



アーキテクチャ図

多言語 IT サービスデスク用のクラウドネイティブコンタクトセンター



多言語 IT サービスデスク用のクラウドネイティブコンタクトセンター: アーキテクチャ図

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

Amazon の商標およびトレードドレスは Amazon 以外の製品およびサービスに使用することはできません。また、お客様に誤解を与える可能性がある形式で、または Amazon の信用を損なう形式で使用することもできません。Amazon が所有していないその他のすべての商標は Amazon との提携、関連、支援関係の有無にかかわらず、それら該当する所有者の資産です。

Table of Contents

多言語 IT サービスデスク i

 多言語 IT サービスデスク用のクラウドネイティブコンタクトセンター 1

 詳細情報 2

 図の履歴 3

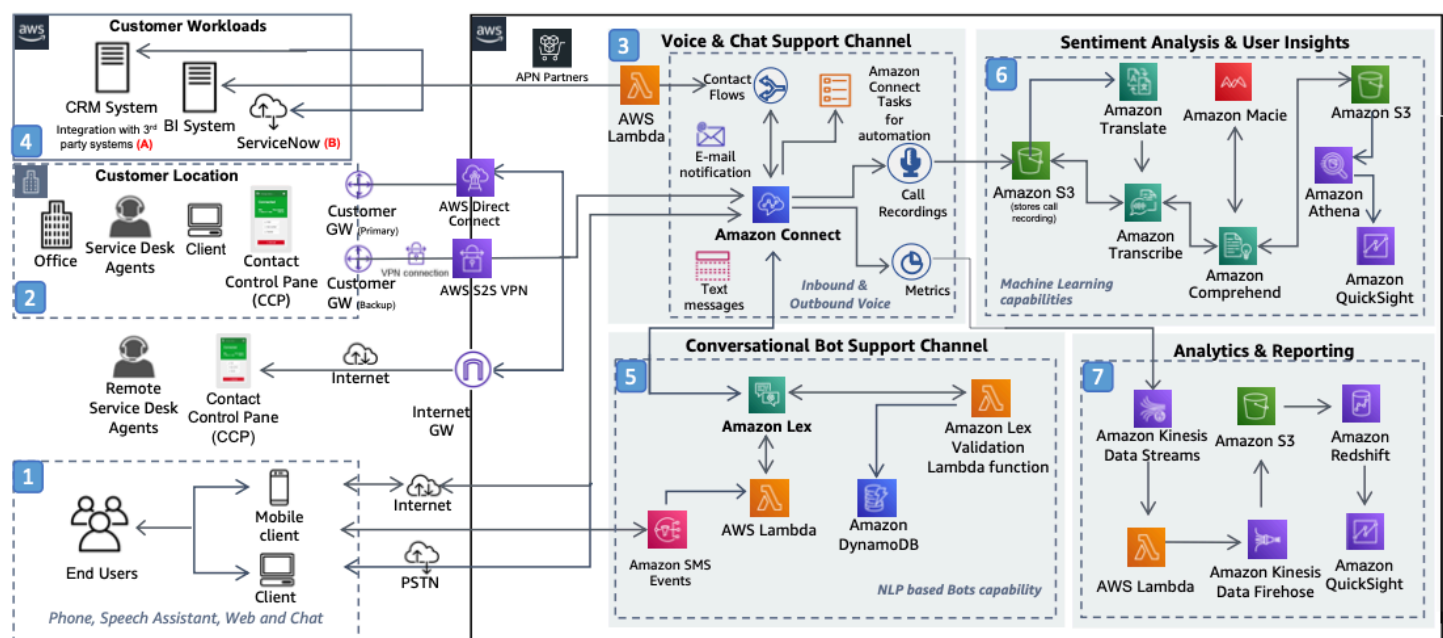
..... iv

多言語 IT サービスデスク用のクラウドネイティブコンタクトセンター

公開日: 2021 年 1 月 6 日 ([図の履歴](#))

このリファレンスアーキテクチャ図は、[Amazon Connect](#) を使用してインテリジェントなオムニチャネルコンタクトセンターで IT サービスデスクをモダナイズする方法を示しています。

多言語 IT サービスデスク用のクラウドネイティブコンタクトセンター



1. エンドユーザーは、音声 (PSTN またはソフトフォン)、ウェブチャット、またはスマートフォンを使用して IT サービスデスクに連絡します。SD エージェントは、ブラウザからウェブベースのソフトフォン (CCP) を介して接続します。
2. Amazon Connect は、スキルベースのルーティングでインバウンドおよびアウトバウンドの音声、ウェブチャット、モバイルチャットを提供します。電話番号、サポートキュー、問い合わせフロー、ルーティングプロファイルを設定します。
3. Amazon Connect は、AWS パートナーエコシステムのコネクタまたは 1 つのカスタム統合を使用して、CRM または ITSM チケットツール (などServiceNow) と統合します[AWS Lambda](#)。
4. Amazon Connect を [Amazon Lex](#) と統合して、インテリジェントな会話型チャットボットを作成します。SD エージェントを増やすことなく、大量の問い合わせを自動化します。

5. Amazon Connect は、通話録音を [Amazon Simple Storage Service](#) に保存します。speech-to-text 変換には Amazon Transcribe と Amazon Translate を使用します。Amazon Comprehend を使用して、主要なトピックと感情を分析します。
6. Amazon Macie は、通話録音に保存されている機密データを保護します。[Amazon Athena](#) を使用して、変換されたテキスト内の関係を分析します。
7. Amazon Connect は、リアルタイムのメトリクス (ログインしたエージェント、中止率、処理された呼び出し) を提供します。[Amazon Kinesis Data Streams](#) と Lambda を使用して問い合わせトレースレコード (CTRs) を分析し、[Amazon Redshift](#) に保存し、[Amazon QuickSight](#) ダッシュボードで表示します。

Note

A. Amazon Connect はオープンプラットフォームで、Salesforceやなどの主要な CRM ツール、ワークフォース管理 (WFM) ツール Zendesk、分析ツールを out-of-the-box 統合できます。Lambda を使用すると、既存の ITSM または CRM 製品への独自の統合を作成できます。カスタム統合コネクタを作成した APN パートナーの詳細については、[Amazon Connect パートナー](#)」を参照してください。

B. Amazon Connect Integration は、チケット発行ツール [ServiceNow](#) として使用する組織にクイックスタートガイドを提供します。Lambda 関数を使用して ServiceNow と Amazon Connect の統合をすぐに開始できるため、SD エージェントとエンドユーザー用の 1 つの統合 ITSM UI になります。

詳細情報

詳細については、「」を参照してください。

- [AWS アーキテクチャアイコン](#)
- [AWS アーキテクチャセンター](#)
- [AWS Well-Architected](#)
- [Amazon Connect 製品ページ](#)

図の履歴

このリファレンスアーキテクチャ図の更新について通知を受け取るには、RSS フィードをサブスクライブします。

変更	説明	日付
初版発行	リファレンスアーキテクチャ図が最初に公開されました。	2021 年 1 月 6 日

Note

RSS 更新をサブスクライブするには、使用しているブラウザで RSS プラグインが有効になっている必要があります。

翻訳は機械翻訳により提供されています。提供された翻訳内容と英語版の間で齟齬、不一致または矛盾がある場合、英語版が優先します。