Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter integrieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von Customer Profiles für Ihre Instance](#).

Inhalt

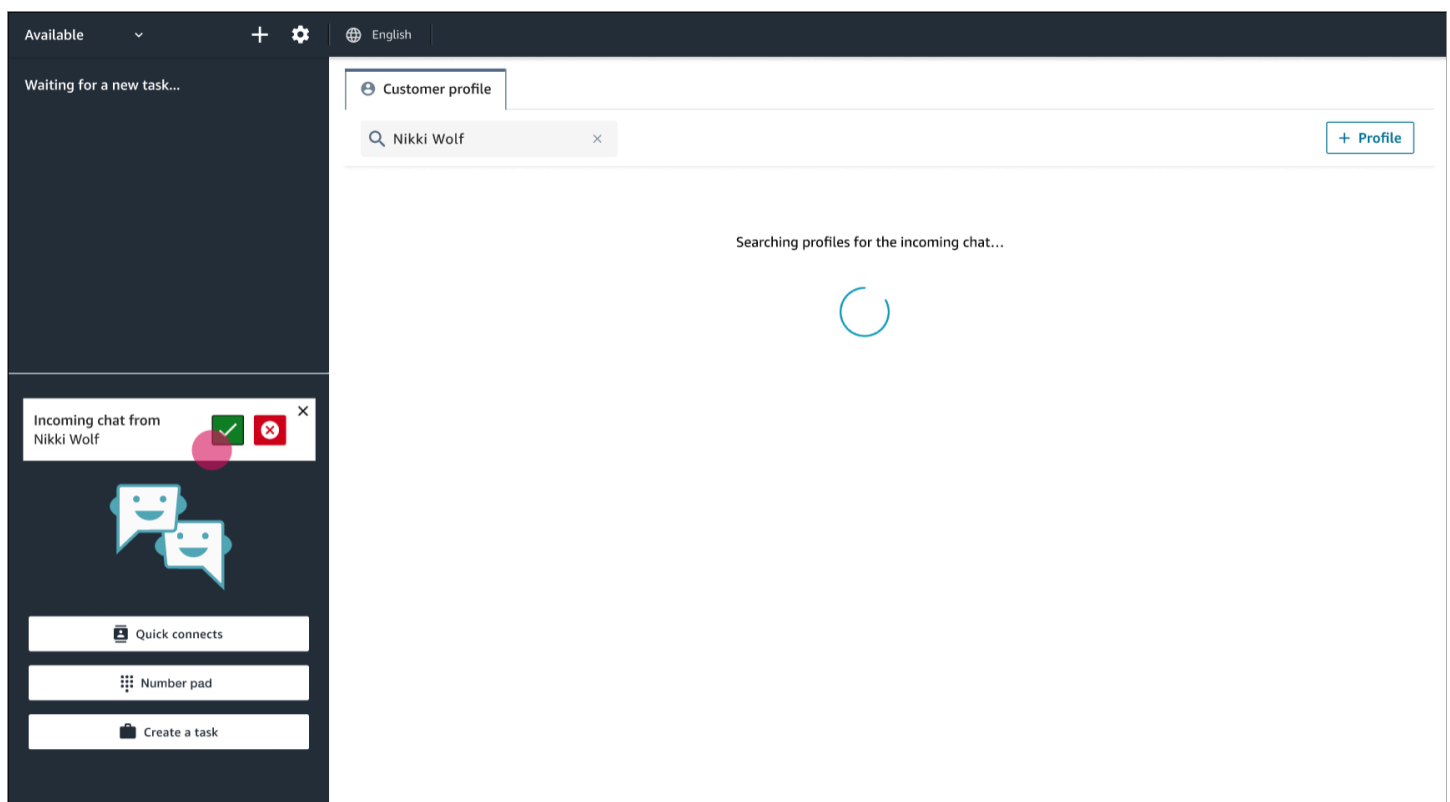
- [Beispiel 1: Automatisches Ausfüllen des Kundenprofils](#)
- [Beispiel 2: Eingehenden Kontakt annehmen, kein Kundenprofil gefunden](#)
- [Beispiel 3: Suchen, wenn kein Kontakt aktiv](#)

- [Beispiel 4: Automatisches Ausfüllen von Ergebnissen in mehreren gefundenen Profilen](#)

Beispiel 1: Automatisches Ausfüllen des Kundenprofils

Sobald das Amazon Connect Kundenprofil die Telefonnummer (Stimme) oder den Kundennamen (Chat) mit einem bestehenden Kundenprofil abgleicht, wird das Profil automatisch angezeigt, auch wenn Sie den Kontakt möglicherweise noch nicht akzeptiert haben.

Die folgende Abbildung zeigt, wie Ihr Contact Control Panel (CCP) aussehen könnte, wenn ein Chat eingeht. Es wurde ein Kundenprofil gefunden, das dem Kunden entspricht, und Amazon Connect lädt die Daten.



Dieses nächste Beispiel zeigt, wie es aussehen könnte, nachdem Sie den Chat akzeptiert haben und ihm beigetreten sind. Amazon Connect zeigt das Profil des Kunden an. In diesem Fall hat Amazon Connect das Profil des Kunden anhand seiner E-Mail-Adresse gefunden. Wenn es sich um einen Sprachanruf gehandelt hätte, wäre durch Amazon Connect standardmäßig ein Abgleich des Kundenprofils mit seiner Telefonnummer erfolgt. Ihre IT-Abteilung kann dieses Verhalten so [anpassen](#), dass auf der Grundlage anderer Informationen über den Kontakt nach dem Profil gesucht wird.

The screenshot displays the Amazon Connect interface. On the left is a chat window for 'Nikki Wolf' with a 'Connected chat' status. The main area shows the 'Customer profile' for 'Nikki Wolf'. The profile includes fields for First name (Nikki), Middle name (-), Last name (Wolf), Phone number (+1 212-555-5400), Birthdate (1978-07-09), Email address (nikki.wolf@example.com), Account number (xxxxxx), Additional Info (Looking to purchase X), Gender (Female), Mailing Address (123 Any Street, Any Town, USA), and Billing Address (123 Any Street, Any Town, USA). Below the profile is a 'Product purchase history' table with three entries. A red arrow points to the 'Associate' button in the top right corner of the profile section.

Model name	Model number	Serial number	Purchase date
TFB89BLE	801F123689E3	TFB89BLE-1904-HL-001183	yyyy-mm-dd
TFB00BLE	000000000002	TFB00BLE-0000-HL-000002	yyyy-mm-dd
TFB00BLE	000000000003	TFB00BLE-0000-HL-000003	yyyy-mm-dd

- Wählen Sie „Zuordnen“, um den Kontaktdatensatz des aktuellen Kontakts mit dem Kundenprofil zu verknüpfen, und wählen Sie dann „Bestätigen“.

The screenshot shows the Amazon Connect interface for a customer profile. The profile name is Nikki Wolf. A search bar at the top contains 'Nikki Wolf'. Below the search bar, there is a section for '1 result' with details for Nikki Wolf. The details include: First name: Nikki, Middle name: -, Last name: Wolf, Phone number: +1 212-555-5400, Birthdate: 1978-07-09, Email address: nikki.wolf@example.com, and Mailing Address: 123 Any Street, Any Town, USA. Below this is a section for 'Product purchase history' with three entries. A modal dialog box titled 'Confirm association' is overlaid on the profile details. The dialog box contains the text: 'Contact history of the current contact will be associated to this profile.' and a table of contact information: First name: Nikki, Last name: Wolf, Email address: nikki.wolf@example.com, Phone number: +1 212-555-5400, Account number: xxxxxx, Birthdate: 1978-07-09. At the bottom of the dialog box are 'Cancel' and 'Confirm' buttons. A red arrow points to the 'Confirm' button.

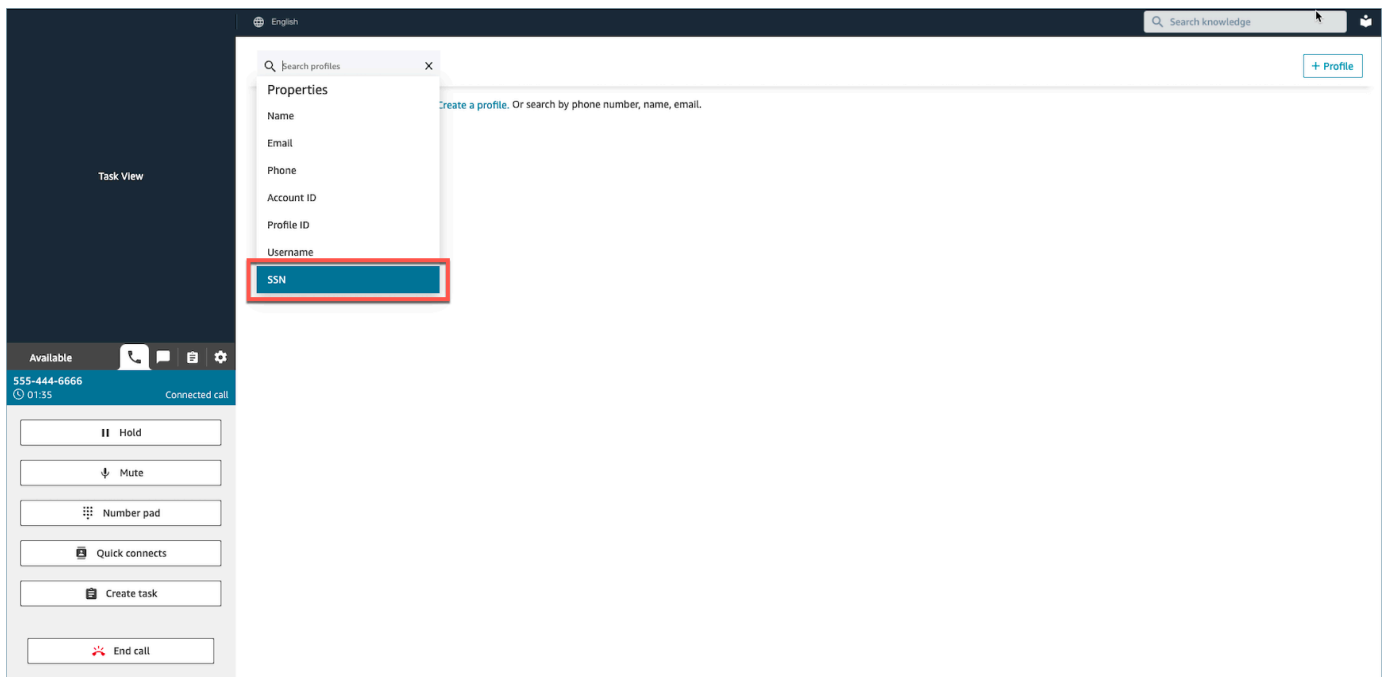
- Wenn Sie versehentlich „Zuordnen“ wählen, können Sie weiterhin nach anderen Kundenprofilen suchen und den Kontakt einem anderen Kundenprofil zuordnen. alternativ können Sie, wenn Ihnen [Berechtigung erstellen](#) zugewiesen wurde, können Sie ein neues Profil erstellen.

Sie können einen Kontakt während einer Interaktion mehrmals dem Kundenprofil zuordnen, auch während der Gesprächsnachbereitung (After Contact Work, ACW). Es bleibt nur die letzte Verknüpfung erhalten, bevor Sie den Kontakt löschen.

Beispiel 2: Eingehenden Kontakt annehmen, kein Kundenprofil gefunden

Wenn bei einem eingehenden Anruf oder Chat keine Ergebnisse zurückgegeben werden, gehen Sie wie folgt vor:

1. Suchen Sie mit einem beliebigen Suchbegriff, der im Dropdownmenü für die Suche verfügbar ist, nach dem Kundenprofil. Zum Beispiel: Telefon, Name, E-Mail, Konto-ID oder beliebige [benutzerdefinierte Suchbegriffe](#), die Sie angeben. Wenn Sie beispielsweise die Sozialversicherungsnummer (SVN) als eine Ihrer Identifikatoren definiert haben, steht die SSN den Kundendienstmitarbeitern automatisch als Suchbegriff zur Verfügung, den sie im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter verwenden können.



English Search knowledge

SSN = 555-333-1234 → + Profile

Full name Jane Doe Profile ID 1c37e... Edit Associated

Phone number 555-444-6666 Account number 167523005

Date of birth 1937-04-09 Additional info Reason for call: replace lost card

Email address -- Gender --

Mailing address -- Billing address --

Contact history More information

Business email address -- Business name --

Business phone number -- Credit card Gold

Credit limit 760 Current balance 2,846

Home phone number 555-444-6666 Miles available 70,000

Mobile phone number 555-444-6666 Other address --

Party type -- Personal email address jane@email.com

Shipping address -- SSN 555-333-1234

Statement balance 1,587

Task View

Available 555-444-6666 03:39 Connected call

Hold

Mute

Number pad

Quick connects

Create task

End call

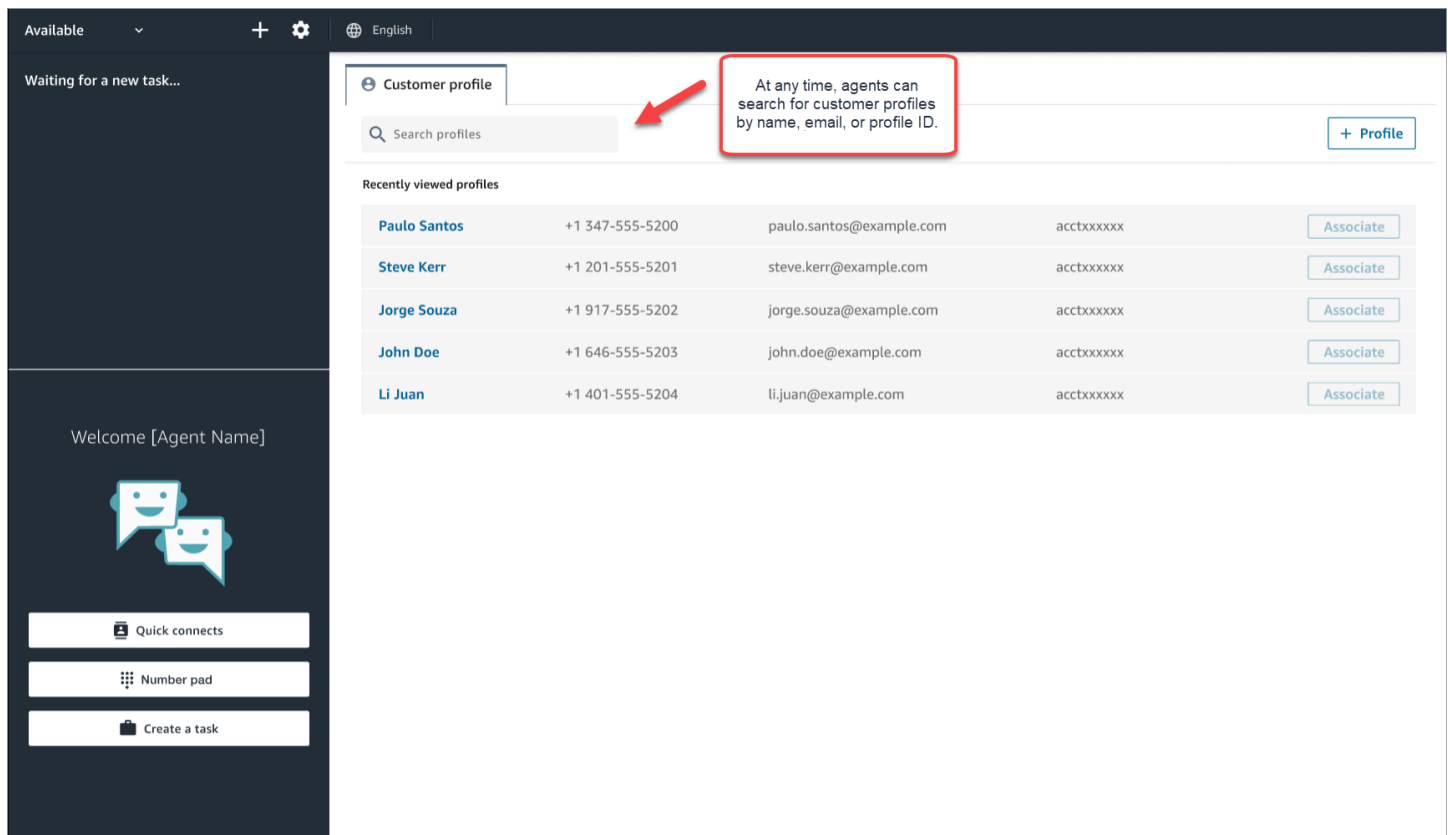
2. Wenn kein Kundenprofil gefunden wird, [erstellen Sie ein neues Profil](#) für den Kontakt. Die einzige erforderliche Information ist der Vorname.

In der folgenden Abbildung suchte der Kundendienstmitarbeiter nach John Doe. Da keine Treffer gefunden wurden, wurde die Option Profil erstellen ausgewählt.

The screenshot displays the Amazon Connect interface. At the top, there is a dark header with 'Available' on the left, a plus sign and gear icon in the center, and 'English' on the right. Below the header, a chat window for 'Nikki Wolf' is visible on the left, showing a 'Connected chat' status and a message history with placeholder text. The main area is titled 'Customer profile' and contains a search bar with 'Nikki Wolf' entered. A '+ Profile' button is located in the top right corner of this section. The search results area is empty, displaying the message: 'No profile found for Nikki Wolf. Create profile or search by name, email or account number.' A mouse cursor is visible over the search results area.

Beispiel 3: Suchen, wenn kein Kontakt aktiv

Wenn kein eingehender Kontakt vorliegt, können Sie mit jedem Suchbegriff, der im Dropdownmenü für die Suche verfügbar ist, nach Kundenprofilen suchen. Zum Beispiel Telefon, Name, E-Mail oder Konto-ID. Sie können diese Zeit beispielsweise verwenden, um nach früheren Kontakten zu suchen oder ein Profil zu vervollständigen.



Available + ⚙️ 🌐 English

Waiting for a new task...

Customer profile

Search profiles

At any time, agents can search for customer profiles by name, email, or profile ID.

+ Profile

Recently viewed profiles

Paulo Santos	+1 347-555-5200	paulo.santos@example.com	acctxxxxxx	Associate
Steve Kerr	+1 201-555-5201	steve.kerr@example.com	acctxxxxxx	Associate
Jorge Souza	+1 917-555-5202	jorge.souza@example.com	acctxxxxxx	Associate
John Doe	+1 646-555-5203	john.doe@example.com	acctxxxxxx	Associate
Li Juan	+1 401-555-5204	li.juan@example.com	acctxxxxxx	Associate

Welcome [Agent Name]

Quick connects

Number pad

Create a task

Beispiel 4: Automatisches Ausfüllen von Ergebnissen in mehreren gefundenen Profilen

In einigen Fällen werden für denselben Anruf oder Chat möglicherweise mehrere Profile zurückgegeben. Verwenden Sie die Profilinformationen, um die Identität des Kunden zu überprüfen. Bitten Sie den Kunden beispielsweise, seine E-Mail-Adresse oder Kontonummer zu verifizieren, und ordnen Sie den Kontakt dann dem richtigen Kundenprofil zu. Kundendienstmitarbeiter können Kunden auch nach zusätzlichen Informationen fragen, die sie bei der Suche verwenden können, und das richtige Profil identifizieren und der Interaktion zuordnen zu können.

The screenshot shows the Amazon Connect interface. On the left is a 'Task View' sidebar. The main area displays search results for 'Jane Doe'. Below the search bar, there are two results:

Name	Phone Number	Email	Account ID	Action
Jane Doe	+15554446666	janey@email.com	167523005	Associate
Jane Doe	333-222-9292	janedoe@email.com	1985043021	Associate

Below the search results is a chat history for Jane Doe. The chat starts with a system message: 'You are now being placed in queue to chat with an agent.' followed by Jane Doe's message: 'Hello, can you help me update my address?'.

This screenshot is similar to the one above, but the chat history is further advanced. It shows the same initial message from Jane Doe: 'Hello, can you help me update my address?'. A response from Frances Smith is shown: 'Absolutely, I have a few accounts under your name, would you mind providing me with your Account ID?'.

The screenshot shows the Amazon Connect interface. On the left is a 'Task View' sidebar with a 'Task View' button and a status indicator 'Available'. The main chat window shows a conversation between Jane Doe and Frances Smith. Frances Smith asks for an Account ID, and Jane Doe provides '198504302'. The right sidebar displays the customer profile for Jane Doe, including fields for Full name, Profile ID, Phone number, Account number, Date of birth, Additional info, Email address, Gender, Mailing address, and Billing address. The 'Associate' button is highlighted in blue.

Search: Account ID = 1985043021 → [+ Profile](#)

Multiple results > Jane Doe

Full name: Jane Doe Profile ID: be7e2... [Edit](#) [Associate](#)

Phone number: 333-222-9292 Account number: 1985043021

Date of birth: 1937-04-09 Additional info: Reason for call: Update address

Email address: janedoe@email.com Gender: --

Mailing address: -- Billing address: --

Contact history | More information

Timestamp	Channel	Queue Duration	Hold Duration	Call Duration	Actions
No records found					

Chat history:

Frances Smith (11:51 AM): Absolutely, I have a few accounts under your name, would you mind providing me with your Account ID?

Jane Doe (11:52 AM): Yep, it's 198504302

Input: Type a message and press enter to send

Buttons: [End chat](#)

This screenshot is identical to the previous one, but the 'Associate' button is now checked and labeled 'Associated' in green, indicating that the profile has been successfully linked to the contact.

Search: Account ID = 1985043021 → [+ Profile](#)

Multiple results > Jane Doe

Full name: Jane Doe Profile ID: be7e2... [Edit](#) [Associated](#)

Phone number: 333-222-9292 Account number: 1985043021

Date of birth: 1937-04-09 Additional info: Reason for call: Update address

Email address: janedoe@email.com Gender: --

Mailing address: -- Billing address: --

Contact history | More information

Timestamp	Channel	Queue Duration	Hold Duration	Call Duration	Actions
No records found					

Chat history:

Frances Smith (11:51 AM): Absolutely, I have a few accounts under your name, would you mind providing me with your Account ID?

Jane Doe (11:52 AM): Yep, it's 198504302

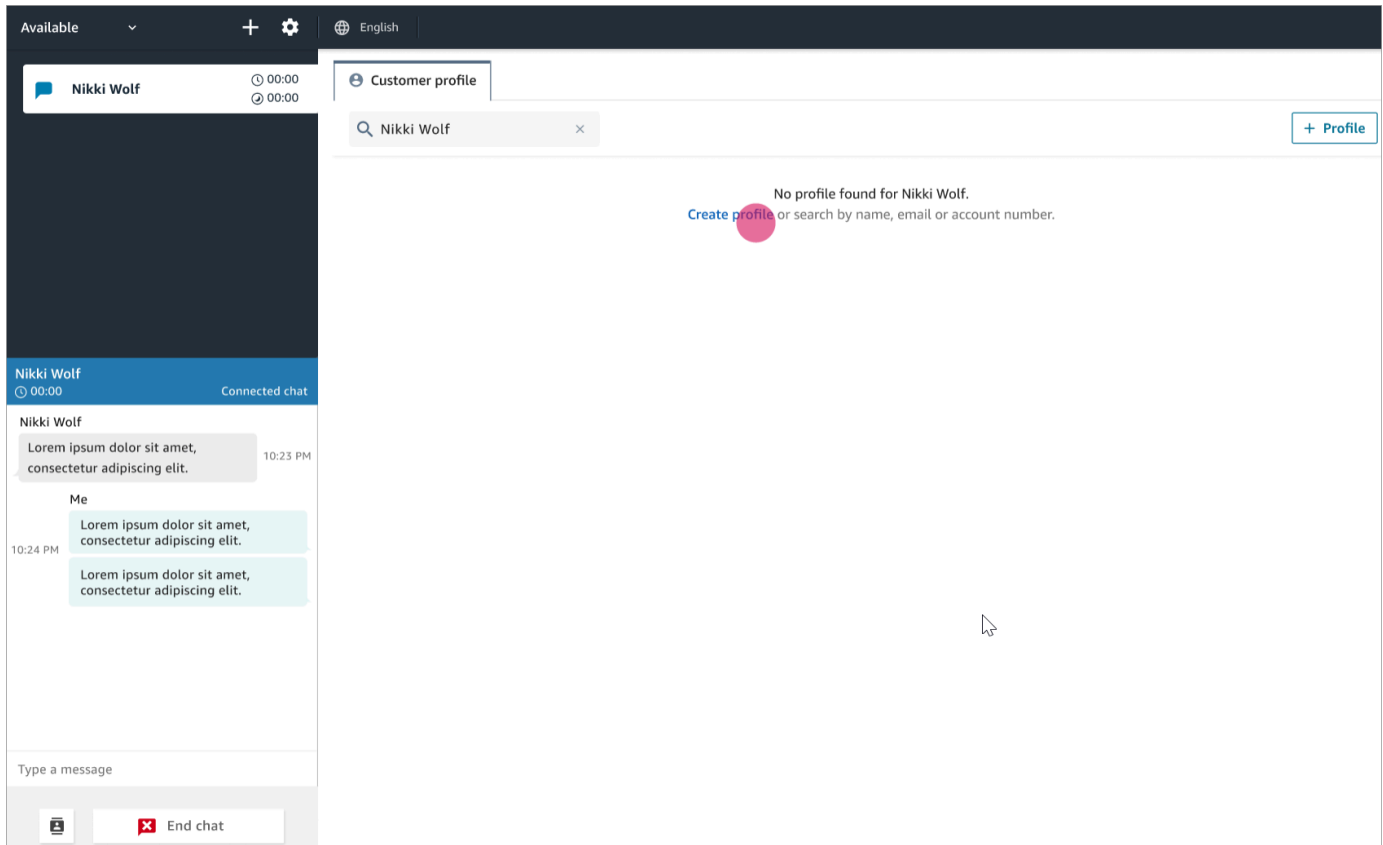
Input: Type a message and press enter to send

Buttons: [End chat](#)

Erstellen Sie ein neues Kundenprofil im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter

Nehmen wir an, Sie befinden sich in einem Chat und es gibt kein Kundenprofil für den Kontakt. Sie können ein neues Kundenprofil für ihn erstellen.

1. Wählen Sie Create profile (Profil erstellen) aus.



2. Wählen Sie Dies ist der aktuell verbundene Kunde. Dadurch wird Amazon Connect angewiesen, das Kundenprofil mit der Kontakt-ID des aktuellen Kunden zu verknüpfen.

Wenn Sie dieses Kontrollkästchen nicht aktivieren, wird das Profil nicht mit dem aktuellen Kontakt verknüpft. Dies ist nützlich, wenn ein Kontakt von der Nummer einer anderen Person aus anruft.

Geben Sie die erforderlichen Informationen in das Dialogfeld ein und wählen Sie Speichern aus.

Tip

Kundendienstmitarbeiter können jede dieser Kundenkennungen im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter verwenden, um das zum Kunden gehörige Profil bei der Interaktion zu finden.

Customer profile

Create profile Cancel Save

This is the current connected customer.

Party type ▼ First name*
Nikki
Required

Middle name Last name
Wolf

Account number Date of birth
yyyy-mm-dd

Gender ▼ Additional information
0/000

Phone numbers

Country +1 ▼ Phone number Country +1 ▼ Mobile number
e.g. 000-000-0000 e.g. 000-000-0000

Country +1 ▼ Home number Country +1 ▼ Business phone number
e.g. 000-000-0000 e.g. 000-000-0000

Emails

Email Business email

Personal email

3. Sie erhalten eine Bestätigungsseite, dass der Kontakt erstellt wurde.

Customer profile

Search profiles + Profile

First name	Middle name	Edit ✓ Associated
Nikki	-	Profile saved successfully.
Phone number	Account number	
+1 212-555-5400	xxxxxx	
Birthdate	Additional Info	
1978-07-09	Looking to purchase X	
Email address	Gender	
nikki.wolf@example.com	Female	
Mailing Address	Billing Address	
123 Any Street, Any Town, USA	123 Any Street, Any Town, USA	

[Product purchase history](#) [Contact history](#) [More information](#)

This is no product purchase history found for Nikki.

4. Sie können das Gespräch mit dem Kunden fortsetzen.

Suchen im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter nach einem Kundenprofil

Auch wenn Sie keinen Kontakt haben, können Sie Kundenprofile durchsuchen. Dies ist hilfreich, wenn Sie beispielsweise zu einem Kundenprofil zurückkehren möchten.

1. Wählen Sie im Suchfeld den Schlüssel aus, mit dem Sie nach einem Profil suchen möchten, und geben Sie den Wert ein, mit dem Sie suchen möchten. Sie können beispielsweise das Telefon aus dem Drop-down-Menü auswählen und 206-555-2322 in das Eingabefeld eingeben, um zu suchen.

Available

Search Wisdom

Customer Profile

Cases

Search profiles

Properties

- Name
- Email
- Phone
- Account ID
- Profile ID
- SSN

No records found

Welcome Jane

Quick connects

Number pad

Create task

English

Search knowledge

Phone = 206-555-2322

Full name
John Doe

Profile ID
0a36d...

Phone number
+12065552322

Account number
7

Date of birth
--

Additional info
--

Email address
custom@email.com

Gender
MALE

Mailing address
--

Billing address
--

Task View

Available

Welcome [Agent Name]

Quick connects

Number pad

Contact history

More information

Timestamp	Channel	Queue Duration	Hold Duration	Call Duration	Actions
No records found					

- Wenn mehr als ein Ergebnis zurückgegeben wird, können Sie anhand der Profildaten den gewünschten Kontakt identifizieren.

Available ▾ + ⚙ English

Waiting for a new task...

Customer profile

Search profiles

+ Profile

Recently viewed profiles

Paulo Santos	+1 347-555-5200	paulo.santos@example.com	acctxxxxxx	Associate
Steve Kerr	+1 201-555-5201	steve.kerr@example.com	acctxxxxxx	Associate
Jorge Souza	+1 917-555-5202	jorge.souza@example.com	acctxxxxxx	Associate
John Doe	+1 646-555-5203	john.doe@example.com	acctxxxxxx	Associate
Li Juan	+1 401-555-5204	li.juan@example.com	acctxxxxxx	Associate

Welcome [Agent Name]

Quick connects

Number pad

Create a task

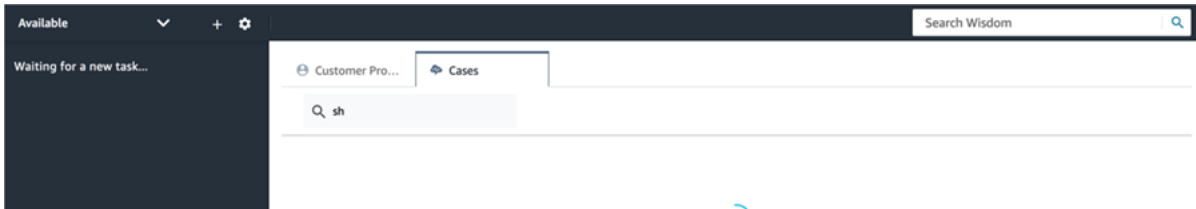
Tip

- Sie können einen Suchbegriff eingeben, ohne ein Attribut für Telefonnummer, Name, E-Mail, Konto-ID oder Profil-ID auswählen zu müssen. Der Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter erkennt den Wertetyp automatisch und führt eine Suche nach passenden Profilen durch.
- Wenn Sie im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter nach Profilen suchen, werden Profile angezeigt, die genau Ihrem Suchwert entsprechen.

Anwendungsfälle

Ein Fall steht für ein Kundenproblem. Ein Fall wird erstellt, um das Problem des Kunden, die Schritte und Interaktionen, die zur Lösung des Kundenproblems unternommen wurden, sowie das Ergebnis aufzuzeichnen.

Wenn Sie berechtigt sind, Fälle aufzurufen, wird der Tab Cases im Amazon Connect Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter angezeigt. Das folgende Bild zeigt ein Beispiel für die Registerkarte Cases im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter.



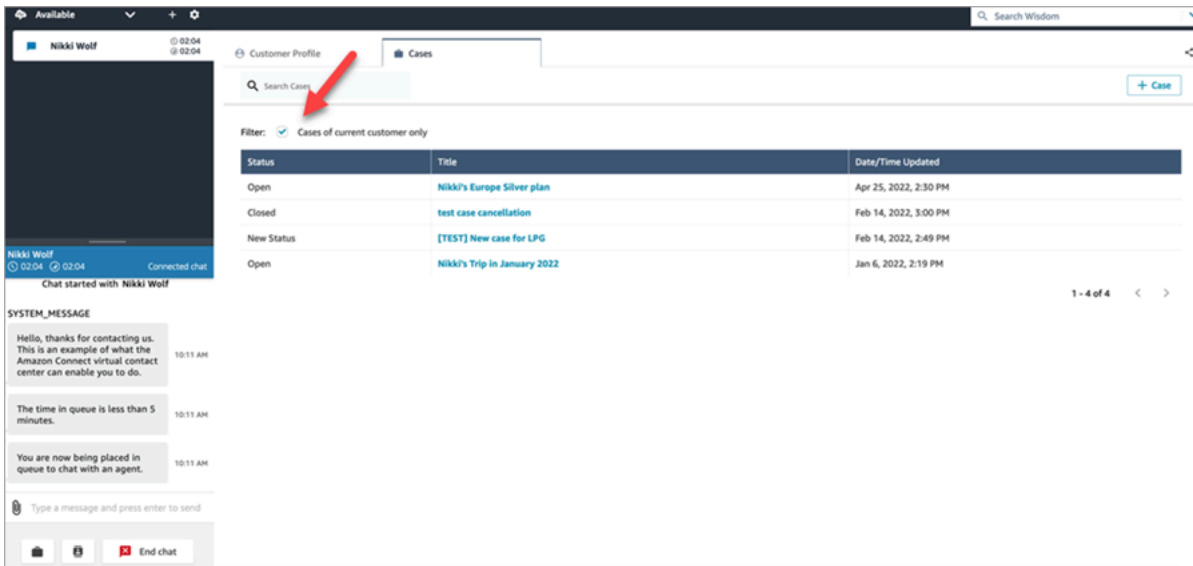
Inhalt

- [Suchen und Anzeigen von Fällen](#)
- [Hinzufügen von Kommentaren zu einem Fall](#)
- [Erstellen eines Falls](#)
- [Zuordnen eines Kontakts zu einem Fall](#)
- [Bearbeiten eines Falls](#)
- [Erstellen einer Aufgabe aus einem Fall](#)

Suchen und Anzeigen von Fällen

Sie können nach Fällen suchen, indem Sie einen passenden Suchbegriff verwenden. Amazon Connect durchsucht Daten in allen System- und benutzerdefinierten Feldern. Die Ergebnisse sind sortiert, dabei werden vor kurzem aktualisierte Fälle zuerst angezeigt und vor langer Zeit aktualisierte zuletzt.

Wenn Sie sich in einem Kontakt befinden und der Kontakt mit einem Kundenprofil verknüpft wurde, filtert die Suche automatisch nach Fällen des:der aktuellen Kund:in.



The screenshot shows the Amazon Connect interface. On the left is a chat window for 'Nikki Wolf' with system messages. On the right, the 'Cases' tab is active, showing a search bar and a table of cases. A red arrow points to the search bar.

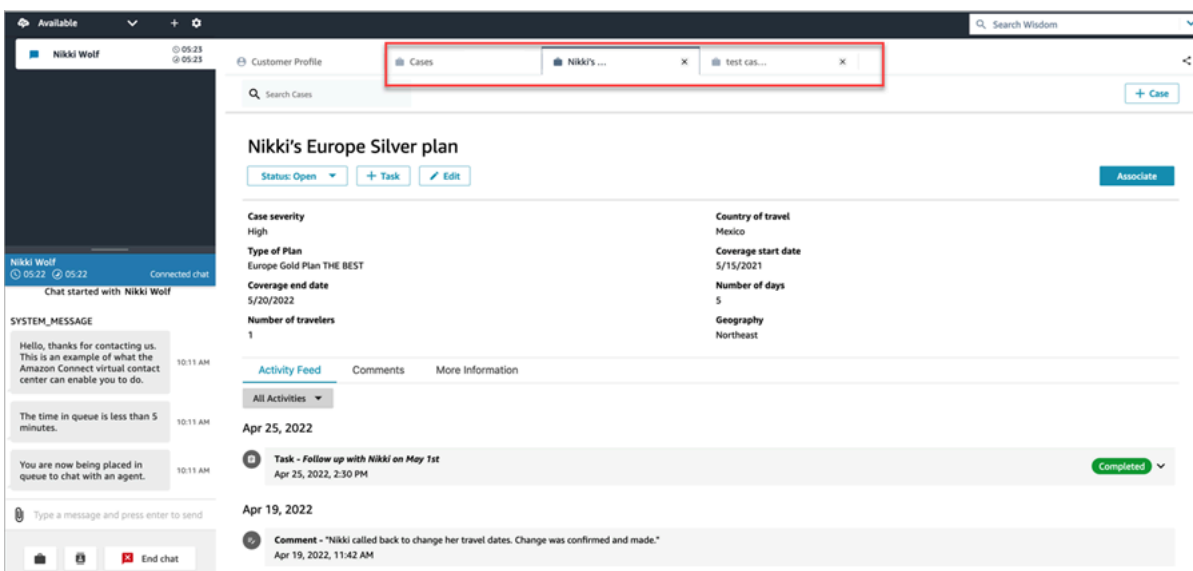
Status	Title	Date/Time Updated
Open	Nikk's Europe Silver plan	Apr 25, 2022, 2:30 PM
Closed	test case cancellation	Feb 14, 2022, 3:00 PM
New Status	[TEST] New case for LPG	Feb 14, 2022, 2:49 PM
Open	Nikk's Trip in January 2022	Jan 6, 2022, 2:19 PM

Unabhängig davon, ob Sie einen aktiven Kontakt haben, können Sie auch eine allgemeine Suche durchführen. Wenn Sie sich in einem Kontakt befinden und nicht nur nach dem:der aktuellen Kund:in suchen möchten, deaktivieren Sie die Auswahl nur für Fälle des aktuellen Kunden.

Anzeigen eines Falls

Wenn Sie einen der Fälle in den Suchergebnissen auswählen, um den Fall anzuzeigen, wird eine neue Registerkarte geöffnet. Auf diese Weise können Sie mehrere Fälle gleichzeitig öffnen.

Wenn Sie einem Flow den Block [Support-Fälle](#) hinzufügen und ihn so konfigurieren, dass die Option „Kontakt mit Kundenvorgang verknüpfen“ aktiviert ist, werden Fälle automatisch geöffnet, wenn Kundendienstmitarbeiter einen Kontakt akzeptieren.



The screenshot shows the Amazon Connect interface with a chat window on the left and a detailed view of a case on the right. The case title is 'Nikki's Europe Silver plan'. The 'Cases' tab is highlighted with a red box. The case details include:

- Case severity: High
- Country of travel: Mexico
- Type of Plan: Europe Gold Plan THE BEST
- Coverage start date: 5/15/2021
- Coverage end date: 5/20/2022
- Number of days: 5
- Number of travelers: 1
- Geography: Northeast

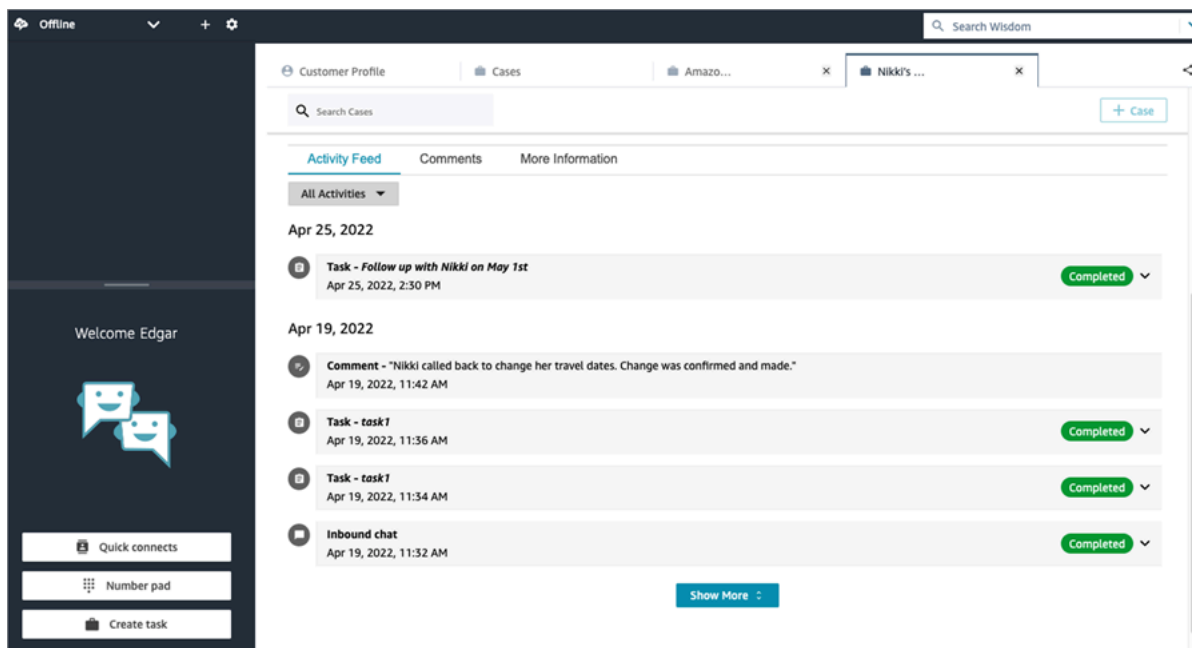
The activity feed shows a task completed on April 25, 2022, and a comment on April 19, 2022.

Aktivitäts-Feed

Der Aktivitäts-Feed zeigt Anrufe, Chats, Aufgaben und Kommentare vom neuesten bis zum ältesten Startzeitpunkt an.

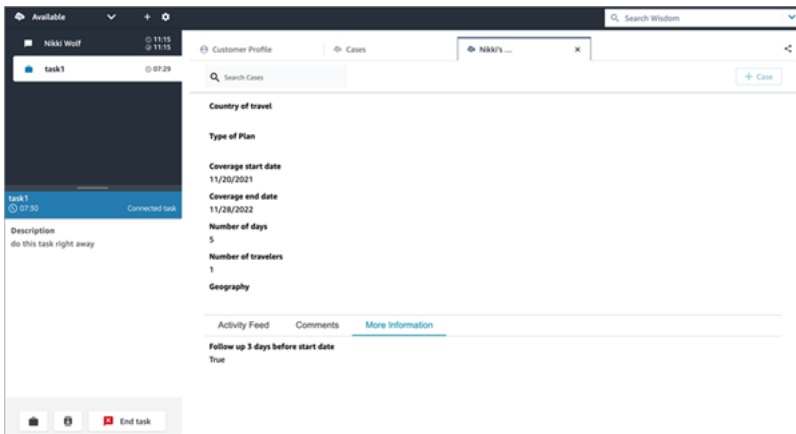
Bei Kontakten wird die Anzeige „Laufend“ oder „Abgeschlossen“ angezeigt. Wenn der Kontakt abgeschlossen wurde, werden Datum/Uhrzeit für „Abgeschlossen/Beendet“ und ein Link zu den Kontaktdaten angezeigt, über den Benutzer direkt zur Seite mit den Kontaktdaten weitergeleitet werden.

Nur Benutzer, die Zugriff auf diese Seite haben, können die Kontaktdaten eines bestimmten Kontakts aufrufen. Selbst auf dieser Seite gibt es detailliertere Berechtigungen, sodass verschiedene Benutzer möglicherweise unterschiedliche Informationen sehen. Zu den Informationen können gehören: grundlegende Kontaktdaten/Kontaktanhänge, Transkripte und Aufzeichnungen mit Contact-Lens-Kategorien, Stimmungen und Zusammenfassungen, Aufzeichnungen usw.



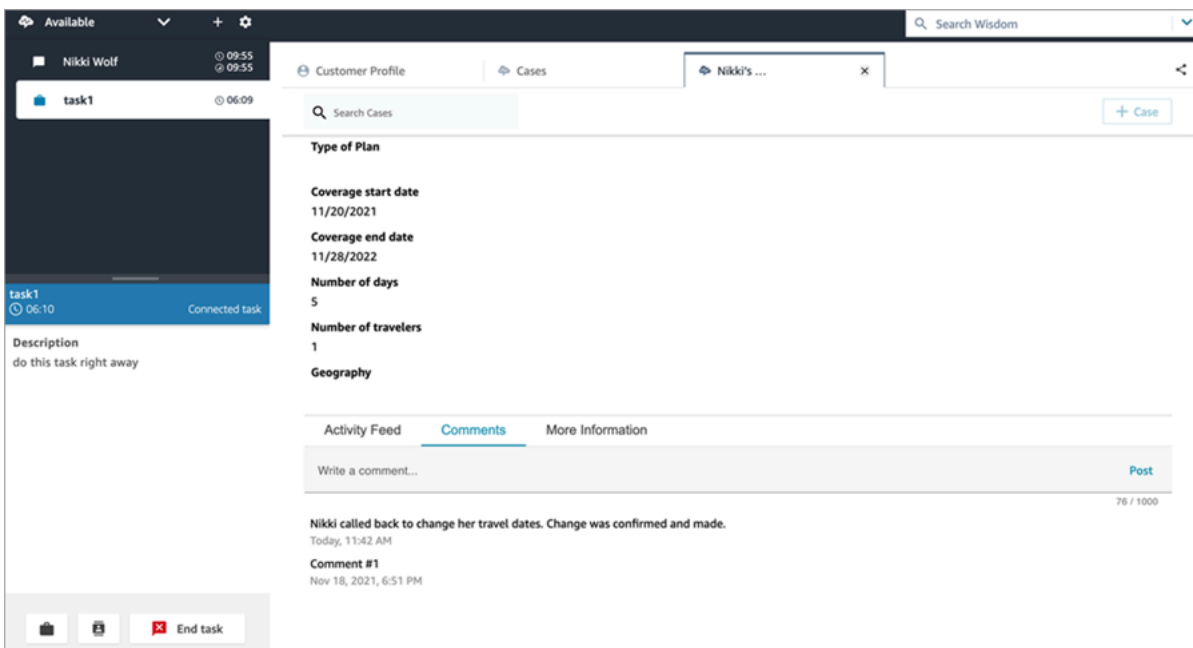
Weitere Informationen

Je nachdem, wie die Fallvorlage gestaltet ist, können zusätzliche Informationen für Kundendienstmitarbeiter auf der Registerkarte Weitere Informationen angezeigt und eingetragen werden.



Hinzufügen von Kommentaren zu einem Fall

Kundendienstmitarbeiter können Kommentare zu einem Fall aufrufen und selbst hinzufügen.

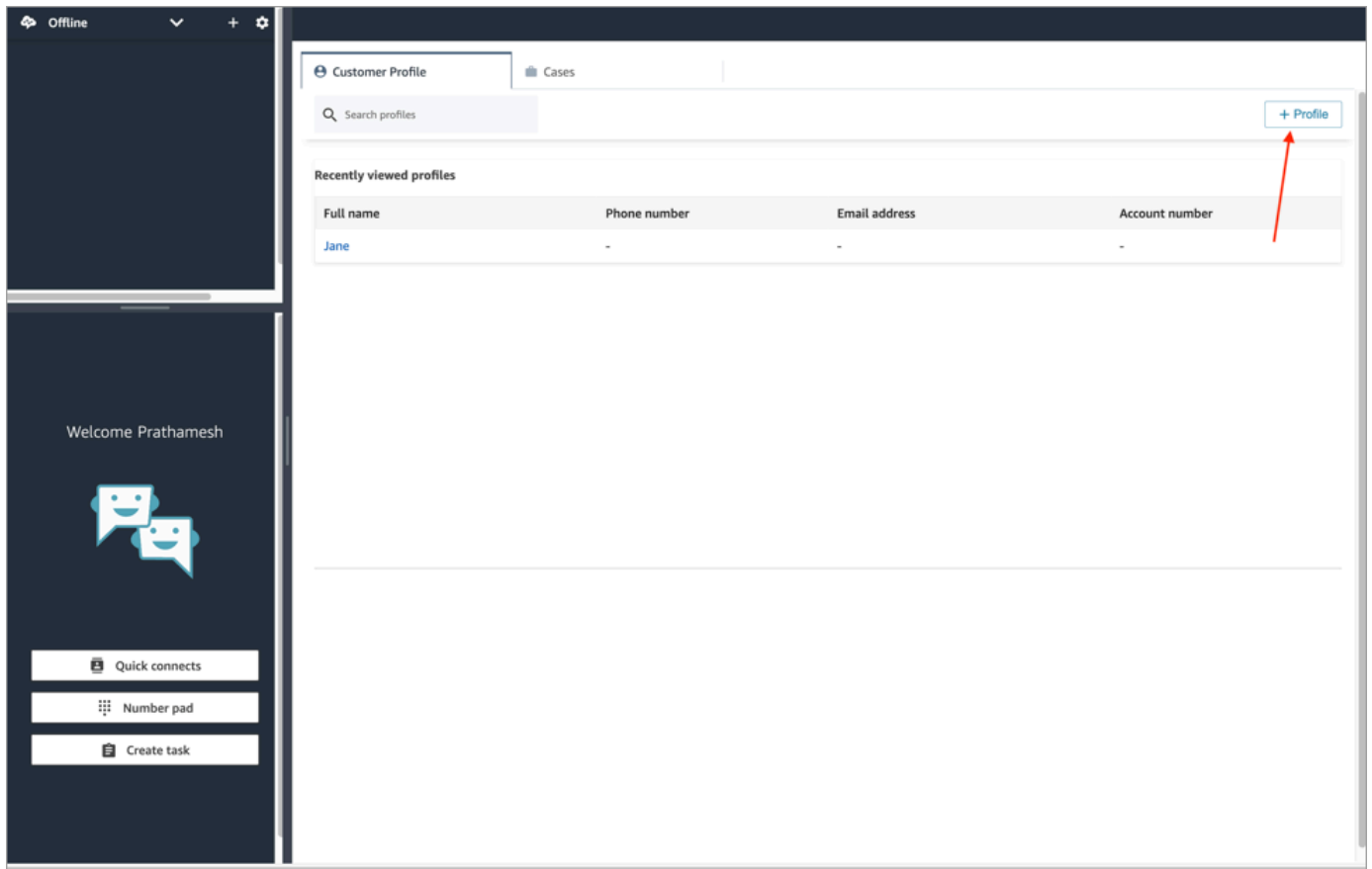


Erstellen eines Falls

Sie können einen Fall erstellen, indem Sie entweder auf der Seite Fälle auf + Fall klicken oder indem Sie direkt in einem Kundenprofil auf + Fall verbinden klicken. Wenn Sie keinen aktiven Kontakt haben, können Sie trotzdem direkt vom Kundenprofil aus einen Fall erstellen.

So erstellen Sie einen Fall, während Sie sich auf der Seite Customer Profile befinden

1. Wählen Sie + Profil, um ein Kundenprofil zu erstellen, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



2. Wählen Sie + Fall verbinden, um einen Fall zu erstellen, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

Customer Profile | Cases | Car Warranty

Search profiles X + Profile

Recently viewed profiles > Jane

Full name Jane	Profile ID a5f5b...	Edit
Phone number --	Account number --	
Date of birth --	Additional info --	
Email address --	Gender --	
Mailing address --	Billing address --	

Cases | More information | Contact history | Product Purchase History

Recent cases Refresh + Connect case

Status	Reference Id	Title	Source	Updated date	More
open	21814947	Car Warranty	Connect Case	12/26/23	>>

Rows per page: 5 | 1 - 1 of 1

3. Geben Sie die erforderlichen Informationen für den Fall ein und wählen Sie dann Speichern. Für den Kunden wird ein Fall erstellt, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

Customer Profile | Cases | Car Warranty | Mobile bill payments

Search Cases + Case

Mobile bill payments

Status: Open | + Task | Edit | Assign to Associate

Summary

Reference Number 45016132	Customer Jane ...
Date/Time Created Dec 26, 2023, 10:09 AM	Date/Time Updated Dec 26, 2023, 10:09 AM
Assigned Queue Unassigned	Assigned User Unassigned

Activity Feed | Comments | More Information

All Activities

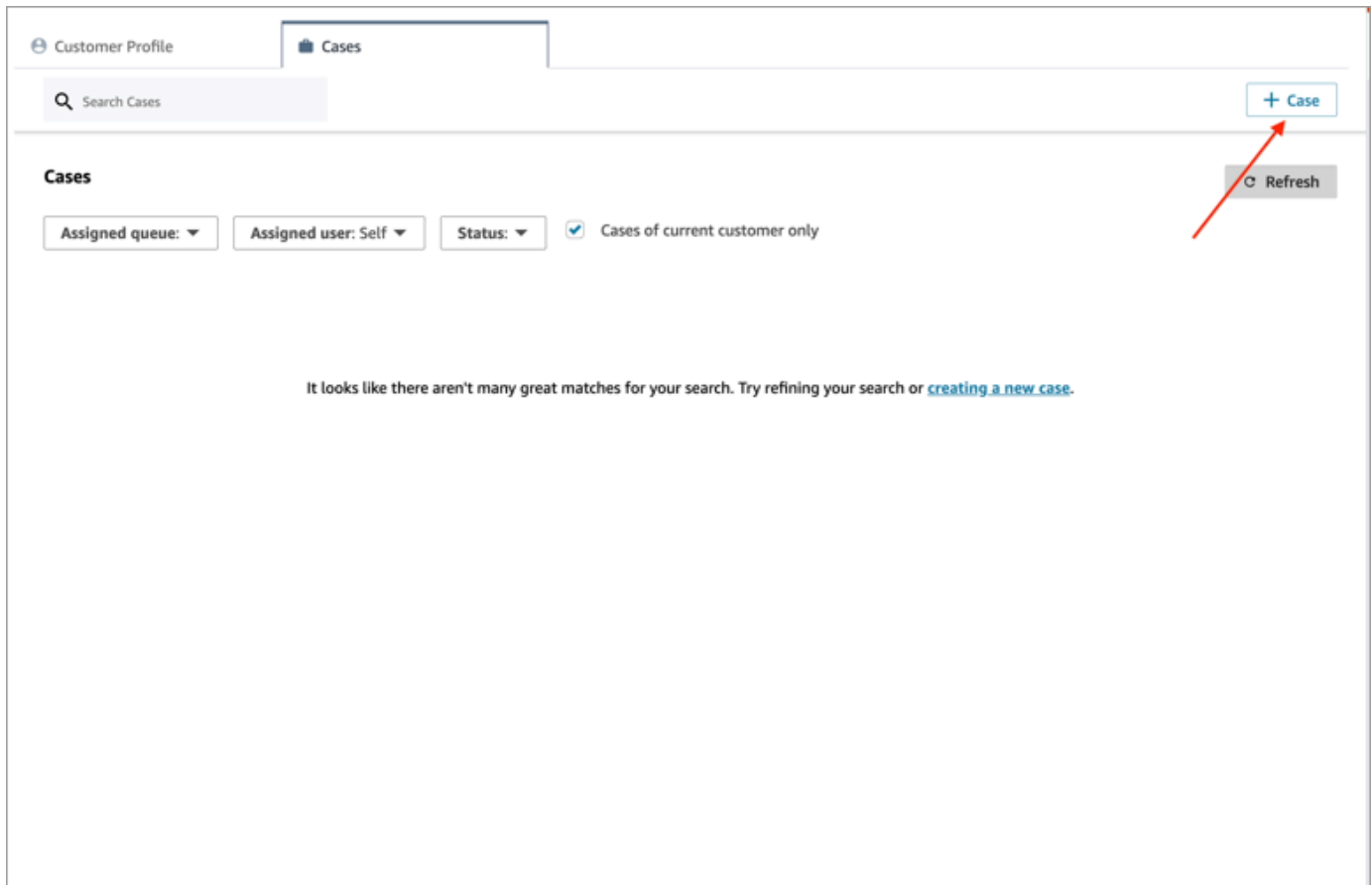
No records available for the selected activity type.

So erstellen Sie einen Fall, während Sie sich auf der Seite Fälle befinden

1. Um einen Fall zu erstellen, müssen Sie sich in einem Kontakt befinden (Anruf, Chat oder Aufgabe) und den Kontakt mit einem Kundenprofil verknüpft haben, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

The screenshot displays the Amazon Connect interface. On the left, a chat window is open with a customer named 'Customer'. The chat history shows a system message: 'Hello, thanks for contacting us. This is an example of what the Amazon Connect virtual contact center can enable you to do.' followed by two status messages: 'The time in queue is less than 5 minutes.' and 'You are now being placed in queue to chat with an agent.' The main area shows the 'Customer Profile' for 'Janet'. The profile includes fields for Full name, Profile ID, Phone number, Account number, Date of birth, Additional info, Email address, Gender, Mailing address, and Billing address. A red arrow points to the 'Associated' status next to the profile ID. Below the profile, there are tabs for 'Cases', 'More information', 'Contact history', and 'Product Purchase History'. The 'Cases' tab is active, showing a table with columns for Status, Reference Id, Title, Source, Updated date, and More. The table is currently empty, displaying 'No records found'.

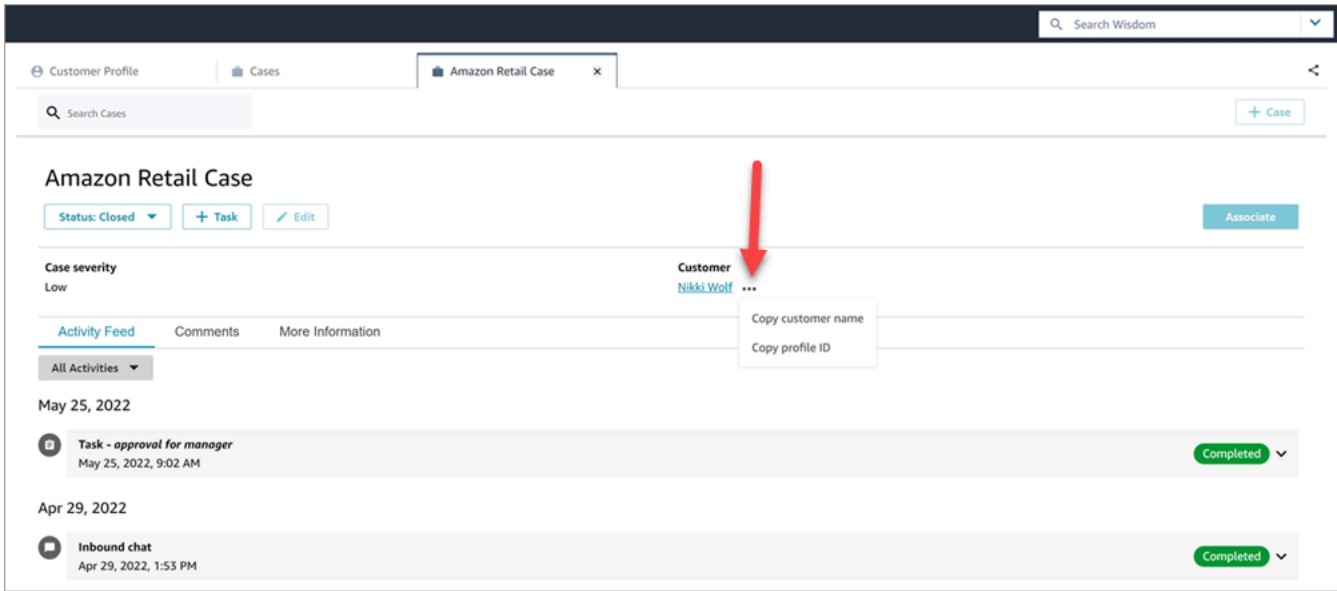
2. Wählen Sie die Registerkarte Fälle und dann + Fall aus, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



3. Geben Sie die erforderlichen Informationen für den Fall ein und wählen Sie dann Speichern. Für den Kunden wird ein Fall erstellt.

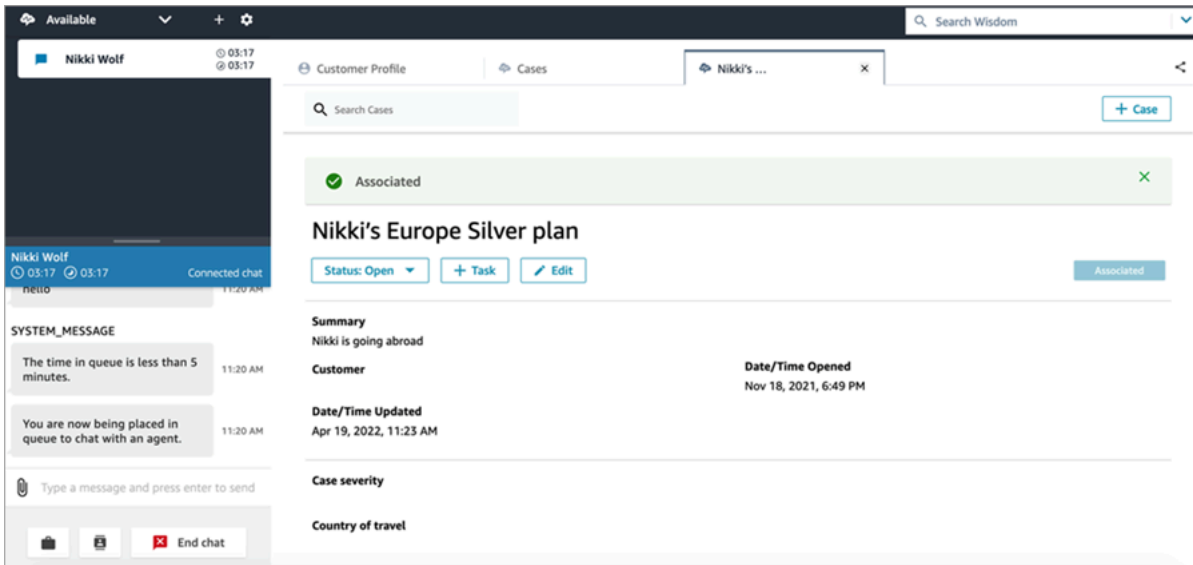
Kundenname

Jeder erstellte Fall ist mit einem Kundenprofil aus Ihrer Amazon-Connect-Instance verbunden. Auf der Seite mit den Falldetails können Kundendienstmitarbeiter auf den Namen von Kunden klicken oder tippen, um das zugehörige Kundenprofil auf einer anderen Registerkarte zu öffnen. Alternativ können Kundendienstmitarbeiter Mehr (...) wählen um den Kundennamen oder die Profil-ID in die Zwischenablage zu kopieren. Bei neuen Fallvorlagen wird der Kundename standardmäßig auf der Seite mit den Falldetails angezeigt. Sie können dieses Feld in Ihrer Fallvorlage neu anordnen oder es sogar ganz entfernen.



Zuordnen eines Kontakts zu einem Fall

Sie können einen Kontakt einem bestehenden Fall zuordnen, sodass der Kontakt im Aktivitäts-Feed des Falls mit dem Indikator Laufend angezeigt wird.



The screenshot displays the Amazon Connect interface. On the left, a chat window for 'Nikki Wolf' is shown with a 'Connected chat' status. The chat history includes a message from Nikki Wolf and two system messages: 'The time in queue is less than 5 minutes.' and 'You are now being placed in queue to chat with an agent.' On the right, the case management view is open, showing 'Customer Profile', 'Cases', and 'Nikki's ...'. The case details include 'Number of travelers: 1', 'Geography', and an 'Activity Feed' with 'Inbound chat' and 'Comment #1'.

Bearbeiten eines Falls

Um einen Fall zu bearbeiten, wählen Kundendienstmitarbeiter Bearbeiten und Speichern, um alle Änderungen zu speichern.

Sie können einen Fall nur bearbeiten, wenn er nicht den Status Geschlossen hat. Wenn der Fall Geschlossen ist, müssen Sie den Status aktualisieren und dann Bearbeiten wählen, um Ihre Änderungen vorzunehmen.

The screenshot displays the Amazon Connect interface. On the left, a chat window for 'Nikki Wolf' is shown with a 'Connected chat' status. The chat history includes a message from Nikki Wolf and two system messages: 'Hello, thanks for contacting us. This is an example of what the Amazon Connect virtual contact center can enable you to do.', 'The time in queue is less than 5 minutes.', and 'You are now being placed in queue to chat with an agent.' On the right, the case management view is open, showing 'Nikki's Europe Silver plan'. The case details include 'Case severity: High', 'Type of Plan: Europe Gold Plan THE BEST', 'Coverage end date: 5/20/2022', 'Number of travelers: 1', 'Country of travel: Mexico', 'Coverage start date: 5/15/2021', 'Number of days: 5', and 'Geography: Northeast'. The activity feed shows a 'Task - Follow up with Nikki on May 1st' and a 'Comment - Nikki called back to change her travel dates. Change was confirmed and made.' A red arrow points to the 'Status: Open' dropdown menu.

Erstellen einer Aufgabe aus einem Fall

Im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter können Sie eine Aufgabe aus einem Fall hinzufügen. Im Contact Control Panel (CCP) wird Ihnen das Formular zur Aufgabenerstellung angezeigt.

Wenn Sie aus einem Fall eine Aufgabe erstellen, wird die Aufgabe automatisch diesem Fall zugeordnet und erscheint im Aktivitäts-Feed.

Verwenden von Amazon Q in Connect im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter

Note

Bereitgestellt von Amazon Bedrock: AWS implementiert [automatisierte Missbrauchserkennung](#). Da Amazon Q in Connect auf Amazon Bedrock entwickelt wurde, können Benutzer die in Amazon Bedrock implementierten Kontrollen zur Durchsetzung von Sicherheit und dem verantwortungsvollen Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) in vollem Umfang nutzen.

Amazon Q in Connect ist ein Kundenservice-Assistent auf der Grundlage generativer KI. Es handelt sich dabei um eine durch LLM erweiterte Entwicklung von Amazon Connect Wisdom, die Echtzeit-Empfehlungen liefert, damit Kundendienstmitarbeiter des Kontaktcenters Kundenprobleme schnell und präzise lösen können.

Amazon Q in Connect erkennt mithilfe von Konversationsanalysen und natürlichem Sprachverständnis (NLU) automatisch die Absichten von Kunden bei Anrufen und Chats. Kundendienstmitarbeiter erhalten umgehend generative Antworten und Aktionsvorschläge in Echtzeit. Dazu gehören auch Links zu relevanten Dokumenten und Artikeln.

Kundendienstmitarbeiter erhalten nicht nur automatische Empfehlungen, sondern können Amazon Q auch direkt in natürlicher Sprache oder mit Stichworten abfragen, um Kundenanfragen zu beantworten. Amazon Q funktioniert direkt im Arbeitsbereich für Amazon Connect Agenten.

Die folgende Abbildung zeigt, wie ein Beitrag im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter angezeigt werden kann, wenn sich ein Kundendienstmitarbeiter in einem Telefongespräch oder einem Chat befindet.

The screenshot displays the Amazon Connect interface during a call with Maria Garcia. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Shows a list of agents (Maria Garcia, Sofia Martinez, Ana Carolina Silva, etc.) and call controls (Hold, Mute, Show video, Number pad, Quick connects, Create task, End call).
- Top Bar:** Displays the customer's name (Maria Garcia), queue (Sales), case ID (08126345), and IVR response (New reservation).
- Main Content Area:** Contains a grid of suggested actions:
 - Customer has been notified: [Review transaction history](#) (Declined charge of \$550 at NILE on 09/11/23)
 - Next payment due on 09/28/23: [Make payment](#) (3 open accounts)
 - Security: [Temporary block card](#) (Place a temporary block for 7 days)
 - Offers: [Apply for a new credit card](#) (Report a credit card that was lost or stolen)
 - Communications: [Start SMS session](#) (Interact with customers via SMS)
 - Service: [Add notes for transfer](#) (Notes to contact for transfer)
- Right Chat Window:** Shows a chat conversation with Amazon Q. The customer's message is "I want to lock my card". Amazon Q's response is: "I would suggest a card lock or credit card freeze to prevent anyone from making new purchases on your credit card account. Most credit card locks still allow recurring automatic transactions, such as subscriptions or bills, would you like me to do that?". Below the response is a "Solution" section with a numbered list of steps:
 1. Go to the servicing system
 2. Log in
 3. Tap the "Menu" tab in the lower right hand corner.
 4. Choose the "Manage Debit Card Settings" option.
 5. Look for the card
 6. Lock the card

1. Der/die Kundendienstmitarbeiter:in ist gerade in einem Gespräch.
2. Der Kundendienstmitarbeiter kann Fragen in natürlicher Sprache stellen.
3. Amazon Q in Connect bietet eine Antwort, die der Kundendienstmitarbeiter direkt an den Kunden weitergeben kann. Der Kundendienstmitarbeiter kann die Antwort beispielsweise kopieren und in einen Chat einfügen oder während des Anrufs vorlesen.
4. Amazon Q in Connect bietet dem Kundendienstmitarbeiter weitere Informationen, z. B. eine Zusammenfassung der Lösung oder der nächsten Schritte, die er ergreifen sollte.
5. Amazon Q in Connect bietet Links zu bestimmten Artikeln.

Inhalt

- [Suchen nach Inhalten mit Amazon Q in Connect](#)
- [Verwendung von Echtzeitempfehlungen von Amazon Q in Connect](#)

Suchen nach Inhalten mit Amazon Q in Connect

Mit Amazon Q in Connect können Kundendienstmitarbeiter mithilfe natürlicher Sprache in vernetzten Wissensquellen suchen, um generierte Empfehlungen zu erhalten, z. B. zu ergreifende Maßnahmen und Links zu weiteren Informationen.

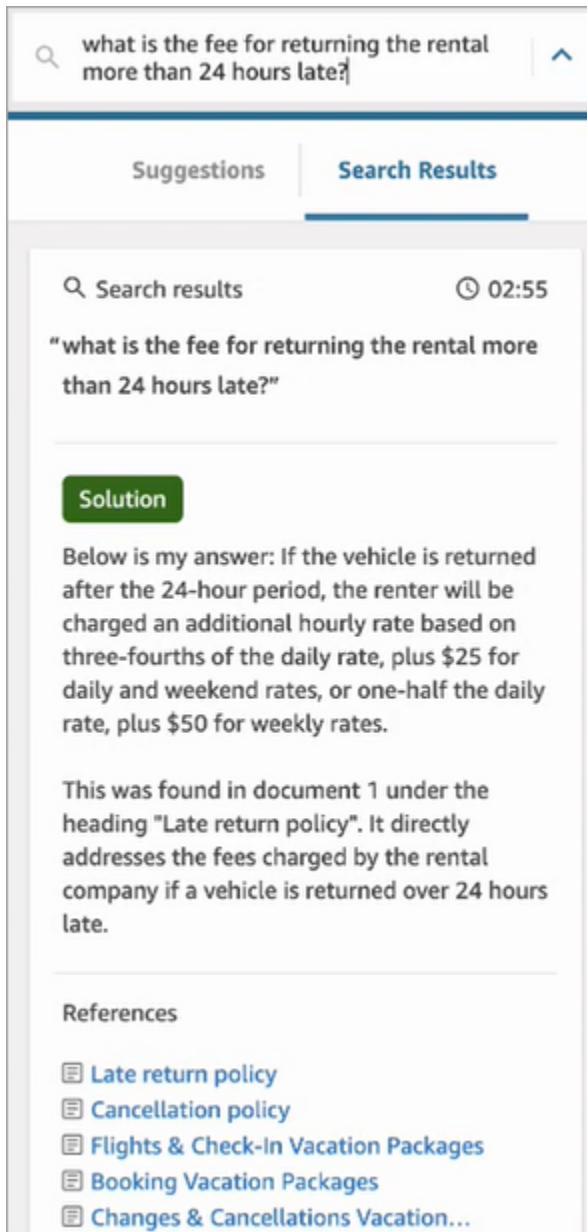
Beispielsweise können Sie Fragen oder Wortgruppen in ein Suchfeld eingeben (z. B. „Wie lange nach dem Kauf können Handtaschen umgetauscht werden?“) ohne erraten zu müssen, welche Suchbegriffe funktionieren. Amazon Q in Connect durchsucht die verbundenen Quellen und gibt eine spezifische Lösung zurück, die aus Ihren Wissensinhalten generiert wurde, zusammen mit Links zu relevanten Informationen.

Sie können jederzeit nach Inhalten suchen: während Sie in einem Kontakt sind, bei der Kontaktnachbereitung oder zwischen Kontakten.

So suchen Sie nach Inhalten

1. Geben Sie in das Suchfeld Wörter oder Wortgruppen ein.

Das folgende Bild zeigt ein Beispiel für eine Abfrage in natürlicher Sprache und die angezeigte Lösung.



2. Wenn Sie weitere Informationen benötigen, wählen Sie den Artikel aus, den Sie anzeigen möchten.
3. Der Artikel wird in einer neuen Registerkarte angezeigt. In der folgenden Abbildung wird beispielsweise der Artikel mit der Stornierungsrichtlinie angezeigt.

The screenshot displays the Amazon Connect interface. On the left, a chat window for 'Tom Jones' is visible, showing a message from an agent: 'If you need to cancel your rental car pickup that is scheduled within the next 2 hours, you will be charged a \$150 cancellation fee since you have already prepaid for the rental.' The chat is marked as 'Read'.

The main content area shows a 'Cancellation policy' document dated 2023-07-26, titled 'MyRides Car Rental Cancellation and Change Policy'. The document explains that plans can change and provides details on cancellation policies for reservations made on MyRides.com, including refund conditions and fees for late returns.

On the right, a search results panel is shown for the query 'what is the fee for returning the rental more than 24 hours late?'. The search results include a 'Solution' section with the answer: 'Below is my answer: If the vehicle is returned after the 24-hour period, the renter will be charged an additional hourly rate based on three-fourths of the daily rate, plus \$25 for daily and weekend rates, or one-half the daily rate, plus \$50 for weekly rates.' Below the solution, it notes that this was found in document 1 under the heading 'Late return policy'. A list of references is provided at the bottom, including 'Late return policy', 'Cancellation policy', 'Flights & Check-in Vacation Packages', 'Booking Vacation Packages', and 'Changes & Cancellations Vacation...'

- Die Liste der Suchergebnisse wird erst gelöscht, wenn Sie die ACW abgeschlossen und Kontakt löschen oder das Schließen-Symbol neben dem Suchfeld ausgewählt haben.

Verwendung von Echtzeitempfehlungen von Amazon Q in Connect

In diesem Thema wird erläutert, wie Kundendienstmitarbeiter, die Amazon Q in Connect im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter verwenden, mit für Chats generierten Echtzeitempfehlungen interagieren können. Wenn Contact Lens aktiviert ist, werden die Empfehlungen auch für Anrufe angezeigt.

Die Empfehlungen verweisen Sie auf Informationen, die sich auf das aktuelle Gespräch mit Kunden beziehen.

Die folgende Abbildung zeigt, wie ein Beitrag im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter angezeigt werden kann, wenn Sie gerade telefonieren.

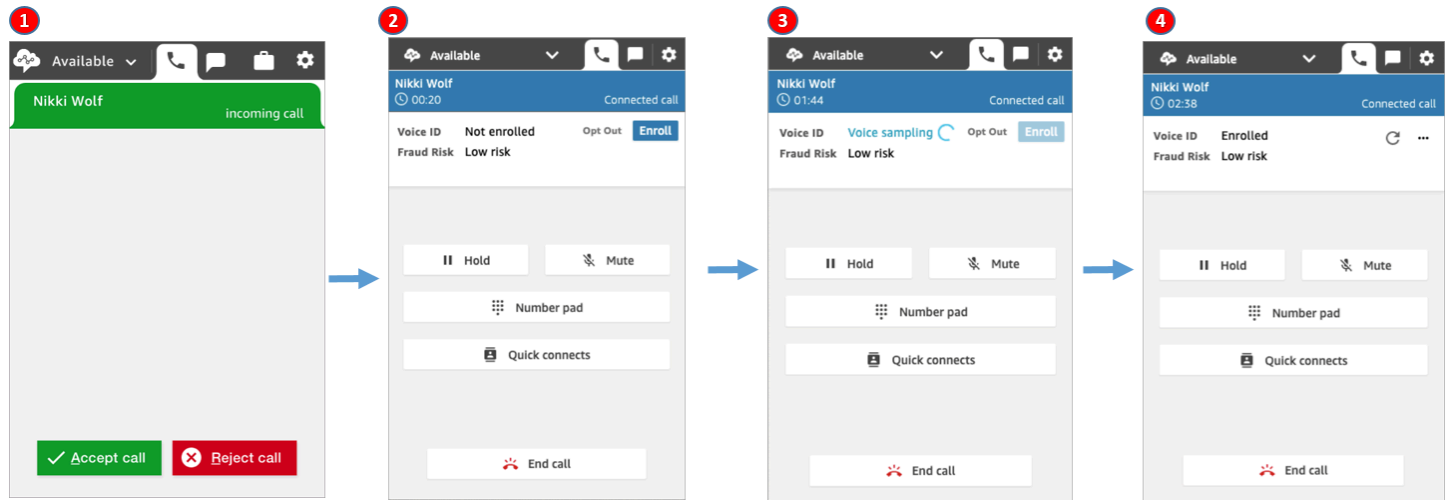
The screenshot displays the Amazon Connect agent console. On the left, a sidebar lists available agents: Maria Garcia (01:25), Sofia Martinez (00:53), Ana Carolina Silva (01:29), and Major Mary (01:33). The main workspace shows a call with Maria Garcia, including her full name, queue (Sales), case ID (08126345), and IVR response (New reservation). Below this, a 'Call back via Mobile App' notification is shown. The workspace is populated with several suggested actions: 'Review transaction history' (declined charge of \$550), 'Make payment' (next payment due on 09/28/23), 'Temporary block card' (security), 'Apply for a new credit card' (offers), and 'Start SMS session' (communications). A chat window on the right shows a customer message: "I want to lock my card". Below it, a response from Amazon Q is displayed: "I would suggest a card lock or credit card freeze to prevent anyone from making new purchases on your credit card account. Most credit card locks still allow recurring automatic transactions, such as subscriptions or bills, would you like me to do that?". A 'Solution' section follows, providing a step-by-step guide to lock and unlock a customer credit card. The chat window also includes a 'Copy' button and a 'Show less' link.

1. Der/die Kundendienstmitarbeiter:in ist gerade in einem Gespräch.
2. Der Kundendienstmitarbeiter kann Fragen in natürlicher Sprache stellen.
3. Amazon Q in Connect bietet eine Antwort, die der Kundendienstmitarbeiter direkt an den Kunden weitergeben kann. Der Kundendienstmitarbeiter kann die Antwort beispielsweise kopieren und in einen Chat einfügen oder während des Anrufs vorlesen.
4. Amazon Q in Connect bietet dem Kundendienstmitarbeiter weitere Informationen, z. B. eine Zusammenfassung der Lösung oder der nächsten Schritte, die er ergreifen sollte.
5. Amazon Q in Connect bietet Links zu bestimmten Artikeln.

Verwendung von Voice ID

In diesem Thema wird erläutert, wie die Voice-ID-Funktionen in Ihrem Contact Control Panel (CCP) angezeigt werden.

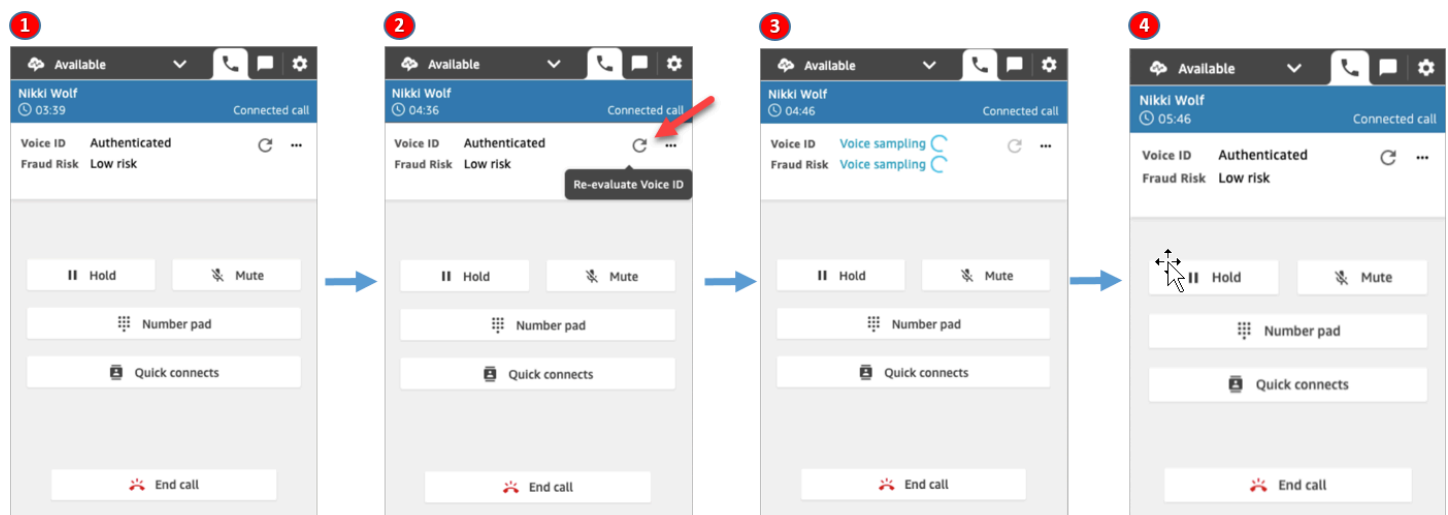
Registrieren von Anrufern bei Voice ID



1. Sie erhalten einen eingehenden Anruf.
2. Die anrufende Person ist noch nicht bei Voice ID registriert, daher wählen Sie Registrieren.
3. Es wird eine Meldung angezeigt, dass Voice ID die Stimme der anrufenden Person abtastet. Das erfordert 30 Sekunden Sprechzeit (Sprechpausen nicht mitgerechnet).
4. Die anrufende Person ist jetzt bei Voice ID registriert. Dieses Beispiel zeigt auch, dass das Betrugsrisiko für diese Person unter dem Schwellenwert liegt.

Überprüfung registrierter Anrufer

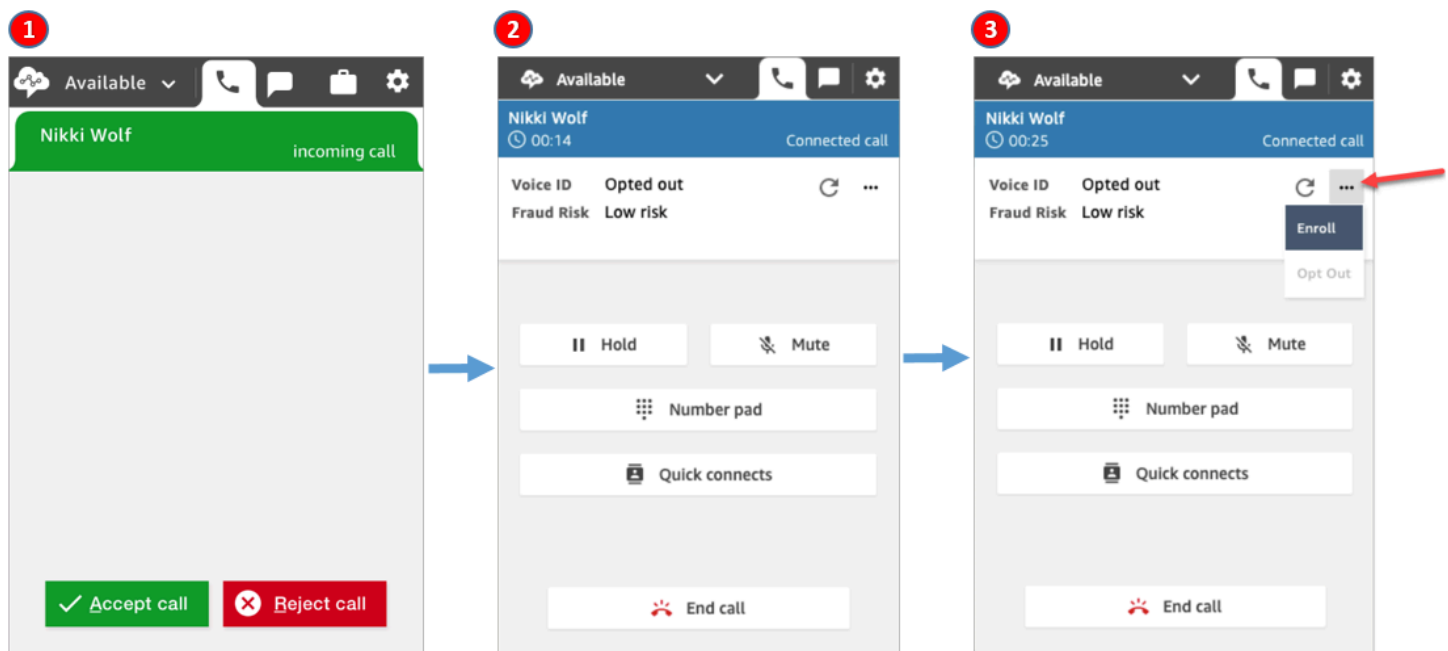
Wenn Kunden nach der Registrierung bei Voice ID erneut Ihr Kontaktcenter anrufen, können Sie überprüfen, ob sie die Person sind, für die sie sich ausgeben.



1. Sie erhalten einen eingehenden Anruf.
2. Die anrufende Person ist bereits bei Voice ID registriert und ihr Status lautet Authentifiziert. Sie können sich dafür entscheiden, die Authentifizierung mithilfe von Voice ID neu zu bewerten.
3. Es wird eine Meldung angezeigt, dass Voice ID die Stimme der anrufenden Person prüft. Die benötigte Sprechzeit beträgt zwischen 5 und 10 Sekunden, ohne Pausen.
4. Die anrufende Person wurde per Voice ID authentifiziert. Dieses Beispiel zeigt auch, dass das Betrugsrisiko für diese Person unter dem Schwellenwert liegt.

Die anrufende Person hat sich abgemeldet

Die folgende Abbildung zeigt, was in Ihrem CCP angezeigt wird, wenn sich Anrufer von Voice ID abgemeldet haben.

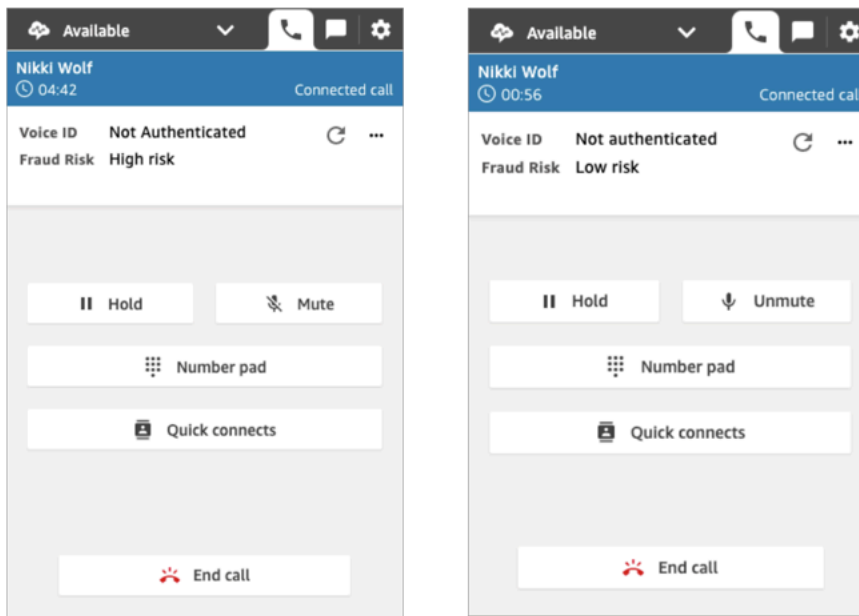


1. Sie erhalten einen eingehenden Anruf.
2. Die anrufende Person hat sich zuvor von Voice ID abgemeldet.
3. Sie haben die Möglichkeit, sie zu registrieren.

Authentifizierungsstatus = Nicht authentifiziert

Wenn registrierte Anrufer Ihr Kontaktcenter anrufen, gibt Voice ID möglicherweise das Ergebnis Nicht authentifiziert zurück. Das bedeutet, dass Voice ID das Sprachmuster von Anrufern nicht

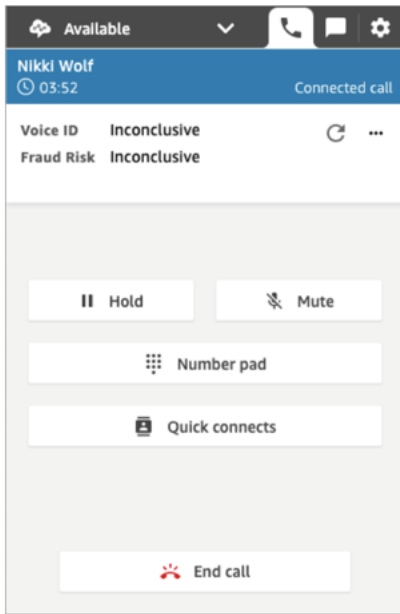
authentifizieren konnte. Der Authentifizierungswert für Anrufer liegt unter dem konfigurierten Schwellenwert.



Die vorherigen Abbildungen zeigen, dass das Betrugsrisiko hoch oder niedrig sein kann, unabhängig davon, ob Anrufer authentifiziert sind.

Authentifizierungsstatus: Nicht eindeutig

Wenn registrierte Kunden Ihr Kontaktcenter anrufen, gibt Voice ID möglicherweise das Ergebnis „Nicht eindeutig“ zurück: Voice ID konnte das Sprachmuster von Anrufern nicht zur Authentifizierung analysieren. Dies liegt in der Regel daran, dass Voice-ID nicht die erforderlichen 10 Sekunden Audio erhalten hat, um ein Überprüfungsergebnis bereitstellen zu können.



Beheben von Problemen bei Verwendung des Contact Control Panel (CCP)

Die Fehlerbehebung bei Contact Control Panel- (CCP)-Problemen erfordert die Unterstützung durch Ihre Netzwerkbetriebs-, Systemadministrations- und Virtual Desktop- (VDI)-Lösungsteams, die die entsprechende Ebene der Informationen erfassen müssen, um die Ursache zu identifizieren und das Finden einer Lösung zu beschleunigen. Um die richtigen Ressourcen für den Einsatz zu finden, müssen Probleme ihren Ursachen entsprechend zugeordnet werden. Die folgenden Hinweise waren hilfreich, um Amazon Connect-Kunden bei der Lösung von CCP-Problemen mit ihren Operationssupportteams zu unterstützen.

Inhalt

- [Verwenden Sie das Endpoint Test Utility](#)
- [Häufige Probleme mit dem Contact Control Panel \(CCP\)](#)
- [Laden Sie die CCP-Protokolle herunter](#)
- [Tools und Informationen zur Fehlerbehebung](#)
- [Mobiltelefone \(iPhone, Android\) und iPads werden nicht unterstützt](#)
- [Problem bei der Verwendung des CCP: Kundendienstmitarbeiter können keinen ausgehenden Anruf tätigen](#)
- [Die interne Firewall verhindert den Zugriff auf Chat- oder Kundenvorgangsanhänge](#)
- [Brummtön im Headset: Überprüfen Sie die Sampleraten von Headset und Browser](#)
- [Einwegaudio von Kunden?](#)

Verwenden Sie das Endpoint Test Utility

Um die Konnektivität mit Amazon Connect zu überprüfen oder wenn Ihre Kundendienstmitarbeiter Probleme mit dem Contact Control Panel (CCP) haben, empfehlen wir die Verwendung des [Amazon Connect Endpoint Test Utility](#).

Das Amazon Connect Endpoint Test Utility führt die folgenden Prüfungen durch:

- Überprüft, ob der verwendete Browser WebRTC unterstützt.
- Stellt fest, ob der Browser über angemessenen Zugriff auf Mediengeräte (Mikrofon, Sprecher usw.) verfügt.

- Führt Latenztests für alle aktiven Amazon Connect-Regionen durch.
- Führt Latenztests für eine bestimmte Amazon Connect-Instance durch, falls diese bereitgestellt wird.
- Überprüft die Netzwerkkonnektivität zwischen den erforderlichen Ports für Medienstreams.

Die vollständigen Ergebnisse stehen als JSON-Datei zum Download zur Verfügung. Sie können die Ergebnisse kopieren, um sie in ein Support-Ticket aufzunehmen. Sie können die Ergebnisdatei auch in das Tool laden, indem Sie die Option Frühere Ergebnisse laden auswählen. Diese Option zeigt den Inhalt der Datei visuell an und erleichtert die Analyse der Ergebnisse. Darüber hinaus können Sie ein Lesezeichen speziell für die bereitgestellte Instance herunterladen, um future Tests einfacher ausführen zu können.

Parameter zur Anpassung des Endpoint Test Utility

Sie können das Endpoint Test Utility unverändert ohne Anpassungen verwenden. Wenn Sie es jedoch anpassen möchten, verwenden Sie die folgenden URL-Parameter:

- `lng`: Ändert die Sprache des Tools. Derzeit werden die Sprachen Englisch, Spanisch und Französisch unterstützt. Es akzeptiert die folgenden Werte:
 - `en` (Standard)
 - `es`
 - `fr`
- `AutoRun`: Führt das Tool automatisch aus. Es akzeptiert die folgenden Werte:
 - `true`
 - `false` (Standard)
- `connectInstanceUrl`: Wird standardmäßig nicht verwendet. Sie können die Amazon Connect-Instance in der URL angeben. Muss mit `https` beginnen.
- `Regionen`: Eine durch Kommas getrennte Liste von Regionscodes für die AWS Regionen, die Sie testen möchten. Zum Beispiel `regions=us-east-1,us-west-2`.

Beispiel für eine benutzerdefinierte URL:

```
https://tools.connect.aws/endpoint-test/?  
lng=es&autoRun=true&connectInstanceUrl=https://  
myinstance.awsapps.com&regions=us-east-1,us-west-2
```

Häufige Probleme mit dem Contact Control Panel (CCP)

Im Folgenden werden häufige Probleme bei der Verwendung des Amazon Connect-CCP beschrieben.

- CCP initialisiert/stellt keine Verbindung her – Die häufigsten Ursachen sind fehlende Einträge in der Port/IP-Zulassungsliste, der fehlende Zugriff auf das Browser-Mikrofon oder die Nichtannahme Ihres externen Geräts. Stellen Sie sicher, dass Sie der Zulassungsliste alle im [Einrichten Ihres Netzwerks](#)-Abschnitt dieses Handbuchs behandelten IPs hinzugefügt haben und dass Sie den Mikrofonzugriff auf Ihren Browser zugelassen haben, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
- Meldung „Sitzung abgelaufen“ bei der ersten Anmeldung

Wenn bei der Anmeldung die Nachricht Sitzung abgelaufen angezeigt wird, müssen Sie wahrscheinlich nur das Sitzungs-Token aktualisieren. Gehen Sie zu Ihrem Identitätsanbieter und melden Sie sich an. Aktualisieren Sie die Amazon-Connect-Seite. Wenn Sie diese Nachricht weiterhin erhalten, wenden Sie sich an Ihr IT-Team.

- Regelmäßige Verbindungsfehler – Die häufigste Ursache sind Netzwerkkonflikte, oder es wurde möglicherweise ein ipranges.json-Update durchgeführt und die neuen Einträge wurden nicht zur Zulassungsliste hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Einrichten Ihres Netzwerks](#) in diesem Handbuch.
- Verpasste Anrufe, Verzögerungen bei Statusänderungen und mangelnde Reaktion von CCP – In den meisten Fällen ist dies sporadisch bedingt und steht in direktem Zusammenhang mit Ressourcenkonflikten auf der Workstation, im Netzwerk oder beidem des Kundendienstmitarbeiter. Dies kann durch eine schlechte, instabile oder überbelastete Verbindung zu AWS-Ressourcen auf dem privaten WAN/LAN, öffentlichen WAN-Ebenen oder lokalen Workstation-Ressourcenkonflikten verschlimmert oder direkt verursacht werden.

Im Folgenden werden häufige Probleme mit der Anrufqualität bei der Verwendung des CCP beschrieben. Für Probleme mit der Anrufqualität sind viele potenzielle Ursachen vorhanden. Sie werden am besten angegangen, indem die bei Ihnen auftretenden Probleme zuerst identifiziert werden.

- Latenz/Crosstalk: Bei einer Sprachverbindung kommt es zu einer Verzögerung zwischen dem Zeitpunkt, zu dem etwas gesagt wird, und dem Zeitpunkt, zu dem die Person am anderen Ende es hört. In einigen Anwendungsfällen, die viel Konversation erfordern, kann eine hohe Latenzzeit zu Situationen führen, in denen beide Parteien aneinander vorbei reden. Die Latenzzeit von PSTN (öffentliches Telefonwählnetz) und Kundendienstmitarbeiter muss in diesem Szenario berechnet

werden, um beitragende Faktoren zu identifizieren und Maßnahmen zur Reduzierung der Latenz von PSTN, dem Kundendienstmitarbeiter oder beidem zu ergreifen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Latenz von PSTN und Kundendienstmitarbeitern“ in dieser Dokumentation.

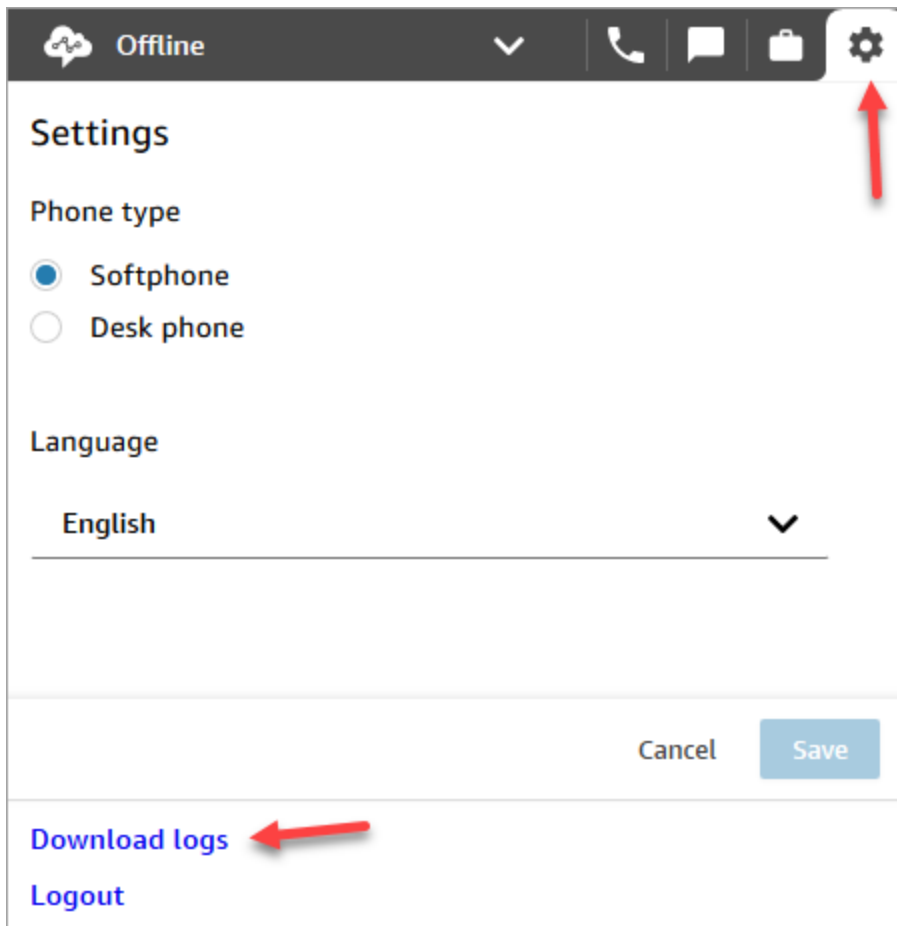
- Einwegaudio – wenn der Kundendienstmitarbeiter den Anrufer nicht hören kann oder der Anrufer ihn nicht hören kann. Dies ist normalerweise ein Hinweis auf ein Problem mit der Workstation des Kundendienstmitarbeiters auf Hardware-, Netzwerk-, Ressourcen- oder allen drei Ebenen. Es kann auch mit Mikrofonberechtigungen des Browsers oder Headsetproblemen in Verbindung stehen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [So ermitteln Sie, ob eine Workstation die Ursache von Problemen ist](#) in diesem Handbuch.
- Erhöhen oder verringern Sie die Lautstärke – dies kann zu Beginn oder gelegentlich während des Anrufs geschehen, und es ist wichtig, bei der Fehlerbehebung zwischen den beiden zu unterscheiden. Typischerweise handelt es sich dabei um die Weiterleitung von Anrufen zu oder von Amazon Connect, die dies von einem Problem mit der Übertragung durch einen Dritten erben.
- Abgehackter Ton, Ausblendung, Echo, Hall oder anderes Signalrauschen – können sich auch als Robotergeräusch oder andere Verzerrungen äußern, die es entweder dem Kundendienstmitarbeiter, dem Anrufer oder beiden Parteien erschweren, das Gesagte zu verstehen. Dies ist normalerweise ein Hinweis auf ein Problem mit der Workstation des Kundendienstmitarbeiters auf Hardware-, Netzwerk-, Ressourcen- oder allen drei Ebenen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [So ermitteln Sie, ob eine Workstation die Ursache von Problemen ist](#) in diesem Handbuch.
- Wackeln – ist der Effekt, den Mediacodecs auf den Ton haben können. Er äußert sich in einer Verlangsamung und Beschleunigung der Audiowiedergabe, um starkem Jitter und hoher Latenz entgegenzuwirken. Dies ist normalerweise ein Hinweis auf ein Problem mit der Workstation des Kundendienstmitarbeiters auf Hardware-, Netzwerk-, Ressourcen- oder allen drei Ebenen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [So ermitteln Sie, ob eine Workstation die Ursache von Problemen ist](#) in diesem Handbuch.
- Verbindungsabbrüche – können zu jedem Zeitpunkt des Anrufs auftreten. Wenn Verbindungstrennungen während eines Anrufs auftreten, sollte das Muster dieser Verbindungstrennungen notiert werden. Beispielsweise beziehen sich Verbindungstrennungen bei Anrufweiterleitungen an eine bestimmte externe Nummer typischerweise auf die Weiterleitung von Anrufen zu oder von Amazon Connect, die diese von einem Problem mit der Drittweiterleitung erben. Sie können auch mit zirkulären Weiterleitungen in Verbindung gebracht werden, d. h. Anrufe von und nach Amazon Connect im gleichen Anruf.

Laden Sie die CCP-Protokolle herunter

In den Protokollen des Contact Control Panels werden die Aktionen und das Timing der Kundendienstmitarbeiter gespeichert.

Um CCP-Protokolle herunterzuladen

1. Wählen Sie auf dem Desktop des Kundendienstmitarbeiter in seinem CCP Einstellungen, Protokolle herunterladen aus.



2. Die agent-log.txt Datei wird im Standardverzeichnis Ihres Browsers gespeichert. Nachdem die Datei heruntergeladen wurde, können Sie den Namen der Datei auf dieselbe Weise ändern, wie Sie jede andere Datei auf Ihrem Computer umbenennen. Sie können den Dateinamen nicht anpassen, bevor die Datei heruntergeladen wurde.

Tools und Informationen zur Fehlerbehebung

Die folgenden Tools und Informationen können Ihnen helfen, Probleme mit Amazon Connect zu beheben.

- Instance-ARN – Geben Sie Ihren Instance-ARN (Amazon Resource Name) an, wenn Sie den AWS Support kontaktieren, damit dieser die Aktivitäten in Ihrer Amazon Connect-Instance sehen kann. Sie finden den Instance-ARN auf der Übersichtsseite, auf die Sie zugreifen können, indem Sie den Alias der Instance aus der Amazon Connect-Konsole wählen.
- Anrufaufzeichnungen – sind sehr nützlich, nicht nur, um das gemeldete Verhalten zu veranschaulichen und zu ermitteln, sondern auch, um Audioprobleme seitens des Mitarbeiters auszuschließen. Aufnahmen in Amazon Connect werden auf der Instance-Seite der Interaktion aufgenommen, bevor das Audiomaterial die Verbindung des Kundendienstmitarbeiters durchläuft. Auf diese Weise können Sie feststellen, ob das Audioproblem auf der Seite des Kundendienstmitarbeiters der Interaktion isoliert auftritt oder ob es in dem vom Kundendienstmitarbeiter empfangenen Audiomaterial bereits vorhanden war. Sie können die mit einem Kontakt verbundenen Anrufaufzeichnungen im Kontaktsuchbericht finden.
- Kontakt-IDs aus dem Kontaktdatensatz – Geben Sie an, wenn Sie den Support kontaktierenAWS.
- Leistungs-/Prozessprotokolle für Kundendienstmitarbeiter-Desktops – können helfen, lokale Ressourcen/Netzwerkkonflikte auszuschließen.
- Wenden Sie sich an die Protokolle des Control Panels (CCP), um die Aktionen und das Timing der Kundendienstmitarbeiter nachzuverfolgen. Um CCP-Protokolle herunterzuladen, wählen Sie das Einstellungszahnrad im CCP und wählen Protokolle herunterladen. Die Protokolle werden im Standard-Downloadverzeichnis Ihres Browsers gespeichert.
- Protokollierung/Überwachung der Netzwerkauslastung – speziell für Latenz und verworfene Pakete im selben Netzwerksegment wie Ihre Kundendienstmitarbeiter.
- Privates WAN/LAN-Netzwerkdiagramm – in dem die Verbindungspfade zwischen dem Edge-Router und AWS skizziert werden, um die Netzwerkdurchquerung zu erläutern.
- Zugriff auf die Firewall-Zulassungsliste – um zu überprüfen, ob IP-/Port-Bereiche zur Zulassungsliste hinzugefügt wurden, wie unter beschrieben. [Einrichten Ihres Netzwerks](#)
- Tools zur Audioaufnahme und -analyse – für Latenzberechnungen von der Workstation des Kundendienstmitarbeiter aus.
- AWSTools zum Testen der Latenz in Regionen – verwenden Sie das [Endpoint Test](#) Utility-Tool.

Erhalten von hilfreichen Informationen mithilfe der Streams-API

Für die Verfolgung und Fehlerbehebung von Problemen in großem Maßstab wird empfohlen, Daten über die allgemeine Anrufqualität zu sammeln. Immer wenn eine schlechte Anrufqualität festgestellt wird, können Kundendienstmitarbeiter die aktuelle Uhrzeit und den entsprechenden Dispositionscodes anhand der Dispositionsschlüsseltabelle notieren, wie in der folgenden Tabelle dargestellt. Alternativ können Sie die Streams-API verwenden, um Ihre eigene Berichts- und Ausgabefunktion in das benutzerdefinierte CCP zu integrieren, um diese Dispositionen mit entsprechenden Anrufinformationen in eine Datenbank zu schreiben, wie z. B. Amazon DynamoDB. Weitere Informationen zur Amazon Connect Streams API finden Sie im GitHub Repository unter <https://github.com/aws/amazon-connect-streams>.

Beispiel zur Disposition von Problembereichen der Kundendienstmitarbeiter

Die folgenden Dispositionsschlüssel sind nach Symptom, Szenario und Schweregrad aufgelistet.

Symptom

- S – Softphone-Fehler
- M—Verpasste Anrufe
- L – Latenz führt zu schlechter Qualität
- P —Beginnt in Ordnung, wird mit der Zeit immer schlechter
- D – Unterbrochene Anrufe
- W – Einwegaudio; z. B. kann der Mitarbeiter den Kunden hören, der Kunde den Kundendienstmitarbeiter jedoch nicht
- V —Lautstärke zu leise oder zu laut
- C —Abgehackt/schneidet zeitweise ein und aus

Szenario

- O—Ausgehender Anruf
- I—Eingehender Anruf
- T – Drei-Wege-Anruf

Schweregrad

- 1 – Geringe Wirkung, aber der CCP kann effektiv genutzt werden
- 2 – Mittlere Wirkung, die Kommunikation ist schwierig, kann aber trotzdem Anrufe entgegennehmen
- 3 – Große Wirkung, der CCP kann nicht für die Annahme von Anrufen verwendet werden

Beispiele

- 17:45 Uhr agentName „LT2“ (Latenz auf einem 3-Wege-Anruf mit mittleren Auswirkungen).
- 18:05 Uhr KundendienstmitarbeiterName „DO3“ (getrennter ausgehender Anruf mit großen Auswirkungen).
- 18:34 Uhr agentName „MI3“ (entgangener eingehender Anruf mit großen Auswirkungen).

Analysieren der Daten

Die folgenden Richtlinien können Sie bei der Analyse der Daten unterstützen, um Probleme in Ihrer Umgebung zu identifizieren.

- Verwenden Sie die Kontaktdatensatz-/Kontaktsuche, um die Kontakt-IDs der Kontakte zu identifizieren, bei denen Probleme mit der Anrufqualität aufgetreten sind. Der Kontaktdatensatz enthält einen Link zur zugehörigen Anrufaufzeichnung und weitere Details, die Sie für die Symptomverifizierung und für die Bereitstellung an Ihren AWS-Supportbeauftragten verwenden können.
- Verwenden Sie den Namen und den Zeitstempel des Kundendienstmitarbeiters im Kontaktdatensatz, um einen Eindruck von den auftretenden Problemen und von deren Prävalenz im Laufe der Zeit nach Kundendienstmitarbeiter, Symptom, Szenario und Schweregrad zu bekommen. Auf diese Weise sehen Sie, ob Probleme etwa zur gleichen Zeit auftreten, an ein bestimmtes Ereignis gebunden sind oder nur bei bestimmten Kundendienstmitarbeitern oder Aktionen dieser auftreten. Sie können auch einfach die zugehörigen Anrufaufzeichnungen und die zugehörigen Kontakt-IDs identifizieren und darauf zugreifen, wenn Sie Unterstützung benötigen.
- Verknüpfen Sie Datenquellen wie lokale Netzwerkprotokolle, CPU/Disk/Speicherauslastung und Prozessüberwachungsprotokolle vom Betriebssystem in der Client-Workstation. Auf diese Weise können Sie Ereignisse im Laufe der Zeit mit Kundendienstmitarbeitern verbinden, um lokale Ressourcenkonflikte als Ursache oder Nebengrund auszuschließen.

- Analysieren Sie die Daten nach Symptomen und Szenarien, die pro Minute oder pro Stunde gemeldet werden, um Heatmaps eines Problems nach Art und Schweregrad pro Kundendienstmitarbeiter im Laufe der Zeit zu erstellen. Dies ist besonders hilfreich bei der Fehlerbehebung in einer Umgebung, da Sie möglicherweise gruppierte Auswirkungen im Zusammenhang mit geplanten Aktivitäten wie Sicherungen oder großen Dateiübertragungen finden.
- Wenn Sie keine Beweise für lokale Ressourcenkonflikte finden oder nennenswerte Korrelationen ableiten können, verwenden Sie die gesammelten Kontakt-IDs, um einen Supportfall zu öffnen. Wenn es sich bei den aufgetretenen Problemen um intermittierende Probleme handelt, sind diese meist auf Probleme mit der Workstation des Kundendienstmitarbeiters, der Netzwerkverbindung oder beidem zurückzuführen.

Validierungstest

Sprachqualitätsprobleme können viele Ursachen haben. Es ist wichtig, die gleichen Anwendungsfälle reproduzieren zu können, kontrollierte Tests durchzuführen und die Problem meldende Umgebung oder Workstation zu überwachen. Berücksichtigen Sie die folgenden allgemeinen Testempfehlungen für die Messung und Erfassung von Daten zur Untersuchung von Sprachqualitätsproblemen.

PSTN und Verbindungslatenz von Kundendienstmitarbeitern

Zur Fehlerbehebung bei Problemen mit Übersprechen müssen Sie grobe und an Kundendienstmitarbeiter gebundene PSTN-Latenzbeiträge differenzieren und messen, da sie unterschiedliche Korrekturmaßnahmen erfordern.

- [overall_latency] ist die Gesamtlatenzzeit zwischen Anrufer und Kundendienstmitarbeiter. Diese Latenz kann wie folgt berechnet werden: $[overall_latency] = [agent_latency] + [pstn_latency]$.
- [pstn_latency] ist die Latenz zwischen dem Amazon Connect-Endpunkt und dem Anrufer. Diese Latenz kann wie folgt berechnet werden: $[pstn_latency] = [overall_latency] - [agent_connection_latency]$. Diese Latenzzeit kann verbessert werden, indem ein anderer Amazon Connect-Regionsstandort verwendet oder externe und zirkuläre Übertragungen zu geographisch entfernten Endpunktstandorten vermieden werden.
- [Kundendienstmitarbeiter_latency] ist die Latenz zwischen dem Amazon Connect-Endpunkt und dem Kundendienstmitarbeiter. Diese Latenz kann wie folgt berechnet werden: $[agent_latency] = [overall_latency] - [recording_latency]$. Diese Latenzzeit kann verbessert werden, indem Sie AWS Direct Connect für Kundendienstmitarbeiter vor Ort einsetzen, die Verwendung von VPN-Verbindungen vermeiden, die private WAN/LAN-Leistung/-Langlebigkeit verbessern

oder einen Standort der Amazon Connect-Region in der Nähe Ihrer Kundendienstmitarbeiter wählen. Abhängig von Ihrem Anwendungsfall kann die Auswahl einer anderen Region auch die [psth_latency] erhöhen.

Amazon Connect nutzt CloudFront für Konnektivität. Nicht alle CloudFront Bereiche werden über angekündigt AWS Direct Connect. Das bedeutet, dass nicht alle von Amazon Connect generierten URLs über eine öffentliche virtuelle Schnittstelle erreichbar sind.

- [redirect_latency] ist die Latenzzeit, die dazu führt, dass Audio auf ein externes Gerät umgeleitet wird. Diese Latenzzeit kann berechnet werden, indem die [overall_latency] einmal mit Umleitung und einmal ohne gemessen wird und die Differenz zwischen den beiden verwendet wird.
- [forward_latency] ist die Latenzzeit, die zu Weiterleitungen von oder zu Amazon Connect führt. Diese Latenzzeit kann berechnet werden, indem die [overall_latency] einmal mit Weiterleitung und einmal ohne gemessen wird und die Differenz zwischen den beiden verwendet wird.

Messen der Latenz

- Wählen Sie Ihren Anwendungsfall aus. Abweichungen müssen gemessen und berücksichtigt werden, da sie die Testergebnisse verzerren.
- Passen Sie die Produktionskontrollen und die Umgebung so weit wie möglich an. Verwenden Sie die gleichen Flows, Telefonnummern und Endpunktpositionen.
- Berücksichtigen Sie die geografischen Standorte Ihrer Anrufer, Kundendienstmitarbeiter und gegebenenfalls der externen Übertragungsziele. Wenn Sie mehrere Länder bedienen, muss jedes Land einzeln getestet werden, um die gleiche Testabdeckung zu erhalten, die Ihre Kundendienstmitarbeiter in der Produktion aufweisen.
- Berücksichtigen Sie in Ihren Tests die Verwendung von Mobilfunk und Festnetz. Mobilfunknetze können Latenzzeiten erhöhen und müssen gegebenenfalls für Endpunkte von Kunden, Kundendienstmitarbeitern und Übertragungen gemessen und berücksichtigt werden.
- Reproduzieren Sie den geschäftlichen Anwendungsfall. Wenn die Kundendienstmitarbeiter Konferenzanrufe und Weiterleitungen verwenden, müssen Sie auch diese Szenarios testen. Wenn zirkuläre Weiterleitungen auftreten (nicht empfohlen), müssen Sie diese ebenfalls testen.
- Reproduzieren Sie die Umgebung des Kundendienstmitarbeiters, indem Sie die Umgebung der Workstation, die sich im gleichen Netzwerksegment befindet, und die Geräte einbeziehen, die Ihre Kundendienstmitarbeiter verwenden.

Anforderungen für Latenztests

Um effektive Tests auf Latenzzeiten durchführen zu können, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt werden:

- Anrufaufzeichnung zur Erfassung von [agent_latency] muss aktiviert sein. Ohne Anrufaufzeichnung können Sie nur die [overall_latency] berechnen.
- Ein Kundentelefon als Quelle. Bestätigen Sie zur Überprüfung die Anrufqualität bei einem tatsächlichen Anruf eines Kunden.
- Ein Telefon eines Kundendienstmitarbeiters, falls Audio an externe Geräte weitergeleitet wird. Sie müssen in der Lage sein, ein- und ausgehende Anrufe dieses Gerätes aufzuzeichnen.
- Ein Übertragungsendpunkt eines Drittanbieters, falls zutreffend. Die Prüfung ist am genauesten, wenn sie bei tatsächlichen Anrufen oder Übertragungen von Drittanbietern durchgeführt wird.
- Eine Workstation eines Kundendienstmitarbeiters mit Tonaufzeichnungs- oder Analysesoftware.
- Reproduzierbare Anwendungsfälle. Die Fehlerbehebung kann bei nicht reproduzierbaren Problemen schwierig sein.
- NTP oder ein anderes Verfahren zur Synchronisation von Zeitstempeln, um die Identifizierung bestimmter Kontakte und deren Auftreten zu erleichtern, insbesondere wenn die Aktivität über mehrere Zeitzonen hinweg erfolgt.

Testen eingehender Anrufe mithilfe eines Softphones

Mit diesem Prozess können Sie ein Latenztestszenario in ca. 15 Sekunden abschließen. Das Analysieren der Ergebnisse und Markieren von Zeitstempeln nimmt etwa 1–2 Minuten pro Aufzeichnung in Anspruch.

1. Begeben Sie sich an einen ruhigen Ort.
2. Konfigurieren Sie die Workstation des Kundendienstmitarbeiters so, dass sie Audiomaterial von externen Lautsprechern wiedergibt und diese auf eine entsprechende Lautstärke eingestellt sind.
3. Verwenden Sie die Workstation des Kundendienstmitarbeiters, um sich am CCP anzumelden.
4. Starten Sie die Aufnahme mit einem Audioaufzeichnungstool auf der Workstation des Kundendienstmitarbeiters.
5. Verwenden Sie aus der Telefonquelle des Kunden eine Freisprecheinrichtung, um die eingehende Nummer Ihrer Amazon Connect-Instance anzurufen. Dabei kann es sich einfach um eine externe Telefonquelle handeln, mit der ein Kundenanruf simuliert wird.

6. Nehmen Sie den eingehenden Anruf über das Softphone auf der Workstation des Kundendienstmitarbeiters entgegen.
7. Das Kundentelefon darf nicht auf stumm geschaltet sein.
8. Nehmen Sie auf der Kundenseite ein Objekt oder Ihre Hand, klopfen Sie laut auf den Schreibtisch oder Tisch und schalten Sie das Kundentelefon sofort stumm.
9. Warten Sie mindestens 3 Sekunden. Wiederholen Sie die Schritte 7 bis 8 mindestens 3 Mal.
10. Stoppen Sie die Aufzeichnung der Workstation des Kundendienstmitarbeiters.
11. Öffnen Sie die Aufzeichnung in Ihrem Audioanalysetool. Sie sollten sowohl das anfängliche Klopfen hören, das Sie auf dem Schreibtisch erzeugt haben, als auch das Klopfen in der Leitung des Kundendienstmitarbeiters am anderen Ende. Berechnen Sie anhand der drei Differenzen (Deltas) den Durchschnitt für Ihre [overall_latency].
12. Optional können Sie zur Berechnung der [agent_latency] die zugehörige Amazon Connect-Anrufaufzeichnung in Ihrem Audioanalysetool öffnen. Sie sollten sowohl das anfängliche Klopfen hören, das Sie auf dem Schreibtisch erzeugt haben, als auch das Klopfen in der Leitung des Kundendienstmitarbeiters am anderen Ende. Berechnen Sie anhand der drei Differenzen (Deltas) den Durchschnitt für Ihre [recording_latency].
[agent_latency] = [overall_latency] - [recording_latency]. Wiederholen Sie diesen Vorgang nach Bedarf.

Ändern Sie den Testplan nach Bedarf, um ihn an Ihren Anwendungsfall anzupassen. Wenn sich die Schritte ändern, bleibt der Prozess der Aufnahme und Analyse des Audiosignals gleich. Wenn Sie Konferenzen und Übertragungen testen müssen, führen Sie die Messungen wie gewohnt durch. Führen Sie anschließend eine weitere Messung durch, wenn die Konferenz mit dem Übertragungsendpunkt von Drittanbietern aktiv ist.

Auswerten der Testergebnisse

Die Auswirkungen der zunehmenden [overall_latency] werden bei ungefähr 300 ms spürbar und können bei über 500 ms zu Übersprechen führen. Die Auswirkungen und die als akzeptabel betrachteten Latenzzeiten sind von Ihrem Anwendungsfall abhängig. Empfohlene Anpassungsmaßnahmen für das Reduzieren von Latenz finden Sie unter [PSTN und Verbindungslatenz von Kundendienstmitarbeitern](#).

Mobiltelefone (iPhone, Android) und iPads werden nicht unterstützt

Die Standardversion des Contact Control Panels (CCP) funktioniert nicht mit Mobilgeräten wie iPhones und iPads.

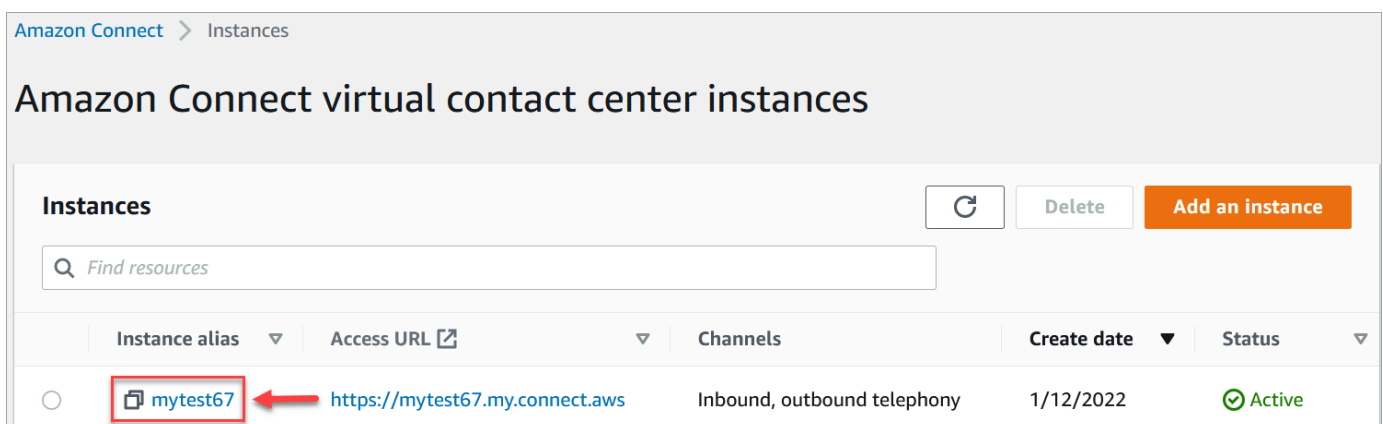
Sie können Ihr CCP so einrichten, dass der Audioteil des Anrufs an Ihr Mobilgerät weitergeleitet wird. Anweisungen finden Sie unter [Anrufe an ein Mobilgerät weiterleiten \(iPhone, Android\)](#).

Problem bei der Verwendung des CCP: Kundendienstmitarbeiter können keinen ausgehenden Anruf tätigen

Der Hauptgrund, warum die meisten Kundendienstmitarbeiter keine ausgehenden Anrufe vom CCP tätigen können, ist, dass ihre Amazon Connect-Instance nicht für ausgehende Anrufe eingerichtet wurde.

Damit Kundendienstmitarbeiter ausgehende Anrufe tätigen können

1. Öffnen Sie die Amazon-Connect-Konsole unter <https://console.aws.amazon.com/connect/>.
2. Wählen Sie auf der Seite „Instances“ den Instance-Alias aus. Der Instance-Alias ist auch Ihr Instance-Name, der in Ihrer Amazon-Connect-URL erscheint. In der folgenden Abbildung sehen Sie die Seite Instances des virtuellen Kontaktcenters für Amazon Connect mit einem Rahmen um den Instance-Alias.



3. Wählen Sie im Navigationsbereich Telephony (Telefonie) aus.
4. Um ausgehende Anrufe von Ihrem Contact Center zu aktivieren, wählen Sie Ich möchte mit Amazon Connect ausgehende Anrufe tätigen.
5. Wählen Sie Speichern.

Die interne Firewall verhindert den Zugriff auf Chat- oder Kundenvorgangsanhänge

Dieses Thema richtet sich an Entwickler, die Probleme untersuchen müssen, die bei der Verwendung von Anhängen mit dem Chat-Kanal in Amazon Connect oder bei der Verwendung von Anhängen zum Hochladen von Dateien zu Kundenvorgängen auftreten können.

Die folgenden Probleme können dazu führen, dass Anlagen für Ihre Kundendienstmitarbeiter, die den Amazon Connect-Chat oder Amazon Connect-Fälle verwenden, nicht angezeigt werden.

Interne Firewall-Einstellungen verhindern den Zugriff

Stellen Sie sicher, dass Ihre Firewall Ihre Kundendienstmitarbeiter nicht daran hindert, auf Ihre Dateien in Ihrem Amazon-S3-Bucket zuzugreifen. Möglicherweise müssen Sie den Amazon-S3-Bucket, in dem Ihre Dateien gespeichert sind, Ihrer Domain-Zulassungsliste hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten Ihres Netzwerks](#).

Die Anlagen sind zu groß, zu viele oder erfüllen nicht die Anforderungen an den Dateityp

Vergewissern Sie sich, dass die Anlagen die Anforderungen an Größe, Anzahl und Dateityp erfüllen. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Spezifikationen der Funktionen](#).

Verwenden Sie zum Berechnen der Größe einer Anfügung (artifactSizeInByte) ein Drittanbieter-Tool wie [File.size](#).

Brummtton im Headset: Überprüfen Sie die Sampleraten von Headset und Browser

Wenn das Audiogerät des Kundendienstmitarbeiter bis zu 48 kHz nicht unterstützt und der Browser eine Samplerate von 48 kHz feststellt, können Audioprobleme wie ein hörbares Summen im ausgehenden Audio des Kundendienstmitarbeiter auftreten. Dies wurde bei Firefox beobachtet, aber nicht bei Chrome.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Ihre Headset-Abtastraten und Ihre Browser-Abtastraten zu überprüfen.

Überprüfen Sie die Firefox-Samplerate

1. Öffnen Sie das CCP des Kundendienstmitarbeiters in FireFox und setzen Sie seinen Status auf Verfügbar.
2. Anruf annehmen.
3. Öffnen Sie einen zweiten Firefox-Tab und geben Sie about:support in das Suchfeld ein.
4. Scrollen Sie auf der Seite nach unten zu Media.
5. Stellen Sie sicher, dass die Abtastraten für die Eingabe- und Ausgabegeräte 48000 betragen, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

The screenshot shows the Firefox 'about:support' page. The 'Media' section is expanded to show audio settings. The 'Output Devices' table lists several devices, with the 'Headset Earphone (2- Plantronics Blackwire 5220 Series)' highlighted in red. The 'Input Devices' table also lists several devices, with the 'Headset Microphone (Plantronics Blackwire 5220 Series)' highlighted in red. Both highlighted rows show a 'Rate' of 48000.

Output Devices									
Name	Group	Vendor	State	Preferred	Format	Channels	Rate	Latency	
LG FULL HD (Intel(R) Display Audio)	INTELAUDIO\FUNC_01&VEN_8086&DEV_280B&SUBSYS_80860101&REV_1000,4&30c8f51a&0&0201		Enabled	None	default: F32LE, support: S16LE F32LE	2	default: 48000, support: 48000 - 48000	144 - 480	
Speaker (Conexant ISST Audio)	INTELAUDIO\FUNC_01&VEN_14F1&DEV_2008&SUBSYS_103C83B6&REV_1001,4&30c8f51a&0&0001		Enabled	None	default: F32LE, support: S16LE F32LE	2	default: 48000, support: 48000 - 48000	144 - 480	
Crestron (Intel(R) Display Audio)			Disabled	None	default: F32LE, support: S16LE F32LE	2	default: 48000, support: 48000 - 48000	0 - 0	
Headset Earphone (2- Plantronics Blackwire 5220 Series)	USB\VID_047F&PID_C053&MI_00,7&27d65d0&0&0000		Enabled	All	default: F32LE, support: S16LE F32LE	2	default: 48000, support: 48000 - 48000	144 - 480	
DELL U3415W (Intel(R) Display Audio)			Disabled	None	default: F32LE, support: S16LE F32LE	2	default: 48000, support: 48000 - 48000	0 - 0	

Input Devices									
Name	Group	Vendor	State	Preferred	Format	Channels	Rate	Latency	
Line In (Conexant ISST Audio)	INTELAUDIO\FUNC_01&VEN_14F1&DEV_2008&SUBSYS_103C83B6&REV_1001,4&30c8f51a&0&0001		Unplugged	None	default: F32LE, support: S16LE F32LE	2	default: 48000, support: 48000 - 48000	0 - 0	
Headset Microphone (Plantronics Blackwire 5220 Series)	USB\VID_047F&PID_C053&MI_00,7&27d65d0&0&0000		Disabled	None	default: F32LE, support: S16LE F32LE	1	default: 48000, support: 48000 - 48000	0 - 0	
Headphones (Conexant ISST Audio)	INTELAUDIO\FUNC_01&VEN_14F1&DEV_2008&SUBSYS_103C83B6&REV_1001,4&30c8f51a&0&0001		Disabled	None	default: F32LE, support: S16LE F32LE	2	default: 48000, support: 48000 - 48000	0 - 0	
Headset Microphone (2- Plantronics Blackwire 5220 Series)	USB\VID_047F&PID_C053&MI_00,7&27d65d0&0&0000		Enabled	All	default: F32LE, support: S16LE F32LE	1	default: 48000, support: 48000 - 48000	144 - 480	

Überprüfen Sie die Chrome-Samplerate

1. Öffnen Sie den CCP des Kundendienstmitarbeiter in Chrome und setzen Sie seinen Status auf Verfügbar.
2. Anruf annehmen.
3. Öffnen Sie einen zweiten Chrome-Tab und geben Sie chrome: //about in das Suchfeld ein.
4. Scrollen Sie auf der Seite nach unten und wählen Sie chrome: //media-internals.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte Audio die Eingangs-Controller aus und stellen Sie sicher, dass die Samplerate 48000 beträgt. Überprüfen Sie anschließend die Samplerate für die Ausgangscontroller.

chrome://media-internals

Players Audio Video Capture Audio Focus

Copy all to clipboard

General Information

Property	Value
AudioServiceLaunchOnStartup	"Disabled"
AudioServiceOutOfProcess	"Enabled"
AudioServiceOutOfProcessKillAtHang	"Enabled, timeout = <undefined> seconds"
AudioServiceSandbox	"Enabled"

Input Controllers

Controller 1:0

Output Controllers

Controller 0:0

Controller 2:0

Controller 3:0

Output Streams

Stream 3:1

Controller 1:0 Properties

Copy to clipboard

Property	Value
channel_layout	"MONO"
channels	1
device_id	"default"
device_type	"pcm_low_latency"
effects	"NO_EFFECTS"
frames_per_buffer	480
render_process_id	297
sample_rate	48000
status	"started"
web_contents_title	"Amazon Connect Contact Control Panel"

Einwegaudio von Kunden?

Wenn ein Mitarbeiter den Kunden hören kann, der Kunde den Kundendienstmitarbeiter jedoch nicht, kann dies darauf zurückzuführen sein, dass eine Anwendung die ausschließliche Kontrolle über das Mikrofon/den Sprecher des Kundendienstmitarbeiter übernimmt.

Sie können im Internet nach Artikeln suchen, in denen erklärt wird, wie Sie den Exklusivmodus für ein Windows-Audiowiedergabegerät deaktivieren. Zum Beispiel [Deaktivieren des Exklusivmodus in Windows 10 Home Edition](#).

Informationen zur Behebung von Soundproblemen auf einem Mac finden Sie unter [Ändern der Soundingabeeinstellungen auf einem Mac](#).

Versionshinweise für Amazon Connect

Wir empfehlen, den RSS-Feed zu abonnieren, damit Aktualisierungen dieser Notizen an Ihren Posteingang gesendet werden. Klicken Sie auf den RSS-Link (unter dem Thementitel Versionshinweise), um ihn zu abonnieren.

Updates vom Juni 2024

Aktualisiertes Erscheinungsbild für den Amazon Connect Connect-Arbeitsbereich für Agenten

Der Amazon Connect Connect-Arbeitsbereich für Agenten verfügt über eine aktualisierte Benutzeroberfläche, um die Produktivität und Konzentration Ihrer Agenten zu verbessern. Die aktualisierte Benutzeroberfläche ist intuitiver und reaktionsschneller gestaltet und verbessert die visuelle Konsistenz aller Funktionen. Sie bietet Ihren Agenten ein optimiertes Benutzererlebnis.

Mit dieser Markteinführung können Sie mithilfe der Cloudscape Design System-Komponenten auch problemlos Drittanbieteranwendungen erstellen und einbetten, die ein einheitliches Erscheinungsbild mit dem Arbeitsbereich für Agenten aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Zugriff auf Anwendungen von Drittanbietern im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter](#).

Updates vom Mai 2024

Amazon Connect unterstützt mehrere Funktionen in Apple Messages for Business

Als Teil der Apple Messages for Business-Integration unterstützt Amazon Connect das Senden von Anhängen, die Verwendung von Apple Forms, die Nutzung von Apple Pay, den Zugriff auf iMessage-Apps und die Bereitstellung von Authentifizierungsunterstützung. Weitere Informationen zur Aktivierung von Apple Messages for Business finden Sie unter [Aktivieren von Apple Messages for Business](#)

Lege die Zeitzone für die Prognose fest

Sie können Prognosen in der Zeitzone, in der Ihr Unternehmen tätig ist, generieren, anzeigen und herunterladen. Amazon Connect passt Prognosen automatisch an Änderungen der Sommerzeit an.

Wenn Ihr Kontaktzentrum beispielsweise Kontakte von 8 bis 20 Uhr US-Ostzeit empfängt, werden die Prognosen am 3. November 2024 automatisch von 8 bis 20 Uhr Eastern Daylight Time (EDT) auf 8-20 Uhr Eastern Standard Time (EST) umgestellt.

Die Unterstützung von Zeitzonen in Prognosen vereinfacht die Benutzererfahrung für Manager. day-to-day Weitere Informationen finden Sie unter [Zeitzone für Prognosen festlegen](#).

Aktualisierte mit **AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy** serviceverknüpfte, rollenverwaltete Richtlinie

Die mit dem Service verknüpfte Richtlinie zur Verwaltung von Rollen wurde mit der API-Aktion `wisdom:ListContentAssociations` Amazon Q in Connect aktualisiert. Eine Beschreibung der zusätzlichen Aktion finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Aktualisierungen für AWS verwaltete Richtlinien](#).

Neue Flow- und Flow-Modulanalysen

Sie können die folgenden historischen Kennzahlen für Flows und Flow-Module verwenden, um aufkommende Probleme zu identifizieren, Nutzungsmuster zu überwachen und die Auswirkungen von Konfigurationsänderungen auf Ihre Kunden- oder internen Kundenerlebnisse zu messen:

- [Durchschnittliche Durchflusszeit](#)
- [Die Datenflüsse wurden gestartet](#)
- [Das Ergebnis von Flows](#)
- [Prozentualer Prozentsatz des Ergebnisses](#)
- [Maximale Durchflusszeit](#)
- [Minimale Durchflusszeit](#)

Diese Messwerte sind auf der Amazon Connect Admin-Website verfügbar. Sie können auch programmgesteuert mithilfe der [GetMetricDataV2-API](#) auf sie zugreifen.

Sie können das [Flows-Dashboard](#) verwenden, um anhand von benutzerdefinierten Zeiträumen (z. B. Woche für Woche), Diagrammen und Tabellen aggregierte Leistungen, Trends und Erkenntnisse in Echtzeit und im Verlauf anzuzeigen und zu vergleichen. Das Flows-Dashboard kann Ihnen dabei helfen, Fragen wie „Wie viele Kontakte haben mein Kontaktzentrum verlassen, bevor sie eine Warteschleife erreicht haben?“ zu beantworten. oder „Wie lange dauert es, bis Kontakte in meinem Self-Service-Sprachfluss navigieren?“

Erstellen Sie Regeln für die Überwachung von Flow-Metriken

Sie können Regeln so konfigurieren, dass automatisch eine Aufgabe erstellt, eine E-Mail gesendet oder ein EventBridge Amazon-Ereignis generiert wird, wenn eine Flow- oder Flow-Modul-Metrik den von Ihnen definierten Schwellenwert überschreitet. Sie können beispielsweise eine Regel erstellen, um einem Contact-Center-Administrator eine Aufgabe zuzuweisen, wenn die Anzahl der abgebrochenen Kontakte (d. h. ein Prozentsatz der Kontakte, die aus einem Flow ausgestiegen sind) für Ihren eingehenden Willkommensfluss innerhalb der letzten 4 Stunden 10% übersteigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Benachrichtigungen zu Echtzeitmetriken](#).

Neue APIs für Amazon Connect Connect-Fälle

Amazon Connect Cases bietet APIs für angehängte Dateien, die das Hochladen von Anhängen, das Überprüfen von Anhängen und das Löschen von Anhängen aus Kundenvorgängen erleichtern. Weitere Informationen zur Aktivierung von Anhängen und zum Arbeiten mit ihnen finden Sie unter [Aktivieren von Anhängen](#) und [Hochladen von angehängten Dateien](#). Informationen zum Anzeigen der APIs für angehängte [Dateien finden Sie unter Dateiaktionen](#).

Amazon Connect Contact Lens bietet generative KI-gestützte Leistungsbeurteilungen für Agenten (Vorversion)

Amazon Connect Contact Lens bietet Managern generative KI-gestützte Empfehlungen für Antworten auf Fragen in Bewertungsformularen für Agenten, sodass sie Bewertungen schneller und genauer durchführen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Bewerten Sie die Leistung mithilfe generativer KI \(Vorschau\)](#).

Neue Messwerte sind auf der Seite Historische Kennzahlen verfügbar

Die folgenden Messwerte sind auf der Seite Historische Kennzahlen auf der Amazon Connect Admin-Website verfügbar. Eine Beschreibung der einzelnen Metriken finden Sie unter [Definitionen von Verlaufsmetriken](#).

- Abbruchrate
- Antwortet der Mitarbeiter nicht, ohne dass der Kunde ihn verlässt
- Durchschnittliche Kontaktdauer
- Durchschnittliche Gesprächsdauer
- Average customer hold time all contacts (Durchschnittliche Haltezeit von allen Kunden)

- Durchschnittliche Begrüßungszeit für Agenten
- Durchschnittliche Anzahl an Unterbrechungen durch Agenten
- Durchschnittliche Haltungen
- Durchschnittliche Dauer der Agentenunterbrechung
- Durchschnittliche Gesprächszeit
- Durchschnittliche Lösungszeit
- Durchschnittliche Gesprächszeit
- Durchschnittliche Gesprächszeit der Agenten
- Durchschnittliche Gesprächszeit mit Kunden
- Gesprächszeit der Agenten in Prozent
- Gesprächszeit mit dem Kunden in Prozent
- Gesprächszeit in Prozent
- Prozentuale Nichtgesprächszeit
- Bearbeitete Kontakte (verbunden mit dem Zeitstempel des Agenten)
- Kontakte in der Warteschlange (Zeitstempel der Warteschlange)
- Rückrufversuche
- In X aufgegebene Kontakte
- Kontakte wurden in X beantwortet
- In X gelöste Kontakte

Aktualisierungen vom April 2024

Neue Definitionen für NextContactId und PreviousContactId

NextContactId und PreviousContactID haben neue Definitionen. Weitere Informationen finden Sie unter [ContactTraceRecord](#).

Verwenden Sie die Bildschirmaufzeichnung, wenn sich mehrere Agenten mit demselben Desktop in Ihrer Umgebung verbinden

Sie können die Bildschirmaufzeichnung für Agenten aktivieren, wenn Ihre VDI-Umgebung so konfiguriert ist, dass mehrere Agenten gleichzeitig eine Verbindung zu derselben Windows-Instanz herstellen können (Multisitzungs-VDI). Dies macht es für Sie noch einfacher und kostengünstiger,

Agenten dabei zu unterstützen, ihre Leistung zu verbessern, wenn sie Amazon Connect in einer VDI-Umgebung mit mehreren Sitzungen verwenden.

Um dieses Update zu verwenden, laden Sie die neueste Version der Bildschirmaufzeichnungs-Client-Anwendung herunter. Den Speicherort für den Download finden Sie unter [Amazon Connect Client-Anwendung](#).

Von einem Agenten abgelehnte Sprachkontakte haben den Status **REJECTED**

Von einem Agenten abgelehnte Sprachkontakte hatten im Agenten-Event-Stream früher den Status „Kontaktstatus“. ERROR Jetzt haben sie den Status REJECTED, der mit Chat- und Aufgabenkontakten identisch ist. Dies spiegelt sich auch in den Echtzeit-Metriken für den Agenten wider.

Updates vom März 2024

Mit Contact Lens können Sie Bewertungen automatisch ausfüllen und einreichen

Mit Contact Lens können Sie anhand von Erkenntnissen und Kennzahlen aus Konversationsanalysen automatisch Bewertungen ausfüllen und einreichen. Weitere Informationen zum Erstellen einer Regel, die eine automatisierte Bewertung einreicht, finden Sie unter [Erstellen Sie eine Regel, die eine automatisierte Bewertung einreicht](#)

Mit Amazon Connect können Sie mithilfe von step-by-step Leitfäden umfangreiche, interaktive Chat-Erlebnisse für Kunden erstellen

Amazon Connect ermöglicht es Ihnen, mithilfe von step-by-step Anleitungen umfangreiche, interaktive Chat-Erlebnisse für Kunden zu erstellen, mit denen Probleme schneller gelöst und das Kundenerlebnis verbessert werden können. Weitere Informationen finden Sie unter [Wie setzt man step-by-step Leitfäden in Chats ein](#).

Amazon Connect Agent Workspace unterstützt Drittanbieteranwendungen in allgemeiner Verfügbarkeit

Der Amazon Connect Connect-Arbeitsbereich für Agenten unterstützt jetzt Drittanbieteranwendungen in allgemeiner Verfügbarkeit. Agenten können die nativen Agentenanwendungen von Amazon

Connect (Q in Connect, Kundenanfragen, Kundenprofile und schrittweise Anleitungen) zusammen mit internen oder maßgeschneiderten Agentenanwendungen verwenden, und das alles in einem einheitlichen Arbeitsbereich für Agenten. Weitere Informationen finden Sie [Integrieren Sie Anwendungen von Drittanbietern \(3p-Apps\) in den Arbeitsbereich für Agenten](#) im [Agent Workspace-Entwicklerhandbuch](#), im [Amazon Connect API-Referenzhandbuch](#) und in der [AppIntegrations Amazon-API-Referenz](#). [Popup-Anwendungen auf dem Bildschirm](#)

GA für generative, KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt

Generative KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt wurden veröffentlicht, damit sie allgemein verfügbar sind. Diese Funktion fasst lange Kundengespräche in prägnanten, kohärenten und kontextreichen Kontaktzusammenfassungen zusammen. Eine Zusammenfassung könnte beispielsweise lauten: „Der Kunde hat keine Erstattung für eine kurzfristige Flugannullierung erhalten und der Mitarbeiter hat keine teilweise Rückerstattung gemäß der SOP angeboten.“ Mithilfe dieser Zusammenfassungen können Vorgesetzte das Kundenerlebnis verbessern, indem sie bei der Überprüfung von Kontakten schnellere Einblicke gewinnen, Zeit bei Qualitäts- und Konformitätsprüfungen sparen und Möglichkeiten zur Verbesserung der Mitarbeiterleistung schneller erkennen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Sehen Sie sich generative, KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt an](#).

Hierarchiebasierte Zugriffskontrolle (Vorschau)

Zusätzlich zu den Tags können Sie detaillierte Zugriffskontrollen für Benutzer aktivieren, indem Sie [Agentenhierarchien auf der Amazon Connect Connect-Admin-Website konfigurieren](#). Durch die Zuweisung von Hierarchien zu einem Benutzer können Sie Organisationsgruppen definieren, zu denen ein Benutzer gehört, und Sie können verhindern, dass Benutzer auf andere Benutzer außerhalb ihrer Hierarchie zugreifen, indem Sie detaillierte Berechtigungen konfigurieren. Sie können beispielsweise Hierarchiegruppen und -ebenen für ein BPO wie Acme Corp konfigurieren, und nur Benutzer, die Hierarchiegruppen unter Acme Corp zugewiesen sind, können diese Benutzer sehen oder bearbeiten. Weitere Informationen zur Verwendung von Agentenhierarchien zur Durchsetzung detaillierter Zugriffskontrollen für Benutzer finden Sie unter [Zugriffskontrolle für Hierarchien \(Vorschau\)](#)

Updates vom Februar 2024

Amazon Connect bietet Kennzahlen zur Fallverwaltung

Amazon Connect Cases bietet die folgenden Kennzahlen für das Fallmanagement:

- [Durchschnittliche Zeit für die Lösung eines Falls](#)
- [Durchschnittliche Anzahl an Kontakten pro Fall](#)
- [Erstellte Fälle](#)
- [Die Fälle wurden erneut geöffnet](#)
- [Gelöste Fälle](#)
- [Fälle, die beim ersten Kontakt gelöst wurden](#)
- [Aktuelle Fälle](#)

Diese Kennzahlen geben Ihnen Einblicke in das Fallvolumen und die Leistung. Sie können neue Berichte mithilfe des Dashboards für historische Kennzahlen auf der Amazon Connect Admin-Website einsehen, um die Leistung der Falllösung anhand von Momentaufnahmen oder bestimmten Zeitintervallen zu analysieren.

Amazon Connect Cases bietet einen Auditverlauf zu Fällen

Amazon Connect Cases bietet einen Auditverlauf zu Fällen, sodass Sie sehen können, welche Benutzer an einem Fall gearbeitet haben, welche Änderungen sie vorgenommen haben und in welcher Reihenfolge diese Änderungen vorgenommen wurden. Diese Einführung erleichtert es den Mitarbeitern und Managern von Kontaktzentren, nachzuvollziehen, was bei einem Fall passiert ist, und verbessert so die Zusammenarbeit, die Qualitätssicherung und die Einhaltung der Vorschriften. Informationen zum Aktivieren der Funktion für Ihre Benutzer finden Sie unter [Zuweisen von Berechtigungen](#). Weitere Informationen finden Sie auch [GetCaseAuditEvents](#) in der Amazon Connect API-Referenz.

Aktualisierungen vom Januar 2024

Sprachanruf-API für GA für ausgehende Amazon-Connect-Kampagnen

[PutDialRequestBatch](#) Zur allgemeinen Verfügbarkeit veröffentlicht. Mit dieser API können Sie Ihre eigene Listenverwaltungsfunktion verwenden, um die Kontaktstrategie einzurichten (z. B. Start-

und Endzeiten der Kampagne, do-not-call Zeiten, maximale Kontaktversuche) und gleichzeitig programmgesteuert Amazon Connect Predictive Dialer mit maschinellem Lernen (ML) -gestützter Anrufbeantworterererkennung verwenden. Dies trägt dazu bei, die Verbindungen zwischen Live-Partys zu erhöhen.

Barge for Chat: Manager können an laufenden Chats zwischen Kundendienstmitarbeitern und Kunden teilnehmen

Manager können an laufenden Chats zwischen Kundendienstmitarbeitern und Kunden teilnehmen und so sicherstellen, dass selbst die komplexesten Kundenprobleme schnell und präzise gelöst werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Einsteigen in Live-Sprach- und Chat-Unterhaltungen](#). Siehe auch Aktualisierungen der APIs und [MonitorContactSendEvent](#)

GetRecommendations und QueryAssistant APIs werden ab dem 1. Juni 2024 eingestellt

Zwei Amazon Q in Connect APIs — [GetRecommendations](#) und [QueryAssistant](#) — werden ab dem 1. Juni 2024 eingestellt. Um generative Antworten nach dem 1. März 2024 zu erhalten, müssen Sie einen neuen Assistenten in der Amazon Connect Konsole erstellen und die Amazon Q in JavaScript Connect-Bibliothek (amazon-q-connectjs) in Ihre Anwendungen integrieren.

Hochwertiger Sprachkomfort für Kundendienstmitarbeiter, die Citrix-Virtual-Desktop-Infrastructure (VDI)-Umgebungen verwenden.

Mit Amazon Connect ist es möglich, hochwertigen Sprachkomfort zu bieten, wenn Ihre Kundendienstmitarbeiter Citrix-Virtual-Desktop-Infrastructure (VDI)-Umgebungen verwenden. Ihre Kundendienstmitarbeiter können ihre Citrix-Remote-Desktop-Anwendungen nutzen, um die Audioverarbeitung auf ihr lokales Gerät auszulagern und Audio automatisch an Amazon Connect umzuleiten. Dadurch ist eine bessere Audioqualität in problematischen Netzwerken möglich. Weitere Informationen finden Sie unter [Audiooptimierung für Citrix VDI mit Amazon Connect](#).

Detaillierte Zugriffskontrollen mithilfe von Ressourcen-Tags für historische Metrikberichte

Sie können detaillierte Berechtigungen auf Ressourcenmetriken anwenden, die in Berichten über historische Metriken enthalten sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwendung tagbasierter Zugriffskontrolle für historische Metrikberichte](#).

Aktualisierungen vom Dezember 2023

Vorschau zu Aktualisierungen von Anwendungen von Drittanbietern

Es wurde Unterstützung für Drittanbieteranwendungen (Vorschau) hinzugefügt, um Kontakt- und Kundendienstmitarbeiterereignisse von Amazon Connect abzuhören.

Erweiterte AWS Regionen zur Unterstützung: USA Ost (Nord-Virginia), USA West (Oregon), Afrika (Kapstadt), Asien-Pazifik (Seoul), Asien-Pazifik (Singapur), Asien-Pazifik (Sydney), Asien-Pazifik (Tokio), Kanada (Zentral), Europa (Frankfurt) und Europa (London).

Amazon Connect bietet detaillierte Zugriffskontrollen mithilfe von Ressourcen-Tags, die für Betriebszeiten konfiguriert sind, und Eingabeaufforderungen auf der Admin-Website Amazon Connect

Stellen Sie detaillierte Zugriffskontrollen mithilfe von Ressourcen-Tags bereit, die auf der Admin-Website für Betriebszeiten und Eingabeaufforderungen konfiguriert sind. Amazon Connect Sie können beispielsweise Betriebszeiten mit `Division:HumanResources` markieren und dann nur Personaladministratoren diese Betriebszeiten einsehen und bearbeiten lassen.

Bei Eingabeaufforderungen handelt es sich um Audiodateien, wie z. B. Wartemusik, die individuell angepasst und so konfiguriert werden können, dass sie innerhalb von Anruf-Datenströmen abgespielt werden. Sie können beispielsweise Eingabeaufforderungen von Prominenten mit `Department:Insurance` markieren und dann nur Administratoren aus Ihrer Versicherungsabteilung Zugriff auf diese Eingabeaufforderungen gewähren.

Amazon Connect bietet eine API zur programmgesteuerten Aktualisierung der Priorität von Kontakten

Aktualisieren Sie zusätzlich zum bestehenden Datenstrom-Block [Priorität/Alter der Weiterleitung ändern](#) programmgesteuert die Priorität von Kontakten, wie Sprachanrufen, Rückrufen, Chats und Aufgaben. Mit dieser API können Sie die Position eines Kontakts oder Kunden in einer Warteschlange direkt von Ihren benutzerdefinierten Überwachungsdashboards aus aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie in der [UpdateContactRoutingDataAPI](#).

Weiterleiten von Kontakten anhand der Kompetenzen von Kundendienstmitarbeitern

Sie erstellen und verwenden Kundendienstmitarbeiterkompetenzen, um einen Kontakt an den besten verfügbaren Kundendienstmitarbeiter in einer Warteschlange weiterzuleiten. Jede Kompetenz gibt an, inwieweit gut ein Kundendienstmitarbeiter über ein vordefiniertes Attribut verfügt, z. B. Sprachkenntnisse, Skillsets oder die Arten von Kundenproblemen, die er unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter [Weiterleitung anhand der Kompetenzen von Kundendienstmitarbeitern](#).

Amazon-Connect-Cloudformation-Ressourcen hinzugefügt

Ressourcen [AWS::Connect::PredefinedAttribute](#) und [AWS::Connect::UserProficiency](#) Cloudformation wurden hinzugefügt.

Amazon Connect Contact Lens bietet eine API für die programmgesteuerte Suche nach Kontakten

Suchen Sie programmgesteuert nach Kontakten mithilfe von Filtern wie Kontaktattributen (Zeitraum, Kundendienstmitarbeiter, Kanal, Warteschlange usw.) und Stichworten innerhalb einer Konversation. Mithilfe dieser API können Sie benutzerdefinierte Benutzeroberflächen erstellen, über die Manager und Kundendienstmitarbeiter nach abgeschlossenen oder laufenden Kontakten suchen können. Weitere Informationen finden Sie in der [SearchContacts](#) API.

Unterbrechen und Fortsetzen von Aufgaben

Sie können alle Aufgaben, die nicht abgelaufen, getrennt oder für einen späteren Zeitpunkt geplant sind, unterbrechen und fortsetzen. Auf diese Weise können Kundendienstmitarbeiter einen aktiven Slot freigeben, so dass sie wichtigere Aufgaben annehmen können, wenn ihre aktuelle Aufgabe ins Stocken gerät, z. B. weil eine Genehmigung fehlt oder auf eine externe Eingabe gewartet wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Konzepte: Aufgaben unterbrechen und fortsetzen](#). Siehe auch die [ResumeContact](#) APIs [PauseContact](#) und.

Verwalten Sie Ihre Fälle und richten Sie Eskalationsworkflows mithilfe des Regeldesigners in der Amazon-Connect-Benutzeroberfläche ein

Sie können Regeln erstellen, um automatisch eine Aufgabe zu erstellen, einen Fall zu aktualisieren oder E-Mail-Benachrichtigungen an einen Manager zu senden, wenn ein Fall erstellt oder aktualisiert

wird. Darüber hinaus können Sie mithilfe von Amazon Connect Contact Lens Regeln erstellen, um automatisch einen Fall für die Nachverfolgung nach dem Gespräch zu erstellen, z. B. wenn negative Kundenstimmen oder bestimmte Stichworte in einer Konversation erkannt werden.

Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Fälle überwachen und aktualisieren](#), [Amazon-Connect-Supportfälle – Einführung in die Integration von Regeln](#), [Erstellen einer Regel, die einen Fall erstellt](#), [Erstellen einer Regel, mit der zugeordnete Aufgaben aus einem Fall beendet werden](#) und [Erstellen einer Regel, die einen Fall aktualisiert](#).

Erhalten eines detaillierteren Überblicks über Ihre Amazon-Connect-Rechnung und -Nutzung

Sie können detaillierte Abrechnungsberichte in AWS Cost Explorer und AWS Kosten- und Nutzungsberichte abrufen, indem Sie die Daten mithilfe von Kostenzuordnungs-Tags (Schlüssel/Wert-Paare) zusammenfassen. Sie können mehr Einblicke in Ihre Amazon-Connect-Rechnung gewinnen und Ihre Rechnung besser nach Geschäftsbereichen/Abteilungen (z. B. Support, Bankwesen, Vertrieb, Reklamationen), Problemarten, Telefonnummern, Umgebungen und mehr organisieren.

Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten detaillierter Abrechnungen für einen detaillierten Überblick über Ihre Nutzung von Amazon Connect](#). Siehe auch [TagContact](#) und [UntagContact](#) in der Amazon Connect API-Referenz.

Von Customer Profiles berechnete Attribute, die Kundendaten in umsetzbare Erkenntnisse umwandeln

Amazon Connect Customer Profiles ermöglicht Kontaktcenter-Managern, berechnete Attribute zu erstellen, die Daten zum Kundenverhalten (Kontakte, Bestellungen, Webbesuche) in umsetzbare Kundeninformationen umwandeln, z. B. den bevorzugten Kanal eines Kunden, um die dynamische Weiterleitung zu unterstützen, IVRs zu personalisieren und Kundendienstmitarbeitern einen relevanteren Kundenkontext zu bieten. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu [Amazon Connect Admin-Webseite](#).

In X beantwortete/abgebrochene Kontakte

Auf der Seite mit Echtzeit-Metriken können Sie benutzerdefinierte Schwellenwerte für [In X abgebrochene Kontakte](#) und definieren, wobei X ein von Ihnen festgelegter Zeitraum ist.

Aktualisierungen vom November 2023

Customer Profiles bietet eine von generativer KI gestützte Funktion zur Zuordnung von Kundendaten

Customer Profiles bietet eine von generativer KI gestützte Funktion zur Zuordnung von Kundendaten, die den Zeitaufwand für die Erstellung einheitlicher Profile erheblich reduziert und Ihnen ermöglicht, schneller personalisierteren Kundenkomfort zu bieten. Weitere Informationen finden Sie unter [Durch generative KI gestützte Datenzuordnung](#).

UI-Builder ohne Code für Anleitungen step-by-step

Mit dieser Funktion können Sie die UI-Seiten erstellen und verwalten, die Agenten in step-by-step Handbüchern angezeigt werden. Mithilfe einer drag-and-drop Oberfläche können Sie statische und dynamische Inhalte für die Benutzeroberfläche des Agenten definieren. Dazu gehören Layouts, Stile und dynamische Daten, mit denen Sie das Erscheinungsbild der Benutzerumgebung Ihres Kundendienstmitarbeiters steuern können. Mit dieser Funktion können Sie definieren, was während der step-by-step geführten Erfahrung auf der Benutzeroberfläche Ihres Agenten angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu [UI-Builder ohne Code](#).

Amazon Q in Connect hinzugefügt

Amazon Q in Connect ist ein Kundenservice-Assistent auf der Grundlage generativer KI. Es handelt sich dabei um eine durch LLM erweiterte Entwicklung von Amazon Connect Wisdom, die Echtzeit-Empfehlungen liefert, damit Kundendienstmitarbeiter des Kontaktcenters Kundenprobleme schnell und präzise lösen können.

Amazon Q in Connect erkennt mithilfe von Konversationsanalysen und natürlichem Sprachverständnis (NLU) automatisch die Absichten von Kunden bei Anrufen und Chats. Kundendienstmitarbeiter erhalten umgehend generative Antworten und Aktionsvorschläge in Echtzeit. Dazu gehören auch Links zu relevanten Dokumenten und Artikeln.

Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden von Amazon Q in Connect zur Unterstützung der Kundendienstmitarbeiter in Echtzeit, gestützt durch generative KI](#) und in der [Amazon-Q-in-Connect-API-Referenz](#).

Amazon Connect Contact Lens bietet Konversationsanalysen für Chats in Echtzeit

Contact Lens bietet Konversationsanalysen in Echtzeit für Chats und erweitert die auf maschinellem Lernen basierenden Analysen nach dem Kontakt (z. B. Stimmungsanalyse, automatische Kontaktkategorisierung und mehr) auf Kontaktszenarien in Echtzeit. Diese Funktionen ermöglichen Managern von Kontaktzentren, Kundenprobleme bei laufenden Chat-Kontakten zu erkennen und Kundenprobleme schneller zu lösen. Manager können beispielsweise eine E-Mail-Benachrichtigung in Echtzeit erhalten, wenn die Kundenstimmung zu einem Chat-Kontakt negativ wird, so dass sie dem laufenden Kontakt beitreten und bei der Lösung des Kundenproblems helfen können.

Weitere Informationen finden Sie unter [Analysieren von Konversationen mithilfe von Konversationsanalysen](#). Sehen Sie sich außerdem die [ListRealtimeContactAnalysisSegmentsV2-Aktion](#) in der Amazon Connect API-Referenz an.

Amazon Connect Contact Lens bietet generative KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt (Vorschau)

Contact Lens bietet generative KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt, sodass Contact-Center-Manager die Kontaktqualität und die Leistung der Agenten effizienter überwachen und verbessern können.

Contact Lens kennzeichnet bereits Teile von Kontaktprotokollen als Problem, Ergebnis oder Aktionselement. Mit dieser Markteinführung fasst Contact Lens ein langes Kundengespräch zu einer präzisen und kohärenten Zusammenfassung zusammen (z. B. hat der Kunde keine Erstattung für eine kurzfristige Flugannullierung erhalten und der Mitarbeiter hat keine teilweise Rückerstattung gemäß der SOP angeboten). Auf diese Weise können Manager dazu beitragen, den Gesamtaufwand für die Bewertung der Kontaktqualität und der Leistung der Kundendienstmitarbeiter zu reduzieren, da sie keine langen Kontaktprotokolle mehr lesen oder sich Anrufaufzeichnungen anhören müssen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Sehen Sie sich generative, KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt an](#).

Amazon Connect unterstützt In-App-, Web- und Videoanrufe

Die In-App-, Web- und Videoanruffunktionen von Amazon Connect ermöglichen Ihren Kunden, sich an Sie zu wenden, ohne Ihre Web- oder Mobilanwendung verlassen zu müssen. Sie können diese Funktionen verwenden, um Kontextinformationen an Amazon Connect zu übergeben. Somit

können Sie den Kundenkomfort auf der Grundlage von Attributen wie dem Kundenprofil oder anderen Informationen, wie z. B. zuvor in der App ausgeführten Aktionen, personalisieren.

Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von In-App-, Web- und Videoanruffunktionen](#). Sehen Sie sich außerdem die Aktion [StartWebRTCContact](#) in der Amazon Connect API-Referenz an.

Amazon Connect unterstützt bidirektionale SMS

Amazon Connect unterstützt bidirektionale SMS-Funktionen (Short Messaging Service), so dass Sie Kundenprobleme ganz einfach per Textnachricht lösen können. SMS bietet Kunden einen allgegenwärtigen und bequemen Kanal, über den sie Hilfe erhalten können, und ermöglicht es Ihnen gleichzeitig, personalisierten Komfort zu geringeren Kosten bereitzustellen.

Fordern Sie zunächst Ihre bidirektionale SMS-Nummer bei Amazon Pinpoint SMS an und verknüpfen Sie die Nummer mit Ihrer Amazon-Connect-Instance. Amazon Connect SMS verwendet dieselbe Automatisierung, Weiterleitung, Konfiguration, Analytik und Kundendienstmitarbeiterumgebung wie Anrufe und Chats, so dass es einfach ist, nahtlosen Omnichannel-Kundenkomfort zu bieten.

Weitere Informationen finden Sie unter [SMS-Messaging einrichten](#). Sehen Sie sich außerdem die folgenden neuen Aktionen im [Amazon-Connect-API-Referenzhandbuch](#) an.

- AssociateFlow
- DisassociateFlow
- GetFlowAssociation
- ImportPhoneNumber
- ListFlowAssociations
- SendChatIntegrationEvent

Analytics Data Lake (Vorschau)

Sie können den Analytics Data Lake als zentralen Ort verwenden, um verschiedene Datentypen von Amazon Connect abzufragen. Zu diesen Daten gehören Kontaktdatenätze und Konversationsanalysen mit Contact Lens. Die Daten werden etwa alle 24 Stunden aktualisiert. Sie können den Analytics Data Lake verwenden, um benutzerdefinierte Berichte zu erstellen oder SQL-Abfragen auszuführen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Zugriff auf Analytics Data Lake](#). Eine Liste der neuen Aktionen finden Sie im Thema [Analytics-Data-Lake-Aktionen](#) in der Amazon-Connect-API-Referenz.

Der **GetMetricDataV2**-Aktion wurden Metriken hinzugefügt

Der [GetMetricDataV2-Aktion](#) wurden die folgenden Leistungskennzahlen für Agenten und Kontakte hinzugefügt:

- [After contact work time \(Nachbearbeitungszeit\)](#)
- [Agent interaction and hold time \(Interaktions- und Wartezeit des Kundendienstmitarbeiters\)](#)
- [Agent interaction time \(Interaktionszeit des Kundendienstmitarbeiters\)](#)
- [Contact flow time \(GesprächsFlowzeit\)](#)
- [Contact handle time \(Kontaktbearbeitungszeit\)](#)
- [Contacts hold agent disconnect \(Kontakte in Haltezeit, die vom Kundendienstmitarbeiter getrennt wurden\)](#)
- [In Warteschleife vom Kunden beendete Kontakte](#)
- [Contacts put on hold \(Kontakte in Haltezeit\)](#)
- [Customer hold time \(Kundenhaltezeit\)](#)
- [Contacts transferred out external \(Weitergeleitete Kontakte extern\)](#)
- [Contacts transferred out internal \(Weitergeleitete Kontakte aus intern\)](#)
- [Agent answer rate \(Antwortrate des Kundendienstmitarbeiters\)](#)
- [Agent idle time \(Leerlaufzeit von Kundendienstmitarbeitern\)](#)
- [Error status time \(Fehlerstatuszeit\)](#)
- [Non-Productive Time \(Nichtproduktive Zeit\)](#)
- [Online time \(Online-Zeit\)](#)
- [Kundendienstmitarbeiter-Verbindungszeit für ausgehende Verbindungen](#)
- [Agent on contact time \(Kundendienstmitarbeiter in Kontaktzeit\)](#)
- [Zeit, in der die Regeln nicht eingehalten wurden](#): Diese Metrik ist in AWS Regionen verfügbar, in denen Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung verfügbar sind.

Customer-Profiles-Block-Erweiterungen

Über den Customer-Profiles-Datenstrom-Block können Sie auf weitere Kundeninformationen zugreifen, darunter Bestellungen, Kundenvorgänge, Vermögenswerte, benutzerdefinierte Attribute und berechnete Attribute. Weitere Informationen finden Sie unter [Flow-Block: „Kundenprofile“](#).

Verwendete Servicekontingente für Amazon Connect mithilfe von AWS Service Quotas anzeigen und verwalten

Mit Service Quotas können Sie sowohl Standard- als auch angewendete Kontingentwerte für Ressourcen anzeigen, die von jeder Ihrer Amazon-Connect-Instances genutzt werden. Wenn Sie eine Erhöhung des Kontingents beantragen, können Sie mit Service Quotas sowohl das Amazon-Connect-Kontingent als auch den gewünschten Wert angeben. Für Kontingente, die die Anpassung auf Ressourcenebene unterstützen, können Sie auch Ihre Amazon-Connect-Instance angeben. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Servicekontingenten](#).

Es wurde eine Aktion zu **AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy** hinzugefügt

AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy wurde mit einer Aktion für Amazon Q in Connect aktualisiert. Eine Beschreibung der zusätzlichen Aktion finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Updates für AWS verwaltete Richtlinien](#).

Amazon Connect bietet ein Dashboard für Konversationsanalysen von Contact Lens

Amazon Connect bietet ein vorgefertigtes Dashboard für Konversationsanalysen von Contact Lens, das Ihnen hilft zu verstehen, warum Endkunden Kontakt zu Ihnen aufnehmen, welche Trends die Kontaktgründe im Laufe der Zeit zeigen, und welche Leistung die einzelnen Gründe zeigen (z. B. die durchschnittliche Bearbeitungszeit für den Anrufgrund „Wo sind meine Sachen?“). Weitere Informationen finden Sie unter [Dashboard für Contact-Lens-Konversationsanalysen](#).

Amazon Connect bietet ein vorgefertigtes Dashboard zur Warteschlangenleistung

Amazon Connect bietet ein vorgefertigtes Dashboard zur Warteschlangenleistung, mit dem Kontaktcenter-Manager die Leistung des Kontaktzentrums analysieren, verfolgen und verbessern können. Dieses Dashboard ermöglicht Managern, die aggregierte Warteschlangenleistung in Echtzeit und im Verlauf anhand von benutzerdefinierten Zeiträumen (z. B. Woche für Woche), einem Übersichtsdiagramm und einem Zeitreihendiagramm anzuzeigen und zu vergleichen. Weitere Informationen finden Sie unter [Dashboard zur Warteschlangenleistung](#).

Amazon Connect Zeigt die Konfigurationsseite an, die alle Informationen abdeckt CloudTrail

Die Benutzeroberfläche zur Konfiguration von Eingabeaufforderungen wurde aktualisiert, damit Sie die Eingabeaufforderungen effizienter verwalten können. Wenn Sie eine Aufforderung auf der Amazon Connect Admin-Website hinzufügen, aktualisieren oder löschen, steht Ihnen außerdem eine Aufzeichnung dieser Aktivität zur Verfügung, damit Sie sie einsehen, Berichte AWS CloudTrail erstellen und die Einhaltung der Vorschriften sicherstellen können. Möglicherweise stellen Sie beispielsweise eine Diskrepanz in der IVR-Eingabeaufforderung fest, die Kunden hören, wenn sie Ihren Support anrufen. Bei der Untersuchung können AWS CloudTrail Sie Fragen wie „Wer hat diese Aufzeichnung gespeichert?“ beantworten. oder „Wann wurde diese Eingabeaufforderung geändert?“ Weitere Informationen zur neuen Seite für Eingabeaufforderungen finden Sie unter [Erstellen von Ansagen](#).

Amazon Connect ermöglicht die Integration mit Ihrer bevorzugten Anwendung zum Scannen von Dateien zur Erkennung von Malware

Sie können Amazon Connect in Ihre bevorzugte Anwendung zum Scannen von Dateien integrieren, um Malware oder andere unerwünschte Inhalte in Anhängen zu erkennen, bevor sie in einem Chat geteilt oder in einen Fall hochgeladen werden können. Diese Funktion bietet eine zusätzliche Schutzebene für Ihre Kunden und Ihr Unternehmen, indem sie verhindert, dass schädliche Dateien geteilt und heruntergeladen werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten des Scannens von Anhängen](#).

Amazon Connect Sprachwahl-API für ausgehende Kampagnen

[Mithilfe der Kontakt-API können Sie Kontakte für alle Sprachanfragen mit hohem Volumen erstellen. BatchPut Diese API erleichtert es Ihnen, die Ergebnisse aller Kampagnenanrufe mithilfe des Kontaktdatensatzes zu verfolgen. Amazon Connect](#)

Amazon Connect Cases unterstützt den Namen des Autors in Kommentaren

Mithilfe der Item- und [CreateRelatedItems-APIs](#) können Sie Autorenkommentare programmgesteuert hinzufügen und [SearchRelatedanzeigen](#).

Aktualisierte mit **AmazonConnectCampaignsServiceLinkedRolePolicy** serviceverknüpfte, rollenverwaltete Richtlinie

Die serviceverknüpften, rollenverwalteten Richtlinien für ausgehende Kampagnen. Eine Beschreibung der zusätzlichen Aktionen finden Sie unter [Amazon Connect-Aktualisierungen für von AWS verwaltete Richtlinien](#).

Flussblock „Persistenten Chat erstellen“ und API hinzugefügt **CreatePersistentContactAssociation**

Sie können einen Chat so einrichten, dass er entweder bei der ersten Erstellung der Chat-Sitzung oder zu einem beliebigen Zeitpunkt während der Laufzeit des Chats persistent ist. Verwenden Sie die neue [CreatePersistentContactAssociation](#)API oder nehmen Sie den neuen [So erstellen Sie eine persistente Kontaktzuordnung](#) Block in Ihren Flow auf, um nach dem Start der Chat-Sitzung einen dauerhaften Chat einzurichten.

Optimierung der Art und Weise, wie der CCP veraltete Verbindungen erkennt und behandelt WebSocket

Wenn ein Agent den CCP initialisiert, wird eine WebSocket Verbindung geöffnet und sie wird bei der nachfolgenden Kontaktabwicklung verwendet. Wenn für diesen Kundendienstmitarbeiter schlechte Netzwerkbedingungen herrschen, kann dies dazu führen, dass der Kundendienstmitarbeiter nicht mehr erreichbar ist, ohne dass das Backend dies erkennt. Mit dieser Version werden die WebSocket Verbindungen für diese Agenten als veraltet erkannt und innerhalb von 1—2 Minuten gereinigt.

Amazon Connect kann innerhalb von etwa 2 Minuten eine Situation erkennen, in der sich ein Chat-Kunde und ein Mitarbeiter in einem Chat-Kontakt befinden und der Agent nicht mehr erreichbar ist (z. B. aufgrund eines WLAN-Ausfalls oder eines Stromausfalls seines lokalen Computers), sodass das Backend den Chat-Verbindungsablauf ausführen kann. Vor dieser Optimierung konnte es bis zu 10 Minuten dauern, bis alle Chat-Trennvorgänge ausgeführt wurden.

Neue Richtlinie für serviceverknüpfte Rollen und serviceverknüpfte Rollen hinzugefügt

Es wurden eine Richtlinie für serviceverknüpfte
AmazonConnectSynchronizationServiceRolePolicy-Rollen und eine serviceverknüpfte

`AWSServiceRoleForAmazonConnectSynchronization`-Rolle für die verwaltete Synchronisation hinzugefügt. Die Richtlinie und Rolle ermöglichen den Zugriff auf das Lesen, Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Amazon Connect Connect-Ressourcen und werden verwendet, um AWS Ressourcen automatisch regionsübergreifend AWS zu synchronisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [AWS verwaltete Richtlinie: AmazonConnectSynchronizationServiceRolePolicy](#) und [Verwendung von serviceverknüpften Rollen für Amazon Connect Managed Synchronization](#).

Der `GetMetricData V2`-API wurden Messwerte für die Konversationsanalyse von Contact Lens hinzugefügt

[Sie können die Gesamtleistung von Agenten und Kontakten mithilfe der Messwerte für die Konversationsanalyse von Contact Lens in DataV2 analysieren. GetMetric](#) Die folgenden neuen Metriken wurden hinzugefügt: Nicht-Gesprächszeit in Prozent, Gesprächszeit in Prozent, Gesprächszeit mit Kundendienstmitarbeitern in Prozent und Gesprächszeit mit Kunden in Prozent. Beschreibungen dieser Metriken finden Sie unter [Definitionen von Verlaufsmetriken](#).

AWS-Regionen Für Amazon Connect Kunden von Global Resiliency wurde Konfigurationsmanagement hinzugefügt

Amazon Connect Kunden von Global Resiliency können die [ReplicateInstance](#)API verwenden, um Konfigurationsinformationen für Ressourcen wie Benutzer, Routing-Profile, Warteschlangen und Datenflüsse zu kopieren. AWS-Regionen Die API passt im Rahmen des Replikationsprozesses auch automatisch die AWS-Regionen Servicequotas für diese Ressourcen an. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie ein Replikat Ihrer bestehenden Amazon-Connect-Instance](#).

Die [BatchGetFlowAssociation](#)API wurde hinzugefügt. Verwenden Sie diese API, um eine Liste von Flow-Assoziationen für die in der API-Anfrage angegebenen Ressourcen-Identifikatoren abzurufen. Sie können beispielsweise auflisten, welche Telefonnummern mit welchen Flows in einer Amazon-Connect-Instance verknüpft sind.

Aktualisierungen vom Oktober 2023

Aktionen wurden hinzugefügt zu

AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy

AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy wurde mit Aktionen für Amazon Connect Customer Profiles aktualisiert. Eine Beschreibung der zusätzlichen Aktionen finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Updates für AWS verwaltete Richtlinien](#).

Vorschau von Anwendungen von Drittanbietern

Sie können Anwendungen von Drittanbietern in den Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter integrieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Integrieren Sie Anwendungen von Drittanbietern \(3p-Apps\) in den Arbeitsbereich für Agenten](#) und im [Amazon Connect Kundendienstmitarbeiter Workspace Drittanbieter-Entwicklerhandbuch](#).

Aktionen wurden hinzugefügt zu

AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy

Note

Im November 2023 haben wir Amazon Q veröffentlicht. Dies enthält Funktionen zur Unterstützung von Kundendienstmitarbeitern in Echtzeit, die früher als Amazon Connect Wisdom bekannt waren, sowie von generativer KI gestützte Antwortempfehlungen, Aktionen und Links zu weiteren Informationen.

AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy wurde mit Aktionen für Amazon Connect Wisdom aktualisiert. Eine Beschreibung der zusätzlichen Aktionen finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Updates für AWS verwaltete Richtlinien](#).

Die UpdatePhoneNumberMetadata API wurde hinzugefügt

Verwenden Sie die [UpdatePhoneNumberMetadata](#), um die Metadaten für eine Telefonnummer zu aktualisieren, z. B. die Beschreibung der Telefonnummer.

Fügen Sie einem einzigen Sicherheitsprofil bis zu vier Zugriffskontroll-Tags hinzu

Durch das Hinzufügen zusätzlicher Zugriffskontrolltags wird ein bestimmtes Sicherheitsprofil restriktiver. Wenn Sie beispielsweise vier Zugriffskontrolltags wie `BP0:AcmeCorp`, `Specialty:Claims`, `Department:Billing` und `City:NewYork` hinzufügen, kann der Benutzer nur Ressourcen sehen, die alle vier dieser Tags enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Tag-basierte Zugriffskontrolle](#).

Aktionen wurden hinzugefügt zu **AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy**

AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy wurde mit Aktionen für Amazon Connect Customer Profiles aktualisiert. Eine Beschreibung der zusätzlichen Aktionen finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Updates für AWS verwaltete Richtlinien](#).

CTI Adapter-Upgrade für Drittanbieter-Cookies

Dieses Upgrade verhindert, dass das Blockieren von Drittanbieter-Cookies Amazon Connect in Chrome und allen unterstützten Browsern beeinträchtigt. Weitere Informationen finden Sie in den Versionshinweisen zu [Amazon Connect CTI Adapter for Salesforce](#) und [Verwenden von Amazon Connect mit Drittanbieter-Cookies](#).

Erstellen und Anpassen von bis zu 15 Kommunikations-Widgets

Sie können bis zu 15 Kommunikations-Widgets pro Amazon-Connect-Instance erstellen und anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen eine Chat-Benutzeroberfläche zu einer Website](#).

Greifen Sie auf die historischen Kundendienstmitarbeiter- und Kontaktkennzahlen der letzten 90 Tage zu

Mithilfe der [GetMetricDataV2-API](#) können Sie auf die historischen Agenten- und Kontaktmetriken der letzten 90 Tage zugreifen (z. B. [Average handle time \(Durchschnittliche Bearbeitungszeit\)](#)). [Servicestufe X](#) Sie können auch Anfragen stellen, die sich über bis zu 35 Tage erstrecken, wobei die Daten nach anpassbaren Zeitintervallen wie 15 Minuten, stündlich oder wöchentlich kategorisiert sind.

Darüber hinaus wurden der V2-API die folgenden Metriken hinzugefügt. GetMetricData Diese Metriken sind auf der Amazon Connect Admin-Website nicht verfügbar.

- [Abbruchrate](#)
- [Antwortet der Mitarbeiter nicht, ohne dass der Kunde ihn verlässt](#)
- [Average customer hold time all contacts \(Durchschnittliche Haltezeit von allen Kunden\)](#)
- [Durchschnittliche Lösungszeit](#)
- [In X gelöste Kontakte](#)

Aktionen wurden hinzugefügt zu **AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy**

Note

Im November 2023 haben wir Amazon Q veröffentlicht. Dies enthält Funktionen zur Unterstützung von Kundendienstmitarbeitern in Echtzeit, die früher als Amazon Connect Wisdom bekannt waren, sowie von generativer KI gestützte Antwortempfehlungen, Aktionen und Links zu weiteren Informationen.

AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy wurde mit Aktionen für Amazon Connect Wisdom aktualisiert. Eine Beschreibung der zusätzlichen Aktionen finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Updates für AWS verwaltete Richtlinien](#).

Aktualisierungen vom September 2023

Amazon-Connect-Client-Anwendung v1.0.2.38 veröffentlicht

Amazon-Connect-Client-Anwendung v1.0.2.38 veröffentlicht. Diese Version enthält kleinere Fehlerbehebungen und Verbesserungen. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Client-Anwendung](#).

Die Berechtigung „Meine Kontakte anzeigen“ wurde hinzugefügt

Eine neue Sicherheitsprofilberechtigung wurde hinzugefügt: Meine Kontakte anzeigen. Auf der Kontaktsuchseite können Kundendienstmitarbeiter mit dieser Berechtigung auf die

Kontakte zugreifen, die sie bearbeitet haben. Wenn Sie Contact Lens verwenden, können Kundendienstmitarbeiter auch die analysierten Aufzeichnungen und Abschriften des Kontakts überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Contact Lens](#).

Streams-API-Upgrade für Drittanbieter-Cookies

Dieses Upgrade verhindert, dass das Blockieren von Drittanbieter-Cookies Amazon Connect in Chrome und allen unterstützten Browsern beeinträchtigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden von Amazon Connect mit Drittanbieter-Cookies](#).

Erstellen von Benachrichtigungen zu Echtzeitmetriken

Sie können Regeln erstellen, die automatisch E-Mails oder Aufgaben an Manager senden, die auf den Werten von Echtzeitmetriken basieren. Auf diese Weise können Sie Manager über den Betrieb Ihres Kontaktzentrums informieren, der sich möglicherweise auf das Endkundenerlebnis auswirken könnte.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Benachrichtigungen zu Echtzeitmetriken](#).

„Maximale Anzahl an Kontakten in der Warteschlange“ umfasst alle Kanäle

Wenn Sie eine Warteschlange haben, die mehr als einen Kanal kombiniert, und Sie einen benutzerdefinierten Wert für Maximale Anzahl an Kontakten in der Warteschlange festlegen, nimmt die Warteschlange keine neuen Kontakte mehr an, sobald diese Anzahl erreicht ist, unabhängig von der Verteilung der Kontakte. Wenn Sie den Wert beispielsweise auf 50 setzen und es sich bei den ersten 50 Kontakten um Chats handelt, werden Sprachanrufe nicht an diese Warteschlange weitergeleitet.

Weitere Informationen finden Sie unter [Festlegen der maximalen Anzahl von Kontakten in der Warteschlange](#).

Verwalten von Kontakten auf der Seite „Kontaktdaten“

Auf der Seite Kontaktdetails eines Kontakts, der gerade bearbeitet wird, können Sie einen Kontakt verwalten, indem Sie den Kontakt übertragen, verschieben oder beenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Kontakten auf der Seite „Kontaktdaten“](#).

Laden Sie Dateianhänge zu Kundenvorgängen hoch

Kundendienstmitarbeiter können Dateianhänge zu Fällen hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren Sie Anlagen, um Dateien im Chat zu teilen und Dateien in Kundenvorgänge hochzuladen](#). Eine Liste der unterstützten Dateitypen finden Sie unter [Amazon Connect Spezifikationen der Funktionen](#).

Wenn Agenten Kommentare zu Kundenvorgängen hinterlassen, wird außerdem ihr Name angegeben.

Suche nach Kontakten, die gerade bearbeitet werden

Auf der Kontaktsuchseite können Sie nach Kontakten suchen, die gerade bearbeitet werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Suchen Sie nach Kontakten, die gerade bearbeitet werden](#).

Abonnieren Sie das Ereignis „Kontaktdaten aktualisiert“ im Kontaktereignisstream

Sie können einen Ereignistyp namens CONTACT_DATA_UPDATED abonnieren. Das Contact Objekt enthält ein UpdatedProperties Feld. Auf diese Weise können Sie überwachen, ob Änderungen am geplanten Zeitstempel für Aufgaben und Änderungen an benutzerdefinierten Attributen im Kontaktdatensatz vorgenommen wurden. Darüber hinaus sind Informationen zu Hierarchiegruppen im AgentInfo-Objekt für CONTACT_DATA_UPDATED-, CONNECTED_TO_AGENT-, und DISCONNECTED-Ereignistypen enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Datenmodell für Kontaktereignisse](#).

APIs zur programmgesteuerten Konfiguration von Ansichten in Handbüchern step-by-step

Amazon Connect stellt APIs zur programmgesteuerten Erstellung und Verwaltung von Ansichtsressourcen bereit, die in step-by-step Handbüchern verwendet werden. Ressourcen anzeigen definieren, was während eines step-by-step Leitfadens auf der Benutzeroberfläche Ihres Agenten angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu [Ansichtsressource](#).

Support für UIFN in mehr als 60 Ländern

Amazon Connect unterstützt die Universal International Freephone Number (UIFN) in mehr als 60 Ländern, die bei der International Telecommunications Union registriert sind, einer Organisation,

die die Verwaltung des UIFN-Services unterstützt. Mit Amazon Connect können Sie UIFNs in so vielen Ländern aktivieren, wie Sie benötigen, wobei mindestens 5 Länder erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter [UIFN-Service — Nur eingehend](#).

Aktualisierungen vom August 2023

Sprachwahl für ausgehende Kampagnen, keine Kundendienstmitarbeiter erforderlich

Sie können ausgehende Amazon Connect-Kampagnen für umfangreiche Kundenanfragen verwenden, ohne dass Kundendienstmitarbeiter erforderlich sind. Ein neuer Dialer-Typ namens „Agentless“ erleichtert die proaktive Kommunikation mit Ihren Kunden für Anwendungsfälle wie personalisierte Sprachbenachrichtigungen und Terminerinnerungen. Weitere Informationen finden Sie unter [Outbound-Kampagne erstellen](#) und [CreateCampaignAPI](#).

Amazon Connect Cases unterstützt neun weitere Sprachen

Amazon Connect Cases unterstützt neun weitere Sprachen. Sie können die Benutzeroberfläche von Amazon Connect Cases in jeder von Amazon Connect unterstützten Sprache aufrufen, unabhängig von Ihrer AWS Region. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Cases](#).

Detaillierte Zugriffskontrollen mithilfe von Ressourcen-Tags für den Auditbericht zur Kundendienstmitarbeiteraktivität

Mithilfe von Ressourcen-Tagging und tagbasierten Zugriffskontrollen können Sie in der Amazon Connect-Benutzeroberfläche für historische Kennzahlen detaillierte Berechtigungen auf den Auditbericht zur Kundendienstmitarbeiteraktivität anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Tag-basierte Zugriffskontrolle für Kundendienstmitarbeiteraktivitäten, die Tag-basierte](#) und [Tag-basierte Zugriffskontrolle](#).

Verbesserte Massенbearbeitung für Benutzer

Sie können bis zu 100 Benutzerdatensätze auf der Amazon Connect Admin-Website in weniger als der Hälfte der Zeit aktualisieren, die früher für Massenaktualisierungen benötigt wurde. Diese Verbesserung ist besonders bei einem hohen Kontaktaufkommen nützlich, wenn Sie möglicherweise das Weiterleitungsprofil für viele Kundendienstmitarbeiter ändern müssen. Weitere Informationen finden Sie unter [Bearbeiten mehrerer Benutzer in großen Mengen](#).

Amazon Connect Scheduling unterstützt Aktivitäten für Kundendienstmitarbeitergruppen

Mit Amazon Connect Scheduling können Contact-Center-Manager Aktivitäten für Gruppen von Kundendienstmitarbeiter effizienter erstellen und verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Schichtaktivitäten im Entwurf oder in veröffentlichten Zeitplänen](#).

GA für globale Anmelde- und Vertriebsfunktionen für Kundendienstmitarbeiter

Die folgenden Funktionen von Amazon Connect Global Resiliency sind jetzt allgemein verfügbar: globale Anmeldung und Verteilung von Kundendienstmitarbeitern in allen Amazon Connect-Regionen. Diese Version beinhaltet:

- Ein globaler Anmeldeendpunkt, der es Kundendienstmitarbeitern ermöglicht, sich einmal anzumelden und dann in mehreren AWS-Regionen angemeldet zu sein. Dadurch entfällt die Notwendigkeit, sich separat von beiden Regionen abzumelden bzw. wieder anzumelden
- Eine API-Aktion zur Bereitstellung von Kundendienstmitarbeitern, die „global“ und in beiden Regionen verfügbar sind.
- Eine API-Aktion zur prozentualen Verteilung der Agenten auf diese AWS Regionen in Schritten von 10% (z. B. 100% in USA Ost (Nord-Virginia) und 0% in USA West (Oregon) oder 50% in jeder Region). Dies bietet Ihnen die Flexibilität, Kundendienstmitarbeiter langsam zwischen den Regionen oder alle gleichzeitig zu verlagern.
- Benutzerdefinierte und eingebettete Verbesserungen im Contact Control Panel, mit denen Kundendienstmitarbeiter Kontakte aus ihrer aktuell aktiven Region bearbeiten können, ohne wissen zu müssen, welche Region zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiv ist.

Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten der Umgebung Ihrer Kundendienstmitarbeiter mit Amazon Connect – Globale Ausfallsicherheit](#). Sehen Sie sich auch die folgenden neuen APIs an:

- [AssociateTrafficDistributionGroupBenutzer](#)
- [DisassociateTrafficDistributionGroupNutzer](#)
- [ListTrafficDistributionGroupNutzer](#)

[UpdateTrafficVerteilung](#) mit SignInConfig und AgentConfig Parametern aktualisiert.

Informationen zum Erstellen einer CloudFormation Vorlage für Verkehrsverteilergruppen finden Sie im folgenden Thema:

- [AWS::Connect::TrafficDistributionGruppe](#)

100 Zeilen in Tabellen mit Echtzeit-Metriken

Sie können jetzt bis zu 100 Zeilen in den Echtzeit-Metriktabellen auf der Seite Echtzeit-Metriken anzeigen. Zuvor war der Maximalwert 50 Zeilen. Weitere Informationen zu den Echtzeitmetriken finden Sie unter [Echtzeitmetrikenberichte](#).

Sortierung nach Namen der Spaltenüberschriften

Sie haben jetzt die Möglichkeit, zu sortieren, indem Sie eine Spaltenüberschrift auswählen, anstatt den kleineren Pfeil neben dem Kopfzeilentext zu wählen. Weitere Informationen zu den Echtzeitmetriken finden Sie unter [Echtzeitmetrikenberichte](#).

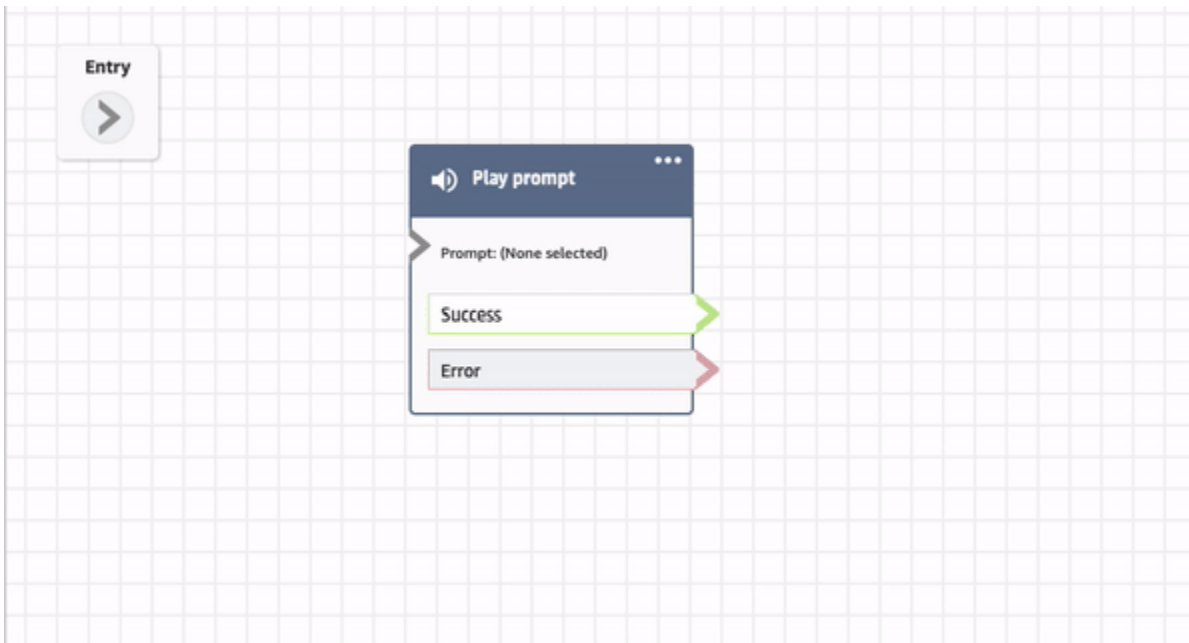
Die Route basiert auf der Zeit seit dem letzten eingehenden Kontakt

Es wurde eine Option hinzugefügt, mit der festgelegt werden kann, dass bei ausgewählten Kundendienstmitarbeiter mit diesem Weiterleitungsprofil die Weiterleitungsreihenfolge nicht durch ausgehende Kontakte beeinflusst wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen eines Weiterleitungsprofils](#).

Aktualisierungen vom Juli 2023

Passen Sie die Namen der Flow-Blöcke an

Die Namen der Blöcke können angepasst werden, damit sie in einem Flow einfacher zu unterscheiden sind. Sie könnten beispielsweise einen Flowblock Eingabeaufforderung wiedergeben in Willkommensnachricht oder einen Flowblock Kundeneingabe abrufen in Hotel Booking Lex-Bot umbenennen. Das folgende GIF zeigt, wie Sie den Namen eines Flow-Blocks anpassen können.



Weitere Informationen finden Sie unter [Zuweisung eise benutzerdefinierten Block-Namens](#).

Archivieren, Wiederherstellen und Löschen von Flows und Modulen

Sie können Flows und Module über die Amazon Connect-Admin-Website archivieren, wiederherstellen und löschen. Dies erleichtert die Verwaltung von Flows und Modulen, die nicht verwendet werden oder nicht mehr benötigt werden. Beispielsweise können Flows, die nur zu bestimmten Zeiten des Jahres verwendet werden, archiviert werden, wenn sie nicht verwendet werden, und dann bei Bedarf wieder dearchiviert werden. Wenn ein Flow oder ein Modul archiviert wurde, können Sie es dauerhaft löschen, sodass es nicht mehr in Ihrer Liste von Flows und Modulen verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Flows archivieren, löschen und wiederherstellen](#).

Aktionen im Flow-Designer rückgängig machen und wiederholen

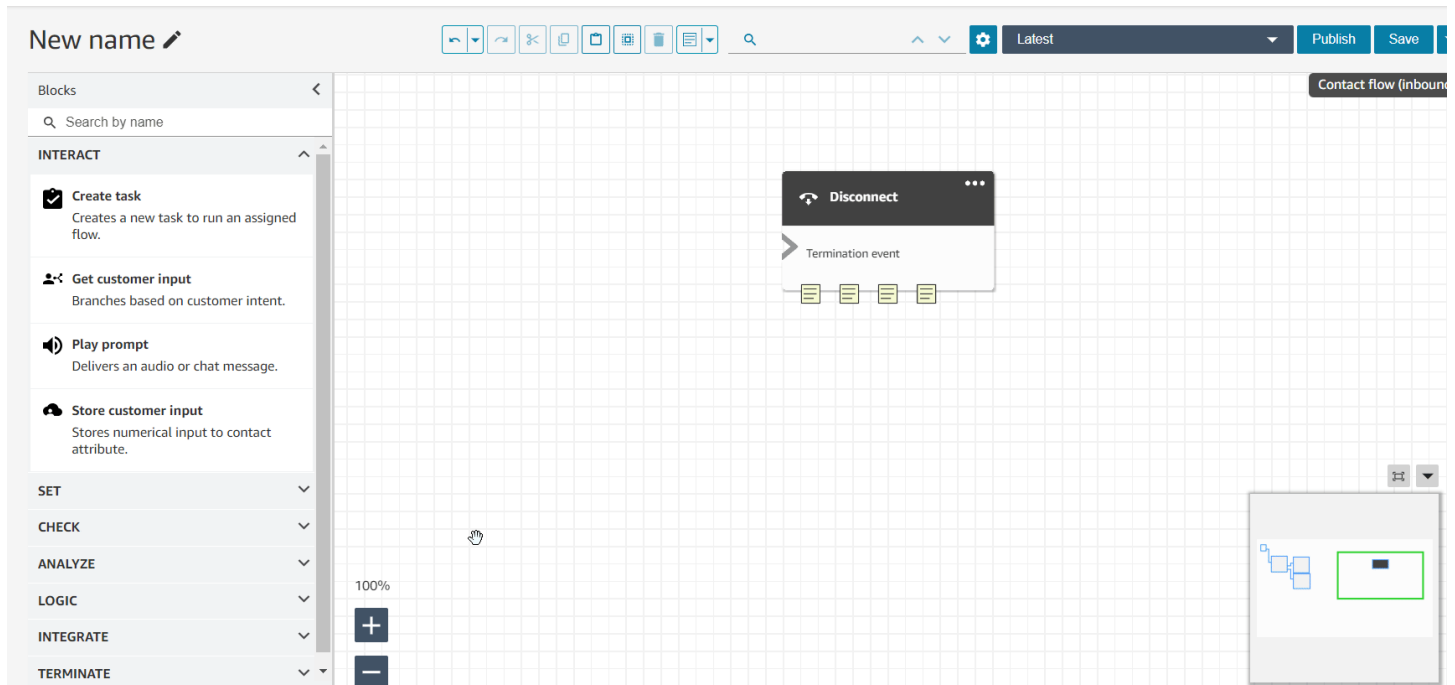
Im Flow-Designer können Aktionen rückgängig gemacht und wiederholt werden. Klicken Sie in der Werkzeugleiste auf die Elemente „Rückgängigmachen“ und „Wiederherstellen“. Oder belassen Sie den Cursor auf der Zeichenfläche des Flow-Designers und verwenden Sie die Tastenkombinationen: Strg+Z (Rückgängigmachen) und Strg+Y (Wiederherstellen). Weitere Informationen finden Sie unter [Aktionen im Flow-Designer rückgängig machen und wiederholen](#).

Fügen Sie einem Flow-Block Notizen hinzu

Klicken Sie in der Werkzeugleiste auf Anmerkung, um einem Block Notizen hinzuzufügen. Oder belassen Sie den Cursor in der Zeichenfläche des Flow-Designers und verwenden Sie die folgenden

Tastenkombination: „Strg + Alt +N“. Ein gelbes Feld wird geöffnet, in das Sie bis zu 1000 Zeichen eingeben können. Auf diese Weise können Sie Kommentare hinterlassen, die andere sehen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Einem Block Notizen hinzufügen](#).

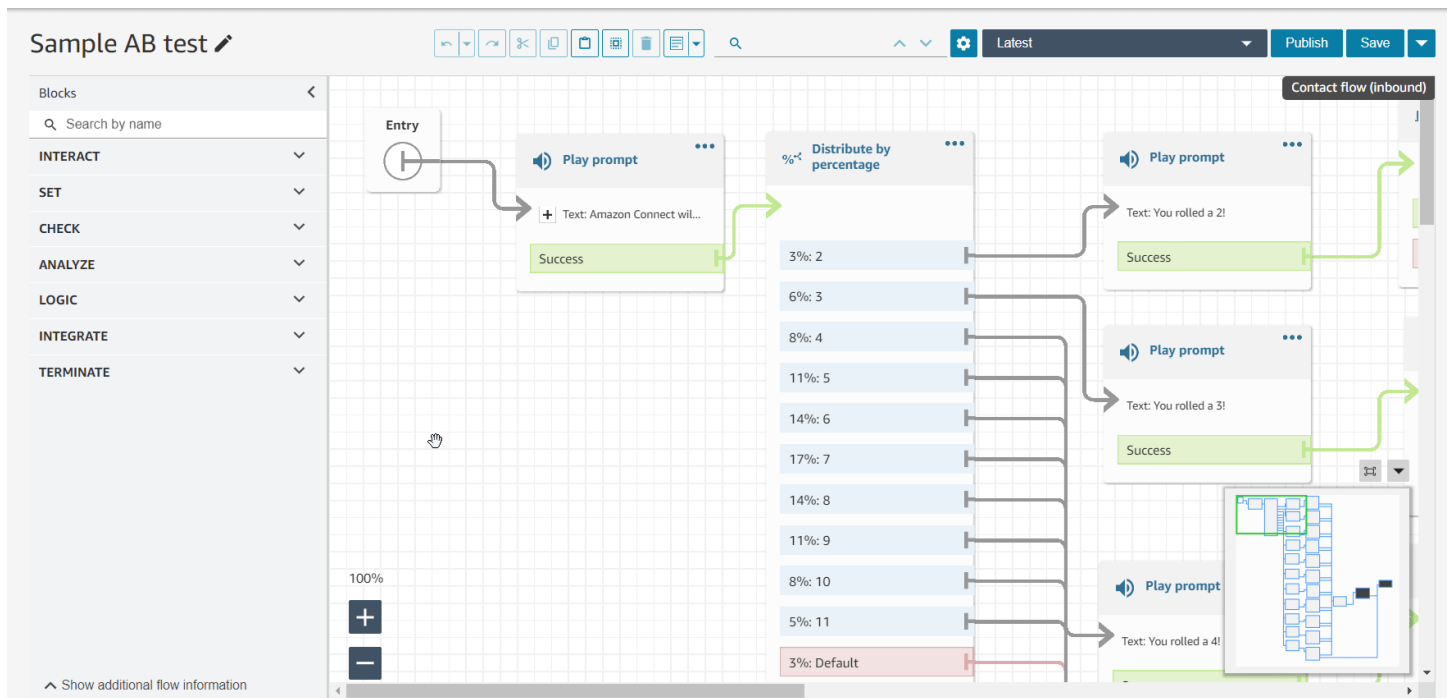
Im folgenden GIF sehen Sie, wie Sie Notizen im Flow-Designer verschieben und an einen Block anhängen.



Verwenden Sie die Minikarte, um in einem Flow zu navigieren

Im Flow-Designer hilft Ihnen die Minikartenansicht dabei, einfach durch den Flow zu navigieren. Die drag-to-move Minikarte verfügt über visuelle Highlights, mit denen Sie schnell zu einem beliebigen Punkt im Flow wechseln können. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden Sie die Minikarte, um in einem Flow zu navigieren](#).

Das folgende GIF zeigt ein Beispiel dafür, wie Sie die Minikarte verwenden können, um in einem großen Flow zu navigieren.



Beschränken Sie Attribute auf bestimmte Flows

Es wurde ein neuer Attributtyp veröffentlicht, der als Flow-Attribut bezeichnet wird. Flow-Attribute sind auf den Flow beschränkt, in dem sie konfiguriert sind. Sie sind nützlich in Situationen, in denen Sie die Daten nicht während des gesamten Kontakts beibehalten möchten, z. B. wenn Sie vertrauliche Informationen wie die Kreditkartennummer des Kunden für einen Lambda-Datendipp verwenden müssen. Weitere Informationen finden Sie unter [Flow-Attribute](#).

Import time off balances (Salden für arbeitsfreie Zeit importieren)

Sie können Urlaubsguthaben für Ihre Benutzer importieren. Sie können auch die Gruppenpauschale für Freizeit pro Stunde, für jeden Kalendertag und für bestimmte Freizeitaktivitäten festlegen. Amazon Connect verwendet den Restbetrag, um Urlaubsanträge automatisch zu genehmigen oder abzulehnen, basierend auf dem verfügbaren Nettoguthaben des Kundendienstmitarbeiter und der Gruppenpauschale für Freizeit. Weitere Informationen finden Sie unter [Importieren Sie den Saldo der Urlaubszeit eines Kundendienstmitarbeiters in eine CSV-Datei](#) und [Gruppenzulage für Freizeit festlegen](#).

Planen Sie flexible Tage und Schichtaktivitäten auf der Grundlage der Schichtdauer

Die folgenden Planungsfunktionen wurden veröffentlicht:

- Sie können Zeitpläne für Kundendienstmitarbeiter erstellen, die je nach Schichtdauer die entsprechende Anzahl von Aktivitäten wie Pausen oder Mahlzeiten enthalten. Die erforderliche Anzahl an Pausen und Mahlzeiten wird automatisch in Zeitpläne aufgenommen, die den verschiedenen regionalen Arbeitsgesetzen entsprechen.
- Sie können Zeitpläne für Kundendienstmitarbeiter erstellen, die flexible Tage enthalten, d. h. Tage, die bei Bedarf optional geplant werden. Amazon Connect kann automatisch flexible Zeitpläne erstellen, die den Verträgen der Kundendienstmitarbeiter und den regionalen Arbeitsgesetzen entsprechen, was den Planern Zeit spart.

Weitere Informationen finden Sie unter [Schichtprofile erstellen](#).

Amazon Connect Customer Profiles unterstützen den regelbasierten Abgleich und die Zusammenführung

Amazon Connect Customer Profiles unterstützt eine regelbasierte Lösung, um ähnliche Profile abzugleichen und zu vereinheitlichen Profilen zusammenzuführen. Auf diese Weise können Sie den Kundenservice verbessern, indem Sie Mitarbeitern und automatisierten Systemen Zugriff auf relevante Kundeninformationen gewähren. Dadurch werden Interaktionen für Kunden schneller und persönlicher. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwendung von Identity Resolution zur Konsolidierung ähnlicher Profile](#).

Die Amazon Connect Client-Anwendung v1.0.1.33 wurde veröffentlicht

Die Amazon Connect Client-Anwendung wird zum [Aufzeichnen](#) von Agentenbildschirmen verwendet. Mit dieser neueren Version müssen Sie Ihren Desktop nach der Installation der Client-Anwendung nicht mehr neu starten. Den Speicherort für den Download finden Sie im [Amazon Connect Client-Anwendung](#) Thema.

Amazon Connect Cases bietet Fallzuweisung

Die Fallzuweisung hilft Unternehmen dabei, die Zeit für die Lösung von Kundenproblemen zu verkürzen, indem die Fallaktivitäten und die Verantwortung für die Lösung klar nachverfolgt werden. Kundendienstmitarbeiter können einen Fall einer Warteschlange oder einem einzelnen Mitarbeiter zur Lösung zuordnen. Kundendienstmitarbeiter können Fälle, die ihrer Warteschlange zugewiesen sind, anzeigen und filtern, und Manager können Fälle direkt einzelnen Kundendienstmitarbeiter zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten der Fallzuweisung](#).

Contact Lens Conversational Analytics-Metriken in der API

Sie können die Gesamtleistung von Agenten und Kontakten mithilfe der Conversational Analytics-Metriken von Contact Lens in der [GetMetricDataV2-API](#) analysieren. Die Liste der Messwerte umfasst die durchschnittliche Kontaktdauer, die durchschnittliche Gesprächsdauer, die durchschnittliche Begrüßungszeit des Mitarbeiters, die durchschnittliche Haltezeit, die durchschnittliche Unterbrechungszeit des Kundendienstmitarbeiter, die durchschnittliche Gesprächszeit des Kundendienstmitarbeiter, die durchschnittliche Gesprächszeit, die durchschnittliche Gesprächszeit des Mitarbeiters und die durchschnittliche Gesprächszeit des Kunden. [Weitere Informationen finden Sie unter Definitionen von Verlaufsmetriken und DataV2. GetMetric](#)

Amazon Connect Wisdom unterstützt Empfehlungen für Chat-Unterhaltungen in Echtzeit

Note

Im November 2023 haben wir Amazon Q veröffentlicht. Dies enthält Funktionen zur Unterstützung von Kundendienstmitarbeitern in Echtzeit, die früher als Amazon Connect Wisdom bekannt waren, sowie von generativer KI gestützte Antwortempfehlungen, Aktionen und Links zu weiteren Informationen.

Amazon Connect Wisdom liefert ML-gestützte, empfohlene Informationen in Echtzeit, um Chat-Kundendienstmitarbeiter dabei zu helfen, Kundenbedürfnisse schnell zu lösen.

Löschen Sie Warteschlangen und Weiterleitungsprofile programmgesteuert

Sie können Warteschlangen und Weiterleitungsprofile programmgesteuert löschen. Weitere Informationen finden Sie unter den folgenden Themen:

- [DeleteQueueAktion](#)
- CLI zum [Löschen](#) AWS einer Warteschlange
- [DeleteRoutingAktion im](#) Profil
- CLI zum [Löschen eines Weiterleitungsprofils](#) AWS

Informationen zum Erstellen einer AWS CloudFormation Vorlage für Warteschlangen und Routingprofile finden Sie in den folgenden Themen:

- [AWS::Connect::Queue](#)
- [AWS::Connect::RoutingProfile](#)

Aktualisierungen vom Juni 2023

Kundendienstmitarbeiter können ihre Audiogeräteeinstellungen im CCP und im Kundendienstmitarbeiter-Workspace ändern

Sie können das Contact Control Panel (CCP) oder den Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter so konfigurieren, dass Kundendienstmitarbeiter ihr bevorzugtes Gerät für die Mikrofoneingabe und Audioausgabe auswählen können, z. B. für Sprachmedien und Benachrichtigungen über neue Kontakte. Weitere Informationen finden Sie unter [So verwenden Sie das CCP, um die Einstellungen Ihres Audiogeräts zu ändern](#).

Amazon Connect Chat: Neue interaktive Nachrichtentypen

Amazon Connect Chat unterstützt neue interaktive Nachrichtentypen: Schnellantworten und Karussells. Bei Schnellantworten wird Kunden eine Liste mit Antwortoptionen (z. B. Ja, Nein) angezeigt, auf die sie einfach klicken können, um zu antworten. Karussells präsentieren eine Reihe interaktiver Nachrichten in einem horizontal scrollenden Format. Ihre Kunden können sie durchblättern und die beste Option auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter [Interaktive Nachrichten zum Chat hinzufügen](#).

GetMetricDataV2-API: Verfügbarkeit in Regionen und neue Funktionen

Die [GetMetricDataV2-API](#) ist in der Region AWS GovCloud (US-West) verfügbar. GetMetricDataV2 ist jetzt in allen AWS Regionen veröffentlicht, in denen Amazon Connect es angeboten wird. Mit dieser API können Sie mit anpassbaren Filtern und Gruppierungen auf die vergangenen 35 Tage der vergangenen 35 Tage zugreifen, an denen Mitarbeiter und Kontakte registriert wurden (z. B. Servicelevel, durchschnittliche Bearbeitungszeit).

Mit GetMetricData V2 können Sie benutzerdefinierte Dashboards erstellen, um die Leistung von Warteschlangen und Agenten im Zeitverlauf zu messen. Sie können beispielsweise die Anzahl der Kontakte ermitteln, die durch einen Kundendienstmitarbeiter unterbrochen wurden, und die Anzahl der Kontakte, die durch einen Kunden unterbrochen wurden, unterbrochen wurden. Weitere Informationen finden Sie unter [GetMetricDataV2](#).

Suchen Sie innerhalb einer Amazon Connect-Instance nach vorhandenen Tags

Amazon Connect bietet die Möglichkeit, innerhalb einer Instance nach vorhandenen Tags zu suchen, sowohl programmgesteuert über die API als auch innerhalb der Benutzeroberfläche. Beim Taggen von Ressourcen können Sie anhand bereits vorhandener Schlüssel/Wert-Paare suchen, bevor Sie neue erstellen. Weitere Informationen finden Sie in der [SearchResourceTagsAPI](#).

Funktionen zur Bildschirmaufnahme wurden zu Contact Lens hinzugefügt

Amazon Connect Contact Lens bietet Funktionen zur Bildschirmaufzeichnung, sodass Sie Kundendienstmitarbeiter auf einfache Weise dabei unterstützen können, ihre Leistung zu verbessern. Mit der Bildschirmaufzeichnung können Sie Bereiche identifizieren, in denen Mitarbeiter coachen sollten (z. B. lange Bearbeitungsdauer oder Nichteinhaltung von Geschäftsprozessen), indem Sie nicht nur Kundenanrufe abhören oder Chatprotokolle überprüfen, sondern auch die Aktionen des Kundendienstmitarbeiter beobachten, während er einen Kontakt bearbeitet. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten und Ansehen von Bildschirmaufzeichnungen für Kundendienstmitarbeiter](#).

Mit Amazon Connect Scheduling können Kundendienstmitarbeiter Anträge auf arbeitsfreie Zeit verwalten

Mit Amazon Connect Scheduling können Contact-Center-Kundendienstmitarbeiter ihre Urlaubsanträge eigenständig verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Einen Antrag auf Freizeit erstellen](#).

Datenexport einheitlicher Kundenprofile in Echtzeit in einen Amazon Kinesis Data Stream

Amazon Connect Customer Profiles unterstützt den Datenexport einheitlicher Kundenprofile in Echtzeit in einen Amazon Kinesis Data Stream. Unternehmen können Datenstreaming aktivieren und automatisch Daten für neue Profile und Aktualisierungen vorhandener Profile in ihren Amazon Kinesis Data Stream empfangen. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten des Echtzeit-Exports](#).

Aktualisierungen vom Mai 2023

Die Themenerkennung wurde zu Contact Lens hinzugefügt

Contact Lens bietet Unternehmen eine auf maschinellem Lernen basierende Funktion, mit der sie Kundengespräche nach Themen gruppieren können, um die wichtigsten Kontaktfaktoren zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der Themenerkennung, um Probleme zu finden](#).

Neue APIs für die Verwaltung von Eingabeaufforderungen

Sie können mithilfe von APIs programmgesteuert Eingabeaufforderungen erstellen und verwalten, um beispielsweise in Ihrem Amazon S3-Bucket gespeicherte Eingabeaufforderungen zu extrahieren Amazon Connect und sie zu Ihrem Amazon S3 S3-Bucket hinzuzufügen. AWS CloudTrail, und AWS CloudFormation Tagging werden unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter [Prompt actions](#) im Amazon Connect API Reference Guide. Weitere Informationen finden Sie auch [AWS::Connect::Prompt](#) im AWS CloudFormation Benutzerhandbuch.

Supervisor-Benachrichtigungen zur Kundendienstmitarbeiterleistung hinzugefügt

Amazon Connect Contact Lens informiert Supervisors über die Leistung der Kundendienstmitarbeiter. Auf diese Weise können Sie feststellen, bei welchen Kontakten (z. B. bei Kontakten mit einer Bewertungspunktzahl von weniger als 50%) ein Nachgespräch durch Vorgesetzte mit Kundendienstmitarbeiter in ihrem Team erforderlich ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Benachrichtigungen für Supervisoren über die Leistung von Kundendienstmitarbeitern](#).

Interaktive Nachrichten: Umfangreiche Formatierung von Chat-Titeln und Untertiteln

Sie können den Titeln und Untertiteln Ihrer Chat-Nachrichten umfangreiche Formatierungen hinzufügen. Sie können beispielsweise Links, kursive, fett gedruckte, nummerierte Listen und Aufzählungen hinzufügen. Sie können [Markdown](#) verwenden, um Ihren Text zu formatieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Umfangreiche Formatierung von Titeln und Untertiteln](#) im Thema Interaktive Nachrichten zum Chat hinzufügen.

Aktualisierungen vom April 2023

Evaluierungsfunktionen von GA für Amazon Connect

Die Amazon Connect-Testfunktionen wurden für die allgemeine Verfügbarkeit veröffentlicht.

Verwenden Sie diese Funktionen, um:

- [Bewertungsformulare erstellen](#)
- [Bewerten Sie die Leistung der Kundendienstmitarbeiter](#)
- [Erstellen Sie Regeln](#), die auf Grundlage der Bewertungsergebnisse eine Aktion auslösen (z. B. das Senden von E-Mails oder Aufgaben)
- [Suchen Sie nach Bewertungsformularen und Bewertungen](#)

Informationen zur programmgesteuerten Verwaltung von Bewertungsformularen finden Sie in den [Bewertungsaktionen](#) in der Amazon Connect API-Referenz. Informationen zum Erstellen einer gemeinsamen Vorlage für Bewertungsformulare finden Sie in der `AWS::Connect::EvaluationForm` Ressource im AWS CloudFormation Benutzerhandbuch.

Neue API: Wird zum Anpassen von **CreateParticipant** Chat-Flow-Erlebnissen verwendet

Die [CreateParticipant](#)API wurde hinzugefügt, mit der Sie das Chat-Flow-Erlebnis anpassen können. Sie verwenden sie, um benutzerdefinierte Teilnehmer zu integrieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Passen Sie das Chat-Flow-Erlebnis an, indem Sie benutzerdefinierte Teilnehmer integrieren](#).

In Kundenprofilen werden Fallinformationen im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter angezeigt

Mithilfe von Amazon Connect Kundenprofilen im Arbeitsbereich für Agenten können Agenten Fälle aus Fallmanagementlösungen von Drittanbietern sowie Amazon Connect Fälle in einem bestimmten Kundenprofil einsehen. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden von Customer Profiles und Zugriff auf Customer Profiles im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter](#).

Kanalübergreifende Parallelität hinzugefügt

Sie können das Weiterleitungsprofil eines Kundendienstmitarbeiters so konfigurieren, dass er Kontakte von mehreren Kanälen gleichzeitig empfängt. Wenn ein Kundendienstmitarbeiter beispielsweise einen Sprachkontakt hat, können ihm Kontakte aus allen anderen Kanälen, die im Weiterleitungsprofil aktiviert sind, angeboten werden, z. B. Chats und Aufgaben.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen eines Weiterleitungsprofils](#). Weitere Informationen finden Sie auch in der [CrossChannelBehavior-API](#).

Der Sprach-ID-Block unterstützt die ID der Betrugsüberwachungsliste

Der Block [Sprach-ID einrichten](#) wurde aktualisiert, sodass er die ID der Betrugsüberwachungsliste zur Betrugserkennung unterstützt.

Suchen, sortieren und filtern Sie veröffentlichte Kundendienstmitarbeiterpläne

Planer können innerhalb des veröffentlichten Terminkalenders schnell Zeitpläne für Kundendienstmitarbeiter suchen, sortieren und filtern. Weitere Informationen finden Sie unter [Wie Vorgesetzte die veröffentlichten Zeitpläne sehen](#).

Aktualisierungen vom März 2023

Wisdom-Unterstützung für Microsoft SharePoint Online hinzugefügt

Note

Im November 2023 haben wir Amazon Q veröffentlicht. Dies enthält Funktionen zur Unterstützung von Kundendienstmitarbeitern in Echtzeit, die früher als Amazon Connect Wisdom bekannt waren, sowie von generativer KI gestützte Antwortempfehlungen, Aktionen und Links zu weiteren Informationen.

Sie können Microsoft SharePoint Online als Wissensdatenbank für Wisdom-Artikel wählen. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von Amazon Q in Connect für Ihre Instance](#). Sehen Sie sich auch die [AppIntegrationsKonfigurations-API](#) in der Amazon Q in Connect API-Referenz an.

Erstellen Sie step-by-step Leitfäden für Ihre Agenten

Im Arbeitsbereich für out-of-the-box Amazon Connect Agenten können Sie Workflows erstellen, die Agenten durch benutzerdefinierte Benutzeroberflächen führen und ihnen vorschlagen, was zu einem bestimmten Zeitpunkt während einer Kundeninteraktion zu tun ist. Sie können Leitfäden erstellen, die Mitarbeitern helfen, Kundenprobleme zu identifizieren und nachfolgende Maßnahmen zu empfehlen, sowie Bildschirmfenster und Formulare für das Einreichen von Transaktionen und Dispositionscode erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [step-by-step S-Anleitungen](#).

Unterstützung für verschachteltes JSON im Funktionsflussblock Invoke AWS Lambda hinzugefügt

Der Funktionsflussblock „AWS Lambda aufrufen“ unterstützt JSON-Antworten. Weitere Informationen finden Sie unter [Flow-Block: „AWS Lambda -Funktion aufrufen“](#).

Der Flowblock „Zeige anzeigen“ wurde hinzugefügt

Dieser Block wird verwendet, um UI-basierte Workflows zu konfigurieren, die Sie Benutzern in Frontend-Anwendungen anzeigen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Flow-Block: „Ansicht anzeigen“](#).

Schichtprofil auf Mitarbeiterebene hinzugefügt

Sie können einzelnen Kundendienstmitarbeiter ein Schichtprofil zuweisen. Dies ist nützlich, wenn Sie beispielsweise TeilzeitKundendienstmitarbeiter haben, die derselben Personalgruppe angehören wie Ihre VollzeitKundendienstmitarbeiter, aber sie benötigen ein eigenes Schichtprofil. Weitere Informationen finden Sie unter der Option Dem Schichtprofil zuordnen, die unter beschrieben ist. [Erstellen Sie Personalregeln für die Terminplanung](#)

Unterstützung für mehrere Überwachungslisten für Betrüger hinzugefügt

Jede Domain hat eine Standard-Watchlist, auf der alle vorhandenen Betrüger standardmäßig platziert werden. Sie können benutzerdefinierte Überwachungslisten erstellen und verwalten, anhand derer sie im Hinblick auf die Erkennung bekannter Betrüger bewertet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter [Erkennung bekannter Betrüger](#) und unter Neue Aktionen in der [Amazon-Connect-Sprach-ID-API-Referenz](#).

Suchen und sortieren Sie Zeitpläne im Schedule Manager

Planer können mithilfe unvollständiger Stichwörter schnell nach Zeitplannamen suchen oder die Zeitplanliste nach Startdatum, Enddatum, Erstellungsdatum oder aktualisiertem Datum sortieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Suchen und sortieren eines Zeitplans](#).

Es wurde die Möglichkeit hinzugefügt, mehrere IAM-Rollen zu konfigurieren, die einem einzelnen Benutzer zugewiesen werden können, wenn SAML 2.0 verwendet wird

Sie können mehrere IAM-Rollen konfigurieren, die einem einzelnen Benutzer zugewiesen werden können, wenn Sie SAML 2.0 verwenden, sodass Sie den Benutzerzugriff von mehreren Identitätsanbietern gleichzeitig unterstützen können. Wenn Sie beispielsweise Identitätsanbieter migrieren, können Sie mehrere IAM-Rollen konfigurieren, die einem einzelnen Benutzer zugeordnet sind, sodass dieser Benutzer von beiden Anbietern aus auf Amazon Connect zugreifen kann. Weitere Informationen zur Konfiguration von IAM-Rollen für SAML 2.0 in Amazon Connect finden Sie in der [SAML mit IAM für Amazon Connect konfigurieren](#) Dokumentation.

Panel-Vorlage für interaktive Chat-Nachrichten hinzugefügt

Mit einer Panel-Vorlage können Sie Kunden unter einer Frage in einer Chat-Nachricht bis zu 10 Auswahlmöglichkeiten bieten. Weitere Informationen finden Sie unter [Interaktive Nachrichten zum Chat hinzufügen](#).

GetMetricDataV2-API hinzugefügt

Die [GetMetricDataV2-API](#) wurde dem Amazon Connect API-Referenzhandbuch hinzugefügt. Mit dieser API können Sie programmgesteuert auf historische Kundendienstmitarbeiter- und Kontaktkennzahlen der letzten 14 Tage zugreifen. Sie erweitert die Funktionen der [GetMetricDaten-API](#), bietet neue [historische Metriken](#) (z. B. die Anzahl der [unterbrochenen Kontakte](#) und die Anzahl der [Rückrufversuche](#)) und bietet die Möglichkeit, Metriken detaillierter zu filtern.

Aktualisierungen vom Februar 2023

Es wurde ein neuer Attributtyp **ENHANCED_CONTACT_MONITORING** für die APIs zum Beschreiben, Auflisten und Aktualisieren von Instance-Attributen hinzugefügt

In dieser Version werden die APIs aktualisiert: `DescribeInstanceAttribute`, und `ListInstanceAttributes`. `UpdateInstanceAttribute` Sie können es verwenden, um die erweiterte Kontaktüberwachung mithilfe des Attributtyps `ENHANCED_CONTACT_MONITORING` auf der angegebenen Amazon Connect-Instance programmgesteuert zu aktivieren/deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [DescribeInstanceAttribute](#), [ListInstanceAttributes](#) und [UpdateInstanceAttribute](#).

Die **DeleteDomain**-API für Fälle wurde hinzugefügt

Weitere Informationen zur [DeleteDomain](#)API finden Sie im Amazon Connect Cases API Reference Guide.

RelatedContactId wurde zur **StartTaskContact**-API hinzugefügt

Sie können eine unbegrenzte Anzahl von Aufgabenkontakten mithilfe des in der `StartTaskContact`-API unterstützten `RelatedContactID`-Parameters miteinander verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter [Verknüpfte Aufgaben](#) und die [StartTaskKontakt-API](#) im Amazon Connect API-Referenzhandbuch.

Amazon Connect Cases lässt sich integrieren mit AWS PrivateLink

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen eines Schnittstellen-VPC-Endpunkts für Amazon Connect](#).

Unterstützung für detailliertere Zugriffskontrollen (mithilfe von Ressourcen-Tags) zur Anzeige von Echtzeit-Metriken für Kundendienstmitarbeiter, Warteschlangen und Weiterleitungsprofile hinzugefügt

Sie können detailliertere Zugriffskontrollen für Echtzeitmetriken aktivieren, indem Sie Ressourcen-Tags und Zugriffskontroll-Tags in Sicherheitsprofilen auf der Amazon Connect-Admin-Website konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Tag-basierte Zugriffskontrolle in Echtzeit](#) und [Tag-basierte Zugriffskontrolle in Amazon Connect](#).

Unterstützung hinzugefügt, um detailliertere Berechtigungen für Metrikberichte bereitzustellen, einschließlich neuer Berechtigungen für Echtzeitmetriken, historische Metriken und die Prüfung von Kundendienstmitarbeiteraktivitäten

Sie können detailliertere Berechtigungen für Metriken und Berichte in den Sicherheitsprofilen auf der Amazon Connect-Admin-Website konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Erforderliche Berechtigungen für die Anzeige von Echtzeit-Metrikberichten](#) und [Auditberechtigungen für Kundendienstmitarbeiteraktivitäten](#).

Unterstützung hinzugefügt, um Einblick in die nächsten Aktivitäten eines Kundendienstmitarbeiter zu erhalten

Sie können die nächste Aktivität eines Kundendienstmitarbeiter in der Kundendienstmitarbeitertabelle mit Echtzeitmetriken in der Amazon Connect-Benutzeroberfläche für Echtzeitmetriken und mithilfe der öffentlichen API anzeigen. Weitere Informationen finden Sie in der [NextStatusAPI-Referenz](#).

Wenden Sie S3 Object Lock für den Bucket für Anrufaufzeichnungen an

Sie können Amazon S3 Object Lock in Kombination mit Ihrem Anrufaufzeichnungs-Bucket verwenden, um zu verhindern, dass Anrufaufzeichnungen für einen bestimmten Zeitraum oder auf unbestimmte Zeit gelöscht oder überschrieben werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von S3-Objektsperre für unveränderliche Anrufaufzeichnungen](#).

CloudFormation Vorlagen für die Instanzverwaltung

Sie können CloudFormation Vorlagen verwenden, um Amazon Connect Instanzen für die Zuordnung Amazon Lex und Lex V2-Bots, Lambda Funktionen, Sicherheitsschlüssel und genehmigte Quellen — zusammen mit dem Rest Ihrer AWS Infrastruktur — auf sichere, effiziente und wiederholbare Weise zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Ressourcentyp-Referenz](#) im AWS CloudFormation -Benutzerhandbuch.

Aktualisierungen vom Januar 2023

Es wurden lang anhaltende, beständige Chat-Erlebnisse hinzugefügt

Amazon Connect macht es Ihnen leichter, Ihren Kunden lang anhaltende, beständige Chat-Erlebnisse zu bieten. Ständige Chats ermöglichen es Kunden, frühere Unterhaltungen mit dem Kontext, den Metadaten und den Transkripten wieder aufzunehmen, sodass Kunden sich nicht wiederholen müssen und die Kundendienstmitarbeiter einen personalisierten Service mit Zugriff auf den gesamten Konversationsverlauf bieten können. Um dauerhafte Chat-Erlebnisse einzurichten, geben Sie eine vorherige Kontakt-ID an, wenn Sie die [StartChatKontakt-API](#) aufrufen, um einen neuen Chat-Kontakt zu erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von dauerhaftem Chat](#). Sehen Sie sich auch die Änderungen an [StartChatKontakt](#) im Amazon Connect API-Referenzhandbuch und den neuen `RelatedContactId` Parameter in der [GetTranscript](#)API im Referenzhandbuch zur Amazon Connect Teilnehmerdienst-API an.

Aktualisierungen vom Dezember 2022

Funktion zum Empfang von Nachrichten für Chat-Nachrichten hinzugefügt

Die Funktion zum Empfang von Nachrichten ermöglicht es Kunden, nach dem Senden einer Chat-Nachricht zugestellte Nachrichten und Lesebestätigungen zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von Empfangsbestätigungen und Lesebestätigungen in Ihrer Chat-Benutzeroberfläche](#). Sehen Sie sich auch die [SendEvent](#)Aktion und die Datentypen „[Artikel](#)“ und „[Beleg](#)“ im Referenzhandbuch zur Amazon Connect Teilnehmerdienst-API an. [MessageMetadata](#)

Aktualisierungen für `GetCurrentMetricData` und `GetCurrentUserData`

Für die [GetCurrentMetricData](#)API wurde Unterstützung für Routing-Profilfilter, Sortierkriterien und Gruppierung nach Routing-Profilen hinzugefügt. Für die [GetCurrentUserData](#)API wurde Unterstützung für Routing-Profile, Benutzerhierarchiegruppen und Agenten als Filter sowie für den nächsten Status und den Namen des Agentenstatus hinzugefügt. Für beide APIs hinzugefügt `ApproximateTotalCount`.

Chat-Timeouts für Chat-Teilnehmer hinzugefügt

Wenn eine Chat-Konversation zwischen Kundendienstmitarbeitern und Kunden für einen bestimmten Zeitraum inaktiv war (es wurden keine Nachrichten gesendet), sollten Sie Chat-Teilnehmer

möglicherweise als inaktiv betrachten und Kundendienstmitarbeiter sogar automatisch vom Chat trennen. Informationen zum Einrichten von Chat-Timeouts finden Sie unter [Chat-Timeouts für Chat-Teilnehmer einrichten](#).

Unterstützung für Microsoft Edge Chromium

Amazon Connect unterstützt jetzt Microsoft Edge Chromium. Weitere Informationen zu unterstützten Browsern finden Sie unter [Browser, die von unterstützt werden Amazon Connect](#).

Amazon Connect unterstützt JSON als Inhaltstyp für Chat-Nachrichten

Die Unterstützung von JSON als Inhaltstyp Amazon Connect bietet Ihnen die Möglichkeit, zusätzliche Informationen über den Chat weiterzugeben, um umfassende personalisierte Erlebnisse zu bieten. Zum Beispiel das Rendern von Updates für eine benutzerdefinierte Benutzeroberfläche, vom Kunden erstellte interaktive Nachrichten, Sprachübersetzungsfunktionen und die Weitergabe von Kundenmetadaten an einen Bot eines Drittanbieters. Weitere Informationen finden Sie unter [StartChatKontakt](#) im Amazon Connect API-Referenzhandbuch und [SendMessage](#) im API-Referenzhandbuch zum Amazon Connect Teilnehmerservice.

Es wurde ein Thema zur Amazon Connect Verfügbarkeit nach Regionen hinzugefügt

Weitere Informationen finden Sie unter [Verfügbarkeit von Amazon Connect Diensten nach Regionen](#).

Granulare Datenredaktion von Contact Lens

Wenn Sie die Schwärzung sensibler Daten von Contact Lens einrichten, können Sie wählen, welche Entitäten Sie schwärzen möchten und wie die Schwärzung im Protokoll erscheinen soll. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren der Schwärzung vertraulicher Daten](#).

Zusätzliche Sprachunterstützung für Contact Lens und regionale Verfügbarkeit

Contact Lens [unterstützt jetzt die folgenden Sprachen](#): Englisch – Neuseeland, Englisch – Südafrika. Es ist auch [in den folgenden Regionen verfügbar](#): Afrika (Kapstadt), Asien-Pazifik (Seoul), Asien-Pazifik (Singapur).

Barge wurde veröffentlicht, um es Managern von Kontaktzentren zu ermöglichen, an laufenden Anrufen teilzunehmen

Barge ermöglicht es Managern, an einem laufenden Kundendienstanruf zwischen einem Contact-Center-Mitarbeiter und einem Kunden teilzunehmen. Nach der Teilnahme an dem Anruf kann ein Manager mit dem Kunden sprechen, Teilnehmer hinzufügen und bei Bedarf sogar einen Kundendienstmitarbeiter entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter [Barge-Live-Unterhaltungen](#).

Benutzerhierarchie zum Bulk-Upload von Benutzern hinzugefügt

Sie können die Benutzerhierarchie in der CSV-Datei zuweisen, wenn Sie mehrere Benutzer gleichzeitig hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Bulk-Hinzufügen von Benutzern](#).

Granulare Zugriffskontrollen mithilfe von Ressourcen-Tags für Benutzer, Sicherheitsprofile, Weiterleitungsprofile und Warteschlangen

Sie können jetzt detailliertere Zugriffskontrollen für Sicherheitsprofile, Benutzer, Weiterleitungsprofile und Warteschlangen aktivieren, indem Sie Ressourcen-Tags in der Amazon Connect-Konsole konfigurieren. Sie können Ressourcen-Tags hinzufügen, um diese Ressourcen logisch zu filtern und zu organisieren, und Zugriffskontroll-Tags innerhalb von Sicherheitsprofilen konfigurieren, um detaillierte Berechtigungen durchzusetzen. Weitere Informationen finden Sie unter [Tagging-Ressourcen in Amazon Connect](#) und [Tag-basierte Zugriffskontrollen in Amazon Connect](#).

Der Massenimport von Benutzern umfasst jetzt die Kundendienstmitarbeiterhierarchie und Tags

Mit Amazon Connect können Sie jetzt Hierarchien und Ressourcen-Tags für mehrere Benutzer gleichzeitig konfigurieren. Mithilfe der CSV-Massenuploadvorlage, die auf der Benutzerverwaltungsseite verfügbar ist, können Sie jetzt jedem Kundendienstmitarbeiter Kundendienstmitarbeiterhierarchien und Ressourcen-Tags zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Taggin von Ressourcen in Amazon Connect](#).

Sprache der Funktion „Regeln“ veröffentlicht

Die Rules Function Language ist eine JSON-basierte Darstellung einer Reihe von Regelbedingungen. Verwenden Sie sie, um programmgesteuert Bedingungen zu Regeln

hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Sprache der Amazon Connect Rules Function](#) im Amazon Connect API Reference Guide.

GA für Regel-APIs

Es wurde eine Reihe von Regel-APIs veröffentlicht, mit denen Sie Regeln programmgesteuert erstellen und verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter [Regel-Aktionen](#) in der Amazon Connect API Reference.

Die Suche nach Kontakten nach dem Vor- oder Nachnamen des Agenten ist verfügbar in AWS GovCloud

Aktualisierungen vom November 2022

Erstellen Sie step-by-step Leitfäden für Ihre Agenten

Im out-of-the-box Connect-Arbeitsbereich für Agenten können Sie jetzt Workflows erstellen, die Agenten durch benutzerdefinierte Benutzeroberflächen führen und ihnen vorschlagen, was zu einem bestimmten Zeitpunkt während einer Kundeninteraktion zu tun ist. Sie können Leitfäden erstellen, die Mitarbeitern helfen, Kundenprobleme zu identifizieren und nachfolgende Maßnahmen zu empfehlen, sowie Bildschirmfenster und Formulare für das Einreichen von Transaktionen und Dispositions-codes erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Geführte Benutzerführung für Agent Workspace](#).

GA für Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung

Amazon Connect bietet eine Reihe von Services, die auf maschinellem Lernen basieren und Ihnen helfen, Ihr Contact Center zu optimieren, indem sie Folgendes bieten:

- Prognosen. Analysieren und prognostizieren Sie das Kontaktvolumen auf der Grundlage historischer Daten.
- Planung. Generieren Sie Zeitpläne für Agenten für day-to-day Workloads, die flexibel sind und die Geschäfts- und Compliance-Anforderungen erfüllen.
- Kapazitätsplanung. Prognostizieren Sie, wie viele Kundendienstmitarbeiter Ihr Contact Center benötigen wird.

Weitere Informationen finden Sie unter [Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung](#).

Bewertungsformulare für Contact Lens als Vorschau veröffentlicht

Sie können Bewertungsformulare erstellen und sie dann Managern zur Verfügung stellen, damit sie Unterhaltungen zusammen mit Kontaktdaten, Aufzeichnungen, Abschriften und Zusammenfassungen überprüfen können, ohne zwischen Anwendungen wechseln zu müssen. Mit Konversationsanalysen werden die Bewertungsergebnisse für Kriterien wie Einhaltung von Skripten, Erfassung vertraulicher Daten und Kundengrüße automatisch vorab ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter [Bewerten der Leistung \(Vorschau\)](#).

Funktionen zur Konversationsanalyse von Contact Lens für den Amazon Connect-Chat veröffentlicht

Amazon Connect Contact Lens bietet Funktionen zur Konversationsanalyse für Amazon Connect-Chats und erweitert so die auf maschinellem Lernen basierenden Analysen, um Chat-Kontakte besser beurteilen zu können. Weitere Informationen finden Sie unter [Analysieren von Unterhaltungen mit Amazon Connect Contact Lens](#).

Konfigurierbare Lex-Timeouts im Chat hinzugefügt

Sie können konfigurieren, wie lange auf eine Antwort eines Kunden in einer Chatbot-Konversation gewartet werden soll, bevor die Sitzung abläuft. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbare Timeouts für Chat-Eingaben im Thema [Kundeneingaben abrufen](#).

Erstellen Sie Regeln, die E-Mail-Benachrichtigungen versenden

Sie können Contact Lens-Regeln erstellen, mit denen E-Mail-Benachrichtigungen an Personen in Ihrer Organisation gesendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Contact Lens-Regeln für den Versand von E-Mail-Benachrichtigungen erstellen](#).

API hinzugefügt MonitorContact

Es wurde eine neue API hinzugefügt, um die Überwachung laufender Kontakte programmgesteuert zu initiieren. Weitere Informationen finden Sie unter [MonitorContact API](#).

Gespeicherte Berichte verwalten (Admin)

Sie können alle gespeicherten Berichte in Ihrer Instance anzeigen und löschen, einschließlich Berichte, die nicht von Ihnen erstellt wurden oder die derzeit nicht veröffentlicht sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Gespeicherte Berichte verwalten \(Administrator\)](#).

Suchen Sie mit mehreren Suchschlüsseln nach Profilen

Neben der Suche nach Profilen mit einem einzigen Suchschlüssel (d. h. einem Schlüssel-Werte-Paar) wurde die SearchProfiles API dahingehend erweitert, dass sie die Suche nach Profilen mit mehreren Schlüsseln und logischen Operatoren unterstützt. Diese neue Funktionalität ermöglicht es Ihnen, zwischen 1 und 5 Suchschlüsseln mit unserer OR Logik zu verwenden, um Profile mit AND Attributen zu finden, die den Suchkriterien entsprechen. Weitere Informationen finden Sie in der [SearchProfiles API-Referenz](#).

Löschen Sie Schnellverbindungen mit der Amazon Connect-Konsole

Sie können Quick Connects nicht nur programmgesteuert löschen, sondern sie jetzt auch über die Amazon Connect-Konsole löschen. Weitere Informationen finden Sie unter [Delete quick connects](#).

DismissUserContact API hinzugefügt

Es wurde eine neue API hinzugefügt, mit der die Benachrichtigungen, die Kundendienstmitarbeiter erhalten, wenn sie einen Kontakt verpasst oder abgelehnt haben, programmatisch gelöscht werden, sodass sie berechtigt sind, neue Kontakte weiterzuleiten. Diese API kann auch verwendet werden, um ähnliche Benachrichtigungen zu löschen, wenn ein Kundendienstmitarbeiter bei der Annahme des Kontakts oder bei der Bearbeitung von After Contact Work auf einen Fehler stößt. Weitere Informationen finden Sie in der [DismissUserContact API-Referenz](#).

Aktualisierungen vom Oktober 2022

Fügen Sie Benutzerkonten eine sekundäre E-Mail-Adresse und eine Handynummer hinzu

Weitere Informationen finden [Sie unter Hinzufügen von Benutzern zu Amazon Connect](#).

Emojis für Chatnachrichten

Unterstützung für Emojis für das Chat-Erlebnis Ihrer Kunden hinzugefügt. Kundendienstmitarbeiter und Kunden können jetzt beim Verfassen einer Chat-Nachricht Emojis senden, sodass sie Stimmungen oder Akzente während einer Chatunterhaltung visuell vermitteln können. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren der Textformatierung für das Chat-Erlebnis Ihrer Kunden](#).

Unterstützung für Enhanced 911 (E911) veröffentlicht

Mit der erweiterten Notrufnummer 911 (E911) können Standortinformationen an die Notrufzentrale gesendet werden, wenn ein Notruf getätigt wird. Kunden in den USA können einen Benutzer nicht nur mit Notrufdiensten verbinden, sondern auch E911-Funktionen einrichten, um die Adressinformationen des Anrufers automatisch an 911-Dispatcher weiterzugeben. Weitere Informationen finden Sie unter [US-Notruf in Amazon Connect einrichten](#).

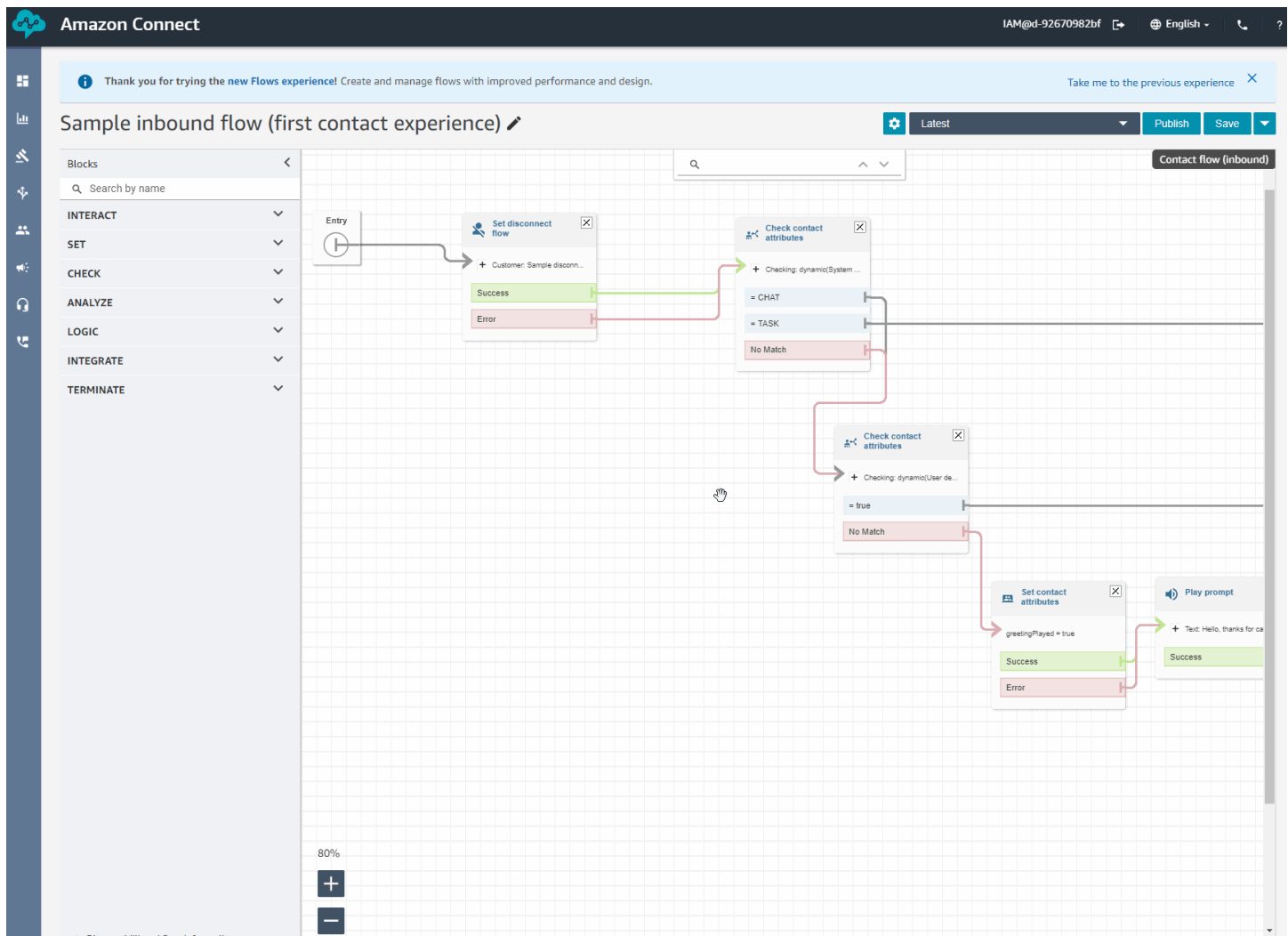
GA für Amazon Connect – Globale Resilienz

Amazon Connect Global Resiliency für allgemeine Verfügbarkeit veröffentlicht. Global Resiliency ermöglicht es Ihnen, überall auf der Welt einen Kundenservice mit höchster Zuverlässigkeit, Leistung und Effizienz zu bieten und gleichzeitig die internationalen regulatorischen Anforderungen zu erfüllen. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten der Amazon Connect Global Resiliency](#).

Strg+Shift+F wurde zur Suche nach Flowblock-Titeln und Metadaten hinzugefügt

Drücken Sie Strg+Shift+F, um ein Suchfeld im Flow-Designer anzuzeigen, und durchsuchen Sie dann die Blocktitel und Metadaten. Um das Suchfeld auszublenden, gehen Sie zu Einstellungen, Werkzeugleiste und stellen Sie den Schalter ein.

Das folgende GIF zeigt, wie Sie das Suchfeld verwenden, um Flow-Blöcke zu finden, deren Titel Attribute enthalten. Es zeigt auch, wie Sie das Suchfeld mithilfe des Schalters ein- oder ausblenden können.



Amazon Connect-Fälle jetzt allgemein verfügbar

Mit Amazon Connect Cases können Ihre Kundendienstmitarbeiter Kundenprobleme, die mehrere Interaktionen, Folgeaufgaben und Teams in Ihrem Kontaktzentrum erfordern, schnell verfolgen und bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Cases](#) und [Amazon Connect Cases API-Referenz](#).

Aktualisierungen vom September 2022

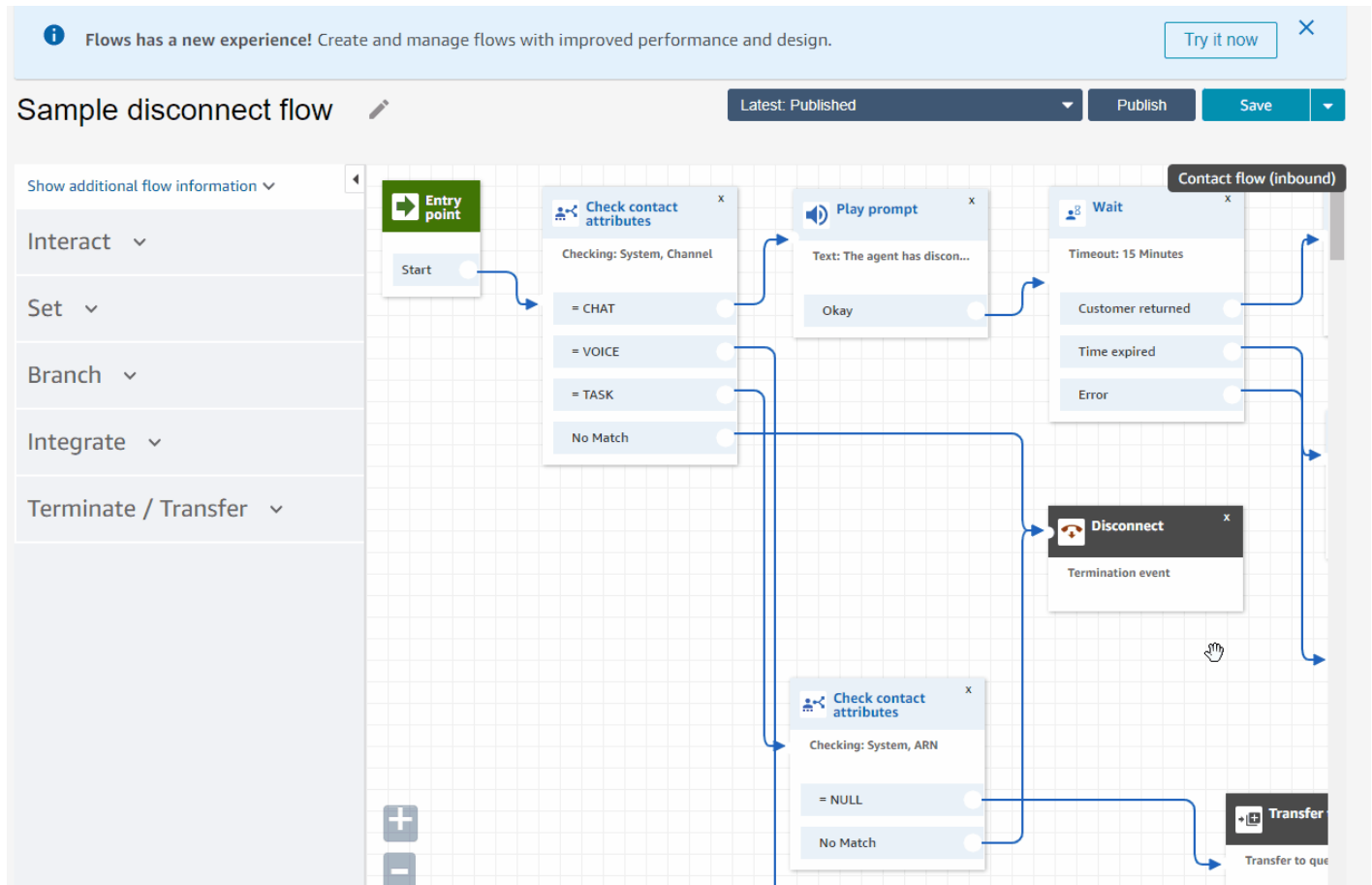
Sie suchen einen Kontakt? Wählen Sie aus einer Liste von Kategorien

Wenn Sie nach einem Kontakt suchen und die Ergebnisse nach Contact-Lens-Kategorien filtern, können Sie aus einer Liste von Kategorien auswählen, anstatt den Namen einer Kategorie manuell einzugeben.

Der Flow-Designer wurde aktualisiert

Wir haben eine Reihe von Verbesserungen am Flow Designer-Erlebnis veröffentlicht, um das Erstellen und Bearbeiten von Flows zu vereinfachen.

- Das Erscheinungsbild von Block Dock, Blocks und Flow Designer Canvas wurde aktualisiert.



- Import/Export verwendet eine Standard-Flow-Sprache, sodass Sie Flows synonym in APIs oder in der Benutzeroberfläche erstellen können.

⚠ Important

Um Flows und Blöcke im aktualisierten Flow-Designer zu kopieren und einzufügen, muss der Flow in der neuen Flowsprache vorliegen. Sie haben zwei Möglichkeiten, einen alten Flow in das neue Format zu konvertieren:

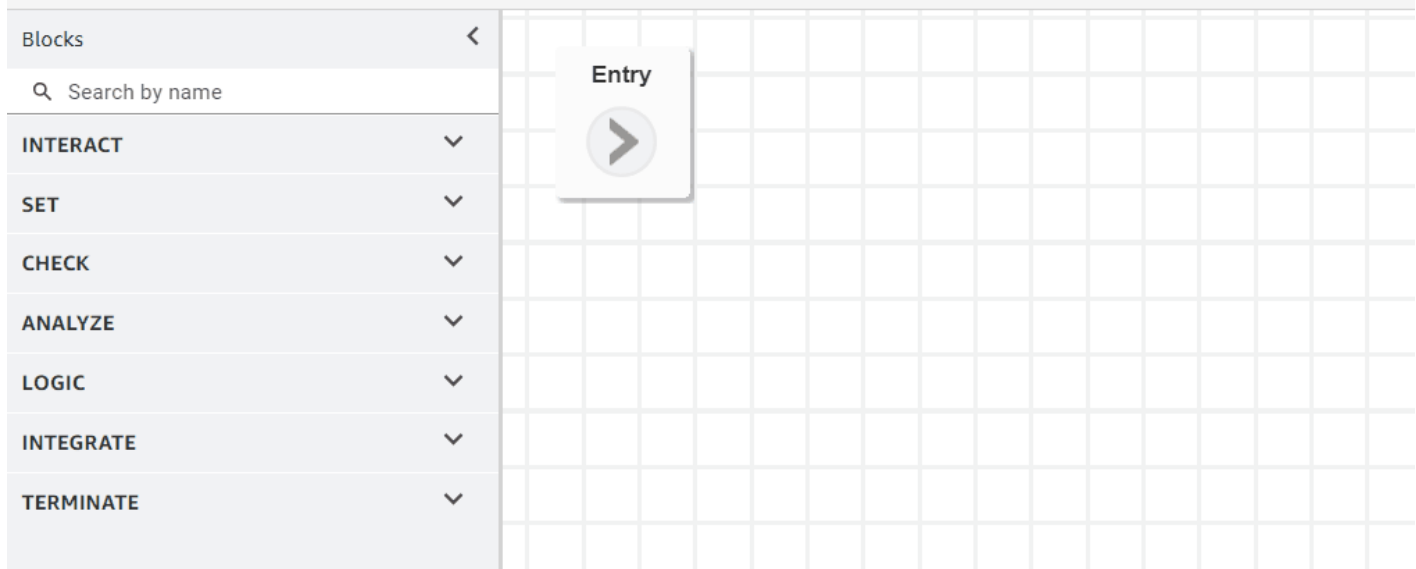
- Option 1: Wählen Sie in der Flow-Designer-Benutzeroberfläche den aktualisierten Flow-Designer aus. Ihre alten Flows werden automatisch konvertiert.

- Option 2: [Importieren Sie](#) einen Legacy-Flow manuell mithilfe des aktualisierten Flow-Designers.

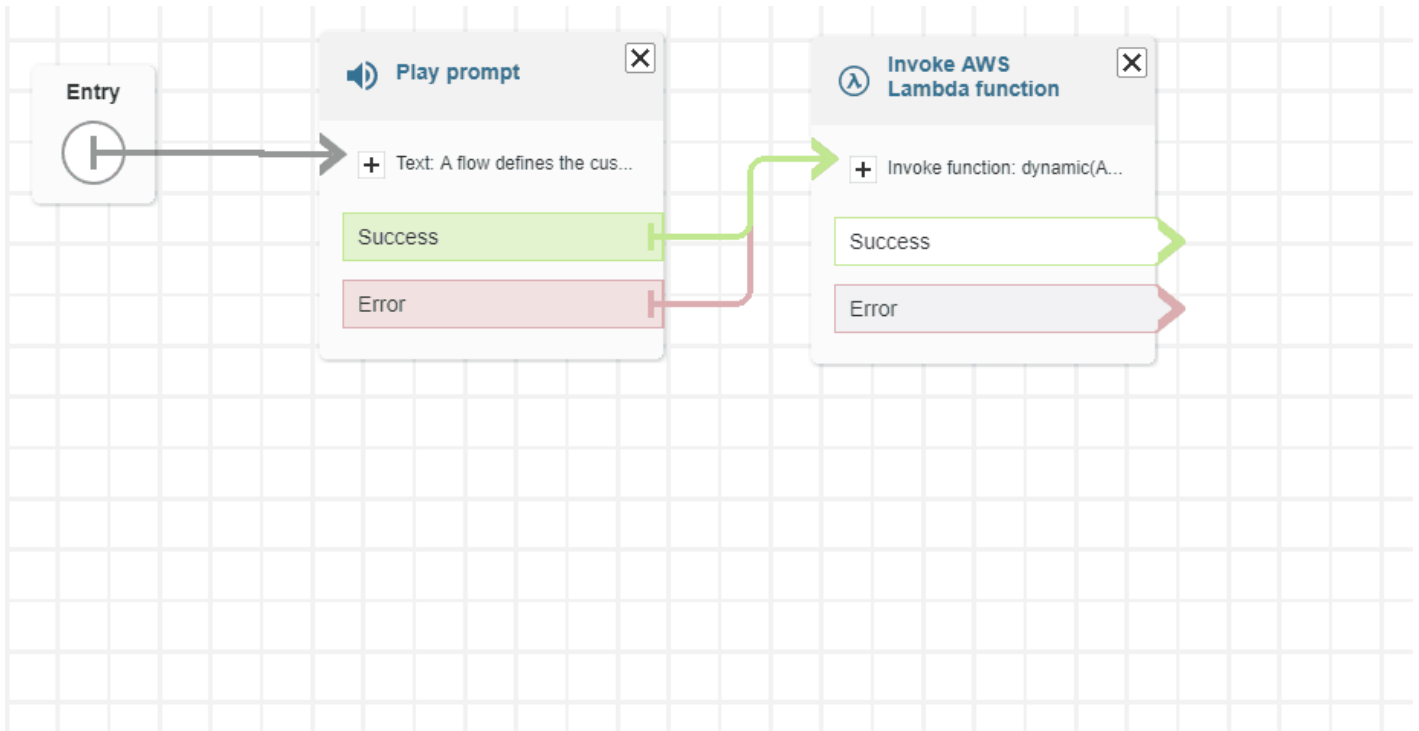
Diese Option ist am nützlichsten für Szenarien, in denen Sie Ihre Flows offline in JSON gespeichert haben. Für die Konfigurationskontrolle können Sie beispielsweise Flow-Konfigurationen in einem Offline-Datenspeicher haben. Um einen Teil dieses Flows zu kopieren und in den aktualisierten Flow-Designer einzufügen, müssen Sie ihn in den aktualisierten Flow-Designer importieren. Der Importvorgang konvertiert ihn in die neue Flowsprache. Danach können Sie im aktualisierten Flow-Designer kopieren und einfügen. Wenn Sie Ihren Offline-Datenspeicher weiterhin als Informationsquelle verwenden möchten, aktualisieren Sie den Flow mit dem neuen Format.

- Sie können die Suche verwenden, um Blöcke im Blockdock zu filtern.

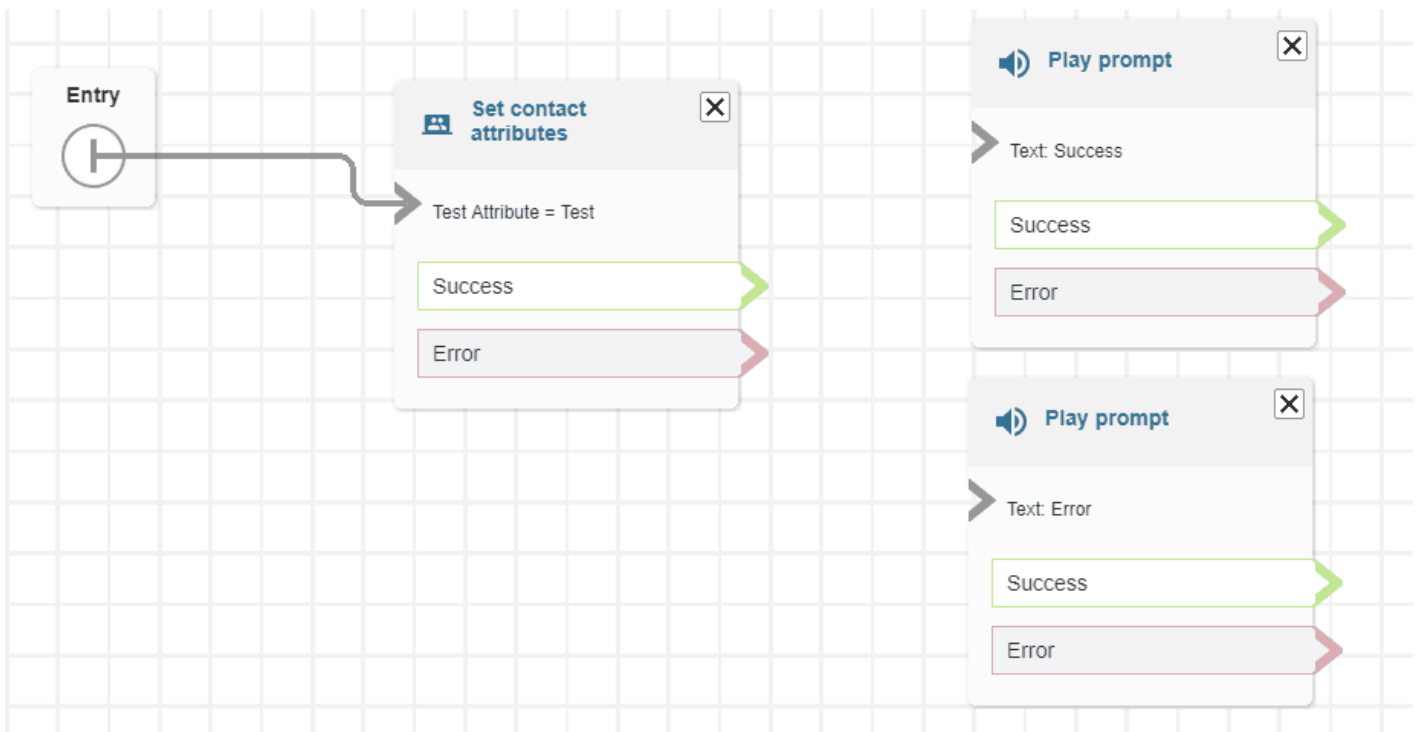
Test Flow



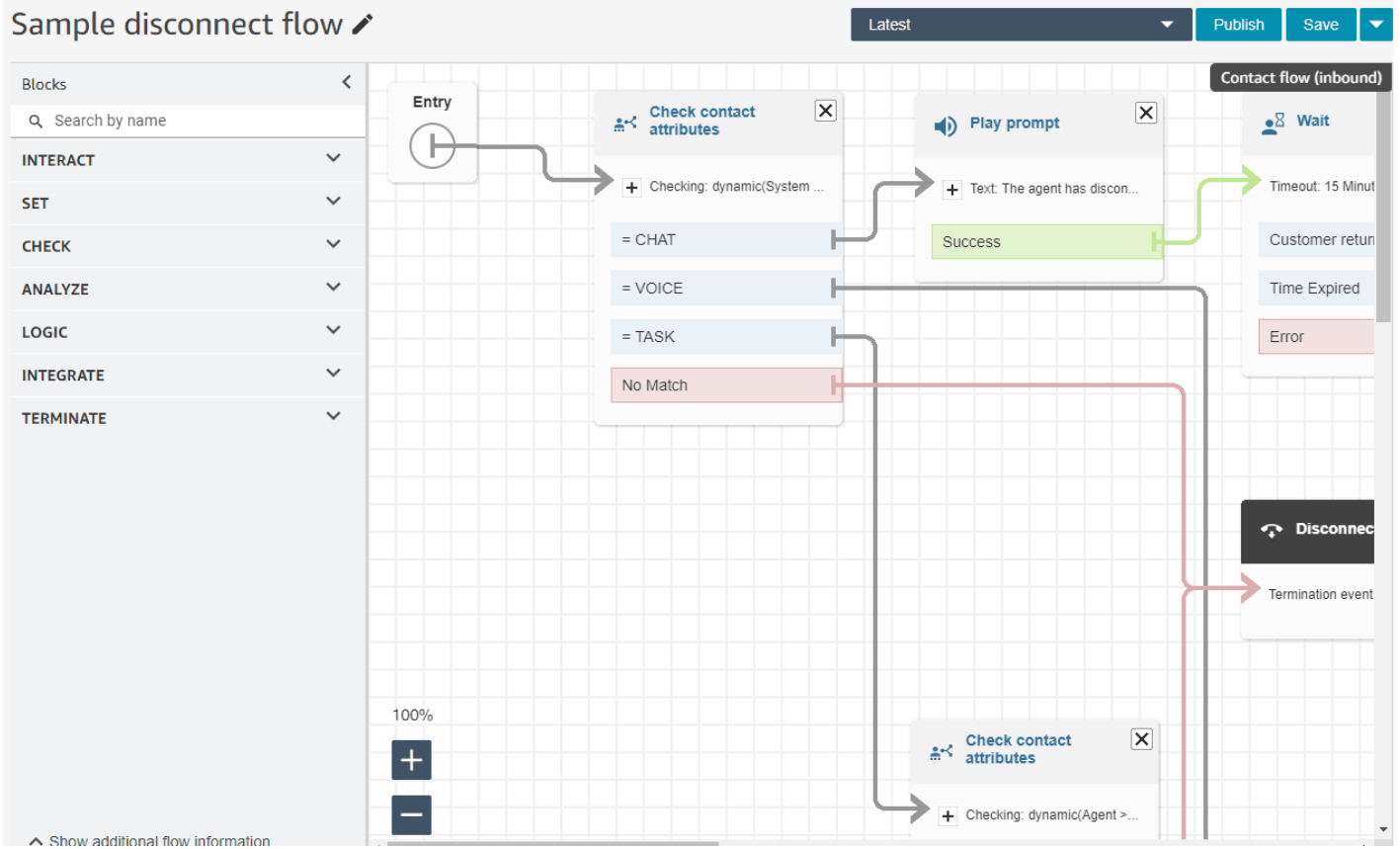
- Mehrzeilige Block-Metadaten ermöglichen das Klicken und Erweitern, um Blockkonfigurationen zu sehen.



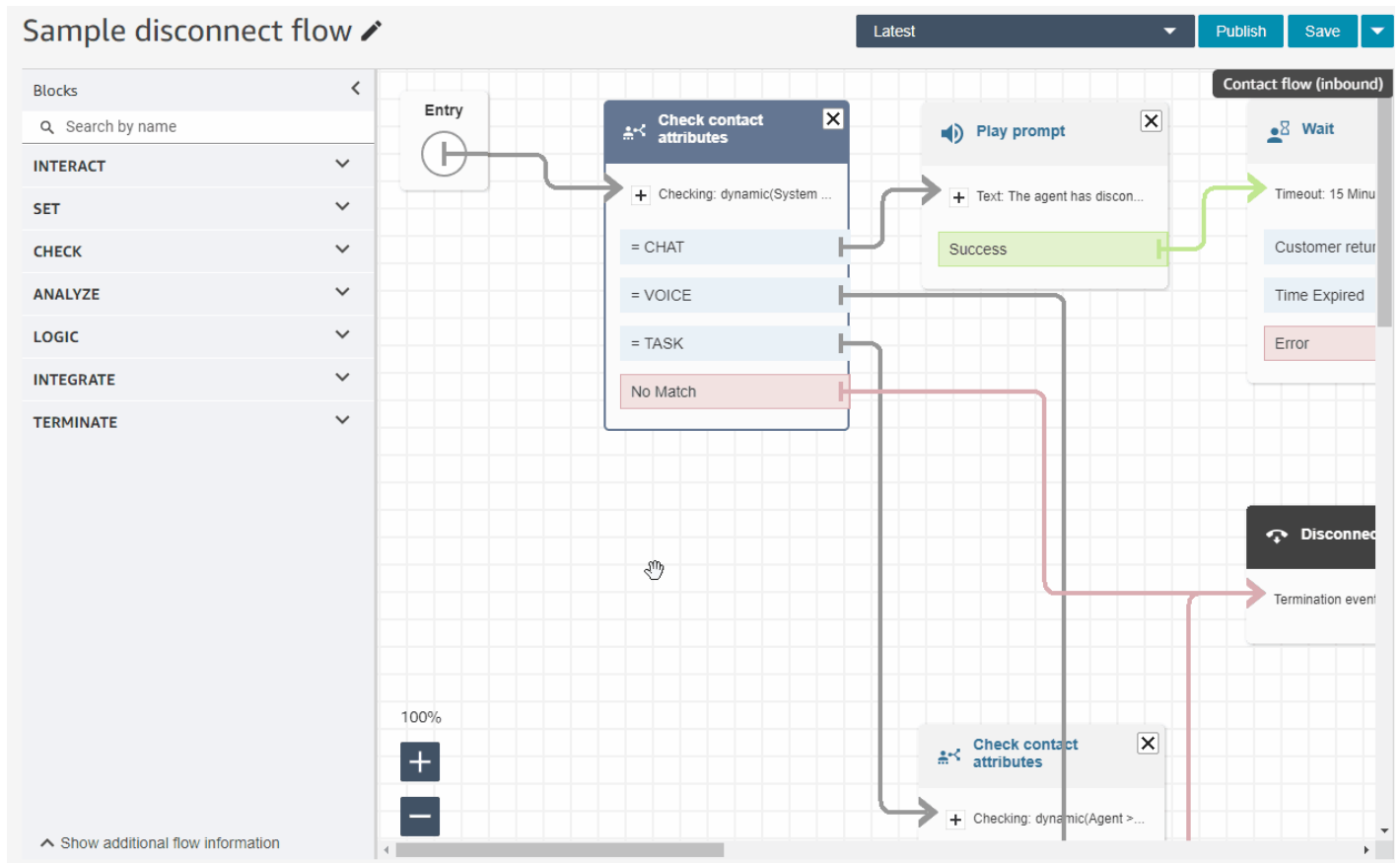
- Farbcodierte Zweige und Anschlüsse helfen Ihnen dabei, Pfade zu unterscheiden.



- Verbessertes Zoomen.



- Flow-/Modul-Metadaten werden unten im Blockdock angezeigt.



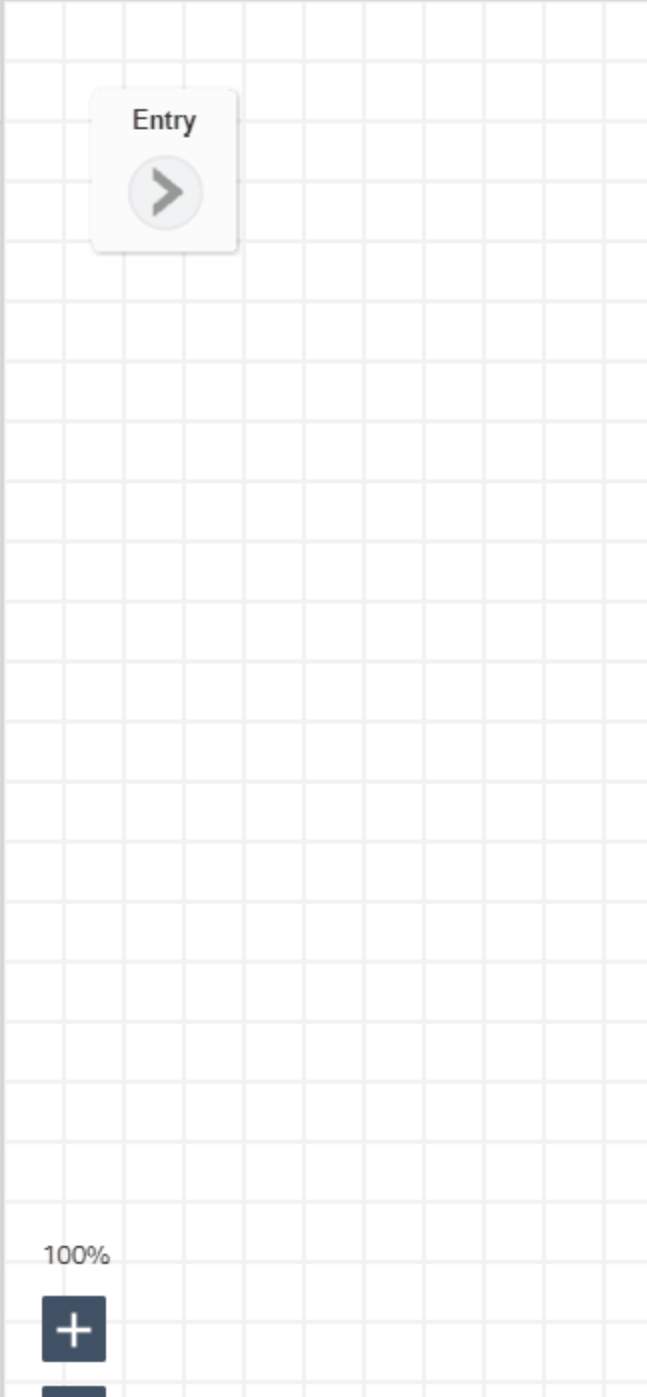
- Neue, intuitivere Kategorien (Prüfen, Analysieren und Logic), damit Sie die Blöcke, nach denen Sie suchen, leichter finden können.

Test Flow


Blocks <

🔍 Search by name

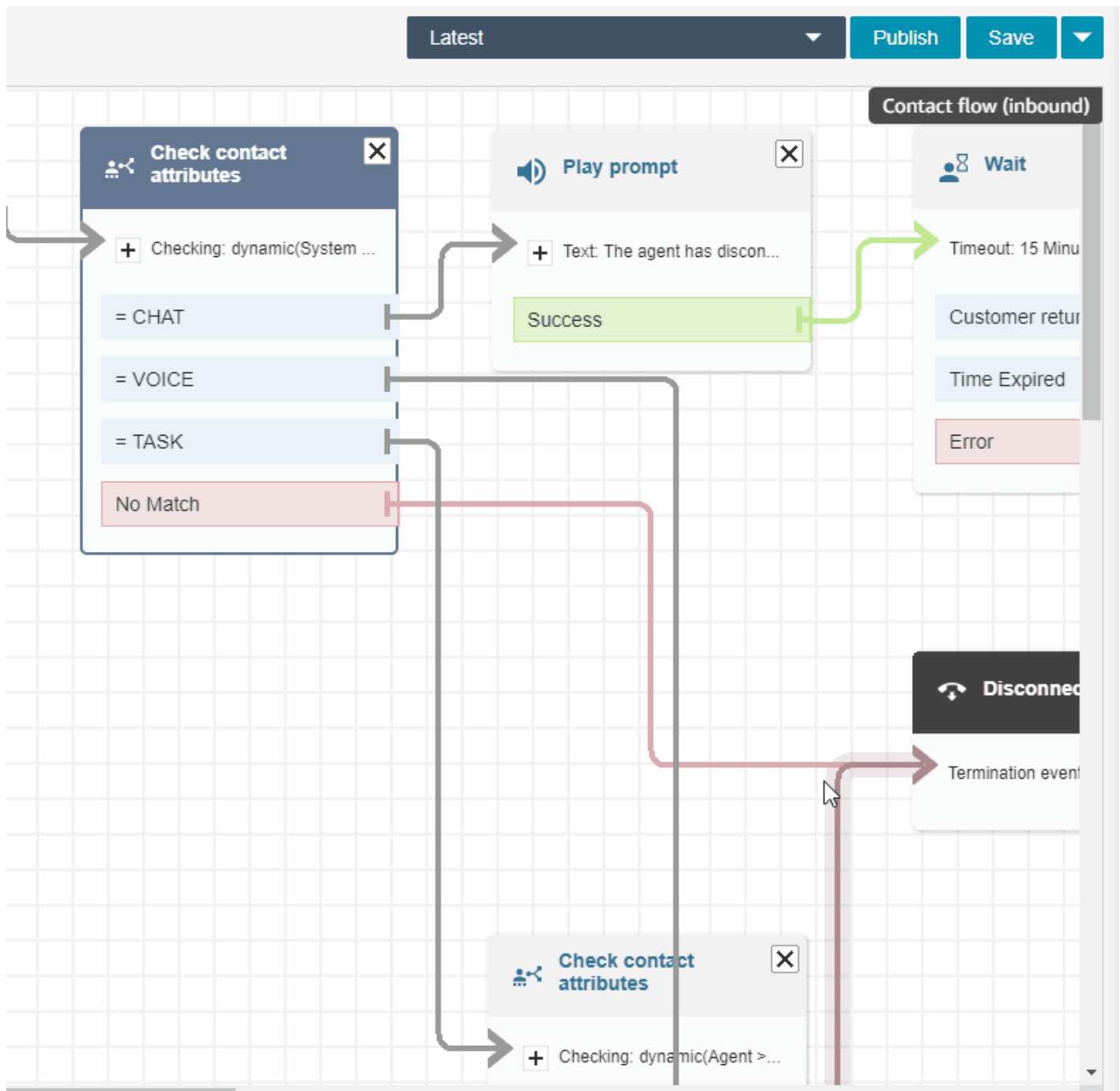
- INTERACT ▾
- SET ▾
- CHECK ▾
- ANALYZE ▾
- LOGIC ▾
- INTEGRATE ▾
- TERMINATE ▾



100%



- Die Benutzeroberfläche auf den Seite „Eigenschaften“n des Blocks wurde aktualisiert.



Suchen nach Amazon Connect -Benutzern nach Vornamen, Nachnamen, Anmeldenamen und mehr

Sie können Amazon Connect-Benutzer anhand von Vorname, Nachname, Benutzeranmeldung, Kundendienstmitarbeiterhierarchie, Sicherheitsprofil und Weiterleitungsprofil suchen. Sie können beispielsweise nach allen Amazon Connect-Benutzern suchen, die den Vornamen „Jane“ haben.

Warteschlangen-Dashboard

Sie können historische Warteschlangendaten mithilfe von Zeitreihendiagrammen visualisieren, um Muster, Trends und Ausreißer zu identifizieren, insbesondere in Bezug auf Servicelevel, Kontakte in der Warteschlange und durchschnittliche Bearbeitungszeit. Weitere Informationen finden Sie unter [Visualisieren: Warteschlangen-Dashboard](#).

Aktualisierungen vom August 2022

Kontaktsuche: Wenden Sie bei der Suche nach Contact-Lens-Kategorien „Mit allen übereinstimmen“ oder „Mit allen übereinstimmen“ an

Wenn Sie nach Kontakten suchen und nach Contact-Lens-Kategorien filtern, können Sie auf die Suche die Option Alle abgleichen oder Auf alle zutreffen anwenden. Sie können beispielsweise sowohl mit „Kategorie A“ als auch mit „Kategorie B“ oder mit einer der beiden Kategorien nach Kontakten suchen.

Evaluieren Sie Anrufe im Hinblick auf Sprachfälschung

Verwenden Sie Voice ID, um Anrufe auf Sprach-Spoofing auszuwerten. Weitere Informationen finden Sie unter [Erkennung von Sprach-Spoofing](#) und in der [Amazon Connect Voice ID API-Referenz](#).

SearchSecurityProfiles API hinzugefügt

Eine neue API für die programmgesteuerte Suche nach Sicherheitsprofilen wurde hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/APIReference/API_SearchSecurityProfiles.html.

Schedule Adherence (Vorschau) veröffentlicht

Supervisoren oder Manager von Kontaktzentren verfolgen die Einhaltung der Zeitpläne, um zu ermitteln, wann die Kundendienstmitarbeiter den von Ihnen erstellten Zeitplan einhalten. Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass Sie Ihre Service-Level-Ziele erreichen und gleichzeitig die Produktivität der Kundendienstmitarbeiter und die Kundenzufriedenheit verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter [Planungseinhaltung](#).

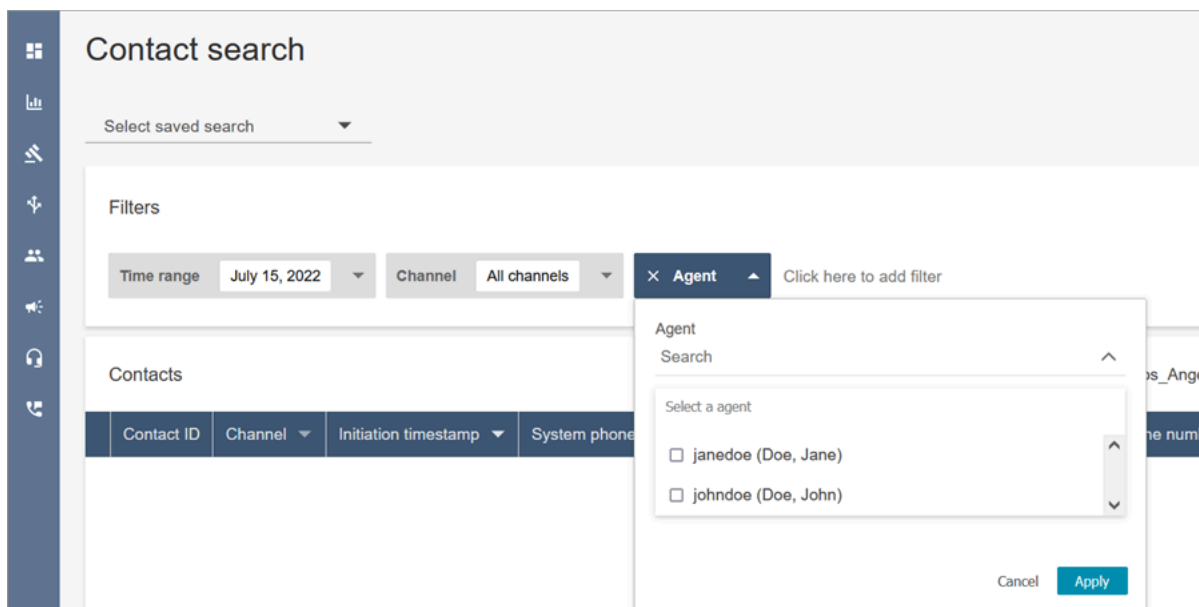
Aktualisierungen vom Juli 2022

Suchen Sie nach Kontakten, indem Sie den Vor- oder Nachnamen des Kundendienstmitarbeiter verwenden

Sie können anhand des Vor- oder Nachnamens des Kundendienstmitarbeiter nach Kontakten suchen. Der Filtername lautet Agent.

Suchen Sie Kontakte nach dem Vor- oder Nachnamen des Kundendienstmitarbeiter

Die folgende Abbildung zeigt den Kundendienstmitarbeiternfilter und die Option, Kundendienstmitarbeiter nach Namen auszuwählen.



Erforderliche Berechtigungen für den Suchfilter „Kundendienstmitarbeiter“

Um den Kundendienstmitarbeiter-Filter auf der Seite Kontaktsuche verwenden zu können, müssen Sie in Ihrem Amazon Connect-Sicherheitsprofil über die Berechtigungen Benutzer – Ansicht verfügen, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:

Users and permissions ⓘ			
Type	All	View	Edit
Users	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Wenn Sie über die Berechtigungen Benutzer – Ansicht verfügen, wird auf der Seite Kontaktsuche der Kundendienstmitarbeiterfilter angezeigt, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:

Filters

Time range Channel [Add filter](#)

Agent ←

Contact ID

Contact category

Customer phone number

Contacts

Contact ID	Channel	Initiation timesta
------------	---------	--------------------

Ohne die Berechtigungen „Benutzer – Ansicht“ ist der Kundendienstmitarbeiterfilter nicht sichtbar, und die Suche nach Kontakten anhand der Kundendienstmitarbeiter-Anmeldung wird nicht unterstützt, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:

Filters

Time range: June 1, 2021 - July 23, 2021 | Channel: All channels | **Add filter**

Contacts

Contact ID	Channel	Initiation timestamp
aa668c24-b08b-4986-81b	Task	Jul 14, 2021, 09:...
d9df81df-0c86-4f33-a690	Voice	Jul 20, 2021, 01:...
d05952b8-6565-46e9-bc2	Voice	Jul 20, 2021, 01:...

Add filter dropdown menu items:

- Contact ID
- Customer phone number
- Disconnect reason
- Initiation method
- Interaction duration
- Queue
- System phone number

Updates für das Rendern im Rich-Text-Format veröffentlicht

Auf den Seiten Kontaktsuche und Kontaktdetails können Sie jetzt Chatprotokolle mit Rich-Text-Formatierung wie Fettschrift oder Kursivschrift, bullet, nummerierten Listen und Hyperlinks anzeigen. Weitere Informationen zu den ersten Schritten mit Amazon Connect Chat erhalten Sie unter [Einrichten des Chat-Erlebnisses für Ihren Kunden](#).

Anrufprotokoll in CCP oder in der Kundendienstmitarbeiteranwendung anzeigen

Kundendienstmitarbeiter können die unredigierten Gesprächsprotokolle im CCP und in der Kundendienstmitarbeiteranwendung einsehen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anrufprotokolle während ACW anzeigen](#).

Aktualisierung vom Juni 2022

Support für Lex Intent Confidence Scores und Stimmungsanalysen

Sie können das automatisierte Self-Service-Kundenerlebnis weiter personalisieren, indem Sie Amazon Lex Intent Confidence Scores und Stimmungsanalysen als Filiale innerhalb Ihrer Flows verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter dem Block [Get Customer Input](#). Eine Liste der neuen Kontaktattribute finden Sie unter [Amazon Lex-Kontaktattribute](#).

Aktualisierte Metriken

Die folgenden Aktualisierungen wurden im Juni 2022 veröffentlicht:

Geplante Berichte innerhalb von 15 Minuten

Sie können jetzt festlegen, dass historische Messwerte alle 15 Minuten aktualisiert werden. Um 15-Minuten-Zeitpläne auszuwählen, wählen Sie „Diesen Bericht stündlich alle 0,25 Stunden generieren“ (dies ist die häufigste Option in der zweiten Dropdownliste) für die vorherigen 0,25 Stunden aus. Die folgende Abbildung zeigt die Werte, die Sie auswählen müssen.

The screenshot shows the 'Recurrence' tab of a configuration window. It contains the following settings:

- Generate this report:** A dropdown menu set to 'Hourly'.
- Frequency:** A dropdown menu set to 'every 0.25' followed by the text 'hours'.
- Starting at:** A dropdown menu set to '01 AM'.
- Time zone:** A dropdown menu set to 'UTC'.
- For the previous:** A dropdown menu set to '0.25' followed by the text 'hours'.

At the bottom of the window are two buttons: 'Create' (in a blue box) and 'Cancel' (in a dark grey box).

Filtern Sie die Kundendienstmitarbeiter-Tabelle mit Echtzeit-Metriken nach Kundendienstmitarbeiter

Sie können die Kundendienstmitarbeiterntabelle auf der Seite „Echtzeit-Metriken“ jetzt nach Kundendienstmitarbeiter filtern. Dieser Filter funktioniert genauso wie die vorhandenen Warteschlangen, Weiterleitungsprofile und Kundendienstmitarbeiterhierarchiefilter.

Table Settings ✕

Time range Filters Metrics

The setting will determine the main rows (primary grouping) in the table.

Filter primary groupings by

- Agents
- Queues
- Routing profiles
- Agent hierarchy
- Agents**

Cancel Apply

Der neue Kontakt hat verwandte Messwerte übertragen

Wir aktualisieren die bestehenden [Contacts transferred in \(Weitergeleitete Kontakte ein\)](#) und [Contacts transferred out \(Weitergeleitete Kontakte aus\)](#) historischen Kennzahlen, um einheitliche Definitionen zu erhalten. Wir fügen verwandte Kennzahlen hinzu [Kontakte, die vom Kundendienstmitarbeitern übertragen wurden](#) und [Contacts transferred out by Kundendienstmitarbeiter](#) für detailliertere Kontaktübertragungen.

Änderungen an den Kundendienstmitarbeitertabellen für Echtzeit-Metriken

Wir führen einen neuen Service ein, um die hohe Verfügbarkeit von Kennzahlen aufrechtzuerhalten, die Sie erwarten Amazon Connect. Aufgrund dieser Änderung sind die Kundendienstmitarbeitertabellen nach dem [Kundendienstmitarbeiterstatus](#) und nicht nach der Kundendienstmitarbeiter-Anmeldung sortiert.

Darüber hinaus ist die Tabelle mit den Warteschlangen und Weiterleitungsprofilen nach den Online-Kundendienstmitarbeiter sortiert und nicht nach dem Namen der Warteschlange oder des Weiterleitungsprofils.

Schnellere Ladezeiten für die Seite mit Echtzeit-Metriken

Wir verbessern die Leistung der Seite mit Echtzeit-Metriken, sodass die Ladezeiten schneller sind. Die Seite wird dieselbe Funktionalität und Benutzererfahrung haben wie die bestehende Seite mit Echtzeit-Metriken.

Veröffentlichte Amazon Connect-Fälle (Vorschau)

Amazon Connect Cases (Preview) ermöglicht es Ihren Kundendienstmitarbeiter, Kundenprobleme, die mehrere Interaktionen, Folgeaufgaben und Teams in Ihrem Kontaktzentrum erfordern, schnell zu verfolgen und zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Cases \(Preview\)](#) und [Amazon Connect Cases API Reference \(Preview\)](#).

GA für Amazon Connect Outbound Campaigns

Veröffentlichte ausgehende Amazon Connect-Kampagnen, früher bekannt als High-Volume Outbound Communications. Diese Version enthält eine Reihe von APIs für die Erstellung und Verwaltung ausgehender Kampagnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Ausgehende Amazon Connect-Kampagnen aktivieren](#) und [API-Referenz für ausgehende Amazon Connect-Kampagnen](#).

Veröffentlichte GetCurrentUserData API

Die [GetCurrentUserDataAPI](#) wurde veröffentlicht. Es ermöglicht Ihnen, die aktiven Benutzerdaten in Echtzeit von der angegebenen Amazon Connect-Instance zurückzugeben.

Veröffentlichte Aufgabenvorlagen

Sie können jetzt benutzerdefinierte Aufgabenvorlagen erstellen, sodass es für Kundendienstmitarbeiter einfach ist, die relevanten und erforderlichen Informationen konsistent zu erfassen, um Aufgaben zu erstellen oder abzuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Create task templates](#). Informationen zur Verwendung der API zur programmgesteuerten Erstellung und Verwaltung von Aufgabenvorlagen finden Sie in der [Amazon Connect API Resource Type Reference](#) und der [Amazon Connect Resource Type Reference](#) im AWS CloudFormation Benutzerhandbuch.

Neue API zum Übertragen von Kontakten

Es wurde eine neue API hinzugefügt, mit der Sie Kontakte jederzeit nach der Erstellung eines Kontakts von einem Kundendienstmitarbeiter oder einer Warteschlange auf einen anderen Kundendienstmitarbeiter oder eine andere Warteschlange übertragen können. Sie können einen Kontakt in eine andere Warteschlange übertragen, indem Sie den Flow bereitstellen, der den Kontakt zur Zielwarteschleife orchestriert. Auf diese Weise haben Sie mehr Kontrolle über die Bearbeitung von Kontakten und können das Service Level Agreement (SLA) einhalten, das Ihren Kunden garantiert wird.

Weitere Informationen finden Sie [TransferContact](#) in der Amazon Connect API-Referenz.

Aktualisierungen vom Mai 2022

Der ArbeitsFlow für ausgehende Kampagnen wurde aktualisiert

Der Workflow für das Onboarding ausgehender Kampagnen mithilfe der Benutzerschnittstellen von Amazon Connect und Amazon Pinpoint wurde aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter [Ausgehende Kampagnen aktivieren](#).

Sprach-ID läuft bei Lautsprechern ab

Aus Gründen der BIPA-Konformität lässt Amazon Connect Voice ID Lautsprecher, auf die drei Jahre lang nicht für die Registrierung, erneute Registrierung oder erfolgreiche Authentifizierung zugegriffen wurde, automatisch Flowen. Sie können die Uhrzeit des letzten Zugriffs eines Sprechers anhand des von den [ListSpeakers](#) APIs [DescribeSpeaker](#) und zurückgegebenen `LastAccessedAt` Attributs einsehen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Welche Daten werden gespeichert?](#) im Thema [Anruferauthentifizierung in Echtzeit mit Sprach-ID verwenden](#).

Aktualisierungen vom April 2022

Neue API zum Ändern des aktuellen Status eines Kundendienstmitarbeiters

Amazon Connect bietet eine API, um den aktuellen Status eines Kundendienstmitarbeiters programmgesteuert zu ändern. [Der Kundendienstmitarbeiterstatus wird verwendet](#), um zu bestimmen, wann ein Agent für die Weiterleitung von Kontakten in Amazon Connect verfügbar ist und wann er auf Offline oder einen benutzerdefinierten Status wie Mittagessen oder Pause gesetzt ist und

keine weitergeleiteten Kontakte sein sollten. Weitere Informationen finden Sie unter [PutUserStatus](#) in der [Amazon Connect API-Referenz](#).

Neue API zur Suche nach Benutzern anhand von Namen, Kundendienstmitarbeiterhierarchien und Tags

API hinzugefügt, um in Ihrer Amazon Connect-Instance nach Benutzerdatensätzen zu suchen. Diese neue API bietet eine programmatische und flexible Möglichkeit, nach Benutzern anhand von Vorname, Nachname, Benutzername, Weiterleitungsprofil, Sicherheitsprofil, Kundendienstmitarbeiterhierarchien oder Tags zu suchen. Sie können diese API jetzt beispielsweise verwenden, um nach allen Benutzern zu suchen, die mit einem Department:Key-Wertepaar markiert sind. Sie können auch schnell eine Liste aller Benutzer finden, die einem bestimmten Sicherheitsprofil, Weiterleitungsprofil oder einer Kundendienstmitarbeiterhierarchie zugewiesen sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect API Reference](#).

Neue APIs zur Beantragung und Konfiguration von Telefonnummern

Es wurden neue APIs hinzugefügt, um neue Telefonnummern zu beanspruchen und diese programmgesteuert zu konfigurieren. Mithilfe dieser APIs können Sie programmgesteuert nach verfügbaren Telefonnummern suchen und diese abrufen, Telefonnummern Flows zuordnen oder Telefonnummern freigeben, die nicht mehr benötigt werden. Darüber hinaus bieten die Telefonnummern-APIs Unterstützung für AWS CloudFormation. Weitere Informationen finden Sie in der [Amazon Connect-API-Referenz](#) und der [Amazon Connect-Ressourcentyp-Referenz](#) im AWS CloudFormation Benutzerhandbuch.

Telefonie: Anrufe mit mehreren Teilnehmern

Sie können Amazon Connect so einrichten, dass bis zu sechs Parteien an einem Anruf teilnehmen können: der Kundendienstmitarbeiter, der Anrufer und vier weitere Teilnehmer. (Standardmäßig ermöglicht Amazon Connect Kundendienstmitarbeiter, bis zu drei Parteien an einem Anruf teilzunehmen: den Kundendienstmitarbeiter und den Anrufer und einen weiteren Teilnehmer.) Weitere Informationen finden Sie unter [Aktualisieren der Instance-Einstellungen](#). Weitere Informationen finden Sie unter [Anrufe mit mehreren Teilnehmern tätigen](#).

Informationen zu neuen Funktionen der bestehenden Verbindungs- und Kontakt-API in Amazon-Connect-Streams finden Sie in der [Amazon-Connect-Streams-Readme-Datei](#).

In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, wie sich die Verwaltung von Anrufen mit mehreren Teilnehmern von der Verwaltung von Anrufen mit drei Teilnehmern unterscheidet.

Inhalt

- [Neues Verhalten bei Anrufen mit mehreren Teilnehmern](#)
- [Vergleich: Anrufe mit drei und mehreren Teilnehmern](#)

Neues Verhalten bei Anrufen mit mehreren Teilnehmern

- Alle Kundendienstmitarbeiter sehen alle Verbindungen in einem Anruf.
- Alle Kundendienstmitarbeiter verfügen über genau dieselben Funktionen wie alle anderen Kundendienstmitarbeiter, die an dem Anruf teilnehmen. Dies gilt ab dem Moment, in dem ein Kundendienstmitarbeiter die Einladung zur Teilnahme am Anruf annimmt.
- Bevor eine Warm-Übertragung abgeschlossen ist, kann ein Kundendienstmitarbeiter beginnen, mit dem Anrufer zu sprechen und die Verbindung mit allen anderen Kundendienstmitarbeiter, die an dem Anruf teilnehmen, trennen.

Vergleich: Anrufe mit drei und mehreren Teilnehmern

In der folgenden Tabelle werden die Unterschiede zwischen den Erfahrungen der Kundendienstmitarbeiter bei der Nutzung des Contact Control Panels (CCP) für Anrufe mit drei Teilnehmern und bei Anrufen mit mehreren Teilnehmern zusammengefasst.

- Primärer Kundendienstmitarbeiter: der erste Kundendienstmitarbeiter des Anrufs.
- Sekundärer Kundendienstmitarbeiter: jeder Kundendienstmitarbeiter mit Ausnahme des ersten Kundendienstmitarbeiter des Anrufs.

Anrufe mit drei Teilnehmern	Anrufe mit mehreren Teilnehmern
Der Kundendienstmitarbeiter kann nur die Teilnehmer, die er hinzugefügt hat, steuern, halten, fortsetzen und die Verbindung trennen.	Alle Kundendienstmitarbeiter verfügen über dieselben Funktionen zur Anrufsteuerung.
Der Kundendienstmitarbeiter kann einem bestehenden Anruf einen weiteren Teilnehmer hinzufügen, sodass insgesamt drei Teilnehmer (der Kundendienstmitarbeiter, der Anrufer und ein weiterer Teilnehmer) vorhanden sind.	Jeder am Anruf beteiligte Kundendienstmitarbeiter kann weitere Teilnehmer hinzufügen, sofern die Gesamtzahl der Teilnehmer des Anrufs, einschließlich ihnen selbst, sechs nicht überschreitet.

Anrufe mit drei Teilnehmern	Anrufe mit mehreren Teilnehmern
<p>Der Kundendienstmitarbeiter kann nur die Gruppe, die er hinzugefügt hat, in die Warteschleife setzen.</p>	<p>Jeder am Gespräch beteiligte Kundendienstmitarbeiter kann jede Partei in die Warteschleife setzen.</p>
<p>Wenn ein primärer Kundendienstmitarbeiter einen sekundären Kundendienstmitarbeiter in die Warteschleife setzt, kann sich der sekundäre Kundendienstmitarbeiter nicht selbst aus der Warteschleife nehmen.</p>	<p>Jeder am Anruf teilnehmende Kundendienstmitarbeiter kann sich selbst aus der Warteschleife nehmen.</p>
<p>Der sekundäre Kundendienstmitarbeiter kann während der Warteschleife mit dem primären Kundendienstmitarbeiter sprechen.</p>	<p>Sekundäre Kundendienstmitarbeiter können erst miteinander sprechen, wenn sie aus der Warteschleife genommen werden.</p>
<p>Primäre Kundendienstmitarbeiter können sich nur selbst stummschalten.</p> <p>Der sekundäre Kundendienstmitarbeiter kann sich nur selbst stummschalten.</p>	<p>Jeder am Anruf beteiligte Kundendienstmitarbeiter kann jeden anderen Teilnehmer des Anrufs stummschalten.</p>
<p>Wenn ein Kundendienstmitarbeiter die Verbindung unterbricht (verlässt oder unterbrochen wird), steht die Anrufsteuerung weiterhin den verbleibenden Kundendienstmitarbeiter des Anrufs zur Verfügung.</p>	<p>Wenn ein Kundendienstmitarbeiter die Verbindung trennt, wird die Kontrolle über den Anruf auf die verbleibenden Kundendienstmitarbeiter übertragen.</p>
<p>Nur der primäre Kundendienstmitarbeiter kann die Verbindung zu einem Gesprächspartner trennen. Der sekundäre Kundendienstmitarbeiter kann die Verbindung zum Anrufer nur trennen, wenn der primäre Kundendienstmitarbeiter die Verbindung getrennt hat.</p>	<p>Alle Kundendienstmitarbeiter sind in der Lage, die Verbindung zu jedem anderen Teilnehmer zu trennen.</p>

Anrufe mit drei Teilnehmern	Anrufe mit mehreren Teilnehmern
Der primäre Kundendienstmitarbeiter kann zwei Verbindungen sehen (den Anrufer und einen anderen Teilnehmer), während ein sekundärer Kundendienstmitarbeiter nur die Übertragungsverbindung sieht.	Alle Kundendienstmitarbeiter können alle Verbindungen sehen.
Einem Kundendienstmitarbeiter wird während des Anrufs nur die interne Weiterleitung für einen anderen Kundendienstmitarbeiter angezeigt.	Ein Kundendienstmitarbeiter sieht die Quick Connect-ID für andere Kundendienstmitarbeiter und nicht nur die interne Weiterleitung.
Nicht zutreffend.	Wenn ein Teilnehmer gewählt wird, kann ein Kundendienstmitarbeiter bei einem Anruf mit mehreren Teilnehmern keinen weiteren Teilnehmer hinzufügen, bis der vorherige Wählvorgang abgeschlossen ist (Teilnehmer hinzugefügt oder Gesprächsabschnitt beendet).

Abspielen von Eingabeaufforderungen aus einem Amazon S3-Bucket

Es wurde die Möglichkeit hinzugefügt, Eingabeaufforderungen aus einem Amazon-S3-Bucket zu beziehen. Sie können so viele Sprachansagen wie nötig in Amazon S3 speichern und in Echtzeit darauf zugreifen, indem Sie Kontaktattribute in den folgenden Kontaktblöcken verwenden, die Ansagen abspielen: [Kundeneingabe abrufen](#), [Loop prompts \(Telefonansagen in Schleife schalten\)](#), [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#), und [Store customer input \(Kundeneingabe speichern\)](#).

Weitere Informationen finden Sie im Block [Play prompt \(Telefonansage wiedergeben\)](#). Weitere Informationen zu den Richtlinien, die Amazon Connect für den Zugriff auf den Amazon-S3-Bucket benötigt, finden Sie unter [So richten Sie Prompts ein, um sie von einem S3-Bucket aus abzuspielen](#).

CloudTrail Unterstützung für Warteschlangen und Routing-Profile

Amazon Connect zeichnet alle Änderungen an Benutzern, Weiterleitungsprofilen und Warteschlangen als Ereignisse in auf AWS CloudTrail. Sie können beispielsweise ermitteln, wer welche Maßnahme ergriffen hat, auf welche Ressourcen reagiert wurde und wann ein Ereignis

eingetreten ist. Weitere Informationen finden Sie unter [the section called “Protokollieren von Service-API-Aufrufen”](#).

Aktualisierungen vom März 2022

Umfangreiches Messaging für den Chat

Unterstützung für umfangreiche Messaging-Funktionen für das Chat-Erlebnis Ihrer Kunden hinzugefügt. Kundendienstmitarbeiter und Kunden können fett, kursiv, mit Aufzählungszeichen versehene Listen, nummerierte Listen, Hyperlinks und Anlagen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren der Textformatierung für das Chat-Erlebnis Ihrer Kunden](#).

Kundenprofile: Benutzeroberfläche der Objekttypzuordnung

Es wurde eine Benutzeroberfläche für die Erstellung von Objekttypzuordnungen mithilfe der Amazon Connect-Verwaltungskonsole hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Objekttypzuweisung](#).

Aktualisierungen vom Februar 2022

Massenaufnahme von Daten für Customer Profiles hinzugefügt

Unterstützung für die Massenaufnahme von Daten für Customer Profiles wurde hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Massenaufnahme von Daten im Thema [Integration für Salesforce ServiceNow, Marketo oder Zendesk einrichten](#).

CloudWatch Neue Metriken für den Chat

Die folgenden CloudWatch Amazon-Metriken für den Chat wurden hinzugefügt: ConcurrentActiveChats ConcurrentActiveChatsPercentage, ChatBreachingActiveChatQuota und SuccessfulChatsPerInterval. Weitere Informationen finden Sie unter [Überwachen Ihrer Instance mit CloudWatch](#).

Aktualisierungen vom Januar 2022

Konfigurieren Sie die maximale Chatdauer von bis zu 7 Tagen

Sie können die maximale Chatdauer auf bis zu 7 Tage festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter dem ChatDurationInMinutes Parameter in der [StartChatKontakt-API](#).

Fügen Sie benutzerdefinierte Vokabeln zu Contact Lens hinzu

Verbessern Sie die Genauigkeit der Spracherkennung für Produktnamen, Markennamen und domänenspezifische Terminologie, indem Sie das Vokabular der speech-to-text Engine in Contact Lens erweitern und anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von benutzerdefinierten Vokabularen](#).

Frühere Aktualisierungen

Aktualisierungen vom Dezember 2021

Kommunikations-Widgets unterstützen Browser-Benachrichtigungen

Das Kommunikations-Widget unterstützt Browser-Benachrichtigungen für Desktop-Geräte. Weitere Informationen finden Sie unter [Browser-Benachrichtigungen](#).

Nehmen Sie Daten aus Segment und Shopify in Customer Profiles auf

Weitere Informationen finden Sie unter [Integration für Segment einrichten](#) und [Integration für Shopify einrichten](#).

Aktualisierungen vom November 2021

Veröffentlichte einheitliche Kundendienstmitarbeiteranwendung

Amazon Connect hat die einheitliche Kundendienstmitarbeiteranwendung veröffentlicht, um das Kundendienstmitarbeitererlebnis und die Kundeninteraktionen zu verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter [Schulungsleitfaden für Kundendienstmitarbeiter](#).

Veröffentlichung der wichtigsten Highlights

Amazon Connect Contact Lens bietet Ihnen die Möglichkeit, eine Zusammenfassung der wichtigsten Highlights anzuzeigen. Die Highlights zeigen nur die Zeilen im Transkript, in denen Contact Lens ein Problem, ein Ergebnis oder ein Aktionselement identifiziert hat. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen der wichtigsten Highlights](#).

Identity Resolution zur Konsolidierung ähnlicher Profile veröffentlicht

Amazon Connect Customer Profiles bietet Identity Resolution, eine Funktion, die darauf ausgelegt ist, ähnliche Kundenprofile automatisch zu erkennen, indem Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer,

Geburtsdatum und Adresse verglichen werden. Beispielsweise können zwei oder mehr Profile mit Rechtschreibfehlern wie „John Doe“ und „John Doe“ mithilfe von Clustering- und Matching-Algorithmen für maschinelles Lernen (ML) als zu demselben Kunden „John Doe“ gehörend erkannt werden. Sobald festgestellt wird, dass eine Gruppe von Profilen ähnlich ist, können Administratoren konfigurieren, wie Profile zusammengeführt werden sollen, indem sie mithilfe der [Amazon Connect-Verwaltungskonsole oder der Amazon Connect-Kundenprofil-APIs](#) Konsolidierungsregeln einrichten.

Amazon Connect Customer Profiles speichert den Kontakthistorie kostenlos

Amazon Connect Customer Profiles stellen jetzt kostenlos Kontakthistorie und Kundeninformationen in vereinheitlichten Kundenprofilen bereit und helfen so Contact-Center-Managern, das Contact-Center-Erlebnis zu personalisieren. In neuen Fällen ist Kundenprofile standardmäßig aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter [Schritt 4: Datenspeicherung](#) im Thema Eine Amazon Connect-Instance erstellen.

Es wurden modulare Flows hinzugefügt, um Ihnen bei der Erstellung allgemeiner Funktionen zu helfen

Flow-Module sind wiederverwendbare Abschnitte eines Flows. Sie können sie erstellen, um wiederholbare Logik aus Ihren Flows zu extrahieren und allgemeine Funktionen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Flow-Module für wiederverwendbare Funktionen](#).

Neue APIs zum Archivieren/Entarchivieren und Löschen von Kontaktströmen

Es wurden neue APIs hinzugefügt, die eine programmatische und flexible Möglichkeit bieten, Ihre Flow-Bibliothek in großem Umfang zu verwalten. Beispielsweise können Flows, die nur zu bestimmten Zeiten des Jahres verwendet werden, archiviert werden, wenn sie nicht verwendet werden, und dann bei Bedarf wieder dearchiviert werden. Sie können jetzt auch einen Flow löschen, sodass er nicht mehr zur Nutzung zur Verfügung steht. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect API Reference](#).

Suchen Sie Kontakte anhand von benutzerdefinierten Kontaktattributen

Unterstützung für die Suche nach Kontakten nach benutzerdefinierten Kontaktattributen (auch als benutzerdefinierte Attribute bezeichnet) wurde hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Suchen anhand benutzerdefinierter Attribute](#).

Block Kundenprofile hinzugefügt

Der Block [Kundenprofile](#) wurde hinzugefügt. Er ermöglicht es Ihnen, ein Kundenprofil abzurufen, zu erstellen und zu aktualisieren.

Veröffentlichte Kontakt-APIs

APIs wurden hinzugefügt, sodass Sie Kontaktdaten programmgesteuert abrufen und aktualisieren können. Sie können beispielsweise Kontaktdetails wie Warteschlangeninformationen, Chat-Anlagen und Aufgabenreferenzen beschreiben und Kontaktinformationen wie den Aufgabennamen aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [DescribeContactUpdateContact](#), und [ListReferences](#) in der Amazon Connect API-Referenz.

Geplante Aufgaben veröffentlicht

Es wurde die Möglichkeit hinzugefügt, Aufgaben bis zu sechs Tage in der future zu planen, um Kundenprobleme zu bearbeiten, wenn dies versprochen wurde. Sie können das geplante Datum und die geplante Uhrzeit auch mithilfe der [UpdateContactSchedule](#) API aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie in den Abschnitten [Aufgabe erstellen](#) [Eine Aufgabe erstellen](#) im Schulungsleitfaden für Kundendienstmitarbeiter.

Veröffentlichte APIs für Sicherheitsprofile

Es wurden APIs hinzugefügt, sodass Sie Sicherheitsprofile programmgesteuert erstellen und verwalten können. Mit Sicherheitsprofilen können Sie festlegen, wer auf das Amazon Connect-Dashboard und das Contact Control Panel (CCP) zugreifen und wer bestimmte Aufgaben ausführen kann. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect API Reference](#).

Änderungen an den Kundendienstmitarbeitertabellen für Echtzeit-Metriken

Wir führen einen neuen Service ein, um die hohe Verfügbarkeit anhand von Kennzahlen aufrechtzuerhalten, die Sie von Amazon Connect erwarten. Aufgrund dieser Änderung sind die Kundendienstmitarbeitertabellen nach dem [Kundendienstmitarbeiterstatus](#) und nicht nach der Kundendienstmitarbeiter-Anmeldung sortiert.

Darüber hinaus ist die Tabelle mit den Warteschlangen und Weiterleitungsprofilen nach den Online-Kundendienstmitarbeiter sortiert und nicht nach dem Namen der Warteschlange oder des Weiterleitungsprofils.

Neue Metriken hinzugefügt

Folgende neue historische Messwerte wurden hinzugefügt: Vom Kundendienstmitarbeiter eingehende Kontakte und Vom Kundendienstmitarbeiter ausgehende Kontakte. Neue Echtzeit-Metriken hinzugefügt: Vom Kundendienstmitarbeiter eingehend und Vom Kundendienstmitarbeiter abgeschickt. Weitere Informationen finden Sie unter Definitionen [historischer Metriken und Definitionen von Echtzeit-Metriken](#).

Aktualisierungen vom Oktober 2021

Das Streaming von Chat-Nachrichten in Echtzeit wurde veröffentlicht

Sie können einen Echtzeit-Stream von Chat-Nachrichten abonnieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren des Echtzeit-Streamings von Chat-Nachrichten](#).

Veröffentlichte **HoursOfOperation** APIs für allgemeine Verfügbarkeit

hat die Amazon Connect `HoursOfOperation` APIs für die allgemeine Verfügbarkeit (GA) veröffentlicht. Außerdem wurde die AWS CloudFormation Unterstützung für Benutzer, Benutzerhierarchien und Öffnungszeiten eingeführt. Weitere Informationen finden Sie in der [Amazon Connect API Reference](#) und im [AWS CloudFormation -Benutzerhandbuch](#).

Aktualisierungen vom September 2021

Amazon Connect Wisdom veröffentlicht

Note

Im November 2023 haben wir Amazon Q veröffentlicht. Dies enthält Funktionen zur Unterstützung von Kundendienstmitarbeitern in Echtzeit, die früher als Amazon Connect Wisdom bekannt waren, sowie von generativer KI gestützte Antwortempfehlungen, Aktionen und Links zu weiteren Informationen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden von Amazon Q in Connect zur Unterstützung der Kundendienstmitarbeiter in Echtzeit, gestützt durch generative KI](#) und in der [Amazon-Q-in-Connect-API-Referenz](#).

Amazon Connect Voice ID – Allgemeine Verfügbarkeit

Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der Anruferauthentifizierung in Echtzeit mit Sprach-ID](#) und in der [Amazon Connect Voice ID API-Referenz](#).

Vorschauversion der ausgehenden Amazon Connect-Kampagnen

Inhalt für die Vorschauversion ausgehender Kampagnen hinzugefügt. Mithilfe von Amazon Pinpoint Journeys und Amazon Connect können Sie jetzt ausgehende Kampagnen für Sprach-, SMS- und E-Mail-Nachrichten erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Ausgehende Kampagnen aktivieren](#).

Neue Amazon AppIntegrations Service APIs

Neue DataIntegration APIs für den Amazon AppIntegrations

Service:CreateDataIntegration,DeleteDataIntegration,GetDataIntegration,ListDataInteg

Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon AppIntegrations Service API-Referenz](#).

Namen und Kontaktattribute im Chat anzeigen

Sie können das Chat-Erlebnis jetzt personalisieren, indem Sie den Namen Ihres Kunden angeben können, der über die Chat-Benutzeroberfläche interagiert. Sie können die Kontaktattribute auch auf sichere Weise weitergeben, um Informationen über den Kontakt zu erfassen, die im Flow zur weiteren Personalisierung des Erlebnisses verwendet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter [Übergeben des Anzeigenamens des Kunden bei der Initialisierung eines Chats](#) und [Übergeben von Kontaktattributen bei der Initialisierung eines Chats](#).

Vorschau der Kundendienstmitarbeiteranwendung

Es wurde eine aktualisierte Benutzeroberfläche für die Vorschau der Kundendienstmitarbeiteranwendung eingeführt, die Kundenprofile und das Contact Control Panel (CCP) kombiniert. Weitere Informationen finden Sie unter [Zugreifen auf Customer Profiles in der Kundendienstmitarbeiter-Anwendung](#).

Block „Aufgabe erstellen“ hinzugefügt

Der Block Aufgabe erstellen wurde hinzugefügt. Er erstellt eine neue Aufgabe, legt die Aufgabenattribute fest und initiiert einen Flow zum Starten der Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter [\(Flowblock: Aufgabe erstellen\)](#).

Aktualisierungen vom August 2021

Verbesserte Benutzeroberfläche für die Amazon Connect-Konsole

Es wurde eine neu gestaltete und verbesserte Benutzeroberfläche für die Amazon Connect-Konsole veröffentlicht, die die Verwaltung von Amazon Connect-Instances einfacher und schneller macht.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Amazon Connect-Instance](#).

APIs für Öffnungszeiten und Kundendienstmitarbeiterstatus

Neue APIs für die Verwaltung der Öffnungszeiten und des Kundendienstmitarbeiterstatus wurden als Vorschauversion veröffentlicht. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Service API Reference](#).

Contact Lens: Erstellen Sie Regeln, die Aufgaben und EventBridge Ereignisse generieren

Mit Kontaktlinsenregeln können Sie jetzt automatisch Aufgaben und EventBridge Ereignisse auf der Grundlage von geäußerten Schlüsselwörtern, Stimmungswerten, Kundenattributen und anderen Kriterien generieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Regeln mit Contact Lens](#).

Netzwerk: Global Accelerator zulassen AWS

Wenn Sie SAML Sign-In für Ihre Amazon Connect-Instance verwenden, müssen Sie jetzt die AWS Global Accelerator-Domain*. awsglobalaccelerator.com zu Ihrer Zulassungsliste hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten Ihres Netzwerks](#).

Aktualisierungen vom Juli 2018

Funktion „Nächster Status“ für den CCP

In stark frequentierten Kontaktzentren kann es für Kundendienstmitarbeiter schwierig sein, eine Pause einzulegen oder offline zu gehen, wenn Kontakte schnell an sie weitergeleitet werden. Um Kundendienstmitarbeiter bei der Zeiteinteilung zu unterstützen, haben wir eine Funktion veröffentlicht, mit der Kundendienstmitarbeiter die Weiterleitung neuer Kontakte an sie unterbrechen können, während sie ihre aktuellen Kontakte bearbeiten. Wenn alle ihre Slots frei sind, setzt Amazon Connect Kundendienstmitarbeiter automatisch auf den nächsten Status, z. B. Mittagessen.

Weitere Informationen zur Verwendung dieser Funktion durch Kundendienstmitarbeiter finden Sie unter [Einstellen des „Nächsten Status“ im CCP](#).

Metriken: Keine Änderungen aufgrund von „Nächster Status“

Wenn sich ein Kundendienstmitarbeiter im Status „Weiter“ befindet, entsprechen seine Messwerte denen, wenn sein Status „Verfügbar“ lautet.

Ein Kundendienstmitarbeiter bearbeitet beispielsweise einen Kontakt und wählt den Status Weiter. Folgendes werden Sie im Echtzeit-Metrikbericht sehen:

- Status der Kundendienstmitarbeiteraktivität = In Kontakt
- Kundendienstmitarbeiter – Besetzt = 1

Die unproduktive Zeit (NPT) wird nicht erhöht, wenn sich ein Kundendienstmitarbeiter im Status Weiter befindet, da der Kundendienstmitarbeiter immer noch Verfügbar ist. Der NPT wird nur erhöht, wenn der Kundendienstmitarbeiter tatsächlich in den Status „unproduktiv“ wechselt, z. B. Mittagessen.

Der Agenten-Event-Stream hat ein neues NextAgentStatus Feld

Wenn ein Kundendienstmitarbeiter seinen Status auf Status Weiter setzt, füllt Amazon Connect ein neues NextAgentStatus -Feld mit dem nächsten vom Kundendienstmitarbeiter ausgewählten Status aus.

Gleichzeitig wird das AgentStatus Feld weiterhin angezeigt Available.

Der folgende Codeausschnitt zeigt, wie der Kundendienstmitarbeiter-Event-Stream aussieht, wenn ein Kundendienstmitarbeiter seinen CCP auf den Status Weiter gesetzt hat: Mittagessen.

```
"CurrentAgentSnapshot":
{
  "AgentStatus": {
    "ARN": "example-ARN",
    "Name": "Available",
    "StartTimestamp": "2019-08-13T20:52:30.704Z"
  },
  "NextAgentStatus": {
    "Name": "Lunch",
    "ARN": "example-ARN2",
    "EnqueueTimestamp": "2019-08-13T20:58:00.004Z",
  }
}
```

Wenn ein Kundendienstmitarbeiter nicht den Status Weiter ausgewählt hatnull, lautet das Feld wie im folgenden Codeausschnitt dargestellt:

```
"CurrentAgentSnapshot": {
  "AgentStatus": {
    "ARN": "example-ARN",
    "Name": "Available",
    "StartTimestamp": "2019-08-13T20:52:30.704Z"
  },
  "NextAgentStatus": null
}
```

Amazon-Connect-Streams-API und „Nächster Status“

Das Feature hat folgende Auswirkung:

- Wenn Sie die Amazon-Connect-Streams-API integrieren und Ihre Kundendienstmitarbeiter direkt mit der nativen CCP-Benutzeroberfläche interagieren, werden Ihre Kundendienstmitarbeiter diese neue Funktion sofort nutzen.
- Wenn Sie die Amazon-Connect-Streams-API integrieren, Ihre Kundendienstmitarbeiter jedoch nicht direkt mit der nativen CCP-Benutzeroberfläche interagieren, zeigt Ihr Kontaktzentrum weiterhin das vorherige Verhalten, wenn `Kundendienstmitarbeiter.setState ()` aufgerufen wird: Ein Kundendienstmitarbeiter kann keinen NPT- oder Offline-Status auswählen, solange er mit mindestens einem Kontakt verbunden ist.

Wenn Sie die Statusänderungslogik selbst in Amazon-Connect-Streams verwalten, müssen Sie zusätzliche Änderungen vornehmen, die in der [Amazon-Connect-Streams-README-Datei](#) erklärt werden.

Kontaktsuche: Um Kontakte anhand der Kundendienstmitarbeiter-Anmeldung zu suchen, benötigen Sie Benutzer – Zugriffsrechte in Ihrem Sicherheitsprofil

Um den Kundendienstmitarbeiter-Filter auf der Seite Kontaktsuche verwenden zu können, müssen Sie in Ihrem Amazon Connect-Sicherheitsprofil über die Berechtigungen Benutzer – Ansicht verfügen, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:

Users and permissions ⓘ			
Type	All	View	Edit
Users	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent hierarchy	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Security profiles	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agent status	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Wenn Sie über die Berechtigungen Benutzer – Ansicht verfügen, wird auf der Seite Kontaktsuche der Kundendienstmitarbeiternfilter angezeigt, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:

ⓘ The contact search page has a brand new experience. Now you can select your search timeframe by the hour. You can use multi-select for agent names, contact queues, contact flows, and more. Also, we've extended the time range of search from two weeks to eight weeks. The [previous version](#) of the contact search page will be completely removed on November 19, 2021.

Filters

Time range Channel [Add filter](#)

Contacts

Contact ID	Channel	Initiation timestamp	Queue	Agent
aa668c24-b08b-4986-81br	Task	Jul 14, 2021, 09:00		
d9df81df-0c86-4f33-a690-	Voice	Jul 20, 2021, 01:00	BasicQueue	agent1
d05952b8-6565-46e9-bc2l	Voice	Jul 20, 2021, 01:00		
9020830f-81c8-4ec1-8e52	Voice	Jul 20, 2021, 01:00	BasicQueue	agent1
5c5fed3d-7030-4355-86d4	Task	Jul 14, 2021, 09:00	BasicQueue	
5ea1aebb-4831-467f-a65e	Voice	Jul 14, 2021, 09:00	BasicQueue	
db95419c-3268-48b7-916-	Voice	Jun 15, 2021, 11:00	BasicQueue	

Agent

Contact ID

Contact category

Customer phone number

Disconnect reason

Initiation method

Interaction duration

Non-talk time

Queue

Sentiment Score

System phone number

Words or phrases

Ohne die Berechtigungen „Benutzer – Ansicht“ ist der Kundendienstmitarbeiternfilter nicht sichtbar, und die Suche nach Kontakten anhand der Kundendienstmitarbeiter-Anmeldung wird nicht unterstützt, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:

Filters

Time range Channel **Add filter**

Contacts

Contact ID	Channel	Initiation timestamp
aa668c24-b08b-4986-81b	Task	Jul 14, 2021, 09:...
d9df81df-0c86-4f33-a690	Voice	Jul 20, 2021, 01:...
d05952b8-6565-46e9-bc2	Voice	Jul 20, 2021, 01:...

- Contact ID
- Customer phone number
- Disconnect reason
- Initiation method
- Interaction duration
- Queue
- System phone number

Aktualisierungen vom Juni 2021

Apple Messages für Unternehmen GA

Apple Messages for Business für die allgemeine Verfügbarkeit (GA) veröffentlicht. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von Apple Messages for Business](#).

Verwaltungs-API (GA) für schnelle Verbindungen

Veröffentlichte Amazon Connect Quick Connect-Verwaltungs-API für allgemeine Verfügbarkeit (GA). Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Service API Reference](#). Die Quick Connects-API unterstützt auch AWS CloudFormation. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Resource Type Reference](#) im AWS CloudFormation Benutzerhandbuch.

Support für Amazon Lex V2 Konsole und -APIs

Weitere Informationen zur Verwendung der Amazon Lex V2-Konsole mit Amazon Connect finden Sie unter [Amazon-Lex-Bot hinzufügen](#). Diese drei APIs wurden hinzugefügt: AssociateLexBot, DisassociateLexBot, und ListLexBots. Siehe [Amazon Connect Service API Reference](#).

Chat: Erhöhung der Parallelität der Chat-Kundendienstmitarbeiter

Chat-Kundendienstmitarbeiter können jetzt bis zu 10 Chat-Kontakte gleichzeitig bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen eines Weiterleitungsprofils](#).

Aktualisierungen vom Mai 2021

Kontaktereignisse wurden hinzugefügt

Abonnieren Sie in Ihrem Amazon Connect-Kontaktzentrum einen Stream von Kontaktereignissen fast in Echtzeit (z. B. wenn ein Anruf in der Warteschlange steht). Weitere Informationen finden Sie unter [Kontaktereignisse in Amazon Connect](#).

Kontaktsuche

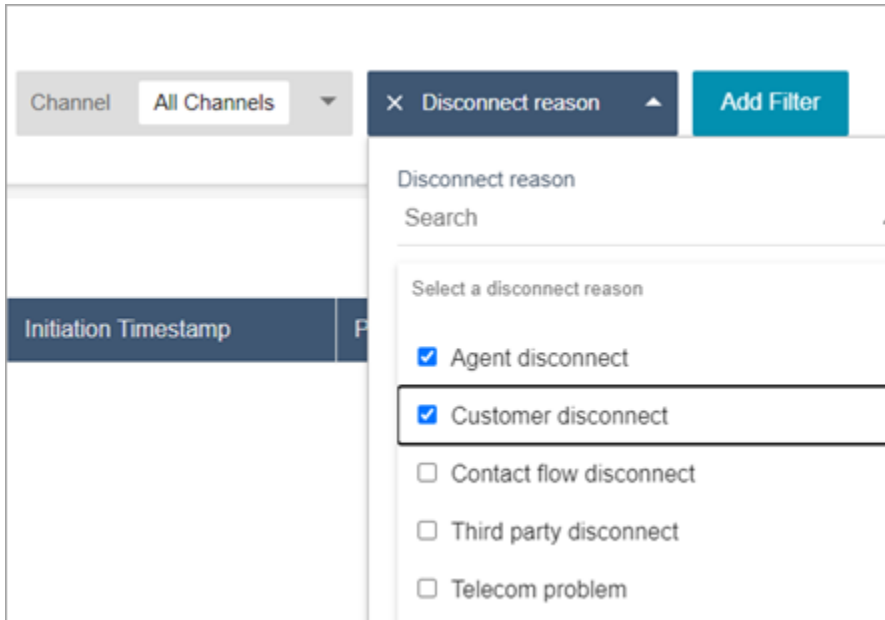
Die folgenden Änderungen wurden für die Kontaktsuche veröffentlicht:

- Erhöhung des Downloadvolumens: Sie können 3.000 Zeilen mit Suchergebnissen statt 1.000 Zeilen in eine CSV-Datei herunterladen. Dieser Anstieg gilt für Kontakte, die nach dem 01. Dezember 2020 getätigt wurden.
- Die Kontaktsuche unterstützt Disconnect Reason als neuen Filter auf der Seite Kontaktsuche.

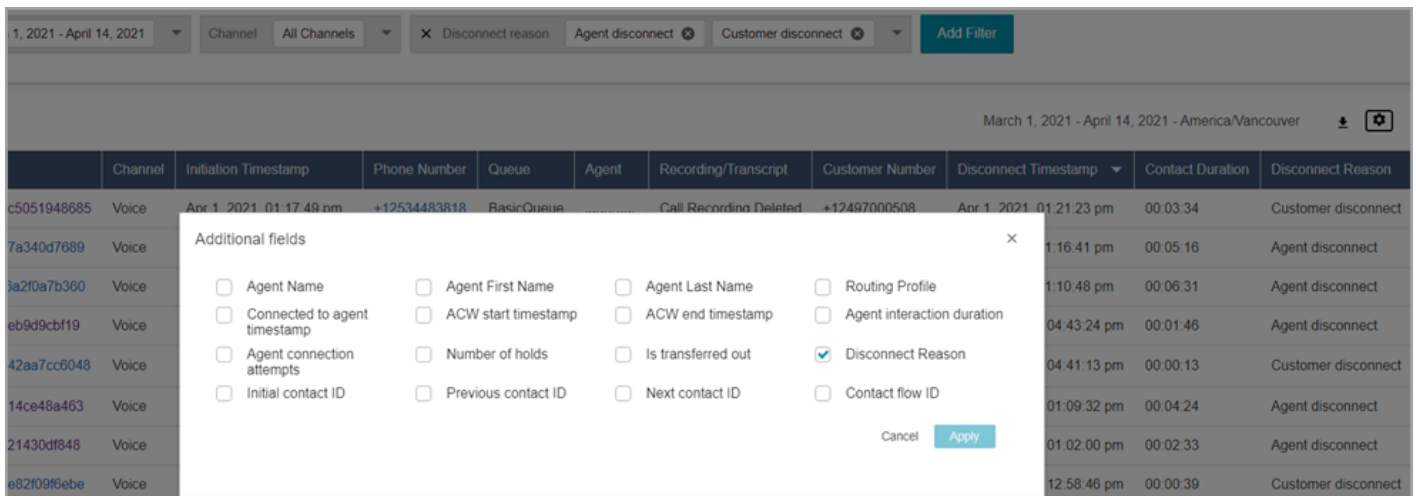
Die folgende Abbildung zeigt, wie der Grund für die Unterbrechung der Verbindung in der Benutzeroberfläche als Filter angezeigt wird.

The screenshot shows the 'Contact search' interface. At the top, there is a notification banner. Below it, the 'Filters' section contains two dropdown menus: 'Time range' set to 'April 14, 2021' and 'Channel' set to 'All Channels'. An 'Add Filter' button is visible. A dropdown menu is open, listing various filter options: Agent, Contact ID, Contact category (with a 'CL' tag), Contact flow, Customer phone number, Disconnect reason (highlighted with a red arrow), Initiation method, and Interaction duration. Below the filters, the 'Contacts' section shows a table with columns for 'Contact ID', 'Channel', and 'Initiation Timestamp'.

Die folgende Abbildung zeigt, wie Sie nach der Art des Grundes für die Unterbrechung filtern können. Eine Definition der einzelnen Gründe für die Unterbrechung der Verbindung finden Sie im [ContactTraceRecord](#) Abschnitt zum Thema Datenmodell für Kontaktdatensätze.



Die folgende Abbildung zeigt, wie Sie den Grund für die Unterbrechung der Verbindung als Spalte zu Ihren Suchergebnissen hinzufügen.



Aktualisierungen vom April 2021

Kundenprofile: Identitätslösung

APIs zur Identitätsauflösung wurden zu Kundenprofilen hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter den [MergeProfiles](#) APIs [GetMatches](#) und in der Amazon Connect Connect-API-Referenz für Kundenprofile.

Contact Lens: Verwenden Sie Kategorie-Tags, um im Transkript zu navigieren

Weitere Informationen finden Sie unter [Antippen oder Anklicken von Kategorie-Tags, um durch Transkripte zu navigieren](#).

Korrekturen für Chat-Metriken

Wir haben Korrekturen für die folgenden Probleme veröffentlicht, die in Chat-Metriken identifiziert wurden:

- Amazon Connect meldete fälschlicherweise, dass Chat-Kontakte, die aus Disconnect-Flows erstellt wurden, aus Transfer-Flows erstellt wurden.
- Wenn diese Korrekturen vorgenommen werden, gibt Amazon Connect in den Kontaktdatensätzen und dem Kundendienstmitarbeiter-Event-Stream korrekt wieder, dass diese Chat-Kontakte aus VerbindungsFlowsn erstellt wurden.

Es hat keine Auswirkungen auf Sprach- oder Aufgabenkontakte.

Chat-Kontakte, die über Disconnect Flows erstellt wurden, erhöhen die folgenden Messwerte nicht mehr:

- [Contact flow time \(GesprächsFlowzeit\)](#)
- [Contacts incoming \(Eingehende Kontakte\)](#)
- [Contacts handled incoming \(Bearbeitete eingehende Kontakte\)](#)
- [Contacts transferred in \(Weitergeleitete Kontakte ein\)](#)

Beachten Sie außerdem die folgenden Korrekturen für Kontaktdatensätze und den Kundendienstmitarbeiter-Event-Stream für Chat-Kontakte:

- **Kontaktdatensätze:** Im Abschnitt „Attribute“ eines Chat-Kontaktdatensatzes ist ein Problem aufgetreten, bei dem die Initiierungsmethode die API sowohl für die Trennung als auch für die Übertragung von Kontakten ist. Mit diesem Fix spiegelt die Initiierungsmethode „Trennen“ bzw. „Übertragung“ korrekt wider.
- **Kundendienstmitarbeiter-Eventstream:** Chat-Kontakte, die aus VerbindungsFlowsn erstellt wurden, verwenden jetzt Disconnect als Initiierungsmethode.

Aktualisierungen vom März 2021

Amazon Connect ist jetzt in der Region Kanada (Zentral) verfügbar

Amazon Connect ist jetzt in der Region Kanada (Zentral) verfügbar. Sie können gebührenfreie und lokale Telefonnummern von kanadischen Telefonanbietern beantragen. Eine Liste der Länder, in denen die Region Kanada (Mitte) unterstützt wird, finden Sie unter [Regionale Anforderungen für Telefonnummern](#). Eine Liste der Funktionen von Contact Lens, die in der Region Kanada (Zentral) verfügbar sind, finden Sie unter [Verfügbarkeit von Kontaktlinsenfunktionen nach Regionen](#).

Die Domain für neue Amazon Connect-Instances ist „my.connect.aws“

Die Domain für die Amazon Connect-Zugriffs-URL wurde in my.connect.aws geändert.

Beispielsweise:

- Aktuell: `https://[Instanzenname].awsapps.com/connect/`
- Neu: `https://[Instanzenname].my.connect.aws/`

Wie wirkt sich diese Änderung auf die Anmeldung bei Amazon Connect aus?

Die aktuelle Zugriffs-URL funktioniert weiterhin für Amazon Connect-Instances, die vor der Veröffentlichung der Domain my.connect.aws erstellt wurden. Alle Amazon Connect-Instances, die nach der Veröffentlichung erstellt wurden, verwenden automatisch die neue Domain.

Wenn Sie nach der Veröffentlichung der neuen Domain neue Amazon Connect-Instances erstellen, müssen Sie außerdem neue Domains zu Ihrer Zulassungsliste hinzufügen. Diese Domains sind zusätzlich zu den derzeit erforderlichen Domains verfügbar.

Derzeit erforderliche Domains wurden zu Ihrer Zulassungsliste hinzugefügt:

- `{myInstanceName}.awsapps.com/connect/ccp-v2`

- {meinInstanceName} .awsapps.com/connect/api
- *.cloudfront.net

Neue zusätzliche Domains, die Sie Ihrer Zulassungsliste hinzufügen können:

- {meinInstanceName} .my.connect.aws/ccp-v2
- {meinInstanceName} .my.connect.aws/api
- *.static.connect.aws

Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten Ihres Netzwerks](#).

Zeitplan für den Domainwechsel

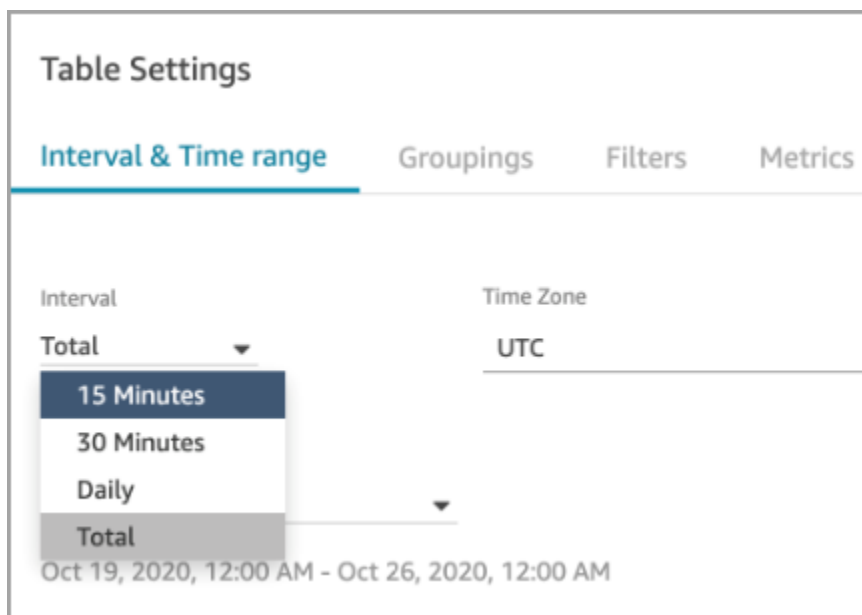
Die Änderung wurde in allen Regionen eingeführt.

März 2021

Die folgenden Updates wurden im März 2021 veröffentlicht.

Beim Anpassen eines Berichts über historische Kennzahlen haben Sie zusätzlich zur aktuellen Option eines 30-Minuten-Intervalls die Möglichkeit, ein 15-Minuten-Intervall auszuwählen.

Das 15-Minuten-Intervall funktioniert genauso wie das 30-Minuten-Intervall. Sie können beispielsweise für die letzten 35 Tage Daten für bis zu drei Tage gleichzeitig abfragen.



Chat: Fügen Sie Ihrer Website eine Chat-Benutzeroberfläche hinzu

Es wurde ein Kommunikations-Widget hinzugefügt, das Sie anpassen und sichern können, so dass es nur von Ihrem Widget aus gestartet werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter [Richten Sie das Chat-Erlebnis Ihres Kunden ein](#).

Es wurde ein Open-Source-Beispiel bereitgestellt. Weitere Informationen finden Sie unter [Herunterladen und Anpassen des Open-Source-Beispiels](#).

Amazon Connect Endpoint Test Utility

Um Ihnen zu helfen, die Konnektivität zu Amazon Connect zu überprüfen oder Fehler zu beheben, wenn Ihre Kundendienstmitarbeiter Probleme mit dem Contact Control Panel (CCP) haben, haben wir das Amazon Connect Endpoint Test Utility hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden Sie das Endpoint Test Utility](#).

Aktualisierungen vom Februar 2021

Contact Lens: Verfügbarkeit von Echtzeitanalysen

Contact Lens Echtzeitanalysen sind in Europa (London), Europa (Frankfurt) und Asien (Tokio) verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter [Contact-Lens-Features nach Region](#).

Daten mit Amazon S3 in Kundenprofile aufnehmen

Neue Möglichkeit für das Erstellen und Importieren von Daten aus Amazon S3. Weitere Informationen finden Sie unter [Daten mit Amazon S3 in Customer Profiles erstellen und aufnehmen](#).

Grund für die Verbindung im Kontaktdatensatz

Der Amazon Connect Connect-Kontaktdaten-Stream umfasst jetzt auch DisconnectReasonSprachanrufe und Aufgaben. DisconnectReason gibt an, ob ein Mitarbeiter oder Kunde den Anruf unterbrochen hat oder ob ein Telekommunikations- oder Netzwerkproblem dazu geführt hat, dass ein Anruf unterbrochen wurde. Sie können auch feststellen, ob eine Aufgabe von einem Kundendienstmitarbeiter oder einem automatischen Flow erledigt wurde oder ob sie abgelaufen ist. Weitere Informationen finden Sie unter [ContactTraceRecord](#).

Benutzerdefinierte Servicelevel

Neue Möglichkeit für das Erstellen von Service-Levels. Details hierzu finden Sie unter [Neue Metrikgruppierungen und Kategorien](#).

Aktualisierte Metriken

Die folgenden Aktualisierungen wurden im Februar 2021 veröffentlicht:

Neue Metrikgruppierungen und Kategorien

Mit der Veröffentlichung von [benutzerdefinierten Service-Level-Metriken](#) haben wir auch die folgenden Änderungen vorgenommen:

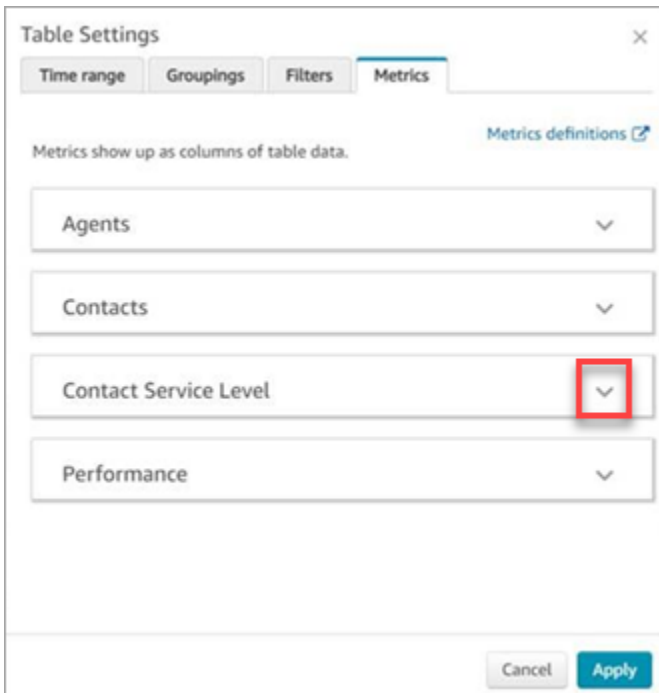
- Auf den Seiten mit den Tabelleneinstellungen befinden sich voreingestellte und [benutzerdefinierte Service-Level-Metriken](#) in einer neuen Gruppe namens Service Levels kontaktieren.
- Historische Messwerte auf der Seite mit den Tabelleneinstellungen sind in Kategorien gruppiert.
- Die Reihenfolge der Metrikspalten in Berichten zu historischen Kennzahlen wurde geändert, um der Reihenfolge der Kennzahlen auf der Seite mit den Tabelleneinstellungen zu entsprechen.

Im Folgenden finden Sie weitere Informationen zu diesen Änderungen.

Echtzeit-Metriken: Neue Kategorie „Servicelevel für Kontakte“

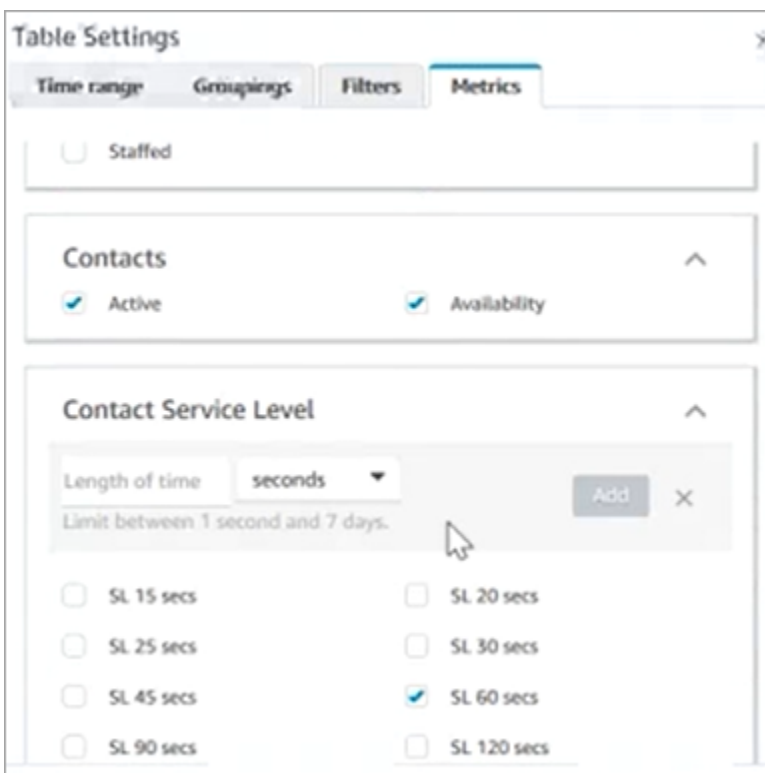
Auf der Seite mit den Tabelleneinstellungen wird eine neue Kategorie von Kennzahlen angezeigt: Servicelevel kontaktieren.

Die folgende Abbildung zeigt diese neue Kategorie auf der Seite mit den Tabelleneinstellungen in einer erweiterbaren Gruppe. Klicken Sie auf den Pfeil neben der Gruppe, um die Kennzahlen anzuzeigen und auszuwählen, die Sie Ihrem Bericht hinzufügen möchten.



Verwenden Sie die Kategorie Service Level kontaktieren, um voreingestellte Service-Level-Metriken auszuwählen und benutzerdefinierte Service-Level-Metriken zu erstellen.

Die folgende Abbildung zeigt die Benutzeroberfläche für die Erstellung benutzerdefinierter Service-Level-Metriken.



Historische Metriken: Neue Kategorien für Metriken

Um das Auffinden der historischen Kennzahlen, die Sie einem Bericht hinzufügen möchten, zu erleichtern, sind die Metriken auf der Seite mit den Tabelleneinstellungen in die folgenden Kategorien unterteilt:

- Kundendienstmitarbeiters (Kundendienstmitarbeiter)
- Abgebrochene Kontakte
- Kontakt-Servicelevel: Diese Gruppe enthält voreingestellte und benutzerdefinierte Servicelevel.
- Beantwortete Kontakte
- Leistung

Wählen Sie Benutzerdefiniertes SL hinzufügen, um Ihrem Bericht über historische Kennzahlen benutzerdefinierte Service Levels hinzuzufügen.

Contact Service Level

[+ Add Custom SL](#)

<input type="checkbox"/> Service level 15 seconds	<input type="checkbox"/> Service level 20 seconds
<input type="checkbox"/> Service level 25 seconds	<input type="checkbox"/> Service level 30 seconds
<input type="checkbox"/> Service level 45 seconds	<input checked="" type="checkbox"/> Service level 60 seconds
<input type="checkbox"/> Service level 90 seconds	<input checked="" type="checkbox"/> Service level 120 seconds
<input type="checkbox"/> Service level 180 seconds	<input type="checkbox"/> Service level 240 seconds
<input type="checkbox"/> Service level 300 seconds	<input type="checkbox"/> Service level 600 seconds

Die Reihenfolge der Metrikspalten in den Berichten über historische Kennzahlen hat sich geändert

Die Reihenfolge der Metrikspalten in den Berichten mit historischen Kennzahlen entspricht dem aktualisierten Gruppierungsschema und der Reihenfolge der Metriken auf der Seite mit den Tabelleneinstellungen.

Diese Änderung unterstützt das Hinzufügen von [benutzerdefinierten Service-Level-Metriken](#). Es ermöglicht uns auch, future Verbesserungen daran vorzunehmen, wo beispielsweise die Steuerung

des Aussehens eines Berichts auf den Seiten Echtzeit-Metriken und Historische Kennzahlen erfolgt, nicht auf der Seite mit den Tabelleneinstellungen.

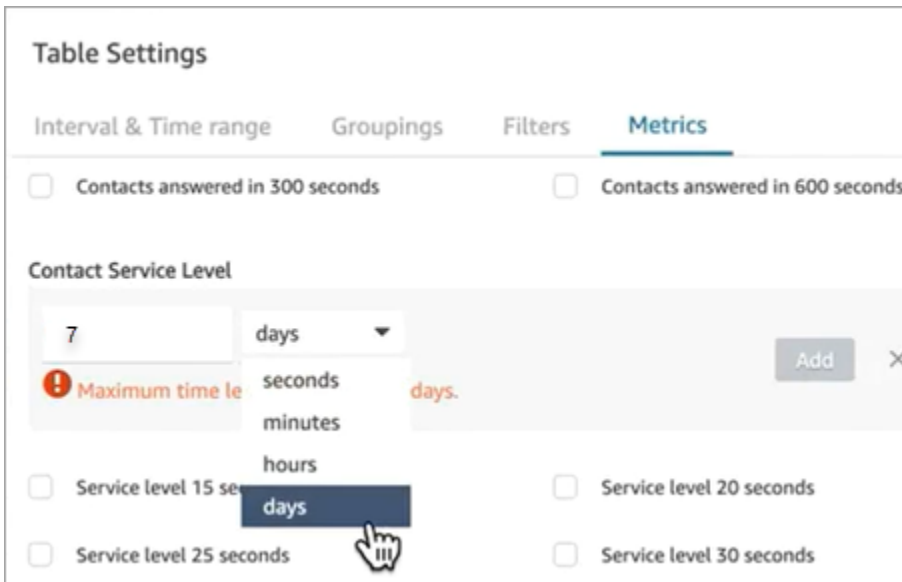
Beachten Sie, wie Metrikspalten jetzt in Berichten angezeigt werden:

- Wenn Sie die Seite mit Echtzeit-Metriken öffnen, werden benutzerdefinierte Service Levels am Ende der Performance-Gruppe angezeigt.
- Metriken für bestehende geplante Berichte (die verarbeiteten Dokumente, die in Ihren Amazon S3 Buckets ankommen) werden nicht automatisch neu angeordnet. Wenn Sie jedoch einen vorhandenen Bericht aktualisieren, werden die Kennzahlen neu angeordnet, sodass sie der Reihenfolge auf der Seite mit den Tabelleneinstellungen entsprechen.
- Service-Level-Metriken:
 - Metrikberichte in Echtzeit: Service-Level-Metriken werden immer in aufsteigender Reihenfolge am Ende der Performance-Gruppe hinzugefügt.
 - Berichte über historische Kennzahlen: Wenn Sie benutzerdefinierte Service-Level-Metriken hinzufügen, werden diese in der Reihenfolge, in der sie erstellt wurden, am Ende des Berichts hinzugefügt.

Benutzerdefinierte Service-Level-Metriken

Sie haben die Möglichkeit, benutzerdefinierte Service-Level-Metriken hinzuzufügen. Sie können auch zwischen zusätzlichen Dauern wie Minuten, Stunden oder Tagen wählen.

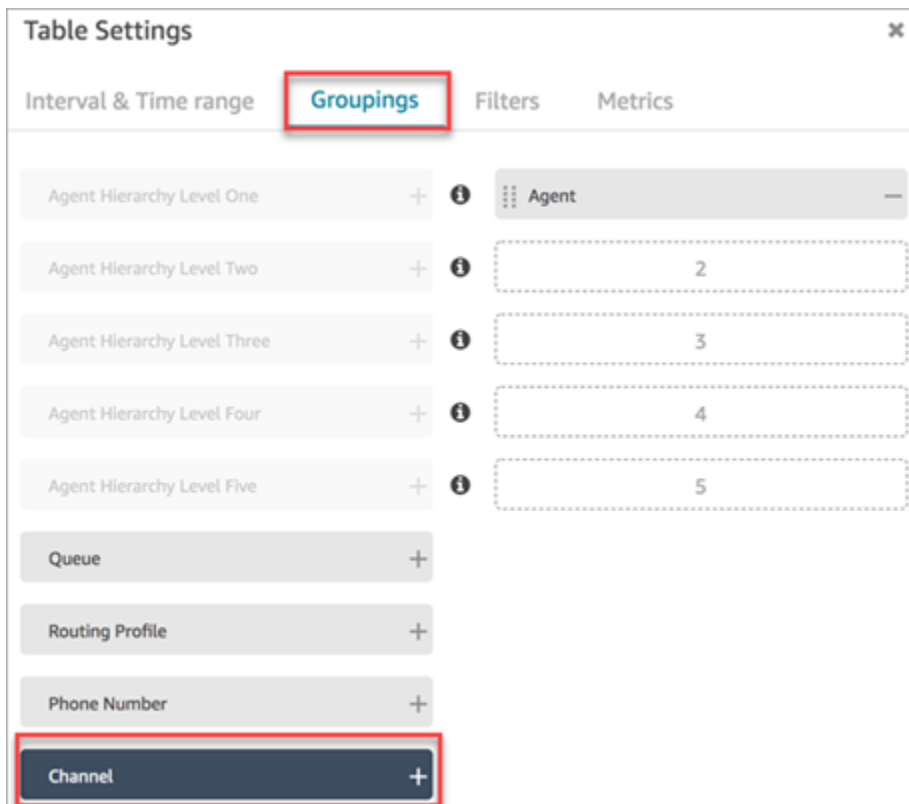
Die maximale Dauer für ein benutzerdefiniertes Servicelevel beträgt 7 Tage. Das liegt daran, dass Amazon Connect Sie keinen Kontakt haben können, der länger als 7 Tage dauert.



Gruppierung nach Kanal in einem Bericht über historische Metriken

So gruppieren Sie in Verlaufsmetrikenberichten nach Kanal

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Analyse und Optimierung, Historische Metriken und dann einen Bericht aus.
2. Wählen Sie Settings (Einstellungen) aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Table Settings (Tabelleneinstellungen) die Registerkarte Groupings (Gruppierungen). Fügen Sie Channel (Kanal) hinzu und wählen Sie Apply (Übernehmen).



4. Die Tabelle zeigt eine Spalte für Kanal, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

Agent	Channel	Average after contact work time	Average handle time	Average customer hold time	Average agent interaction time	Contacts handled
Total						

Aktualisierungen vom Januar 2021

CCP: Ändere deine Audioeinstellungen

Es wurde die Möglichkeit hinzugefügt, die Audioeinstellungen über das Contact Control Panel (CCP) zu ändern. Dies gilt für Organisationen, die ein benutzerdefiniertes CCP verwenden.

Weitere Informationen finden Sie unter [So verwenden Sie den CCP- oder Kundendienstmitarbeiter-Workspace, um die Einstellungen eines Audiogeräts zu ändern.](#)

Warteschleifen-APIs (Vorschau)

APIs wurden hinzugefügt, sodass Sie Warteschlangen programmgesteuert erstellen und verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Service API Reference](#).

AppIntegrations Amazon-APIs — GA

AppIntegrations Amazon-APIs für allgemeine Verfügbarkeit (GA) veröffentlicht. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon AppIntegrations Service API-Referenz](#).

Aktualisierungen vom Dezember 2020

Quick Connect APIs (Vorschau)

Es wurden APIs hinzugefügt, sodass Sie Schnellverbindungen programmgesteuert erstellen und verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Service API Reference](#).

Chat: Support für Anlagen

Support für Chat-Attachments hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren Sie Anlagen, um Dateien im Chat zu teilen und Dateien in Kundenvorgänge hochzuladen](#).

Die folgenden APIs wurden hinzugefügt:

- [CompleteAttachmentHochladen](#)
- [GetAttachment](#)
- [StartAttachmentHochladen](#)

Konfigurierbare DTMF-Timeouts für Lex-Bots

Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurierbare Felder für die DTMF-Eingabe](#).

Aufgaben

Zusätzliche Unterstützung für Aufgaben, sodass Sie Aufgaben priorisieren, zuweisen, nachverfolgen und sogar automatisieren können, und zwar über die verschiedenen Tools hinweg, die Kundendienstmitarbeiter zur Kundenunterstützung verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Konzepte: Aufgaben in Amazon Connect](#).

Amazon-Connect-APIs

Es wurde eine Amazon Connect-API hinzugefügt, die die Möglichkeit bietet, Aufgaben (StartTaskContact) zu erstellen, sowie eine Reihe von Vorschau-APIs.

Vorschau-APIs:

- CreateIntegrationAssociation
- DeleteIntegrationAssociation
- ListIntegrationAssociations
- CreateUseCase
- DeleteUseCase
- ListUseCases

AppIntegrations Amazon-APIs (Vorschau)

Die AppIntegrations Amazon-APIs (Preview) wurden hinzugefügt, mit denen Sie Verbindungen zu externen Anwendungen konfigurieren und wiederverwenden können. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon AppIntegrations Service API Reference \(Preview\)](#).

Customer Profiles

Amazon Connect Customer Profiles wurden hinzugefügt, sodass Kundendienstmitarbeiter für jeden neuen Kontakt, der eingeht, ein Kundenprofil erstellen können. Sie können auch externe Anwendungen integrieren, die Kundenprofildaten bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden von Customer Profiles](#) und in der [Amazon Connect-API-Referenz für Kundenprofile](#).

Echtzeitanalysen mit Contact Lens

Es wurden Echtzeitanalysen für Contact Lens hinzugefügt, sodass Sie Kundenprobleme während des Anrufs proaktiver erkennen und lösen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Analysieren von Konversationen mithilfe von Konversationsanalysen](#) und in der [Amazon Connect Contact Lens API-Referenz](#).

Amazon Connect Voice ID (Vorschau)

Amazon Connect Voice ID (Preview) hinzugefügt, die eine Anruferauthentifizierung in Echtzeit ermöglicht. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden Sie die Anruferauthentifizierung in Echtzeit mit Sprach-ID](#).

Amazon Connect Wisdom (Vorschau)

Note

Im November 2023 haben wir Amazon Q veröffentlicht. Dies enthält Funktionen zur Unterstützung von Kundendienstmitarbeitern in Echtzeit, die früher als Amazon Connect Wisdom bekannt waren, sowie von generativer KI gestützte Antwortempfehlungen, Aktionen und Links zu weiteren Informationen.

Amazon Connect Wisdom (Preview) wurde hinzugefügt, das es Agenten ermöglicht, Inhalte in mehreren Repositories zu suchen und zu finden, z. B. häufig gestellte Fragen (FAQs), Wikis, Artikel und step-by-step Anleitungen zur Behandlung verschiedener Kundenprobleme.

Amazon Connect mit Apple Messages for Business (Vorschau)

Unterstützung für die Verwendung von Amazon Connect mit Apple Messages for Business wurde hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von Apple Messages for Business](#).

Aktualisierungen vom November 2020

Telefonie-Anrufmetadatenattribute

- Anrufattribute wurden hinzugefügt, um die Betrugserkennung und -weiterleitung zu verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter [Telefonie-Anrufmetadatenattribute \(Anrufattribute\)](#).

Anzeigen von historischen Änderungen

- Die Möglichkeit, historische Änderungen auf den Seiten zur Ressourcenkonfiguration anzuzeigen, ist jetzt für die Region London verfügbar. Die folgenden Unterschiede treten auf, wenn die Änderungen in anderen Regionen eingeführt werden.
 - Ergebnisse insgesamt: Die Zahlenfunktion auf der Suchseite „Historische Änderungen anzeigen“ und die Seitenzahlen wurden durch die Symbole „Zurück“ und „Weiter“ ersetzt.
 - Der Benutzernamenfilter erfordert den gesamten Anmeldenamen.

Chat

- Interaktive Nachrichtenvorlagen hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Interaktive Nachrichten zum Chat hinzufügen](#).

APIs

- APIs wurden hinzugefügt, sodass Sie Ihre Kundendienstmitarbeiterhierarchien und Kundendienstmitarbeitergruppen programmgesteuert verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Service API Reference](#).
- Die folgenden APIs wurden hinzugefügt (in einer unbefristeten Vorschauversion):
 - CreateInstance
 - DescribeInstance
 - ListInstances
 - DeleteInstance
 - UpdateInstanceAttribut
 - UpdateInstanceStorageConfig

Aktualisierungen vom Oktober 2020

Die folgenden Aktualisierungen wurden im Oktober 2020 veröffentlicht:

Flows

- Chat-Unterstützung für Whisper-Flows hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Flow-Block: „Whisper-Flow einstellen“](#).

Metrics (Metriken)

- Veröffentlicht die folgenden Echtzeit-Metriken:
 - [Durchschn. Rückruf-Verbindungszeit](#)
 - [Durchschn. Verbindungszeit für eingehende Verbindungen](#)
 - [Durchschn. Verbindungszeit für ausgehende Verbindungen](#)

Die folgenden historischen Kennzahlen wurden veröffentlicht:

- [Kundendienstmitarbeiter-API-Verbindungszeit](#)
- [Kundendienstmitarbeiter-Rückruf-Verbindungszeit](#)
- [Kundendienstmitarbeiter-Verbindungszeit für eingehende Verbindungen](#)
- [Kundendienstmitarbeiter-Verbindungszeit für ausgehende Verbindungen](#)
- [Durchschnittliche Kundendienstmitarbeiter-API-Verbindungszeit](#)
- [Durchschnittliche Kundendienstmitarbeiter-Rückruf-Verbindungszeit](#)
- [Durchschnittliche Kundendienstmitarbeiter-Verbindungszeit für eingehende Verbindungen](#)
- [Durchschnittliche Kundendienstmitarbeiter-Verbindungszeit für ausgehende Verbindungen](#)
- In Echtzeit-Metrikberichten wurden Drilldowns mit einem Klick hinzugefügt. Diese ermöglichen es Ihnen, mit einem Klick detaillierte Informationen zu Warteschlangen- und Weiterleitungsprofilaten zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden Sie Drilldowns mit nur einem Klick für Weiterleitungsprofile und Warteschlangen-Tabellen](#).
- Es wurde die Berechtigung „Kontaktzugriff einschränken“ hinzugefügt, mit der Sie den Zugriff eines Benutzers auf Ergebnisse auf der Seite Kontaktsuche auf der Grundlage seiner Kundendienstmitarbeiterhierarchiegruppe verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter [Suche nach Kontakten](#).
- Hinzugefügt ContactDetails und Verweise auf den Kontaktdatensatz hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Datenmodell für Kontaktdatensätze](#).

Aktualisierungen vom September 2020

Die folgenden Aktualisierungen wurden im September 2020 veröffentlicht:

Servicekontingente

- Die Servicekontingente für die folgenden Amazon Connect-Teilnehmerservice-APIs wurden aktualisiert:
 - [CreateParticipantVerbindung](#)
 - [DisconnectParticipant](#)
 - [GetTranscript](#)

Flows

- Die Amazon Connect Flow-Sprache, eine JSON-basierte Darstellung einer Reihe von Flow-Aktionen, und die Kriterien für den Wechsel zwischen ihnen wurden hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Flowsprache](#).

APIs

Die folgenden APIs für Flows wurden hinzugefügt:

- [CreateContactFluss](#)
- [DescribeContactFließen](#)
- [UpdateContactFlowContent](#)
- [UpdateContactFlowName](#)

Die folgende API wurde zur Liste der Eingabeaufforderungen hinzugefügt:

- [ListPrompts](#)

Die folgenden APIs für Weiterleitungsprofile wurden hinzugefügt:

- [AssociateRoutingProfileQueues](#)
- [CreateRoutingProfil](#)
- [DescribeRoutingProfil](#)
- [DisassociateRoutingProfileQueues](#)
- [ListRoutingProfileQueues](#)
- [UpdateRoutingProfileConcurrency](#)
- [UpdateRoutingProfileName](#)
- [UpdateRoutingProfileQueues](#)

Aktualisierungen vom August 2020

Die folgenden Aktualisierungen wurden im August 2020 veröffentlicht:

Flows

- Es wurde die Möglichkeit hinzugefügt, automatisch die am besten klingende Stimme zu verwenden, die bei Amazon Polly erhältlich ist. text-to-speech Weitere Informationen finden Sie unter [Die für Sie am besten klingende Amazon-Polly-Stimme](#).
- Es wurde die Möglichkeit hinzugefügt, Flows auszuwählen, auszuschneiden, zu kopieren und einzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [„Kopieren und Einfügen“-Flows](#).

Telefonie

- Es wurde die Möglichkeit für alle Kunden hinzugefügt, die Medienunterstützung für ausgehende Telefonanrufe zu aktivieren/deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Schritt 3: Einrichten der Telefonie](#) im Thema [Erstellen einer Amazon Connect-Instance](#).

Überwachen

- Protokollierung von Amazon Connect Participant Service-Anrufen mit hinzugefügt AWS CloudTrail. Weitere Informationen finden Sie unter [Protokollieren von API-Aufrufen über Amazon-Connect mit AWS CloudTrail](#).

Contact Lens für Amazon Connect

- Die Sicherheitsprofilberechtigungen für die Redaktionsfunktion wurden aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Contact Lens](#).

Aktualisierungen vom Juli 2020

Die folgenden Aktualisierungen wurden im Juli 2020 veröffentlicht:

Flows

- Der Sprachblock Set unterstützt Sprechstile mit neuronalen text-to-speech (TTS) Stimmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Flow-Block: „Voice-ID einrichten“](#).

APIs

- [StartContactAufnahme](#), [StopContactAufnahme](#), [SuspendContactAufnahme](#), [ResumeContactAufnahme](#) zur Amazon Connect Service API hinzugefügt.

Contact Lens für Amazon Connect

- Contact Lens für Amazon Connect wurden für die allgemeine Verfügbarkeit aktualisiert. Contact Lens for verwendet hochpräzise Sprachtranskription, Verarbeitung natürlicher Sprache und intelligente Suchfunktionen, um Unterhaltungen zwischen Kunden und Kundendienstmitarbeitern zu analysieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Analysieren von Konversationen mithilfe von Konversationsanalysen](#).

Metrics (Metriken)

- Im Juni 2020 hinzugefügte Inhalte mit den Angaben „Leerlaufzeit des Kundendienstmitarbeiter“, „Kontaktzeit des Kundendienstmitarbeiter“ und „Belegung“ wurden behoben. Das war falsch. Vielmehr sind sie nicht mehr nur für Warteschlangengruppierungen verfügbar.
- Die Berechnung der Belegung wurde korrigiert. Die korrekte Berechnung lautet:
$$\frac{(\text{Kundendienstmitarbeiter in Kontaktzeit}) (\text{Uhrzeit})}{(\text{Kundendienstmitarbeiter in Kontaktzeit}) (\text{Uhrzeit}) + (\text{Leerlaufzeit von Kundendienstmitarbeitern})}$$

Aktualisierungen vom Juni 2020

Die folgenden Aktualisierungen wurden im Juni 2020 veröffentlicht:

Juni 2020: Änderungen für Omnichannel-Unterstützung






Gruppieren nach Kanal

So gruppieren Sie Warteschlangen oder Weiterleitungsprofile in Echtzeitmetrikenberichten nach Kanal

1. Wählen Sie im Navigationsmenü Analyse und Optimierung, Echtzeitmetriken und wählen Sie dann Warteschlangen oder Weiterleitungsprofile aus.



Real-time metrics

Select the primary grouping of the table you would like to start your report with.

-  **Queues**  A grouping of queues showing their contact and agents.
- Agents**  Status and metrics for logged-in agents.
-  **Routing profiles**  A grouping of routing profiles showing their contacts and agents.

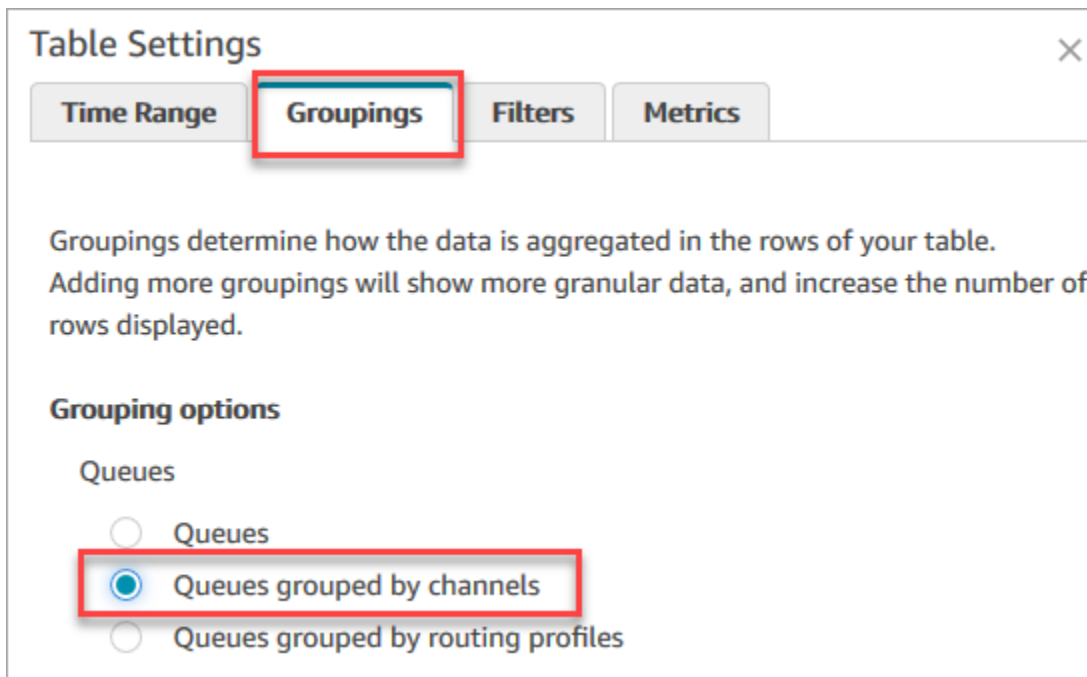
- Wählen Sie Settings (Einstellungen) aus.

Real-time metrics

Queues  Time range: trailing previous 2 hours  ^ x

Queues	Agents						Co
	Online	On contact	NPT	ACW	Error	Available	Ava
<							>

- Wählen Sie auf der Seite Table Settings (Tabelleneinstellungen) die Registerkarte Groupings (Gruppierungen) und dann Queues grouped by channels (Warteschlangen gruppiert nach Kanälen). Wenn Sie einen Bericht zu Routing profiles (Weiterleitungsprofilen) einrichten, wählen Sie Routing profiles grouped by channels (Weiterleitungsprofile gruppiert nach Kanälen).



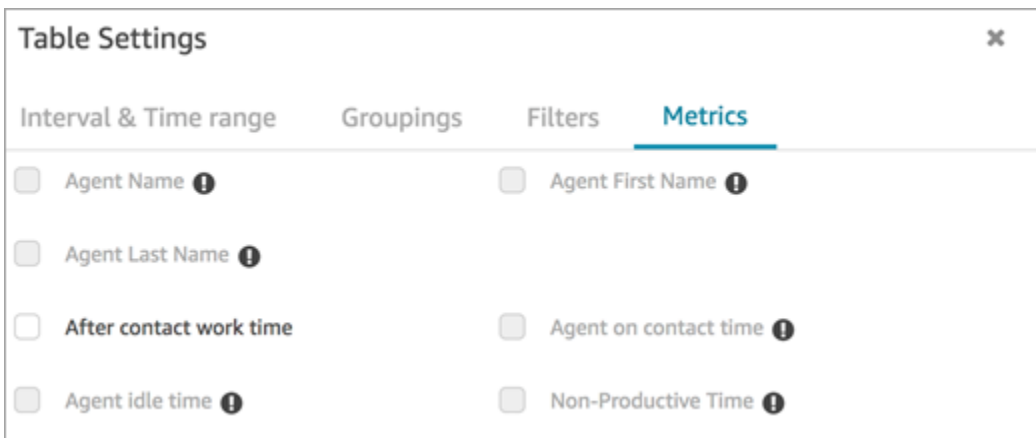
4. Wählen Sie Apply (Anwenden) aus.
5. Die Tabelle zeigt eine Spalte für Kanal.

Gruppieren nach Warteschlange in Verlaufsmetrikenberichten

Wenn Sie Metriken in Verlaufsmetrikenberichten nach Queue (Warteschlange) gruppieren oder filtern, sind die Ergebnisse für die folgenden Metriken nicht genau:

- Leerlaufzeit des Kundendienstmitarbeiter (wird seit Juni 2020 bei der Gruppierung von Warteschlangen nicht unterstützt)
- Zeitpunkt des Kontakts des Kundendienstmitarbeiter (wird seit Juni 2020 bei der Gruppierung von Warteschlangen nicht unterstützt)
- Belegung (wird ab Juni 2020 bei der Gruppierung von Warteschlangen nicht unterstützt)

Aus diesem Grund sind diese Messwerte auf der Seite Tabelleneinstellungen auf der Registerkarte Metriken inaktiv, wie in der folgenden Abbildung dargestellt:



Außerdem wird im Bericht über historische Messwerte ein Bindestrich (-) anstelle der Ergebnisse für diese Metriken Amazon Connect angezeigt, und die Zellen sind inaktiv (grau).

Agent	Agent on contact time	Agent idle time
AnswerRates	-	-
ConcurrentOccupancy	-	-
ContactsIncoming	-	-

Auswirkung der Warteschlangengruppierung auf gespeicherte und geplante Berichte

Wenn die Gruppierung oder Filterung nach Queue (Warteschlange) in den folgenden Berichten verwendet wird, hat dies folgende Auswirkungen:

- Dashboards und Berichte. Die Spalten für diese Metriken werden nicht in den gespeicherten Berichten angezeigt, wenn sie nach Warteschlange gruppiert sind. Wenn der gespeicherte Bericht nach Warteschlange gefiltert wird, wird jedoch „-“ angezeigt.
- Scheduled reports (Geplante Berichte). Diese Berichte werden weiterhin erfolgreich ausgeführt, für diese Metriken werden jedoch keine Ergebnisse zurückgegeben.

Zeitpunkt des Kontakts des Kundendienstmitarbeiter (wird seit Juni 2020 bei der Gruppierung von Warteschlangen nicht unterstützt)

Wenn ein Kundendienstmitarbeiter mehrere Chats gleichzeitig verarbeitet, zeigt Kundendienstmitarbeiter in Gesprächszeit in Verlaufsmetrikenberichten die Uhrzeit an: die Zeit, die für die Chats aufgewendet wurde. Es gibt jedoch keine Metrik, die die Zeit angibt, die ein Kundendienstmitarbeiter für Chats mit den einzelnen Kontakten aufwendet.

Außerdem werden keine Ergebnisse zurückgegeben, wenn Sie die Gruppierung Warteschlange verwenden oder nach Kundendienstmitarbeiter in Gesprächszeit filtern.

Leerlaufzeit des Kundendienstmitarbeiter (wird ab Juni 2020 bei der Gruppierung von Warteschlangen nicht unterstützt)

Die Metrik für die Agent idle time (Leerlaufzeit von Kundendienstmitarbeitern) teilt die Leerlaufzeit in die einzelnen dem Kundendienstmitarbeiter zugeordneten Warteschlangen ein. Wenn Kontakte nach der Warteschlange gruppiert oder gefiltert werden, bietet dies jedoch Amazon Connect keinen genauen Überblick darüber, wie der Agent arbeitet. Aus diesem Grund wird die Leerlaufzeit des Agenten Amazon Connect nicht angezeigt, wenn Sie die Warteschlangengruppierung oder den Filter auf Ihren Bericht anwenden.

Belegung (wird ab Juni 2020 bei der Gruppierung von Warteschlangen nicht unterstützt)

Mit dem Hinzufügen von Chats wird die Metrik Occupancy (Auslastung) jetzt als Prozentsatz der Zeit definiert, in der ein Kundendienstmitarbeiter aktiv mit Kontakten beschäftigt war. Dieser Prozentsatz wird wie folgt berechnet:

- $(\text{Kundendienstmitarbeiter in Kontaktzeit}) \times (\text{Uhrzeit}) / ((\text{Kundendienstmitarbeiter in Kontaktzeit}) \times (\text{Uhrzeit}) + (\text{Leerlaufzeit von Kundendienstmitarbeitern}))$

Da die Agent idle time (Leerlaufzeit von Kundendienstmitarbeitern) jetzt ungenau ist, wenn Kontakte nach Queues (Warteschlangen) gruppiert oder gefiltert werden, ist die Metrik Occupancy (Auslastung) ebenfalls ungenau. Wenn Kontakte nach Warteschlangen gruppiert oder gefiltert werden, wird Auslastung daher nicht im Bericht angezeigt.

Die Auslastung wird nicht mehr auf der Seite Dashboard angezeigt.

Contact Control Panel (CCP)

- Die folgenden Verbesserungen wurden veröffentlicht:

- Die DTMF-Eingabe wird in einem Drei-Wege-Anruf an alle Leitungen übergeben. Jede Partei kann DTMF-Eingabe eingeben.
- Es wurde ein Problem behoben, durch das der DTMF-Ton abnahm, wenn Kundendienstmitarbeiter während einer Sitzung mit einer Schnellverbindung und/oder dem Nummernfeld interagierten.
- Es wurde ein Problem behoben, bei dem Schnellverbindungen auf einer Seite manchmal sogar dann nicht angezeigt wurden, nachdem sie von einem Kundendienstmitarbeiter aktualisiert worden waren.
- Die Erfahrung wurde verbessert, wenn ein Manager bei mehreren Chat-Gesprächen „mithört“. Die Anzahl der ungelesenen Nachrichten im CCP wurde aktualisiert und enthält sowohl Nachrichten, die vom Kunden gesendet wurden, als auch die vom Kundendienstmitarbeiter gesendeten Nachrichten. Zuvor enthielt die Anzahl ungelesener Nachrichten nur Nachrichten, die vom Kunden gesendet wurden.
- Veröffentlichte Anweisungen zum Upgrade auf das neueste CCP. Weitere Informationen finden Sie unter [Upgrade auf das neueste CCP](#).
- Es wurde ein Schulungsvideo veröffentlicht, in dem erläutert wird, wie das CCP verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Schulungsvideo: So verwenden Sie das CCP](#).

Flows

- Der Block VerbindungstrennungsFlow festlegen unterstützt SprachUnterhaltungen. Weitere Informationen finden Sie unter [Flow-Block: „TrennungsFlow festlegen“](#).
- Der Block Stimme festlegen unterstützt Amazon Polly Neural Text-to-Speech (NTTS)-Stimmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Flow-Block: „Voice-ID einrichten“](#).
- Der Block Get queue matrix (Warteschlangenmatrix abrufen) kann Metriken nach Kanal zurückgeben, z. B. per Sprache oder Chat. Weitere Informationen finden Sie unter [Flow-Block: „Warteschlangenmetriken abrufen“](#).

Update im Mai 2020

Die folgenden Updates wurden im Mai 2020 veröffentlicht:

Flows

- Es wurde die Möglichkeit hinzugefügt, mehrere Blöcke gleichzeitig auszuwählen und sie als Gruppe innerhalb eines Flows neu anzuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen eines Inbound-Flows](#).

Update im April 2020

Die folgenden Updates wurden im April 2020 veröffentlicht:

Telefonie

- Unterstützung für frühe Medien für ausgehende Anrufe hinzugefügt. Standardmäßig aktiviert, hört ein Kundendienstmitarbeiter Töne und Audionachrichten, die von Telefongesellschaften über das Headset oder das Audiogerät wiedergegeben werden, z. B. Besetztzeichen, Verbindungsfehler oder andere Informationsmeldungen. Weitere Informationen finden Sie unter [Schritt 3: Einrichten der Telefonie](#) im Thema [Erstellen einer Amazon Connect-Instance](#).
- Dem `barge-in-enabled`-Block wurde das [Kundeneingabe abrufen](#)-Sitzungsattribut hinzugefügt, damit Kunden Amazon-Lex-Bots mit ihrer Stimme unterbrechen können.

Update März 2020

Die folgenden Updates wurden im März 2020 veröffentlicht:

Flows

- Aktualisierung des Blocks [Store customer input \(Kundeneingabe speichern\)](#), damit Sie eine benutzerdefinierte Tastenkombination zum Beenden angeben können

Metriken

- [Juni 2020: Änderungen für Omnichannel-Unterstützung](#) angekündigt.

Netzwerk

- Aktualisierung der Softphone-Anforderungen in [Einrichten Ihres Netzwerks](#)

Update Februar 2020

Die folgenden Aktualisierungen wurden im Februar 2020 veröffentlicht:

Service Quotas

- Angepasst [Amazon Connect Servicekontingenten](#) für neue Konten.

Flows

Folgende Blöcke wurden aktualisiert, damit Sie Kontaktattribute festlegen können:

- [Set customer queue flow \(Kunden-WarteschlangenFlow festlegen\)](#)
- [Set hold flow \(WarteFlow festlegen\)](#)
- [Set whisper flow \(Whisper-Flow einstellen\)](#)

Update Januar 2020

Die folgenden Aktualisierungen wurden im Januar 2020 veröffentlicht:

Contact Control Panel (CCP)

Die folgenden Updates wurden am aktualisierten Contact Control Panel (ccp-v2) vorgenommen:

- Agenten können nun einen Kontakt übertragen, indem sie zweimal auf eine Schnellverbindung klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Anrufe an eine Schnellverbindung oder eine externe Telefonnummer weiterleiten](#).
- Das Nummernfeld behält nun die zuvor ausgewählte Ländermarkierung bei, sodass die Agenten sie nicht jedes Mal auswählen müssen.
- Alle Zeichenfolgen in der CCP-Benutzeroberfläche sind nun in verfügbaren Sprachen lokalisiert.
- Es wurde ein Problem behoben, bei dem die Farbe der Anrufstatusleiste während eines Konferenzanrufs falsch als grün angezeigt wurde, wenn sich der Anruf im Status „Verbunden“ befand. Jetzt in blau.
- Es wurde ein Problem behoben, bei dem in Fehlermeldungen für verpasste Chats der Name des Agenten anstelle des Kundennamens angezeigt wurde.

Netzwerk

- [Einrichten Ihres Netzwerks](#) wurde aktualisiert, um die Anforderungen für das aktualisierte Contact Control Panel (ccp-v2) zu enthalten.

Update Dezember 2019

Das folgende Update wurde im Oktober 2019 veröffentlicht:

Überwachen

- Contact Lens für Amazon Connect als Vorschau hinzugefügt. Mit dieser Funktion können Sie Unterhaltungen nach Schlüsselwörtern, Stimmungswerten und Nichtgesprächszeiten durchsuchen. Weitere Informationen finden Sie unter [Analysieren von Konversationen mithilfe von Konversationsanalysen](#).
- Protokollierung von Amazon Connect Connect-API-Aufrufen mit hinzugefügt AWS CloudTrail. Weitere Informationen finden Sie unter [Protokollieren von API-Aufrufen über Amazon-Connect mit AWS CloudTrail](#).

Update November 2019

Die folgenden Aktualisierungen wurden im November 2019 veröffentlicht:

Unterstützung mehrerer Kanäle

- Unterstützung für Chat-Kommunikation wurde hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Konzepte](#).

November 2019

Namensänderungen für „Verpasst“ und „Kundendienstmitarbeiter-Status“ und „Am Telefon“

Die folgenden Echtzeitmetriken wurden umbenannt:

Alter Name	Neuer Name
Missed (Verpasst)	Kundendienstmitarbeiter non-response (Kundendienstmitarbeiter ohne Annahme)

Alter Name	Neuer Name
Kundendienstmitarbeiter-Status	Kundendienstmitarbeiter-Aktivität
On call (Im Anruf)	Im Kontakt

Für jede Metrik wird automatisch der neue Name in vorhandenen gespeicherten Berichten angezeigt. Sie müssen nichts tun, damit der neue Name in Berichten angezeigt wird.

Die Spaltenreihenfolge bleibt in gespeicherten Berichten mit diesen Metriken unverändert. Wenn Sie beispielsweise zuvor einen Bericht gespeichert haben, in dem Kundendienstmitarbeiter-Status die dritte Metrik war, lautet der Name der dritten Metrik beim Öffnen des gespeicherten Berichts jetzt Kundendienstmitarbeiteraktivität.

Für Missed (Verpasst) wurde nur der Name der Metrik geändert; die zugrunde liegende Berechnung blieb unverändert. Wir haben den Namen dieser Metrik in Agent non-response (Keine Annahme durch Kundendienstmitarbeiter) umbenannt, damit er der Definition besser entspricht:


- Die Metrik Agent non-response (Kundendienstmitarbeiter ohne Annahme) wird immer dann erhöht, wenn einem Kundendienstmitarbeiter ein Kontakt angeboten wird, er aber aus irgendeinem Grund nicht darauf reagiert.

Beispielsweise könnte der Kundendienstmitarbeiter den Timer absichtlich abgelaufen haben lassen oder er könnte vergessen haben, den Mikrofonzugriff im Contact Control Panel freizuschalten, so dass er den Ruf ton nicht hörte. In diesen Situationen Amazon Connect wird der Kontakt nicht gelöscht. Stattdessen bietet die Weiterleitungs-Engine den Kontakt einem anderen verfügbaren Kundendienstmitarbeiter an, während der Kunde in der Warteschlange bleibt. Dies bedeutet, dass ein einzelner Kontakt zu mehreren Agent non-responses führen kann, bevor ein Kundendienstmitarbeiter auf den Kontakt reagiert und ihn bearbeitet.

Bei Am Telefon gilt die Namensänderung an Im Kontakt nur für die Benutzeroberfläche der Echtzeitmetriken. Sie können mithilfe von AGENTS_ON_CALL mit der GetCurrentMetricData-API weiterhin Daten für diese Metrik abrufen.

Labelupdates für „Kundendienstmitarbeiter-Aktivität“ und „Kontaktstatus“

Etiketten sind die Werte, die in einem Bericht zurückgegeben werden. Beispielsweise sind in der folgenden Abbildung Available (Verfügbar) und Basic Routing Profile (Grundlegendes Weiterleitungsprofil) Etiketten.

Real-time metrics				
Agents 				
Agent Login	Agent			
	Status	Duration	Agent Hierarchy	Routing Profile
[redacted]	Available ▾	138:57:42	-	Basic Routing Profile
[redacted]	Available ▾	167:47:25	-	Blended Agent Profile
[redacted]	Available ▾	20:49:43	-	Basic Routing Profile

Für Agent Activity (Kundendienstmitarbeiteraktivität) und Contact State (Kontaktstatus) haben wir einige Bezeichnungen zur Beschreibung der aktuellen Aktivität des Kundendienstmitarbeiters und zum Status des aktuell bearbeiteten Kontakts geändert. Die Bezeichnungen im Echtzeitmetrikbericht entsprechen jetzt besser den Bezeichnungen, die der Kundendienstmitarbeiter im Contact Control Panel sieht. Sie stimmen auch mit den Daten überein, die zu diesen verschiedenen Bundesstaaten in anderen Teilen von zurückgegeben wurden Amazon Connect.

Als der Name von Agent Status (Kundendienstmitarbeiterstatus) in (Kundendienstmitarbeiteraktivität) geändert wurde, wurden auch die folgenden Bezeichnungen geändert:

Szenario	Vorher: Etiketten zum Kundendienstmitarbeiter-Status	Nachher: Etiketten zur Kundendienstmitarbeiter-Aktivität	Hinweise
Kundendienstmitarbeiter ist angemeldet, aber offline	Nicht angezeigt	Nicht angezeigt	
Kundendienstmitarbeiter wechselt im CCP zu Available (Verfügbar)	Verfügbar	Verfügbar	

Szenario	Vorher: Etiketten zum Kundendienstmitarbeiter-Status	Nachher: Etiketten zur Kundendienstmitarbeiter-Aktivität	Hinweise
Kundendienstmitarbeiter hat einen eingehenden Anruf	CallIncoming	Eingehend	ContactState = Eingehender Kontakt
Kundendienstmitarbeiter hat einen eingehenden Rückruf	CallbackIncoming	Eingehend	ContactState = Eingehender Rückruf
Kundendienstmitarbeiter hat einen Rückruf angenommen, der jetzt einen ausgehenden Anruf an den Kundentätigen wird	Calling (Anrufen)	Bei Gespräch	ContactState = Ausgehender Rückruf
Kundendienstmitarbeiter tätigt ausgehenden Anruf (unabhängig davon, welchen Status der Kundendienstmitarbeiter in seinem CCP gewählt hat)	Calling (Anrufen)	Bei Gespräch	ContactState = Ausgehender Kontakt
Kundendienstmitarbeiter hat wegen abgelaufenen Timers einen Anruf verpasst	MissedCallAgent	Missed (Verpasst)	

Szenario	Vorher: Etiketten zum Kundendienstmitarbeiter-Status	Nachher: Etiketten zur Kundendienstmitarbeiter-Aktivität	Hinweise
Kundendienstmitarbeiter interagiert telefonisch mit dem Kunden (unabhängig davon, welchen Status der Kundendienstmitarbeiter in seinem CCP gewählt hat)	On call (Im Anruf)	Bei Gespräch	
Kundendienstmitarbeiter verschiebt Kunden während eines Telefonanrufs in die Warteschleife (unabhängig davon, welchen Status der Kundendienstmitarbeiter in seinem CCP gewählt hat)	On call (Im Anruf)	Bei Gespräch	
Nachdem Kundendienstmitarbeiter Anruf beendet	Arbeit nach Anruf	Arbeit nach Gespräch	
Kundendienstmitarbeiter ist in Mittagspause (ein benutzerdefinierter Status)	Mittagspause	Mittagspause	

Szenario	Vorher: Etiketten zum Kundendienstmitarbeiter-Status	Nachher: Etiketten zur Kundendienstmitarbeiter-Aktivität	Hinweise
Aktivitätsstatus des Supervisors, wenn er einen Kundendienstmitarbeiter überwacht	Überwachen	Überwachen	
Der Aktivitätsstatus des Kundendienstmitarbeiters, wenn er mit dem Kunden verbunden ist, während er von einem Supervisor überwacht wird	On call (Im Anruf)	Bei Gespräch	

Die folgende Tabelle zeigt, wie sich die Bezeichnungen für Contact State (Kontaktstatus) geändert haben.

Szenario	Etikettbezeichnung vor	Etikettbezeichnung nach
Kundendienstmitarbeiter ist angemeldet, aber offline		
Kundendienstmitarbeiter wechselt im CCP zu Available (Verfügbar)	-	-
Kundendienstmitarbeiter hat einen eingehenden Anruf	-	Eingehender Kontakt
Kundendienstmitarbeiter hat einen eingehenden Rückruf	-	Eingehender Rückruf

Szenario	Etikettbezeichnung vor	Etikettbezeichnung nach
Kundendienstmitarbeiter hat einen Rückruf angenommen, der jetzt einen ausgehenden Anruf an den Kunden tätigen wird	Anfänglich	Ausgehender Rückruf
Kundendienstmitarbeiter tätigt ausgehenden Anruf (unabhängig davon, welchen Status der Kundendienstmitarbeiter in seinem CCP gewählt hat)	Anfänglich	Ausgehender Kontakt
Kundendienstmitarbeiter hat wegen abgelaufenen Timers einen Anruf verpasst	Verpasster Anruf	Verpasster Kontakt
Kundendienstmitarbeiter interagiert telefonisch mit dem Kunden (unabhängig davon, welchen Status der Kundendienstmitarbeiter in seinem CCP gewählt hat)	Besetzt	Verbunden
Kundendienstmitarbeiter verschiebt Kunden während eines Telefonanrufs in die Warteschleife (unabhängig davon, welchen Status der Kundendienstmitarbeiter in seinem CCP gewählt hat)	OnHold	In Warteschleife
Nachdem Kundendienstmitarbeiter Anruf beendet	Arbeit nach Anruf	Arbeit nach Gespräch

Szenario	Etikettbezeichnung vor	Etikettbezeichnung nach
Kundendienstmitarbeiter ist in Mittagspause (ein benutzerdefinierter Status)	-	-
Kontaktstatus des Supervisors beim Überwachen eines Kundendienstmitarbeiters	Überwachen	Überwachen

Flows

Folgende Flowblöcke wurden hinzugefügt:

-
-

Folgende Flowblöcke für Chats wurden aktualisiert:

-
-
-
-

Benutzerverwaltung

- Es wurde hinzugefügt, dass Sie AWS Identity and Access Management (IAM) mit Amazon Connect verwenden können. Weitere Informationen finden Sie unter [Identity and Access Management für Amazon Connect](#).

Live-Medien-Streaming

- Sie können jetzt Kundenaudiodaten für die gesamte Interaktion mit dem Kontaktzentrum erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Live-Medien-Streaming](#).

API

- [StartChatKontakt](#), [ListTagsForResourceTagResource](#), [UntagResource](#) zur Amazon Connect Service API hinzugefügt.
- Die [Amazon Connect Participant Service](#) API wurde hinzugefügt. Diese APIs werden für Chats mit Teilnehmern wie Kundendienstmitarbeitern und Kunden verwendet.

Contact Control Panel (CCP)

- Das CCP wurde aktualisiert und unterstützt jetzt Chats. Weitere Informationen finden Sie unter [Leitfaden zur Schulung von Kundendienstmitarbeitern für den CCP und den Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter](#).

Update Oktober 2019

Die folgende Aktualisierung wurde im Oktober 2019 veröffentlicht:

Metriken

- Die Echtzeitmetrik On call (Am Telefon) wird jetzt erhöht, wenn ein Kundendienstmitarbeiter einen Kontakt bearbeitet, der verbunden, in der Warteschleife oder im Status After Contact Work (Arbeit nach Gespräch) ist, oder wenn der Kundendienstmitarbeiter in Dialog mit einem Kunden arbeitet.

Diese Metrik ist in den Tabellen „Queues“ (Warteschlangen) und „Routing Profile“ (Weiterleitungsprofil) auf der Seite Real time metrics (Echtzeitmetriken) verfügbar. Sie wird außerdem von der GetCurrentMetricData-API als AGENTS_ON_CALL zurückgegeben.

Aktualisierung Juni 2019

Die folgende Aktualisierung wurde im Juni 2019 veröffentlicht:

Flows

- Hinzufügung der Flow-Versionierung, um bei Ausführung eines Rollbacks die Wahl zwischen einer gespeicherten und einer veröffentlichten Version zu ermöglichen.

Updates Mai 2019

Die folgenden Updates wurden im Mai 2019 veröffentlicht:

Metriken und Berichte

- Die Fehlermeldungen, die beim Erstellen, Bearbeiten oder Löschen eines geplanten Berichts auftreten können, wurden verbessert.
- In der Benutzeroberfläche des Berichts Historische Metriken wurde `Contacts missed` (Verpasste Kontakte) auf `Agent non-response` (Nichtbeantwortung durch Agent) geändert. Diese Metrik wird in geplanten Berichten und exportierten CSV-Dateien als `Contacts missed` (Verpasste Kontakte) angezeigt.
- Im Agenten-Ereignisstream wurde die Formatierung des Zeitstempels Millisekunden korrigiert, damit Sie die Daten besser ordnen und analysieren können. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams in Amazon Connect](#).

Contact Control Panel

- Ein Problem wurde behoben, bei dem der Aufruf einer Destroy-Aktion (z. B. `connection.destroy`) über [Streams API](#) zu einem unterschiedlichen Verhalten führt, je nachdem, von welchem Teil des Gesprächs sie aufgerufen wurde: dem Kundendienstmitarbeitern oder dem Kunden. Der Aufruf einer Destroy-Aktion führt nun für beide zum gleichen Verhalten: Ein Gespräch im besetzten Zustand wird zu After Call Work (ACW) verschoben und ein Gespräch in einem anderen Zustand wird gelöscht. Wenn Sie das native Contact Control Panel anstelle der Amazon Connect-Streams API verwendet haben, waren Sie von diesem Problem nicht betroffen.

Updates April 2019

Die folgenden Updates wurden im April 2019 veröffentlicht:

Contact Control Panel

- Es wurde ein Problem behoben, bei dem der Halten-Flow in den folgenden Fällen nicht ausgeführt wurde:
 - Der Agent verpasste einen Anruf und setzte sich dann wieder auf Verfügbar.
 - Dann wurde derselbe Anruf an sie weitergeleitet.

- Der Agent hat den Kunden während der Bearbeitung des Anrufs auf Halten gesetzt.

Das Deaktivieren des Halten-Zustands funktionierte jedoch wie erwartet und es traten keine weiteren Auswirkungen auf.

- Es wurde ein Problem behoben, bei dem die [Streams API](#) softphoneAutoAccept = FALSE zurückgab, obwohl Auto-Accept Call (Anruf automatisch annehmen) für den Kundendienstmitarbeitern aktiviert war.

Update März 2019

Die folgenden Updates wurden im März 2019 veröffentlicht:

Metriken und Berichte

- Die Fehlermeldungen, die bei der Ausführung von Echtzeit-Metrikenberichten auftreten können, wurden verbessert. Wenn Sie beispielsweise einen Echtzeit-Metrikenbericht manuell so konfigurieren, dass er mehr als 100 Warteschlangen enthält, zeigen wir diese Meldung an: "You've hit the maximum limit of 100 queues. Please reconfigure your report to contain no more than 100 queues." Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Keine Metriken oder zu wenige Zeilen in einem Warteschlangenbericht?](#).

Contact Control Panel

- Es wurde ein Problem behoben, bei dem in seltenen Fällen ein Agent, der bereits einen ausgehenden Anruf bearbeitet hat, fälschlicherweise mit einem zusätzlichen Rückruf in der Warteschlange versehen wurde, obwohl er nur einen Kontakt auf einmal bearbeiten darf. Da dieser Agent im Kontakt und nicht im Leerlauf gewesen wäre, hätte der Agent den Rückruf in der Warteschlange nicht annehmen können.

In diesen Fällen wurde der ausgehende Anruf nicht beeinflusst; der Agent hätte keine Unterschiede in der CCP bemerkt. Der Rückruf wurde einem anderen Agenten präsentiert, anstatt verworfen zu werden.

Aktualisierungen vom Februar 2019

Die folgenden Aktualisierungen wurden im Februar 2019 veröffentlicht:

Aktualisierungen nach Kategorie

- [Kontakt-Weiterleitung](#)
- [Flows](#)
- [Metriken und Berichte](#)
- [Contact Control Panel \(CCP\)](#)

Kontakt-Weiterleitung

- Es wurde das Problem behoben, dass in seltenen Fällen einige Gesprächspartner nicht an den Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet wurden, der die längste Zeit verfügbar war.
- Es wurde das Problem in der Benutzeroberfläche behoben, dass der Wert, der für Anzahl angestellter Kundendienstmitarbeiter unter Basic Routing Profile (Grundlegendes Weiterleitungsprofil) auf der Seite Weiterleitungsprofile angezeigt wurde, nicht korrekt war. Die richtige Anzahl von Kundendienstmitarbeitern für das Weiterleitungsprofil wurde auf der Seite Benutzerverwaltung angezeigt.

Flows

- Es wurde ein Problem mit dem Flow-Editor beim Hinzufügen von Absichten in Chrome behoben.
- Es wurde das Problem behoben, dass die Weiterleitungspriorität und das Alter für Rückrufe in der Warteschlange nicht gespeichert wurden.
- Es wurde das Problem behoben, dass Kontaktattribute für einen ausgehenden Whisper-Flow nicht gespeichert wurden.

Metriken und Berichte

- Dauer EnqueueTimestamp und DequeueTimestamp zum Kontaktdatensatz für Rückrufkontakte hinzugefügt.
- Es wurde ein Problem behoben, bei dem InitiationTimestamp die Kontakte für Rückrufe nicht mit der Uhrzeit übereinstimmten, zu der der Rückruf erstellt wurde.
- Es wurde das Problem gelöst, dass Benutzer eine falsche Meldung erhielten, wenn sie nicht zum Bearbeiten des Berichts berechtigt waren.

Contact Control Panel (CCP)

- Es wurde das Problem gelöst, dass Rückrufe im CCP nicht klingelten.

Aktualisierungen vom Januar 2019

Die folgenden Aktualisierungen wurden im Januar 2019 veröffentlicht:

Aktualisierungen nach Kategorie

- [Kontakt-Weiterleitung](#)
- [Flows](#)
- [Metriken und Berichte](#)

Kontakt-Weiterleitung

- Es wurde das Problem behoben, dass in seltenen Fällen Weiterleitungen an Kundendienstmitarbeiter fehlschlugen.

Flows

- Es wurde das Problem behoben, dass Weiterleitungen an Kundendienstmitarbeiter fehlschlugen.
- Es wurde ein Problem behoben, das zu regelmäßigen Verzögerungen bei der Veröffentlichung von Flowprotokollen führte.

Metriken und Berichte

- Es wurde das Problem in Echtzeit-Metrikberichten behoben, dass die Seite die falsche Berechnung für Mittlere Wartezeit bis Antwort zeigte.
- Es wurde das Problem gelöst, dass einige Ereignisse im Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstream fehlten.

Aktualisierungen vom Dezember 2018

Die folgenden Aktualisierungen wurden im Dezember 2018 veröffentlicht:

Aktualisierungen nach Kategorie

- [Metriken und Berichte](#)
- [Contact Control Panel \(CCP\)](#)

Metriken und Berichte

- Es wurde das Problem behoben, dass in Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams bei An- und Abmeldungseignissen Kundendienstmitarbeiter-Snapshots fehlten.
- Es wurde das Problem behoben, dass auf der Detailseite des Kontaktdatensatzes Zeitstempel mit der auf der Suchseite ausgewählten Zeitzone angezeigt wurden.
- Es wurde ein Problem behoben, bei dem der AfterContactWork Status überschrieben wurde.
- Es wurde das Problem gelöst, dass die Zeitstempel falsch waren, als ein Kundendienstmitarbeiter beim Verschieben eines Kunden in die Warteschleife versehentlich aufhing.

Contact Control Panel (CCP)

- Es wurde ein zeitweiliges Problem beim Initialisieren behoben, wenn die Konfiguration eines Kundendienstmitarbeiters beschädigt oder ungültig ist.
- Es wurde das Problem behoben, dass das Drücken der Eingabetaste zum Übertragen eines Anrufs nicht funktionierte.

Aktualisierungen vom November 2018

Die folgenden Aktualisierungen wurden im November 2018 veröffentlicht:

Aktualisierungen nach Kategorie

- [Allgemeines](#)
- [Flows](#)
- [Metriken und Berichte](#)

Allgemeines

- Es wurde ein Problem mit der Überwachung behoben.

- Es wurde ein Problem behoben, das manchmal dazu führte, dass Kundendienstmitarbeiter in einen Standardzustand versetzt wurden, wenn ein Kontakt die Verbindung trennte, als er versuchte, sich mit einem Kundendienstmitarbeiter zu verbinden.
- Es wurde ein Problem behoben, das manchmal dazu führte, dass sich neu erstellte Kundendienstmitarbeiter nicht ordnungsgemäß anmelden konnten, wenn sie dies unmittelbar nach der Erstellung des Benutzerkontos versuchten.

Flows

- Es wurde der neue Block "Loop" hinzugefügt, mit dem Sie Segmente eines Flows wie z. B. die wiederholte Anforderung von Kundeninformationen durchlaufen können, wenn keine gültigen Daten eingegeben wurden.

Metriken und Berichte

- Es wurde ein Problem behoben, bei dem bearbeitete Rückrufe bei der Anzahl der eingehenden Kontakte in Verlaufsberichten berücksichtigt wurden, bei geplanten Berichten jedoch nicht. Die bearbeiteten Rückrufe werden nicht mehr bei der Anzahl der bearbeiteten eingehenden Kontakte in Verlaufsberichten berücksichtigt.
- Die Leistung bei der Generierung von Berichten mit einer großen Anzahl von Warteschlangen und Kundendienstmitarbeitern in einer Instance wurde verbessert.
- Es wurde ein Problem bezüglich der ACW-Meldungen sowie bei Backfill-Daten in Kunden-Instances behoben, um die ACW-Daten für September, Oktober und November zu korrigieren.

Aktualisierungen vom Oktober 2018

Die folgenden Aktualisierungen wurden im Oktober 2018 veröffentlicht:

Aktualisierungen nach Kategorie

- [Allgemeines](#)
- [Metriken und Berichte](#)
- [API](#)

Allgemeines

- Es wurde ein Problem behoben, das manchmal dazu führte, dass Mediensitzungen hängenblieben.

Metriken und Berichte

- Es wurde ein Problem behoben, das manchmal dazu führte, dass die Namen der Kundendienstmitarbeiter in Verlaufsberichten nicht korrekt angezeigt wurden.
- Es wurde ein Problem behoben, das manchmal dazu führte, dass die Daten zum Hilfsbeschäftigungsstatus der Kundendienstmitarbeiter falsch überschrieben wurden.

API

- Es wurde ein Problem behoben, bei dem die Operation `GetCurrentMetrics` die Metrik `OLDEST_CONTACT_AGE` in Millisekunden statt in Sekunden zurückgab.

Aktualisierungen vom September 2018

Die folgenden Aktualisierungen wurden im September 2018 veröffentlicht:

Aktualisierungen nach Kategorie

- [Allgemeines](#)
- [API](#)

Allgemeines

- Verbesserte Seitenladezeiten für die Seite Benutzermanagement.
- Es wurde ein Problem behoben, das manchmal zum Laden der Seite Warteschlange führte, wenn es eine große Anzahl von schnellen Verbindungen gab, die mit einer Warteschlange verbunden waren.

API

- Der Vorgang [UpdateContactAttributes](#) für die Amazon Connect Connect-API wurde veröffentlicht.

Aktualisierungen im August 2018

Die folgenden Aktualisierungen wurden im August 2018 veröffentlicht:

Aktualisierungen nach Kategorie

- [Allgemeines](#)
- [Kontakt-Weiterleitung](#)
- [Metriken und Berichte](#)

Allgemeines

- Es wurde eine Beschränkung auf 64 Zeichen der Passwortlänge für das Administratorkonto hinzugefügt, das bei der Erstellung der Instance erstellt wurde.
- Es wurde ein Problem behoben, bei dem die Seite Hours of operation (Betriebsstunden) nicht geladen wurde, wenn bei einer gespeicherten Konfiguration der Betriebsstunden keine Tage ausgewählt wurden.

Kontakt-Weiterleitung

- Der Whisper-Timeout wurde auf 2 Minuten für ausgehende und anstehende Rückrufe erhöht, sodass sich die Kundendienstmitarbeiter länger auf den eingehenden Anruf vorbereiten können.

Metriken und Berichte

- Es wurde geändert, wie der Wert für die Metrik „Contacts abandoned“ (Abgebrochene Kontakte) so geändert, dass Anrufe, die an Callback-Funktion weitergeleitet werden, nicht als abgebrochene Kontakte gezählt werden.

Aktualisierungen im Juli 2018

Die folgenden Aktualisierungen wurden im Juli 2018 veröffentlicht:

Aktualisierungen nach Kategorie

- [Neue Features](#)
- [Allgemeines](#)

- [Metriken und Berichte](#)
- [Flows](#)

Neue Features

- [Nummer der ausgehenden Anrufer-ID](#)
- [Einen Amazon-Lex-Bot zu Amazon Connect hinzufügen](#)
- [APIs für die Benutzerverwaltung](#)
- [Verwalten von Kontakten in einer Warteschlange](#)

Allgemeines

- Es wurde eine Fehlermeldung hinzugefügt, wenn versucht wurde, einen Administrator-Benutzer während der Instance-Erstellung mit „Administrator“ als Benutzernamen zu erstellen. Der Benutzername Administrator ist für den internen Gebrauch reserviert und kann nicht zum Erstellen eines Benutzerkontos in Amazon Connect verwendet werden.
- Unterstützung für Directory-Benutzernamen, die aufeinanderfolgende Bindestriche enthalten, wurde hinzugefügt.
- Es wurde eine Paginierung bei der Anzeige von Sicherheitsprofilen in Ihrer Instance hinzugefügt, sodass mehr als 25 Sicherheitsprofile angezeigt werden können.
- Leistungsoptimierungen zur Reduzierung der Latenzzeiten bei der Verwendung der StartOutboundVoiceContact-API.

Metriken und Berichte

- Es wurde ein Problem in Echtzeit-Metrikenberichten behoben, bei dem angewandte Filter nicht auf der Seite „Einstellungen“ angezeigt wurden, wenn ein zusätzlicher Filter angewendet wurde. Auf der Seite „Einstellungen“ werden nun die angewandten Filter korrekt angezeigt.

Flows

- Es wurden Dropdown-Menüs für Kontaktattribute hinzugefügt, um den Verweis auf Attribute in einem Flow einfacher zu gestalten.

Aktualisierungen im Juni 2018

Die folgenden Aktualisierungen wurden im Juni 2018 veröffentlicht:

Aktualisierungen nach Kategorie

- [Allgemeines](#)
- [Telefonie und Sprache](#)
- [Flows](#)
- [Metriken und Berichte](#)
- [Contact Control Panel \(CCP\)](#)

Allgemeines

- Die Schriftart in der Benutzeroberfläche wurde zur besseren Lesbarkeit auf Amazon Ember geändert.

Telefonie und Sprache

- Unterstützung für die Verwendung von Amazon-Lex-Bots bei Amazon Connect in der Region USA West (Oregon) eingeführt.
- Es wurde ein Fehler behoben, der in einigen Fällen dazu führte, dass ein Anruf abbrach, wenn gleichzeitig eine in Schleifen geschaltete Telefonansage und eine Verbindung zu einem Kundendienstmitarbeiter erfolgte.

Flows

- Der Block Set queue (Warteschlange festlegen) wurde in Set working queue (Arbeitswarteschlange festlegen) umbenannt.
- Es wurde eine Schaltfläche Copy to clipboard (In Zwischenablage kopieren) neben dem ARN eines Flows hinzugefügt, damit Sie den ARN einfach kopieren können. Wählen Sie unter Show additional Flow information (Weitere Flowinformationen anzeigen) im Designer den Namen des Flows, um den ARN anzuzeigen.
- Es wurde ein neuer Block Call phone number (Telefonnummer anrufen) hinzugefügt, mit dem Sie die Telefonnummer aus Ihrer Instance auswählen können, die als Anrufer-ID in einem

ausgehenden Whisper-Flow angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter [Nummer der ausgehenden Anrufer-ID](#).

- Freigegebene Kontaktattribute für Systemmetriken, einschließlich eines neuen Blocks Get metrics (Metriken abrufen) in Flowsn. Weitere Informationen finden Sie unter [Weiterleitung entsprechend der Anzahl von Kontakten in einer Warteschlange](#).

Metriken und Berichte

- Es wurde ein Problem behoben, das zu einem falschen Rendering des Suchfelds in den Filtereinstellungen für einige Verlaufsmetrikenberichte führte.
- Es wurde ein Problem in heruntergeladenen Berichten behoben, bei dem die Telefonnummer leer war, anstatt die Telefonnummer für Anrufe, die Rückrufe waren, aufzuführen.
- Berichte zu An- und Abmeldungen unterstützen jetzt 20.000 Zeilen pro Berichtserstellung, vorher waren es 10.000.

Contact Control Panel (CCP)

- Es wurde eine Stummschalttaste für das CCP und eine Stummschaltfunktion für die Streams-API hinzugefügt, damit Kundendienstmitarbeiter aktive Anrufe stumm schalten und die Stummschaltung wieder aufheben können.

Aktualisierungen im April und Mai 2018

Die folgenden Aktualisierungen wurden im April und Mai 2018 veröffentlicht:

Aktualisierungen nach Kategorie

- [Allgemeines](#)
- [Telefonie und Sprache](#)
- [Flows](#)
- [Metriken und Berichte](#)
- [Contact Control Panel \(CCP\)](#)

Allgemeines

- Neue [Amazon-Polly-Stimmen](#) werden in Amazon Connect nun automatisch zur Verfügung gestellt, sobald sie gestartet werden. Sie können neue Stimmen, wie „Matthew“ und „Léa“, in Ihren Flowsn verwenden.
- Die Passwort-Erzwingung für Amazon Connect-Benutzerkonten wurde aktualisiert, um den Anforderungen für das bei der Instance-Erstellung erstellte Amazon Connect-Administrator-Konto zu entsprechen.
- Es wurde ein Problem behoben, das manchmal dazu führte, dass die E-Mail-Adressen beim Aktualisieren eines bestehenden Benutzerkontos nicht gespeichert wurden.

Telefonie und Sprache

- Serviceoptimierungen zur Reduzierung der Latenzzeiten und zur Verbesserung der Anrufer-ID für die japanische Telefonie.
- Ab sofort können Kunden Anrufe nach Jersey und Guernsey auf den Kanalinseln tätigen.
- Unterstützung für die numerische Tastatureingabe in -Bots bei Verwendung in einem -Flow wurde hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect unterstützt jetzt die Tastatureingabe bei einem Amazon Lex-Chatbot](#).
- Reduzierte Latenzzeiten für das Contact Control Panel, was das Benutzererlebnis für den Kundendienstmitarbeiter verbessert.

Flows

- Es wurde ein Problem bei der Veröffentlichung eines Flows behoben, wenn ein AWS Lambda function block (AWS-Lambda-Funktionsblock) in einem Flow verwendet wird und der Eingabetyp für einen Parameter von Send attribute (Attribut senden) mit einem System-Attribut auf Send text (Text senden) geändert wurde. Diese Flows werden nun erfolgreich veröffentlicht.
- Kundendienstmitarbeiter- und Kunden-Whisper werden nun mit in der Warteschlange eingereichten Callbacks gepflegt.
- Attribute bleiben nun bei Warteschlangen-Callbacks korrekt erhalten.
- Kontakt-Attribute werden nun bei Verwendung eines Loop prompt (in Schleifen geschalteten Telefonansagen)-Blocks in einem Warteschlangen-GesprächsFlow gepflegt.

Metriken und Berichte

- Die Daten für geplante Berichte werden nun um 15 Minuten verzögert, damit die neuesten Daten in die Berichte aufgenommen werden können. Zuvor wurden in einigen Fällen die Berichtsdaten für die letzten 15 Minuten während des geplanten Berichtsintervalls nicht in die geplanten Berichte aufgenommen. Dies gilt nun für alle Berichtstypen.
- In metrischen Berechnungen wird die Zeit, in der ein eingehender Anruf klingelt, der Leerlaufzeit zugeordnet, wenn sich der Kundendienstmitarbeiter vor einem eingehenden Anruf im inaktiven Status befindet.
- Die Metrik Agent on contact time (Kundendienstmitarbeiter in Gesprächszeit) beinhaltet nun auch die Zeit, die ein Kundendienstmitarbeiter in einem Hilfsbeschäftigungsstatus verbracht hat.
- Veröffentlichung einer neuen Dokumentation zu Metriken.

Contact Control Panel (CCP)

- Für Kundendienstmitarbeiter, die ein Tischtelefon verwenden, wurde dem Menü „Einstellungen“ eine Schaltfläche Save (Speichern) für das CCP hinzugefügt. Über die Schaltfläche Save (Speichern) kann die Konfiguration für das Tischtelefon zwischen den Sitzungen gespeichert werden.
- Der Benutzername des Kundendienstmitarbeiters ist nun als Teil der Konfigurationsdaten des Kundendienstmitarbeiters in der [Amazon Connect-Streams-API](#) verfügbar.
- Kontaktattribute sind nun verfügbar, wenn Sie die streams.js (Streams-API) für Popups auf Bildschirmen nach Callbacks in der Warteschlange verwenden.
- Es wurde ein Problem behoben, bei dem der Kundendienstmitarbeiter bei einigen Anrufen mit automatischer Rufannahme nach der Annahme und der Verbindung weiterhin ein Klingeln hörte.

Amazon Connect Document History

In der folgenden Tabelle sind wichtige Änderungen in jeder Version des Amazon Connect-Administratorhandbuchs beschrieben. Um Benachrichtigungen über Aktualisierungen dieser Dokumentation zu erhalten, können Sie den RSS-Feed abonnieren.

Änderung	Beschreibung	Datum
----------	--------------	-------

[Aktualisiertes Erscheinungsbild für den Amazon Connect Connect-Arbeitsbereich für Agenten](#)

Mithilfe von Cloudscape Design System-Komponenten können Sie auch problemlos Drittanbieteranwendungen erstellen und einbetten, die ein einheitliches Erscheinungsbild mit dem Arbeitsbereich für Agenten aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Zugreifen auf Drittanbieteranwendungen im Arbeitsbereich für Agenten](#).

3. Juni 2024

[Stellen Sie die prognostizierte Zeitzone ein](#)

Sie können Prognosen in der Zeitzone, in der Ihr Unternehmen tätig ist, generieren, anzeigen und herunterladen. Amazon Connect passt Prognosen automatisch an Änderungen der Sommerzeit an. Wenn Ihr Kontaktzentrum beispielsweise Kontakte von 8 bis 20 Uhr US-Ostzeit empfängt, werden die Prognosen am 3. November 2024 automatisch von 8 bis 20 Uhr Eastern Daylight Time (EDT) auf 8-20 Uhr Eastern Standard Time (EST) umgestellt. Die Unterstützung von Zeitzonen in Prognosen vereinfacht die Benutzererfahrung für Manager. day-to-day Weitere Informationen finden Sie unter [Zeitzone für Prognosen festlegen](#).

29. Mai 2024

[Aktualisierte mit AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy serviceverknüpfte, rollenverwaltete Richtlinie](#)

Die serviceverknüpfte Richtlinie zur Rollenverwaltung wurde mit Amazon Cognito Cognito-Benutzerpool-Berechtigungen zur Verwendung ausgewählter Lesevorgänge und Amazon Connect Connect-Kundenprofile-Berechtigungen zum Einfügen von Daten in Kundenprofile aktualisiert. Eine Beschreibung der zusätzlichen Aktionen finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Aktualisierungen für AWS verwaltete Richtlinien](#).

23. Mai 2024

[Aktualisierte mit AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy serviceverknüpfte, rollenverwaltete Richtlinie](#)

Die mit dem Service verknüpfte Richtlinie zur Verwaltung von Rollen wurde mit der API-Aktion `wisdom:ListContentAssociations` Amazon Q in Connect aktualisiert. Eine Beschreibung der zusätzlichen Aktion finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Updates für AWS verwaltete Richtlinien](#).

20. Mai 2024

[Neue Strömungs- und Flussmodulanalysen](#)

Die folgenden historischen Kennzahlen für Flows und Flow-Module wurden hinzugefügt: Durchschnittliche Flusszeit, gestartete Flows, Flow-Ergebnis, Flow-Ergebnis in Prozent, Maximale Flow-Zeit und Minimale Flow-Zeit. Eine Beschreibung der einzelnen Metriken finden Sie unter [Definitionen historischer Metriken](#). Das Flows-Dashboard wurde hinzugefügt. Es wurde die Möglichkeit hinzugefügt, eine Regel zu erstellen, wenn ein Flow- oder Flow-Modul gegen eine von Ihnen definierte Regel verstößt.

15. Mai 2024

[Neue Metriken sind auf der Seite Historische Kennzahlen verfügbar](#)

Die folgenden Messwerte sind auf der Seite Historische Kennzahlen auf der Amazon Connect Admin-Website verfügbar: Abbruchrate, Nichtantwort von Agenten ohne Kundenabbrüche, Durchschnittliche Kontaktdauer, Durchschnittliche Gesprächsdauer, Durchschnittliche Kundenhaltezeit für alle Kontakte, Durchschnittliche Agentenbegrüßungszeit, Durchschnittliche Agentenunterbrechungszeit, Durchschnittliche Agentenunterbrechungszeit, Durchschnittliche Gesprächszeit für Agenten, Prozent Kundengesprächszeit, Gespräch in Prozent Zeit Prozent, Nichtgesprächszeit in Prozent, bearbeitete Kontakte (mit Agenten-Zeitstempel verbunden), Kontakte in der Warteschlange (Warteschlangenzeitstempel), Rückrufversuche, Kontakte in X verlassen, Kontakte in X beantwortet, in X gelöste Kontakte. Eine Beschreibung der einzelnen Metriken finden Sie unter [Definitionen historischer Metriken](#).

2. Mai 2024

[Sprachkontakte, die von einem Agenten abgelehnt wurden, haben den Status REJECTED](#)

Von einem Agenten abgelehnte Sprachkontakte hatten im Agenten-Event-Stream früher den Status „Kontaktstatus“. ERROR Jetzt haben sie den Status REJECTED, der mit Chat- und Aufgabenkontakten identisch ist. Dies spiegelt sich auch in den Echtzeit-Metriken für den Agenten wider.

2. April 2024

[Kombinierte Amazon Connect API-Referenzhandbücher](#)

Alle API-Referenzhandbücher für Amazon Connect-Services (z. B. Amazon Q in Connect, Cases, Outbound Campaigns, Voice ID) wurden im Amazon Connect API-Referenzleitfaden zusammengefasst. Weiterleitungen wurden veröffentlicht, sodass bestehende Lesezeichen weiterhin funktionieren. Weitere Informationen finden Sie in der [Amazon Connect API-Referenz](#).

27. März 2024

[GA für generative KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt](#)

Generative KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt wurden veröffentlicht, damit sie allgemein verfügbar sind. Diese Funktion fasst lange Kundengespräche in prägnanten, kohärenten und kontextreichen Kontaktzusammenfassungen zusammen. Eine Zusammenfassung könnte beispielsweise lauten: „Der Kunde hat keine Erstattung für eine kurzfristige Flugannullierung erhalten und der Mitarbeiter hat keine teilweise Rückerstattung gemäß der SOP angeboten.“ Weitere Informationen finden Sie unter [Generative KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt anzeigen](#).

25. März 2024

[Historische Kennzahlen für das Fallmanagement](#)

Amazon Connect Cases bietet die folgenden Kennzahlen für das Fallmanagement: [Durchschnittliche Dauer der Falllösung](#), [Durchschnittliche Anzahl an Kontakten pro Fall](#), [erstellte Fälle](#), [erneut geöffnete Fälle](#), [gelöste Fälle](#), [Beim ersten Kontakt gelöste Fälle](#), [Aktuelle Fälle](#).

29. Februar 2024

Thema zu bewährten Methoden für ausgehende Kampagnen hinzugefügt	Weitere Informationen finden Sie unter Bewährte Methoden für ausgehende Amazon Connect Connect-Kampagnen .	19. Februar 2024
Amazon Connect Cases bietet einen Auditverlauf zu Fällen	Informationen dazu, wie Sie die Funktion für Ihre Benutzer aktivieren können, finden Sie unter Berechtigungen zuweisen . Weitere Informationen finden Sie auch GetCaseAuditEvents in der Amazon Connect API-Referenz.	2. Februar 2024
Thema zur Verwaltung von Chats in verschiedenen Regionen hinzugefügt	Weitere Informationen finden Sie unter Regionsübergreifen des Chatten verwalten .	2. Februar 2024
Zusätzliches Thema zur Abmeldung von der Nutzung Ihrer Daten zur Serviceverbesserung	Erfahren Sie, welche Amazon-Connect-Services die von Ihnen bereitgestellten Inhalte Ihrer Kunden verwenden, um Modelle zu trainieren und Ihr Erlebnis kontinuierlich zu verbessern, und wie Sie sich bei Bedarf abmelden können. Weitere Informationen finden Sie unter Abmelden von der Nutzung Ihrer Daten zur Serviceverbesserung .	19. Januar 2024
Es wurde ein Thema mit bewährten Methoden PutDialRequestBatch für ausgehende Kampagnen anrufe hinzugefügt	Weitere Informationen finden Sie unter Bewährte Methoden PutDialRequestBatch für ausgehende Kampagnen anrufe .	19. Januar 2024

[Sprachanruf-API für GA für ausgehende Amazon-Connect-Kampagnen](#)

Das wurde [PutDialRequestBatch](#) zur allgemeinen Verfügbarkeit veröffentlicht. Mit dieser API können Sie Ihre eigene Listenverwaltungsfunktion verwenden, um die Kontaktstrategie einzurichten (z. B. Start- und Endzeiten der Kampagne, do-not-call Zeiten, maximale Kontaktversuche) und gleichzeitig programmgesteuert Amazon Connect Predictive Dialer mit maschinellem Lernen (ML) -gestützter Anrufbeantworterkennung verwenden. Dies trägt dazu bei, die Verbindungen zwischen Live-Partys zu erhöhen.

12. Januar 2024

[Barge for Chat: Manager können an laufenden Chats zwischen Kundendienstmitarbeitern und Kunden teilnehmen](#)

Manager können an laufenden Chats zwischen Kundendienstmitarbeitern und Kunden teilnehmen und so sicherstellen, dass selbst die komplexesten Kundenprobleme schnell und präzise gelöst werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Barge-Live-Sprach- und Chat-Unterhaltungen](#). Sehen Sie sich auch die Aktualisierungen der APIs und C an. [MonitorContactSendEvent](#)

12. Januar 2024

[Hochwertiger Sprachkomfort für Kundendienstmitarbeiter, die Citrix-Virtual-Desktop-Infrastruktur \(VDI\)-Umgebungen verwenden.](#)

Ihre Kundendienstmitarbeiter können die Citrix-Remote-Desktop-Anwendung nutzen, um die Audioverarbeitung auf ihr lokales Gerät auszulagern und Audio automatisch an Amazon Connect umzuleiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Audiooptimierung für Citrix VDI mit Amazon Connect](#).

10. Januar 2024

[GetRecommendations und QueryAssistant APIs werden ab dem 1. Juni 2024 eingestellt](#)

Zwei Amazon Q in Connect APIs — [GetRecommendations](#) und [QueryAssistant](#)— werden ab dem 1. Juni 2024 eingestellt. Um generative Antworten nach dem 1. März 2024 zu erhalten, müssen Sie einen neuen Assistenten in der Amazon Connect Konsole erstellen und die Amazon Q in JavaScript Connect-Bibliothek (amazon-q-connectjs) in Ihre Anwendungen integrieren.

10. Januar 2024

[Detaillierte Zugriffskontrollen mithilfe von Ressourcen-Tags für historische Metrikberichte](#)

Sie können detaillierte Berechtigungen auf Ressourcemetriken anwenden, die in Berichten über historische Metriken enthalten sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden tag-basierter Zugriffskontrolle in historischen Metrikberichten](#).

3. Januar 2024

[Unterbrechen und Fortsetzen von Aufgaben](#)

Sie können alle Aufgaben, die nicht abgelaufen, getrennt oder für einen späteren Zeitpunkt geplant sind, unterbrechen und fortsetzen. Auf diese Weise können Kundendienstmitarbeiter einen aktiven Slot freigeben, so dass sie wichtigere Aufgaben annehmen können, wenn ihre aktuelle Aufgabe ins Stocken gerät, z. B. weil eine Genehmigung fehlt oder auf eine externe Eingabe gewartet wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Konzepte: Aufgaben unterbrechen und fortsetzen](#). Weitere Informationen finden Sie auch in den APIs und [PauseContactResumeContact](#)

15. Dezember 2023

[Detailliertere Abrechnungsberichte](#)

Verwenden Sie Kontakt-Tags, um detailliertere Abrechnungsberichte AWS Cost Explorer und AWS Kosten- und Nutzungsberichte zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichtungen detaillierter Abrechnungen für einen detaillierten Überblick über Ihre Nutzung von Amazon Connect](#). Siehe auch [TagContact](#) und [UntagContact](#) in der Amazon Connect API-Referenz.

15. Dezember 2023

[Neue Metriken: in X beantwortete/abgebrochene Kontakte](#)

Auf der Seite mit Echtzeit-Metriken können Sie benutzerdefinierte Schwellenwerte für [In X abgebrochene Kontakte](#) und [In X beantwortete Kontakte](#) definieren, wobei X ein von Ihnen festgelegter Zeitraum ist.

4. Dezember 2023

[Aktualisierte mit AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy serviceverknüpfte, rollenverwaltete Richtlinie](#)

Die Richtlinie für servicebezogene Rollenverwaltung wurde aktualisiert, sodass Amazon Pinpoint Pinpoint-Telefonnummern für das Senden von SMS verwendet Amazon Connect werden. Eine Beschreibung der zusätzlichen Aktionen finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Aktualisierungen für AWS verwaltete Richtlinien](#).

28. November 2023

[UI-Builder ohne Code für Anleitungen step-by-step](#)

28. November 2023

Mit dieser Funktion können Sie die UI-Seiten erstellen und verwalten, die Agenten in step-by-step Handbüchern angezeigt werden. Mithilfe einer drag-and-drop Oberfläche können Sie statische und dynamische Inhalte für die Benutzeroberfläche des Agenten definieren. Dazu gehören Layouts, Stile und dynamische Daten, mit denen Sie das Erscheinungsbild der Benutzerumgebung Ihres Kundendienstmitarbeiters steuern können. Mit dieser Funktion können Sie definieren, was während der step-by-step geführten Erfahrung auf der Benutzeroberfläche Ihres Agenten angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu [No-code UI Builder](#).

[Customer Profiles bietet eine von generativer KI gestützte Funktion zur Zuordnung von Kundendaten](#)

Customer Profiles bietet eine von generativer KI gestützte Funktion zur Zuordnung von Kundendaten, die den Zeitaufwand für die Erstellung einheitlicher Profile erheblich reduziert und Ihnen ermöglicht, schneller personalisierteren Kundenkomfort zu bieten. Weitere Informationen finden Sie unter [Von generativer KI gestützte Datenzuordnung](#).

28. November 2023

[Analytics Data Lake \(Vorschau\)](#)

Sie können den Analytics Data Lake als zentralen Ort verwenden, um verschiedene Datentypen von Amazon Connect abzufragen. Zu diesen Daten gehören Kontaktdatenätze und Konversationsanalysen mit Contact Lens. Die Daten werden etwa alle 24 Stunden aktualisiert. Sie können den Analytics Data Lake verwenden, um benutzerdefinierte Berichte zu erstellen oder SQL-Abfragen auszuführen. Weitere Informationen finden Sie unter [Access Analytics Data Lake](#). Eine Liste der neuen Aktionen finden Sie im Thema [Analytics -Data-Lake-Aktionen](#) in der Amazon-Connect-API-Referenz.

28. November 2023

[Amazon Connect unterstützt bidirektionale SMS](#)

Amazon Connect unterstützt bidirektionale SMS-Funktionen (Short Messaging Service), so dass Sie Kundenprobleme ganz einfach per Textnachricht lösen können. SMS bietet Kunden einen allgegenwärtigen und bequemen Kanal, über den sie Hilfe erhalten können, und ermöglicht es Ihnen gleichzeitig, personalisierten Komfort zu geringeren Kosten bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von SMS-Messaging](#). Eine Liste der neuen Aktionen finden Sie in den [Versionshinweisen](#).

28. November 2023

[Amazon Connect bietet In-App-, Web- und Videoanrufe](#)

Die In-App-, Web- und Videoanruffunktionen von Amazon Connect ermöglichen Ihren Kunden, sich an Sie zu wenden, ohne Ihre Web- oder Mobilanwendung verlassen zu müssen. Sie können diese Funktionen verwenden, um Kontextinformationen an Amazon Connect zu übergeben. Auf diese Weise können Sie den Kundenkomfort auf der Grundlage von Attributen wie dem Kundenprofil oder anderen Informationen, wie z. B. Aktionen, die zuvor in der App ausgeführt wurden, personalisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [In-App-, Web- und Videoanruffunktionen einrichten](#) und die Aktion [StartWebRTCContact](#) in der Amazon Connect API-Referenz.

28. November 2023

[Amazon Connect Contact Lens bietet Konversationsanalysen für Chats in Echtzeit](#)

Contact Lens bietet Konversationsanalysen in Echtzeit für Chats und erweitert die auf maschinellem Lernen basierenden Analysen nach dem Kontakt (z. B. Stimmungsanalyse, automatische Kontaktkategorisierung und mehr) auf Kontaktszenarien in Echtzeit. Weitere Informationen finden Sie unter [Analysieren von Konversationen mithilfe von Konversationsanalysen](#) und der [ListRealtimeContactAnalysisSegmentsV2-Aktion](#) in der Amazon Connect Connect-API-Referenz.

28. November 2023

[Amazon Connect Contact Lens bietet generative KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt \(Vorschau\)](#)

Contact Lens bietet generative KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt, sodass Contact-Center-Manager die Kontaktqualität und die Leistung der Agenten effizienter überwachen und verbessern können. Weitere Informationen finden Sie unter [Generative KI-gestützte Zusammenfassungen nach dem Kontakt anzeigen \(Vorschau\)](#).

28. November 2023

[Hinzufügung von Amazon Q in Connect](#)

Amazon Q in Connect ist ein Kundenservice-Assistent auf der Grundlage generativer KI. Es handelt sich dabei um eine durch LLM erweiterte Entwicklung von Amazon Connect Wisdom, die Echtzeit-Empfehlungen liefert, damit Kundendienstmitarbeiter des Kontaktcenters Kundenprobleme schnell und präzise lösen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden von Amazon Q in Connect für von generativer KI gestützte Kundendienstmitarbeiterunterstützung in Echtzeit](#) und in der [Amazon-Q- in-Connect-API-Referenz](#).

28. November 2023

[Erstellen von Schnellantworten](#)

Schnellantworten bieten vorgefertigte Antworten auf häufig gestellte Kundenanfragen während einer Chat-Konversation. Die Antworten können Zeit sparen und die Frustration der Kunden verringern. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Schnellantworten für Chat-Kontakte](#) und [Suchen nach Schnellantworten in CCP](#).

17. November 2023

[Verwendete Servicekontingente für Amazon Connect mithilfe von AWS Service Quotas anzeigen und verwalten](#)

Mit Service Quotas können Sie sowohl Standard- als auch angewendete Kontingentwerte für Ressourcen anzeigen, die von jeder Ihrer Amazon-Connect-Instances genutzt werden. Wenn Sie eine Erhöhung des Kontingents beantragen, können Sie mit Service Quotas sowohl das Amazon-Connect-Kontingent als auch den gewünschten Wert angeben. Für Kontingente, die die Anpassung auf Ressourcenebene unterstützen, können Sie auch Ihre Amazon-Connect-Instance angeben. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon-Connect-Servicekontingente](#).

16. November 2023

[Es wurde eine Aktion zu AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy hinzugefügt](#)

AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy wurde mit Aktionen für Amazon Q in Connect aktualisiert. Eine Beschreibung der zusätzlichen Aktion finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Updates für AWS verwaltete Richtlinien](#).

15. November 2023

[Amazon Connect zeigt die Konfigurationsseite mit Eingabeaufforderungen an. CloudTrail](#)

Die Benutzeroberfläche zur Konfiguration von Eingabeaufforderungen wurde aktualisiert, damit Sie die Eingabeaufforderungen effizienter verwalten können. Wenn Sie eine Aufforderung auf der Amazon Connect Admin-Website hinzufügen, aktualisieren oder löschen, steht Ihnen außerdem eine Aufzeichnung dieser Aktivität zur Verfügung, damit Sie sie einsehen, Berichte AWS CloudTrail erstellen und die Einhaltung der Vorschriften sicherstellen können. Weitere Informationen zur neuen Seite für Eingabeaufforderungen unter [Erstellen von Eingabeaufforderungen](#).

10. November 2023

[Amazon Connect ermöglicht die Integration mit Ihrer bevorzugten Anwendung zum Scannen von Dateien zur Erkennung von Malware](#)

Sie können Amazon Connect in Ihre bevorzugte Anwendung zum Scannen von Dateien integrieren, um Malware oder andere unerwünschte Inhalte in Anhängen zu erkennen, bevor sie in einem Chat geteilt oder in einen Fall hochgeladen werden können. Diese Funktion bietet eine zusätzliche Schutzebene für Ihre Kunden und Ihr Unternehmen, indem sie verhindert, dass schädliche Dateien geteilt und heruntergeladen werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Set up attachments scanning](#) (Einrichten von Anlagen-Scans).

9. November 2023

[Aktualisierte mit AmazonConnectCampaignsServiceLinkedRolePolicy serviceverknüpfte, rollenverwaltete Richtlinie](#)

Die serviceverknüpften, rollenverwalteten Richtlinien für ausgehende Kampagnen. Eine Beschreibung der zusätzlichen Aktionen finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Aktualisierungen für AWS verwaltete Richtlinien](#).

8. November 2023

[Amazon Connect Amazon Connect Sprachwahl-API für ausgehende Kampagnen](#)

Amazon Connect [ausgehende Kampagnen unterstützen mithilfe der Kontakt-API die Sprachansprache in hohem Umfang. BatchPut](#) Sie können Ihre eigene Listenverwaltungsfunktion verwenden, um die Kontaktstrategie einzurichten (z. B. Start- und Endzeiten der Kampagne, do-not-call Zeiten, maximale Kontaktversuche) und gleichzeitig programmgesteuert den Amazon Connect Predictive Dialer mit maschinellem Lernen (ML) -gestützter Anrufbeantworterererkennung verwenden. Dies erhöht die Anzahl der Verbindungen zu Live-Teilnehmern und reduziert die Zeit, die Mitarbeiter mit unbeantworteten Anrufen verschwenden. Sie können die Ergebnisse aller Kampagnenanrufe auch mithilfe des Amazon Connect-Kontakt Datensatzes verfolgen.

8. November 2023

[Amazon Connect Cases unterstützt den Namen des Autors in Kommentaren](#)

Mithilfe der Item- und [CreateRelatedItems-APIs](#) können Sie Autorenkommentare programmgesteuert hinzufügen und [SearchRelatedanzeigen](#).

8. November 2023

[Neue Richtlinie für serviceverknüpfte Rollen und serviceverknüpfte Rollen hinzugefügt](#)

Es wurden eine Richtlinie für serviceverknüpfte AmazonConnectSynchronisationServiceRolePolicy -Rollen und eine serviceverknüpfte AWSServiceRoleForAmazonConnectSynchronisation -Rolle für die verwaltete Synchronisation hinzugefügt. Die Richtlinie und Rolle ermöglichen den Zugriff auf das Lesen, Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Amazon Connect Connect-Ressourcen und werden verwendet, um AWS Ressourcen automatisch regionsübergreifend AWS zu synchronisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [AWS Verwaltete Richtlinie: AmazonConnectSynchronisationServiceLinkedRolePolicy](#) und [Verwenden von serviceverknüpften Rollen für die verwaltete Amazon Connect Connect-Synchronisierung](#).

3. November 2023

[Der Flowblock „Create persistent chat association“ und eine neue API wurden hinzugefügt](#)

Sie können einen Chat so einrichten, dass er entweder bei der ersten Erstellung der Chat-Sitzung oder zu einem beliebigen Zeitpunkt während der Laufzeit des Chats persistent ist. Um nach dem Start der Chat-Sitzung einen dauerhaften Chat einzurichten, verwenden Sie die neue [CreatePersistentContactAssociation](#)API oder fügen Sie den neuen Block [Dauerhafte Kontaktzuordnung erstellen](#) in Ihren Flow ein.

3. November 2023

[AWS-Regionen Für Kunden von Amazon Connect Global Resiliency wurde Konfigurationsmanagement hinzugefügt](#)

Amazon Connect Kunden von Global Resiliency können die [ReplicateInstance](#)API verwenden, um Konfigurationsinformationen für Ressourcen wie Benutzer, Routing-Profilen, Warteschlangen und Datenflüsse zu kopieren. AWS-Regionen Die API passt im Rahmen des Replikationsprozesses auch automatisch die AWS-Regionen Servicequotas für diese Ressourcen an. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen eines Replikats Ihrer vorhandenen Amazon Connect Instanz](#). Die [BatchGetFlowAssociation](#)API wurde hinzugefügt. Verwenden Sie diese API, um eine Liste von Flow-Assoziationen für die in der API-Anfrage angegebenen Ressourcen-Identifikatoren abzurufen. Sie können beispielsweise auflisten, welche Telefonnummern mit welchen Flows in einer Amazon Connect-Instance verknüpft sind.

2. November 2022

[Metriken zur Konversationsanalyse von Contact Lens in der API hinzugefügt](#)

Sie können die Gesamtleistung von Agenten und Kontakten mithilfe der Messwerte für die Konversationsanalyse von Contact Lens in [GetMetricDataV2](#) analysieren. Die folgenden neuen Messwerte wurden hinzugefügt: Nicht-Gesprächszeit in Prozent, Gesprächszeit in Prozent, Gesprächszeit mit Kundendienstmitarbeitern in Prozent und Gesprächszeit mit Kunden in Prozent. Beschreibungen dieser Metriken finden Sie unter [Definitionen historischer Metriken](#).

2. November 2022

[Aktionen wurden hinzugefügt zu AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy](#)

AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy wurde mit Aktionen für Amazon Connect Customer Profiles aktualisiert. Eine Beschreibung der zusätzlichen Aktionen finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Aktualisierungen für AWS verwaltete Richtlinien](#).

30. Oktober 2023

[Höheres Kontingent für GetProfileObjectType](#)

Das Standardlimit für 5 wurde GetProfileObjectType von 5 auf 10 geändert.

28. Oktober 2023

[Vorschau von Anwendungen von Drittanbietern](#)

Sie können Anwendungen von Drittanbietern in den Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter integrieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Drittanbieteranwendungen \(3p-Apps\) im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter \(Vorschau\)](#) und im [Amazon Connect-Leitfaden für Kundendienstmitarbeiter-Arbeitsbereiche für Drittanbieter](#).

27. Oktober 2023

[Aktionen wurden hinzugefügt zu AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy](#)

AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy wurde mit Aktionen für Amazon Connect Wisdom aktualisiert. Eine Beschreibung der zusätzlichen Aktionen finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Aktualisierungen für AWS verwaltete Richtlinien](#).

25. Oktober 2023

[Die Definition der Bearbeitungszeit für Kontakte wurde aktualisiert](#)

Die [Bearbeitungszeit für Kontakte](#) umfasst die Zeit, die Kundendienstmitarbeiter im Offline-Status verbringen, um ausgehende Anrufe zu tätigen.

23. Oktober 2023

[UpdatePhoneNumberMetadata API hinzugefügt](#)

Verwenden Sie die [UpdatePhoneNumberMetadata](#), um die Metadaten für eine Telefonnummer zu aktualisieren, z. B. die Beschreibung der Telefonnummer.

23. Oktober 2023

[Einschränkungen für ausgehende Anrufe](#)

Es wurde ein neues Thema hinzugefügt, das die geltenden Einschränkungen für ausgehende Anrufe erklärt Amazon Connect: Einschränkungen für [ausgehende Anrufe](#).

16. Oktober 2023

[Fügen Sie einem einzigen Sicherheitsprofil bis zu vier Zugriffskontroll-Tags hinzu](#)

Durch das Hinzufügen zusätzlicher Zugriffskontrolltags wird ein bestimmtes Sicherheitsprofil restriktiver. Wenn Sie beispielsweise vier Zugriffskontrolltags wie `BPO:AcmeCorp` , `Specialty:Claims` , `Department:Billing` und `City:NewYork` hinzufügen, kann der Benutzer nur Ressourcen sehen, die alle vier dieser Tags enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Einschränkungen der Tag-basierten Zugriffsteuerungskonfiguration](#).

16. Oktober 2023

[Das Standard-Ratenlimit für und wurde aktualisiert GetContactAttribute UpdateContactAttribute](#)

Für neue Amazon Connect Connect-Instances UpdateContactAttribute wurde das Standard-Ratenlimit für GetContactAttribute und aktualisiert. Weitere Informationen zu Drosselungskontingenzen finden Sie unter [API throttling quotas](#).

06. Oktober 2023

[Aktionen wurden hinzugefügt zu AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy](#)

AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy wurde mit Aktionen für Amazon Connect Customer Profiles aktualisiert. Eine Beschreibung der zusätzlichen Aktionen finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Aktualisierungen für AWS verwaltete Richtlinien.](#)

06. Oktober 2023

[Erstellen und Anpassen von bis zu 15 Kommunikations-Widgets](#)

Sie können bis zu 15 Kommunikations-Widgets pro Amazon-Connect-Instance erstellen und anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen einer Chat-Benutzeroberfläche zu Ihrer Website.](#)

05. Oktober 2023

[Greifen Sie auf historische Kundendienstmitarbeiter- und Kontaktkennzahlen der letzten 90 Tage zu](#)

Mithilfe der [GetMetricDataV2-API](#) können Sie auf die historischen Mitarbeiter- und Kontaktkennzahlen der letzten 90 Tage zugreifen (z. B. [Servicelevel, durchschnittliche Bearbeitungszeit](#)). Sie können auch Anfragen stellen, die sich über bis zu 35 Tage erstrecken, wobei die Daten nach anpassbaren Zeitintervallen wie 15 Minuten, stündlich oder wöchentlich kategorisiert sind. Außerdem wurden der V2-API fünf neue Metriken hinzugefügt. [GetMetricData](#) Sie sind auf der Amazon Connect Admin-Website nicht verfügbar. Eine Liste der Versionshinweise finden Sie unter [Release notes](#).

3. Oktober 2023

[Amazon Connect Client Application v1.0.2.38 ist verfügbar](#)

Amazon-Connect-Client-Anwendung v1.0.2.38 veröffentlicht. Diese Version enthält kleinere Fehlerbehebungen und Verbesserungen. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Client Application](#).

29. September 2023

[Aktionen wurden hinzugefügt zu AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy](#)

AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy wurde mit Aktionen für Amazon Connect Wisdom aktualisiert. Eine Beschreibung der zusätzlichen Aktionen finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Aktualisierungen für AWS verwaltete Richtlinien](#).

29. September 2023

[Die Berechtigung „Meine Kontakte anzeigen“ wurde hinzugefügt](#)

Eine neue Sicherheitsprofilberechtigung wurde hinzugefügt: Meine Kontakte anzeigen. Auf der Kontaktsuchseite können Kundendienstmitarbeiter mit dieser Berechtigung auf die Kontakte zugreifen, die sie bearbeitet haben. Wenn Sie Contact Lens verwenden, können Kundendienstmitarbeiter auch die analysierten Aufzeichnungen und Abschriften des Kontakts überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter [Sicherheitsprofilberechtigungen für Contact Lens](#).

25. September 2023

[Streams-API-Upgrade für
Drittanbieter-Cookies](#)

Dieses Upgrade verhindert, dass das Blockieren von Drittanbieter-Cookies Amazon Connect in Chrome und allen unterstützten Browsern beeinträchtigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der Amazon-Connect-Streams-API für Drittanbietercookies](#).

22. September 2023

[Erstellen von Benachrichtigungen zu Echtzeitmetriken](#)

Sie können Regeln erstellen, die automatisch E-Mails oder Aufgaben an Manager senden, die auf den Werten von Echtzeitmetriken basieren. Auf diese Weise können Sie Manager über den Betrieb Ihres Kontaktzentrums informieren, der sich möglicherweise auf das Endkunden Erlebnis auswirken könnte. Weitere Informationen finden Sie unter [Benachrichtigungen zu Echtzeitmetriken erstellen](#).

20. September 2023

[„Maximale Anzahl an Kontakten in der Warteschlange“ umfasst alle Kanäle](#)

Wenn Sie eine Warteschlange haben, die mehr als einen Kanal kombiniert, und Sie einen benutzerdefinierten Wert für Maximale Anzahl an Kontakten in der Warteschlange festlegen, nimmt die Warteschlange keine neuen Kontakte mehr an, sobald diese Anzahl erreicht ist, unabhängig von der Verteilung der Kontakte. Wenn Sie den Wert beispielsweise auf 50 setzen und es sich bei den ersten 50 Kontakten um Chats handelt, werden Sprachanrufe nicht an diese Warteschlange weitergeleitet. Weitere Informationen finden Sie unter [Das Limit für maximale Anzahl an Kontakten in der Warteschlange festlegen](#).

15. September 2023

[Verwalten von Kontakten auf der Seite „Kontaktdaten“](#)

Auf der Seite Kontaktdetails eines Kontakts, der gerade bearbeitet wird, können Sie einen Kontakt verwalten, indem Sie den Kontakt übertragen, verschieben oder beenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Kontakten auf der Seite „Kontaktdaten“](#).

14. September 2023

[Laden Sie Dateianhänge zu Kundenvorgängen hoch](#)

Kundendienstmitarbeiter können Dateianhänge zu Fällen hochladen. Weitere Informationen zu Anhängen finden Sie unter [Enable attachments](#). Eine Liste der unterstützten Dateitypen finden Sie unter [Funktionspezifikationen](#).

11. September 2023

[Abonnieren Sie den Ereignistyp CONTACT_DATA_UPDATED im Kontaktereignisstream](#)

Sie können einen Ereignistyp namens CONTACT_DATA_UPDATED abonnieren. Das Contact Objekt enthält ein UpdatedProperties Feld. Auf diese Weise können Sie überwachen, ob Änderungen am geplanten Zeitstempel für Aufgaben und Änderungen an benutzerdefinierten Attributen im Kontaktdatensatz vorgenommen wurden. Darüber hinaus sind Informationen zu Hierarchiegruppen im AgentInfo-Objekt für CONTACT_DATA_UPDATED -, CONNECTED_TO_AGENT -, und DISCONNECTED -Ereignistypen enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Contact events data model](#).

11. September 2023

[Suche nach Kontakten, die gerade bearbeitet werden](#)

Auf der Kontaktsuchseite können Sie nach Kontakten suchen, die gerade bearbeitet werden. Weitere Hinweise zum Suchen nach Kontakten finden Sie unter [Suchen Sie nach Kontakten, die gerade bearbeitet werden](#).

11. September 2023

[APIs zur programmgesteuerten Konfiguration von Ansichten in Handbüchern step-by-step](#)

Amazon Connect stellt APIs zur programmgesteuerten Erstellung und Verwaltung von Ansichtsressourcen bereit, die in step-by-step Handbüchern verwendet werden. Ressourcen anzeigen definieren, was während eines step-by-step Leitfadens auf der Benutzeroberfläche Ihres Agenten angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation [View resource](#).

07. September 2023

[Support für UIFN in mehr als 60 Ländern](#)

Amazon Connect unterstützt die Universal International Freephone Number (UIFN) in mehr als 60 Ländern, die bei der International Telecommunications Union registriert sind, einer Organisation, die die Verwaltung des UIFN-Services unterstützt. Mit Amazon Connect können Sie UIFNs in so vielen Ländern aktivieren, wie Sie benötigen, wobei mindestens 5 Länder erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter [UIFN service](#).

1. September 2023

[Sprachwahl für ausgehende Kampagnen, keine Kundendienstmitarbeiter erforderlich](#)

Sie können ausgehende Amazon Connect-Kampagnen für umfangreiche Kundenanfragen verwenden, ohne dass Kundendienstmitarbeiter erforderlich sind. Ein neuer Dialer-Typ namens „Agentless“ erleichtert die proaktive Kommunikation mit Ihren Kunden für Anwendungsfälle wie personalisierte Sprachbenachrichtigungen und Terminerinnerungen. Weitere Informationen finden Sie unter [Outbound-Kampagne erstellen](#) und [CreateCampaignAPI](#).

31. August 2023

[Amazon Connect Cases unterstützt neun weitere Sprachen](#)

Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect-Fälle](#) im Thema Sprachen, die von Amazon Connect unterstützt werden.

28. August 2023

[Detaillierte Zugriffskontrollen mithilfe von Ressourcen-Tags für den Auditbericht zur Kundendienstmitarbeiteraktivität](#)

Mithilfe von Ressourcen-Tagging und tagbasierten Zugriffskontrollen können Sie in der Amazon Connect-Benutzeroberfläche für historische Kennzahlen detaillierte Berechtigungen auf den Auditbericht zur Kundendienstmitarbeiteraktivität anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Tag-basierte Zugriffskontrollen für die Prüfung von Kundendienstmitarbeiteraktivitäten](#) und [Tag-basierte Zugriffskontrollen in Amazon Connect](#).

25. August 2023

[Verbesserte Massenbearbeitung für Benutzer](#)

Sie können jetzt bis zu 100 Benutzerdatensätze auf der Amazon Connect Admin-Website in weniger als der Hälfte der Zeit aktualisieren, die früher für Massenaktualisierungen benötigt wurde. Diese Verbesserung ist besonders bei einem hohen Kontaktaufkommen nützlich, wenn Sie möglicherweise das Weiterleitungsprofil für viele Kundendienstmitarbeiter ändern müssen. Weitere Informationen finden Sie unter [Edit users in bulk](#).

24. August 2023

[Amazon Connect Scheduling unterstützt Aktivitäten für Kundendienstmitarbeitergruppen](#)

Mit Amazon Connect Scheduling können Contact-Center-Manager Aktivitäten für Gruppen von Kundendienstmitarbeiter effizienter erstellen und verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Schichtaktivitäten zu Entwürfen oder veröffentlichten Zeitplänen](#).

24. August 2023

[GA für globale Anmelde- und Vertriebsfunktionen für Kundendienstmitarbeiter](#)

Die folgenden Funktionen von Amazon Connect Global Resiliency sind jetzt allgemein verfügbar: globale Anmeldung und Verteilung von Kundendienstmitarbeitern in allen Amazon Connect-Regionen. Weitere Informationen finden Sie unter [Die Erfahrung Ihres Kundendienstmitarbeiter mit Amazon Connect Global Resiliency einrichten](#). Eine Liste der neuen APIs im Zusammenhang mit dieser Version finden Sie in den [Versionshinweisen für Amazon Connect](#).

10. August 2023

[Sortierung nach Namen der Spaltenüberschriften](#)

Sie haben jetzt die Möglichkeit, zu sortieren, indem Sie eine Spaltenüberschrift auswählen, anstatt den kleineren Pfeil neben dem Kopfzeilentext zu wählen. Weitere Informationen zu Echtzeitmetriken finden Sie unter [Berichte zu Echtzeitmetriken](#).

08. August 2023

[100 Zeilen in Tabellen mit Echtzeit-Metriken](#)

Sie können jetzt bis zu 100 Zeilen in den Echtzeit-Metriktabellen auf der Seite Echtzeit-Metriken anzeigen. Zuvor war der Maximalwert 50 Zeilen. Weitere Informationen zu Echtzeitmetriken finden Sie unter [Berichte zu Echtzeitmetriken](#).

08. August 2023

[Die Route basiert auf der Zeit seit dem letzten eingehenden Kontakt](#)

Es wurde eine Option hinzugefügt, mit der festgelegt werden kann, dass bei ausgewählten Kundendienstmitarbeiter mit diesem Weiterleitungsprofil die Weiterleitungsreihenfolge nicht durch ausgehende Kontakte beeinflusst wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Create a routing profile](#).

4. August 2023

[Verwenden Sie die Minikarte, um in einem Flow zu navigieren](#)

Im Flow-Designer hilft Ihnen die Minikartenansicht dabei, einfach durch den Flow zu navigieren. Die drag-to-move Minikarte verfügt über visuelle Highlights, mit denen Sie schnell zu einem beliebigen Punkt im Flow wechseln können. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden Sie die Minikarte, um in einem Flow zu navigieren](#) in einem Flow.

31. Juli 2023

[Aktionen im Flow-Designer rückgängig machen und wiederholen](#)

Weitere Informationen finden Sie unter [Aktionen im Flow-Designer rückgängig machen und wiederholen](#).

31. Juli 2023

[Beschränken Sie Attribute auf bestimmte Flows](#)

Es wurde ein neuer Attributtyp veröffentlicht, der als Flow-Attribut bezeichnet wird. Flow-Attribute sind auf den Flow beschränkt, in dem sie konfiguriert sind. Sie sind nützlich in Situationen, in denen Sie die Daten nicht während des gesamten Kontakts beibehalten möchten, z. B. wenn Sie vertrauliche Informationen wie die Kreditkartennummer des Kunden für einen Lambda-Datendipp verwenden müssen. Weitere Informationen finden Sie unter [Flow attributes](#).

31. Juli 2023

[Passen Sie die Namen der Flow-Blöcke an](#)

Die Namen der Blöcke können angepasst werden, damit sie in einem Flow einfacher zu unterscheiden sind. Sie könnten beispielsweise einen Flowblock Eingabeaufforderung wiedergeben in Willkommensnachricht oder einen Flowblock Kundeneingabe abrufen in Hotel Booking Lex-Bot umbenennen. Weitere Informationen finden Sie unter [Festlegen eines benutzerdefinierten Flow-Blocknamens](#).

31. Juli 2023

[Archivieren, Wiederherstellen und Löschen von Flows und Modulen](#)

Sie können Flows und Module über die Amazon Connect-Admin-Website archivieren, wiederherstellen und löschen. Dies erleichtert die Verwaltung von Flows und Modulen, die nicht verwendet werden oder nicht mehr benötigt werden. Beispielsweise können Flows, die nur zu bestimmten Zeiten des Jahres verwendet werden, archiviert werden, wenn sie nicht verwendet werden, und dann bei Bedarf wieder dearchiviert werden. Wenn ein Flow archiviert wurde, können Sie den Flow anschließend dauerhaft löschen, sodass er nicht mehr in Ihrer Flow-Liste verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Archivieren, Wiederherstellen und Löschen von Flows und Modulen](#).

31. Juli 2023

[Einem Block Notizen hinzufügen](#)

Weitere Informationen finden Sie unter [Add notes to a block](#).

31. Juli 2023

[Es wurden Berechtigungen für die Verwendung der Wisdom-Seite in der Konsole hinzugefügt](#)

Weitere Informationen finden Sie unter [Erforderliche Berechtigungen für die Verwendung benutzerdefinierter IAM-Richtlinien zur Verwaltung des Zugriffs auf die Amazon Connect-Konsole](#).

28. Juli 2023

[Die linke Navigationsleiste in der Dokumentation wurde optimiert](#)

Das linke Navigationsmenü im Amazon Connect-Administratorhandbuch wurde optimiert, um die Navigation zu vereinfachen.

27. Juli 2023

[Planen Sie flexible Tage und Schichtaktivitäten auf der Grundlage der Schichtdauer](#)

Sie können Zeitpläne für Kundendienstmitarbeiter erstellen, die je nach Schichtdauer die entsprechende Anzahl von Aktivitäten wie Pausen oder Mahlzeiten enthalten. Die erforderliche Anzahl an Pausen und Mahlzeiten wird automatisch in Zeitpläne aufgenommen, die den verschiedenen regionalen Arbeitsgesetzen entsprechen. Sie können Zeitpläne für Kundendienstmitarbeiter erstellen, die flexible Tage enthalten, d. h. Tage, die bei Bedarf optional geplant werden. Amazon Connect kann automatisch flexible Zeitpläne erstellen, die den Verträgen der Kundendienstmitarbeiter und den regionalen Arbeitsgesetzen entsprechen, was den Planern Zeit spart. Weitere Informationen finden Sie unter [Create shift profiles](#).

27. Juli 2023

[Import time off balances](#)

(Salden für arbeitsfreie Zeit importieren)

Sie können Urlaubsguthaben für Ihre Benutzer importieren. Sie können auch die Gruppenpauschale für Freizeit pro Stunde, für jeden Kalendertag und für bestimmte Freizeitaktivitäten festlegen. Amazon Connect verwendet den Restbetrag, um Urlaubsanträge automatisch zu genehmigen oder abzulehnen, basierend auf dem verfügbaren Nettoguthaben des Kundendienstmitarbeiters und der Gruppenpauschale für Freizeit. Weitere Informationen finden Sie unter [Importieren des Urlaubsguthabens eines Kundendienstmitarbeiters in eine CSV-Datei](#) und [Gruppenpauschale für Freizeit festlegen](#).

27. Juli 2023

[Amazon Connect Customer Profiles unterstützen den regelbasierten Abgleich und die Zusammenführung](#)

Amazon Connect Customer Profiles unterstützt eine regelbasierte Lösung, um ähnliche Profile abzugleichen und zu vereinheitlichen Profilen zusammenzuführen. Auf diese Weise können Sie den Kundenservice verbessern, indem Sie Mitarbeitern und automatisierten Systemen Zugriff auf relevante Kundeninformationen gewähren. Dadurch werden Interaktionen für Kunden schneller und persönlicher. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der Identitätsauflösung, um ähnliche Profile zu konsolidieren](#).

27. Juli 2023

[Amazon Connect Die Client-Anwendung v1.0.1.33 ist verfügbar](#)

Die Amazon Connect Client-Anwendung v1.0.1.33 wurde veröffentlicht. Mit dieser neueren Version müssen Sie Ihren Desktop nach der Installation der Client-Anwendung nicht mehr neustarten. Den Download-Speicherort finden Sie im Thema [Amazon-Connect-Client-Anwendung](#).

21. Juli 2023

[Amazon Connect Cases bietet Fallzuweisung](#)

Die Fallzuweisung hilft Unternehmen dabei, die Zeit für die Lösung von Kundenproblemen zu verkürzen, indem die Fallaktivitäten und die Verantwortung für die Lösung klar nachverfolgt werden. Kundendienstmitarbeiter können einen Fall einer Warteschlange oder einem einzelnen Mitarbeiter zur Lösung zuordnen. Kundendienstmitarbeiter können Fälle, die ihrer Warteschlange zugewiesen sind, anzeigen und filtern, und Manager können Fälle direkt einzelnen Kundendienstmitarbeiter zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichtungen von Fallzuweisung](#).

20. Juli 2023

[Die Bestell- und Portierungsnummern in Brasilien wurden aktualisiert](#)

Die Prozess- und Ausweisanforderungen haben sich geändert. Weitere Informationen finden Sie unter [Brasilien](#) im Thema Regionsanforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern.

19. Juli 2023

[Contact Lens Conversational Analytics-Metriken in der API](#)

[Sie können die Gesamtleistung von Agenten und Kontakten mithilfe der Conversational Analytics-Metriken von Contact Lens in der DataV2-API analysieren. GetMetric](#)

18. Juli 2023

Die Liste der Messwerte umfasst die durchschnittliche Kontaktdauer, die durchschnittliche Gesprächsdauer, die durchschnittliche Begrüßungszeit des Mitarbeiters, die durchschnittliche Haltezeit, die durchschnittliche Unterbrechungszeit des Kundendienstmitarbeiters, die durchschnittliche Gesprächszeit des Kundendienstmitarbeiters, die durchschnittliche Gesprächszeit des Mitarbeiters und die durchschnittliche Gesprächszeit des Kunden. [Weitere Informationen finden Sie unter Definitionen historischer Kennzahlen und DataV2. GetMetric](#)

[Amazon Connect Wisdom unterstützt Empfehlungen für Chat-Unterhaltungen in Echtzeit](#)

Amazon Connect Wisdom liefert ML-gestützte, empfohlene Informationen in Echtzeit, um Chat-Kundendienstmitarbeiter dabei zu helfen, Kundenbedürfnisse schnell zu lösen.

17. Juli 2023

[Löschen Sie Warteschlangen und Weiterleitungsprofile programmgesteuert](#)

Sie können Warteschlangen und Weiterleitungsprofile programmgesteuert löschen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen in der Amazon Connect API-Referenz: [DeleteQueue](#) und im [DeleteRoutingProfile](#). Oder schauen Sie sich die folgenden CLI-Themen an: [delete-queue](#) und [delete-Weiterleitungsprofile](#). Informationen zum Erstellen einer AWS CloudFormation Vorlage für Warteschlangen und Routing-Profile finden Sie in den folgenden Themen: [AWS::Connect::Queue](#) und [AWS::Connect::RoutingProfile](#).

13. Juli 2023

[Kundendienstmitarbeiter können ihre Audiogeräteinstellungen im CCP und im Kundendienstmitarbeiter-Workspace ändern](#)

Sie können das Contact Control Panel (CCP) oder den Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter so konfigurieren, dass Kundendienstmitarbeiter ihr bevorzugtes Gerät für die Mikrofoneingabe und Audioausgabe auswählen können, z. B. für Sprachmedien und Benachrichtigungen über neue Kontakte. Weitere Informationen finden Sie unter [So verwenden Sie das CCP, um die Einstellungen Ihres Audiogeräts zu ändern](#).

30. Juni 2023

[Neue interaktive Nachrichtentypen](#)

Amazon Connect Chat unterstützt neue interaktive Nachrichtentypen: Schnellanworten und Karussells. Bei Schnellantworten wird Kunden eine Liste mit Antwortoptionen (z. B. Ja, Nein) angezeigt, auf die sie einfach klicken können, um zu antworten. Karussells präsentieren eine Reihe interaktiver Nachrichten in einem horizontal scrollenden Format. Ihre Kunden können sie durchblättern und die beste Option auswählen. Weitere Informationen finden [Sie unter Hinzufügen interaktiver Nachrichten zum Chat](#).

29. Juni 2023

[Suchen Sie innerhalb einer Amazon Connect-Instance nach vorhandenen Tags](#)

Amazon Connect bietet die Möglichkeit, innerhalb einer Instance nach vorhandenen Tags zu suchen, sowohl programmgesteuert über die API als auch innerhalb der Benutzeroberfläche. Beim Taggen von Ressourcen können Sie anhand bereits vorhandener Schlüssel/Wert-Paare suchen, bevor Sie neue erstellen. Weitere Informationen finden Sie in der [SearchResourceTags](#)API.

27. Juni 2023

[Funktionen zur Bildschirmaufnahme hinzugefügt](#)

Amazon Connect Contact Lens bietet Funktionen zur Bildschirmaufzeichnung, sodass Sie Kundendienstmitarbeiter auf einfache Weise dabei unterstützen können, ihre Leistung zu verbessern. Mit der Bildschirmaufzeichnung können Sie Bereiche identifizieren, in denen Mitarbeiter coachen sollten (z. B. lange Bearbeitungsdauer oder Nichteinhaltung von Geschäftsprozessen), indem Sie nicht nur Kundenanrufe abhören oder Chatprotokolle überprüfen, sondern auch die Aktionen des Kundendienstmitarbeiters beobachten, während er einen Kontakt bearbeitet. Weitere Informationen finden Sie unter [Bildschirmaufzeichnungen für Kundendienstmitarbeiter einrichten und überprüfen](#).

16. Juni 2023

[Mit Amazon Connect Scheduling können Kundendienstmitarbeiter Anträge auf arbeitsfreie Zeit verwalten](#)

Mit Amazon Connect Scheduling können Contact-Center-Kundendienstmitarbeiter ihre Urlaubsanträge jetzt eigenständig verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Create time off](#).

15. Juni 2023

[Datenexport einheitlicher Kundenprofile in Echtzeit in einen Amazon Kinesis Data Stream](#)

Amazon Connect Customer Profiles unterstützt den Datenexport einheitlicher Kundenprofile in Echtzeit in einen Amazon Kinesis Data Stream. Unternehmen können Datenstreaming aktivieren und automatisch Daten für neue Profile und Aktualisierungen vorhandener Profile in ihren Amazon Kinesis Data Stream empfangen. Weitere Informationen finden Sie unter [Echtzeit-Export einrichten](#).

08. Juni 2023

[GetMetricDataV2-API:](#)
[Verfügbarkeit in Regionen und neue Funktionen](#)

Die [GetMetricDataV2-API](#) ist in der Region AWS GovCloud (US-West) verfügbar. GetMetricDataV2 ist jetzt in allen AWS Regionen verfügbar, in denen Amazon Connect es angeboten wird. Mit dieser API können Sie mit anpassbaren Filtern und Gruppierungen auf die vergangenen 35 Tage der vergangenen 35 Tage zugreifen, an denen Mitarbeiter und Kontakte registriert wurden (z. B. Servicelevel, durchschnittliche Bearbeitungszeit). Sie können GetMetricData V2 verwenden, um benutzerdefinierte Dashboards zu erstellen, um die Leistung von Warteschlangen und Agenten im Zeitverlauf zu messen. Sie können beispielsweise die Anzahl der Kontakte ermitteln, die durch einen Kundendienstmitarbeiter unterbrochen wurden, und die Anzahl der Kontakte, die durch einen Kunden unterbrochen wurden, unterbrochen wurden. Weitere Informationen finden Sie unter [GetMetricDataV2](#).

6. Juni 2023

Erkennung von Contact Lens-Themen

Contact Lens bietet Unternehmen eine auf maschinellem Lernen basierende Funktion, mit der sie Kundengespräche nach Themen gruppieren können, um die wichtigsten Kontaktfaktoren zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der Themenerkennung, um Probleme zu erkennen](#).

24. Mai 2023

[Problembehandlung bei der Überwachung von Kundendienstmitarbeitergesprächen](#)

[Funktionsspezifikationen](#)

18. Mai 2023

für die Überwachung von Kundendienstmitarbeitergesprächen hinzugefügt. Die Anzahl der Personen, die gleichzeitig am selben Kundendienstmitarbeitergespräch teilnehmen können, wurde hinzugefügt, wenn die Funktion für Anrufe mit mehreren Teilnehmern und die erweiterte Überwachung auf Ihrer Instance aktiviert oder nicht aktiviert ist. Es wurde ein neues Thema hinzugefügt, das Ihnen bei der Behebung von Problemen hilft, die auftreten können, wenn Supervisoren Live-Unterhaltungen mit Kundendienstmitarbeiter überwachen. Weitere Informationen finden Sie unter [Problembehandlung bei der Überwachung von Agent-Konversationen mit Amazon Connect](#)

[Neue APIs für die Verwaltung von Eingabeaufforderungen](#)

Sie können mithilfe von APIs programmgesteuert Eingabeaufforderungen erstellen und verwalten, um beispielsweise in Ihrem Amazon S3-Bucket gespeicherte Eingabeaufforderungen zu extrahieren Amazon Connect und sie zu Ihrem Amazon S3 S3-Bucket hinzuzufügen. AWS CloudTrail, und AWS CloudFormation Tagging werden unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter [Prompt actions](#) im Amazon Connect API Reference Guide. Siehe auch [AWS::Connect::Prompt](#) im AWS CloudFormation Benutzerhandbuch.

18. Mai 2023

[Es wurden Sicherheitsinformationen für Prognose-, Kapazitätsplanungs- und Planungsfunktionen hinzugefügt](#)

Weitere Informationen finden Sie unter [Data protection in Amazon Connect](#).

16. Mai 2023

[GetMetricDataV2 aktualisiert](#)

GetMetricDie DataV2-API unterstützt metrische Daten der letzten 35 Tage. [Weitere Informationen finden Sie unter GetMetric DataV2](#).

11. Mai 2023

[Umfangreiche Formatierung von Chat-Titeln und Untertiteln](#)

Sie können den Titeln und Untertiteln Ihrer Chat-Nachrichten umfangreiche Formatierungen hinzufügen. Sie können beispielsweise Links, kursive, fett gedruckte , nummerierte Listen und Aufzählungen hinzufügen. Sie können [Markdown](#) verwenden , um Ihren Text zu formatieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Umfangreiche Formatierung von Titeln und Untertiteln](#) im Thema Interaktive Nachrichten zum Chat hinzufügen.

2. Mai 2023

[Evaluierungsfunktionen von GA für Amazon Connect](#)

25. April 2023

Die Amazon Connect-Tastenfunktionen wurden für die allgemeine Verfügbarkeit veröffentlicht. Diese Version umfasst Funktionen zur [Erstellung von Regeln auf der Grundlage von Bewertungsergebnissen](#) und zur [Suche nach Bewertungen und Bewertungsformularen](#). Weitere Informationen finden Sie unter [Evaluate agent performance \(Auswertung der Kundendienstmitarbeiterleistung\)](#). Informationen zur programmgesteuerten Verwaltung von Bewertungsformularen finden Sie in den [Bewertungsaktionen](#) in der Amazon Connect API-Referenz. Informationen zum Erstellen einer gemeinsamen Vorlage für Bewertungsformulare finden Sie in der `AWS::Connect::EvaluationForm` Ressource im AWS CloudFormation Benutzerhandbuch.

[Neue API hinzugefügt
CreateParticipant](#)

Die [CreateParticipant](#)API wurde hinzugefügt, mit der Sie das Chat-Flow-Erlebnis anpassen können. Sie verwenden sie, um benutzerdefinierte Teilnehmer zu integrieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Anpassen der Chatflow-Erlebnisse durch die Integration benutzerdefinierter Teilnehmer](#).

21. April 2023

[In Kundenprofilen werden
Fallinformationen im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter angezeigt](#)

Mithilfe von Amazon Connect Kundenprofilen im Arbeitsbereich für Agenten können Agenten Fälle aus Fallmanagementlösungen von Drittanbietern sowie Amazon Connect Fälle in einem bestimmten Kundenprofil einsehen. Weitere Informationen finden Sie unter [Kundenprofile verwenden](#) und [auf Kundenprofile zugreifen im Arbeitsbereich für Kundendienstmitarbeiter](#).

19. April 2023

[Das Thema „Block für
Aufzeichnung und Analyse einrichten“ wurde aktualisiert](#)

Es wurden Informationen hinzugefügt, die erklären, wie Sie die Konversationsanalyse von Contact Lens deaktivieren können. Die [Konfigurationstipps](#) finden Sie im Thema Flowblock: Aufzeichnungs- und Analyseverhalten festlegen.

14. April 2023

[Aktualisierte Seite Servicekontingente](#)

Es wurde geklärt, wie lange es dauert, bis Kontingenterhöhungen bearbeitet werden. Geplante Berichte pro Instance wurden dahingehend korrigiert, dass sie nicht anpassbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Servicekontingente](#).

13. April 2023

[Wisdom-Unterstützung für Microsoft SharePoint Online hinzugefügt](#)

Sie können Microsoft SharePoint Online als Wissensdatenbank für Wisdom-Artikel wählen.

12. April 2023

[Aktualisieren Sie, um den Voice-ID-Block festzulegen](#)

Der [Block „Sprach-ID einrichten“](#) wurde aktualisiert, sodass er die ID der Betrugsüberwachungsliste zur Betrugserkennung unterstützt.

10. April 2023

[Kanalübergreifende Parallelität hinzugefügt](#)

Sie können das Weiterleitungsprofil eines Kundendienstmitarbeiters so konfigurieren, dass er Kontakte von mehreren Kanälen gleichzeitig empfängt. Wenn ein Kundendienstmitarbeiter beispielsweise einen Sprachkontakt hat, können ihm Kontakte aus allen anderen Kanälen, die im Weiterleitungsprofil aktiviert sind, angeboten werden, z. B. Chats und Aufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter [Create a routing profile](#). Siehe auch die [CrossChannelBehavior-API](#).

10. April 2023

[Suchen, sortieren und filtern Sie veröffentlichte Kundendienstmitarbeiterpläne](#)

Planer können innerhalb des veröffentlichten Terminkalenders schnell Zeitpläne für Kundendienstmitarbeiter suchen, sortieren und filtern. Weitere Informationen finden Sie unter [Suchen und Sortieren eines Zeitplans](#).

4. April 2023

[Schichtprofil auf Mitarbeiterebene hinzugefügt](#)

Sie können einzelnen Kundendienstmitarbeiter ein Schichtprofil zuweisen. Dies ist nützlich, wenn Sie beispielsweise TeilzeitKundendienstmitarbeiter haben, die derselben Personalgruppe angehören wie Ihre VollzeitKundendienstmitarbeiter, aber sie benötigen ein eigenes Schichtprofil. Weitere Informationen finden Sie unter der Option Dem Schichtprofil zuordnen, die unter [Erstellen von Personalregeln für die Terminplanung](#) beschrieben ist.

31. März 2023

[Aktualisiertes Einrichten der ausgehenden Anrufer-ID](#)

Ab dem 31. März 2023 legt Amazon Connect keine CNAM-Konfigurationen mehr fest. Weitere Informationen finden Sie unter [CNAM](#) im Thema Ausgehende Anrufer-ID einrichten.

30. März 2023

[Erstellen Sie step-by-step
Leitfäden für Ihre Agenten](#)

Im Arbeitsbereich für out-of-the-box Amazon Connect Agenten können Sie Workflows erstellen, die Agenten durch benutzerdefinierte Benutzeroberflächen führen und ihnen vorschlagen, was zu einem bestimmten Zeitpunkt während einer Kundeninteraktion zu tun ist. Sie können Leitfäden erstellen, die Mitarbeitern helfen, Kundenprobleme zu identifizieren und nachfolgende Maßnahmen zu empfehlen, sowie Bildschirmfenster und Formulare für das Einreichen von Transaktionen und Dispositionscode erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Geführte Benutzerführung für Agent Workspace](#).

27. März 2023

[Unterstützung für verschachteltes JSON im Funktionsblock Invoke AWS Lambda hinzugefügt](#)

Der Funktionsflussblock „AWS Lambda aufrufen“ unterstützt JSON-Antworten. Weitere Informationen finden Sie unter [Flowblock: AWS-Lambda-Funktion aufrufen](#).

27. März 2023

[Unterstützung für mehrere Überwachungslisten für Betrüger hinzugefügt](#)

Jede Domain hat eine Standard-Watchlist, auf der alle vorhandenen Betrüger standardmäßig platziert werden. Sie können benutzerdefinierte Überwachungslisten erstellen und verwalten, anhand derer sie im Hinblick auf die Erkennung bekannter Betrüger bewertet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter [Erkennung bekannter Betrüger](#) und unter [Neue Aktionen in der Amazon-Connect-Sprach-ID-API-Referenz](#).

27. März 2023

[Der Flowblock „Zeige anzeigen“ wurde hinzugefügt](#)

Dieser Block wird verwendet, um UI-basierte Workflows zu konfigurieren, die Sie Benutzern in Frontend-Anwendungen anzeigen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Flowblock: Ansicht anzeigen](#).

27. März 2023

[Suchen und sortieren Sie Zeitpläne im Schedule Manager](#)

Planer können mithilfe unvollständiger Stichwörter schnell nach Zeitplänen suchen oder die Zeitplanliste nach Startdatum, Enddatum, Erstellungsdatum oder aktualisiertem Datum sortieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Suchen und Sortieren eines Zeitplans](#).

24. März 2023

[Konfigurieren Sie mehrere IAM-Rollen, die einem einzelnen Benutzer zugewiesen werden können, wenn Sie SAML 2.0 verwenden](#)

Sie können mehrere IAM-Rollen konfigurieren, die einem einzelnen Benutzer zugewiesen werden können, wenn Sie SAML 2.0 verwenden, sodass Sie den Benutzerzugriff von mehreren Identitätsanbietern gleichzeitig unterstützen können. Wenn Sie beispielsweise Identitätsanbieter migrieren, können Sie mehrere IAM-Rollen konfigurieren, die einem einzelnen Benutzer zugeordnet sind, sodass dieser Benutzer von beiden Anbietern aus auf Amazon Connect zugreifen kann. Weitere Informationen zur Konfiguration von IAM-Rollen für SAML 2.0 in Amazon Connect finden Sie in der Dokumentation [SAML mit IAM für Amazon Connect konfigurieren](#).

17. März 2023

[Panel-Vorlage für interaktive Chat-Nachrichten](#)

Mit einer Panel-Vorlage können Sie Kunden unter einer Frage in einer Chat-Nachricht bis zu 10 Auswahlmöglichkeiten bieten. Weitere Informationen finden [Sie unter Hinzufügen interaktiver Nachrichten zum Chat](#).

10. März 2023

[GetMetricDataV2 API hinzugefügt](#)

Die [GetMetricDataV2-API](#) wurde dem Amazon Connect API-Referenzhandbuch hinzugefügt. Mit dieser API können Sie programmgesteuert auf historische Kundendienstmitarbeiter- und Kontaktkennzahlen der letzten 14 Tage zugreifen. Sie erweitert die Funktionen der [GetMetricDaten-API](#), bietet neue [historische Metriken](#) (z. B. die Anzahl der [unterbrochenen Kontakte](#) und die Anzahl der [Rückrufversuche](#)) und bietet die Möglichkeit, Metriken detaillierter zu filtern.

08. März 2023

[Berechtigung zur Verwaltung von mit Amazon Connect Customer Profiles Service verknüpften Rollen hinzugefügt](#)

Hinzufügung für iam:CreateServiceLinkedRole das Erstellen serviceverknüpfter Rollen für Kundenprofile.

7. März 2023

[Aktualisiert: US-Notruf einrichten](#)

Die Schritte zur Einrichtung von US-Notrufen wurden aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter [US-Notruf in Amazon Connect einrichten](#).

6. März 2023

[Die DeleteDomain API für Fälle wurde hinzugefügt](#)

Weitere Informationen zur [DeleteDomain](#)API finden Sie im Amazon Connect Cases API Reference Guide.

24. Februar 2023

[Es wurde ein neuer Attributtyp für die APIs ENHANCED_CONTACT_MONITORING zum Beschreiben, Auflisten und Aktualisieren von Instance-Attributen hinzugefügt](#)

In dieser Version werden die APIs aktualisiert: DescribeInstanceAttribute, ListInstanceAttributes, und UpdateInstanceAttribute. Sie können es verwenden, um die erweiterte Kontaktüberwachung mithilfe des Attributtyps ENHANCED_CONTACT_MONITORING auf der angegebenen Amazon Connect-Instance programmgesteuert zu aktivieren/deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [DescribeInstanceAttribute](#), [ListInstanceAttributes](#) und [UpdateInstanceAttribute](#).

24. Februar 2023

[RelatedContactId zur StartTaskContact -API hinzugefügt](#)

Sie können eine unbegrenzte Anzahl von Aufgabenkontakten mithilfe des in der StartTaskContact -API unterstützten RelatedContactID -Parameters miteinander verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter [Verknüpfte Aufgaben](#) und die [StartTaskKontakt-API](#) im Amazon Connect API-Referenzhandbuch.

24. Februar 2023

[Amazon Connect Cases lässt sich integrieren mit AWS PrivateLink](#)

Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect und Schnittstellen-VPC-Endpunkte \(AWS PrivateLink\)](#).

20. Februar 2023

[CONTACT_EVALUATION_S](#) wurde [ResourceType](#) hinzugefügt

Im Amazon Connect API Reference Guide wurde dem `ResourceType` Parameter ein gültiger Wert hinzugefügt `CONTACT_EVALUATION_S`. Dies betrifft die folgenden APIs: [AssociateInstanceStorageConfigDescribeInstanceStorageConfig](#), [DisassociateInstanceStorageConfig](#), [ListInstanceStorageConfig](#), und [UpdateInstanceStorageConfig](#).

20. Februar 2023

[Unterstützung hinzugefügt, um Einblick in die nächste Aktivität eines Kundendienstmitarbeiter zu erhalten](#)

Sie können die nächste Aktivität eines Kundendienstmitarbeiter in der Kundendienstmitarbeiter Tabelle mit Echtzeitmetriken in der Amazon Connect-Benutzeroberfläche für Echtzeitmetriken und mithilfe der öffentlichen API anzeigen. Weitere Informationen finden Sie in der [NextStatus API-Referenz](#).

17. Februar 2023

[Es wurde Unterstützung hinzugefügt, um detailliertere Berechtigungen für Metrikberichte bereitzustellen, einschließlich neuer Berechtigungen für Echtzeitmetriken, historische Metriken und die Prüfung von Kundendienstmitarbeiteraktivitäten](#)

Sie können detailliertere Berechtigungen für Metriken und Berichte in den Sicherheitsprofilen auf der Amazon Connect-Admin-Website konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Erforderliche Berechtigungen für die Anzeige von Echtzeit-Metrikberichten](#) und [Auditberechtigungen für Kundendienstmitarbeiteraktivitäten](#).

17. Februar 2023

[Unterstützung für detailliertere Zugriffskontrollen \(mithilfe von Ressourcen-Tags\) zur Anzeige von Echtzeit-Metriken für Kundendienstmitarbeiter, Warteschlangen und Weiterleitungsprofile hinzugefügt](#)

Sie können detailliertere Zugriffskontrollen für Echtzeitmetriken aktivieren, indem Sie Ressourcen-Tags und Zugriffskontroll-Tags in Sicherheitsprofilen auf der Amazon Connect-Admin-Website konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Tag-basierte Zugriffskontrolle in Echtzeit](#) und [Tag-basierte Zugriffskontrolle in Amazon Connect](#).

17. Februar 2023

[S3 Object Lock für den Bucket für Anrufaufzeichnungen](#)

Sie können Amazon S3 Object Lock in Kombination mit Ihrem Anrufaufzeichnungs-Bucket verwenden, um zu verhindern, dass Anrufaufzeichnungen für einen bestimmten Zeitraum oder auf unbestimmte Zeit gelöscht oder überschrieben werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von S3-Objektsperre für unveränderliche Anrufaufzeichnungen](#).

3. Februar 2023

[CloudFormation Vorlagen für die Instanzverwaltung](#)

Sie können CloudFormation Vorlagen verwenden, um Amazon Connect Instanzen für die Zuordnung Amazon Lex und Lex V2-Bots, Lambda Funktionen, Sicherheitsschlüssel und genehmigte Quellen — zusammen mit dem Rest Ihrer AWS Infrastruktur — auf sichere, effiziente und wiederholbare Weise zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Ressourcentyp-Referenz](#) im AWS CloudFormation - Benutzerhandbuch.

2. Februar 2023

[Zusätzliche Informationen zu den wichtigsten Highlights](#)

Weitere Informationen zu den wichtigsten Highlights für Kundendienstmitarbeiter im Contact Control Panel finden Sie unter [Entwerfen eines Datenflusses für die wichtigsten Highlights](#).

30. Januar 2023

[Das Kontingent für gleichzeitige Analytics-Jobs nach dem Chat wurde aktualisiert](#)

Die Quote für gleichzeitige Analyseaufträge nach dem Chat wurde von 100 auf 200 geändert. Weitere Informationen finden Sie unter [Contact Lens-Servicekontingente](#).

27. Januar 2023

[Dauerhafter Chat hinzugefügt](#)

Kunden beginnen häufig einen Chat, verlassen dann die Konversation und kehren später zurück, um den Chat fortzusetzen. Dies kann im Laufe mehrerer Tage, Monate oder sogar Jahre mehrmals vorkommen. Um solche Chats mit langer Laufzeit zu unterstützen, aktivieren Sie den dauerhaften Chat. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von dauerhaftem Chat](#). Weitere Informationen zu den Änderungen [StartChat an Contact](#) finden Sie im API-Referenzhandbuch und im Amazon Connect API-Referenzhandbuch für den Teilnehmerservice finden Sie im API-Referenzhandbuch. [GetTranscript](#) Amazon Connect

20. Januar 2023

[Es wurden Dokumentationsanforderungen für Brasilien, die Karibik, Island und andere Zahlen hinzugefügt](#)

Die Dokumentationsanforderungen für Österreich, Frankreich und Japan wurden ebenfalls aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter [Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern](#).

13. Januar 2023

[Zusätzliche Dokumentationsanforderungen für die Portierung argentinischer Nummern](#)

Weitere Informationen finden Sie unter [Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern](#).

9. Januar 2023

[Aktualisierungen für GetCurrentMetricData und GetCurrentUserData](#)

Für die [GetCurrentMetricData](#) API wurde Unterstützung für Routing-Profilfilter, Sortierkriterien und Gruppierung nach Routing-Profilen hinzugefügt. Für die [GetCurrentUserData](#) API wurde Unterstützung für Routing-Profile, Benutzerhierarchiegruppen und Agenten als Filter sowie für den nächsten Status und den Namen des Agentenstatus hinzugefügt. Für beide APIs hinzugefügt ApproximateTotalCount.

23. Dezember 2022

[Funktion zum Empfang von Nachrichten für Chat-Nachrichten hinzugefügt](#)

Die Funktion zum Empfang von Nachrichten ermöglicht es Kunden, nach dem Senden einer Chat-Nachricht zugestellte Nachrichten und Lesebestätigungen zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von Empfangsbestätigungen und Lesebestätigungen in Ihrer Chat-Benutzeroberfläche](#). Weitere Informationen zur [SendEvent](#) Aktion sowie zu den Datentypen „[Artikel](#)“ und „[Beleg](#)“ finden Sie im Referenzhandbuch zur Amazon Connect Teilnehmerdienst-API. [MessageMetadata](#)

23. Dezember 2022

[Unterstützung für Microsoft Edge Chromium](#)

Amazon Connect unterstützt jetzt Microsoft Edge Chromium. Weitere Informationen zu unterstützten Browsern finden Sie unter [Browser, die von unterstützt werden Amazon Connect](#).

22. Dezember 2022

[Chat-Timeouts für Chat-Teilnehmer hinzugefügt](#)

Wenn eine Chat-Konversation zwischen Kundendienstmitarbeitern und Kunden für einen bestimmten Zeitraum inaktiv war (es wurden keine Nachrichten gesendet), sollten Sie Chat-Teilnehmer möglicherweise als inaktiv betrachten und Kundendienstmitarbeiter sogar automatisch vom Chat trennen. Informationen zum Einrichten von Chat-Timeouts finden Sie unter [Chat-Timeouts für Chat-Teilnehmer einrichten](#).

22. Dezember 2022

[Die Definition von wurde aktualisiert DequeueTimestamp](#)

Die aktualisierte Definition finden Sie unter Datenmodell für [Kontakt Datensätze](#).

21. Dezember 2022

[Amazon Connect unterstützt JSON als Inhaltstyp für Chat-Nachrichten](#)

Die Unterstützung von JSON als Inhaltstyp Amazon Connect bietet Ihnen die Möglichkeit, zusätzliche Informationen über den Chat weiterzugeben, um umfassende personalisierte Erlebnisse zu bieten. Zum Beispiel das Rendern von Updates für eine benutzerdefinierte Benutzeroberfläche, vom Kunden erstellte interaktive Nachrichten, Sprachübersetzungsfunktionen und die Weitergabe von Kundenmetadaten an einen Bot eines Drittanbieters. Weitere Informationen finden Sie unter [StartChatKontakt](#) im Amazon Connect API-Referenzhandbuch und [SendMessage](#) im API-Referenzhandbuch für den Amazon Connect Teilnehmerservice.

21. Dezember 2022

[Verfügbarkeit von Funktionen nach Regionen hinzugefügt](#)

Zusätzliche Amazon Connect Funktionen (wie Arbeitsbereich für Agenten, Aufgaben und Wisdom) und die Regionen, in denen sie verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Verfügbarkeit von Amazon Connect Diensten nach Regionen](#).

20. Dezember 2022

[Es wurde ein Thema zur Amazon Connect Verfügbarkeit nach Regionen hinzugefügt](#)

Weitere Informationen finden Sie unter [Verfügbarkeit von Amazon Connect Diensten nach Regionen](#).

16. Dezember 2022

[Granulare Datenredaktion von Contact Lens](#)

Wenn Sie die Schwärzung sensibler Daten von Contact Lens einrichten, können Sie wählen, welche Entitäten Sie schwärzen möchten und wie die Schwärzung im Protokoll erscheinen soll. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren der Schwärzung vertraulicher Daten](#).

15. Dezember 2022

[Barge wurde veröffentlicht, um es Contact-Center-Managern zu ermöglichen, an laufenden Anrufen teilzunehmen](#)

Barge ermöglicht es Managern, an einem laufenden Kundendienstanruf zwischen einem Contact-Center-Mitarbeiter und einem Kunden teilzunehmen. Nach der Teilnahme an dem Anruf kann ein Manager mit dem Kunden sprechen, Teilnehmer hinzufügen und bei Bedarf sogar einen Kundendienstmitarbeiter entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter [Barge-Live-Unterhaltungen](#).

14. Dezember 2022

[Zusätzliche Sprachunterstützung und regionale Verfügbarkeit von Contact Lens](#)

Es wurde dokumentiert, dass Contact Lens [die folgenden Sprachen unterstützt](#): Englisch – Neuseeland, Englisch – Südafrika. Es ist auch [in den folgenden Regionen verfügbar](#) : Afrika (Kapstadt), Asien-Pazifik (Seoul), Asien-Pazifik (Singapur).

14. Dezember 2022

[Benutzerhierarchie zum Bulk-Upload von Benutzern hinzugefügt](#)

Sie können die Benutzerhierarchie in der CSV-Datei zuweisen, wenn Sie mehrere Benutzer gleichzeitig hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Bulk-Hinzufügen von Benutzern](#).

13. Dezember 2022

[Granulare Zugriffskontrollen mithilfe von Ressourcen-Tags für Benutzer, Sicherheitsprofile, Weiterleitungsprofile und Warteschlangen](#)

Sie können jetzt detailliertere Zugriffskontrollen für Sicherheitsprofile, Benutzer, Weiterleitungsprofile und Warteschlangen aktivieren, indem Sie Ressourcen-Tags in der Amazon Connect-Konsole konfigurieren. Sie können Ressourcen-Tags hinzufügen, um diese Ressourcen logisch zu filtern und zu organisieren, und Zugriffskontroll-Tags innerhalb von Sicherheitsprofilen konfigurieren, um detaillierte Berechtigungen durchzusetzen. Weitere Informationen finden Sie unter [Tagging-Ressourcen in Amazon Connect](#) und [Tag-basierte Zugriffskontrollen in Amazon Connect](#).

9. Dezember 2022

[Der Massenimport von Benutzern umfasst jetzt die Kundendienstmitarbeiterhierarchie und Tags](#)

Mit Amazon Connect können Sie jetzt Hierarchien und Ressourcen-Tags für mehrere Benutzer gleichzeitig konfigurieren. Mithilfe der CSV-Massenuploadvorlage, die auf der Benutzerverwaltungsseite verfügbar ist, können Sie jetzt jedem Kundendienstmitarbeiter Kundendienstmitarbeiterhierarchien und Ressourcen-Tags zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Tagging von Ressourcen in Amazon Connect](#).

9. Dezember 2022

[Regeln, Funktion, Sprache](#)

Die Rules Function Language ist eine JSON-basierte Darstellung einer Reihe von Regelbedingungen. Verwenden Sie sie, um programmgesteuert Bedingungen zu Regeln hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Sprache der Amazon Connect Rules Function](#) im Amazon Connect API Reference Guide.

7. Dezember 2022

[Die Suche nach Kontakten nach dem Vor- oder Nachnamen des Agenten ist verfügbar in AWS GovCloud](#)

Weitere Informationen finden Sie unter [Suchen von Kontakten nach dem Vor- oder Nachnamen des Kundendienstmitarbeiter](#).

5. Dezember 2022

[GA für Regel-APIs](#)

Es wurde eine Reihe von Regel-APIs veröffentlicht, mit denen Sie Regeln programmgesteuert erstellen und verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter [Regel-Aktionen](#) in der Amazon Connect API Reference.

5. Dezember 2022

[GA für Prognosen, Zeitplanung und Kapazitätsplanung](#)

Prognose, Terminplanung und Kapazitätsplanung für allgemeine Verfügbarkeit veröffentlicht. Diese Funktionen helfen Ihnen dabei, die richtige Anzahl von Kundendienstmitarbeitern zur richtigen Zeit zu haben, um Ihre betrieblichen Ziele zu erreichen. Weitere Informationen finden Sie unter [Prognosen, Kapazitätsplanung und Terminplanung](#).

29. November 2022

[Erstellen Sie step-by-step Leitfäden für Ihre Agenten](#)

Im out-of-the-box Connect-Arbeitsbereich für Agenten können Sie jetzt Workflows erstellen, die Agenten durch benutzerdefinierte Benutzeroberflächen führen und ihnen vorschlagen, was zu einem bestimmten Zeitpunkt während einer Kundeninteraktion zu tun ist. Sie können Leitfäden erstellen, die Mitarbeitern helfen, Kundenprobleme zu identifizieren und nachfolgende Maßnahmen zu empfehlen, sowie Bildschirmfenster und Formulare für das Einreichen von Transaktionen und Dispositionscodes erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Geführte Benutzerführung für Agent Workspace](#).

29. November 2022

[Contact Lens unterstützt Chat](#)

Amazon Connect Contact Lens bietet Funktionen zur Konversationsanalyse für Amazon Connect-Chats und erweitert so die auf maschinellem Lernen basierenden Analysen, um Chat-Kontakte besser beurteilen zu können. Weitere Informationen finden Sie unter [Analysieren von Unterhaltungen mit Amazon Connect Contact Lens](#).

29. November 2022

[Funktionen für Bewertung
sformulare wurden zu Contact
Lens hinzugefügt \(Vorschau\)](#)

Sie können Bewertung
sformulare erstellen und
sie dann Managern zur
Verfügung stellen, damit sie
Unterhaltungen zusammen
mit Kontaktdaten, Aufzeichn
ungen, Abschriften und
Zusammenfassungen
überprüfen können, ohne
zwischen Anwendungen
wechseln zu müssen. Mit
Konversationsanalysen
werden die Bewertung
sergebnisse für Kriterien
wie Einhaltung von Skripten,
Erfassung vertraulicher Daten
und Kunden Grüße automatis
ch vorab ausgefüllt. Weitere
Informationen finden Sie
unter [Bewerten der Leistung
\(Vorschau\)](#).

29. November 2022

[Konfigurierbare Lex-Timeouts
im Chat hinzugefügt](#)

Sie können konfigurieren, wie
lange auf eine Antwort eines
Kunden in einer Chatbot-K
onversation gewartet werden
soll, bevor die Sitzung abläuft.
Weitere Informationen finden
Sie unter [Konfigurierbare
Timeouts für Chat-Eingaben
im Thema \[Kundeneingaben
abrufen\]\(#\)](#).

22. November 2022

[Erstellen Sie Regeln, die E-Mail-Benachrichtigungen versenden](#)

Sie können Contact Lens-Regeln erstellen, mit denen E-Mail-Benachrichtigungen an Personen in Ihrer Organisation gesendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Contact Lens-Regeln für den Versand von E-Mail-Benachrichtigungen erstellen](#).

17. November 2022

[MonitorContact API hinzugefügt](#)

Es wurde eine neue API hinzugefügt, um die Überwachung laufender Kontakte programmgesteuert zu initiieren. Weitere Informationen finden Sie unter [MonitorContact-API](#).

17. November 2022

[Suchen Sie mit mehreren Suchschlüsseln nach Profilen](#)

Neben der Suche nach Profilen mit einem einzigen Suchschlüssel (d. h. einem Schlüssel-Werte-Paar) wurde die SearchProfiles API dahingehend erweitert, dass sie die Suche nach Profilen mit mehreren Schlüsseln und logischen Operatoren unterstützt. Diese neue Funktionalität ermöglicht es Ihnen, zwischen 1 und 5 Suchschlüsseln mit unserer OR Logik zu verwenden, um Profile mit AND Attributen zu finden, die den Suchkriterien entsprechen. Weitere Informationen finden Sie in der [SearchProfiles API-Referenz](#).

14. November 2022

[Das Domainkontingent für Fälle wurde von 2 auf 5 erhöht](#)

Die standardmäßige maximale Anzahl von Fällen-Domains pro AWS-Konto wurde von 2 auf 5 erhöht. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Cases Servicekontingente](#).

9. November 2022

[Der GetFederationToken Antwort-Payload wurden neue Felder hinzugefügt](#)

SignInUrl, UserArn, und UserId zur [GetFederationToken-Antwort-Payload](#) hinzugefügt.

9. November 2022

[Es wurde die Möglichkeit hinzugefügt, Fallvorlagen über die UpdateTemplate API zu deaktivieren](#)

Das Deaktivieren von Vorlagen verhindert, dass Benutzer mithilfe der Vorlage Fälle erstellen. Weitere Informationen finden Sie in der [Amazon Connect Cases API Reference](#).

9. November 2022

[Externe Schnellverbindungen wurden in Telefonnummer-Schnellverbindungen umbenannt](#)

Weitere Informationen finden Sie unter [Types of quick connects](#).

08. November 2022

[Löschen Sie Schnellverbindungen mit der Amazon Connect-Konsole](#)

Weitere Informationen finden Sie unter [Delete quick connects](#).

04. November 2022

[DismissUserContact API
hinzugefügt](#)

Es wurde eine neue API hinzugefügt, mit der die Benachrichtigungen, die Kundendienstmitarbeiter erhalten, wenn sie einen Kontakt verpasst oder abgelehnt haben, programmatisch gelöscht werden, sodass sie berechtigt sind, neue Kontakte weiterzuleiten. Diese API kann auch verwendet werden, um ähnliche Benachrichtigungen zu löschen, wenn ein Kundendienstmitarbeiter bei der Annahme des Kontakts oder bei der Bearbeitung von After Contact Work auf einen Fehler stößt. Weitere Informationen finden Sie in der [DismissUserContact API-Referenz](#).

1. November 2022

[Dem Benutzerkonto wurden
eine sekundäre E-Mail-Adresse
und Handynummer
hinzugefügt](#)

Sie können jetzt einem Benutzerkonto eine sekundäre E-Mail-Adresse und Handynummer hinzufügen. Weitere Informationen finden [Sie unter Hinzufügen von Benutzern zu Amazon Connect](#).

28. Oktober 2022

[Enhanced 911 \(E911\)](#)

Mit der erweiterten Notrufnummer 911 (E911) können Standortinformationen an die Notrufzentrale gesendet werden, wenn ein Notruf getätigt wird. Kunden in den USA können einen Benutzer nicht nur mit Notrufdiensten verbinden, sondern auch E911-Funktionen einrichten, um die Adressinformationen des Anrufers automatisch an 911-Dispatcher weiterzugeben. Weitere Informationen finden Sie unter [US-Notruf in Amazon Connect einrichten.](#)

21. Oktober 2022

[GA für Amazon Connect – Globale Resilienz](#)

Amazon Connect Global Resiliency für allgemeine Verfügbarkeit veröffentlicht. Es ermöglicht Ihnen, überall auf der Welt einen Kundenservice mit höchster Zuverlässigkeit, Leistung und Effizienz anzubieten und gleichzeitig die internationalen regulatorischen Anforderungen zu erfüllen. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten der Amazon Connect Global Resiliency.](#)

19. Oktober 2022

Die Wisdom-Servicequote wurde korrigiert	Das ursprünglich veröffentlichte Kontingent für Inhalte pro Wissensdatenbank war falsch. Die Dokumentation wurde dahingehend korrigiert, dass das Kontingent 5.000 beträgt.	17. Oktober 2022
Funktionsspezifikationen für die Integrationszuordnungsressource	Weitere Informationen finden Sie unter Funktionsspezifikationen für Integrationsassoziationsressourcen .	13. Oktober 2022
Strg+Shift+F wurde zur Suche nach Flowblock-Titeln und Metadaten hinzugefügt	Weitere Informationen finden Sie unter Release notes .	10. Oktober 2022
GA für Amazon Connect-Fälle	Wir haben Amazon Connect-Fälle zur allgemeinen Verfügbarkeit freigegeben. Mit Amazon Connect Cases können Ihre Kundendienstmitarbeiter Kundenprobleme, die mehrere Interaktionen, Folgeaufgaben und Teams in Ihrem Kontaktzentrum erfordern, schnell verfolgen und bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Amazon Connect Cases und Amazon Connect Cases API-Referenz .	3. Oktober 2022

[Der Flow-Designer wurde aktualisiert](#)

Wir haben eine Reihe von Verbesserungen am Flow Designer-Erlebnis veröffentlicht, um das Erstellen und Bearbeiten von Flows zu vereinfachen. Eine ausführliche Liste der Änderungen finden Sie unter [Aktualisierter Flow-Designer](#) in den Versionshinweisen.

24. September 2022

[Suchen Sie nach Amazon Connect-Benutzern anhand von Vorname, Nachname und mehr](#)

Sie können Amazon Connect-Benutzer anhand von Vorname, Nachname, Benutzeranmeldung, Kundendienstmitarbeiterhierarchie, Sicherheitsprofil und Weiterleitungsprofil suchen. Sie können beispielsweise nach allen Amazon Connect-Benutzern suchen, die den Vornamen „Jane“ haben.

22. September 2022

[Visualisieren Sie historische Warteschlangendaten](#)

Sie können jetzt historische Warteschlangendaten mithilfe von Zeitreihendiagrammen visualisieren, um Muster, Trends und Ausreißer zu identifizieren, insbesondere in Bezug auf Servicelevel, Kontakte in der Warteschlange und durchschnittliche Bearbeitungszeit. Weitere Informationen finden Sie unter [Visualisieren: Warteschlangen-Dashboard](#).

21. September 2022

[Stimmenfälschung](#)

Verwenden Sie Voice ID, um Anrufe auf Sprach-Spoofing auszuwerten. Weitere Informationen finden Sie unter [Erkennung von Sprach-Spoofing](#) und in der [Amazon Connect Voice ID API-Referenz](#).

2p. August 2022

[Veröffentlichte SearchSecurityProfiles API](#)

Eine neue API für die programmgesteuerte Suche nach Sicherheitsprofilen wurde hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [SearchSecurityProfile](#).

19. August 2022

[Schedule Adherence \(Vorschau\) veröffentlicht](#)

Supervisoren oder Manager von Kontaktzentren verfolgen die Einhaltung der Zeitpläne, um zu ermitteln, wann die Kundendienstmitarbeiter von Ihnen erstellten Zeitplan einhalten. Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass Sie Ihre Service-Level-Ziele erreichen und gleichzeitig die Produktivität der Kundendienstmitarbeiter und die Kundenzufriedenheit verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter [Schedule Adherence](#).

1. August 2022

[Die Anzahl der Anlagen pro Chat-Konversation beträgt jetzt 35](#)

Das Limit für Anhänge pro Chat-Konversation wurde von 5 auf 35 aktualisiert. Siehe [Feature specifications](#).

20. Juli 2022

[Sprachaktionen für Voice ID Flow hinzugefügt](#)

Es wurden Themen für die folgenden Sprachaktionen von Voice ID Flow hinzugefügt: [CheckOutboundCallStatus](#), [CheckVoiceID](#) und [StartVoiceStream](#).

19. Juli 2022

[Suchen Sie nach Kontakten, indem Sie den Vor- oder Nachnamen des Kundendienstmitarbeiter verwenden](#)

Sie können anhand des Vor- oder Nachnamens des Kundendienstmitarbeiter nach Kontakten suchen. Der Filtername lautet Agent.

15. Juli 2022

[Updates für das Rendern im Rich-Text-Format veröffentlicht](#)

Auf den Seiten Kontaktsuche und Kontaktdetails können Sie jetzt Chatprotokolle mit Rich-Text-Formatierung wie Fettschrift oder Kursivschrift, bullet, nummerierten Listen und Hyperlinks anzeigen. Weitere Informationen zu den ersten Schritten mit Amazon Connect Chat erhalten Sie unter [Einrichten des Chat-Erlebnisses für Ihren Kunden](#).

13. Juli 2022

[Anrufprotokoll in CCP oder in der Kundendienstmitarbeiteranwendung anzeigen](#)

Weitere Informationen finden Sie unter [Anrufprotokolle während ACW anzeigen](#).

7. Juli 2022

[Funktionsspezifikationen für Contact Lens hinzugefügt](#)

Weitere Informationen finden Sie unter [Technische Daten von Amazon Connect Contact Lens](#).

01. Juli 2022

[Support für Lex Intent Confidence Scores und Stimmungsanalysen](#)

Sie können das automatisierte Self-Service-Kundenlebnis weiter personalisieren, indem Sie Amazon Lex Intent Confidence Scores und Stimmungsanalysen als Filiale innerhalb Ihrer Flows verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter dem Block [Get Customer Input](#). Eine Liste der neuen Kontaktattribute finden Sie unter [Amazon Lex Lex-Kontaktattribute](#).

29. Juni 2022

[GA für Amazon Connect Outbound Campaigns](#)

Amazon Connect Outbound Campaigns, früher bekannt als High-Volume Outbound Communications, wurde für allgemeine Verfügbarkeit veröffentlicht. Diese Version enthält eine Reihe von APIs für die Erstellung und Verwaltung ausgehender Kampagnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Ausgehende Amazon Connect-Kampagnen aktivieren](#) und [Amazon Connect Amazon Connect-API-Referenz für ausgehende Kampagnen](#).

20. Juni 2022

[Amazon Connect-Fälle \(Vorschau\)](#)

Amazon Connect Cases (Preview) ermöglicht es Ihren Kundendienstmitarbeiter, Kundenprobleme, die mehrere Interaktionen, Folgeaufgaben und Teams in Ihrem Kontaktzentrum erfordern, schnell zu verfolgen und zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Cases \(Preview\)](#) und [Amazon Connect Cases API Reference \(Preview\)](#).

20. Juni 2022

[Aktualisiertes Amazon Lex Lex-Bot pro Instance-Kontingent](#)

Das Kontingent für Amazon Lex Lex-Bot pro Instance wurde von 50 auf 70 aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Servicekontingente](#).

7. Juni 2022

[Neue GetCurrentUserData API](#)

Die [GetCurrentUserData](#) API wurde veröffentlicht. Es ermöglicht Ihnen, die aktiven Benutzerdaten in Echtzeit von der angegebenen Amazon Connect-Instance zurückzugeben.

6. Juni 2022

[Veröffentlichte Aufgabenvorlagen](#)

Sie können jetzt benutzerdefinierte Aufgabenvorlagen erstellen, sodass es für Kundendienstmitarbeiter einfach ist, die relevanten und erforderlichen Informationen konsistent zu erfassen, um Aufgaben zu erstellen oder abzuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Create task templates](#). Informationen zur Verwendung der API zur programmgesteuerten Erstellung und Verwaltung von Aufgabenvorlagen finden Sie in der [Amazon Connect API-Referenz](#) und der [Amazon Connect Resource Type Reference](#) im AWS CloudFormation Benutzerhandbuch.

2. Juni 2022

[Neue API zum Übertragen von Kontakten](#)

Es wurde eine neue API hinzugefügt, mit der Sie Kontakte jederzeit nach der Erstellung eines Kontakts von einem Kundendienstmitarbeiter oder einer Warteschlange auf einen anderen Kundendienstmitarbeiter oder eine andere Warteschlange übertragen können. Weitere Informationen finden Sie [TransferContact](#) in der Amazon Connect API-Referenz.

2. Juni 2022

[Der ArbeitsFlow für ausgehende Kampagnen wurde aktualisiert](#)

Der Workflow für das Onboarding ausgehender Kampagnen mithilfe der Benutzerschnittstellen von Amazon Connect und Amazon Pinpoint wurde aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter [Ausgehende Kampagnen aktivieren](#).

27. Mai 2022

[Voice ID läuft ab, Lautsprecher](#)

Aus Gründen der BIPA-Konformität lässt Amazon Connect Voice ID Lautsprecher, auf die drei Jahre lang nicht für die Registrierung, erneute Registrierung oder erfolgreiche Authentifizierung zugegriffen wurde, automatisch Flowen. Sie können die Uhrzeit des letzten Zugriffs eines Sprechers anhand des von den [ListSpeakersAPIs](#) [DescribeSpeaker](#) und zurückgegebenen `LastAccessedAt` Attributs und der Option [Welche Daten werden gespeichert? nachlesen](#) Abschnitt des Amazon Connect Admin-Handbuchs.

25. Mai 2022

[Suchen Sie nach Voice ID-Ergebnissen](#)

Das Thema [Voice ID-Ergebnisse suchen und überprüfen wurde](#) hinzugefügt.

28. April 2022

[Neue API zur Änderung des aktuellen Status des Kundendienstmitarbeiter](#)

Amazon Connect bietet eine API, um den aktuellen Status eines Kundendienstmitarbeiter programmgesteuert zu ändern. [Der Kundendienstmitarbeiterstatus wird verwendet](#), um zu bestimmen, wann ein Agent für die Weiterleitung von Kontakten in Amazon Connect verfügbar ist und wann er auf Offline oder einen benutzerdefinierten Status wie Mittagessen oder Pause gesetzt ist und keine weitergeleiteten Kontakte sein sollten. Weitere Informationen finden Sie unter [PutUserStatus](#) in der [Amazon Connect API-Referenz](#).

28. April 2022

[Neue APIs](#)

Es wurde eine API hinzugefügt, mit der Benutzerdatensätze anhand von Vorname, Nachname, Benutzername, Weiterleitungsprofil, Sicherheitsprofil, Kundendienstmitarbeiterhierarchien oder Tags gesucht werden können. Es wurde eine API hinzugefügt, um neue Telefonnummern zu beanspruchen und diese programmgesteuert zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect API Reference](#).

25. April 2022

[Anrufe mit mehreren Teilnehmern](#)

Sie können Amazon Connect so einrichten, dass bis zu sechs Parteien an einem Anruf teilnehmen können: der Kundendienstmitarbeiter, der Anrufer und vier weitere Teilnehmer. Weitere Informationen, einschließlich eines Vergleichs, wie sich Mehrparteiengespräche von Standardanrufen mit drei Teilnehmern unterscheiden, finden Sie unter [Telefonie: Anrufe mit mehreren Teilnehmern](#).

6. April 2022

[Abspielen von Eingabeaufforderungen aus einem Amazon S3-Bucket](#)

Es wurde die Möglichkeit hinzugefügt, Eingabeaufforderungen aus einem Amazon-S3-Bucket zu beziehen. Auf diese Weise können Sie so viele Sprachansagen wie nötig in Amazon S3 speichern und mithilfe von Kontaktattributen in den folgenden Flow-Blöcken, die Eingabeaufforderungen abspielen, in Echtzeit darauf zugreifen: [Kundeneingabe abrufen](#), [Loop-Eingabeaufforderungen](#), [Play-Aufforderung](#) und Kundeneingabe [speichern](#).

5. April 2022

[Segmentstreams zur Kontaktanalyse in Echtzeit](#)

Unterstützung für den Zugriff auf Contact Lens-Analysen nahezu in Echtzeit hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden von Streaming für Kontaktanalysen in Echtzeit](#).

28. März 2022

[Umfangreiches Messaging für den Chat](#)

Unterstützung für umfangreiche Messaging-Funktionen für das Chat-Erlebnis Ihrer Kunden hinzugefügt. Kundendienstmitarbeiter und Kunden können fett gedruckte, kursive, mit Aufzählungszeichen versehene Listen, nummerierte Listen, Hyperlinks und Anlagen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren der Textformatierung für das Chat-Erlebnis Ihrer Kunden](#).

13. März 2022

[Benutzeroberfläche für die Zuordnung von Objekttypen](#)

Es wurde eine Benutzeroberfläche für die Erstellung von Objekttypzuordnungen mithilfe der Amazon Connect-Verwaltungskonsole hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Objekttypzuweisung](#).

8. März 2022

Aktualisiert auf AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy	Aktionen für CloudWatch Amazon-Metriken hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Amazon Connect Connect-Aktualisierungen für AWS verwaltete Richtlinien .	22. Februar 2022
Massenaufnahme von Daten für Kundenprofile hinzugefügt	Weitere Informationen finden Sie unter Massenaufnahme von Daten im Thema Integration für Salesforce ServiceNow, Marketo oder Zendesk einrichten .	21. Februar 2022
Neue Kontingente für APIs	Für StartChatKontakt , StopContactStreaming StartContactStreaming , eine RateLimit von 5 Anfragen pro Sekunde und eine BurstLimit von 8 Anfragen pro Sekunde.	11. Februar 2022
Neue CloudWatch Metriken für den Chat	Die folgenden CloudWatch Amazon-Metriken für den Chat wurden hinzugefügt: ConcurrentActiveChats ConcurrentActiveChatsPercentage, ChatBreachingActiveChatQuota und SuccessfulChatsPerInterval. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Ihrer Instance mithilfe von CloudWatch .	11. Februar 2022

Dokumentierte Regeln und Funktionsspezifikationen	Dokumentierte die Funktionspezifikationen für Amazon Connect-Regeln. Weitere Informationen finden Sie unter Funktionsspezifikationen Amazon Connect Rules .	28. Januar 2022
Dokumentierte Kontingente zur Identitätsauflösung	Es wurden drei Kontingente für die Identitätslösung dokumentiert. Weitere Informationen finden Sie unter Customer Profiles, Kontingente .	28. Januar 2022
Konfigurieren Sie die maximale Chatdauer	Sie können die Gesamtdauer pro Chat auf bis zu 7 Tage einschließlich Wartezeit konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter dem <code>ChatDurationInMinutes</code> Parameter in der StartChatKontakt-API .	27. Januar 2022
Contact Lens unterstützt benutzerdefinierte Vokabulare	Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Vokabulare hinzufügen .	25 Januar 2022
Tagging-Unterstützung für UserHierarchyGroup Ressourcen veröffentlicht	Weitere Informationen finden Sie unter CreateUserHierarchyGroup .	20. Januar 2022
Das Kommunikations-Widget unterstützt Browser-Benachrichtigungen	Weitere Informationen finden Sie unter Browser-Benachrichtigungen .	21. Dezember 2021

Integrieren Sie Kundenprofile in Segment und Shopify	Weitere Informationen finden Sie unter Integration für Segment einrichten und Integration für Shopify einrichten .	20. Dezember 2021
Die Konformität für Aufgaben wurde aktualisiert	Tasks entspricht der DSGVO und ist für SOC, PIC, HITRUST, ISO und HIPAA zugelassen.	17. Dezember 2021
Veröffentlichte einheitliche Kundendienstmitarbeiteranwendung	Amazon Connect hat die einheitliche Kundendienstmitarbeiteranwendung veröffentlicht, um das Kundendienstmitarbeitererlebnis und die Kundeninteraktionen zu verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter Schulungsleitfaden für Kundendienstmitarbeiter .	30. November 2021
Veröffentlichung der wichtigsten Highlights	Amazon Connect Contact Lens bietet Ihnen die Möglichkeit, eine Zusammenfassung der wichtigsten Highlights anzuzeigen. Diese zeigen nur die Zeilen im Transkript, in denen Contact Lens ein Problem, ein Ergebnis oder ein Aktionselement identifiziert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeige wichtiger Highlights .	30. November 2021

[Dokumentierte durchschnittliche API-Verbindungszeit](#)

Dokumentierte die durchschnittliche API-Verbindungszeit in Echtzeit. Weitere Informationen finden Sie unter [Durchschnittliche API-Verbindungszeit](#).

26. November 2021

[Identity Resolution zur Konsolidierung ähnlicher Profile veröffentlicht](#)

Amazon Connect Customer Profiles bietet Identity Resolution, eine Funktion, die darauf ausgelegt ist, ähnliche Kundenprofile automatisch zu erkennen, indem Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Geburtsdatum und Adresse verglichen werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden von Identity Resolution zur Konsolidierung ähnlicher Profile](#) und in der [Amazon-Connect-Customer-Profiles-API-Referenz](#).

24. November 2021

[Aktualisierte Servicekontingente](#)

Amazon Connect Customer Profiles unterstützen jetzt 1000 Objekte pro Profil (zuvor 100) und die maximale Größe aller Objekte für ein Profil von 50 MB (zuvor 5 MB). Weitere Informationen finden Sie unter [-Servicekontingente Amazon Connect Customer Profiles](#).

23. November 2021

[Amazon Connect Customer Profiles speichert den Kontakthistorie kostenlos](#)

Amazon Connect Customer Profiles stellen jetzt kostenlos Kontakthistorie und Kundeninformationen in vereinheitlichten Kundenprofilen bereit und helfen so Contact-Center-Managern, das Contact-Center-Ergebnis zu personalisieren. In neuen Fällen ist Kundenprofile standardmäßig aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter [Schritt 4: Datenspeicherung](#) im Thema Eine Amazon Connect-Instance erstellen.

23. November 2021

[Neue APIs zum Archivieren/Entarchivieren und Löschen von Flows](#)

Es wurden neue APIs hinzugefügt, die eine programmatische und flexible Möglichkeit bieten, Ihre Flow-Bibliothek in großem Umfang zu verwalten. Beispielsweise können Flows, die nur zu bestimmten Zeiten des Jahres verwendet werden, archiviert werden, wenn sie nicht verwendet werden, und dann bei Bedarf wieder dearchiviert werden. Sie können jetzt auch einen Flow löschen, sodass er nicht mehr zur Nutzung zur Verfügung steht. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect API Reference](#).

22. November 2021

[Es wurden modulare Flows hinzugefügt, um Ihnen bei der Erstellung allgemeiner Funktionen zu helfen](#)

Flow-Module sind wiederverwendbare Abschnitte eines Flows. Sie können sie erstellen, um wiederholbare Logik aus Ihren Flows zu extrahieren und allgemeine Funktionen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Flow-Module für wiederverwendbare Funktionen](#).

22. November 2021

[Suchen Sie Kontakte anhand von benutzerdefinierten Kontaktattributen](#)

Unterstützung für die Suche nach Kontakten nach benutzerdefinierten Kontaktattributen (auch als benutzerdefinierte Attribute bezeichnet) wurde hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Suchen anhand benutzerdefinierter Attribute](#).

15. November 2021

[Block Kundenprofile hinzugefügt](#)

Der Block [Kundenprofile](#) wurde hinzugefügt. Er ermöglicht es Ihnen, ein Kundenprofil abzurufen, zu erstellen und zu aktualisieren.

15. November 2021

[AmazonConnect_Full Access wurde aktualisiert](#)

Zusätzliche Berechtigungen für die Verwaltung von Amazon Connect Customer Profiles. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Aktualisierungen zu AWS verwalteten Richtlinien](#).

12. November 2021

[Veröffentlichte APIs für Sicherheitsprofile](#)

Es wurden APIs hinzugefügt, sodass Sie Sicherheitsprofile programmgesteuert erstellen und verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect API Reference](#).

12. November 2021

[Geplante Aufgaben veröffentlicht](#)

Es wurde die Möglichkeit hinzugefügt, Aufgaben bis zu sechs Tage in der future zu planen, um Kundenprobleme zu bearbeiten, wenn dies versprochen wurde. Sie können das geplante Datum und die geplante Uhrzeit auch mithilfe der [UpdateContactSchedule](#) API aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie in den Abschnitten [Aufgabe erstellen](#) [Eine Aufgabe erstellen](#) im Schulungsleitfaden für Kundendienstmitarbeiter.

12. November 2021

Veröffentlichte Kontakt-APIs

APIs wurden hinzugefügt, sodass Sie Kontaktdaten programmgesteuert abrufen und aktualisieren können. Sie können beispielsweise Kontaktdetails wie Warteschlangeninformationen, Chat-Anlagen und Aufgabenreferenzen beschreiben und Kontaktinformationen wie den Aufgabennamen aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [DescribeContactUpdateContact](#), und [ListReferences](#) in der Amazon Connect API-Referenz.

12. November 2021

[Änderungen an den Kundendienstmitarbeitertabellen für Echtzeit-Metriken](#)

Wir führen einen neuen Service ein, um die hohe Verfügbarkeit anhand von Kennzahlen aufrechtzuerhalten, die Sie von Amazon Connect erwarten. Aufgrund dieser Änderung sind die Kundendienstmitarbeitertabellen nach dem [Kundendienstmitarbeiterstatus](#) und nicht nach der Kundendienstmitarbeiter-Anmeldung sortiert. Darüber hinaus ist die Tabelle mit den Warteschlangen und Weiterleitungsprofilen nach den Online-Kundendienstmitarbeiter sortiert und nicht nach dem Namen der Warteschlange oder des Weiterleitungsprofils.

12. November 2021

[Aktionen wurden hinzugefügt zu AmazonConnectServiceLinkedRolePolicy](#)

Aktionen für Amazon Connect Customer Profiles hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Aktualisierungen zu AWS verwalteten Richtlinien](#).

12. November 2021

[Neue Metriken hinzugefügt](#)

Folgende neue historische Messwerte wurden hinzugefügt: Vom Kundendienstmitarbeiter eingehende Kontakte und vom Kundendienstmitarbeiter ausgehende Kontakte. Neue Echtzeit-Metriken hinzugefügt: Vom Kundendienstmitarbeiter eingehend und Vom Kundendienstmitarbeiter abgeholt. Weitere Informationen finden Sie unter [Definitionen historischer Kennzahlen und Definitionen von Echtzeitmetriken](#).

9. November 2021

[Das Streaming von Chat-Nachrichten in Echtzeit wurde veröffentlicht](#)

Sie können einen Echtzeit-Stream von Chat-Nachrichten abonnieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren des Echtzeit-Streamings von Chat-Nachrichten](#).

29. Oktober 2021

[Vermeidung des dienstübergreifenden Confused-Deputy-Problems für Customer Profiles](#)

Die [Vermeidung des dienstübergreifenden Confused-Deputy-Problems](#) wurde aktualisiert und enthält mehr Musterrichtlinien, die Sie für Amazon Connect Customer Profiles beantragen können.

26. Oktober 2021

GA für HoursOfOperation APIs	hat die Amazon Connect HoursOfOperation APIs für die allgemeine Verfügbarkeit (GA) veröffentlicht. Außerdem wurde die AWS CloudFormation Unterstützung für Benutzer, Benutzerhierarchien und Öffnungszeiten eingeführt. Weitere Informationen finden Sie in der Amazon Connect API Reference und im AWS CloudFormation - Benutzerhandbuch .	22. Oktober 2021
Beispiel: Programmatische Integration von S3 in Kundenprofile	Es wurde ein Thema hinzugefügt, das zeigt, wie S3 programmgesteuert in Customer Profiles integriert wird.	21. Oktober 2021
Vermeidung des dienstübergreifenden Confused-Deputy-Problems	Es wurde ein Thema mit Beispielrichtlinien hinzugefügt, die Sie für die Vermeidung des dienstübergreifenden Confused-Deputy-Problems beantragen können.	18. Oktober 2021
Wie lange bleiben unbeantwortete Rückrufe in der Warteschlange	Im Thema Rückruf in Warteschlange einrichten wurde klargestellt, dass unbeantwortete Rückrufe in der Warteschlange mindestens 7 Tage und bis zu 14 Tage in der Warteschlange bleiben, bevor Amazon Connect sie automatisch entfernt.	13. Oktober 2021

[Der Endpunkt für clientseitige Metriken wurde aktualisiert](#)

Im Thema [Netzwerk einrichten](#) wurde der Endpunkt für clientseitige Metriken von auf geändert. *.execute-api.{region}.amazonaws.com *.telemetry.connect.{region}.amazonaws.com

11. Oktober 2021

[Fehler im Thema Dienstkontingent behoben](#)

Fehler im Thema [Servicekontingente](#) behoben: Für Amazon Connect Wisdom beträgt die maximale Größe pro Dokument 1 MB und nicht 10 MB. Bei Amazon Connect Customer Profiles lautet der Name des Kontingents Objekttypen pro Domain und nicht Objekte pro Domain. Die Tabelle mit den Amazon Connect Voice ID-Kontingenten wurde mit korrekten Informationen aktualisiert.

8. Oktober 2021

[Vorschauversion der ausgehenden Kampagnen](#)

Inhalt für die Vorschauversion ausgehender Kampagnen hinzugefügt. Mithilfe von Amazon Pinpoint Journeys und Amazon Connect können Sie jetzt ausgehende Kampagnen für Sprach-, SMS- und E-Mail-Nachrichten erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Ausgehende Kampagnen aktivieren](#).

27. September 2021

[Neue Amazon AppIntegrations Service APIs](#)

Neue DataIntegration APIs für den Amazon AppIntegrations Service: CreateDataIntegration, DeleteDataIntegration, GetDataIntegration, ListDataIntegrationAssociations, ListDataIntegrations, UpdateDataIntegration. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon AppIntegrations Service API-Referenz](#).

27. September 2021

[Amazon Connect Wisdom – Allgemeine Verfügbarkeit](#)

Im November 2023 haben wir Amazon Q veröffentlicht. Dies enthält Funktionen zur Unterstützung von Kundendienstmitarbeitern in Echtzeit, die früher als Amazon Connect Wisdom bekannt waren, sowie von generativer KI gestützte Antwortempfehlungen, Aktionen und Links zu weiteren Informationen.

27. September 2021

[Amazon Connect Voice ID – Allgemeine Verfügbarkeit](#)

Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der Anruferauthentifizierung in Echtzeit mit Voice ID](#) und in der [Amazon Connect Voice ID API-Referenz](#).

27. September 2021

[Eine neue, mit einem Service verknüpfte Rolle wurde hinzugefügt](#)

AmazonConnectVoice IDFullAccess hinzugefügt. Verwenden Sie diese AWS verwaltete Richtlinie, damit Sie Ihre Benutzer für die Verwendung von Voice ID einrichten können. Diese Richtlinie bietet vollen Zugriff auf Amazon Connect Voice ID über die AWS Konsole, das SDK oder auf andere Weise. Weitere Informationen finden Sie unter [AWS verwaltet e Richtlinie: AmazonConnectVoice ID FullAccess](#).

27. September 2021

[Eine neue, mit einem Service verknüpfte Rolle wurde hinzugefügt](#)

AmazonConnectCampaignsServiceLinkedRolePolicy Hinzufügung einer neuen serviceverknüpften Rollenrichtlinie für ausgehende Kampagnen. Die Richtlinie bietet Zugriff auf den Abruf aller ausgehenden Kampagnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Ausgehende Kampagnen aktivieren](#).

27. September 2021

[Namen und Kontaktattribute im Chat anzeigen](#)

Sie können das Chat-Erlebnis jetzt personalisieren, indem Sie den Namen Ihres Kunden angeben können, der über die Chat-Benutzeroberfläche interagiert. Sie können die Kontaktattribute auch auf sichere Weise weitergeben, um Informationen über den Kontakt zu erfassen, die im Flow zur weiteren Personalisierung des Erlebnisses verwendet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter [Übergeben des Anzeigenamens des Kunden bei der Initialisierung eines Chats](#) und [Übergeben von Kontaktattributen bei der Initialisierung eines Chats](#).

17. September 2021

[Vorschau der Kundendienstmitarbeiteranwendung](#)

Es wurde eine aktualisierte Benutzeroberfläche für die Vorschau der Kundendienstmitarbeiteranwendung eingeführt, die Kundenprofile und das Contact Control Panel (CCP) kombiniert. Weitere Informationen finden Sie unter [Zugreifen auf Customer Profiles in der Kundendienstmitarbeiter-Anwendung](#).

16. September 2021

[Block „Aufgabe erstellen“
hinzugefügt](#)

Der Block Aufgabe erstellen wurde hinzugefügt. Er erstellt eine neue Aufgabe, legt die Aufgabenattribute fest und initiiert einen Flow zum Starten der Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter [Flow block: Create task \(Flowblock: Aufgabe erstellen\)](#).

16. September 2021

[Weitere Sprachen für Contact
Lens](#)

Contact Lens unterstützt jetzt die folgenden Sprachen für Analysen nach dem Anruf und in Echtzeit: Japanisch, Koreanisch und Mandarin. Die folgenden Sprachen werden für Echtzeitanalysen unterstützt: Französisch (Kanada), Französisch (Frankreich), Portugiesisch (Brasilien), Deutsch (Deutschland) und Italienisch (Italien). Weitere Informationen finden Sie unter [Contact Lens für Amazon Connect](#) im Thema Sprachen, die von Amazon Connect unterstützt werden.

13. September 2021

[Definitionen von Verlaufsmetriken wurden aktualisiert](#)

Die Definitionen für Eingehende Kontakte und Ausgehende Kontakte wurden aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter [Definitionen historischer Metriken](#).

10 September 2021

[Verbesserte Benutzeroberfläche für die Amazon Connect-Konsole](#)

Es wurde eine neu gestaltete Benutzeroberfläche für die Amazon Connect-Konsole veröffentlicht, die die Verwaltung von Amazon Connect-Instances einfacher und schneller macht. Weitere Informationen finden Sie unter [Create an Amazon Connect instance](#).

27. August 2021

[Customer Profiles ist HIPAA-konform](#)

Customer Profiles ist jetzt HIPAA-konform. Der Hinweis, dass dies nicht der Fall ist, wurde entfernt.

23. August 2021

[Portierung von Nummern in Singapur](#)

Aktualisierte Dokumentationsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern in [Singapur](#) in der Region.

10. August 2021

[APIs für Öffnungszeiten und Kundendienstmitarbeiterstatus](#)

Neue APIs für die Verwaltung der Öffnungszeiten und des Kundendienstmitarbeiterstatus wurden als Vorschauversion veröffentlicht. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Service API Reference](#).

6. August 2021

[Constant Lens-Regeln erstellen Aufgaben und Ereignisse EventBridge](#)

Mit Contact Lens-Regeln können Sie jetzt Aufgaben und EventBridge Ereignisse auf der Grundlage von geäußerten Schlüsselwörtern, Stimmungswerten, Kundenattributen und anderen Kriterien generieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Build rule with Contact Lens \(Erstellen von Regeln mit Contact Lens\)](#).

05. August 2021

[Länder, die Sie standardmäßig anrufen können](#)

Wir haben die Liste der Länder aktualisiert, die Sie standardmäßig anrufen können, wenn Sie eine neue Instance in einer bestimmten Region erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Countries you can call \(Länder, die Sie anrufen können\)](#).

4. August 2021

[Fügen Sie AWS Global Accelerator zu Ihrer Zulassungsliste hinzu](#)

Wenn Sie SAML Sign-In für Ihre Amazon Connect-Instance verwenden, müssen Sie jetzt die AWS Global Accelerator-Domain* awsglobalaccelerator.com zu Ihrer Zulassungsliste hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Set up your network \(Einrichten Ihres Netzwerks\)](#).

3. August 2021

[Neue Funktion „Nächster Status“](#)

Um Kundendienstmitarbeiter bei der Zeiteinteilung zu unterstützen, haben wir eine Funktion veröffentlicht, mit der Kundendienstmitarbeiter die Weiterleitung neuer Kontakte an sie pausieren können, während sie ihre aktuellen Kontakte beenden. Weitere Informationen finden Sie unter der [Funktion „Nächster Status“ für den CCP](#).

30. Juli 2021

[Aktualisierung der Kontaktsuchfunktion](#)

Um den Kundendienstmitarbeiterfilter auf der Kontaktsuchseite verwenden zu können, müssen Sie in Ihrem Amazon Connect-Sicherheitsprofil über die Berechtigungen Benutzer – Ansicht verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Kontaktsuche: Um Kontakte anhand der Kundendienstmitarbeiter-Anmeldung zu suchen, benötigen Sie in Ihrem Sicherheitsprofil die Berechtigungen Benutzer – Ansicht](#).

23. Juli 2021

[Es wurden zwei Aufgabenmetriken hinzugefügt, die angesendet wurden CloudWatch](#)

Amazon Connect sendet die folgenden zwei neuen Messwerte an CloudWatch: ConcurrentTasks und ConcurrentTasksPercentage. Weitere Informationen finden Sie unter [Überwachen Ihrer Instance mithilfe von CloudWatch](#).

7. Juli 2021

[Die erforderlichen Berechtigungen für benutzerdefinierte IAM-Richtlinien wurden aktualisiert](#)

Berechtigungen für Amazon Lex hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Connect-Aktualisierungen für AWS verwaltete Richtlinien](#).

29. Juni 2021

[Apple Messages für Unternehmen GA](#)

Apple Messages for Business für die allgemeine Verfügbarkeit (GA) veröffentlicht. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von Apple Messages for Business](#) aus.

28. Juni 2021

[Verwaltungs-API \(GA\) für schnelle Verbindungen](#)

Veröffentlichte Amazon Connect Quick Connect-Verwaltungs-API für allgemeine Verfügbarkeit (GA). Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Service API Reference](#). Die Quick Connects-API unterstützt auch AWS CloudFormation. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Resource Type Reference](#) im AWS CloudFormation Benutzerhandbuch.

24. Juni 2021

Hinzufügung eines -Servicekontingente für Amazon Lex V2-Bot-Aliase pro Instance = 100	Weitere Informationen zu Servicekontingente finden Sie unter Amazon Connect Servicekontingente .	17. Juni 2021
Support für Amazon Lex V2 Konsole und -APIs	Informationen zur Verwendung der Amazon Lex V2-Konsole finden Sie unter Amazon Lex Lex-Bot hinzufügen . Diese drei APIs wurden hinzugefügt: AssociateLexBot DisassociateLexBot, und ListLexBots. Siehe Amazon Connect Service API Reference .	15. Juni 2021
Demnächst: Schnellere Ladezeiten für die Seite mit Echtzeit-Metriken	Einführung in alle Regionen vom 19. Juli 2021 bis 19. September 2021, Änderungen vorbehalten. Weitere Informationen finden Sie unter Kommende Änderung: Schnellere Ladezeiten für die Seite mit Echtzeit-Metriken .	11. Juni 2021
Demnächst: Neue DataIntegration APIs	Am 20. Mai 2021 haben wir veröffentlicht, dass dem AppIntegrations Amazon-Service neue DataIntegration APIs hinzugefügt wurden. Diese APIs sind noch nicht verfügbar.	8. Juni 2021
Die Parallelität der Chat-Kundendienstmitarbeiter wurde erhöht	Die Parallelität der Chat-Kundendienstmitarbeiter wurde von 5 auf 10 erhöht. Weitere Informationen finden Sie unter Create a routing profile .	7. Juni 2021

Objekttyp-Zuordnung für Kundenprofile	Objekttyp-Zuordnung für das Standardprofil „Kundenprofile“ hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Objekttypzuordnung für das Standardprofil .	1. Juni 2021
Kanäle, die von Blöcken unterstützt werden	Es wurde ein Thema hinzugefügt, das alle Blöcke auflistet und angibt, welche Kanäle von ihnen unterstützt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Kanäle, die jeder Block unterstützt .	18. Mai 2021
Kontaktereignisse wurden hinzugefügt	Weitere Informationen finden Sie unter Amazon Connect Contact Events .	12. Mai 2021
Kündigte eine bevorstehende Änderung des Auditberichts für Kundendienstmitarbeiter an	In einer future Version können Sie den Kundendienstmitarbeiter-Auditbericht herunterladen. Weitere Informationen finden Sie unter Kommende Änderungen: Laden Sie den Kundendienstmitarbeiter-Auditbericht herunter.	4. Mai 2021
APIs zur Identitätsauflösung (Vorschau) wurden zu Kundenprofilen hinzugefügt.	Weitere Informationen finden Sie unter den MergeProfiles APIs GetMatches und in der Amazon Connect Connect-API-Referenz für Kundenprofile.	30. April 2021

Es wurde ein Thema zur Anwendung von Berechtigungen hinzugefügt, die einschränken, welche AWS Ressourcen mit Amazon Connect verknüpft werden können.	Weitere Informationen finden Sie unter AWS Ressourcen einschränken, die Amazon Connect zugeordnet werden können .	28. April 2021
Von AWS Solution Architects verfasstes Kapitel zur Architekturberatung hinzugefügt	Weitere Informationen finden Sie unter Architekturleitfaden für Amazon Connect .	28. April 2021
Kündigte einen bevorstehenden Fix für den Event-Stream für Kundendienstmitarbeiter an	Weitere Informationen finden Sie unter Bevorstehende Änderung: Fix für den Kundendienstmitarbeiter-Event-Stream .	27. April 2021
Die Themen zur Portierung von Telefonnummern wurden überarbeitet	Weitere Informationen finden Sie unter Port your phone number .	24. April 2021
Die Verwendung von Kundenprofilen mit CCP out-of-the-box ist in der Vorschauersion nicht erlaubt	Weitere Informationen finden Sie unter Access the Customer Profiles Agent UI (Zugreifen auf die Kundendienstmitarbeiter-Benutzeroberfläche für Kundenprofile) .	22. April 2021
Kündigte bevorstehende Änderungen für die Kontaktsuche an	Weitere Informationen finden Sie unter Kommende Änderungen: Kontaktsuche .	20. April 2021
NLB-Endpunkt für Region Kanada (Zentral) hinzugefügt	Aktualisiert Richten Sie Ihr Netzwerk mit dem NLB-Endpunkt für die Region Kanada (Zentral) ein.	15. April 2021

[Amazon Connect ist jetzt in der Region Kanada \(Zentral\) verfügbar](#)

Sie können gebührenfreie und lokale Telefonnummern von kanadischen Telefonanbietern beantragen. Eine Liste der Länder, die die Region Kanada (Mitte) unterstützen, finden Sie unter [Regionale Anforderungen für Telefonnummern](#). Weitere Informationen finden Sie unter [Verfügbarkeit der Funktionen von Contact Lens nach Regionen](#).

31. März 2021

[Kündigte bevorstehende Korrekturen für Chat-Metriken an](#)

Derzeit meldet Amazon Connect fälschlicherweise, dass Chat-Kontakte, die aus Disconnect-Flows erstellt wurden, aus Transfer-Flows erstellt wurden. Wenn die Fixes veröffentlicht werden, gibt Amazon Connect in den Kontaktdatensätzen und dem Kundendienstmitarbeiter-Event-Stream korrekt wieder, dass diese Chat-Kontakte aus Disconnect-Flows erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie in den Versionshinweisen unter [Kommende Änderung: Korrekturen für Chat-Metriken](#).

25. März 2021

[Veröffentlichung des neuen Domainnamens abgeschlossen](#)

Die Domain für die Amazon Connect-Zugriffs-URL wurde in my.connect.aws geändert. Weitere Informationen finden Sie in den Versionshinweisen unter [Updates vom März 2021](#).

22. März 2021

[Standard-Servicekontingent für Berichte pro Instance](#)

Das Standard-Servicekontingent für Berichte pro Instance wurde auf 2000 aktualisiert. Dieser Standard gilt für Konten, die im Oktober 2020 oder später erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Servicekontingente](#).

16. März 2021

[Identifikationsanforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern](#)

Identifizierungsanforderungen für die Bestellung von Telefonnummern wurden hinzugefügt. Es wurden Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern aus Argentinien, Chile, Mexiko, Peru und Puerto Rico hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Regionale Anforderungen für Telefonnummern](#).

11. März 2021

[Verwenden Sie das Amazon Connect Endpoint Test Utility](#)

Um Ihnen zu helfen, die Konnektivität zu Amazon Connect zu überprüfen oder Fehler zu beheben, wenn Ihre Kundendienstmitarbeiter Probleme mit dem Contact Control Panel (CCP) haben, haben wir das Amazon Connect Endpoint Test Utility hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Use the Endpoint Test Utility](#).

5. März 2021

[Fügen Sie Ihrer Website eine Chat-Benutzeroberfläche hinzu.](#)

Es wurde ein Kommunikations-Widget hinzugefügt, das Sie anpassen und zu Ihrer Website hinzufügen können. Außerdem wurde ein Open-Source-Beispiel bereitgestellt, das Ihnen die ersten Schritte beim Hinzufügen von Chats zu Ihrer Website erleichtern soll. Weitere Informationen finden Sie unter [Das Chat-Erlebnis Ihres Kunden einrichten](#).

5. März 2021

[Content Lens Echtzeitanalysen sind in Europa \(London\), Europa \(Frankfurt\) und Asien \(Tokio\) verfügbar.](#)

Weitere Informationen finden Sie unter [Verfügbarkeit von Contact Lens-Funktionen nach Regionen](#).

26. Februar 2021

[Es wurde die Möglichkeit hinzugefügt, Daten aus Amazon S3 zu erstellen und in Kundenprofile aufzunehmen](#)

Weitere Informationen finden Sie unter [Daten aus Amazon S3 erstellen und in Kundenprofile aufnehmen](#).

25. Februar 2021

Zum DisconnectReason Kontaktdatensatz hinzugefügt	Der Amazon Connect Connect-Kontaktdaten-Stream umfasst jetzt auch DisconnectReasonSprachanrufe und Aufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter ContactTraceAufzeichnen .	19. Februar 2021
Benutzerdefinierte Service Levels hinzugefügt	Neue Möglichkeit für das Erstellen von Service-Levels und das Aktualisieren der Metrik-Benutzeroberfläche für das Aktualisieren von Metriken. Einzelheiten finden Sie unter Neue Metrikgruppen und Kategorien .	16. Februar 2021
Warteschlangen-APIs (Vorschau)	APIs wurden hinzugefügt, sodass Sie Warteschlangen programmgesteuert erstellen und verwalten können. Warteschleifen-APIs (Vorschau) .	29. Januar 2021
AppIntegrations Amazon-APIs — GA	AppIntegrations Amazon-APIs für allgemeine Verfügbarkeit (GA) veröffentlicht. Weitere Informationen finden Sie unter Amazon AppIntegrations APIs — GA .	29. Januar 2021
Neue Kontaktsuchseite	Die Seite Contact search (Kontaktsuche) wurde aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Search for contacts .	5. Januar 2021

Amazon Connect Service API-Referenz	Es wurden APIs hinzugefügt, sodass Sie Schnellverbindungen programmgesteuert erstellen und verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter Amazon Connect Service API Reference .	22. Dezember 2020
Chat: Support für das Teilen von Anhängen	Unterstützung für das Teilen von Chat-Anhängen hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Chat: Support für Anlagen .	21. Dezember 2020
Konfigurierbare DTMF-Timeouts für Lex-Bots	Unterstützung für konfigurierbare DTMF-Timeouts für Lex-Bots hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbare DTMF-Timeouts für Lex-Bots .	4. Dezember 2020
Amazon Connect mit Apple Messages for Business (Vorschau)	Unterstützung für die Verwendung von Amazon Connect mit Apple Messages for Business wurde hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Amazon Connect mit Apple Messages for Business (Vorschau) .	3. Dezember 2020

Aufgaben	Zusätzliche Unterstützung für Aufgaben, sodass Sie Aufgaben priorisieren, zuweisen, nachverfolgen und sogar automatisieren können, und zwar über die verschiedenen Tools hinweg, die Kundendienstmitarbeiter zur Kundenunterstützung verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgaben .	1. Dezember 2020
Echtzeitanalysen mit Contact Lens für Amazon Connect	Es wurden Echtzeitanalysen für Contact Lens hinzugefügt, sodass Sie Kundenprobleme während des Anrufs proaktiver erkennen und lösen können. Weitere Informationen finden Sie unter Analysieren von Unterhaltungen mit Contact Lens für Amazon Connect .	1. Dezember 2020
Amazon Connect Wisdom (Vorschau)	Im November 2023 haben wir Amazon Q veröffentlicht. Dies enthält Funktionen zur Unterstützung von Kundendienstmitarbeitern in Echtzeit, die früher als Amazon Connect Wisdom bekannt waren, sowie von generativer KI gestützte Antwortempfehlungen, Aktionen und Links zu weiteren Informationen.	1. Dezember 2020

[Amazon Connect Voice ID \(Vorschau\)](#)

Amazon Connect Voice ID (Preview) hinzugefügt, die eine Anruferauthentifizierung in Echtzeit ermöglicht. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Voice ID \(Vorschau\)](#).

1. Dezember 2020

[Amazon Connect Customer Profiles](#)

Amazon Connect Customer Profiles wurden hinzugefügt, sodass Kundendienstmitarbeiter für jeden neuen Kontakt, der eingeht, ein Kundenprofil erstellen können. Sie können auch externe Anwendungen integrieren, die Kundendaten bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect APIs](#).

1. Dezember 2020

[Amazon Connect APIs](#)

Es wurde eine Amazon Connect-API hinzugefügt, die die Möglichkeit bietet, Aufgaben zu erstellen (`StartTaskContact`), und eine Reihe von Vorschau-APIs hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect APIs](#).

1. Dezember 2020

[Amazon Connect unterstützt interaktive Nachrichten für den Chat](#)

Interaktive Nachrichtenvorlagen hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie [unter Hinzufügen interaktiver Nachrichten zum Chat](#).

24. November 2020

[Telefonie-Anrufmetadatenattribute](#)

Anrufattribute wurden hinzugefügt, um die Betrugserkennung und -weiterleitung zu verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter [Metadatenattribute für Telefonieanrufe \(Anrufattribute\)](#).

20. November 2020

[APIs zur Verwaltung von Benutzerhierarchien](#)

APIs wurden hinzugefügt, sodass Sie Ihre Kundendienstmitarbeiterhierarchien und Kundendienstmitarbeitergruppen programmgesteuert verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Service API Reference](#).

18. November 2020

[Servicekontingente](#)

Es wurde festgestellt, dass einer Warteschlange bis zu 700 Schnellverbindungen hinzugefügt werden können. Siehe [Feature specifications](#). (Dieses Update wurde fälschlicherweise veröffentlicht und wurde inzwischen entfernt.)

5. Oktober 2020

[Sicherheit](#)

Neues Thema „[Erforderliche Berechtigungen für die Verwaltung des Zugriffs auf die Amazon Connect-Konsole](#)“ hinzugefügt.

24. September 2020

[Schnelle Filter](#)

Es wurde ein neues Thema hinzugefügt, das erklärt, wie Schnellfilter in Echtzeit-Metrikberichten verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden von Schnellfiltern, um Weiterleitungsprofile und Queues-Tabellen genauer zu untersuchen](#).

23. September 2020

[Servicekontingente](#)

Die Servicekontingente für die folgenden Amazon Connect-Teilnehmerservice-APIs wurden aktualisiert: `CreateParticipantConnection`, `DisconnectParticipant`, und `GetTranscript`. Weitere Informationen finden Sie unter [Drosselungsquoten für Amazon Connect Participant Service API](#).

22. September 2020

[Zeigt Kundendienstmitarbeiter-Warteschlangen in einer Warteschlangen-Tabelle an.](#)

Standardmäßig werden Kundendienstmitarbeiterwarteschleifen nicht in der Warteschlangen-Tabelle eines Berichts mit historischen Kennzahlen angezeigt. Sie können wählen, ob sie angezeigt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter [Kundendienstmitarbeiterwarteschleifen in einer Warteschlangen-Tabelle anzeigen](#).

18. September 2020

[Migrieren Sie Kontaktflüsse zu einer anderen Instance](#)

Sie können Hunderte von Flows mithilfe einer Reihe von Flow-APIs migrieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Kontaktflüsse auf eine andere Instance migrieren](#).

18. September 2020

[Von Amazon Connect unterstützte Sprachen](#)

Erfahren Sie, welche Sprachen in der Amazon Connect-Konsole, im Contact Control Panel, in Contact Lens, Amazon Lex und Amazon Polly unterstützt werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Von Amazon Connect unterstützte Sprachen](#).

18. September 2020

[Amazon Connect Flow-Sprache](#)

Sie können die Amazon Connect Flow-Sprache verwenden, um Flows, die Sie von einer Instance zur anderen migrieren, effizient zu aktualisieren und Flows schreiben, anstatt Blöcke in den Flow-Designer zu ziehen. Weitere Informationen finden Sie unter [Amazon Connect Flow language](#) im Amazon Connect API Reference Guide.

18. September 2020

[Option 2 \(nicht empfohlen\): Zulassen von IP-Adressbereichen](#)

Der Tipp aus Option 2: IP-Adressbereiche zulassen wurde entfernt. Wenn Sie also keinen Eintrag für Ihre Region sehen, verwenden Sie GLOBAL. Weitere Informationen finden Sie unter [Option 2 \(nicht empfohlen\): IP-Adressbereiche zulassen](#).

11. September 2020

[Option 1 \(empfohlen\): Ersetzen Sie die Amazon EC2- und CloudFront IP-Bereichsanforderungen durch eine Domain-Zulassungsliste](#)

Option 1, zweite Tabellenzeile, wurde mit einem Zeilenumbruch zwischen {myInstanceName} .awsapps.com/connect/api und *.cloudfront.net aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter [Option 1 \(empfohlen\): Ersetzen Sie die Amazon EC2- und CloudFront IP-Bereichsanforderungen durch eine Domain-Zulassungsliste](#).

11. September 2020

[Beispiele für Amazon-Connect-Richtlinien auf Ressourcenebene](#)

Der Titel des Themas „Beispiele für ressourcenbasierte Amazon-Connect-Richtlinien“ wurde in „Beispiele für Amazon-Connect-Richtlinien auf Ressourcenebene“ geändert. Weitere Informationen finden Sie in den Beispielen für [Amazon-Connect-Richtlinien auf Ressourcenebene](#).

8. September 2020

Frühere Aktualisierungen

Änderung	Beschreibung	Datum
Die Statistiken „Konsultiert“ und „Kontakt“ wurden aktualisiert und geben nun an, dass sie im Mai 2019 veraltet sind.	Weitere Informationen finden Sie unter Consult (Beratung) und Contacts consulted (Kontakte mit Beratung) .	27. August 2020
Es wurde ein Thema zur Einrichtung agent-to-agent von Übertragungen hinzugefügt.	Weitere Informationen finden Sie unter Einrichtung von Weiterleitungen zwischen Kundendienstmitarbeitern .	19. August 2020
Es wurde ein Abschnitt zu den Anforderungen für benutzerdefinierte Abschlusspunkte hinzugefügt.	Weitere Informationen finden Sie unter Anforderungennummern, internationale Nummern oder Endpunkte .	18. August 2020
Der Abschnitt „Bekanntere Unterschiede“ wurde von Ich verwende die Amazon-Connect-Streams API entfernt.	Weitere Informationen finden Sie unter Ich verwende die Amazon-Connect-Streams API .	3. August 2020
Der Name des Kapitels „Metriken“ wurde in „Metriken überwachen und Berichte ausführen“ geändert.	Weitere Informationen finden Sie unter Echtzeit- und historische Metriken, Dashboards und Berichte .	16. Juli 2020
Es wurde klargestellt, dass die folgenden Messwerte bei der Gruppierung von Warteschlangen nicht mehr unterstützt werden: Kontaktzeit des Kundendienstmitarbeiter, Leerlaufzeit des Kundendienstmitarbeiter, Belegung.	Weitere Informationen finden Sie unter Juni 2020: Änderungen für Omnichannel-Unterstützung .	8. Juli 2020

Änderung	Beschreibung	Datum
Zuvor hatten wir erklärt, dass diese Metriken veraltet sind.		
Der Set disconnect flow (TrennungsFlow festlegen) -Block wurde aktualisiert und unterstützt jetzt Gespräche.	Weitere Informationen finden Sie unter Set disconnect flow (TrennungsFlow festlegen) .	29. Juni 2020
Bevorstehende Metrikänderungen hinzugefügt: Neue Echtzeit- und Verlaufsmetriken für eingehende und ausgehende Gesprächszeit	Weitere Informationen finden Sie unter Echtzeit- und historische Metriken, Dashboards und Berichte .	26. Juni 2020
Hinzugefügt, wie CCP aktualisiert werden kann	Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade auf das neueste CCP .	16. Juni 2020
Video zur Verwendung von CCP hinzugefügt	Weitere Informationen finden Sie unter Schulungsvideo: So verwenden Sie das CCP .	16. Juni 2020
Veraltete Metriken: Kundendienstmitarbeiter in Gesprächszeit, Kundendienstmitarbeiter Leerlaufzeit, Auslastung.	Weitere Informationen finden Sie unter Juni 2020: Änderungen für Omnichannel-Unterstützung .	12. Juni 2020
Thema zur Funktionsweise von Schnellverbindungen hinzugefügt	Weitere Informationen finden Sie unter Funktionsweise von Schnellverbindungen .	21. Mai 2020
Informationen hinzugefügt, wie Sie administrative Unterstützung erhalten, und es wurde ein Thema zu vererbten Berechtigungen hinzugefügt	Weitere Informationen finden Sie unter Holen Sie sich administrativen Support für Amazon Connect und Vererbte Berechtigungen .	16. April 2020

Änderung	Beschreibung	Datum
Es wurde hinzugefügt, wie Sie Ihr CCP anpassen, damit Agenten automatisch abgemeldet werden, wenn sie das CCP-Fenster schließen	Weitere Informationen finden Sie unter CCPv1: Automatisches Abmelden von Kundendienstmitarbeitern beim Schließen ihres CCP .	16. April 2020
Der Block Get customer input (Kundeneingabe abrufen) wurde aktualisiert und unterstützt jetzt Timeoutwerte für die Spracheingabe	Weitere Informationen finden Sie unter Kundeneingabe abrufen .	8. April 2020
Tastenkombination zum Beenden hinzugefügt	Weitere Informationen finden Sie unter Store customer input (Kundeneingabe speichern) .	31. März 2020
NLB-Endpunkte und erforderliche Domäne für Softphones hinzugefügt	Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten Ihres Netzwerks .	23. März 2020
Ankündigung bevorstehender Änderungen für Metriken	Weitere Informationen finden Sie unter Juni 2020: Änderungen für Omnichannel-Unterstützung .	23. März 2020
Thema zu regionalen Anforderungen für Telefonnummern hinzugefügt	Weitere Informationen finden Sie unter Regionale Anforderungen für die Bestellung und Portierung von Telefonnummern .	11. März 2020
Hinzugefügte Tutorials	Weitere Informationen finden Sie unter Tutorials: Eine Einführung in Amazon Connect .	6. März 2020

Änderung	Beschreibung	Datum
Thema zum Notfall-Administratorszugang hinzugefügt	Weitere Informationen finden Sie unter Notfall-Administratorsanmeldung .	3. März 2020
Themen zum Speichern, Freigeben und Veröffentlichen von Berichten hinzugefügt	Weitere Informationen dazu finden Sie unter Speichern der benutzerdefinierten Berichte , Freigeben der benutzerdefinierten Berichte , Anzeigen eines freigegebenen Berichts und Veröffentlichen der Berichte .	22. Januar 2020
Definitionen von Flow-Blöcken aktualisiert	Weitere Informationen finden Sie unter .	17. Januar 2020
Es wurde ein Abschnitt über Rückrufe in der Warteschlange in der Metrikberichterstattung hinzugefügt.	Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zu Rückrufen in der Warteschlange in Metriken .	17. Januar 2020
Netzwerkrichtlinien für das aktualisierte CCP (ccp-v2) aktualisiert	Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten Ihres Netzwerks .	15. Januar 2020
Fügen Sie ein Thema zum Protokollieren von Amazon Connect API-Aufrufen mit AWS CloudTrail hinzu.	Weitere Informationen finden Sie unter Protokollieren von API-Aufrufen über Amazon-Connect mit AWS CloudTrail .	13. Dezember 2019
Abschnitt zum Analysieren von Unterhaltungen hinzugefügt	Weitere Informationen finden Sie unter Analysieren von Konversationen mithilfe von Konversationsanalysen .	02. Dezember 2019

Änderung	Beschreibung	Datum
Informationen zum Live-Medien-Streaming hinzugefügt	Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten von Live-Medien-Streaming .	21. November 2019
Informationen zum Chat hinzugefügt	<p>Weitere Informationen finden Sie unter Web- und Mobilnachten.</p> <p>Außerdem wurden die folgenden Themen hinzugefügt: Bewährte Methoden für Amazon Connect, Informationen zum Kundendienstmitarbeiterstatus, Informationen zu Kontaktstatus, und Weitere Ressourcen für Amazon Connect.</p>	21. November 2019
Thema zur Verwendung von IAM hinzugefügt	Weitere Informationen finden Sie unter Identity and Access Management für Amazon Connect .	14. November 2019
Dimensionen hinzugefügt	Dimensionen zu den Amazon Connect Connect-Metriken hinzugefügt, die an gesendet wurden CloudWatch. Siehe Überwachen Ihrer Instance mit CloudWatch .	22. Oktober 2019
Netzwerkthema hinzugefügt	Netzwerkinhalte wurden in Einrichten Ihres Netzwerks konsolidiert. Die Anleitung wurde aktualisiert.	30. September 2019

Änderung	Beschreibung	Datum
Aktualisierte Metrikthemen	Die Beschreibungen der Echtzeitmetrik-Definitionen wurden verbessert. Den Definitionen historischer Metriken wurden Kategorien hinzugefügt.	30. August 2019
Abschnitt zum historischen Metrikbericht wurde aktualisiert	Den Definitionen historischer Metriken wurden Kategorien hinzugefügt.	27. August 2019
Inhalt neu organisiert	Inhalt neu organisiert. Sie sind jetzt aufgabenbasiert.	19. Juli 2019
Hinzufügung von Informationen zum aktualisierten Block Transfer to phone number (Weiterleitung an Telefonnummer)	Sie können den aktualisierten Block Transfer to phone number (Weiterleitung an Telefonnummer) verwenden, um Anrufer an eine Telefonnummer außerhalb Ihrer Amazon Connect-Instance weiterzuleiten und dann optional den GesprächsFlow fortzusetzen, nachdem das Gespräch mit der externen Partei beendet wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Fortsetzen eines Flows nach der Weiterleitung .	18. Februar 2019

Änderung	Beschreibung	Datum
Hinzufügung von Informationen zu Live-Medien-Streaming für Kunden-Audio-Streams	Sie können das Kunden-Audio während Interaktionen mit Ihrem Kontaktcenter erfassen und an einen Kinesis-Video-Stream senden. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten von Live-Medien-Streaming .	21. Dezember 2018
Hinzufügung von Inhalten zu Kundendienstmitarbeiter-Warteschlangen	Sie können Kundendienstmitarbeiter-Warteschlangen verwenden, um Anrufe direkt an einen bestimmten Kundendienstmitarbeiter weiterzuleiten. Weitere Informationen finden Sie unter Weiterleiten von Kontakten an einen bestimmten Kundendienstmitarbeiter .	21. Dezember 2018
Hinzufügung von Informationen zur Nutzung von Amazon Connect in der Region Asien-Pazifik (Tokio).	Weitere Informationen finden Sie unter Anfordern von Telefonnummern für Amazon Connect in der Region Asien-Pazifik (Tokio) .	10. Dezember 2018
Hinzufügung von Informationen zur Unterscheidung der ACW-Zeit von Kundendienstmitarbeitern von Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams.	Weitere Informationen finden Sie unter Bestimmen, wie viel Zeit ein Kundendienstmitarbeiter mit ACW verbringt .	30. Oktober 2018

Änderung	Beschreibung	Datum
Hinzufügung von Fehlerbehebungen und bewährten Methoden	Beheben von Problemen bei Verwendung des Contact Control Panel (CCP) behandelt bewährte Methoden für die Herstellung der Konnektivität von Kundendienstmitarbeitern über CCP und die Fehlerbehebung in Bezug auf Konnektivität und Anrufqualität in Amazon Connect.	18. Oktober 2018
Hinzufügung von Informationen zu serviceverknüpften Rollen in Amazon Connect	Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden von serviceverknüpften Rollen für Amazon Connect .	17. Oktober 2018
Hinzufügung von Informationen zu Warteschlange-Warteschlange-Weiterleitungen	Sie können die neuen Optionen des Blocks Transfer to queue (Weiterleitung an Warteschlange) verwenden , um die Weiterleitung von Anrufen, die sich bereits in einer Warteschlange befinden, an eine andere Warteschlange zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Kontakten in einer Warteschlange .	31. Juli 2018

Änderung	Beschreibung	Datum
Hinzufügung von Informationen zum Block Call phone number (Anruftelefonnummer)	Der Inhalt zu Flowsn wurde aktualisiert, um den neuen Block Call phone number (Telefonnummer anrufen) aufzunehmen, einschließlich von Informationen zur Verwendung des Blocks in einem Flow. Weitere Informationen finden Sie unter Nummer der ausgehenden Anrufer-ID .	2. Juli 2018
Hinzufügung von Informationen zu Kontaktattributen und zum Block Get queue metrics (Warteschlangenmetriken abrufen)	Weitere Informationen finden Sie unter Amazon Connect-Kontaktattribute verwenden .	18. Juni 2018
Es wurden Informationen über neue Metriken hinzugefügt, die an Amazon CloudWatch Logs gesendet wurden.	Überwachen Ihrer Instance mit CloudWatch enthält zusätzliche Metriken.	19. April 2018
Hinzufügung von Informationen zur Verwendung von SAML für die Identitätsverwaltung	Sie können Ihre Instance für die Verwendung von SAML zur Verwaltung von Identitäten verwenden. Sie können SAML auch verwenden, um Single Sign-On zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter SAML mit IAM für Amazon Connect konfigurieren .	30. März 2018

Änderung	Beschreibung	Datum
Hinzufügung von Informationen zur Kundendienstmitarbeiter-Anrufweiterleitung	Sie können Anrufweiterleitungen von einem Kundendienstmitarbeiter zu einem anderen Kundendienstmitarbeiter, zu einer Warteschlange oder zu einer externen Telefonnummer aktivieren.	10. Dezember 2017
Hinzufügung von Informationen zur Option, die Managern das Mithören ermöglicht	Sie können einem Manager ermöglichen, Anrufe von Kundendienstmitarbeitern mitzuhören. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten der Live-Überwachung für Sprache und/oder Chat .	10. Dezember 2017
Hinzufügung von Informationen zu Flowprotokollen	Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren von Flow-Protokollen .	16. November 2017
Hinzufügung von Informationen zum Importieren/Exportieren von Flowprotokollen	Weitere Informationen finden Sie unter Import-/Exportflüsse .	16. November 2017
Hinzufügung von Informationen zu Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams	Weitere Informationen finden Sie unter Kundendienstmitarbeiter-Ereignisstreams in Amazon Connect .	16. November 2017
Hinzufügung von Informationen zum Portieren Ihrer aktuellen Telefonnummer zu Amazon Connect	Weitere Informationen finden Sie unter Portieren Sie Ihre aktuelle Telefonnummer auf Amazon Connect .	10. November 2017

Änderung	Beschreibung	Datum
Hinzufügung von Informationen zu Berichten über Anmeldungen/Abmeldungen	Weitere Informationen finden Sie unter Anmelde-/Abmeldeberichte .	1. November 2017
Erstversion	Erste Version von Amazon Connect Administrator Guide.	28. März 2017

Amazon Connect Glossar

Kanal

Wie ein Kunde Ihr Unternehmen kontaktiert: Sprachanruf (Telefon), Chat (Website oder App) und Aufgabe.

Kontaktattribute

Ein Datenelement zu einem Kontakt. Sie können diese Daten verwenden, um das Kundenerlebnis zu personalisieren, Entscheidungen über die Weiterleitung von Kontakten zu treffen, während diese das Kontaktcenter durchlaufen, oder Echtzeitmesswerte über die Warteschlangen und Kundendienstmitarbeiter in Ihrem Kontaktcenter abzurufen, um Kontakte ausgehend von der Warteschlange und der Verfügbarkeit von Kundendienstmitarbeitern dynamisch weiterzuleiten.

Flow

Flows definieren jeden Schritt des Benutzererlebnisses, den Kunden bei der Interaktion mit einem Kontaktcenter durchlaufen. Dies ähnelt im Ansatz der Interactive Voice Response (IVR). Flows bestehen aus Blöcken, wobei jeder Block einen Schritt oder eine Interaktion in Ihrem Kontaktcenter definiert. Beispielsweise gibt es Blöcke, um eine Aufforderung wiederzugeben, Eingaben eines Kunden entgegenzunehmen, ausgehend von Kundeneingaben einen Zweig zu wählen oder eine Lambda-Funktion oder einen Amazon-Lex-Bot aufzurufen.

Instance

Ein virtuelles Kontaktcenter. Zu 100% cloudbasiert und kann so skaliert werden, dass es Unternehmen jeder Größe unterstützt. Eine Amazon-Connect-Instance ist nicht auf eine EC2-Instance oder ein anderes Hardwarekonzept abgestimmt.

Letter of Authorization (LOA)

Ein Letter of Authorization (LOA) ist ein rechtsgültiges Dokument, in dem Sie gegenüber dem Betreiber von Amazon Connect versichern, dass Sie befugt sind, Telefonnummern von Ihrem

aktuellen Mobilfunkanbieter an den Betreiber von Amazon Connect zu übertragen. Gewöhnlich handelt es sich dabei um ein Papierdokument, das handschriftlich unterzeichnet sein muss.

Quellbetreiber

Das ist der aktuelle Betreiber des Kunden. Es handelt sich dabei um den Betreiber, dem die Telefonnummer derzeit gehört. Der Quellbetreiber überprüft alle Informationen auf dem Letter of Authorization (LOA) und überprüft, ob diese mit den Informationen übereinstimmen, die er zum Kunden gespeichert hat.

Einvernehmlich vereinbartes Datum und Uhrzeit

Nachdem der LOA vom Quellbetreiber genehmigt wurde, vereinbaren der Quell- und der Zielbetreiber ein Datum und eine Uhrzeit für die Portierung.

Omnichannel

Eine einheitliche Kontaktumgebung für mehrere Kommunikationskanäle wie Telefon und Chat. Administratoren können Umgebungen nur einmal erstellen und sie dann für Sprach- und Chatfunktionen aktivieren. Manager überwachen Warteschlangen von einem Dashboard aus und passen sie an. Kundendienstmitarbeiter bearbeiten alle Kunden über eine einzige Schnittstelle.

Übertragbarkeit von Telefonnummern

Aufgrund der Übertragbarkeit von Telefonnummern können Telefonkunden ihre Nummern an andere Betreiber übertragen. Für bestimmte Betreiber und Länder sind möglicherweise gesonderte Flows und Verfahren erforderlich.

Warteschlange

Eine Warteschlange hält die Anrufe, die von Kundendienstmitarbeitern beantwortet werden sollen.

Zielbetreiber

Das ist der Betreiber von Amazon Connect. Es handelt sich dabei um den Betreiber, zu dem die Telefonnummer portiert wird, der nach Abschluss der Portierung Eigentümer der Telefonnummer ist.

Die vorliegende Übersetzung wurde maschinell erstellt. Im Falle eines Konflikts oder eines Widerspruchs zwischen dieser übersetzten Fassung und der englischen Fassung (einschließlich infolge von Verzögerungen bei der Übersetzung) ist die englische Fassung maßgeblich.