



Strategie per la migrazione del contact center a Connect Customer

AWS Guida prescrittiva



AWS Guida prescrittiva: Strategie per la migrazione del contact center a Connect Customer

Copyright © 2026 Amazon Web Services, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

I marchi e l'immagine commerciale di Amazon non possono essere utilizzati in relazione a prodotti o servizi che non siano di Amazon, in una qualsiasi modalità che possa causare confusione tra i clienti o in una qualsiasi modalità che denigri o discrediti Amazon. Tutti gli altri marchi non di proprietà di Amazon sono di proprietà dei rispettivi proprietari, che possono o meno essere affiliati, collegati o sponsorizzati da Amazon.

Table of Contents

| | |
|--|----|
| Introduzione | 1 |
| Panoramica di | 3 |
| I pilastri di una migrazione di successo | 3 |
| Visione primaria | 4 |
| Obiettivi aziendali specifici | 5 |
| Metodi agili per accelerare la distribuzione e l'innovazione | 7 |
| Fasi e flussi di lavoro di un progetto | 11 |
| Flusso di lavoro operativo | 13 |
| Governance del programma | 13 |
| Allineamento | 13 |
| Definizione del modello operativo | 14 |
| Introduzione del servizio (service introduction, SI) | 15 |
| Formazione | 15 |
| Flusso di lavoro della base tecnica | 16 |
| Individuazione e roadmap | 17 |
| Progettazione | 17 |
| Creazione | 17 |
| Test | 18 |
| Implementazione | 18 |
| Assistenza post-attivazione (post go-live support, PGLS) | 18 |
| Flusso di lavoro dei percorsi utente | 18 |
| Individuazione | 19 |
| Progettazione | 20 |
| Creazione | 20 |
| Test | 20 |
| Implementazione | 21 |
| Assistenza post-attivazione (post go-live support, PGLS) | 21 |
| Gestione di un pilota | 22 |
| Best practice | 22 |
| Selezione di un gruppo pilota | 23 |
| Best practice per le migrazioni | 24 |
| Considerazioni tecniche | 24 |
| Considerazioni operative | 30 |
| Elenchi di controllo della migrazione | 33 |

| | |
|-------------------------------------|-------|
| Prima dell'attivazione | 33 |
| Il giorno dell'attivazione | 34 |
| Post-migration ottimizzazioni | 35 |
| Fasi successive | 37 |
| Resources | 38 |
| Cronologia dei documenti | 39 |
| Glossario | 40 |
| # | 40 |
| A | 41 |
| B | 44 |
| C | 46 |
| D | 49 |
| E | 53 |
| F | 55 |
| G | 57 |
| H | 58 |
| I | 59 |
| L | 62 |
| M | 63 |
| O | 67 |
| P | 70 |
| Q | 72 |
| R | 73 |
| S | 76 |
| T | 80 |
| U | 81 |
| V | 82 |
| W | 82 |
| Z | 83 |
| | lxxxv |

Strategie per la migrazione del contact center a Connect Customer

Jag Jhutti, Amazon Web Services (AWS)

Dicembre 2024 (cronologia dei documenti)

Questo articolo definisce gli obiettivi e i risultati aziendali mirati di una migrazione del contact center a Connect Customer. L'articolo spiega come pianificare la migrazione, ottenere il consenso delle parti interessate appropriate, eseguire la migrazione e la conversione.

Il contact center è una porta d'accesso al tuo marchio e alla tua attività. Ogni interazione con un agente, un supervisore o un chatbot incide sull'opinione del cliente. [Connect Customer](#) è un servizio di contact center basato sul cloud che consente di fornire esperienze personalizzate ai clienti e offrire un servizio clienti eccezionale. Connect Customer offre le seguenti funzionalità:

- **Omnicanale:** i clienti possono interagire con il call center utilizzando un canale a loro scelta. Puoi offrire esperienze digitali avanzate che vanno oltre la voce, come chat, SMS e social network.
- **Consumption-based fatturazione:** non ci sono licenze, contratti o impegni di utilizzo. Con Connect Customer, paghi solo quello che usi.
- **Scalabilità:** Connect Customer è basato sul cloud, quindi è scalabile verso l'alto e verso il basso in modo dinamico per soddisfare la domanda senza l'intervento dell'utente. Il servizio gestisce in automatico grandi volumi di chiamate durante gli eventi di picco senza richiedere il pagamento della capacità non utilizzata.
- **Agilità:** il rilascio frequente di [nuove funzionalità](#) ti consente di rimanere all'avanguardia nei campi dell'innovazione e dell'esperienza cliente. Le nuove funzionalità sono pronte per l'attivazione senza necessità di aggiornamenti. Le roadmap delle funzionalità sono orientate al cliente e si basano sulle richieste dei clienti, sui punti di sicurezza e affidabilità e sui miglioramenti operativi.
- **Funzionalità di IA e ML:** puoi utilizzare le funzionalità integrate di intelligenza artificiale (IA) e machine learning (ML) per personalizzare e automatizzare le interazioni, comprendere il sentiment dei clienti, autenticare i chiamanti e abilitare funzionalità come la risposta vocale interattiva (IVR) e i chatbot.

Un [rapporto indipendente di Forrester](#) di giugno 2020 ha analizzato sei clienti Connect Customer e ha rilevato che:

- Costo totale di proprietà (TCO) ridotto: ROI del 241% rispetto ad altri fornitori di contact center, costi di abbonamento e utilizzo ridotti del 31%.
- Chiamate deviate e semplificate: instradamento del volume di chiamate ridotto fino al 24%.
- Visibilità migliorata: riduzione dell'impegno dei supervisor fino al 20% grazie al miglioramento delle dashboard di reporting e parametri.
- Gestione semplificata: riduzione delle operazioni degli amministratori di sistema fino al 60%.
- Esperienza cliente migliorata: riduzione del tempo medio di gestione (AHT) fino al 15%.
- Affidabilità e agilità su larga scala.

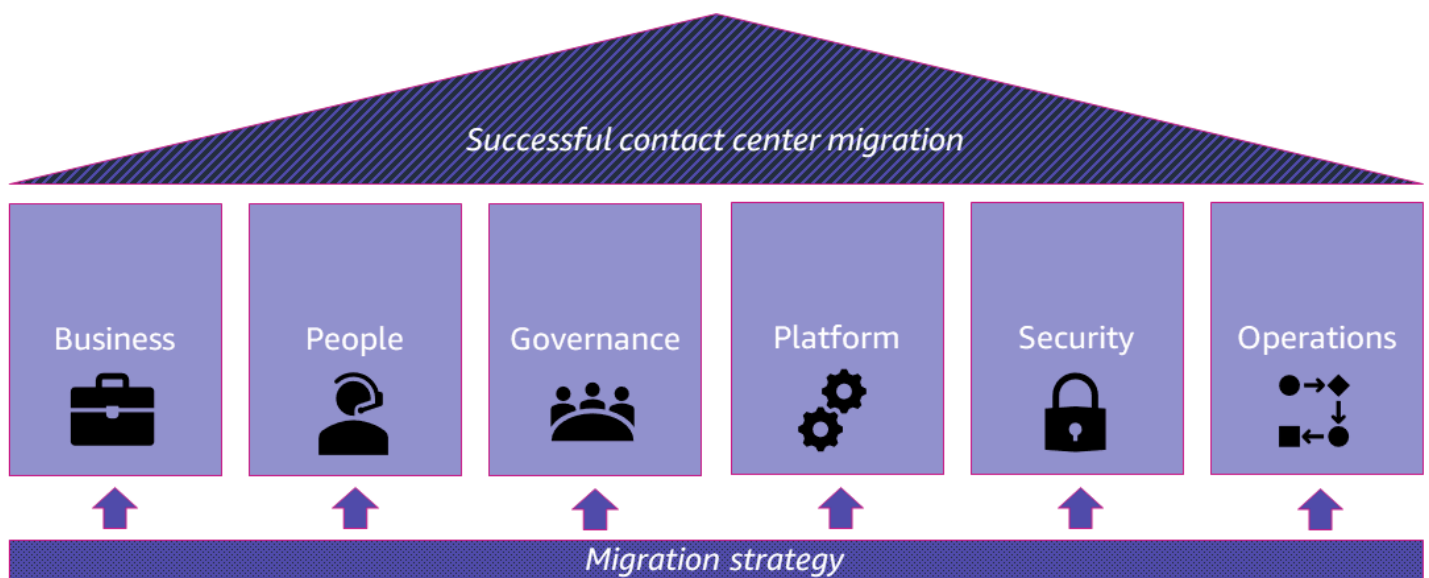
Questo articolo è destinato ai responsabili delle decisioni (ad esempio, il direttore dell'infrastruttura) che sono interessati a passare a Connect Customer perché non sono soddisfatti del loro contact center esistente o stanno cercando alternative prima di un imminente rinnovo del contratto. L'articolo presuppone una certa conoscenza tecnica e una certa familiarità con la terminologia dei contact center, ma nessuna esperienza. AWS Vengono forniti ulteriori dettagli, così potrai inoltrare l'articolo agli architetti o ad altri tecnici all'interno dei team e conoscere il loro punto di vista. Ti invitiamo inoltre a discutere i contenuti di questo articolo con i tuoi dirigenti (ad esempio, i dirigenti aziendali), a consigliarti di dare un'occhiata più approfondita a Connect Customer e ad avviare una conversazione con il tuo AWS account manager.

Panoramica di

I pilastri di una migrazione di successo

Per portare a termine con successo una migrazione di contact center, non è necessario considerare la migrazione solo come un progetto di fornitura di tecnologia, ma è necessario affrontarla da più punti di vista. Altrimenti, potresti trascurare preparazioni fondamentali come la formazione del personale e le modifiche ai modelli operativi. Queste considerazioni non tecnologiche sono fondamentali per garantire il successo complessivo.

I pilastri illustrati nel diagramma seguente sono le prospettive e le funzionalità descritte nel [AWS Cloud Adoption Framework \(CAF\)](#). AWS Questo framework fornisce linee guida sulle best practice per aiutarvi a trasformare digitalmente e accelerare i risultati di business attraverso un uso innovativo di AWS. Ogni prospettiva copre una serie di funzionalità che le parti interessate possiedono o gestiscono nel processo di trasformazione e migrazione dei contact center.



Trasferire gli utenti (clienti, agenti e operatori) verso una nuova piattaforma e un nuovo set di strumenti comporta una notevole mole di lavoro. Le migrazioni dei contact center richiedono una pianificazione approfondita, sia che si tratti di migrare i contact center on-premise esistenti verso il cloud, sia che si tratti di rifattorizzare l'intera esperienza di clienti e agenti.

Nelle sezioni seguenti vengono descritti gli approcci e le best practice per pianificare, gestire e completare le migrazioni verso Connect Customer.

Visione primaria

Una migrazione di contact center di successo inizia con i requisiti aziendali e quindi si concentra su persone, processi e tecnologia.

Inizia a pianificare la migrazione a Connect Customer sviluppando innanzitutto una dichiarazione di visione principale. Questo dovrebbe essere un principio generale che guida la direzione del processo decisionale. È quindi possibile definire principi guida più specifici per particolari aree decisionali entro i limiti di questo principio generale.

Ad esempio, la dichiarazione di visione principale del vostro progetto potrebbe rispondere alla domanda «Che aspetto ha il successo?» come segue: «Interruzioni minime per gli utenti (in ordine di importanza: clienti, agenti, operatori di sistema) durante la rapida migrazione delle linee di servizio».

Nota l'enfasi sulle seguenti frasi:

- Interruzioni minime per gli utenti: a seconda degli orari di apertura del contact center e dei sistemi di backend, potrebbe non essere possibile evitare completamente i tempi di inattività durante la migrazione. Siate realistici e valutate se l'interruzione prevista è tollerabile rispetto al tempo e agli sforzi necessari per completare la migrazione senza interruzioni. Accettare interruzioni minime anziché nessuna interruzione potrebbe ridurre i rischi in altre aree di realizzazione del progetto o consentire risparmi significativi sui costi. Ad esempio, potresti decidere di far circolare un nuovo indirizzo web agli utenti per accedere al nuovo desktop Connect Customer invece di migrare un indirizzo web esistente. In questo modo si evitano gli sforzi e i costi legati alla firma di nuovi certificati di dominio e alla gestione della conversione di un indirizzo Web.
- Elenco degli utenti in ordine di importanza: clienti, agenti e operatori di sistema hanno priorità diverse durante una migrazione. In genere, la massima priorità è evitare interruzioni per i clienti, anche se ciò comporta ulteriori interruzioni per agenti e operatori del sistema di backend.
- Ritmo: gestire più di una piattaforma di contact center durante la migrazione è costoso, sia dal punto di vista finanziario che delle risorse. Il tuo obiettivo dovrebbe essere quello di mantenere il periodo del doppio sistema il più breve possibile. Più è lungo, maggiori sono i costi, l'onere per gli operatori e il rischio di errori umani, come apportare modifiche sulla piattaforma sbagliata. Equilibra rigore e profondità con la necessità di muoversi rapidamente. Sviluppa un piano di distribuzione realistico e prova a seguirlo.

Obiettivi aziendali specifici

Considera questi risultati aziendali quando pianifichi la migrazione del contact center:

- **Maggiore agilità aziendale:** offri nuove funzionalità alla produzione in modo rapido e sicuro. Ad esempio, l'analisi del sentiment e il crawling delle trascrizioni delle chiamate su Big Data aiutano a raccogliere informazioni quasi in tempo reale sulle comunicazioni con i clienti e consentono di ottimizzare i prodotti e i servizi in base alle loro esigenze. Dopo aver identificato e implementato queste funzionalità, è possibile implementarle utilizzando DevOps principi che incoraggiano la collaborazione tra sviluppatori e operatori e utilizzare strumenti di infrastruttura come codice (IaC) e pipeline di integrazione continua e distribuzione continua (CI/CD) per gestire le build e automatizzare i test. Evita di ripetere i passaggi manualmente, laddove possibile, per evitare errori umani, che possono introdurre bug nel processo di implementazione.
- **Miglioramento del costo totale di proprietà (TCO), soprattutto nelle fasi iniziali:** la rilavorazione richiede tempo e fatica. Per prendere le decisioni chiave giuste sin dalla prima volta, dedica tempo sufficiente alle fasi di scoperta e progettazione della migrazione. Le decisioni relative all'infrastruttura sono difficili da modificare senza costi significativi, quindi consulta le parti interessate appropriate. Ad esempio, la modifica della policy di crittografia per le registrazioni delle chiamate potrebbe richiedere componenti infrastrutturali aggiuntivi, quindi assicurati che i team addetti alla conformità alla sicurezza approvino la policy di crittografia prima di iniziare l'implementazione. Ottieni l'approvazione dei progetti prima di passare alla fase di costruzione.
- **Esperienza cliente agile:** utilizza metodologie agili per sviluppare in modo rapido e iterativo i percorsi dei chiamanti. A differenza dei componenti dell'infrastruttura, i flussi di contatto e i percorsi degli utenti sono facili da modificare, quindi inizia presto con un flusso di base e interagisci frequentemente con le parti interessate per raggiungere lo stato desiderato. È facile aggiungere una richiesta di messaggio o modificare le opzioni di menu in Connect Customer: non sono richieste conoscenze di programmazione. Il tuo obiettivo dovrebbe essere quello di offrire all'utente il percorso giusto, non di seguire rigidamente il percorso che hai progettato in origine. L'iterazione frequente offre alle parti interessate la possibilità di modificare il percorso man mano che matura e riceve feedback.
- **Introduzione al servizio fluida e tempestiva:** la formazione degli utenti, le modifiche ai processi e le modifiche al service desk vengono spesso trascurate fino al completamento del progetto. Il nuovo contact center deve essere accettato nelle operazioni di business as usual (BAU) dell'organizzazione, oltre a rispettare la data di attivazione. Senza un adeguato handover, il team di progetto non potrà ritirarsi e i team BAU non saranno preparati a utilizzare la nuova piattaforma. Fai in modo che l'integrazione del tuo progetto nelle operazioni BAU sia un punto di passaggio per

l'approvazione dell'attivazione. È fondamentale concordare la proprietà della piattaforma prima di attivarla. Coinvolgi le parti interessate all'introduzione del servizio e al modello operativo sin dall'inizio del progetto e mantienile coinvolte per tutta la durata del progetto.

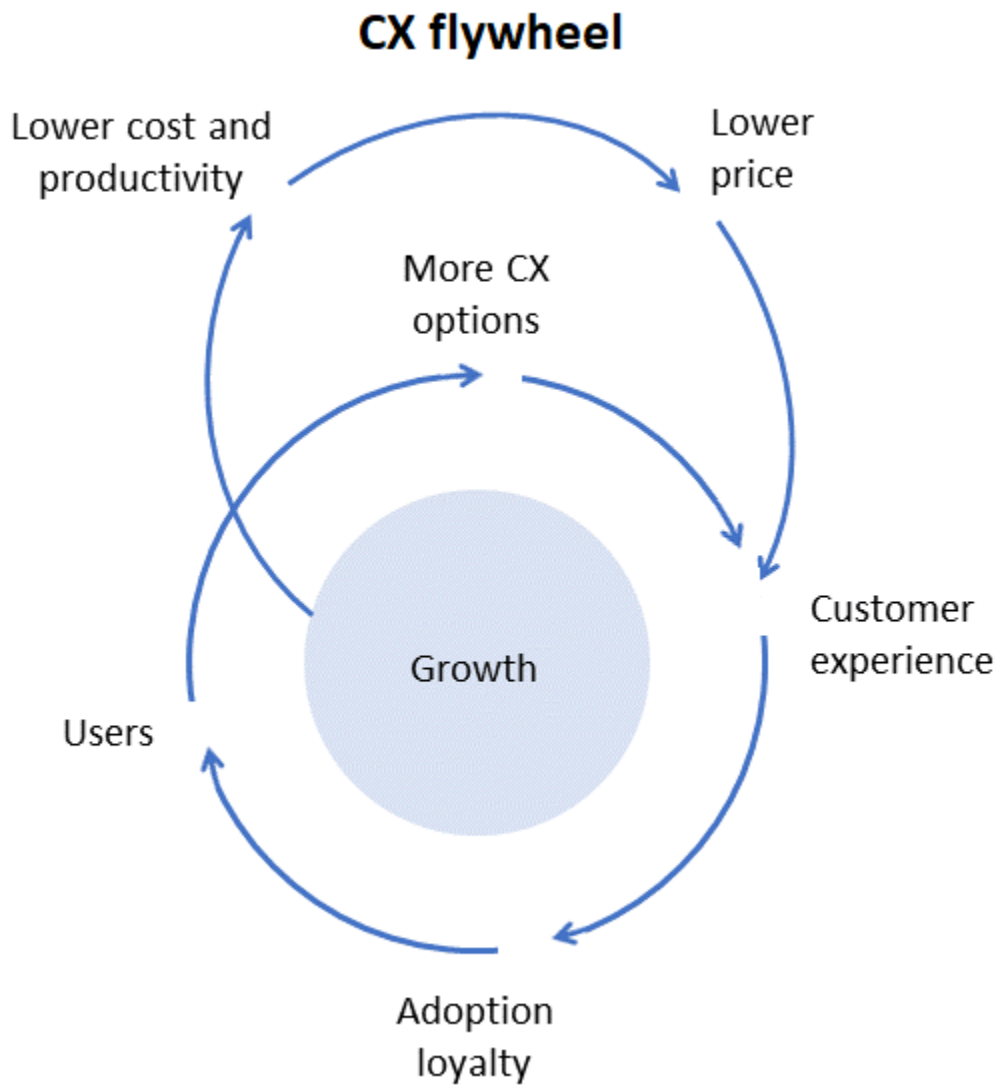
- Introduci nuove funzionalità differenzianti per migliorare i punteggi di soddisfazione dei clienti (CSAT): chiediti se l'esperienza utente può essere semplificata o migliorata da Connect Customer. Non limitarti a eseguire il rehosting del tuo attuale call center sul cloud. Utilizza le funzionalità di Connect Customer per migliorare l'esperienza dell'utente (cliente e agente) o per semplificare l'implementazione tecnica della tua piattaforma. Con uno sforzo relativamente ridotto, puoi incorporare le nuove funzionalità di Connect Customer nel tuo call center e vedere un miglioramento significativo dei tuoi punteggi CSAT.

Metodi agili per accelerare la distribuzione e l'innovazione

Ti consigliamo di utilizzare una metodologia agile in combinazione con DevOps e CI/CD pratiche come base della migrazione a Connect Customer. Queste pratiche diventano la base per un approccio all'esperienza del cliente dinamico, incentrato sull'utente e basato sulla sperimentazione.

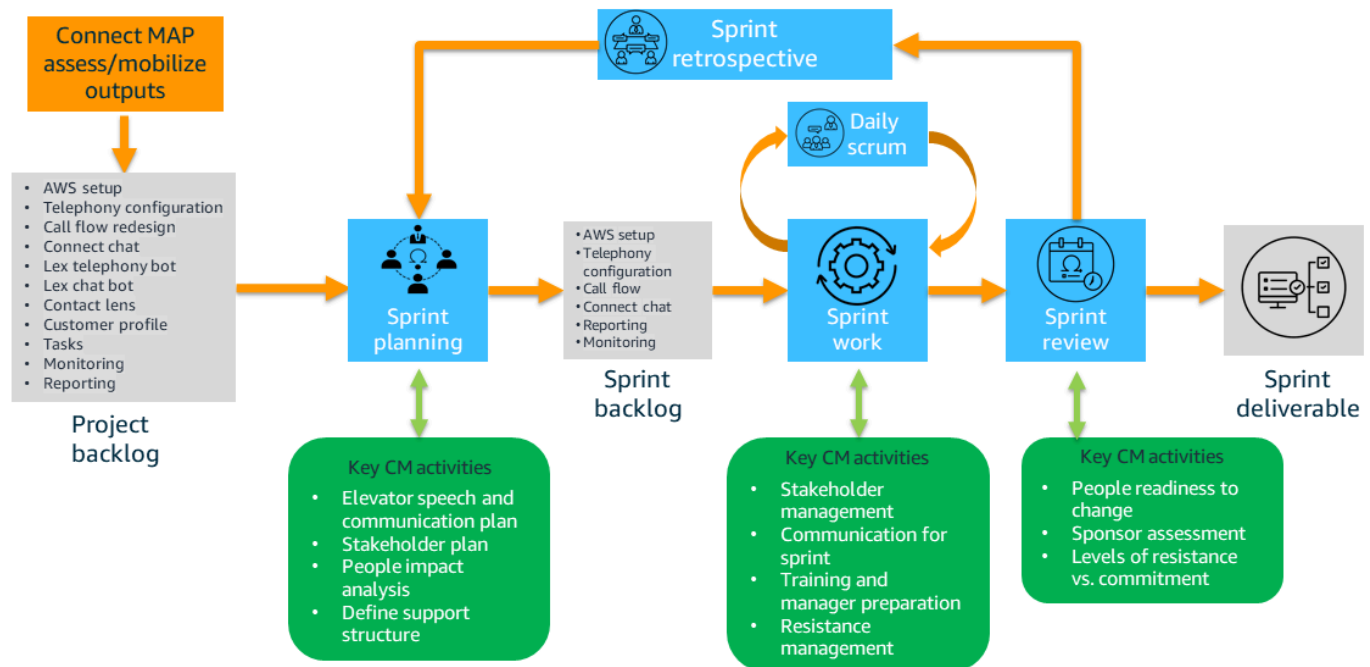
Se hai un motivo aziendale convincente per migrare inizialmente il tuo contact center così com'è a Connect Customer, senza aggiungere nuove funzionalità, ti consigliamo comunque vivamente di adattare un approccio agile per consentire la sperimentazione e il miglioramento continuo dell'esperienza del cliente nel tempo.

Prendendo spunto [dall'approccio aziendale di Amazon alla trasformazione](#), consigliamo un approccio pensa in grande, inizia in piccolo, vai veloce. Inizia chiarendo gli obiettivi aziendali e le aree di interesse, e fai un brainstorming con le principali parti interessate per definire e allineare le principali opportunità di innovazione. Poi rispondi al cliente per capire chi è, di cosa ha bisogno e come migliorare la sua esperienza. Da lì, definisci e dai priorità alle iniziative chiave per creare un prodotto minimamente apprezzabile (MLP) che promuova risultati aziendali e fornisca un impatto immediato nell'ambito dello sprint agile iniziale. La creazione di una base tecnica Connect Customer e di un framework di distribuzione agile durante lo sprint iniziale costituisce la base del volano della customer experience (CX), illustrato nel diagramma seguente.



Gli sprint successivi hanno la priorità sulla base delle esigenze del cliente e sono organizzati in base a funzionalità aggiuntive, utenti e unità aziendali aggiuntivi o a una combinazione dei due elementi. Il seguente diagramma mostra un tipico processo di sprint agile. Le attività di gestione delle modifiche (CM) sono alla base del processo di sprint agile e garantiscono che l'organizzazione stia al passo con la fornitura di tecnologia.

Connect agile delivery with organizational change management (CM)



Dopo che i team e le parti interessate hanno concordato un piano di migrazione e trasformazione in più fasi (come illustrato nelle sezioni seguenti), lo sprint agile iniziale pone le basi di un contact center Connect Customer, che fornisce una base comune di capacità, prepara il meccanismo di pilotaggio per accelerare la trasformazione e definisce i meccanismi per il miglioramento continuo. Gli elementi chiave di questa base includono:

- Implementazione di Connect Customer su un'infrastruttura sicura, ad alte prestazioni, resiliente ed efficiente. AWS
- Configurazione dei flussi di contatto che definiscono l'esperienza del cliente e definizione di convenzioni di progettazione per esperienze coerenti.
- Sviluppo di esperienze rappresentative come l'identificazione e la ricerca dei clienti.
- Configurazione della console di amministrazione aziendale.
- Integrazione di sistemi critici di terze parti.
- Configurazione del modello di dati e della pipeline di dati, ad esempio come accedere ai dati di Connect Customer da un data lake o da un data warehouse.
- Creazione di un runbook DevOps operativo.

Questi elementi sono gli elementi costitutivi per fornire le basi operative con funzionalità di nuova generazione per migliorare l'esperienza del cliente e ridurre i costi operativi. Sono i primi elementi a essere utilizzati da un progetto, quindi è necessario dare loro la priorità. La base funge da catalizzatore per ulteriori sprint e diventa il fattore abilitante per la sperimentazione e il miglioramento continui.

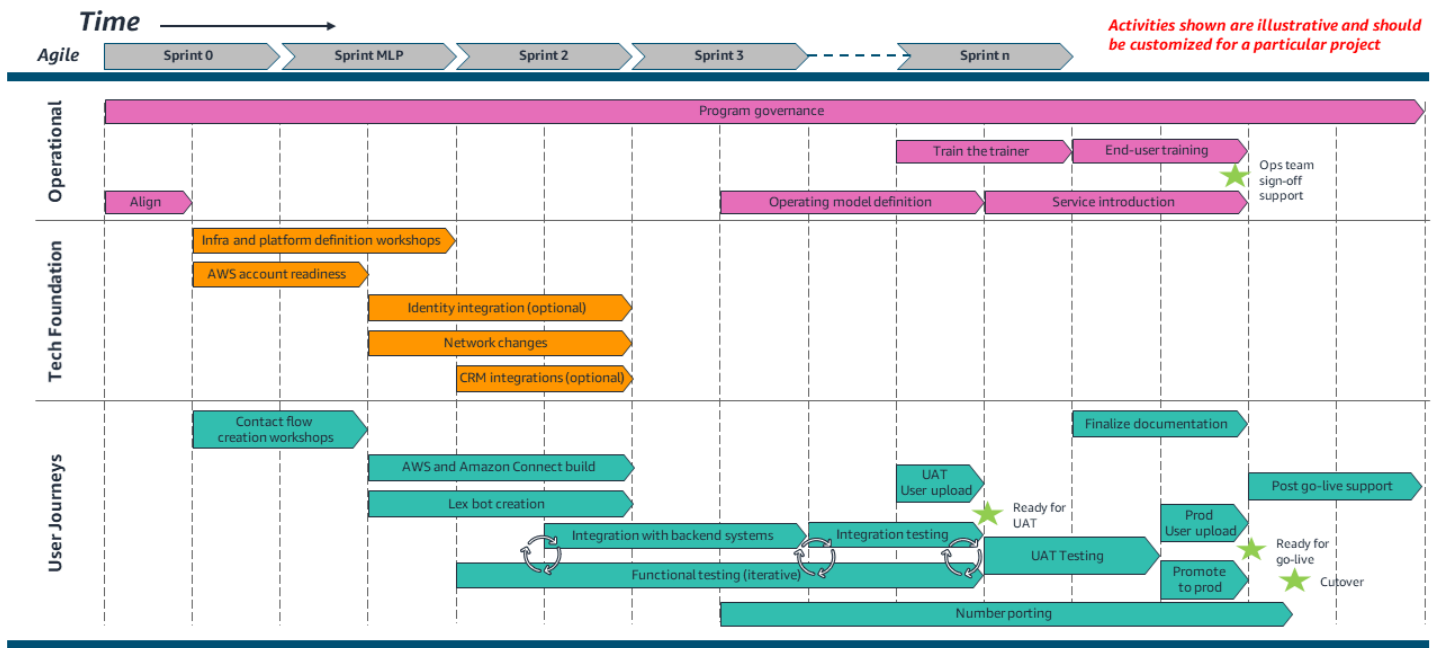
Fasi e flussi di lavoro di un progetto

Nel contesto di un progetto di migrazione di contact center, sprint, flusso di lavoro e fase hanno i seguenti significati:

- Uno sprint è una raccolta di attività vincolate da scadenza che vengono svolte attraverso diversi flussi di lavoro. Ad esempio, ogni sprint potrebbe durare due settimane.
- Un flusso di lavoro è una raccolta di attività vincolate a team associate a un insieme di componenti o ambiti tecnologici. Gli sprint includono attività relative ai flussi di lavoro. Ad esempio, la creazione di AWS account e landing zone può essere inclusa in un flusso di lavoro di base tecnica, che coinvolge le risorse del team di architetti e sviluppatori. La mappatura delle esperienze dei clienti e la registrazione delle richieste di chiamata dovrebbero essere gestite da un flusso di lavoro diverso, legato al percorso utente, perché si tratta di attività che coinvolgono le parti interessate aziendali e i titolari delle linee di servizi.
- Una fase è una raccolta di attività orientata agli obiettivi che interessa tutti i flussi di lavoro. Le fasi di solito terminano con i traguardi e il raggiungimento di tali traguardi significa che il progetto passa alla fase successiva. Ad esempio, la fase di progettazione prevede la creazione di documenti adeguati per ciascun flusso di lavoro, come diagrammi architettonici, specifiche di costruzione e documenti di progettazione di alto livello. La fase di progettazione è da considerarsi completata quando i suddetti documenti vengono approvati dalle parti interessate necessarie.

Well-defined e i flussi di lavoro autonomi migliorano l'agilità complessiva del progetto. Il fatto di basare i flussi di lavoro su team e ruoli specifici offre ai membri del team autonomia per quanto riguarda l'assegnazione di priorità agli elementi di backlog degli sprint. Inoltre, crea confini tra i flussi di lavoro, così è possibile identificare e monitorare le dipendenze, e attribuisce le responsabilità in modo chiaro.

Il piano di alto livello nel diagramma seguente mostra i flussi di lavoro paralleli e la sequenza delle attività tipiche in un esempio di progetto di migrazione di contact center.



Consigliamo di eseguire almeno tre flussi di lavoro paralleli: operativo, base tecnica e percorsi utente. La suddivisione in fasi e l'approccio alle attività del progetto variano a seconda della natura del flusso di lavoro. Ogni flusso di lavoro richiede un approccio di consegna diverso, come spiegato nelle sezioni seguenti. Come illustrato nel diagramma:

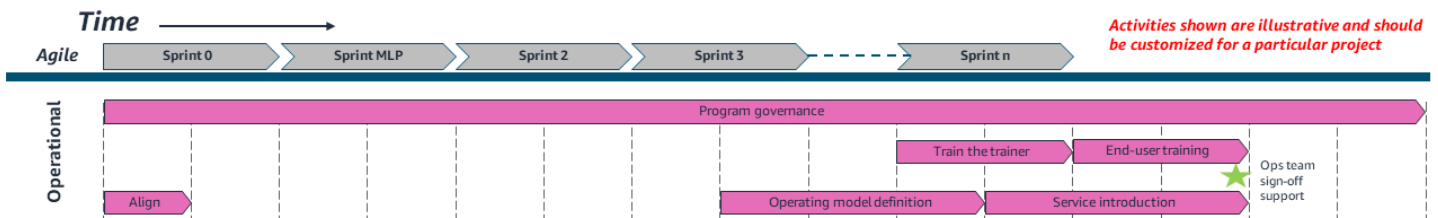
- Le attività all'interno di ciascun flusso di lavoro sono raggruppate in sprint agili.
- Lo sprint 0 è una raccolta di attività iniziali incentrate sull'avvio, l'individuazione, la pianificazione e la progettazione del progetto.
- Lo sprint MLP è una raccolta di attività per la creazione di un prodotto minimo di successo (minimum lovable product, MLP) su cui gli sprint futuri potranno iterare per fornire funzionalità mirate allo stato finale. Ad esempio, l'MLP potrebbe offrire un percorso di chiamata relativamente semplice a un gruppo ristretto di agenti. Una volta che la piattaforma è attiva e si è dimostrata stabile per i casi d'uso MLP, gli sprint futuri (sprint 2, 3 e così via nel diagramma) possono iterare rapidamente per fornire funzionalità innovative.
- Ogni progetto e ambiente è diverso, quindi il diagramma non fornisce tempistiche specifiche. Utilizza questo piano come punto di partenza per le discussioni con le parti interessate durante la fase iniziale di pianificazione del progetto. Determina quali attività sono pertinenti, identifica le attività da aggiungere e determinane la durata stimata.

Flusso di lavoro operativo

Il flusso di lavoro operativo supporta la base tecnica e i flussi di lavoro relativi al percorso utente. La maggior parte delle attività non tecniche fondamentali per il successo complessivo della migrazione rientrano in questo flusso di lavoro.

Questo flusso di lavoro prevede decisioni che possono essere modificate o invertite con uno sforzo o un impatto ridotto. È raro che le specifiche di prodotto basate sulla modalità in cui le persone lavorano e si impegnano siano corrette al primo tentativo: ci sono molte parti interessate e voci di cui tenere conto. Poiché è importante impegnarsi tempestivamente e consultarsi in modo diffuso e frequente, un approccio agile e iterativo è particolarmente indicato per questo flusso di lavoro. Si parte da una bozza iniziale di un modello operativo o dei materiali formativi e si eseguono iterazioni frequenti e rapide per arrivare al prodotto finale.

Il flusso di lavoro operativo è costituito da cinque fasi: governance del progetto, allineamento, definizione del modello operativo, introduzione del servizio e formazione.



Governance del programma

Le attività di governance del programma si svolgono durante l'intera sequenza temporale di un progetto di migrazione. A prescindere dalla fase in cui il progetto si trova, le attività devono essere regolari (riunioni periodiche programmate), trasparenti (al team di progetto viene data l'opportunità di segnalare con franchezza i rischi e i problemi) e devono vedere il coinvolgimento della governance (i leader sono autorizzati e disposti a prendere decisioni o a eseguire l'escalation di conseguenza). Si tratta di aspetti fondamentali per evidenziare e risolvere i problemi in modo rapido ed efficace.

Allineamento

Questa è la prima attività formale del progetto e si concentra sull'allineamento dell'ambito del progetto agli obiettivi aziendali. L'allineamento offre l'opportunità di convalidare e modificare i piani e le stime precedenti sulla base delle discussioni con le parti interessate.

Le azioni chiave durante questa attività includono:

- Scopri i casi d'uso di alto livello dei clienti, gli attuali punti deboli tecnici e aziendali e le opportunità di miglioramento.
- Discussione e accordo sugli obiettivi aziendali desiderati, definizione delle priorità relative e identificazione dei criteri di successo.
- Sviluppo di una progettazione di alto livello della soluzione, che viene utilizzata per definire l'ambito e le scelte tecnologiche in questa fase iniziale. La progettazione di alto livello fornisce indicazioni per accelerare le attività di progettazione di basso livello nelle fasi successive.
- Convalida delle tempistiche e dei costi di implementazione.

Definizione del modello operativo

Le attività in questa fase definiscono chi utilizzerà e come sarà gestita la soluzione per contact center. Il modello operativo non è un documento procedurale, un runbook o un file di configurazione. Ad esempio, non dovrebbe spiegare come estrarre i log e allegarli a un ticket di assistenza, né fornire schermate di tale procedura. Dovrebbe invece identificare chi ha l'incarico di recuperare i log e a quale coda o fornitore inviarli.

La definizione del modello operativo dovrebbe includere:

- Una matrice responsabile, affidabile, supportata, consultata e informata (RASCI), in modo che ogni team comprenda i propri ruoli e responsabilità e il modo in cui interagirà con gli altri team. Di seguito viene riportato un estratto di una matrice RASCI.

| Process Activity | Business | | | | Amazon Connect CoE | | | | | | AWS Platform CoE | | | Salesforce CoE | | Notes | | |
|--|-----------------|-----------------------|------------|----------|--------------------|------------------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------|---------------------------|-------------------|--------------|--------------------|----------------|-----------------|-------|-------------------|----------|
| | Overall CX Lead | Service Line CX Owner | Governance | Security | Business Analyst | Contact Center Product Owner | Amazon Connect Architect | Amazon Connect Engineer | DevOps Engineer | Contact Center Operations | Telecoms Engineer | Data Analyst | AWS Platform Owner | AWS Architect | DevOps Engineer | | SF Platform Owner | SF Admin |
| RACI Defined: R - Who is responsible for doing the actual work for the task A - Who is accountable for the success of the task and is the decision-maker S - Who provides support during the implementation of the activity / process / service C - Who needs to be consulted for details and additional info on requirements I - Who needs to be kept informed of major updates | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cloud Architecture | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cloud Architecture Design | | S | | | | C | C | | | | | | A | R | S | | | |
| Design Infrastructure to support contact flows | | | | | | A | R | | C | I | | | | S | | | | |
| S3 Lifecycle Definition | | | A | C | | I | R | | | | | | | | | | | |
| Terraform IaC & Pipeline (For Contact Center Design & Tasks) | | I | | | | I | A | C | R | | | | C | S | | | | |
| GitHub IaC & Pipeline (For Contact Center Design & Tasks) | | I | | | | I | A | C | R | | | | C | S | | | | |
| KMS Customer Managed Key (CMK) Rotation | | I | I | A | | C | C | | R | | | | I | | | | | |
| Amazon Connect Operations | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| User MACD (Moves, Additions, Changes, Deletions) | | A | | | | | I | R | | | | | | | | | | |
| User Hierarchies Management | | A | | | | C | | I | I | R | | | | | | | | |
| Phone Number Management eg. Claiming & Releasing Numbers | | | | | | A | | I | R | | | | | | | | | |
| Queues - Definition | | A | | | | C | | R | | C | | | | | | | | |

- Swimlane del flusso di processo che definiscono le attività end-to-end e chi è responsabile di ciascuna attività. Ad esempio, dovrebbe esserci un flusso di processo per coinvolgere l'assistenza fuori orario, in modo che sia chiaro chi viene contattato, che cosa succede se non può essere contattato, chi registra il ticket di assistenza e come viene giudicata la criticità aziendale. Un altro esempio è il messaggio di coda di emergenza. Il flusso del processo dovrebbe mostrare chi ne decide l'avvio e quali dati utilizzare per prendere tale decisione.

Il modello operativo viene in genere definito nella seconda metà di un progetto, perché è necessario finalizzare la progettazione della soluzione e i percorsi utente prima di poter definire i processi per gestirli in maniera accurata. Tuttavia, consigliamo di mettere al corrente le parti interessate nelle prime fasi del processo e di riservare il loro tempo per le fasi successive del progetto.

Raccogli esempi di documenti simili della tua organizzazione che possano fungere da modelli. Ciò faciliterà la revisione e l'approvazione da parte delle parti interessate, perché avranno già familiarità con la struttura del documento.

Assicurati che le parti interessate sottoscrivano il modello operativo prima che il nuovo contact center passi alla produzione e fai in modo che sia un requisito affinché la decisione entri in vigore. Ogni membro del team deve comprendere il proprio ruolo e il processo di gestione del contact center nell'ambiente di produzione.

Introduzione del servizio (service introduction, SI)

Le attività SI implementano le modifiche definite nel modello operativo. Pensa alla definizione del modello operativo come alle fasi di progettazione e realizzazione del nuovo modello e alla SI come alla fase di implementazione del modello operativo.

Il team SI è spesso un team dedicato all'interno dell'organizzazione e lavora indipendentemente dal team di progetto. Il progetto deve superare i criteri e gli elenchi di controllo del team SI prima di ricevere l'approvazione all'implementazione. Ad esempio, gli elenchi di controllo includono i risultati dei test di accettazione degli utenti (user acceptance testing, UAT) e la conferma che un evento problematico (come un blocco delle modifiche o un altro evento di attivazione programmato) non si svolga lo stesso giorno in cui il progetto viene implementato, che gli utenti abbiano la formazione necessaria e che i team operativi siano pronti a procedere.

Non rimandare le attività SI alla fine del progetto. Coinvolgi il team SI nelle prime fasi del progetto e includilo nell'elenco di distribuzione della documentazione di progettazione. Il coinvolgimento iniziale garantisce che il team SI possa contribuire alla preparazione all'implementazione, ad esempio aiutando a selezionare il [piano di supporto AWS](#) più adatto, fornendo dichiarazioni di impatto per le richieste di modifica (change request, CR) e supportando le discussioni del consiglio di approvazione delle modifiche (change approval board, CAB).

Formazione

La creazione di materiali di formazione e lo svolgimento di sessioni di formazione ben frequentate sono fondamentali per il successo delle migrazioni. La tecnologia può funzionare perfettamente, ma

se gli utenti non sanno come rispondere alle chiamate e svolgere le attività quotidiane, la migrazione sarà considerata un fallimento.

Le attività di formazione potrebbero includere la formazione diretta degli utenti, la formazione dei formatori, la formazione dei supervisori, la formazione del personale di supporto e la formazione degli amministratori di sistema o dei proprietari del prodotto. Ogni organizzazione è unica, quindi alcune opzioni potrebbero essere più adatte dal punto di vista della cultura aziendale rispetto ad altre.

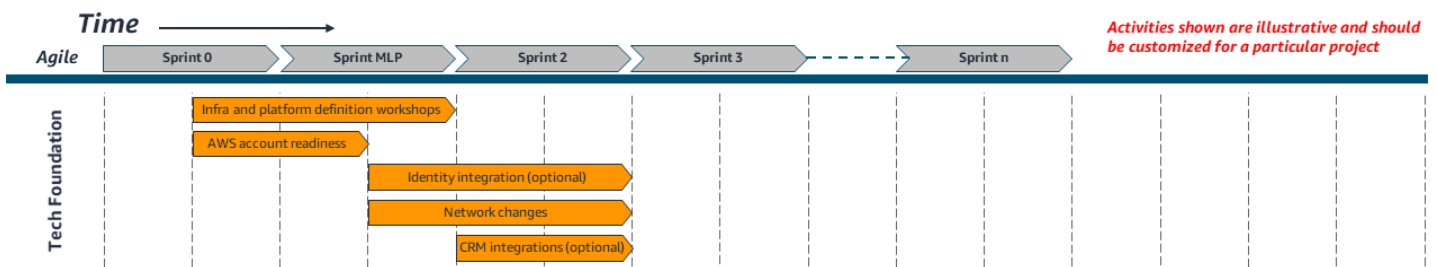
Consigliamo un approccio di formazione del formatore che coinvolga il personale addetto alla formazione interno all'organizzazione. Il personale conosce la cultura dell'organizzazione, così come le modalità e le tecniche di formazione più adatte agli utenti. I membri del team di progetto possono assumere il ruolo di esperti in materia (subject matter expert, SME) per fornire materiali tecnici (come manuali utente, manuali della console di amministrazione e guide alle schermate) da utilizzare come materiale di base per le sessioni di formazione dei formatori. Se l'organizzazione non dispone di un team addetto alla formazione, gli SME del progetto dovrebbero formare i supervisori e il personale di assistenza principale, che potrà quindi formare gli utenti del contact center.

Consigliamo inoltre agli amministratori di sistema e ai proprietari dei prodotti di seguire corsi formali di formazione sui prodotti con istruttore per acquisire una comprensione più approfondita dell'ambiente AWS e della console Connect Customer, in modo da poter utilizzare le funzionalità del prodotto e risolvere i problemi in modo efficace.

Flusso di lavoro della base tecnica

Questo flusso di lavoro prevede decisioni che richiedono una rielaborazione significativa in caso di modifiche, pertanto il flusso di lavoro enfatizza una progettazione attenta, un'ampia consultazione e un investimento iniziale in processi e test. DevOps

Il flusso di lavoro della base tecnica si compone di cinque fasi: individuazione e roadmap, progettazione, creazione, test, implementazione e supporto post-attivazione.



Individuazione e roadmap

Questa fase prevede la raccolta di informazioni e la pianificazione di workshop per i seguenti aspetti:

- As-is mappatura: esamina sistemi e funzionalità, raccogli dati e incontra le PMI per comprendere lo stato attuale del contact center.
- To-be progettazione e valutazione delle lacune: determinare l'esperienza ideale per tutti gli agenti e i clienti dei contact center per determinare l'ambito del progetto.
- Piano per colmare le lacune: delinea una roadmap per la creazione e l'implementazione dello stato futuro del contact center.

Partecipanti al workshop:

- Responsabili di progetto
- Architetti aziendali, delle soluzioni, tecnici e della sicurezza
- Proprietari delle piattaforme di infrastruttura

Progettazione

In questa fase si producono i documenti progettuali. Potresti avere convenzioni o processi personali per la creazione degli artefatti di progettazione. Consigliamo di includere almeno tre sezioni nel documento di progettazione: Configurazione Connect Customer, rete e sicurezza. Ogni sezione avrà probabilmente gruppi di parti interessate diversi e specializzati per garantire revisioni e approvazioni efficaci, quindi potrebbe essere più pratico creare documenti separati per queste tre aree. Le parti interessate dovrebbero includere gli architetti, il team di sicurezza e conformità e i proprietari delle piattaforme.

Creazione

In questa fase, seguite i principi dell'infrastruttura come codice (IaC) utilizzando DevOps strumenti per standardizzare e gestire le versioni stabili. Evita di adottare un processo di creazione manuale, anche se ti consente di cominciare più in fretta, perché ciò potrebbe aumentare i rischi per la stabilità e il numero di bug man mano che la creazione diventa più complessa e viene promossa agli ambienti di test e produzione. Se non disponi di DevOps strumenti personalizzati, ti consigliamo di utilizzare AWS strumenti come AWS CodePipeline e AWS CodeBuild, che possono essere attivati rapidamente. Considerate l'impegno profuso per configurare questi strumenti nell'ambito del progetto; saranno utili a lungo termine e vi consentiranno di seguire DevOps i principi. Ti consigliamo di creare

almeno tre AWS account separati per lo sviluppo, il test e la produzione. DevOps gli strumenti e l'automazione possono aiutarti a spostare il codice in questi ambienti.

Test

La fase di test si articola in tre fasi secondarie sequenziali:

1. Test di unità: esecuzione di test sui singoli componenti dell'infrastruttura per garantire che siano corretti e rispettino le specifiche di progettazione. Eseguiti da: sviluppatori
2. Test di integrazione: esecuzione di test sugli elementi che costituiscono i limiti dell'integrazione, come i servizi di gestione delle identità di Microsoft Active Directory (AD). Eseguiti da: sviluppatori
3. Test di prodotto: End-to-end test dei percorsi funzionali all'interno dell'infrastruttura; ad esempio, verifica che ogni evento dell'agente sia registrato nello strumento di monitoraggio della sicurezza, che la chiamata venga presa e che la registrazione della chiamata sia nel bucket Amazon Simple Storage Service (Amazon S3) corretto. Eseguiti da: team dei test funzionali

Implementazione

L'infrastruttura deve essere pronta a gestire il traffico in tempo reale quando i percorsi utente sono programmati per la messa in servizio. L'obiettivo della fase di implementazione è garantire che le quote di AWS servizio soddisfino i volumi di chiamate previsti e che il numero di agenti simultanei, il trasferimento dei numeri o il reindirizzamento del numero verde (TFNS) siano completi e che lo stato dei sistemi di backend venga monitorato man mano che i volumi di traffico in tempo reale aumentano. Il team addetto alla sicurezza e alla conformità dovrebbe inoltre confermare che la piattaforma è pronta per il traffico in tempo reale dalla sua prospettiva.

Assistenza post-attivazione (post go-live support, PGLS)

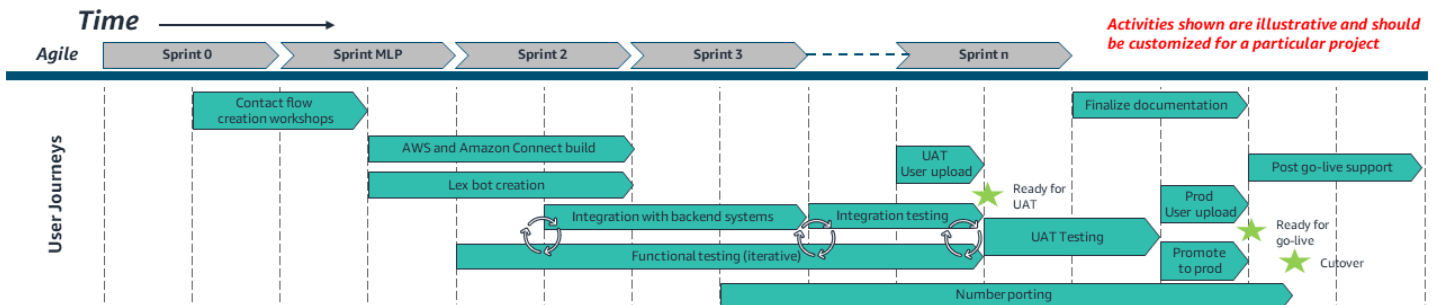
Il team di progetto rimane in contatto con i team di assistenza business as usual (BAU) e gli utenti finali durante le prime settimane successive all'attivazione del nuovo contact center. Il team di progetto può assistere gli utenti nelle prime fasi d'uso del nuovo sistema, partecipare alla risoluzione dei problemi insieme al team di supporto BAU e migliorare la documentazione di supporto in base ai feedback.

Flusso di lavoro dei percorsi utente

Anche il flusso di lavoro dei percorsi utente prevede decisioni che possono essere modificate o invertite con uno sforzo o un impatto ridotto. È importante partire con una struttura di base del

percorso utente ed eseguire iterazioni frequenti e rapide per arrivare al prodotto finale. È raro che il percorso utente finale sia esattamente uguale al primo proposto, quindi per questo flusso di lavoro è opportuno adottare un approccio agile e iterativo.

Il flusso di lavoro dei percorsi utente si compone di cinque fasi: individuazione, progettazione, creazione, test, implementazione e supporto post-attivazione.



Individuazione

Questa fase prevede la raccolta dei flussi e delle progettazioni esistenti dei percorsi utente e la loro trasmissione al team di creazione del flusso di contatto. Se non ne esistono o se desideri progettare un nuovo percorso utente, riunisci le parti interessate in un workshop e sviluppa in modo collaborativo un framework per il percorso utente utilizzando uno strumento di acquisizione visiva come il seguente:

- **Strumento Visual Canvas:** utilizza uno strumento come Microsoft PowerPoint, Microsoft Visio o draw.io. Screen-share la tela per tutte le parti interessate in un workshop. Aggiungi blocchi e punti decisionali per creare un percorso utente completo e aggiungi segnaposto per le fasi da confermare in un secondo momento (ad esempio la formulazione esatta o l'importazione di un file audio di un messaggio di coda). Aggiungi il nome del titolare che deve confermare il segnaposto.
- **Contact flow designer:** invece di utilizzare uno strumento di disegno come draw.io o Visio, prendi in considerazione l'utilizzo del [contact flow designer](#) incluso in Connect Customer per sviluppare e documentare il percorso dell'utente tramite la condivisione dello schermo. Utilizza segnaposto di [blocchi di prompt](#) per le fasi che devono essere confermate in un secondo momento (ad esempio la formulazione o l'importazione esatta del file audio di un messaggio di coda). Utilizza un semplice blocco di prompt di [sintesi vocale \(TTS\)](#) per registrare il proprietario che conferma il passaggio (ad esempio, «Coda un file wav di un messaggio che deve essere fornito da John Smith»). Ciò consente di eseguire test end-to-end del percorso utente e della logica di instradamento in parallelo.

Partecipanti al workshop:

- Responsabili di progetto
- Architetti aziendali e di soluzioni
- Analisti aziendali
- Titolare e operatore della linea di servizi

Progettazione

La documentazione progettuale è facoltativa. Dipende dalle dimensioni e dalla complessità del flusso di contatto. Se utilizzi il designer di flussi di contatto, che presenta un'interfaccia a diagramma di flusso intuitiva e facile da seguire, il percorso è documentato automaticamente e rappresenta la struttura effettiva dei flussi di contatto. Ciò garantisce un'unica fonte di verità durante lo sviluppo rapido e agile del percorso utente. In caso contrario, i documenti progettuali autonomi per i flussi di contatto devono rispettare il controllo delle modifiche per evitare che nel tempo si discostino dalla versione effettiva.

Creazione

La configurazione Connect Customer è disponibile utilizzando [AWS CloudFormation modelli e API negli strumenti](#) Infrastructure as Code (IaC). Utilizza DevOps gli strumenti per creare e gestire componenti Connect Customer come profili di sicurezza e flussi di contatti. Se progetti flussi utilizzando Contact Flow Designer, puoi includere i flussi negli DevOps strumenti IaC ed esportarli manualmente come file JSON.

Note

Puoi anche iniziare a creare flussi di contatti in un ambiente di sviluppo mentre vengono creati altri AWS account ed esportare i flussi negli ambienti di test e produzione quando le relative istanze Connect Customer sono pronte.

Test

La fase di test si articola in due fasi secondarie sequenziali:

- Test funzionali: eseguiti in modo iterativo su sprint agili man mano che i flussi di contatto vengono creati in Connect Customer. Eseguiti da: team dei test funzionali

- Test di accettazione degli utenti (user acceptance testing, UAT): eseguiti solo dopo che i flussi di contatto hanno superato i test funzionali. Eseguito da: utenti aziendali del cliente (un team dedicato o utenti dell'unità aziendale addetta alla linea di servizi)

Implementazione

In questa fase, le credenziali dell'agente e dell'utente vengono caricate nell'istanza di produzione Connect Customer in modo che gli utenti possano accedere. È opportuno caricare i flussi di contatto solo dopo che hanno superato correttamente i test UAT nella fase precedente. Richiedi un numero di telefono temporaneo nella dashboard di Connect Customer e assegnalo ai flussi di contatti. Questi numeri di telefono saranno visibili solo al team di progetto, che li utilizzerà per effettuare chiamate di prova. Spesso durante questo processo il team di progetto esegue una selezione di script UAT. Questo approccio prevede test preparatori (pipe-clean) del percorso utente prima che il sistema diventi attivo e gli agenti reali possano accedere al flusso di lavoro. All'ora di attivazione programmata, il numero temporaneo viene sostituito dal numero instradabile pubblicamente utilizzato dai clienti: a questo punto avviene la conversione al nuovo sistema. Se necessario, è possibile eseguire il rollback delle modifiche ripristinando il numero sulla linea di servizi precedente.

Assistenza post-attivazione (post go-live support, PGLS)

Il team di progetto rimane in contatto con le parti interessate della linea di servizi, i team di assistenza business as usual (BAU) e gli utenti finali durante le prime settimane dopo l'attivazione del nuovo contact center. Il team di progetto può aiutare gli utenti a muovere i primi passi nel nuovo sistema, partecipare alla risoluzione dei problemi in tempo reale insieme al team di assistenza BAU e migliorare i flussi di contatto in base al feedback di clienti e agenti.

Gestione di un pilota

Il completamento di un progetto di end-to-end migrazione per un'area di piccole imprese consente un'implementazione rapida senza il rischio di interruzioni aziendali su larga scala. Questa esperienza rafforza la fiducia nella proposta di valore (capacità, operazioni e costi) a fronte di un esborso relativamente ridotto e può essere utilizzata per giustificare un maggiore stanziamento di fondi e risorse per un progetto su vasta scala.

I piloti raccolgono insegnamenti per un'implementazione su larga scala, in base a come gli utenti finali reagiscono alla nuova piattaforma. Aiutano le parti interessate a rispondere a domande importanti con dati reali come i seguenti:

- La formazione che stiamo fornendo è adeguata e sufficiente?
- I nuovi processi funzionano correttamente quando gli utenti finali rispondono a chiamate reali?
- Gli utenti sono distratti dalle altre applicazioni presenti sul proprio dispositivo?
- Un'architettura o un modello funzionano come previsto nell'ambiente reale?

Best practice

- Idealmente, i piloti dovrebbero entrare a far parte della distribuzione iniziale del prodotto minimo apprezzabile (MLP) in uno sprint iniziale.
- I partecipanti a un progetto pilota dovrebbero includere utenti tecnici, utenti aziendali e utenti finali.
- Intervista le parti interessate per ottenere un feedback aneddotico su come utilizzano il sistema e raccogliere dati sul tempo medio di gestione, sul tasso di abbandono e così via, per confrontare il nuovo sistema con le piattaforme precedenti.
- Assicuratevi che le modifiche e gli emendamenti identificati durante il progetto pilota siano monitorati fino al completamento.
- Definisci i criteri di successo e le fasi successive prima dell'inizio del progetto pilota. I criteri di successo dovrebbero essere basati sui dati per consentire un punteggio conclusivo per raggiungere una decisione di successo/fallimento. Se le parti interessate approvano il progetto pilota e il piano di distribuzione per eventuali modifiche, viene avviata la fase successiva predefinita (ad esempio, l'avvio di un'implementazione su vasta scala).
- Sii ottimista quando il progetto pilota rivela aree che devono essere modificate o addirittura riprogettate. Si tratta di un risultato importante e getta le basi per un'implementazione di successo.

Non puntare a un progetto pilota senza suggerimenti: questo risultato solleverebbe preoccupazioni sulla validità del progetto pilota.

Selezione di un gruppo pilota

L'area di business selezionata per la sperimentazione della soluzione dovrebbe idealmente dimostrare tutte le funzionalità previste dal Minimum Lovable Product (MLP) per soddisfare i risultati aziendali. Il successo dell'MLP diventa il punto di partenza per l'aumento della complessità e l'aggiunta di funzionalità di servizio. Il gruppo pilota MLP dovrebbe:

- Rappresentare un'area aziendale non critica (ad esempio, un help desk interno o una notifica di cambiamento di circostanze).
- Gestire un volume ridotto di chiamate, in modo che gli utenti abbiano il tempo di apprendere la nuova piattaforma e di registrare feedback e osservazioni.
- Avere la fiducia del team di progetto e delle parti interessate, per garantire che il feedback sia equo, accurato e obiettivo. Ciò contribuisce a infondere fiducia nei risultati del progetto pilota e a creare un ambiente di sviluppo collaborativo.
- Eseguire la maggior parte delle funzioni della piattaforma previste. Un progetto pilota che utilizza solo il dieci per cento delle funzioni incluse nell'ambito dell'implementazione su vasta scala ha poco valore o rilevanza.
- Eseguire una funzione che potrebbe essere stata esclusa o non completamente integrata nella vecchia piattaforma a causa di limitazioni tecniche (come il lavoro a distanza) o di licenze. Iniziando con un gruppo che non ha report o registrazioni nel vecchio sistema, puoi evitare di creare integrazioni o migrare dati legacy. Tuttavia, devi assicurarti che il progetto pilota continui a rappresentare l'implementazione su vasta scala.

In realtà, potrebbe essere necessario scendere a compromessi su alcuni di questi fattori, a seconda della capacità e della disponibilità dei team dell'organizzazione a prendere parte a un progetto pilota.

Best practice per le migrazioni

È probabile che la migrazione a Connect Customer modifichi l'architettura tecnica del contact center e i processi quotidiani del personale. Per ridurre al minimo le interruzioni, segui le best practice riportate in questa sezione quando progetti e crei il nuovo contact center.

- [Considerazioni tecniche](#)
- [Considerazioni operative](#)

Considerazioni tecniche

Per ulteriori informazioni sulle seguenti best practice tecniche e consigli aggiuntivi, consulta [Best practice for Connect Customer nella Connect Customer Administrator Guide](#).

Percorso del traffico vocale: i flussi audio viaggeranno attraverso il collegamento Internet aziendale o è necessario utilizzare una Direct Connect connessione come collegamento dedicato? Direct Connect evita che il traffico vocale sensibile alla latenza entri in concorrenza con il traffico generale attraverso i canali Internet dei data center, come la navigazione sul Web e la posta elettronica.

Configurazione della rete: una connessione di rete end-to-end integra è essenziale per un'esperienza utente coerente e stabile. È necessario prendere in considerazione ogni componente, dal dispositivo dell'agente, alla connessione di rete locale e alla rete privata virtuale (VPN), se applicabile, fino a Connect Customer. Una connessione di rete è integra quanto il suo anello più debole. Per ottimizzare la rete per Connect Customer, [consulta Configurare la rete](#) nella Connect Customer Administrator Guide.

Agenti remoti: i tuoi agenti usano una VPN quando lavorano da casa? In tal caso, valuta la possibilità di abilitare il tunneling split VPN per il traffico vocale. In questo modo il traffico vocale sensibile ai ritardi viene indirizzato sulla rete Internet locale anziché rispedirlo al data center e reindirizzarlo a Connect Customer tramite Internet. Se non utilizzi il tunneling split, la latenza aumenta inutilmente (con conseguente ritardo dell'audio o rallentamenti delle azioni del soft-phone), il dispositivo concentratore VPN genera un carico di traffico aggiuntivo e i costi di ingresso e uscita da Internet del data center aumentano.

Migrazione dei dati: per dati come le registrazioni delle chiamate e le statistiche di reporting, prendi in considerazione due approcci:

- Esegui la migrazione dei dati sulla nuova piattaforma. Ciò richiede una pianificazione e una valutazione di fattibilità (ad esempio, per verificare la compatibilità dei formati audio), ma significa che è possibile accedere ai dati precedenti da un unico portale sulla nuova piattaforma.
- Archivia i dati sul posto e disattivali quando scade il periodo minimo di conservazione. Questo approccio potrebbe essere più conveniente, soprattutto se i dati sono archiviati su una piattaforma acquistata e vi si accede raramente, quindi disporre di due portali per sfogliare dati vecchi e nuovi è un'opzione pratica.

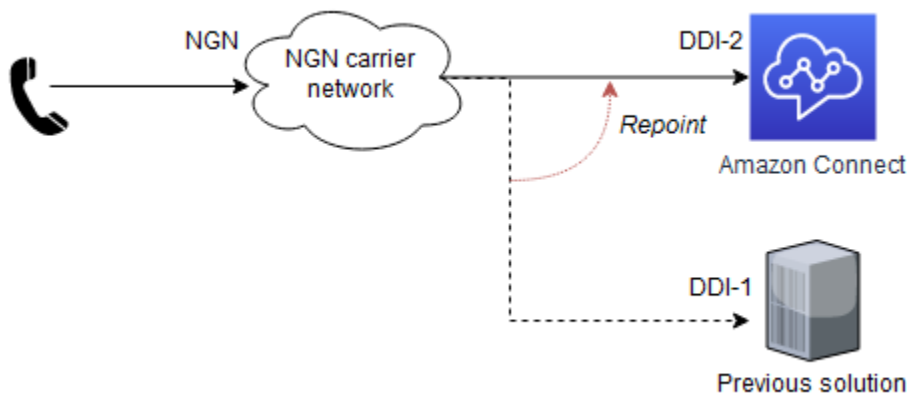
Portabilità dei numeri

- Valuta se è necessario un provider di numeri non geografici (NGN) o di servizi numerici gratuiti (TFNS). Il trasferimento di numeri verdi, a tariffa locale o con accesso diretto (DDI) a Connect Customer consente la gestione e la fatturazione centralizzate della chiamata end-to-end. Considerate l'attuale modello di ricarica per il vostro NGN/TFNS servizio e confrontatelo con le tariffe Connect Customer. Fai attenzione agli addebiti per le chiamate effettuate al di fuori degli orari di apertura. Alcuni NGN/TFNS provider non addebitano alcun costo per queste chiamate se gestiscono i controlli e i messaggi fuori orario. NGN/TFNS i contratti e le condizioni variano, quindi raccogli le informazioni con attenzione per eseguire un confronto accurato.
- Le tempistiche per la portabilità dei numeri possono richiedere diverse settimane, quindi invia la richiesta di portabilità tramite un ticket il prima possibile. Usa il ticket per definire la data e l'ora della conversione. In caso di problemi con la tempistica, imposta temporaneamente un trasferimento di inoltro del numero dalla coda di telefonia esistente al nuovo numero di telefono Connect Customer, come descritto nell'opzione cutover di seguito.

Approcci di conversione per la portabilità dei numeri

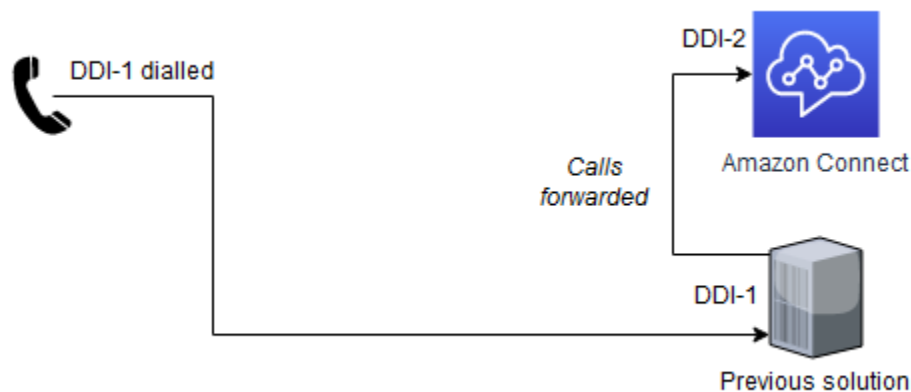
È possibile utilizzare il riposizionamento del backend NGN o la portabilità dei numeri per trasferire i numeri di telefono.

Reindirizzamento del backend NGN: esegue un reindirizzamento del numero NGN del frontend sul numero in entrata (DDI) ospitato su Connect Customer, come illustrato nel diagramma seguente. Questa operazione non richiede alcuna modifica del numero destinato al pubblico e viene generalmente gestita come ticket di richiesta di servizio indirizzato al fornitore del vettore NGN. Il riposizionamento può essere programmato per una data e un'ora specifiche.



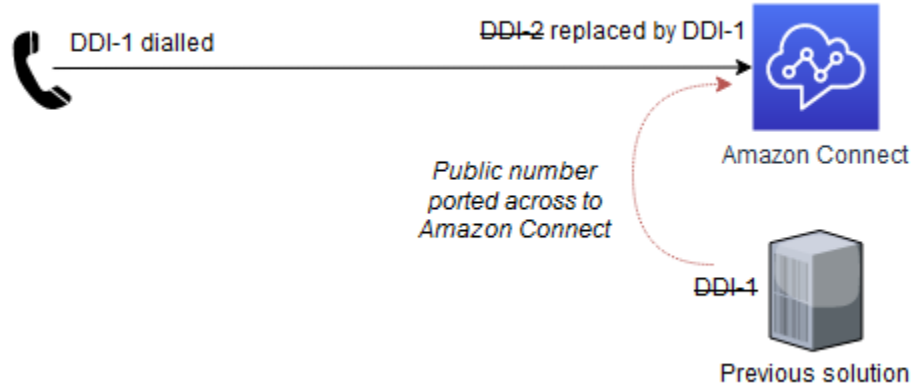
Portabilità dei numeri: questo processo è formato da due fasi:

- **Inoltro dei numeri:** questo passaggio facoltativo, illustrato nel diagramma seguente, indirizza il traffico dalla vecchia piattaforma alla nuova piattaforma senza modificare il numero destinato al pubblico. È possibile completare questo passaggio prima della data di trasferimento del numero pianificata. Ciò accelera la migrazione degli agenti sulla nuova piattaforma parallelamente al processo di portabilità dei numeri. Consente inoltre un rollback rapido (che dipende da una modifica relativamente semplice delle regole di inoltro delle chiamate) senza alcuna dipendenza da un vettore. Tuttavia, consigliamo di non lasciare attivo l'inoltro dei numeri per un lungo periodo di tempo, poiché aumenta i costi delle chiamate (si paga per il traffico in entrata DDI-1, l'inoltro in uscita e il traffico in entrata sul nuovo modello DDI-2) e consuma la capacità dell'infrastruttura (ogni chiamata in entrata utilizza anche un circuito in uscita per il percorso di inoltro).



- **Completamento della portabilità del numero:** a una data e ora concordate, il corriere trasferisce DDI-1 il numero verso AWS, in modo che sia disponibile per l'uso da parte del cliente Connect, come illustrato nel diagramma seguente. È quindi possibile assegnare il numero ai percorsi degli utenti o alle funzioni e gestirlo come se fosse un DDI nativo in AWS. Ciò semplifica la fatturazione e

offre flessibilità, poiché puoi gestire i numeri di telefono nella console Connect Customer invece di affidarti a un operatore terzo per elaborare le richieste di assistenza.



Trasferimento di chiamate tra altre piattaforme e Connect Customer: spesso le organizzazioni migrano gli agenti a Connect Customer in gruppi in base alla linea di business, al tipo di lavoro o ad altri criteri. Durante un periodo di tempo, i gruppi di agenti su altre piattaforme vengono progressivamente migrati a Connect Customer. A seconda del numero e delle dimensioni dei gruppi, la fase di migrazione potrebbe richiedere diversi mesi e durante questo periodo i team distribuiti su piattaforme diverse potrebbero dover trasferire le chiamate tra loro.

Per trasferire chiamate tra piattaforme, utilizzate i numeri PSTN DDI. Assegna questi DDI solo per l'utilizzo di trasferimenti multipiattaforma, in modo da poter misurare e generare report sui trasferimenti in modo indipendente e, se necessario, assegnare priorità alle chiamate in modo diverso.

Valuta se i dati allegati alle chiamate devono essere scambiati tra piattaforme durante i trasferimenti. Ad esempio, se un chiamante ha superato i controlli di sicurezza su una piattaforma, il suo stato di sicurezza deve essere scambiato durante il trasferimento della chiamata per evitare che debba ripetere i controlli di sicurezza con un agente su Connect Customer. Esistono due approcci da considerare:

- Trasferimenti senza dati allegati alla chiamata: strutturate la fase di migrazione dei gruppi di migrazione per ridurre la necessità operativa di trasferimenti laddove sarebbero necessari dati allegati alle chiamate. Ad esempio, trasferite insieme team che spesso si scambiano chiamate dopo che un chiamante ha scambiato una notevole quantità di dati, che altrimenti avrebbero bisogno di essere recuperati nuovamente. Se un chiamante interagisce solo in minima parte con gli IVR o gli agenti prima di essere trasferito tra piattaforme, potrebbe non essere necessario

scambiare i dati allegati alla chiamata. Dovresti anche prendere in considerazione l'idea di accelerare le tempistiche di migrazione per ridurre al minimo il periodo in cui verranno eseguiti i trasferimenti multiplatforma. Ciò significa accettare un inconveniente temporaneo in cambio del fatto di non dover accumulare debiti tecnici e gestire una soluzione per lo scambio di dati multiplatforma che non sarà più necessaria una volta completate le migrazioni.

- Trasferimenti con dati allegati alle chiamate: questo approccio è importante per i team che saranno distribuiti su diverse piattaforme per un periodo di tempo significativo e devono scambiare i dati allegati alle chiamate durante i trasferimenti per mantenere le prestazioni operative. Utilizza una tecnica chiamata DNIS (Rolling Dialed Number Identification Service). Per un esempio di come iniziare a utilizzare DNIS, consulta il GitHub repository [Transfers from Legacy Platform into Connect Customer](#).

AWS Account separati: configura AWS account diversi per le istanze di sviluppo, test e produzione di Connect Customer. Questo approccio separa tali attività e limita l'impatto delle modifiche su un singolo account. Fornisce inoltre limiti di fatturazione in modo che l'unità aziendale appropriata possa pagare i lavori di sviluppo, test e produzione.

È possibile creare nuovi account con policy, regole e principi specifici, basati su modelli predefiniti. Ciò significa che qualsiasi build o configurazione di quell'account dovrà essere conforme alle specifiche definite dall'organizzazione. È possibile utilizzare [AWS Organizations](#) per gestire e governare centralmente gli account.

Registrazione e avvisi: consenti ad Amazon CloudWatch Logs di tenere traccia delle soglie di utilizzo e degli errori nei flussi di contatti. Puoi visualizzare l'utilizzo e gli errori utilizzando i dashboard. CloudWatch Puoi anche inviare avvisi in modo proattivo tramite e-mail o messaggi di testo SMS. Acquisendo visibilità sul comportamento di basso livello del sistema, puoi possibile identificare e risolvere rapidamente i problemi prima che diventino più gravi. Un esempio di soluzione di avviso proattivo per Connect Customer è descritto nel post di blog [Monitora e attiva avvisi utilizzando Amazon for CloudWatch Connect Customer](#).

Single Sign-on (SSO): utilizza SSO per consentire agli utenti di accedere a Connect Customer utilizzando le proprie credenziali aziendali (ad esempio, tramite Active Directory) anziché richiedere un nome utente e una password separati. Questa procedura offre un'esperienza utente ottimale perché non richiede una fase di accesso aggiuntiva o un altro set di credenziali. Inoltre, evita la necessità di gestire centralmente credenziali di accesso separate per la reimpostazione delle password e altre operazioni. Connect Customer supporta una serie di modelli di integrazione per

la gestione delle identità. Per ulteriori informazioni, consulta [Pianificare la gestione delle identità in Connect Customer nella Connect Customer Administrator Guide](#).

Dispositivi workstation: verifica che le macchine dell'utente finale (ad esempio, agente e supervisore) soddisfino i requisiti minimi di CPU e memoria indicati nei requisiti relativi alle [cuffie e alle workstation dell'agente per la sezione CCP della Connect Customer Administrator Guide](#). Se hai intenzione di utilizzare queste workstation per attività che esulano dal lavoro dei contact center, dovrebbero soddisfare requisiti più elevati. Utilizzate la Connect Customer [Endpoint Test Utility](#) per verificare la compatibilità del dispositivo e della rete. Per garantire la compatibilità all'interno dell'organizzazione, si consiglia di eseguire questa utilità su diverse workstation per agenti dislocati in diverse postazioni, compresi agenti che lavorano da casa o da diverse isole della rete.

Ambienti di infrastruttura desktop virtuale (VDI):: considera le ottimizzazioni di [rete](#) e [implementazione](#) per gli utenti di desktop virtuali.

Cuffie: utilizza USB-powered cuffie cablate per garantire un'esperienza audio coerente. Scoraggia l'uso di cuffie Bluetooth o wireless, che possono aggiungere latenza e ridurre la qualità dell'audio.

Connessioni di rete cablate: i dispositivi devono utilizzare connessioni cablate (Ethernet) per garantire un'esperienza audio stabile e di alta qualità. Verifica che i dispositivi dispongano di porte cablate. Se è necessario un dongle, è necessario inserirlo nel budget e procurarlo prima della migrazione.

Impostazioni di microfono e altoparlante: se la tua organizzazione utilizza dispositivi multiuso, verifica che sia consentito l'uso condiviso di microfoni e altoparlanti (disattiva la modalità esclusiva). Come guida, guarda l'[One-way audio](#) dei clienti? nella Connect Customer Administrator Guide. Questa guida si applica sia agli altoparlanti che ai microfoni.

Dispositivi dedicati (ideale): se possibile, agli utenti dovrebbero essere forniti dispositivi per l'uso esclusivo del contact center. È quindi possibile ottimizzare questi dispositivi per l'esperienza del contact center e utilizzare dispositivi diversi per altre mansioni.

Abitudini precedenti: fai attenzione ai comportamenti degli utenti precedenti che potrebbero influire sui nuovi processi. Esempio:

- Al giorno d' Wi-Fi oggi i dispositivi degli agenti si connettono principalmente? In tal caso, la necessità di connessioni cablate rappresenterà un cambiamento culturale per gli agenti e potrebbe portare a una scarsa conformità e a un'esperienza di chiamata insoddisfacenti. Potrebbe essere necessaria una campagna di formazione rivolta agli utenti finali per promuovere questo cambiamento culturale.

- Gli agenti utilizzano altre applicazioni di collaborazione (come Microsoft Teams o Zoom) sui propri dispositivi? Ciò può portare a richieste contrastanti per i dispositivi altoparlanti e microfonic sul dispositivo, ad esempio quando Connect Customer tenta di rispondere a una chiamata in arrivo mentre l'operatore è impegnato in un'altra chiamata. Inoltre, gli agenti possono perdere le chiamate dei clienti perché impegnati in chiamate interne. Consigliamo di rimuovere altre applicazioni di collaborazione, ove possibile, per evitare conflitti di chiamate.

Considerazioni operative

Le best practice di questa sezione si concentrano sull'ottimizzazione delle operazioni e sulla soddisfazione degli utenti finali con la nuova piattaforma e i nuovi processi di contact center, in modo che possano fornire feedback costruttivi. Se gli utenti finali si sentono ignorati o sottovalutati durante il progetto, saranno riluttanti a passare alla nuova piattaforma. Se gli utenti finali non sono soddisfatti, la migrazione sarà considerata un fallimento indipendentemente dalle prestazioni della tecnologia.

Passaggio ai softphone: sarà la prima volta che gli agenti utilizzeranno un softphone, che fornisce l'interfaccia telefonica sullo schermo, perché attualmente controllano le chiamate tramite un telefono fisso fisico? In tal caso, potrebbe essere difficile per gli agenti passare dalla pressione dei pulsanti su un telefono fisso all'utilizzo della tastiera di un softphone su un PC.

- Assicurati che il tempo di adattamento sia incluso nel programma di formazione. Aspettati una curva di apprendimento dopo l'entrata in funzione del nuovo contact center.
- L'accessibilità potrebbe essere un problema per gli agenti abituati ai telefoni fissi, che sono dispositivi tattili. Rivolgiti agli agenti che hanno problemi di accessibilità e includi il loro feedback nelle specifiche di progettazione relative allo schema di colori dei softphone e alle dimensioni dei pulsanti della tastiera.

Alternativa al telefono fisso: gli agenti possono far recapitare le chiamate su un telefono fisso, come spiegato nelle [istruzioni di configurazione](#) di Connect Customer, in alternativa a un telefono morbido. Questo ricevitore alternativo deve avere un numero di telefono accessibile pubblicamente, che viene quindi configurato nel profilo dell'agente. Ad esempio, questo può essere utile quando una connessione Internet remota non è in grado di supportare l'audio di alta qualità sull'audio del softphone. In questo caso, l'audio viene inviato attraverso la rete telefonica tradizionale (PSTN).

Inventario dei dispositivi: assicurati che gli utenti finali dispongano dell'attrezzatura giusta il giorno in cui il nuovo contact center sarà operativo:

- I telefoni fissi non sono più necessari, quindi possono essere disattivati per liberare spazio sulla scrivania.
- I dispositivi (come i laptop) potrebbero aver bisogno di dongle Ethernet per supportare connessioni Ethernet cablate. Distribuisci i dongle agli utenti prima della data di avvio, per evitare richieste dell'ultimo minuto che potrebbero influenzare il team locale di componenti IT.
- I dispositivi potrebbero dover fornire una CPU più veloce e più memoria per eseguire applicazioni soft phone e aziendali in parallelo. Esegui test reali (durante UAT) con gli utenti finali utilizzando il softphone accanto alle loro applicazioni abituali, per vedere se i dispositivi rimangono performanti.

Modello di supporto (aumento dei ticket di supporto, livelli 1-3 di titolarità del supporto tecnico): collabora con il team del tuo AWS account, ad esempio il tuo Technical Account Manager (TAM), per verificare che tu stia utilizzando il piano di [AWS supporto](#) più adatto. Assicurati che tutti conoscano il proprio ruolo nel modello di supporto, dalla ricezione di report sugli incidenti da parte degli utenti finali alla creazione di ponti di emergenza per i problemi critici per l'azienda. Simula un problema sollevando un incidente di test al desk di supporto di livello 1 e seguendolo attraverso i processi del modello di supporto. Questo vi aiuterà a trovare le lacune nel modello di supporto, in modo da evitare problemi dopo l'attivazione.

Back office: — considera il modo in cui i compiti fluiranno tra gli agenti del front-office e i team del back-office. Ad esempio, il processo di trasferimento delle chiamate e di risoluzione dei casi relativi ai clienti potrebbe cambiare. Includi i flussi di lavoro e il routing delle attività negli script di test.

Fatturazione: AWS i costi di fatturazione aumenteranno e i costi della piattaforma legacy diminuiranno immediatamente dopo l'attivazione del nuovo contact center. I costi del contact center verranno inclusi nella AWS fatturazione dopo la migrazione. Informa i tuoi team finanziari e contabili di questa modifica in modo che i costi degli AWS account che ospitano le istanze Connect Customer possano essere mappati all'unità aziendale appropriata. Questa è probabilmente la stessa unità aziendale responsabile dei costi delle piattaforme legacy.

Autorizzazioni di accesso: puoi fornire autorizzazioni granulari agli utenti del tuo contact center creando profili di [sicurezza in](#) Connect Customer. Questa funzionalità consente di creare modelli avanzati di accesso utente basati sul principio del privilegio minimo per svolgere un ruolo. Sulle piattaforme legacy, le autorizzazioni sono generalmente concesse in modo troppo ampio. Al contrario, in Connect Customer, puoi dare agli utenti l'accesso a risorse e attività molto specifiche. Ad esempio, puoi concedere ai dipendenti l'autorizzazione per modificare gli utenti ma non per crearli o eliminarli, oppure per visualizzare i flussi di contatto relativi al percorso degli utenti ma non per modificarli. Le autorizzazioni granulari sono un modo efficace per migliorare il coinvolgimento

degli utenti e ottimizzare la distribuzione delle responsabilità tra ruoli (agenti, operatori, supervisor e sviluppatori) e team. Oltre a utilizzare i profili di sicurezza, puoi utilizzare Connect Customer with AWS Identity and Access Management (IAM) funzionalità e policy. Per ulteriori informazioni, consulta [Come funziona Connect Customer con IAM](#) nella Connect Customer Administrator Guide.

Quote di servizio: le quote di servizio sono impostazioni predefinite che proteggono l'utente da addebiti di carico e consumo imprevisti. Ad esempio, le quote di servizio possono limitare a 10 chiamate simultanee o 5 numeri di telefono per istanza. Ti consigliamo di visualizzare le quote di servizio e di richiedere aumenti per supportare l'utilizzo previsto. Per ulteriori informazioni, consulta le [quote del servizio clienti Connect](#) nella Connect Customer Administrator Guide.

Agilità garantita DevOps: utilizza una pipeline di DevOps implementazione per accelerare le pianificazioni di rilascio e fornire nuove funzionalità con maggiore frequenza. Gli imprenditori potrebbero dover reimpostare le aspettative sulla velocità di rilascio del software, poiché la tecnologia è più agile. L'utilizzo di pipeline di implementazione consente di rilasciare pacchetti di codice più piccoli con maggiore frequenza, in modo che le release siano meno rischiose e raggiungano i clienti più rapidamente.

Elenchi di controllo della migrazione

Utilizza i seguenti elenchi di controllo per completare le attività di migrazione importanti nell'ordine corretto.

Prima dell'attivazione

1. Verifica che il rilascio superi il test di accettazione degli utenti (UAT) e che tutti i problemi rimanenti siano stati accettati dalle parti interessate.
2. Pianifica la conversione del numero di telefono:
 - Se utilizzi il servizio numerico gratuito (TFNS): verifica che il servizio sia pronto per il reindirizzamento al numero di telefono della coda Connect Customer. Potrebbe essere un'attività self-service o potrebbe richiedere un ticket con il fornitore, quindi considera i tempi necessari per completarla.
 - Se stai trasferendo il numero verso AWS, invia un ticket di richiesta di trasferimento del numero ben prima della data di attivazione prevista. (Consulta Portabilità dei numeri nella sezione [Best practice per le migrazioni](#) descritta precedentemente in questa guida.)
3. Verifica che gli utenti finali siano stati formati e sappiano usare la nuova piattaforma.
4. Verifica che il team operativo abbia sottoscritto la nuova piattaforma e l'abbia incorporata nel proprio modello di supporto. Ad esempio, il team business as usual (BAU) dovrebbe essere pronto a gestire tutti i ticket di supporto aperti sulla nuova piattaforma.
5. Verifica che la base di codice sia stata implementata nell'ambiente di produzione.

Note

Questa attività potrebbe richiedere una propria richiesta di modifica (CR), che verrebbe presentata prima e separatamente dalla CR di attivazione per la conversione.

6. Verifica che le linee di servizio incluse nell'ambito abbiano eseguito correttamente gli script UAT utilizzando un numero di telefono temporaneo.
7. Invia una richiesta di modifica (CR) per la conversione dell'attivazione e ottieni l'approvazione dal comitato di approvazione delle modifiche (CAB) competente. Le evidenze di questa lista di controllo sono fornite come input per la discussione del CAB. L'esito della discussione del CAB è l'approvazione a eseguire una conversione in una data e un'ora specifiche.

Il giorno dell'attivazione

1. Assicurati che gli agenti abbiano effettuato l'accesso a Connect Customer e siano disponibili a ricevere ed effettuare chiamate e partecipare alle chat. I supervisor e gli operatori possono controllare l'attività degli agenti utilizzando report in tempo reale sulla dashboard di Connect Customer.
2. Assicurati che il team di supporto post go-live (PGLS) sia presente e pronto.
3. (Facoltativo) Verifica che il personale in grado di assistere gli agenti e contribuire alla risoluzione dei problemi sia presente (in loco o presso l'help desk remoto).
4. Assicurati che i team di supporto BAU siano a conoscenza dei tempi di conversione e siano pronti a gestire qualsiasi ticket di supporto.

Note

Il team PGLS collabora con i team di supporto BAU.

5. Apri un bridge per conferenze per consentire alle parti interessate di ricevere aggiornamenti sullo stato. Questo bridge funge anche da forum per discutere di eventuali problemi che potrebbero verificarsi. Mantieni il bridge aperto finché le attività di go-live (o rollback) non saranno state completate correttamente.
6. Avvia la conversione (ad esempio, il riposizionamento TFNS) all'ora approvata.
7. Esamina le metriche in tempo reale sulla dashboard di Connect Customer per verificare quanto segue:
 - Le chiamate ricevono risposta.
 - I tassi di abbandono e i tempi medi di gestione (AHT) sono quelli previsti.
 - La profondità della coda rimane ragionevole.

Post-migration ottimizzazioni

Il lavoro per sviluppare e migliorare l'esperienza utente non termina il giorno in cui viene messo in atto. Connect Customer e AWS disponi di strumenti che forniscono informazioni aziendali dettagliate, dalla reportistica granulare al rilevamento delle frodi e alla biometria vocale basata sull'intelligenza artificiale (AI). Queste informazioni ti aiutano ad aggiungere funzionalità nuove e innovative e a trasformare l'esperienza di clienti e agenti nel tuo contact center.

Puoi utilizzare metodi di distribuzione agili per offrire nuove funzionalità come iterazioni sprint dopo la messa in atto. Puoi dare priorità a nuove funzionalità e ottimizzazioni e aggiungerle a un backlog sprint.

Di seguito sono riportati alcuni esempi di funzionalità innovative che aiutano ad apportare cambiamenti significativi nelle operazioni e nelle esperienze degli utenti:

- Le dashboard di [Amazon Quick Sight](#) forniscono metriche e report grafici di facile utilizzo e consentono ai supervisor di monitorare l'utilizzo degli agenti per garantire un organico equilibrato tra i team.
- Gli avvisi proattivi tramite e-mail e SMS in caso di violazione delle soglie operative definite consentono di identificare i problemi prima che si verifichino difficoltà o interruzioni. Ad esempio, se i valori della profondità della coda o del tempo medio di gestione (AHT) superano un limite definito, gli avvisi proattivi consentono ai supervisor di intervenire rapidamente.
- [Contact Lens for Connect Customer](#) esegue l'analisi del sentiment utilizzando l'intelligenza artificiale e il riconoscimento vocale per trascrivere una chiamata. Può generare avvisi in caso di volgarità o sentimenti negativi e consentire ai supervisor e agli agenti di aggravare questi problemi.
- [Dialer in uscita ad alto volume di Amazon](#) offre un modo per raggiungere milioni di clienti per comunicare notizie, promemoria e notifiche di consegna senza richiedere strumenti di terze parti. Questa funzionalità automatizza la chiamata e include il rilevamento della posta vocale per connettere gli agenti ai clienti reali con il minimo sforzo, senza dover cercare manualmente i record dei clienti.
- [È disponibile una serie AWS di strumenti avanzati per l'analisi dei dati, l'intelligenza artificiale e l'apprendimento automatico \(ML\), tra cui Amazon Athena, AmazonComprehend e Amazon AI. SageMaker](#) Applica modelli per cercare tendenze nelle interazioni che potrebbero portare a informazioni aziendali, ad esempio:
 - Rilevamento di attività fraudolente

- Pronunce frequenti, per identificare i motivi per cui le persone chiamano, eventualmente portando a campagne di messaggistica proattiva o a modifiche del team del contact center
- High-touch clienti che chiamano più frequentemente di altri, magari permettendo a un operatore di contattare un operatore in modo mirato per impedirgli di telefonare

Una migrazione di successo è solo l'inizio del percorso per reimmaginare e trasformare il vostro contact center. AWS i servizi offrono esperienze innovative che puoi aggiungere al tuo contact center per generare esperienze uniche per clienti e agenti.

Fasi successive

Se hai intenzione di migrare il tuo contact center sul cloud, potresti essere preoccupato per l'impatto della migrazione sul tuo portale clienti e sul tuo marchio. Se hai la visione giusta, un solido piano di distribuzione e un'innovazione continua dopo l'attivazione, la migrazione può essere un successo da diversi punti di vista: tecnico, operativo e finanziario.

Includi qualche forma di trasformazione nella fase iniziale del tuo piano di migrazione per migliorare l'esperienza del cliente. Stabilisci meccanismi che consentano al cliente di reagire e di far ascoltare la propria voce per favorire questa innovazione. Utilizza il più possibile dati reali e informazioni dettagliate sugli utenti finali. In definitiva, queste innovazioni ridurranno gli sforzi dei clienti per risolvere i problemi e aumenteranno la fidelizzazione e la fedeltà dei clienti.

Questa strategia è un punto di partenza per pianificare il percorso di migrazione. Contatta il tuo AWS account manager o compila il [modulo Servizi AWS professionali](#) per ulteriori informazioni o se hai bisogno di aiuto in una di queste aree:

- Vincoli delle risorse
- Aiuta a sviluppare AWS competenze e abilità
- Aiuta a lavorare con metodologie agili
- Limiti di tempo, necessità di accelerazione

Resources

Libri

- Dixon, Matthew, Nick Toman e Rick. DeLisi 2013. [The Effortless Experience: Conquering the New Battleground for Customer Loyalty](#).

Casi di studio

- [Il sito web Connect Customer Customers](#) contiene un elenco di case study suddivisi per settori.

Partner

- I [Connect Customer Delivery AWS Partner sono partner](#) che aiutano le aziende a creare contact center cloud con Connect Customer. Questi AWS partner possono aiutarti a migliorare le esperienze e i risultati dei clienti tramite Connect Customer.

Blog ufficiale

- [AWS Il blog di Contact Center](#) ospita articoli scritti per utenti aziendali e tecnici. Utilizza questi articoli per scoprire informazioni di mercato, nuove idee e modi per ottimizzare il tuo contact center.

AWS Colloqui tecnici online

- [Best practice e risorse per la migrazione: trasferimento del contact center a Connect Customer](#)

Link utili

- [AWS Migration Acceleration Program \(MAP\)](#)
- [AWS Framework per l'adozione del cloud \(AWS CAF\)](#)
- [AWS Servizi professionali](#) ([contatta il AWS reparto vendite](#) da questa pagina)
- [AWS Guida prescrittiva](#)
- [Guida per amministratori clienti Connect](#)
- [Risorse Connect per i clienti](#)

Cronologia dei documenti

La tabella seguente descrive le modifiche significative apportate a questa guida. Per ricevere notifiche sugli aggiornamenti futuri, puoi abbonarti a un [feed RSS](#).

| Modifica | Descrizione | Data |
|--|---|------------------|
| Cross-platform trasferimenti di chiamate | Ha ampliato le informazioni sul trasferimento delle chiamate tra altre piattaforme e Connect Customer . | 6 dicembre 2024 |
| Nuove best practice | Sono state aggiunte informazioni sul DNIS nella sezione Considerazioni tecniche . | 11 novembre 2024 |
| Pubblicazione iniziale | — | 24 agosto 2022 |

AWS Glossario delle linee guida prescrittive

I seguenti sono termini di uso comune nelle strategie, nelle guide e nei modelli forniti da AWS Prescriptive Guidance. Per suggerire voci, utilizza il link [Fornisci feedback](#) alla fine del glossario.

Numeri

7 R

Sette strategie di migrazione comuni per trasferire le applicazioni sul cloud. Queste strategie si basano sulle 5 R identificate da Gartner nel 2011 e sono le seguenti:

- **Rifattorizzare/riprogettare:** trasferisci un'applicazione e modifica la sua architettura sfruttando appieno le funzionalità native del cloud per migliorare l'agilità, le prestazioni e la scalabilità. Ciò comporta in genere la portabilità del sistema operativo e del database. Esempio: migra il tuo database Oracle locale all'edizione compatibile con Amazon Aurora PostgreSQL.
- **Ridefinire la piattaforma (lift and reshape):** trasferisci un'applicazione nel cloud e introduci un certo livello di ottimizzazione per sfruttare le funzionalità del cloud. Esempio: migra il tuo database Oracle locale ad Amazon Relational Database Service (Amazon RDS) per Oracle in Cloud AWS
- **Riacquistare (drop and shop):** passa a un prodotto diverso, in genere effettuando la transizione da una licenza tradizionale a un modello SaaS. Esempio: migra il tuo sistema di gestione delle relazioni con i clienti (CRM) su Salesforce.com.
- **Eseguire il rehosting (lift and shift):** trasferisci un'applicazione sul cloud senza apportare modifiche per sfruttare le funzionalità del cloud. Esempio: migra il tuo database Oracle locale a Oracle su un'istanza EC2 in Cloud AWS
- **Trasferire (eseguire il rehosting a livello hypervisor):** trasferisci l'infrastruttura sul cloud senza acquistare nuovo hardware, riscrivere le applicazioni o modificare le operazioni esistenti. Esegui la migrazione dei server da una piattaforma locale a un servizio cloud per la stessa piattaforma. Esempio: migra un'applicazione su Microsoft Hyper-V. AWS
- **Riesaminare (mantenere):** mantieni le applicazioni nell'ambiente di origine. Queste potrebbero includere applicazioni che richiedono una rifattorizzazione significativa che desideri rimandare a un momento successivo e applicazioni legacy che desideri mantenere, perché non vi è alcuna giustificazione aziendale per effettuarne la migrazione.
- **Ritirare:** disattiva o rimuovi le applicazioni che non sono più necessarie nell'ambiente di origine.

A

ABAC

Vedi controllo degli accessi [basato sugli attributi](#).

servizi astratti

Vedi [servizi gestiti](#).

ACIDO

Vedi [atomicità, consistenza, isolamento, durata](#).

migrazione attiva-attiva

Un metodo di migrazione del database in cui i database di origine e di destinazione vengono mantenuti sincronizzati (utilizzando uno strumento di replica bidirezionale o operazioni di doppia scrittura) ed entrambi i database gestiscono le transazioni provenienti dalle applicazioni di connessione durante la migrazione. Questo metodo supporta la migrazione in piccoli batch controllati anziché richiedere una conversione una tantum. È più flessibile ma richiede più lavoro rispetto alla migrazione [attiva-passiva](#).

migrazione attiva-passiva

Un metodo di migrazione del database in cui i database di origine e di destinazione vengono mantenuti sincronizzati, ma solo il database di origine gestisce le transazioni provenienti dalle applicazioni di connessione mentre i dati vengono replicati nel database di destinazione. Il database di destinazione non accetta alcuna transazione durante la migrazione.

funzione di aggregazione

Una funzione SQL che opera su un gruppo di righe e calcola un singolo valore restituito per il gruppo. Esempi di funzioni aggregate includono SUM e MAX.

Intelligenza artificiale

Vedi [intelligenza artificiale](#).

AIOps

Guarda le [operazioni di intelligenza artificiale](#).

anonimizzazione

Il processo di eliminazione permanente delle informazioni personali in un set di dati.

L'anonimizzazione può aiutare a proteggere la privacy personale. I dati anonimi non sono più considerati dati personali.

anti-modello

Una soluzione utilizzata frequentemente per un problema ricorrente in cui la soluzione è controproducente, inefficace o meno efficace di un'alternativa.

controllo delle applicazioni

Un approccio alla sicurezza che consente l'uso solo di applicazioni approvate per proteggere un sistema dal malware.

portfolio di applicazioni

Una raccolta di informazioni dettagliate su ogni applicazione utilizzata da un'organizzazione, compresi i costi di creazione e manutenzione dell'applicazione e il relativo valore aziendale. Queste informazioni sono fondamentali per [il processo di scoperta e analisi del portfolio](#) e aiutano a identificare e ad assegnare la priorità alle applicazioni da migrare, modernizzare e ottimizzare.

intelligenza artificiale (IA)

Il campo dell'informatica dedicato all'uso delle tecnologie informatiche per svolgere funzioni cognitive tipicamente associate agli esseri umani, come l'apprendimento, la risoluzione di problemi e il riconoscimento di schemi. Per ulteriori informazioni, consulta la sezione [Che cos'è l'intelligenza artificiale?](#)

operazioni di intelligenza artificiale (AIOps)

Il processo di utilizzo delle tecniche di machine learning per risolvere problemi operativi, ridurre gli incidenti operativi e l'intervento umano e aumentare la qualità del servizio. Per ulteriori informazioni su come AIOps viene utilizzata nella strategia di AWS migrazione, consulta la [guida all'integrazione delle operazioni](#).

crittografia asimmetrica

Un algoritmo di crittografia che utilizza una coppia di chiavi, una chiave pubblica per la crittografia e una chiave privata per la decrittografia. Puoi condividere la chiave pubblica perché non viene utilizzata per la decrittografia, ma l'accesso alla chiave privata deve essere altamente limitato.

atomicità, consistenza, isolamento, durabilità (ACID)

Un insieme di proprietà del software che garantiscono la validità dei dati e l'affidabilità operativa di un database, anche in caso di errori, interruzioni di corrente o altri problemi.

Controllo degli accessi basato su attributi (ABAC)

La pratica di creare autorizzazioni dettagliate basate su attributi utente, come reparto, ruolo professionale e nome del team. Per ulteriori informazioni, consulta [ABAC AWS](#) nella documentazione AWS Identity and Access Management (IAM).

fonte di dati autorevole

Una posizione in cui è archiviata la versione principale dei dati, considerata la fonte di informazioni più affidabile. È possibile copiare i dati dalla fonte di dati autorevole in altre posizioni allo scopo di elaborarli o modificarli, ad esempio anonimizzandoli, oscurandoli o pseudonimizzandoli.

Zona di disponibilità

Una posizione distinta all'interno di un edificio Regione AWS che è isolata dai guasti in altre zone di disponibilità e offre una connettività di rete economica e a bassa latenza verso altre zone di disponibilità nella stessa regione.

AWS Cloud Adoption Framework (CAF)AWS

Un framework di linee guida e best practice AWS per aiutare le organizzazioni a sviluppare un piano efficiente ed efficace per passare con successo al cloud. AWS CAF organizza le linee guida in sei aree di interesse chiamate prospettive: business, persone, governance, piattaforma, sicurezza e operazioni. Le prospettive relative ad azienda, persone e governance si concentrano sulle competenze e sui processi aziendali; le prospettive relative alla piattaforma, alla sicurezza e alle operazioni si concentrano sulle competenze e sui processi tecnici. Ad esempio, la prospettiva relativa alle persone si rivolge alle parti interessate che gestiscono le risorse umane (HR), le funzioni del personale e la gestione del personale. In questa prospettiva, AWS CAF fornisce linee guida per lo sviluppo delle persone, la formazione e le comunicazioni per aiutare a preparare l'organizzazione all'adozione del cloud di successo. Per ulteriori informazioni, consulta il [sito web di AWS CAF](#) e il [white paper AWS CAF](#).

AWS Workload Qualification Framework (WQF)AWS

Uno strumento che valuta i carichi di lavoro di migrazione dei database, consiglia strategie di migrazione e fornisce stime del lavoro. AWS WQF è incluso in (). AWS Schema Conversion Tool AWS SCT Analizza gli schemi di database e gli oggetti di codice, il codice dell'applicazione, le dipendenze e le caratteristiche delle prestazioni e fornisce report di valutazione.

B

bot difettoso

Un [bot](#) che ha lo scopo di interrompere o causare danni a individui o organizzazioni.

BCP

Vedi la [pianificazione della continuità operativa](#).

grafico comportamentale

Una vista unificata, interattiva dei comportamenti delle risorse e delle interazioni nel tempo. Puoi utilizzare un grafico comportamentale con Amazon Detective per esaminare tentativi di accesso non riusciti, chiamate API sospette e azioni simili. Per ulteriori informazioni, consulta [Dati in un grafico comportamentale](#) nella documentazione di Detective.

sistema big-endian

Un sistema che memorizza per primo il byte più importante. Vedi anche [endianness](#).

Classificazione binaria

Un processo che prevede un risultato binario (una delle due classi possibili). Ad esempio, il modello di machine learning potrebbe dover prevedere problemi come "Questa e-mail è spam o non è spam?" o "Questo prodotto è un libro o un'auto?"

filtro Bloom

Una struttura di dati probabilistica ed efficiente in termini di memoria che viene utilizzata per verificare se un elemento fa parte di un set.

implementazione blu/verde

Una strategia di implementazione in cui si creano due ambienti separati ma identici. La versione corrente dell'applicazione viene eseguita in un ambiente (blu) e la nuova versione dell'applicazione nell'altro ambiente (verde). Questa strategia consente di ripristinare rapidamente il sistema con un impatto minimo.

bot

Un'applicazione software che esegue attività automatizzate su Internet e simula l'attività o l'interazione umana. Alcuni bot sono utili o utili, come i web crawler che indicizzano le informazioni su Internet. Alcuni altri bot, noti come bot dannosi, hanno lo scopo di disturbare o causare danni a individui o organizzazioni.

botnet

Reti di [bot](#) infettate da [malware](#) e controllate da un'unica parte, nota come bot herder o bot operator. Le botnet sono il meccanismo più noto per scalare i bot e il loro impatto.

ramo

Un'area contenuta di un repository di codice. Il primo ramo creato in un repository è il ramo principale. È possibile creare un nuovo ramo a partire da un ramo esistente e quindi sviluppare funzionalità o correggere bug al suo interno. Un ramo creato per sviluppare una funzionalità viene comunemente detto ramo di funzionalità. Quando la funzionalità è pronta per il rilascio, il ramo di funzionalità viene ricongiunto al ramo principale. Per ulteriori informazioni, consulta [Informazioni sulle filiali](#) (documentazione). GitHub

accesso break-glass

In circostanze eccezionali e tramite una procedura approvata, un mezzo rapido per consentire a un utente di accedere a un sito a Account AWS cui in genere non dispone delle autorizzazioni necessarie. Per ulteriori informazioni, vedere l'indicatore [Implementate break-glass procedures](#) nella guida Well-Architected AWS .

strategia brownfield

L'infrastruttura esistente nell'ambiente. Quando si adotta una strategia brownfield per un'architettura di sistema, si progetta l'architettura in base ai vincoli dei sistemi e dell'infrastruttura attuali. Per l'espansione dell'infrastruttura esistente, è possibile combinare strategie brownfield e [greenfield](#).

cache del buffer

L'area di memoria in cui sono archiviati i dati a cui si accede con maggiore frequenza.

capacità di business

Azioni intraprese da un'azienda per generare valore (ad esempio vendite, assistenza clienti o marketing). Le architetture dei microservizi e le decisioni di sviluppo possono essere guidate dalle capacità aziendali. Per ulteriori informazioni, consulta la sezione [Organizzazione in base alle funzionalità aziendali](#) del whitepaper [Esecuzione di microservizi containerizzati su AWS](#).

pianificazione della continuità operativa (BCP)

Un piano che affronta il potenziale impatto di un evento che comporta l'interruzione dell'attività, come una migrazione su larga scala, sulle operazioni e consente a un'azienda di riprendere rapidamente le operazioni.

C

CAF

Vedi [Cloud Adoption AWS Framework](#).

implementazione canaria

Il rilascio lento e incrementale di una versione agli utenti finali. Quando sei sicuro, distribuisce la nuova versione e sostituisci la versione corrente nella sua interezza.

CCoE

Vedi [Cloud Center of Excellence](#).

CDC

Vedi [Change Data Capture](#).

Change Data Capture (CDC)

Il processo di tracciamento delle modifiche a un'origine dati, ad esempio una tabella di database, e di registrazione dei metadati relativi alla modifica. È possibile utilizzare CDC per vari scopi, ad esempio il controllo o la replica delle modifiche in un sistema di destinazione per mantenere la sincronizzazione.

ingegneria del caos

Introduzione intenzionale di guasti o eventi dirompenti per testare la resilienza di un sistema. Puoi usare [AWS Fault Injection Service \(AWS FIS\)](#) per eseguire esperimenti che stressano i tuoi AWS carichi di lavoro e valutarne la risposta.

CI/CD

Vedi [integrazione continua e distribuzione continua](#).

classificazione

Un processo di categorizzazione che aiuta a generare previsioni. I modelli di ML per problemi di classificazione prevedono un valore discreto. I valori discreti sono sempre distinti l'uno dall'altro. Ad esempio, un modello potrebbe dover valutare se in un'immagine è presente o meno un'auto.

crittografia lato client

Crittografia dei dati a livello locale, prima che il destinatario li Servizio AWS riceva.

Centro di eccellenza cloud (CCoE)

Un team multidisciplinare che guida le iniziative di adozione del cloud in tutta l'organizzazione, tra cui lo sviluppo di best practice per il cloud, la mobilitazione delle risorse, la definizione delle tempistiche di migrazione e la guida dell'organizzazione attraverso trasformazioni su larga scala. Per ulteriori informazioni, consulta gli [CCoE post](#) sull' Cloud AWS Enterprise Strategy Blog.

cloud computing

La tecnologia cloud generalmente utilizzata per l'archiviazione remota di dati e la gestione dei dispositivi IoT. Il cloud computing è generalmente collegato alla tecnologia di [edge computing](#).

modello operativo cloud

In un'organizzazione IT, il modello operativo utilizzato per creare, maturare e ottimizzare uno o più ambienti cloud. Per ulteriori informazioni, consulta [Building your Cloud Operating Model](#).

fasi di adozione del cloud

Le quattro fasi che le organizzazioni in genere attraversano quando migrano verso Cloud AWS:

- Progetto: esecuzione di alcuni progetti relativi al cloud per scopi di dimostrazione e apprendimento
- Fondamento: effettuare investimenti fondamentali per scalare l'adozione del cloud (ad esempio, creazione di una landing zone, definizione di una CCo E, definizione di un modello operativo)
- Migrazione: migrazione di singole applicazioni
- Reinvenzione: ottimizzazione di prodotti e servizi e innovazione nel cloud

Queste fasi sono state definite da Stephen Orban nel post sul blog The [Journey Toward Cloud-First & the Stages of Adoption on the Enterprise Strategy](#). Cloud AWS [Per informazioni su come si relazionano alla strategia di AWS migrazione, consulta la guida alla preparazione alla migrazione.](#)

CMDB

Vedi [database di gestione della configurazione](#).

repository di codice

Una posizione in cui il codice di origine e altri asset, come documentazione, esempi e script, vengono archiviati e aggiornati attraverso processi di controllo delle versioni. Gli archivi cloud più comuni includono GitHub oBitbucket Cloud. Ogni versione del codice è denominata ramo. In una struttura a microservizi, ogni repository è dedicato a una singola funzionalità. Una singola pipeline CI/CD può utilizzare più repository.

cache fredda

Una cache del buffer vuota, non ben popolata o contenente dati obsoleti o irrilevanti. Ciò influisce sulle prestazioni perché l'istanza di database deve leggere dalla memoria o dal disco principale, il che richiede più tempo rispetto alla lettura dalla cache del buffer.

dati freddi

Dati a cui si accede raramente e che in genere sono storici. Quando si eseguono interrogazioni di questo tipo di dati, le interrogazioni lente sono in genere accettabili. Lo spostamento di questi dati su livelli o classi di storage meno costosi e con prestazioni inferiori può ridurre i costi.

visione artificiale (CV)

Un campo dell'[intelligenza artificiale](#) che utilizza l'apprendimento automatico per analizzare ed estrarre informazioni da formati visivi come immagini e video digitali. Ad esempio, Amazon SageMaker AI fornisce algoritmi di elaborazione delle immagini per CV.

deriva della configurazione

Per un carico di lavoro, una modifica della configurazione rispetto allo stato previsto. Potrebbe causare la non conformità del carico di lavoro e in genere è graduale e involontaria.

database di gestione della configurazione (CMDB)

Un repository che archivia e gestisce le informazioni su un database e il relativo ambiente IT, inclusi i componenti hardware e software e le relative configurazioni. In genere si utilizzano i dati di un CMDB nella fase di individuazione e analisi del portafoglio della migrazione.

Pacchetto di conformità

Una raccolta di AWS Config regole e azioni correttive che puoi assemblare per personalizzare i controlli di conformità e sicurezza. È possibile distribuire un pacchetto di conformità come singola entità in una regione Account AWS and o all'interno di un'organizzazione utilizzando un modello YAML. Per ulteriori informazioni, consulta i [Conformance](#) pack nella documentazione. AWS Config

integrazione e distribuzione continua (continuous integration and continuous delivery, CI/CD)

Il processo di automazione delle fasi di origine, compilazione, test, gestione temporanea e produzione del processo di rilascio del software. CI/CD viene comunemente descritto come una pipeline. CI/CD può aiutarvi ad automatizzare i processi, migliorare la produttività, migliorare la qualità del codice e velocizzare le consegne. Per ulteriori informazioni, consulta [Vantaggi della distribuzione continua](#). CD può anche significare continuous deployment (implementazione continua). Per ulteriori informazioni, consulta [Distribuzione continua e implementazione continua a confronto](#).

CV

Vedi [visione artificiale](#).

D

dati a riposo

Dati stazionari nella rete, ad esempio i dati archiviati.

classificazione dei dati

Un processo per identificare e classificare i dati nella rete in base alla loro criticità e sensibilità. È un componente fondamentale di qualsiasi strategia di gestione dei rischi di sicurezza informatica perché consente di determinare i controlli di protezione e conservazione appropriati per i dati. La classificazione dei dati è un componente del pilastro della sicurezza nel AWS Well-Architected Framework. Per ulteriori informazioni, consulta [Classificazione dei dati](#).

deriva dei dati

Una variazione significativa tra i dati di produzione e i dati utilizzati per addestrare un modello di machine learning o una modifica significativa dei dati di input nel tempo. La deriva dei dati può ridurre la qualità, l'accuratezza e l'equità complessive nelle previsioni dei modelli ML.

dati in transito

Dati che si spostano attivamente attraverso la rete, ad esempio tra le risorse di rete.

rete di dati

Un framework architettonico che fornisce la proprietà distribuita e decentralizzata dei dati con gestione e governance centralizzate.

riduzione al minimo dei dati

Il principio della raccolta e del trattamento dei soli dati strettamente necessari. Praticare la riduzione al minimo dei dati in the Cloud AWS può ridurre i rischi per la privacy, i costi e l'impronta di carbonio delle analisi.

perimetro dei dati

Una serie di barriere preventive nell' AWS ambiente che aiutano a garantire che solo le identità attendibili accedano alle risorse attendibili delle reti previste. Per ulteriori informazioni, consulta [Building a data perimeter](#) on AWS.

pre-elaborazione dei dati

Trasformare i dati grezzi in un formato che possa essere facilmente analizzato dal modello di ML. La pre-elaborazione dei dati può comportare la rimozione di determinate colonne o righe e l'eliminazione di valori mancanti, incoerenti o duplicati.

provenienza dei dati

Il processo di tracciamento dell'origine e della cronologia dei dati durante il loro ciclo di vita, ad esempio il modo in cui i dati sono stati generati, trasmessi e archiviati.

soggetto dei dati

Un individuo i cui dati vengono raccolti ed elaborati.

data warehouse

Un sistema di gestione dei dati che supporta la business intelligence, come l'analisi. I data warehouse contengono in genere grandi quantità di dati storici e vengono generalmente utilizzati per interrogazioni e analisi.

linguaggio di definizione del database (DDL)

Istruzioni o comandi per creare o modificare la struttura di tabelle e oggetti in un database.

linguaggio di manipolazione del database (DML)

Istruzioni o comandi per modificare (inserire, aggiornare ed eliminare) informazioni in un database.

DDL

Vedi linguaggio di [definizione del database](#).

deep ensemble

Combinare più modelli di deep learning per la previsione. È possibile utilizzare i deep ensemble per ottenere una previsione più accurata o per stimare l'incertezza nelle previsioni.

deep learning

Un sottocampo del ML che utilizza più livelli di reti neurali artificiali per identificare la mappatura tra i dati di input e le variabili target di interesse.

defense-in-depth

Un approccio alla sicurezza delle informazioni in cui una serie di meccanismi e controlli di sicurezza sono accuratamente stratificati su una rete di computer per proteggere la riservatezza,

l'integrità e la disponibilità della rete e dei dati al suo interno. Quando si adotta questa strategia AWS, si aggiungono più controlli a diversi livelli della AWS Organizations struttura per proteggere le risorse. Ad esempio, un defense-in-depth approccio potrebbe combinare l'autenticazione a più fattori, la segmentazione della rete e la crittografia.

amministratore delegato

In AWS Organizations, un servizio compatibile può registrare un account AWS membro per amministrare gli account dell'organizzazione e gestire le autorizzazioni per quel servizio. Questo account è denominato amministratore delegato per quel servizio specifico. Per ulteriori informazioni e un elenco di servizi compatibili, consulta [Servizi che funzionano con AWS Organizations](#) nella documentazione di AWS Organizations .

implementazione

Il processo di creazione di un'applicazione, di nuove funzionalità o di correzioni di codice disponibili nell'ambiente di destinazione. L'implementazione prevede l'applicazione di modifiche in una base di codice, seguita dalla creazione e dall'esecuzione di tale base di codice negli ambienti applicativi.

Ambiente di sviluppo

[Vedi ambiente.](#)

controllo di rilevamento

Un controllo di sicurezza progettato per rilevare, registrare e avvisare dopo che si è verificato un evento. Questi controlli rappresentano una seconda linea di difesa e avvisano l'utente in caso di eventi di sicurezza che aggirano i controlli preventivi in vigore. Per ulteriori informazioni, consulta [Controlli di rilevamento](#) in Implementazione dei controlli di sicurezza in AWS.

mappatura del flusso di valore dello sviluppo (DVSM)

Un processo utilizzato per identificare e dare priorità ai vincoli che influiscono negativamente sulla velocità e sulla qualità nel ciclo di vita dello sviluppo del software. DVSM estende il processo di mappatura del flusso di valore originariamente progettato per pratiche di produzione snella. Si concentra sulle fasi e sui team necessari per creare e trasferire valore attraverso il processo di sviluppo del software.

gemello digitale

Una rappresentazione virtuale di un sistema reale, ad esempio un edificio, una fabbrica, un'attrezzatura industriale o una linea di produzione. I gemelli digitali supportano la manutenzione predittiva, il monitoraggio remoto e l'ottimizzazione della produzione.

tabella delle dimensioni

In uno [schema a stella](#), una tabella più piccola che contiene gli attributi dei dati quantitativi in una tabella dei fatti. Gli attributi della tabella delle dimensioni sono in genere campi di testo o numeri discreti che si comportano come testo. Questi attributi vengono comunemente utilizzati per il vincolo delle query, il filtraggio e l'etichettatura dei set di risultati.

disastro

Un evento che impedisce a un carico di lavoro o a un sistema di raggiungere gli obiettivi aziendali nella sua sede principale di implementazione. Questi eventi possono essere disastri naturali, guasti tecnici o il risultato di azioni umane, come errori di configurazione involontari o attacchi di malware.

disaster recovery (DR)

La strategia e il processo utilizzati per ridurre al minimo i tempi di inattività e la perdita di dati causati da un [disastro](#). Per ulteriori informazioni, consulta [Disaster Recovery of Workloads su AWS: Recovery in the Cloud in the AWS Well-Architected Framework](#).

DML

Vedi linguaggio di manipolazione [del database](#).

progettazione basata sul dominio

Un approccio allo sviluppo di un sistema software complesso collegandone i componenti a domini in evoluzione, o obiettivi aziendali principali, perseguiti da ciascun componente. Questo concetto è stato introdotto da Eric Evans nel suo libro, *Domain-Driven Design: Tackling Complexity in the Heart of Software* (Boston: Addison-Wesley Professional, 2003). Per informazioni su come utilizzare la progettazione basata sul dominio con il modello del fico strangolatore (Strangler Fig), consulta la sezione [Modernizzazione incrementale dei servizi Web Microsoft ASP.NET \(ASMX\) legacy utilizzando container e il Gateway Amazon API](#).

DOTT.

Vedi [disaster recovery](#).

rilevamento della deriva

Tracciamento delle deviazioni da una configurazione di base. Ad esempio, è possibile AWS CloudFormation utilizzarlo per [rilevare deviazioni nelle risorse di sistema](#) oppure AWS Control Tower per [rilevare cambiamenti nella landing zone](#) che potrebbero influire sulla conformità ai requisiti di governance.

DVSM

Vedi la [mappatura del flusso di valore dello sviluppo](#).

E

EDA

Vedi [analisi esplorativa dei dati](#).

MODIFICA

Vedi [scambio elettronico di dati](#).

edge computing

La tecnologia che aumenta la potenza di calcolo per i dispositivi intelligenti all'edge di una rete IoT. Rispetto al [cloud computing](#), [l'edge computing](#) può ridurre la latenza di comunicazione e migliorare i tempi di risposta.

scambio elettronico di dati (EDI)

Lo scambio automatizzato di documenti aziendali tra organizzazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Cos'è lo scambio elettronico di dati](#).

crittografia

Un processo di elaborazione che trasforma i dati in chiaro, leggibili dall'uomo, in testo cifrato.

chiave crittografica

Una stringa crittografica di bit randomizzati generata da un algoritmo di crittografia. Le chiavi possono variare di lunghezza e ogni chiave è progettata per essere imprevedibile e univoca.

endianità

L'ordine in cui i byte vengono archiviati nella memoria del computer. I sistemi big-endian memorizzano per primo il byte più importante. I sistemi little-endian memorizzano per primo il byte meno importante.

endpoint

Vedi [service endpoint](#).

servizio endpoint

Un servizio che puoi ospitare in un cloud privato virtuale (VPC) da condividere con altri utenti. Puoi creare un servizio endpoint con AWS PrivateLink e concedere autorizzazioni ad altri Account AWS o a AWS Identity and Access Management (IAM) principali. Questi account o principali possono connettersi al servizio endpoint in privato creando endpoint VPC di interfaccia. Per ulteriori informazioni, consulta [Creazione di un servizio endpoint](#) nella documentazione di Amazon Virtual Private Cloud (Amazon VPC).

pianificazione delle risorse aziendali (ERP)

Un sistema che automatizza e gestisce i processi aziendali chiave (come contabilità, [MES](#) e gestione dei progetti) per un'azienda.

crittografia envelope

Il processo di crittografia di una chiave di crittografia con un'altra chiave di crittografia. Per ulteriori informazioni, vedete [Envelope encryption](#) nella documentazione AWS Key Management Service (AWS KMS).

ambiente

Un'istanza di un'applicazione in esecuzione. Di seguito sono riportati i tipi di ambiente più comuni nel cloud computing:

- ambiente di sviluppo: un'istanza di un'applicazione in esecuzione disponibile solo per il team principale responsabile della manutenzione dell'applicazione. Gli ambienti di sviluppo vengono utilizzati per testare le modifiche prima di promuoverle negli ambienti superiori. Questo tipo di ambiente viene talvolta definito ambiente di test.
- ambienti inferiori: tutti gli ambienti di sviluppo di un'applicazione, ad esempio quelli utilizzati per le build e i test iniziali.
- ambiente di produzione: un'istanza di un'applicazione in esecuzione a cui gli utenti finali possono accedere. In una CI/CD pipeline, l'ambiente di produzione è l'ultimo ambiente di distribuzione.
- ambienti superiori: tutti gli ambienti a cui possono accedere utenti diversi dal team di sviluppo principale. Si può trattare di un ambiente di produzione, ambienti di riproduzione e ambienti per i test di accettazione da parte degli utenti.

epica

Nelle metodologie agili, categorie funzionali che aiutano a organizzare e dare priorità al lavoro. Le epiche forniscono una descrizione di alto livello dei requisiti e delle attività di implementazione.

Ad esempio, le epopee della sicurezza AWS CAF includono la gestione delle identità e degli accessi, i controlli investigativi, la sicurezza dell'infrastruttura, la protezione dei dati e la risposta agli incidenti. Per ulteriori informazioni sulle epiche, consulta la strategia di migrazione AWS , consulta la [guida all'implementazione del programma](#).

ERP

Vedi [pianificazione delle risorse aziendali](#).

analisi esplorativa dei dati (EDA)

Il processo di analisi di un set di dati per comprenderne le caratteristiche principali. Si raccolgono o si aggregano dati e quindi si eseguono indagini iniziali per trovare modelli, rilevare anomalie e verificare ipotesi. L'EDA viene eseguita calcolando statistiche di riepilogo e creando visualizzazioni di dati.

F

tabella dei fatti

Il tavolo centrale in uno [schema a stella](#). Memorizza dati quantitativi sulle operazioni aziendali. In genere, una tabella dei fatti contiene due tipi di colonne: quelle che contengono misure e quelle che contengono una chiave esterna per una tabella di dimensioni.

fallire velocemente

Una filosofia che utilizza test frequenti e incrementali per ridurre il ciclo di vita dello sviluppo. È una parte fondamentale di un approccio agile.

limite di isolamento dei guasti

Nel Cloud AWS, un limite come una zona di disponibilità Regione AWS, un piano di controllo o un piano dati che limita l'effetto di un errore e aiuta a migliorare la resilienza dei carichi di lavoro. Per ulteriori informazioni, consulta [AWS Fault Isolation Boundaries](#).

ramo di funzionalità

Vedi [filiale](#).

caratteristiche

I dati di input che usi per fare una previsione. Ad esempio, in un contesto di produzione, le caratteristiche potrebbero essere immagini acquisite periodicamente dalla linea di produzione.

importanza delle caratteristiche

Quanto è importante una caratteristica per le previsioni di un modello. Di solito viene espresso come punteggio numerico che può essere calcolato con varie tecniche, come Shapley Additive Explanations (SHAP) e gradienti integrati. Per ulteriori informazioni, consulta [Interpretabilità del modello di machine learning con AWS](#).

trasformazione delle funzionalità

Per ottimizzare i dati per il processo di machine learning, incluso l'arricchimento dei dati con fonti aggiuntive, il dimensionamento dei valori o l'estrazione di più set di informazioni da un singolo campo di dati. Ciò consente al modello di ML di trarre vantaggio dai dati. Ad esempio, se suddividi la data "2021-05-27 00:15:37" in "2021", "maggio", "giovedì" e "15", puoi aiutare l'algoritmo di apprendimento ad apprendere modelli sfumati associati a diversi componenti dei dati.

prompt con pochi scatti

Fornire a un [LLM](#) un numero limitato di esempi che dimostrino l'attività e il risultato desiderato prima di chiedergli di eseguire un'attività simile. Questa tecnica è un'applicazione dell'apprendimento contestuale, in cui i modelli imparano da esempi (immagini) incorporati nei prompt. I prompt con pochi passaggi possono essere efficaci per attività che richiedono una formattazione, un ragionamento o una conoscenza del dominio specifici. [Vedi anche zero-shot prompting](#).

FGAC

Vedi il controllo [granulare degli accessi](#).

controllo granulare degli accessi (FGAC)

L'uso di più condizioni per consentire o rifiutare una richiesta di accesso.

migrazione flash-cut

Un metodo di migrazione del database che utilizza la replica continua dei dati tramite [l'acquisizione dei dati delle modifiche](#) per migrare i dati nel più breve tempo possibile, anziché utilizzare un approccio graduale. L'obiettivo è ridurre al minimo i tempi di inattività.

FM

[Vedi modello di base](#).

modello di fondazione (FM)

Una grande rete neurale di deep learning che si è addestrata su enormi set di dati generalizzati e non etichettati. FMs sono in grado di svolgere un'ampia varietà di attività generali, come

comprendere il linguaggio, generare testo e immagini e conversare in linguaggio naturale. Per ulteriori informazioni, consulta [Cosa sono i modelli Foundation](#).

G

IA generativa

Un sottoinsieme di modelli di [intelligenza artificiale](#) che sono stati addestrati su grandi quantità di dati e che possono utilizzare un semplice messaggio di testo per creare nuovi contenuti e artefatti, come immagini, video, testo e audio. Per ulteriori informazioni, consulta [Cos'è l'IA generativa](#).

blocco geografico

Vedi [restrizioni geografiche](#).

limitazioni geografiche (blocco geografico)

In Amazon CloudFront, un'opzione per impedire agli utenti di determinati paesi di accedere alle distribuzioni di contenuti. Puoi utilizzare un elenco consentito o un elenco di blocco per specificare i paesi approvati e vietati. Per ulteriori informazioni, consulta [Limitare la distribuzione geografica dei contenuti](#) nella CloudFront documentazione.

Flusso di lavoro di GitFlow

Un approccio in cui gli ambienti inferiori e superiori utilizzano rami diversi in un repository di codice di origine. Il flusso di lavoro Gitflow è considerato obsoleto e il flusso di lavoro [basato su trunk è l'approccio moderno e preferito](#).

immagine dorata

Un'istantanea di un sistema o di un software utilizzata come modello per distribuire nuove istanze di quel sistema o software. Ad esempio, nella produzione, un'immagine dorata può essere utilizzata per fornire software su più dispositivi e contribuire a migliorare la velocità, la scalabilità e la produttività nelle operazioni di produzione dei dispositivi.

strategia greenfield

L'assenza di infrastrutture esistenti in un nuovo ambiente. Quando si adotta una strategia greenfield per un'architettura di sistema, è possibile selezionare tutte le nuove tecnologie senza il vincolo della compatibilità con l'infrastruttura esistente, nota anche come [brownfield](#). Per l'espansione dell'infrastruttura esistente, è possibile combinare strategie brownfield e greenfield.

guardrail

Una regola di alto livello che aiuta a governare le risorse, le politiche e la conformità tra le unità organizzative (). OUs I guardrail preventivi applicano le policy per garantire l'allineamento agli standard di conformità. Vengono implementati utilizzando le policy di controllo dei servizi e i limiti delle autorizzazioni IAM. I guardrail di rilevamento rilevano le violazioni delle policy e i problemi di conformità e generano avvisi per porvi rimedio. Sono implementati utilizzando Amazon AWS Config AWS Security Hub CSPM GuardDuty AWS Trusted Advisor, Amazon Inspector e controlli personalizzati AWS Lambda .

H

AH

Vedi [disponibilità elevata](#).

migrazione di database eterogenea

Migrazione del database di origine in un database di destinazione che utilizza un motore di database diverso (ad esempio, da Oracle ad Amazon Aurora). La migrazione eterogenea fa in genere parte di uno sforzo di riprogettazione e la conversione dello schema può essere un'attività complessa. [AWS offre AWS SCT](#) che aiuta con le conversioni dello schema.

alta disponibilità (HA)

La capacità di un carico di lavoro di funzionare in modo continuo, senza intervento, in caso di sfide o disastri. I sistemi HA sono progettati per il failover automatico, fornire costantemente prestazioni di alta qualità e gestire carichi e guasti diversi con un impatto minimo sulle prestazioni.

modernizzazione storica

Un approccio utilizzato per modernizzare e aggiornare i sistemi di tecnologia operativa (OT) per soddisfare meglio le esigenze dell'industria manifatturiera. Uno storico è un tipo di database utilizzato per raccogliere e archiviare dati da varie fonti in una fabbrica.

dati di blocco

[Una parte di dati storici etichettati che viene trattenuta da un set di dati utilizzata per addestrare un modello di apprendimento automatico.](#) È possibile utilizzare i dati di holdout per valutare le prestazioni del modello confrontando le previsioni del modello con i dati di holdout.

migrazione di database omogenea

Migrazione del database di origine in un database di destinazione che condivide lo stesso motore di database (ad esempio, da Microsoft SQL Server ad Amazon RDS per SQL Server). La migrazione omogenea fa in genere parte di un'operazione di rehosting o ridefinizione della piattaforma. Per migrare lo schema è possibile utilizzare le utilità native del database.

dati caldi

Dati a cui si accede frequentemente, come dati in tempo reale o dati di traduzione recenti. Questi dati richiedono in genere un livello o una classe di storage ad alte prestazioni per fornire risposte rapide alle query.

hotfix

Una soluzione urgente per un problema critico in un ambiente di produzione. A causa della sua urgenza, un hotfix viene in genere creato al di fuori del tipico DevOps flusso di lavoro di rilascio.

periodo di hypercare

Subito dopo la conversione, il periodo di tempo in cui un team di migrazione gestisce e monitora le applicazioni migrate nel cloud per risolvere eventuali problemi. In genere, questo periodo dura da 1 a 4 giorni. Al termine del periodo di hypercare, il team addetto alla migrazione in genere trasferisce la responsabilità delle applicazioni al team addetto alle operazioni cloud.

I

IaC

Vedi [l'infrastruttura come codice](#).

Policy basata su identità

Una policy associata a uno o più principi IAM che definisce le relative autorizzazioni all'interno dell'Cloud AWS ambiente.

applicazione inattiva

Un'applicazione che prevede un uso di CPU e memoria medio compreso tra il 5% e il 20% in un periodo di 90 giorni. In un progetto di migrazione, è normale ritirare queste applicazioni o mantenerle on-premise.

IIoT

Vedi [Industrial Internet of Things](#).

infrastruttura immutabile

Un modello che implementa una nuova infrastruttura per i carichi di lavoro di produzione anziché aggiornare, applicare patch o modificare l'infrastruttura esistente. [Le infrastrutture immutabili sono intrinsecamente più coerenti, affidabili e prevedibili delle infrastrutture mutabili](#). Per ulteriori informazioni, consulta la best practice [Deploy using immutable infrastructure in Well-Architected AWS Framework](#).

VPC in ingresso (ingress)

In un'architettura AWS multi-account, un VPC che accetta, ispeziona e indirizza le connessioni di rete dall'esterno di un'applicazione. La [AWS Security Reference Architecture](#) consiglia di configurare l'account di rete con funzionalità in entrata, in uscita e di ispezione VPCs per proteggere l'interfaccia bidirezionale tra l'applicazione e Internet in generale.

migrazione incrementale

Una strategia di conversione in cui si esegue la migrazione dell'applicazione in piccole parti anziché eseguire una conversione singola e completa. Ad esempio, inizialmente potresti spostare solo alcuni microservizi o utenti nel nuovo sistema. Dopo aver verificato che tutto funzioni correttamente, puoi spostare in modo incrementale microservizi o utenti aggiuntivi fino alla disattivazione del sistema legacy. Questa strategia riduce i rischi associati alle migrazioni di grandi dimensioni.

Industria 4.0

Un termine introdotto da [Klaus Schwab](#) nel 2016 per riferirsi alla modernizzazione dei processi di produzione attraverso progressi in termini di connettività, dati in tempo reale, automazione, analisi e AI/ML.

infrastruttura

Tutte le risorse e gli asset contenuti nell'ambiente di un'applicazione.

infrastruttura come codice (IaC)

Il processo di provisioning e gestione dell'infrastruttura di un'applicazione tramite un insieme di file di configurazione. Il processo IaC è progettato per aiutarti a centralizzare la gestione dell'infrastruttura, a standardizzare le risorse e a dimensionare rapidamente, in modo che i nuovi ambienti siano ripetibili, affidabili e coerenti.

IIo/Internet delle cose industriale (T)

L'uso di sensori e dispositivi connessi a Internet nei settori industriali, come quello manifatturiero, energetico, automobilistico, sanitario, delle scienze della vita e dell'agricoltura. Per ulteriori

informazioni, vedere [Creazione di una strategia di trasformazione digitale per l'Internet of Things \(IIoT\) industriale](#).

VPC di ispezione

In un'architettura AWS multi-account, un VPC centralizzato che gestisce le ispezioni del traffico di rete tra VPCs (nello stesso o in modo diverso Regioni AWS), Internet e le reti locali. La [AWS Security Reference Architecture](#) consiglia di configurare l'account di rete con informazioni in entrata, in uscita e di ispezione VPCs per proteggere l'interfaccia bidirezionale tra l'applicazione e Internet in generale.

Internet of Things (IoT)

La rete di oggetti fisici connessi con sensori o processori incorporati che comunicano con altri dispositivi e sistemi tramite Internet o una rete di comunicazione locale. Per ulteriori informazioni, consulta [Cos'è l'IoT?](#)

interpretabilità

Una caratteristica di un modello di machine learning che descrive il grado in cui un essere umano è in grado di comprendere in che modo le previsioni del modello dipendono dai suoi input. Per ulteriori informazioni, vedere Interpretabilità del modello di [machine learning](#) con AWS

IoT

Vedi [Internet of Things](#).

libreria di informazioni IT (ITIL)

Una serie di best practice per offrire servizi IT e allinearli ai requisiti aziendali. ITIL fornisce le basi per ITSM.

gestione dei servizi IT (ITSM)

Attività associate alla progettazione, implementazione, gestione e supporto dei servizi IT per un'organizzazione. Per informazioni sull'integrazione delle operazioni cloud con gli strumenti ITSM, consulta la [guida all'integrazione delle operazioni](#).

ITIL

Vedi la [libreria di informazioni IT](#).

ITSM

Vedi [Gestione dei servizi IT](#).

L

controllo degli accessi basato su etichette (LBAC)

Un'implementazione del controllo di accesso obbligatorio (MAC) in cui agli utenti e ai dati stessi viene assegnato esplicitamente un valore di etichetta di sicurezza. L'intersezione tra l'etichetta di sicurezza utente e l'etichetta di sicurezza dei dati determina quali righe e colonne possono essere visualizzate dall'utente.

zona di destinazione

Una landing zone è un AWS ambiente multi-account ben progettato, scalabile e sicuro. Questo è un punto di partenza dal quale le organizzazioni possono avviare e distribuire rapidamente carichi di lavoro e applicazioni con fiducia nel loro ambiente di sicurezza e infrastruttura. Per ulteriori informazioni sulle zone di destinazione, consulta la sezione [Configurazione di un ambiente AWS multi-account sicuro e scalabile](#).

modello linguistico di grandi dimensioni (LLM)

Un modello di [intelligenza artificiale](#) di deep learning preaddestrato su una grande quantità di dati. Un LLM può svolgere più attività, come rispondere a domande, riepilogare documenti, tradurre testo in altre lingue e completare frasi. [Per ulteriori informazioni, consulta Cosa sono. LLMs](#)

migrazione su larga scala

Una migrazione di 300 o più server.

BIANCO

Vedi controllo degli accessi [basato su etichette](#).

Privilegio minimo

La best practice di sicurezza per la concessione delle autorizzazioni minime richieste per eseguire un'attività. Per ulteriori informazioni, consulta [Applicazione delle autorizzazioni del privilegio minimo](#) nella documentazione di IAM.

eseguire il rehosting (lift and shift)

Vedi [7 R](#).

sistema little-endian

Un sistema che memorizza per primo il byte meno importante. Vedi anche [endianità](#).

LLM

Vedi modello [linguistico di grandi dimensioni](#).

ambienti inferiori

Vedi [ambiente](#).

M

machine learning (ML)

Un tipo di intelligenza artificiale che utilizza algoritmi e tecniche per il riconoscimento e l'apprendimento di schemi. Il machine learning analizza e apprende dai dati registrati, come i dati dell'Internet delle cose (IoT), per generare un modello statistico basato su modelli. Per ulteriori informazioni, consulta la sezione [Machine learning](#).

ramo principale

Vedi [filiale](#).

malware

Software progettato per compromettere la sicurezza o la privacy del computer. Il malware potrebbe interrompere i sistemi informatici, divulgare informazioni sensibili o ottenere accessi non autorizzati. Esempi di malware includono virus, worm, ransomware, trojan horse, spyware e keylogger.

servizi gestiti

Servizi AWS per cui AWS gestisce il livello di infrastruttura, il sistema operativo e le piattaforme e si accede agli endpoint per archiviare e recuperare i dati. Amazon Simple Storage Service (Amazon S3) Simple Storage Service (Amazon S3) e Amazon DynamoDB sono esempi di servizi gestiti. Questi sono noti anche come servizi astratti.

sistema di esecuzione della produzione (MES)

Un sistema software per tracciare, monitorare, documentare e controllare i processi di produzione che convertono le materie prime in prodotti finiti in officina.

MAP

Vedi [Migration Acceleration Program](#).

meccanismo

Un processo completo in cui si crea uno strumento, si promuove l'adozione dello strumento e quindi si esaminano i risultati per apportare le modifiche. Un meccanismo è un ciclo che si rafforza e si migliora man mano che funziona. Per ulteriori informazioni, consulta [Creazione di meccanismi nel AWS Well-Architected Framework](#).

account membro

Tutti gli account Account AWS diversi dall'account di gestione che fanno parte di un'organizzazione in. AWS Organizations Un account può essere membro di una sola organizzazione alla volta.

MEH

Vedi [sistema di esecuzione della produzione](#).

Message Queuing Telemetry Transport (MQTT)

[Un protocollo di comunicazione machine-to-machine \(M2M\) leggero, basato sul modello di pubblicazione/sottoscrizione, per dispositivi IoT con risorse limitate.](#)

microservizio

Un servizio piccolo e indipendente che comunica tramite canali ben definiti ed è in genere di proprietà di piccoli team autonomi. APIs Ad esempio, un sistema assicurativo potrebbe includere microservizi che si riferiscono a funzionalità aziendali, come vendite o marketing, o sottodomini, come acquisti, reclami o analisi. I vantaggi dei microservizi includono agilità, dimensionamento flessibile, facilità di implementazione, codice riutilizzabile e resilienza. Per ulteriori informazioni, consulta [Integrazione dei microservizi utilizzando servizi serverless](#). AWS

architettura di microservizi

Un approccio alla creazione di un'applicazione con componenti indipendenti che eseguono ogni processo applicativo come microservizio. Questi microservizi comunicano attraverso un'interfaccia ben definita utilizzando sistemi leggeri. APIs Ogni microservizio in questa architettura può essere aggiornato, distribuito e dimensionato per soddisfare la richiesta di funzioni specifiche di un'applicazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Implementazione dei microservizi](#) su. AWS

Programma di accelerazione della migrazione (MAP)

Un AWS programma che fornisce consulenza, supporto, formazione e servizi per aiutare le organizzazioni a costruire una solida base operativa per il passaggio al cloud e per contribuire a compensare il costo iniziale delle migrazioni. MAP include una metodologia di migrazione per

eseguire le migrazioni precedenti in modo metodico e un set di strumenti per automatizzare e accelerare gli scenari di migrazione comuni.

migrazione su larga scala

Il processo di trasferimento della maggior parte del portfolio di applicazioni sul cloud avviene a ondate, con più applicazioni trasferite a una velocità maggiore in ogni ondata. Questa fase utilizza le migliori pratiche e le lezioni apprese nelle fasi precedenti per implementare una fabbrica di migrazione di team, strumenti e processi per semplificare la migrazione dei carichi di lavoro attraverso l'automazione e la distribuzione agile. Questa è la terza fase della [strategia di migrazione AWS](#).

fabbrica di migrazione

Team interfunzionali che semplificano la migrazione dei carichi di lavoro attraverso approcci automatizzati e agili. I team di Migration Factory includono in genere operazioni, analisti e proprietari aziendali, ingegneri addetti alla migrazione, sviluppatori e DevOps professionisti che lavorano nell'ambito degli sprint. Tra il 20% e il 50% di un portfolio di applicazioni aziendali è costituito da schemi ripetuti che possono essere ottimizzati con un approccio di fabbrica. Per ulteriori informazioni, consulta la [discussione sulle fabbriche di migrazione](#) e la [Guida alla fabbrica di migrazione al cloud](#) in questo set di contenuti.

metadati di migrazione

Le informazioni sull'applicazione e sul server necessarie per completare la migrazione. Ogni modello di migrazione richiede un set diverso di metadati di migrazione. Esempi di metadati di migrazione includono la sottorete, il gruppo di sicurezza e l'account di destinazione. AWS

modello di migrazione

Un'attività di migrazione ripetibile che descrive in dettaglio la strategia di migrazione, la destinazione della migrazione e l'applicazione o il servizio di migrazione utilizzati. Esempio: riorganizza la migrazione su Amazon EC2 AWS con Application Migration Service.

Valutazione del portfolio di migrazione (MPA)

Uno strumento online che fornisce informazioni per la convalida del business case per la migrazione a. Cloud AWS MPA offre una valutazione dettagliata del portfolio (dimensionamento corretto dei server, prezzi, confronto del TCO, analisi dei costi di migrazione) e pianificazione della migrazione (analisi e raccolta dei dati delle applicazioni, raggruppamento delle applicazioni, prioritizzazione delle migrazioni e pianificazione delle ondate). [Lo strumento MPA](#) (richiede l'accesso) è disponibile gratuitamente per tutti i AWS consulenti e i consulenti dei partner APN.

valutazione della preparazione alla migrazione (MRA)

Il processo di acquisizione di informazioni sullo stato di preparazione al cloud di un'organizzazione, l'identificazione dei punti di forza e di debolezza e la creazione di un piano d'azione per colmare le lacune identificate, utilizzando il CAF. AWS Per ulteriori informazioni, consulta la [guida di preparazione alla migrazione](#). MRA è la prima fase della [strategia di migrazione AWS](#).

strategia di migrazione

L'approccio utilizzato per migrare un carico di lavoro verso. Cloud AWS Per ulteriori informazioni, consulta la voce [7 R](#) in questo glossario e consulta [Mobilita la tua organizzazione per](#) accelerare le migrazioni su larga scala.

ML

[Vedi machine learning](#).

modernizzazione

Trasformazione di un'applicazione obsoleta (legacy o monolitica) e della relativa infrastruttura in un sistema agile, elastico e altamente disponibile nel cloud per ridurre i costi, aumentare l'efficienza e sfruttare le innovazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Strategia per la modernizzazione delle applicazioni in](#). Cloud AWS

valutazione della preparazione alla modernizzazione

Una valutazione che aiuta a determinare la preparazione alla modernizzazione delle applicazioni di un'organizzazione, identifica vantaggi, rischi e dipendenze e determina in che misura l'organizzazione può supportare lo stato futuro di tali applicazioni. Il risultato della valutazione è uno schema dell'architettura di destinazione, una tabella di marcia che descrive in dettaglio le fasi di sviluppo e le tappe fondamentali del processo di modernizzazione e un piano d'azione per colmare le lacune identificate. Per ulteriori informazioni, vedere [Valutazione della preparazione alla modernizzazione per](#) le applicazioni in. Cloud AWS

applicazioni monolitiche (monoliti)

Applicazioni eseguite come un unico servizio con processi strettamente collegati. Le applicazioni monolitiche presentano diversi inconvenienti. Se una funzionalità dell'applicazione registra un picco di domanda, l'intera architettura deve essere dimensionata. L'aggiunta o il miglioramento delle funzionalità di un'applicazione monolitica diventa inoltre più complessa man mano che la base di codice cresce. Per risolvere questi problemi, puoi utilizzare un'architettura di microservizi. Per ulteriori informazioni, consulta la sezione [Scomposizione dei monoliti in microservizi](#).

MAPPA

Vedi [Migration Portfolio Assessment](#).

MQTT

Vedi [Message Queuing Telemetry Transport](#).

classificazione multiclasse

Un processo che aiuta a generare previsioni per più classi (prevedendo uno o più di due risultati). Ad esempio, un modello di machine learning potrebbe chiedere "Questo prodotto è un libro, un'auto o un telefono?" oppure "Quale categoria di prodotti è più interessante per questo cliente?"

infrastruttura mutabile

Un modello che aggiorna e modifica l'infrastruttura esistente per i carichi di lavoro di produzione. Per migliorare la coerenza, l'affidabilità e la prevedibilità, il AWS Well-Architected Framework consiglia l'uso di un'infrastruttura [immutabile](#) come best practice.

O

OAC

Vedi [Origin Access Control](#).

QUERCIA

Vedi [Origin Access Identity](#).

OCM

Vedi [gestione delle modifiche organizzative](#).

migrazione offline

Un metodo di migrazione in cui il carico di lavoro di origine viene eliminato durante il processo di migrazione. Questo metodo prevede tempi di inattività prolungati e viene in genere utilizzato per carichi di lavoro piccoli e non critici.

OI

Vedi [l'integrazione delle operazioni](#).

OLA

Vedi accordo a [livello operativo](#).

migrazione online

Un metodo di migrazione in cui il carico di lavoro di origine viene copiato sul sistema di destinazione senza essere messo offline. Le applicazioni connesse al carico di lavoro possono continuare a funzionare durante la migrazione. Questo metodo comporta tempi di inattività pari a zero o comunque minimi e viene in genere utilizzato per carichi di lavoro di produzione critici.

OPC-UA

Vedi [Open Process Communications - Unified Architecture](#).

Comunicazioni a processo aperto - Architettura unificata (OPC-UA)

Un protocollo di comunicazione machine-to-machine (M2M) per l'automazione industriale. OPC-UA fornisce uno standard di interoperabilità con schemi di crittografia, autenticazione e autorizzazione dei dati.

accordo a livello operativo (OLA)

Un accordo che chiarisce quali sono gli impegni reciproci tra i gruppi IT funzionali, a supporto di un accordo sul livello di servizio (SLA).

revisione della prontezza operativa (ORR)

Un elenco di domande e best practice associate che aiutano a comprendere, valutare, prevenire o ridurre la portata degli incidenti e dei possibili guasti. Per ulteriori informazioni, vedere [Operational Readiness Reviews \(ORR\)](#) nel Well-Architected AWS Framework.

tecnologia operativa (OT)

Sistemi hardware e software che interagiscono con l'ambiente fisico per controllare le operazioni, le apparecchiature e le infrastrutture industriali. Nella produzione, l'integrazione di sistemi OT e di tecnologia dell'informazione (IT) è un obiettivo chiave per le trasformazioni [dell'Industria 4.0](#).

integrazione delle operazioni (OI)

Il processo di modernizzazione delle operazioni nel cloud, che prevede la pianificazione, l'automazione e l'integrazione della disponibilità. Per ulteriori informazioni, consulta la [guida all'integrazione delle operazioni](#).

trail organizzativo

Un percorso creato da noi AWS CloudTrail che registra tutti gli eventi di un'organizzazione per tutti Account AWS . AWS Organizations Questo percorso viene creato in ogni Account AWS che

fa parte dell'organizzazione e tiene traccia dell'attività in ogni account. Per ulteriori informazioni, consulta [Creazione di un percorso per un'organizzazione](#) nella CloudTrail documentazione.

gestione del cambiamento organizzativo (OCM)

Un framework per la gestione di trasformazioni aziendali importanti e che comportano l'interruzione delle attività dal punto di vista delle persone, della cultura e della leadership. OCM aiuta le organizzazioni a prepararsi e passare a nuovi sistemi e strategie accelerando l'adozione del cambiamento, affrontando i problemi di transizione e promuovendo cambiamenti culturali e organizzativi. Nella strategia di AWS migrazione, questo framework si chiama accelerazione delle persone, a causa della velocità di cambiamento richiesta nei progetti di adozione del cloud. Per ulteriori informazioni, consultare la [Guida OCM](#).

controllo dell'accesso all'origine (OAC)

In CloudFront, un'opzione avanzata per limitare l'accesso per proteggere i contenuti di Amazon Simple Storage Service (Amazon S3). OAC supporta tutti i bucket S3 in generale Regioni AWS, la crittografia lato server con AWS KMS (SSE-KMS) e le richieste dinamiche e dirette al bucket S3.
PUT DELETE

identità di accesso origine (OAI)

Nel CloudFront, un'opzione per limitare l'accesso per proteggere i tuoi contenuti Amazon S3. Quando usi OAI, CloudFront crea un principale con cui Amazon S3 può autenticarsi. I principali autenticati possono accedere ai contenuti in un bucket S3 solo tramite una distribuzione specifica. CloudFront Vedi anche [OAC](#), che fornisce un controllo degli accessi più granulare e avanzato.

ORR

[Vedi la revisione della prontezza operativa.](#)

NON

Vedi la [tecnologia operativa](#).

VPC in uscita (egress)

In un'architettura AWS multi-account, un VPC che gestisce le connessioni di rete avviate dall'interno di un'applicazione. La [AWS Security Reference Architecture](#) consiglia di configurare l'account di rete con funzionalità in entrata, in uscita e di ispezione VPCs per proteggere l'interfaccia bidirezionale tra l'applicazione e Internet in generale.

P

limite delle autorizzazioni

Una policy di gestione IAM collegata ai principali IAM per impostare le autorizzazioni massime che l'utente o il ruolo possono avere. Per ulteriori informazioni, consulta [Limiti delle autorizzazioni](#) nella documentazione di IAM.

informazioni di identificazione personale (PII)

Informazioni che, se visualizzate direttamente o abbinate ad altri dati correlati, possono essere utilizzate per dedurre ragionevolmente l'identità di un individuo. Esempi di informazioni personali includono nomi, indirizzi e informazioni di contatto.

Informazioni che consentono l'identificazione personale degli utenti

Visualizza le [informazioni di identificazione personale](#).

playbook

Una serie di passaggi predefiniti che raccolgono il lavoro associato alle migrazioni, come l'erogazione delle funzioni operative principali nel cloud. Un playbook può assumere la forma di script, runbook automatici o un riepilogo dei processi o dei passaggi necessari per gestire un ambiente modernizzato.

PLC

Vedi [controllore logico programmabile](#).

PLM

Vedi la gestione [del ciclo di vita del prodotto](#).

policy

[Un oggetto in grado di definire le autorizzazioni \(vedi politica basata sull'identità\), specificare le condizioni di accesso \(vedi politicabasata sulle risorse\) o definire le autorizzazioni massime per tutti gli account di un'organizzazione in \(vedi politica di controllo dei servizi\). AWS Organizations](#)

persistenza poliglotta

Scelta indipendente della tecnologia di archiviazione di dati di un microservizio in base ai modelli di accesso ai dati e ad altri requisiti. Se i microservizi utilizzano la stessa tecnologia di archiviazione di dati, possono incontrare problemi di implementazione o registrare prestazioni scadenti. I microservizi vengono implementati più facilmente e ottengono prestazioni e scalabilità migliori se utilizzano l'archivio dati più adatto alle loro esigenze.

valutazione del portfolio

Un processo di scoperta, analisi e definizione delle priorità del portfolio di applicazioni per pianificare la migrazione. Per ulteriori informazioni, consulta la pagina [Valutazione della preparazione alla migrazione](#).

predicate

Una condizione di interrogazione che restituisce o, in genere, si trova in una clausola `true`. `false`
`WHERE`

predicato pushdown

Una tecnica di ottimizzazione delle query del database che filtra i dati della query prima del trasferimento. Ciò riduce la quantità di dati che devono essere recuperati ed elaborati dal database relazionale e migliora le prestazioni delle query.

controllo preventivo

Un controllo di sicurezza progettato per impedire il verificarsi di un evento. Questi controlli sono la prima linea di difesa per impedire accessi non autorizzati o modifiche indesiderate alla rete. Per ulteriori informazioni, consulta [Controlli preventivi](#) in Implementazione dei controlli di sicurezza in AWS.

principale

Un'entità in AWS grado di eseguire azioni e accedere alle risorse. Questa entità è in genere un utente root per un Account AWS ruolo IAM o un utente. Per ulteriori informazioni, consulta Principali in [Termini e concetti dei ruoli](#) nella documentazione di IAM.

privacy fin dalla progettazione

Un approccio di ingegneria dei sistemi che tiene conto della privacy durante l'intero processo di sviluppo.

zone ospitate private

Un contenitore che contiene informazioni su come desideri che Amazon Route 53 risponda alle query DNS per un dominio e i relativi sottodomini all'interno di uno o più VPCs. Per ulteriori informazioni, consulta [Utilizzo delle zone ospitate private](#) nella documentazione di Route 53.

controllo proattivo

Un [controllo di sicurezza](#) progettato per impedire l'implementazione di risorse non conformi. Questi controlli analizzano le risorse prima del loro provisioning. Se la risorsa non è conforme al

controllo, non viene fornita. Per ulteriori informazioni, consulta la [guida di riferimento sui controlli](#) nella AWS Control Tower documentazione e consulta Controlli [proattivi in Implementazione dei controlli](#) di sicurezza su. AWS

gestione del ciclo di vita del prodotto (PLM)

La gestione dei dati e dei processi di un prodotto durante l'intero ciclo di vita, dalla progettazione, sviluppo e lancio, attraverso la crescita e la maturità, fino al declino e alla rimozione.

Ambiente di produzione

[Vedi ambiente.](#)

controllore logico programmabile (PLC)

Nella produzione, un computer altamente affidabile e adattabile che monitora le macchine e automatizza i processi di produzione.

concatenamento rapido

Utilizzo dell'output di un prompt [LLM](#) come input per il prompt successivo per generare risposte migliori. Questa tecnica viene utilizzata per suddividere un'attività complessa in sottoattività o per perfezionare o espandere iterativamente una risposta preliminare. Aiuta a migliorare l'accuratezza e la pertinenza delle risposte di un modello e consente risultati più granulari e personalizzati.

pseudonimizzazione

Il processo di sostituzione degli identificatori personali in un set di dati con valori segnaposto. La pseudonimizzazione può aiutare a proteggere la privacy personale. I dati pseudonimizzati sono ancora considerati dati personali.

publish/subscribe (pub/sub)

Un modello che consente comunicazioni asincrone tra microservizi per migliorare la scalabilità e la reattività. Ad esempio, in un [MES](#) basato su microservizi, un microservizio può pubblicare messaggi di eventi su un canale a cui altri microservizi possono abbonarsi. Il sistema può aggiungere nuovi microservizi senza modificare il servizio di pubblicazione.

Q

Piano di query

Una serie di passaggi, come le istruzioni, utilizzati per accedere ai dati in un sistema di database relazionale SQL.

regressione del piano di query

Quando un ottimizzatore del servizio di database sceglie un piano non ottimale rispetto a prima di una determinata modifica all'ambiente di database. Questo può essere causato da modifiche a statistiche, vincoli, impostazioni dell'ambiente, associazioni dei parametri di query e aggiornamenti al motore di database.

R

Matrice RACI

Vedi [responsabile, responsabile, consultato, informato \(RACI\)](#).

RAG

Vedi [Retrieval Augmented Generation](#).

ransomware

Un software dannoso progettato per bloccare l'accesso a un sistema informatico o ai dati fino a quando non viene effettuato un pagamento.

Matrice RASCI

Vedi [responsabile, responsabile, consultato, informato \(RACI\)](#).

RCAC

Vedi controllo dell'[accesso a righe e colonne](#).

replica di lettura

Una copia di un database utilizzata per scopi di sola lettura. È possibile indirizzare le query alla replica di lettura per ridurre il carico sul database principale.

riprogettare

Vedi [7 Rs](#).

obiettivo del punto di ripristino (RPO)

Il periodo di tempo massimo accettabile dall'ultimo punto di ripristino dei dati. Questo determina ciò che si considera una perdita di dati accettabile tra l'ultimo punto di ripristino e l'interruzione del servizio.

obiettivo del tempo di ripristino (RTO)

Il ritardo massimo accettabile tra l'interruzione del servizio e il ripristino del servizio.

rifattorizzare

Vedi [7 R.](#)

Region

Una raccolta di AWS risorse in un'area geografica. Ciascuna Regione AWS è isolata e indipendente dalle altre per fornire tolleranza agli errori, stabilità e resilienza. Per ulteriori informazioni, consulta [Specificare cosa può usare Regioni AWS il tuo account.](#)

regressione

Una tecnica di ML che prevede un valore numerico. Ad esempio, per risolvere il problema "A che prezzo verrà venduta questa casa?" un modello di ML potrebbe utilizzare un modello di regressione lineare per prevedere il prezzo di vendita di una casa sulla base di dati noti sulla casa (ad esempio, la metratura).

riospitare

Vedi [7 R.](#)

rilascio

In un processo di implementazione, l'atto di promuovere modifiche a un ambiente di produzione.

trasferisco

Vedi [7 Rs.](#)

ripiattaforma

Vedi [7 Rs.](#)

riacquisto

Vedi [7 Rs.](#)

resilienza

La capacità di un'applicazione di resistere alle interruzioni o di ripristinarle. [L'elevata disponibilità e il disaster recovery](#) sono considerazioni comuni quando si pianifica la resilienza in Cloud AWS. [Per ulteriori informazioni, vedere Cloud AWS Resilience.](#)

policy basata su risorse

Una policy associata a una risorsa, ad esempio un bucket Amazon S3, un endpoint o una chiave di crittografia. Questo tipo di policy specifica a quali principali è consentito l'accesso, le azioni supportate e qualsiasi altra condizione che deve essere soddisfatta.

matrice di assegnazione di responsabilità (RACI)

Una matrice che definisce i ruoli e le responsabilità di tutte le parti coinvolte nelle attività di migrazione e nelle operazioni cloud. Il nome della matrice deriva dai tipi di responsabilità definiti nella matrice: responsabile (R), responsabile (A), consultato (C) e informato (I). Il tipo di supporto (S) è facoltativo. Se includi il supporto, la matrice viene chiamata matrice RASCI e, se la escludi, viene chiamata matrice RACI.

controllo reattivo

Un controllo di sicurezza progettato per favorire la correzione di eventi avversi o deviazioni dalla baseline di sicurezza. Per ulteriori informazioni, consulta [Controlli reattivi](#) in Implementazione dei controlli di sicurezza in AWS.

retain

Vedi [7 R](#).

andare in pensione

Vedi [7 Rs](#).

Retrieval Augmented Generation (RAG)

Una tecnologia di [intelligenza artificiale generativa](#) in cui un [LLM](#) fa riferimento a una fonte di dati autorevole esterna alle sue fonti di dati di formazione prima di generare una risposta. Ad esempio, un modello RAG potrebbe eseguire una ricerca semantica nella knowledge base o nei dati personalizzati di un'organizzazione. Per ulteriori informazioni, consulta [Cos'è il RAG](#).

rotazione

Processo di aggiornamento periodico di un [segreto](#) per rendere più difficile l'accesso alle credenziali da parte di un utente malintenzionato.

controllo dell'accesso a righe e colonne (RCAC)

L'uso di espressioni SQL di base e flessibili con regole di accesso definite. RCAC è costituito da autorizzazioni di riga e maschere di colonna.

RPO

Vedi [obiettivo del punto di ripristino](#).

VERSO

Vedi [obiettivo del tempo di ripristino](#).

runbook

Un insieme di procedure manuali o automatizzate necessarie per eseguire un'attività specifica. In genere sono progettati per semplificare operazioni o procedure ripetitive con tassi di errore elevati.

S

SAML 2.0

Uno standard aperto utilizzato da molti provider di identità (IdPs). Questa funzionalità abilita il single sign-on (SSO) federato, in modo che gli utenti possano accedere Console di gestione AWS o chiamare le operazioni AWS API senza che tu debba creare un utente in IAM per tutti i membri dell'organizzazione. Per ulteriori informazioni sulla federazione basata su SAML 2.0, consulta [Informazioni sulla federazione basata su SAML 2.0](#) nella documentazione di IAM.

SCADA

Vedi [controllo di supervisione e acquisizione dati](#).

SCP

Vedi la [politica di controllo del servizio](#).

Secret

In Gestione dei segreti AWS, informazioni riservate o riservate, come una password o le credenziali utente, archiviate in forma crittografata. È costituito dal valore segreto e dai relativi metadati. Il valore segreto può essere binario, una stringa singola o più stringhe. Per ulteriori informazioni, consulta [Cosa c'è in un segreto di Secrets Manager?](#) nella documentazione di Secrets Manager.

sicurezza fin dalla progettazione

Un approccio di ingegneria dei sistemi che tiene conto della sicurezza durante l'intero processo di sviluppo.

controllo di sicurezza

Un guardrail tecnico o amministrativo che impedisce, rileva o riduce la capacità di un autore di minacce di sfruttare una vulnerabilità di sicurezza. [Esistono quattro tipi principali di controlli di sicurezza: preventivi, investigativi, reattivi e proattivi.](#)

rafforzamento della sicurezza

Il processo di riduzione della superficie di attacco per renderla più resistente agli attacchi. Può includere azioni come la rimozione di risorse che non sono più necessarie, l'implementazione di best practice di sicurezza che prevedono la concessione del privilegio minimo o la disattivazione di funzionalità non necessarie nei file di configurazione.

sistema di gestione delle informazioni e degli eventi di sicurezza (SIEM)

Strumenti e servizi che combinano sistemi di gestione delle informazioni di sicurezza (SIM) e sistemi di gestione degli eventi di sicurezza (SEM). Un sistema SIEM raccoglie, monitora e analizza i dati da server, reti, dispositivi e altre fonti per rilevare minacce e violazioni della sicurezza e generare avvisi.

automazione della risposta alla sicurezza

Un'azione predefinita e programmata progettata per rispondere o porre rimedio automaticamente a un evento di sicurezza. Queste automazioni fungono da controlli di sicurezza [investigativi](#) o [reattivi](#) che aiutano a implementare le migliori pratiche di sicurezza. AWS Esempi di azioni di risposta automatizzate includono la modifica di un gruppo di sicurezza VPC, l'applicazione di patch a un'istanza Amazon EC2 o la rotazione delle credenziali.

Crittografia lato server

Crittografia dei dati a destinazione, da parte di chi li riceve. Servizio AWS

Policy di controllo dei servizi (SCP)

Una politica che fornisce il controllo centralizzato sulle autorizzazioni per tutti gli account di un'organizzazione in. AWS Organizations SCPs definire barriere o fissare limiti alle azioni che un amministratore può delegare a utenti o ruoli. È possibile utilizzarli SCPs come elenchi consentiti o elenchi di rifiuto, per specificare quali servizi o azioni sono consentiti o proibiti. Per ulteriori informazioni, consulta [le politiche di controllo del servizio](#) nella AWS Organizations documentazione.

endpoint del servizio

L'URL del punto di ingresso per un Servizio AWS. Puoi utilizzare l'endpoint per connetterti a livello di programmazione al servizio di destinazione. Per ulteriori informazioni, consulta [Endpoint del Servizio AWS](#) nei Riferimenti generali di AWS.

accordo sul livello di servizio (SLA)

Un accordo che chiarisce ciò che un team IT promette di offrire ai propri clienti, ad esempio l'operatività e le prestazioni del servizio.

indicatore del livello di servizio (SLI)

Misurazione di un aspetto prestazionale di un servizio, ad esempio il tasso di errore, la disponibilità o la velocità effettiva.

obiettivo a livello di servizio (SLO)

[Una metrica target che rappresenta lo stato di un servizio, misurato da un indicatore del livello di servizio.](#)

Modello di responsabilità condivisa

Un modello che descrive la responsabilità condivisa AWS per la sicurezza e la conformità del cloud. AWS è responsabile della sicurezza del cloud, mentre tu sei responsabile della sicurezza nel cloud. Per ulteriori informazioni, consulta [Modello di responsabilità condivisa](#).

SIEM

Vedi il [sistema di gestione delle informazioni e degli eventi sulla sicurezza](#).

punto di errore singolo (SPOF)

Un guasto in un singolo componente critico di un'applicazione che può disturbare il sistema.

SLAM

Vedi il contratto sul [livello di servizio](#).

SLI

Vedi l'indicatore del [livello di servizio](#).

LENTA

Vedi obiettivo del [livello di servizio](#).

split-and-seed modello

Un modello per dimensionare e accelerare i progetti di modernizzazione. Man mano che vengono definite nuove funzionalità e versioni dei prodotti, il team principale si divide per creare nuovi team di prodotto. Questo aiuta a dimensionare le capacità e i servizi dell'organizzazione, migliora la produttività degli sviluppatori e supporta una rapida innovazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Approccio graduale alla modernizzazione delle applicazioni in](#). Cloud AWS

SPOF

Vedi [punto di errore singolo](#).

schema a stella

Una struttura organizzativa di database che utilizza un'unica tabella dei fatti di grandi dimensioni per archiviare i dati transazionali o misurati e utilizza una o più tabelle dimensionali più piccole per memorizzare gli attributi dei dati. Questa struttura è progettata per l'uso in un [data warehouse](#) o per scopi di business intelligence.

modello del fico strangolatore

Un approccio alla modernizzazione dei sistemi monolitici mediante la riscrittura e la sostituzione incrementali delle funzionalità del sistema fino alla disattivazione del sistema legacy. Questo modello utilizza l'analogia di una pianta di fico che cresce fino a diventare un albero robusto e alla fine annienta e sostituisce il suo ospite. Il modello è stato [introdotto da Martin Fowler](#) come metodo per gestire il rischio durante la riscrittura di sistemi monolitici. Per un esempio di come applicare questo modello, consulta [Modernizzazione incrementale dei servizi Web legacy di Microsoft ASP.NET \(ASMX\) mediante container e Gateway Amazon API](#).

sottorete

Un intervallo di indirizzi IP nel VPC. Una sottorete deve risiedere in una singola zona di disponibilità.

controllo di supervisione e acquisizione dati (SCADA)

Nella produzione, un sistema che utilizza hardware e software per monitorare gli asset fisici e le operazioni di produzione.

crittografia simmetrica

Un algoritmo di crittografia che utilizza la stessa chiave per crittografare e decrittografare i dati.

test sintetici

Test di un sistema in modo da simulare le interazioni degli utenti per rilevare potenziali problemi o monitorare le prestazioni. Puoi usare [Amazon CloudWatch Synthetics](#) per creare questi test.

prompt di sistema

Una tecnica per fornire contesto, istruzioni o linee guida a un [LLM](#) per indirizzarne il comportamento. I prompt di sistema aiutano a impostare il contesto e stabilire regole per le interazioni con gli utenti.

T

tag

Coppie chiave-valore che fungono da metadati per l'organizzazione delle risorse. AWS Con i tag è possibile a gestire, identificare, organizzare, cercare e filtrare le risorse. Per ulteriori informazioni, consulta [Tagging delle risorse AWS](#).

variabile di destinazione

Il valore che stai cercando di prevedere nel machine learning supervisionato. Questo è indicato anche come variabile di risultato. Ad esempio, in un ambiente di produzione la variabile di destinazione potrebbe essere un difetto del prodotto.

elenco di attività

Uno strumento che viene utilizzato per tenere traccia dei progressi tramite un runbook. Un elenco di attività contiene una panoramica del runbook e un elenco di attività generali da completare. Per ogni attività generale, include la quantità stimata di tempo richiesta, il proprietario e lo stato di avanzamento.

ambiente di test

[Vedi ambiente.](#)

training

Fornire dati da cui trarre ispirazione dal modello di machine learning. I dati di training devono contenere la risposta corretta. L'algoritmo di apprendimento trova nei dati di addestramento i pattern che mappano gli attributi dei dati di input al target (la risposta che si desidera prevedere). Produce un modello di ML che acquisisce questi modelli. Puoi quindi utilizzare il modello di ML per creare previsioni su nuovi dati di cui non si conosce il target.

Transit Gateway

Un hub di transito di rete che puoi utilizzare per interconnettere le tue reti VPCs e quelle locali. Per ulteriori informazioni, consulta [Cos'è un gateway di transito](#) nella AWS Transit Gateway documentazione.

flusso di lavoro basato su trunk

Un approccio in cui gli sviluppatori creano e testano le funzionalità localmente in un ramo di funzionalità e quindi uniscono tali modifiche al ramo principale. Il ramo principale viene quindi integrato negli ambienti di sviluppo, preproduzione e produzione, in sequenza.

Accesso attendibile

Concessione delle autorizzazioni a un servizio specificato dall'utente per eseguire attività all'interno dell'organizzazione AWS Organizations e nei suoi account per conto dell'utente. Il servizio attendibile crea un ruolo collegato al servizio in ogni account, quando tale ruolo è necessario, per eseguire attività di gestione per conto dell'utente. Per ulteriori informazioni, consulta [Utilizzo AWS Organizations con altri AWS servizi](#) nella AWS Organizations documentazione.

regolazione

Modificare alcuni aspetti del processo di training per migliorare la precisione del modello di ML. Ad esempio, puoi addestrare il modello di ML generando un set di etichette, aggiungendo etichette e quindi ripetendo questi passaggi più volte con impostazioni diverse per ottimizzare il modello.

team da due pizze

Una piccola DevOps squadra che puoi sfamare con due pizze. Un team composto da due persone garantisce la migliore opportunità possibile di collaborazione nello sviluppo del software.

U

incertezza

Un concetto che si riferisce a informazioni imprecise, incomplete o sconosciute che possono minare l'affidabilità dei modelli di machine learning predittivi. Esistono due tipi di incertezza: l'incertezza epistemica, che è causata da dati limitati e incompleti, mentre l'incertezza aleatoria è causata dal rumore e dalla casualità insiti nei dati.

compiti indifferenziati

Conosciuto anche come sollevamento di carichi pesanti, è un lavoro necessario per creare e far funzionare un'applicazione, ma che non apporta valore diretto all'utente finale né offre vantaggi competitivi. Esempi di attività indifferenziate includono l'approvvigionamento, la manutenzione e la pianificazione della capacità.

ambienti superiori

[Vedi ambiente.](#)

V

vacuum

Un'operazione di manutenzione del database che prevede la pulizia dopo aggiornamenti incrementali per recuperare lo spazio di archiviazione e migliorare le prestazioni.

controllo delle versioni

Processi e strumenti che tengono traccia delle modifiche, ad esempio le modifiche al codice di origine in un repository.

Peering VPC

Una connessione tra due VPCs che consente di indirizzare il traffico utilizzando indirizzi IP privati. Per ulteriori informazioni, consulta [Che cos'è il peering VPC?](#) nella documentazione di Amazon VPC.

vulnerabilità

Un difetto software o hardware che compromette la sicurezza del sistema.

W

cache calda

Una cache del buffer che contiene dati correnti e pertinenti a cui si accede frequentemente. L'istanza di database può leggere dalla cache del buffer, il che richiede meno tempo rispetto alla lettura dalla memoria dal disco principale.

dati caldi

Dati a cui si accede raramente. Quando si eseguono interrogazioni di questo tipo di dati, in genere sono accettabili query moderatamente lente.

funzione finestra

Una funzione SQL che esegue un calcolo su un gruppo di righe che si riferiscono in qualche modo al record corrente. Le funzioni della finestra sono utili per l'elaborazione di attività, come il calcolo di una media mobile o l'accesso al valore delle righe in base alla posizione relativa della riga corrente.

Carico di lavoro

Una raccolta di risorse e codice che fornisce valore aziendale, ad esempio un'applicazione rivolta ai clienti o un processo back-end.

flusso di lavoro

Gruppi funzionali in un progetto di migrazione responsabili di una serie specifica di attività. Ogni flusso di lavoro è indipendente ma supporta gli altri flussi di lavoro del progetto. Ad esempio, il flusso di lavoro del portfolio è responsabile della definizione delle priorità delle applicazioni, della pianificazione delle ondate e della raccolta dei metadati di migrazione. Il flusso di lavoro del portfolio fornisce queste risorse al flusso di lavoro di migrazione, che quindi migra i server e le applicazioni.

VERME

Vedi [scrivere una volta, leggere molti](#).

WQF

Vedi [AWS Workload Qualification Framework](#).

scrivi una volta, leggi molte (WORM)

Un modello di storage che scrive i dati una sola volta e ne impedisce l'eliminazione o la modifica. Gli utenti autorizzati possono leggere i dati tutte le volte che è necessario, ma non possono modificarli. Questa infrastruttura di archiviazione dei dati è considerata [immutabile](#).

Z

exploit zero-day

[Un attacco, in genere malware, che sfrutta una vulnerabilità zero-day.](#)

vulnerabilità zero-day

Un difetto o una vulnerabilità assoluta in un sistema di produzione. Gli autori delle minacce possono utilizzare questo tipo di vulnerabilità per attaccare il sistema. Gli sviluppatori vengono spesso a conoscenza della vulnerabilità causata dall'attacco.

prompt zero-shot

Fornire a un [LLM](#) le istruzioni per eseguire un'attività ma non esempi (immagini) che possano aiutarla. Il LLM deve utilizzare le sue conoscenze pre-addestrate per gestire l'attività. L'efficacia del prompt zero-shot dipende dalla complessità dell'attività e dalla qualità del prompt. [Vedi anche few-shot prompting.](#)

applicazione zombie

Un'applicazione che prevede un utilizzo CPU e memoria inferiore al 5%. In un progetto di migrazione, è normale ritirare queste applicazioni.

Le traduzioni sono generate tramite traduzione automatica. In caso di conflitto tra il contenuto di una traduzione e la versione originale in Inglese, quest'ultima prevarrà.