



Amazon Connect로 콜 센터를 마이그레이션하기 위한 전략

AWS 권장 가이드



AWS 권장 가이드: Amazon Connect로 콜 센터를 마이그레이션하기 위한 전략

Copyright © 2025 Amazon Web Services, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

Amazon의 상표 및 트레이드 드레스는 Amazon 외 제품 또는 서비스와 함께, Amazon 브랜드 이미지를 떨어뜨리거나 고객에게 혼동을 일으킬 수 있는 방식으로 사용할 수 없습니다. Amazon이 소유하지 않은 기타 모든 상표는 Amazon과 제휴 관계이거나 관련이 있거나 후원 관계와 관계없이 해당 소유자의 자산입니다.

Table of Contents

소개	1
개요	3
성공적인 마이그레이션의 원칙	3
기본 비전	4
목표 비즈니스 성과	4
제공 및 혁신을 가속화하는 애자일 방법	6
프로젝트 단계 및 워크스트림	9
운영 워크스트림	10
프로그램 거버넌스	11
정렬	11
운영 모델 정의	12
서비스 소개(SI)	13
학습	13
기술 기반 워크스트림	13
검색 및 로드맵	14
설계	14
빌드	14
테스트	15
배포	15
PGLS(Post Go-Live Support)	15
사용자 여정 워크스트림	15
Discovery	16
설계	17
빌드	17
테스트	17
배포	17
PGLS(Post Go-Live Support)	18
파일럿 실행	19
모범 사례	19
파일럿 그룹 선택	20
마이그레이션 모범 사례	21
기술적 고려 사항	21
운영상의 고려 사항	26
마이그레이션 체크리스트	28

가동 전	28
가동일에	29
마이그레이션 후 최적화	30
다음 단계	32
리소스	33
문서 기록	34
용어집	35
#	35
A	36
B	38
C	40
D	43
E	47
F	49
G	50
H	51
정보	53
L	55
M	56
O	60
P	62
Q	65
R	65
S	68
T	71
U	73
V	73
W	74
Z	75
.....	lxxvi

Amazon Connect로 콜 센터를 마이그레이션하기 위한 전략

Jag Jhutti, Amazon Web Services(AWS)

2024년 12월([문서 기록](#))

이 문서에서는 Amazon Connect로 콜 센터를 마이그레이션하는 목적과 목표 비즈니스 성과를 정의합니다. 마이그레이션을 계획하고, 적절한 이해관계자로부터 동의를 얻고, 마이그레이션을 수행하고, 전환하는 방법을 설명합니다.

콜 센터는 브랜드와 비즈니스의 관문입니다. 상담원, 감독자 또는 챗봇과의 모든 상호 작용은 고객에게 인상을 남깁니다. [Amazon Connect](#)는 개인화된 고객 경험을 제공하고 탁월한 고객 서비스를 제공할 수 있는 클라우드 기반의 콜 센터 서비스입니다. Amazon Connect는 다음 기능을 제공합니다.

- **옴니채널:** 고객은 원하는 채널을 사용하여 콜 센터와 상호 작용할 수 있습니다. 음성 외에도 채팅, SMS, 소셜 미디어와 같은 풍부한 디지털 경험을 제공할 수 있습니다.
- **사용량 기반 청구:** 라이선스, 계약 또는 사용 약정이 없습니다. Amazon Connect에서는 사용한 만큼 비용이 청구되며,
- **확장성:** Amazon Connect는 클라우드 기반이므로 사용자의 개입 없이 수요에 맞게 동적으로 스케일 업하고 스케일 다운합니다. 사용하지 않은 용량에 대한 비용을 지불할 필요 없이 피크 이벤트 중 많은 통화량을 자동으로 처리합니다.
- **민첩성:** [새로운 기능](#)이 자주 출시되므로 혁신과 고객 경험을 선도할 수 있습니다. 업그레이드 없이도 새로운 기능을 활성화할 수 있습니다. 기능 로드맵은 고객 요청, 보안 및 신뢰성 지점, 운영 개선 사항을 기반으로 고객을 중심으로 합니다.
- **AI 및 ML 기능:** 내장된 인공지능 및 기계 학습(ML)을 사용하여 상호 작용을 개인화 및 자동화하고, 고객 감정을 이해하고, 발신자를 인증하고, 대화형 음성 응답(VR) 및 챗봇과 같은 기능을 사용할 수 있습니다.

다음은 2020년 6월의 독립 [Forrester 보고서](#)에서 Amazon Connect 고객 6명을 분석한 결과입니다.

- **총 소유 비용(TCO) 감소:** 다른 콜 센터 제공업체에 비해 241%의 ROI를 달성했으며 구독 및 사용 비용을 31% 절감했습니다.
- **통화 감소 및 간소화:** 통화량 라우팅을 최대 24% 줄였습니다.
- **가시성 향상:** 보고 및 지표 대시보드의 개선으로 인해 감독자의 업무가 최대 20% 줄었습니다.
- **관리 간소화:** 시스템 관리자의 업무가 최대 60% 줄었습니다.
- **고객 경험 향상:** 평균 처리 시간(AHT)이 최대 15% 줄었습니다.

- 규모에 따른 신뢰성과 민첩성을 제공합니다.

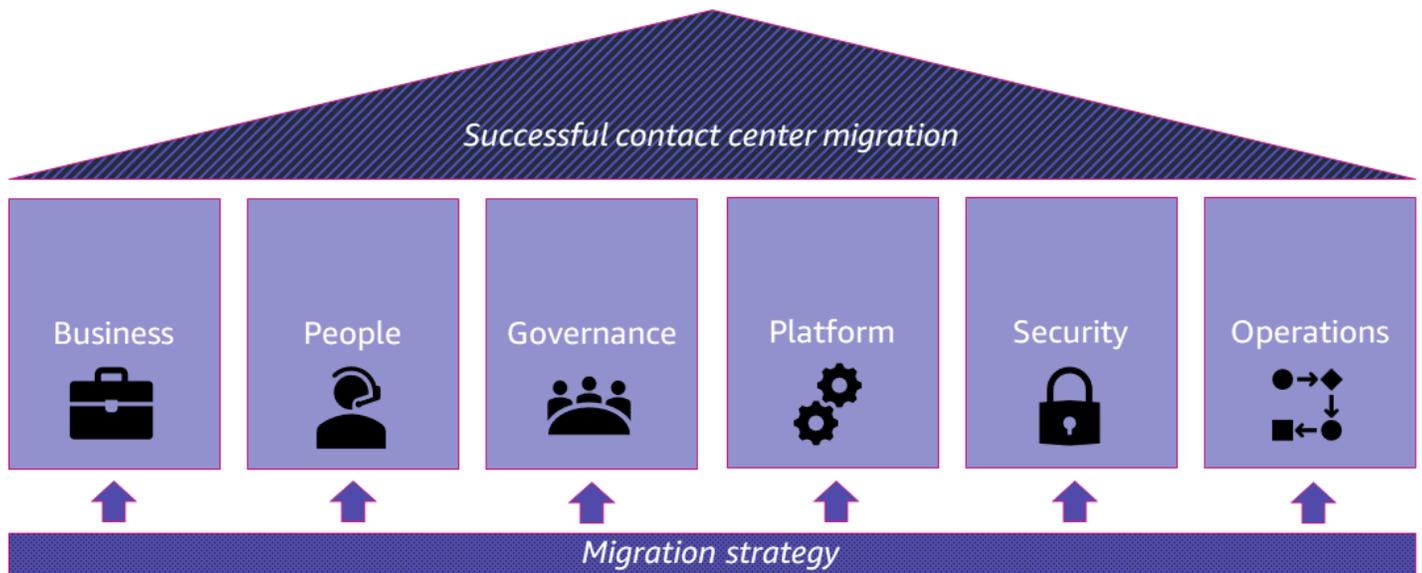
이 문서는 기존 콜 센터가 마음에 들지 않거나 향후 계약 갱신 전에 대안을 찾고 있어 Amazon Connect로 전환하려는 의사결정권자(예: 인프라 책임자)를 대상으로 합니다. 이 문서에서는 콜센터 용어에 대한 몇 가지 기술적 지식과 친숙함을 가정하지만 AWS 전문 지식은 없습니다. 이 문서를 아키텍트 또는 팀 내 다른 기술 담당자에게 전달하고 의견을 구할 수 있도록 추가 세부 정보를 제공합니다. 또한 이 문서의 내용을 경영진(예: 기업 경영진)과 논의하고, Amazon Connect를 자세히 살펴보고, AWS 계정 관리자와 대화를 시작하는 것이 좋습니다.

개요

성공적인 마이그레이션의 원칙

콜 센터 마이그레이션을 성공적으로 수행하려면 마이그레이션을 단순한 기술 제공 프로젝트로 보지 않고 다양한 관점에서 접근해야 합니다. 그렇지 않으면 직원 교육 및 운영 모델 변경과 같은 중요한 준비를 간과할 수 있습니다. 이러한 비기술적 고려 사항은 전반적인 성공을 보장하는 데 매우 중요합니다.

다음 다이어그램에 설명된 원칙은 [AWS 클라우드 채택 프레임워크\(AWS CAF\)](#)에 설명된 관점과 기능입니다. 이 프레임워크는 혁신적인 사용을 통해 비즈니스 성과를 디지털 방식으로 혁신하고 가속화하는 데 도움이 되는 모범 사례 지침을 제공합니다. AWS. 각 관점에서는 콜 센터 혁신 및 마이그레이션 프로세스에서 이해관계자가 소유하거나 관리하는 일련의 기능을 다룹니다.



사용자(고객, 상담원, 운영자)를 새로운 플랫폼과 도구 세트로 옮기는 데는 상당한 노력이 필요합니다. 콜 센터 마이그레이션에는 기존 온프레미스 콜 센터를 클라우드로 전환하든, 전체 고객 및 상담원 경험을 리팩터링하든 철저한 계획이 필요합니다.

다음 섹션에서는 Amazon Connect로의 마이그레이션을 계획, 관리 및 완료하기 위한 접근 방식과 모범 사례를 설명합니다.

기본 비전

성공적인 콜 센터 마이그레이션은 비즈니스 요구 사항에서 시작하여 사람, 프로세스 및 기술에 중점을 둡니다.

먼저 기본 비전 선언문을 개발하여 Amazon Connect 마이그레이션 계획을 시작합니다. 이는 의사결정 방향을 안내하는 일반적인 원칙이어야 합니다. 그런 다음 이 일반 원칙의 범위 내에서 특정 의사결정 영역에 대한 보다 구체적인 지침 원칙을 정의할 수 있습니다.

예를 들어 프로젝트의 기본 비전 문은 "성공은 어떤 모습인가요?"라는 질문에 답할 수 있습니다. "서비스 라인을 속도에 따라 마이그레이션하는 동안 사용자 중단 최소화(중요도 순서: 고객, 에이전트, 시스템 운영자)"

여기서 다음에 주목하세요.

- 사용자 중단 최소화 - 콜 센터의 운영 시간과 백엔드 시스템에 따라 마이그레이션 중 가동 중지 시간을 완전히 피하지 못할 수도 있습니다. 가동 중지 시간 없이 마이그레이션을 완료하는 데 필요한 시간과 노력에 비해 예상되는 중단이 허용 가능한지 현실적으로 생각해 보세요. 중단을 전혀 하지 않는 것보다 중단을 최소화하면 프로젝트 제공의 다른 영역에서 위험을 줄이거나 상당한 비용 절감 효과를 얻을 수 있습니다. 예를 들어, 기존 웹 주소를 마이그레이션하는 대신 새 Amazon Connect 데스크톱에 액세스할 수 있도록 사용자에게 새 웹 주소를 배포하기로 결정할 수 있습니다. 이렇게 하면 새 도메인 인증서에 서명하고 웹 주소 전환을 관리해야 하는 수고와 비용을 피할 수 있습니다.
- 중요도 순으로 정렬한 사용자 목록 - 마이그레이션 과정에서 고객, 상담원, 시스템 운영자의 우선순위는 다릅니다. 일반적으로 가장 중요한 것은 상담원과 백엔드 시스템 운영자에게 추가적인 업무 중단을 초래하더라도 고객의 업무 중단을 방지하는 것입니다.
- 속도 - 마이그레이션 중 콜 센터 플랫폼을 2개 이상 운영하려면 재정적으로나 자원 측면에서 비용이 많이 듭니다. 이중 시스템 기간을 최대한 짧게 유지하는 것이 목표여야 합니다. 기간이 길어질수록 비용이 늘어나고 운영자의 부담이 커지며 잘못된 플랫폼에서 변경하는 것과 같은 인적 오류의 위험도 커집니다. 빠르게 움직여야 하는 필요성과 엄격함 및 깊이의 균형을 유지합니다. 현실적인 제공 계획을 세우고 이에 따르도록 노력합니다.

목표 비즈니스 성과

콜 센터 마이그레이션을 계획할 때는 다음과 같은 비즈니스 성과를 염두에 둡니다.

- 비즈니스 민첩성 향상- 프로덕션에 새로운 기능을 빠르고 안전하게 제공합니다. 예를 들어, 감정 분석 및 빅 데이터 통화 기록 크롤링을 통해 고객 커뮤니케이션에 대한 실시간 인사이트를 수집하고 고

객의 요구 사항에 따라 제품과 서비스를 최적화할 수 있습니다. 이러한 기능을 식별하고 구현한 후에는 개발자와 운영자 간의 공동 작업을 장려하는 DevOps 원칙을 사용하여 기능을 제공하고 코드형 인프라(IaC) 도구와 지속적 통합 및 지속적 전달(CI/CD) 파이프라인을 사용하여 빌드를 관리하고 테스트를 자동화할 수 있습니다. 구현 프로세스에 버그를 일으킬 수 있는 인적 오류 방지를 위해 가능하면 수동으로 단계를 반복하지 마세요.

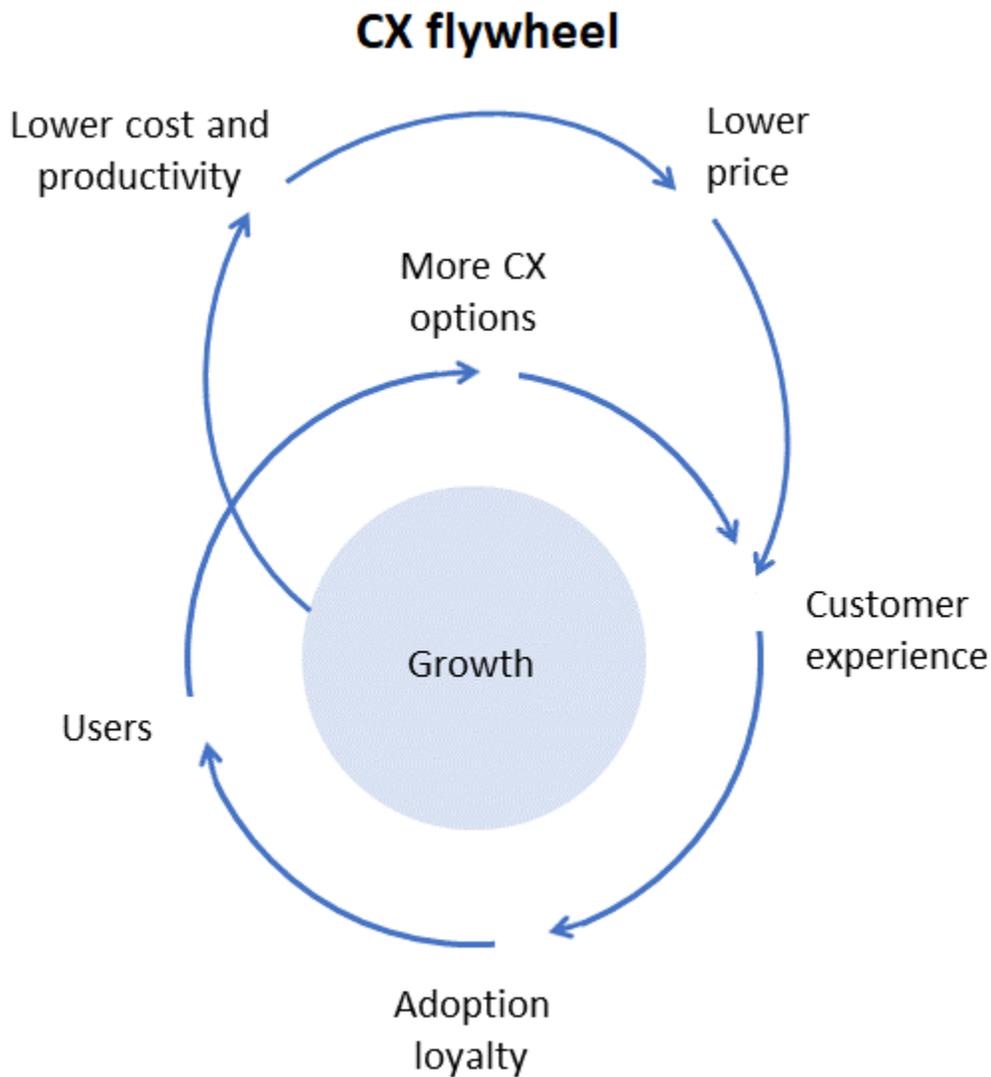
- 특히 초기 단계에서 총 소유 비용(TCO) 개선 - 재작업에는 시간과 노력이 소요됩니다. 주요 결정을 처음부터 제대로 내릴 수 있게 마이그레이션의 검색 및 설계 단계에 충분한 시간을 할당합니다. 인프라 결정은 상당한 비용 없이 변경하기 어렵기 때문에 적절한 이해관계자와 상의하세요. 예를 들어, 통화 녹음의 암호화 정책을 변경하려면 추가 인프라 구성 요소가 필요할 수 있으므로 구현을 시작하기 전에 보안 규정 준수 팀이 암호화 정책을 승인해야 합니다. 구축 단계로 넘어가기 전에 설계 승인을 받습니다.
- 민첩한 고객 경험 - 애자일 방법론을 사용하여 발신자 여정을 신속하고 반복적으로 개발합니다. 발신자 여정을 전개합니다. 인프라 구성 요소와 달리 고객 응대 흐름과 사용자 여정은 변경하기 쉬우므로 기본 흐름으로 일찍 시작하고 이해관계자와 자주 반복하여 원하는 상태에 도달합니다. 프로그래밍 지식이 없어도 쉽게 Amazon Connect에서 메시지 프롬프트를 추가하거나 메뉴 옵션을 변경할 수 있습니다. 원래 설계한 여정을 엄격하게 따르는 것이 아니라 올바른 사용자 여정을 제공하는 것이 목표여야 합니다. 자주 반복하면 여정이 성숙해지고 피드백을 받을 때 이해관계자가 여정을 조정할 수 있습니다.
- 원활하고 시기적절한 서비스 도입 - 프로젝트가 거의 완료될 때까지 사용자 교육, 프로세스 변경, 서비스 데스크 변경이 간과되는 경우가 많습니다. 새로운 콜 센터는 조직의 BAU(Business As Usual) 운영에 수용되고 가동 날짜를 준수해야 합니다. 적절한 인계가 이루어지지 않으면 프로젝트 팀은 물러날 수 없으며 BAU 팀도 새 플랫폼을 사용할 준비가 되지 않을 것입니다. 프로젝트를 BAU 운영에 통합하여 가동 승인을 위한 관문으로 삼습니다. 가동 전에 플랫폼 소유권에 대해 합의하는 것이 중요합니다. 프로젝트 초기부터 서비스 도입 및 운영 모델 이해관계자를 참여시키고 전체에 걸쳐 이를 유지합니다.
- 고객 만족도(CSAT) 점수 높이기 위해 새롭고 차별화된 기능 도입 - Amazon Connect를 통해 사용자 환경을 단순화하거나 개선할 수 있는지 자문해 봅니다. 클라우드로 현재 콜 센터 리프트 앤드 시프트에 국한하지 않습니다. Amazon Connect 기능을 사용하여 사용자(고객 및 상담원) 경험을 개선하거나 플랫폼의 기술적 구현을 간소화합니다. 비교적 적은 노력으로 새로운 Amazon Connect 기능을 콜 센터에 통합하여 CSAT 점수가 크게 향상되는 것을 확인할 수 있습니다.

제공 및 혁신을 가속화하는 애자일 방법

Amazon Connect로 마이그레이션할 때 DevOps 및 CI/CD 방식과 함께 애자일 방법론 사용 이러한 방식은 역동적이고 사용자 중심적이며 실험 중심적인 고객 경험 접근 방식의 기반이 됩니다.

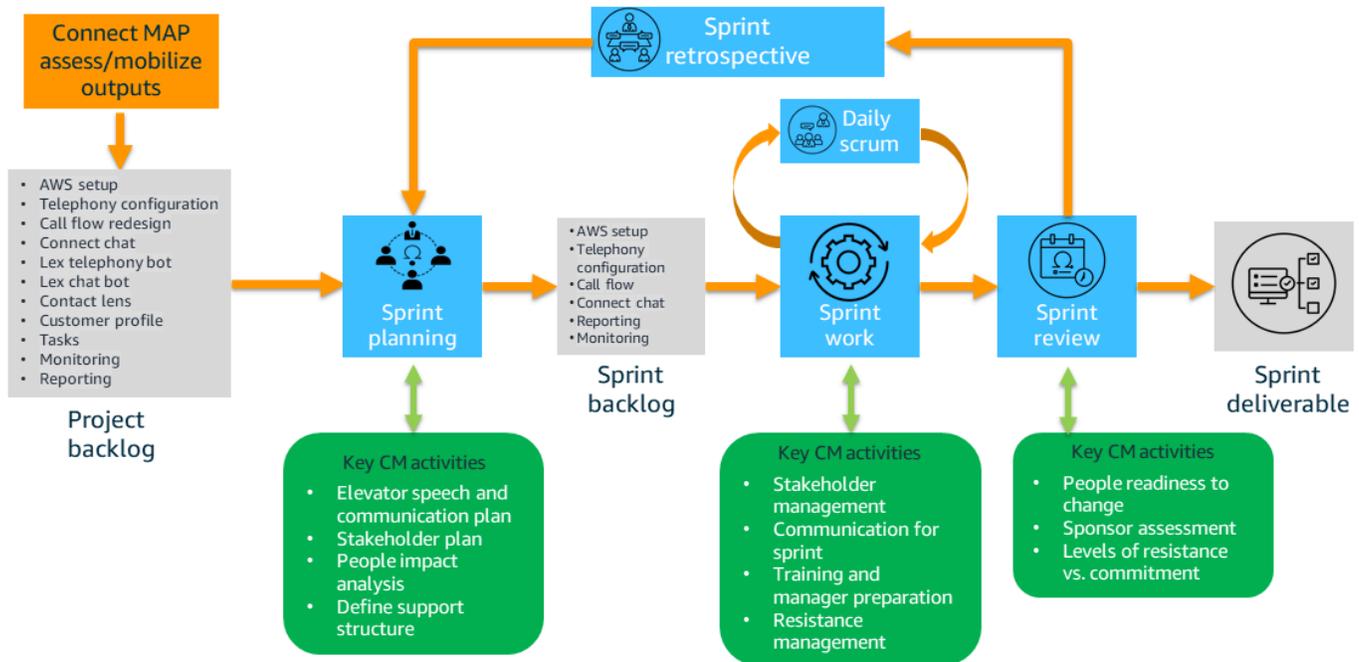
새로운 기능을 추가하지 않고 처음에 콜 센터를 Amazon Connect로 그대로 마이그레이션해야 하는 강력한 비즈니스 이유가 있다면 시간이 지남에 따라 실험과 지속적인 고객 환경 개선이 가능하도록 애자일 접근 방식을 적용하는 것이 좋습니다.

[트랜스포메이션에 대한 Amazon의 비즈니스 접근 방식](#)을 빌려 크게 생각하고, 작게 시작하고, 빠르게 움직이는 접근 방식을 권장합니다. 먼저 비즈니스 목표와 중점 영역을 명확히 하고 주요 이해관계자와 브레인스토밍하여 혁신을 위한 주요 기회를 정의하고 조율합니다. 그런 다음 고객의 의견을 다시 검토하여 고객이 누구인지, 고객에게 필요한 것이 무엇인지, 고객 경험을 개선하는 방법을 파악합니다. 그런 다음 주요 이니셔티브를 정의하고 우선순위를 지정하여 초기 애자일 스프린트 내에서 비즈니스 성과를 높이고 즉각적인 효과를 제공하는 MLP(Minimum Lovable Product)를 생성합니다. 초기 스프린트 중 Amazon Connect 기술 기반과 애자일 딜리버리 프레임워크를 구축하면 다음 다이어그램에 나와 있는 고객 경험(CX) 플라이휠의 기반이 됩니다.



후속 스프린트는 고객 요구 사항을 반영하여 우선순위를 정하고 추가 기능, 추가 사용자 및 사업부 또는 이들의 조합으로 구성됩니다. 다음 다이어그램에서는 일반적인 애자일 스프린트 프로세스를 보여줍니다. 변경 관리(CM) 활동은 애자일 스프린트 프로세스를 뒷받침하고 조직이 기술 제공에 보조를 맞출 수 있도록 합니다.

Connect agile delivery with **organizational change management (CM)**



팀과 이해관계자가 다단계 마이그레이션 및 트랜스포메이션 계획(다음 섹션에서 설명)에 동의하면 초기 애자일 스프린트가 Amazon Connect 콜 센터의 토대를 마련합니다. Amazon Connect 콜 센터는 공통된 역량 기준을 제공하고, 트랜스포메이션을 가속화하기 위한 플라이휠 메커니즘을 준비하고, 지속적인 개선을 위한 메커니즘을 정의합니다. 다음은 이 토대의 주요 요소입니다.

- 안전하고 성능이 뛰어나며 복원력이 뛰어나고 효율적인 AWS 인프라에 Amazon Connect를 배포합니다.
- 고객 경험을 정의하는 통화 흐름 구성 및 일관된 경험을 위한 설계 규칙 수립
- 고객 식별, 조회 등의 대표 경험 개발
- 비즈니스 관리 콘솔 설정
- 중요한 타사 시스템 통합
- 데이터 모델 및 데이터 파이프라인 구성(예: 데이터 레이크 또는 데이터 웨어하우스에서 Amazon Connect 데이터에 액세스하는 방법)
- DevOps 운영 런북 생성

이러한 요소는 고객 경험을 향상시키고 운영 비용을 절감할 수 있는 차세대 기능을 갖춘 운영 토대를 제공하기 위한 빌딩 블록입니다. 프로젝트에서 가장 먼저 사용하는 항목이므로 우선순위를 정해야 합니다. 토대는 추가 스프린트의 촉매제이자 지속적 실험과 개선을 가능하게 하는 원동력이 됩니다.

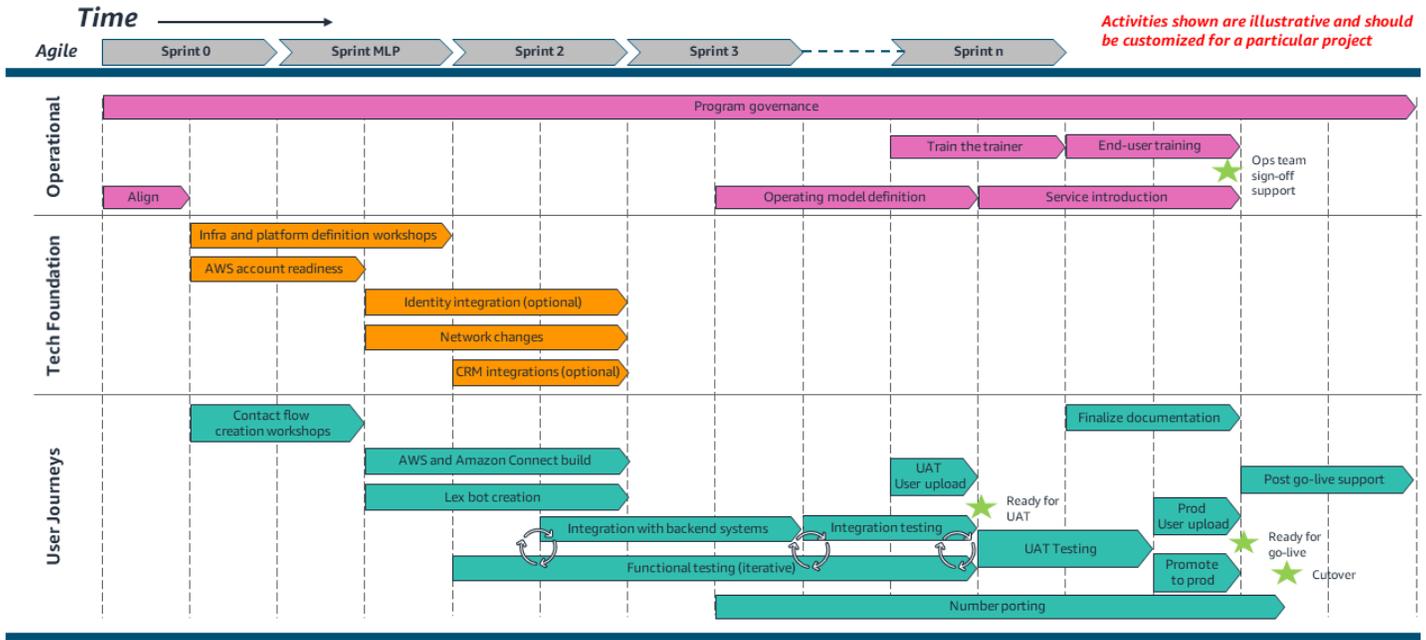
프로젝트 단계 및 워크스트림

콜 센터 마이그레이션 프로젝트의 컨텍스트에서 스프린트, 워크스트림, 단계는 다음과 같은 의미를 갖습니다.

- 스프린트는 다양한 워크스트림에서 제공하는 기한 한정 활동의 모음입니다. 예를 들어, 각 스프린트의 길이는 2주일 수 있습니다.
- 워크스트림은 일련의 기술 구성 요소 또는 범위와 관련된 활동을 팀별로 묶은 모음입니다. 스프린트에는 워크스트림 활동이 포함됩니다. 예를 들어 AWS 계정 및 랜딩 존 생성은 아키텍트 및 개발자 팀 리소스가 포함된 기술 파운데이션 워크스트림에 포함될 수 있습니다. 고객 경험 매핑과 통화 플랫폼 녹음은 비즈니스 이해관계자와 서비스 라인 소유자가 참여하기 때문에 다른 사용자 여정 관련 작업 워크스트림에서 처리해야 합니다.
- 단계는 워크스트림 전반의 목표 지향적 활동 모음입니다. 단계는 일반적으로 마일스톤에서 끝나며, 이러한 마일스톤에 도달하면 프로젝트가 다음 단계로 진행됩니다. 예를 들어, 설계 단계에는 건축 다이어그램, 빌드 사양, 상위 수준 설계 문서 등 각 워크스트림에 적합한 문서 작성이 포함됩니다. 필요한 이해관계자가 이러한 문서를 승인하면 설계 단계가 완료됩니다.

잘 정의된 자율 워크스트림은 전반적인 프로젝트 민첩성을 개선합니다. 특정 팀과 역할을 기반으로 워크스트림을 구성하면 팀원이 스프린트 백로그 항목의 우선순위를 자율적으로 정할 수 있습니다. 또한 워크스트림 간에 경계가 생겨 종속성을 식별하고 추적할 수 있으며 명확한 책임을 부여할 수 있습니다.

다음 다이어그램의 상위 계획은 콜 센터 마이그레이션 프로젝트 예시의 병렬 워크스트림과 일반적인 작업 순서를 보여줍니다.



운영, 기술 기반, 사용자 여정의 최소 3가지 병렬 워크스트림을 실행하는 것이 좋습니다. 프로젝트 활동의 단계와 접근 방식은 워크스트림의 특성에 따라 다릅니다. 다음 섹션에 설명된 대로 워크스트림마다 다른 제공 접근 방식이 필요합니다. 다이어그램에서 다음 사항을 확인할 수 있습니다.

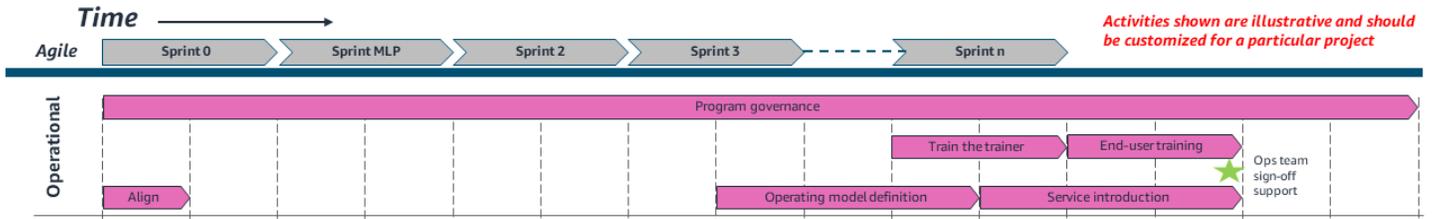
- 각 워크스트림 내의 작업은 민첩한 스프린트로 번들링됩니다.
- Sprint 0은 프로젝트 시작, 검색, 계획 및 설계에 초점을 맞춘 초기 작업 모음입니다.
- Sprint MLP는 향후 스프린트에서 최종 상태 목표 기능을 제공하기 위해 반복할 수 있는 MLP(Minimum Lovable Product)를 생성하기 위한 활동 모음입니다. 예를 들어, MLP는 소수의 상담원에게 비교적 간단한 발신자 경로를 제공할 수 있습니다. 플랫폼이 가동되고 MLP 사용 사례에서 안정성이 입증되면 향후 스프린트(다이어그램의 Sprints 2, 3 등)를 빠르게 반복하여 혁신적인 기능을 제공할 수 있습니다.
- 각 프로젝트와 환경이 다르므로 다이어그램에는 구체적인 타임라인이 나와 있지 않습니다. 이 계획을 초기 프로젝트 계획 단계에서 이해관계자와 논의하기 위한 시작점으로 활용합니다. 어떤 활동이 적절한지 결정하고, 추가해야 할 활동을 식별하고, 예상 기간을 결정합니다.

운영 워크스트림

운영 워크스트림은 기술 기반과 사용자 여정 워크스트림을 지원합니다. 전반적인 마이그레이션 성공에 중요한 비기술적 활동의 대부분이 이 워크스트림에 속합니다.

이 워크스트림에는 별다른 노력이나 영향 없이 변경하거나 취소할 수 있는 결정이 포함됩니다. 사람들의 업무 및 참여 방식에 기초한 제품 사양이 처음부터 제대로 된 경우는 거의 없습니다. 고려해야 할 이해관계자와 의견이 많기 때문입니다. 초기에 참여하고 광범위하고 자주 협의하는 것이 중요하므로 민첩하고 반복적인 접근 방식이 이 워크스트림에 적합합니다. 운영 모델이나 교육 자료의 초기 초안부터 시작하여 자주 빠르게 반복하여 최종 제품에 도달합니다.

운영 워크스트림은 프로젝트 거버넌스, 조정, 운영 모델 정의, 서비스 소개, 교육의 5단계로 구성됩니다.



프로그램 거버넌스

프로그램 거버넌스 활동은 마이그레이션 프로젝트의 전체 타임라인에서 실행됩니다. 프로젝트의 단계에 관계없이 활동은 정기적이고(예정된 반복 회의), 투명하고(프로젝트 팀에 위험과 문제를 솔직하게 제기할 수 있는 기회 제공), 참여 거버넌스를 통해 이루어져야 합니다(리더는 권한을 부여받고 의사결정을 내리거나 그에 따라 에스컬레이션할 의향이 있음). 이는 문제를 즉각적이고 효과적으로 강조하고 해결하는 데 필수적입니다.

정렬

이는 프로젝트의 첫 번째 공식 활동이며 프로젝트 범위를 비즈니스 성과에 맞게 조정하는 데 중점을 둡니다. 조정은 이해관계자와의 논의를 바탕으로 이전 계획과 추정치를 검증하고 조정할 수 있는 기회를 제공합니다.

이 활동 중 키 작업에는 다음이 포함됩니다.

- 높은 수준의 고객 사용 사례, 현재의 기술 및 비즈니스 문제점, 개선 기회를 찾습니다.
- 원하는 비즈니스 성과에 대해 논의하고 합의하고, 상대적 우선순위를 결정하고, 성공 기준을 식별합니다.
- 이 초기 단계에서 범위와 기술 선택을 정의하는 데 사용되는 상위 수준의 솔루션 설계를 개발합니다. 이 상위 수준 설계는 이후 단계에서 하위 수준 설계 활동을 가속화하기 위한 방향을 제시합니다.
- 타임라인과 구현 비용을 검증합니다.

운영 모델 정의

이 단계의 활동은 콜 센터 솔루션을 사용할 사람과 솔루션 관리 방법을 정의합니다. 운영 모델은 절차 문서, 런북 또는 구성 파일이 아닙니다. 예를 들어, 로그를 가져와 지원 티켓에 연결하는 방법을 설명하거나 이 절차의 스크린샷을 제공해서는 안 됩니다. 대신 로그를 가져와야 하는 사람과 로그를 보내야 하는 대기열 또는 공급업체를 식별해야 합니다.

운영 모델 정의에는 다음이 포함되어야 합니다.

- RASCI(Responsible, Accountable, Supported, Consulted, and Informed) 매트릭스. 각 팀이 역할과 책임을 이해하고 다른 팀과 상호 작용하는 방식을 이해하는 데 도움이 됩니다. 다음은 RASCI 매트릭스에서 발췌한 내용입니다.

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		S				C	C						A	R	S			
Cloud Architecture Design						A	R								S			
Design Infrastructure to support contact flows			A	C		I	R											
SS Lifecycle Definition						I	A	C	R				C	S				
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						I					
Amazon Connect Operations																		
User MACD (Moves, Additions, Changes, Deletions)		A					I	R										
User Hierarchies Management		A				C		I	R									
Phone Number Management eg. Claiming & Releasing Numbers						A	I	R										
Queues - Definition		A				C		I	R									

- 엔드 투 엔드 활동과 각 활동의 책임자를 정의하는 프로세스 흐름 스웸레인. 예를 들어, 누가 호출을 받는지, 연락이 안 되면 어떻게 되는지, 누가 지원 티켓을 기록하는지, 비즈니스 중요도를 어떻게 판단하는지 등을 명확하게 파악할 수 있도록 시간 외 지원을 위한 프로세스 흐름이 있어야 합니다. 또 다른 예로 긴급 대기열 메시지가 있습니다. 프로세스 흐름에는 누가 시작해야 한다고 결정했는지 그리고 그러한 결정을 내리기 위해 어떤 데이터를 사용해야 하는지가 표시되어야 합니다.

솔루션 설계와 사용자 여정을 마무리해야 이들을 관리할 프로세스를 정확하게 정의할 수 있기 때문에 일반적으로 운영 모델은 프로젝트 후반부에 정의됩니다. 하지만 프로세스 초기에 이해관계자를 배치하고 프로젝트 후반부를 위해 시간을 확보하는 것이 좋습니다.

템플릿으로 사용할 수 있는 유사한 문서의 예를 조직에서 수집합니다. 이렇게 하면 문서 구조에 익숙해지기 때문에 이해관계자가 쉽게 검토하고 승인할 수 있습니다.

새로운 콜 센터가 프로덕션으로 전환되기 전에 이해관계자들이 운영 모델에 대해 승인하도록 하고 이를 가동 결정의 필수 요건으로 삼으세요. 각 팀원은 프로덕션 환경에서 콜 센터를 운영하기 위한 자신의 역할과 프로세스를 이해해야 합니다.

서비스 소개(SI)

SI 활동은 운영 모델에 정의된 변경 사항을 구현합니다. 운영 모델 정의를 새 모델의 설계 및 구축 단계로 생각하고, SI를 운영 모델의 배포 단계로 생각하세요.

SI 팀은 대개 조직의 전담 팀이며 프로젝트 팀과 독립적으로 작업합니다. 프로젝트는 SI 팀의 기준과 체크리스트를 통과해야 가동 승인을 받을 수 있습니다. 예를 들어, 체크리스트에는 사용자 승인 테스트(UAT) 결과와 충돌 이벤트(예: 변경 동결 또는 예정된 다른 가동 이벤트)가 프로젝트가 가동되는 당일에 진행되지 않고, 사용자가 필요한 교육을 받았으며, 운영 팀이 진행할 준비가 되었는지 확인하는 내용이 포함됩니다.

SI 활동을 프로젝트 끝까지 미루지 마세요. 프로젝트 초기에 SI 팀을 참여시키고 설계 문서화를 위한 배포 목록에 포함시킵니다. 조기 참여를 통해 SI 팀은 가장 적합한 [AWS 지원 계획](#) 선택 지원, 변경 요청(CR)에 대한 영향 설명문 제공, 변경 승인 위원회(CAB) 토론 지원 등의 가동 준비를 지원할 수 있습니다.

학습

성공적인 마이그레이션을 위해서는 교육 자료를 만들고 참석률이 높은 교육 세션을 진행하는 것이 중요합니다. 기술은 완벽하게 작동할 수 있지만 사용자가 전화에 답하고 일상적인 작업을 수행하는 방법을 모른다면 마이그레이션은 실패한 것으로 간주됩니다.

교육 활동에는 직접 사용자 교육, 강사 교육, 감독자 교육, 지원 담당자 교육, 시스템 관리자 또는 제품 소유자 교육 등이 포함될 수 있습니다. 각 조직은 고유하므로 일부 옵션은 다른 옵션보다 문화적으로 더 적합할 수 있습니다.

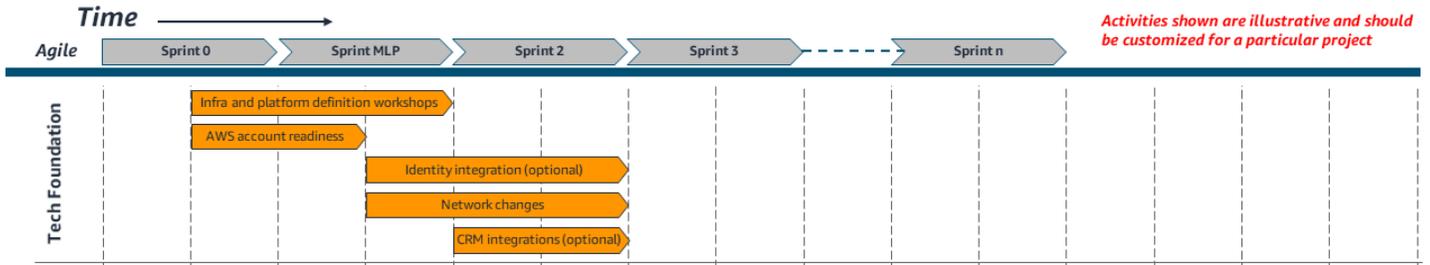
조직의 사내 교육 직원이 참여하는 강사 교육 방식을 권장합니다. 직원들은 조직의 문화, 사용자에게 가장 적합한 교육 형식 및 기법을 알고 있습니다. 프로젝트 팀원은 SME(Subject Matter Expert) 역할을 맡아 강사 교육 세션을 위한 소스 자료로 사용할 수 있는 기술 자료(예: 사용자 설명서, 관리자 콘솔 설명서, 화면 가이드)를 제공할 수 있습니다. 조직에 교육팀이 없는 경우 프로젝트 SME는 감독자와 선임 지원 담당자 교육해야 합니다. 그러면 선임 지원 담당자가 콜 센터 사용자를 교육할 수 있습니다.

또한 시스템 관리자와 제품 소유자는 제품 기능을 효과적으로 사용하고 문제를 해결할 수 있도록 강사가 주도하는 공식 제품 교육 과정을 수강하여 AWS 환경과 Amazon Connect 콘솔에 대한 이해를 높이는 것이 좋습니다.

기술 기반 워크스트림

이 워크스트림에는 변경 시 상당한 재작업이 필요한 의사결정이 포함되므로 워크스트림에서는 DevOps 프로세스 및 테스트에 대한 신중한 설계, 광범위한 상담, 초기 투자를 강조합니다.

기술 기반 워크스트림은 검색 및 로드맵, 설계, 구축, 테스트, 배포, 가동 후 지원의 5단계로 구성됩니다.



검색 및 로드맵

이 단계에서는 다음과 같은 정보를 수집하고 워크숍 일정을 잡습니다.

- 현재 매핑 - 시스템과 기능을 조사하고, 데이터를 수집하고, SME와 만나 콜 센터의 현재 상태를 파악합니다.
- 예정 설계 및 격차 평가 - 모든 콜 센터 담당자와 고객이 프로젝트 범위를 정할 수 있는 이상적인 경험을 결정합니다.
- 격차 해소 계획 - 콜 센터의 미래 상태를 구축하고 배포하기 위한 로드맵을 개략적으로 설명합니다.

워크숍 참석자:

- 프로젝트 관리자
- 비즈니스, 솔루션, 기술 및 보안 아키텍트
- 인프라 플랫폼 소유자

설계

이 단계에서는 설계 문서를 생성합니다. 설계 아티팩트를 생성하기 위한 고유한 규칙이나 프로세스가 있을 수 있습니다. 설계 문서에는 Amazon Connect 구성, 네트워킹 및 보안이라는 최소 3개의 섹션을 포함하는 것이 좋습니다. 각 섹션에는 효과적인 검토 및 승인을 보장하기 위해 서로 다른 전문 이해관계자 그룹이 있을 가능성이 높으므로 이 세 영역에 대해 별도의 문서를 작성하는 것이 더 실용적일 수 있습니다. 이해관계자에는 아키텍트, 보안 및 규정 준수 팀, 플랫폼 소유자가 포함되어야 합니다.

빌드

이 단계에서는 DevOps 도구로 안정적인 릴리스를 표준화하고 관리하여 코드형 인프라(IaC) 원칙을 따릅니다. 더 빨리 시작하는 데 도움이 되더라도 수동 빌드 프로세스를 채택하지 마세요. 빌드가 더 복잡

해지고 테스트 및 프로덕션 환경으로 승격될 때 안정성에 대한 위험과 버그 수가 증가할 수 있기 때문입니다. 자체 DevOps 도구가 없는 경우 빠르게 쉼 수 AWS CodeBuild있는 AWS CodePipeline 및와 같은 AWS 도구를 사용하는 것이 좋습니다. 프로젝트 범위에 이러한 도구를 설정하는 데 드는 노력을 포함합니다. 이러한 도구를 사용하면 장기적으로 유용하며 DevOps 원칙을 준수할 수 있습니다. 개발, 테스트 및 프로덕션을 위해 최소 3개의 개별 AWS 계정을 구축하는 것이 좋습니다. DevOps 도구와 자동화는 이러한 환경에서 코드를 이동하는 데 도움이 될 수 있습니다.

테스트

테스트 단계는 3개의 순차적 하위 단계로 구성됩니다.

1. 단위 테스트 - 개별 인프라 구성 요소가 정확하고 설계 사양 내에 있는지 테스트합니다. 수행자: 개발자
2. 통합 테스트 - Microsoft Active Directory(AD) ID 관리 서비스와 같이 통합 경계를 형성하는 항목을 테스트합니다. 수행자: 개발자
3. 제품 테스트 - 인프라 전반의 기능 여정을 종합적으로 테스트합니다. 예를 들어, 각 에이전트 이벤트가 보안 모니터링 도구에 로깅되고, 통화가 접수되고, 통화 녹음이 올바른 Amazon Simple Storage Service(S3) 버킷에 있는지 테스트합니다. 수행자: 기능 테스트 팀

배포

사용자 여정 가동이 예정되어 있을 때 인프라가 실시간 트래픽을 처리할 준비가 되어 있어야 합니다. 배포 단계에서는 AWS 서비스 할당량이 예상 통화 볼륨과 동시 에이전트 수, 번호 포팅 또는 수신자 부담 번호 서비스(TFNS) 리포지토리를 충족하고 실시간 트래픽 볼륨이 증가함에 따라 백엔드 시스템의 상태를 모니터링하는 데 중점을 둡니다. 또한 보안 및 규정 준수 팀은 자체 관점에서 플랫폼이 실시간 트래픽을 처리할 준비가 되었는지 확인해야 합니다.

PGLS(Post Go-Live Support)

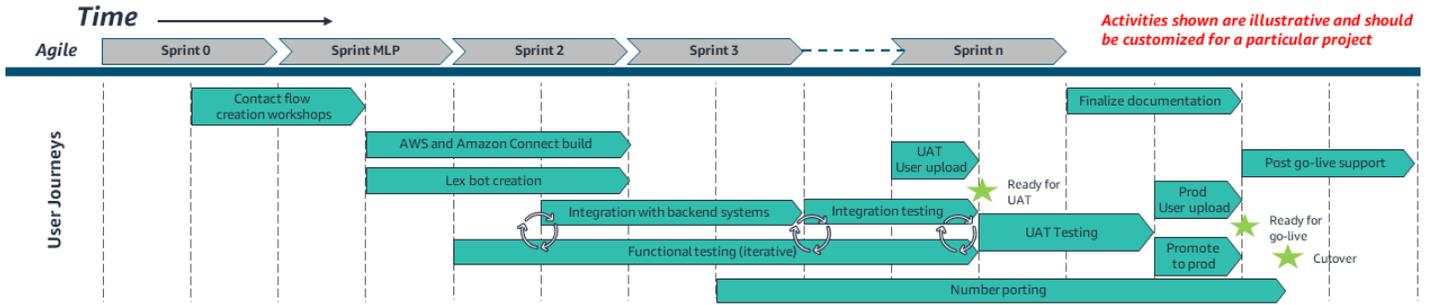
새로운 콜 센터가 가동된 후 처음 몇 주 동안 프로젝트 팀은 BAU(Business As Usual) 지원 팀 및 최종 사용자와 계속 소통합니다. 프로젝트 팀은 사용자의 새 시스템 시작을 돕고, BAU 지원 팀과 함께 문제 해결에 참여하고, 피드백을 바탕으로 지원 설명서를 개선할 수 있습니다.

사용자 여정 워크스트림

사용자 여정 워크스트림에는 별다른 노력이나 영향 없이 변경하거나 취소할 수 있는 결정도 포함됩니다. 사용자 여정의 기본 구성부터 시작하여 자주 빠르게 반복하여 최종 제품에 도달하는 데 중점을 둡니다.

니다. 최종 사용자 여정이 처음 제안된 여정과 정확히 일치하는 경우는 드물기 때문에 이 워크스트림에는 민첩하고 반복적인 접근 방식이 적합합니다.

사용자 여정 워크스트림은 검색, 설계, 구축, 테스트, 배포, 가동 후 지원의 5단계로 구성됩니다.



Discovery

이 단계에서는 기존 사용자 여정 흐름과 설계를 수집하여 고객 응대 흐름 구축 팀에 전달합니다. 기존 사용자 여정 흐름과 설계가 없거나 새로운 사용자 여정을 설계하고 싶다면 워크숍에서 이해관계자를 모으고 다음과 같은 시각적 캡처 도구를 사용하여 사용자 여정 프레임워크를 공동으로 개발하세요.

- 시각적 캔버스 도구 - Microsoft PowerPoint, Microsoft Visio 또는 draw.io와 같은 도구를 사용합니다. 워크숍에서 모든 이해관계자와 캔버스의 화면을 공유합니다. 블록과 의사결정 지점을 추가하여 엔드 투 엔드 사용자 여정을 구축하고, 나중에 확인해야 하는 단계(예: 대기열 메시지 오디오 파일의 정확한 문구 또는 가져오기)를 위한 자리 표시자를 추가합니다. 자리 표시자를 확인해야 하는 소유자의 이름을 추가합니다.
- 고객 응대 흐름 디자이너 - draw.io 또는 Visio와 같은 그리기 도구를 사용하는 대신 Amazon Connect에 포함된 [고객 응대 흐름 디자이너](#)를 사용하여 화면 공유를 통한 사용자 여정 개발 및 문서화를 고려하세요. 나중에 확인해야 하는 단계(예: 대기열 메시지 오디오 파일의 정확한 문구 또는 가져오기)에 대해 [프롬프트 블록](#) 자리 표시자를 사용합니다. 간단한 [TTS\(text-to-speech\)](#) 프롬프트 블록을 사용하여 단계를 확인하는 소유자를 기록합니다(예: "John Smith가 제공할 대기열 메시지 .wav 파일"). 이를 통해 사용자 여정과 라우팅 로직에 대한 엔드 투 엔드 테스트를 병렬로 수행할 수 있습니다.

워크숍 참석자:

- 프로젝트 관리자
- 비즈니스 및 솔루션스 아키텍트
- 비즈니스 분석가
- 서비스 라인 소유자 및 운영자

설계

설계 문서는 선택 사항입니다. 이는 고객 응대 흐름의 규모와 복잡성에 따라 달라집니다. 직관적이고 따라하기 쉬운 흐름도 인터페이스가 있는 고객 응대 흐름 디자이너를 사용하면 여정이 자체적으로 문서화되고 고객 응대 흐름의 실제 구축을 나타냅니다. 이를 통해 사용자 여정을 빠르고 민첩하게 개발하는 동안 신뢰할 수 있는 단일 출처를 확보할 수 있습니다. 그렇지 않으면 고객 응대 흐름에 대한 독립 실행형 설계 문서는 시간이 지남에 따라 실제 구축과 달라지지 않도록 변경 관리를 준수해야 합니다.

빌드

Amazon Connect 구성은 코드형 인프라(IaC) 도구에서 [AWS CloudFormation 템플릿과 API](#)로 사용할 수 있습니다. DevOps 도구를 사용하여 보안 프로파일 및 고객 응대 흐름과 같은 Amazon Connect 구성 요소를 구축하고 관리할 수 있습니다. 고객 응대 흐름 디자이너를 사용하여 흐름을 설계하는 경우 IaC DevOps 도구에 흐름을 포함시키고 JSON 파일로 직접 내보낼 수 있습니다.

Note

또한 다른 AWS 계정이 생성되는 동안 개발 환경에서 고객 응대 흐름 구축을 시작하고 Amazon Connect 인스턴스가 준비되면 해당 흐름을 테스트 및 프로덕션 환경으로 내보낼 수 있습니다.

테스트

테스트 단계는 2개의 순차적 하위 단계로 구성됩니다.

- 기능 테스트 - Amazon Connect에서 고객 응대 흐름이 생성될 때 애자일 스프린트를 통해 반복적으로 수행됩니다. 수행자: 기능 테스트 팀
- UAT(User Acceptance Testing) - 고객 응대 흐름이 기능 테스트를 통과한 후에만 수행됩니다. 수행자: 클라이언트 비즈니스 사용자(전담 팀 또는 서비스 라인 사업부의 사용자)

배포

이 단계에서는 사용자가 로그인할 수 있도록 Amazon Connect 프로덕션 인스턴스에 에이전트 및 사용자 보안 인증이 업로드됩니다. 이전 단계에서 UAT 테스트를 성공적으로 통과한 후에만 고객 응대 흐름을 업로드해야 합니다. Amazon Connect 대시보드에서 임시 전화번호를 요청하고 이를 고객 응대 흐름에 할당합니다. 이 전화번호는 프로젝트 팀만 볼 수 있으며, 프로젝트 팀은 테스트 전화를 걸 때 이 번호

를 사용합니다. 프로젝트 팀은 이 프로세스에서 선별된 UAT 스크립트를 실행하는 경우가 많습니다. 이 접근 방식은 시스템이 가동되고 실제 에이전트가 워크플로에 액세스할 수 있기 전에 사용자 여정에 대한 준비(파이프 클린) 테스트를 제공합니다. 예정된 가동 시간이 되면 이 임시 번호는 고객이 사용하는 공개적으로 라우팅 가능한 번호로 바뀝니다. 이때 새 시스템으로 전환됩니다. 필요한 경우 번호를 레거시 서비스 라인으로 교체하여 변경 사항을 롤백할 수 있습니다.

PGLS(Post Go-Live Support)

새로운 콜 센터가 가동된 후 처음 몇 주 동안 프로젝트 팀은 서비스 라인 이해관계자, BAU(Business As Usual) 지원 팀 및 최종 사용자와 계속 소통합니다. 프로젝트 팀은 사용자의 새 시스템 시작을 돕고, BAU 지원 팀과 함께 실시간 문제 해결에 참여하고, 고객 및 상담원 피드백을 바탕으로 고객 응대 흐름을 개선할 수 있습니다.

파일럿 실행

소규모 비즈니스 영역에 대한 엔드 투 엔드 마이그레이션 프로젝트를 완료하면 대규모 비즈니스 중단 위험 없이 빠르게 배포할 수 있습니다. 이러한 경험은 비교적 적은 비용으로 가치 제안(역량, 운영, 비용)에 대한 확신을 심어주고, 본격적인 프로젝트를 위한 대규모 자금 및 자원 투입을 정당화하는 데 사용될 수 있습니다.

파일럿은 최종 사용자가 새 플랫폼에 반응하는 방식을 기반으로 전체 배포를 위한 교훈을 수집합니다. 이는 이해관계자가 다음과 같은 실제 데이터를 사용하여 중요한 질문에 답하는 데 도움이 됩니다.

- 우리가 제공하는 교육이 적절하고 충분한가
- 최종 사용자가 실제 전화를 받을 때 새 프로세스가 제대로 작동하나
- 디바이스의 애플리케이션으로 인해 사용자의 주의가 산만해지는가
- 아키텍처나 패턴이 라이브 환경에서 예상대로 작동하는가

모범 사례

- 파일럿이 초기 스프린트 초기 MLP(Minimum Lovable Product) 제공에 포함되는 것이 가장 이상적입니다.
- 파일럿 참가자에는 기술 사용자, 비즈니스 사용자 및 최종 사용자가 포함되어야 합니다.
- 이해관계자를 인터뷰하여 시스템 사용 방식에 대한 일화적인 피드백을 받고 평균 처리 시간, 포기율 등에 대한 데이터를 수집하여 새 시스템을 이전 플랫폼과 비교합니다.
- 파일럿 중 확인된 변경 및 수정 사항을 끝까지 추적해야 합니다.
- 파일럿 시작 전에 성공 기준과 다음 단계를 정의합니다. 성공 기준은 성공/실패 결정을 내리기 위한 결정적인 점수를 매길 수 있도록 데이터 기반이어야 합니다. 이해관계자가 수정 사항에 대한 파일럿 및 제공 계획을 승인하면 사전 정의된 다음 단계(예: 전체 배포 시작)가 시작됩니다.
- 파일럿을 통해 변경하거나 재설계해야 할 부분이 발견되면 긍정적인 태도를 취합니다. 이는 파일럿의 귀중한 결과이며 성공적인 가동 배포를 위한 기반을 구축합니다. 권장 사항이 전혀 없는 파일럿을 목표로 하지 마세요. 이러한 결과는 파일럿의 타당성에 대한 우려를 불러일으킬 수 있습니다.

파일럿 그룹 선택

솔루션 파일럿을 위해 선택한 비즈니스 영역은 비즈니스 성과를 달성하기 위해 MLP(Minimum Lovable Product) 범위의 모든 기능을 이상적으로 보여줍니다. MLP를 성공적으로 제공하는 것은 복잡성을 줄이고 서비스 기능을 추가하는 시작점이 됩니다. MLP 파일럿 그룹은 다음을 수행해야 합니다.

- 중요하지 않은 비즈니스 영역(예: 내부 헬프 데스크 또는 상황 변화 알림)을 대표합니다.
- 사용자가 새 플랫폼을 익히고 피드백과 관찰 내용을 기록할 시간을 확보할 수 있도록 적은 양의 통화를 처리합니다.
- 피드백이 공정하고 정확하며 객관적인지 확인하기 위해 프로젝트 팀과 이해관계자의 신뢰를 얻습니다. 이는 파일럿 결과에 대한 확신을 심어주고 공동 개발 환경을 조성하는 데 도움이 됩니다.
- 범위 내 플랫폼 기능의 대부분을 수행합니다. 전체 배포 범위에 속하는 기능의 10%만 사용하는 파일럿은 가치나 관련성이 거의 없습니다.
- 기술적 한계(예: 원격 작업) 또는 라이선스로 인해 기존 플랫폼에서 제외되었거나 완전히 통합되지 않았을 수 있는 기능을 수행합니다. 이전 시스템에 보고서나 녹음이 없는 그룹으로 시작하면 레거시 통합을 구축하거나 레거시 데이터를 마이그레이션하지 않아도 될 수 있습니다. 하지만 파일럿이 전체 배포를 계속 대표하는지 확인해야 합니다.

실제로는 조직 내 팀이 파일럿에 참여할 수 있는 능력과 의지에 따라 이러한 요소 중 일부를 절충해야 할 수도 있습니다.

마이그레이션 모범 사례

Amazon Connect로 마이그레이션하면 콜 센터의 기술 아키텍처와 직원의 일상 프로세스가 변경될 수 있습니다. 중단을 최소화하려면 새 콜 센터를 설계하고 구축할 때 이 섹션의 모범 사례를 따르세요.

- [기술적 고려 사항](#)
- [운영 고려 사항](#)

기술적 고려 사항

다음 기술 모범 사례와 추가 권장 사항에 대한 자세한 내용은 Amazon Connect 관리자 안내서의 [Best practices for Amazon Connect](#)를 참조하세요.

음성 트래픽 경로 - 오디오 스트림이 회사 인터넷 링크를 통해 이동합니까? 아니면 AWS Direct Connect 연결을 전용 링크로 사용해야 합니까?는 웹 브라우징 및 이메일과 같은 데이터 센터 인터넷 파이프 전반의 일반 트래픽과 경쟁하는 지연 시간에 민감한 음성 트래픽을 AWS Direct Connect 피합니다.

네트워크 설정 - 일관되고 안정적인 사용자 경험을 위해서는 정상적인 엔드 투 엔드 네트워크 연결이 필수적입니다. 에이전트의 디바이스부터 로컬 네트워크 연결과 가상 프라이빗 네트워크(VPN)(해당하는 경우)를 거쳐 Amazon Connect까지 모든 구성 요소를 고려해야 합니다. 네트워크 연결 상태의 기준은 가장 약한 링크입니다. Amazon Connect에 맞게 네트워크를 최적화하려면 Amazon Connect 관리자 안내서의 [Set up your network](#)를 검토하세요.

원격 에이전트 - 상담원들이 재택근무 시 VPN을 사용하나요? 그렇다면 음성 트래픽에 대해 VPN 분할 터널링을 활성화해 보세요. 그러면 지연에 민감한 음성 트래픽이 데이터 센터로 다시 전송되고 인터넷을 통해 Amazon Connect로 라우팅되는 대신 로컬 인터넷을 통해 라우팅됩니다. 분할 터널링을 사용하지 않으면 지연 시간이 불필요하게 증가하여 오디오가 지연되거나 스마트폰 동작이 느려지고 VPN 집중기 디바이스에 추가 트래픽이 가중되며 데이터 센터 인터넷 수신 및 송신 요금이 늘어납니다.

데이터 마이그레이션 - 통화 녹음 및 보고 통계와 같은 데이터의 경우 다음 두 가지 접근 방식을 고려하세요.

- 새 플랫폼으로 데이터를 마이그레이션합니다. 이를 위해서는 계획 및 타당성 평가(예: 오디오 형식 호환성 확인)가 필요하지만 새 플랫폼의 단일 포털에서 기존 데이터에 액세스할 수 있습니다.
- 데이터를 제자리에 보관하고 최소 보존 기간이 만료되면 폐기합니다. 이는 특히 데이터가 구매한 플랫폼에 저장되고 자주 액세스되지 않아 이전 데이터와 새 데이터를 검색할 수 있는 2개의 포털을 갖는 것이 실용적인 옵션인 경우 더욱 비용 효율적일 수 있습니다.

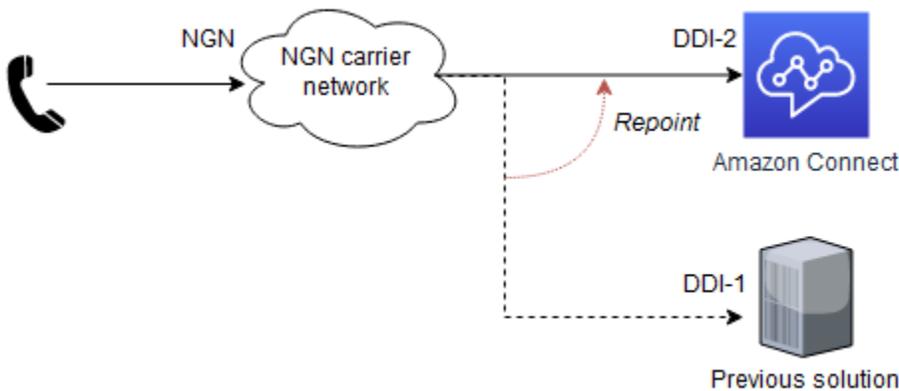
번호 이동

- NGN(Non-Geographic Number) 또는 TFNS(Toll-Free Number Service) 제공업체가 필요한지 고려합니다. 수신자 부담, 지역 요금 또는 DDI(Direct-Dial-In) 번호를 Amazon Connect로 포팅하면 중앙 집중식 관리 및 엔드 투 엔드 통화 요금 청구가 가능합니다. NGN/TFNS 서비스의 현재 요금 청구 모델을 살펴보고 Amazon Connect 요금과 비교해 보세요. 운영 시간 외에 걸려오는 전화에 대해서는 요금이 부과되지 주의하세요. 일부 NGN/TFNS 제공업체는 시간 외 확인 및 메시지를 처리하는 경우 이러한 통화에 대해 요금을 부과하지 않습니다. NGN/TFNS 계약 및 약관은 다양하므로, 정확한 비교를 위해 신중하게 정보를 수집합니다.
- 번호 이동 타임라인은 몇 주가 걸릴 수 있으므로 가능한 한 빨리 티켓을 통해 이동 요청을 제출합니다. 티켓을 사용하여 전환 날짜 및 시간을 확정합니다. 타임라인에 문제가 있는 경우 아래 전환 옵션에 설명된 대로 기존 전화 통신 대기열에서 새 Amazon Connect 전화번호로 번호 전달 전송을 일시적으로 설정합니다.

번호 이동을 위한 전환 접근 방식

NGN 백엔드 재지정 또는 번호 이동을 사용하여 전화번호를 이동할 수 있습니다.

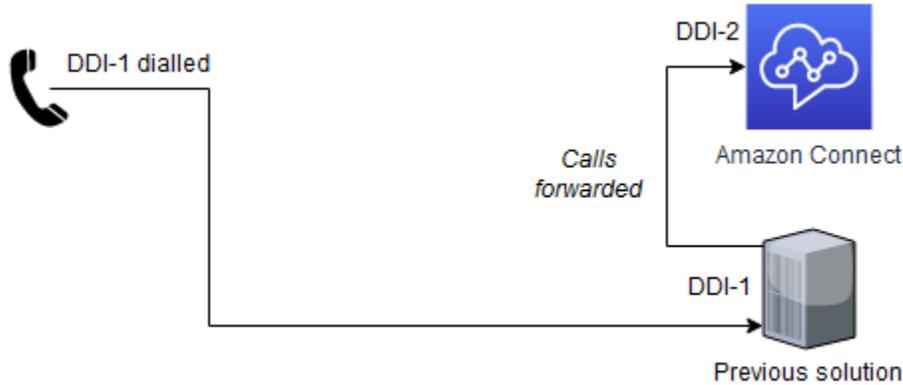
NGN 백엔드 재지정 - 다음 다이어그램과 같이 Amazon Connect에서 호스팅되는 인바운드 번호(DDI)로 프런트엔드 NGN 번호 백엔드 재지정을 수행합니다. NGN 백엔드 리포인팅은 공개 번호 변경을 필요로 하지 않으며 일반적으로 NGN 통신사 제공업체에 대한 서비스 요청 티켓으로 관리됩니다. 특정 날짜와 시간에 대해 재지정을 예약할 수 있습니다.



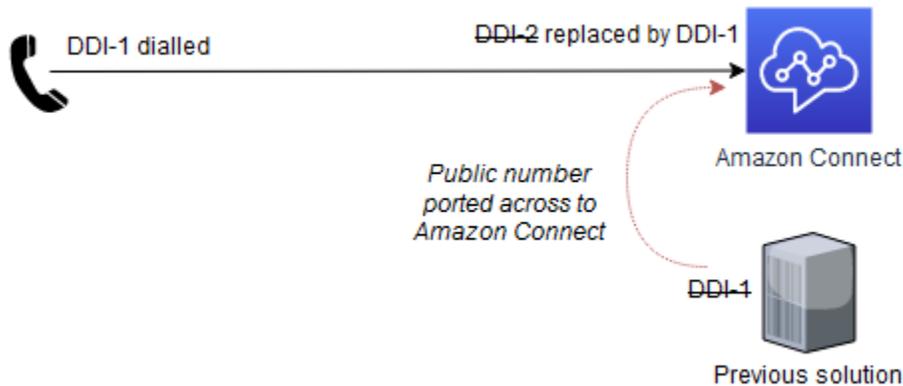
번호 이동 - 이 프로세스는 두 단계로 구성됩니다.

- 번호 전달 - 다음 다이어그램에 나와 있는 이 선택적 단계는 공개 번호를 변경하지 않고 기존 플랫폼에서 새 플랫폼으로 트래픽을 전달합니다. 예정된 번호 이동 날짜 전에는 이 단계를 완료할 수 있습니다. 이를 통해 번호 이동 프로세스와 병행하여 상담원을 새 플랫폼으로 신속하게 마이그레이션할

수 있습니다. 또한 통신사에 의존하지 않고 신속한 롤백(상대적으로 간단한 착신 전환 규칙 변경에 따라 다름)이 가능합니다. 그러나 번호 전달은 통화 요금(DDI-1의 인바운드 트래픽, 아웃바운드 전달 및 새 DDI-2의 인바운드 트래픽에 대해 비용 지불)을 늘리고 인프라 용량(각 인바운드 통화는 전달 경로에 대한 아웃바운드 회선도 소비함)을 소비하므로 장기간 사용하지 않는 것이 좋습니다.



- 번호 포팅 완료 - 다음 다이어그램과 같이 합의된 날짜 및 시간에 DDI-1의 통신 사업자가 번호를 포팅 AWS하므로 Amazon Connect에서 사용할 수 있습니다. 그런 다음 사용자 여정이나 기능에 번호를 할당하고 AWS에서 기본적으로 제공되는 DDI인 것처럼 관리할 수 있습니다. 이렇게 하면 서비스 요청을 처리하기 위해 다른 통신사에 의존하는 대신 Amazon Connect 콘솔에서 전화번호를 관리할 수 있으므로 청구가 간소화되고 유연성이 확보됩니다.



다른 플랫폼과 Amazon Connect 간의 통화 전송 - 조직은 종종 사업부, 작업 유형 또는 기타 기준에 따라 에이전트를 그룹으로 Amazon Connect로 마이그레이션합니다. 일정 기간 동안 다른 플랫폼의 에이전트 그룹이 Amazon Connect로 점진적으로 마이그레이션됩니다. 그룹의 수와 크기에 따라 마이그레이션 단계는 몇 달이 걸릴 수 있으며, 서로 다른 플랫폼에 분산된 팀은 이 기간 동안 서로 통화를 전송해야 할 수 있습니다.

플랫폼 간에 통화를 전송하려면 PSTN DDI 번호를 사용합니다. 교차 플랫폼 전송 사용에 대해서만 이러한 DDIs 할당하면 전송을 독립적으로 측정 및 보고하고 필요한 경우 통화의 우선순위를 다르게 지정할 수 있습니다.

전송 중에 통화 연결 데이터를 플랫폼 간에 교환해야 하는지 여부를 고려합니다. 예를 들어 호출자가 한 플랫폼에서 보안 검사를 통과한 경우 통화 전송 중에 보안 상태를 교환하여 Amazon Connect의 에이전트와 다시 보안을 통과하지 못하도록 해야 합니다. 고려해야 할 두 가지 접근 방식이 있습니다.

- 호출 연결 데이터가 없는 전송 - 호출 연결 데이터가 필요한 전송의 운영 필요성을 줄이기 위해 마이그레이션 그룹 단계 조정을 구성합니다. 예를 들어 호출자가 상당한 양의 데이터를 교환한 후 서로 자주 통화를 전송하는 팀을 마이그레이션합니다. 그렇지 않으면 다시 캡처해야 합니다. 호출자가 플랫폼 간에 전송되기 전에 IVRs 또는 에이전트와 최소한으로만 상호 작용하는 경우 통화 연결 데이터를 교환할 필요가 없을 수 있습니다. 또한 교차 플랫폼 전송이 수행되는 기간을 최소화하기 위해 마이그레이션 타임라인을 신속하게 처리하는 것도 고려해야 합니다. 즉, 마이그레이션이 완료된 후 더 이상 필요하지 않은 교차 플랫폼 데이터 교환 솔루션을 관리하고 기술 부채를 구축할 필요가 없다는 대가로 일시적인 불편을 받아들입니다.
- 통화 연결 데이터를 사용한 전송 - 이 접근 방식은 상당한 기간 동안 플랫폼 전체에 분산되어 운영 성능을 유지하기 위해 전송 중에 통화 연결 데이터를 교환해야 하는 팀과 관련이 있습니다. 롤링 다이얼 번호 식별 서비스(DNIS)라는 기술을 사용합니다. DNIS 롤링을 시작하는 방법의 예는 GitHub 리포지토리 [레거시 플랫폼에서 Amazon Connect로 전송을 참조하세요](#).

별도의 AWS 계정 - Amazon Connect 개발, 테스트 및 프로덕션 인스턴스에 대해 다른 AWS 계정을 설정합니다. 이 접근 방식은 해당 활동을 분리하고 변경 사항이 단일 계정에 미치는 영향을 제한합니다. 또한 청구 범위를 제공하여 해당 사업부에서 개발, 테스트 및 프로덕션 작업에 대한 비용을 지불할 수 있도록 합니다.

사전 정의된 템플릿을 기반으로 특정 정책, 규칙 및 원칙으로 새 계정을 생성할 수 있습니다. 즉, 해당 계정의 모든 빌드 또는 구성은 조직에서 정의한 사양을 준수해야 합니다. [AWS Organizations](#)를 사용하여 계정을 중앙에서 관리하고 통제할 수 있습니다.

로깅 및 알림 - Amazon CloudWatch Logs를 활성화하여 고객 응대 흐름의 사용량 임계값과 오류를 추적합니다. CloudWatch 대시보드를 사용하여 사용량과 오류를 볼 수 있습니다. 이메일이나 SMS 문자 메시지를 통해 선제적으로 알림을 보낼 수도 있습니다. 낮은 수준의 시스템 동작에 대한 가시성을 확보하면 문제가 더 커지기 전에 문제를 신속하게 파악하고 해결할 수 있습니다. Amazon Connect에 대한 선제적 알림 솔루션의 예는 블로그 게시물인 [Monitor and trigger alerts using Amazon CloudWatch for Amazon Connect](#)에 설명되어 있습니다.

Single Sign-On(SSO) - SSO를 사용하면 사용자가 별도의 사용자 이름과 암호를 요구하는 대신 회사 보안 인증을 사용하여(예: Active Directory를 통해) Amazon Connect에 로그인할 수 있습니다. 이렇게 하면 추가 로그인 단계나 다른 보안 인증이 필요 없으므로 최적의 사용자 경험을 제공할 수 있습니다. 또한 암호 재설정 및 기타 작업을 위해 별도의 로그인 보안 인증을 중앙에서 관리할 필요가 없습니다. Amazon Connect는 많은 ID 관리 통합 패턴을 지원합니다. 자세한 내용은 Amazon Connect 관리자 안내서의 [Plan your identity management in Amazon Connect](#)를 참조하세요.

워크스테이션 디바이스 - 최종 사용자(예: 상담원 및 감독자) 시스템이 Amazon Connect 관리자 안내서의 [Agent headset and workstation requirements for the CCP](#) 섹션에 명시된 최소 CPU 및 메모리 요구 사항을 충족하는지 확인합니다. 콜 센터 업무 이외의 작업에 이러한 워크스테이션을 사용할 계획인 경우 더 높은 요구 사항을 충족해야 합니다. Amazon Connect [Endpoint Test Utility](#)를 사용하여 디바이스 및 네트워크 호환성을 확인합니다. 조직 전체의 호환성을 보장하기 위해 재택 근무 중이거나 별도의 네트워크 분리 위치에서 작업하는 상담원을 포함하여 여러 위치에 있는 다양한 에이전트 워크스테이션에서 이 유틸리티를 실행하는 것이 좋습니다.

가상 데스크톱 인프라(VDI) 환경 - 가상 데스크톱 사용자를 위한 [네트워크](#) 및 [배포](#) 최적화를 고려합니다.

헤드셋 - 유선 USB 전원 헤드셋을 사용하여 일관된 오디오 경험을 보장합니다. 지연 시간이 늘어나고 오디오 품질이 저하될 수 있는 Bluetooth 또는 무선 헤드셋은 사용하지 않는 것이 좋습니다.

유선 네트워크 연결 - 안정적인 고품질 오디오 경험을 보장하기 위해 디바이스에서 유선(이더넷) 연결을 사용해야 합니다. 디바이스에 유선 포트가 있는지 확인합니다. 동글이 필요한 경우 마이그레이션 전에 예산을 책정하고 조달해야 합니다.

마이크 및 스피커 설정 - 조직에서 다목적 디바이스를 사용하는 경우 마이크와 스피커의 공유 사용이 허용되는지 확인합니다(단독 모드 끄기). 자세한 내용은 Amazon Connect 관리자 안내서의 [One-way audio from customers?](#)를 참조하세요. 이 지침은 스피커와 마이크 모두에 적용됩니다.

전용 디바이스(이상적) - 가능하면 콜 센터 전용 디바이스를 사용자에게 제공해야 합니다. 그런 다음 콜 센터 환경에 맞게 이러한 디바이스를 최적화하고 다른 업무에는 다른 디바이스를 사용할 수 있습니다.

기존 습관 - 새 프로세스에 영향을 미칠 수 있는 기존 사용자 행동을 조심합니다. 예시:

- 현재 상담원 디바이스는 주로 Wi-Fi를 통해 연결되나요? 그렇다면 유선 연결 요구는 상담원의 문화적 변화로 이어져 규정 준수 및 통화 경험이 저하될 수 있습니다. 이러한 문화 변화를 이끌어내기 위해서는 최종 사용자 교육 캠페인이 필요할 수 있습니다.
- 상담원들이 디바이스에서 다른 공동 작업 애플리케이션(예: Microsoft Teams 또는 Zoom)을 사용하나요? 이로 인해 상담원이 다른 통화를 하는 동안 Amazon Connect가 수신 전화를 전달하려고 시도하는 경우와 같이 디바이스의 스피커 및 마이크 장치에 대한 요구가 충돌할 수 있습니다. 또한 상담

원이 내부 통화를 하느라 바빠서 고객 전화를 놓칠 수도 있습니다. 통화 충돌을 방지하기 위해 다른 공동 작업 애플리케이션을 제거하는 것이 좋습니다.

운영상의 고려 사항

이 섹션의 모범 사례는 최종 사용자가 건설적인 피드백을 제공할 수 있도록 원활하게 운영하고 최종 사용자가 새로운 콜 센터 플랫폼과 프로세스에 만족하게 하는 데 중점을 둡니다. 최종 사용자가 프로젝트 중 무시당하거나 저평가되었다고 느끼면 새 플랫폼으로 이전하기를 꺼릴 것입니다. 최종 사용자가 만족하지 못하면 기술의 성능에 관계없이 마이그레이션은 실패로 간주됩니다.

소프트폰으로 전환 - 상담원은 현재 실제 데스크 전화를 통해 통화를 제어하기 때문에 화면에 전화 인터페이스를 제공하는 소프트폰을 사용하는 것은 이번이 처음일까요? 그렇다면 상담원이 데스크 전화의 버튼을 누르는 것에서 PC의 소프트폰 키패드를 사용하는 것으로 전환하기 어려울 수 있습니다.

- 교육 일정에 조정 시간이 포함되어 있는지 확인합니다. 새로운 연락처 센터가 가동된 후 학습 곡선을 기대합니다.
- 촉각 디바이스인 데스크 전화에 익숙한 상담원에게는 접근성이 문제가 될 수 있습니다. 접근성 문제가 있는 상담원에게 문의하여 소프트폰 색 구성표 및 키패드 버튼 크기에 대한 디자인 사양에 피드백을 포함합니다.

데스크 전화 대안 - 상담원은 Amazon Connect [설정 지침](#)에 설명된 대로 전화를 소프트폰 대신 데스크 전화로 전달할 수 있습니다. 이 대체 핸드셋에는 공개적으로 연락 가능한 전화번호가 있어야 하며, 이 전화번호는 상담원 프로파일에서 구성합니다. 이는 원격 인터넷 연결이 소프트폰 오디오의 고품질 오디오를 지원하지 못하는 경우 등에 유용할 수 있습니다. 이 경우 오디오는 기존(PSTN) 전화 네트워크를 통해 전송됩니다.

디바이스 인벤토리 - 새 콜 센터가 가동되는 날에 최종 사용자가 올바른 장비를 갖추고 있는지 확인합니다.

- 데스크 전화는 더 이상 필요하지 않기 때문에 업무 공간을 확보하기 위해 서비스를 해제할 수 있습니다.
- 랩톱 등의 디바이스에는 유선 이더넷 연결을 지원하는 이더넷 동글이 필요할 수 있습니다. 현지 IT 부품 팀에 영향을 미칠 수 있는 막바지 수요를 방지하려면 가동 날짜 이전에 사용자에게 이더넷 동글을 지급합니다.
- 소프트폰과 비즈니스 애플리케이션을 병렬로 실행하려면 디바이스에서 더 빠른 CPU와 더 많은 메모리를 제공해야 할 수 있습니다. 일반 애플리케이션과 함께 소프트폰을 사용하여 최종 사용자를 대상으로 UAT 중에 실제 테스트를 수행하여 디바이스 성능이 유지되는지 확인합니다.

지원 모델(지원 티켓 상승, 수준 1~3 기술 지원 데스크 소유권) - 기술 AWS 계정 관리자(TAM)와 같은 계정 팀과 협력하여 가장 적합한 [AWS 지원 플랜](#)에 있는지 확인합니다. 최종 사용자로부터 인시던트 보고서를 받는 것부터 비즈니스 크리티컬 문제를 해결하기 위한 인시던트 브리지를 마련하는 것까지 지원 모델에서 모두가 자신의 역할을 알고 있어야 합니다. 테스트 인시던트를 수준 1 지원 데스크에 올리고 지원 모델 프로세스를 통해 추적하여 문제를 시뮬레이션합니다. 이렇게 하면 지원 모델에서 부족한 부분을 찾아내서 가동 후 문제를 피할 수 있습니다.

백오피스 - 프런트 오피스 에이전트와 백 오피스 팀 간에 업무 흐름을 고려합니다. 예를 들어, 통화 전달 및 고객 사례 에스컬레이션 프로세스가 변경될 수 있습니다. 테스트 스크립트에 작업 워크플로와 라우팅을 포함합니다.

청구 - 새로운 연락 센터가 가동되는 즉시 AWS 과금은 증가하고 기존 플랫폼 비용은 감소합니다. 고객 센터 요금은 마이그레이션 후 AWS 결제로 차감됩니다. Amazon Connect 인스턴스를 호스팅하는 AWS 계정의 비용이 적절한 사업부에 매핑될 수 있게 재무 및 회계 팀에 이 변경 사항을 알립니다. 이는 레거시 플랫폼 요금을 담당하는 사업부와 동일할 가능성이 높습니다.

액세스 권한 - Amazon Connect에서 <https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/connect-security-profiles.html> 보안 프로파일을 생성하여 콜 센터 사용자에게 세부적인 권한을 제공할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 역할을 수행할 수 있는 최소 권한 원칙에 따라 고급 사용자 액세스 모델을 생성할 수 있습니다. 레거시 플랫폼에서는 일반적으로 권한이 너무 광범위하게 부여됩니다. 반면 Amazon Connect에서는 사용자에게 매우 구체적인 리소스 및 활동에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있습니다. 예를 들어, 직원에게 사용자를 편집하되 생성 또는 삭제하지 못하도록 하거나 사용자 여정의 통화 흐름을 확인하되 변경할 수는 없는 권한을 부여할 수 있습니다. 세분화된 권한은 사용자 참여를 개선하고 상담원, 운영자, 감독자, 개발자 등의 역할과 팀 전반에 책임이 분산되는 방식을 최적화할 수 있는 강력한 방법입니다. 보안 프로필을 사용하는 것 외에도 Amazon Connect를 AWS Identity and Access Management (IAM) 기능 및 정책과 함께 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Amazon Connect 관리자 안내서의 [How Amazon Connect works with IAM](#)을 참조하세요.

서비스 할당량 - 서비스 할당량은 예상치 못한 로드 및 소비 비용으로부터 사용자를 보호하는 기본 설정입니다. 예를 들어, 서비스 할당량은 동시 통화 10개 또는 인스턴스당 전화번호 5개로 제한할 수 있습니다. 예상 사용량 지원을 위해 서비스 할당량을 확인하고 증가를 요청하는 것이 좋습니다. 자세한 내용은 Amazon Connect 관리자 안내서의 [Amazon Connect service quotas](#)를 참조하세요.

DevOps를 통한 민첩성 - DevOps 배포 파이프라인을 사용하여 릴리스 일정을 가속화하고 새 기능을 더 자주 제공할 수 있습니다. 기술이 더 민첩하기 때문에 비즈니스 소유자는 소프트웨어를 얼마나 빨리 릴리스할 수 있는지에 대한 기대치를 다시 설정해야 할 수도 있습니다. 배포 파이프라인을 사용하면 더 작은 코드 번들을 더 자주 릴리스할 수 있으므로 릴리스의 위험을 줄이고 고객에게 더 빨리 다가갈 수 있습니다.

마이그레이션 체크리스트

다음 체크리스트를 사용하여 중요한 마이그레이션 활동을 올바른 순서로 완료하세요.

가동 전

1. 릴리스가 사용자 수용 테스트(UAT)를 통과했고 나머지 문제가 이해관계자의 승인을 받았는지 확인합니다.
2. 전화번호 전환을 계획합니다.
 - TFNS(Toll-Free Number Service)를 사용하는 경우: 서비스가 Amazon Connect 대기열 전화번호를 가리킬 준비가 되었는지 확인합니다. 이는 셀프 서비스 작업일 수도 있고 제공업체에 티켓이 필요할 수도 있으므로 이 작업을 완료하는 데 소요되는 리드 타임을 고려하세요.
 - 번호를 로 포팅하는 경우 AWS, 목표 가동 날짜보다 훨씬 전에 번호 포팅 요청 티켓을 제출합니다. 이 가이드 앞부분의 [마이그레이션 모범 사례](#) 섹션에서 번호 이동을 참조하세요.
3. 최종 사용자가 교육을 받고 새 플랫폼 사용 방법을 알고 있는지 확인합니다.
4. 운영 팀이 새 플랫폼을 승인하고 지원 모델에 통합했는지 확인합니다. 예를 들어, BAU(Business As Usual) 팀은 새 플랫폼에서 개설되는 모든 지원 티켓을 관리할 준비가 되어 있어야 합니다.
5. 코드 베이스가 프로덕션 환경에 배포되었는지 확인합니다.

Note

이 활동에는 전환을 위해 실행 CR 이전 및 별도로 제출되는 자체 변경 요청(CR)이 필요할 수 있습니다.

6. 임시 전화번호를 사용하여 범위 내에 있는 서비스 회선이 UAT 스크립트를 성공적으로 실행했는지 확인합니다.
7. 실시간 전환을 위한 변경 요청(CR)을 제출하고 관련 CAB(Change Approval Board)의 승인을 받습니다. 이 체크리스트의 증거는 CAB 토론에 입력으로 제공됩니다. CAB 논의의 결과는 특정 날짜 및 시간에 전환을 수행할 수 있는 승인입니다.

가동일에

1. 상담원이 Amazon Connect에 로그인되어 있으며 전화를 걸고 받고 채팅에 참여할 수 있는지 확인합니다. 감독자와 운영자는 Amazon Connect 대시보드의 실시간 보고서를 사용하여 상담원 활동을 확인할 수 있습니다.
2. PGLS(Post Go-Live Support) 팀이 있고 준비되어 있는지 확인하세요.
3. (선택 사항) 상담원을 지원하고 문제 해결을 도울 수 있는 직원이 현장에 있는지 확인합니다(현장 또는 원격 헬프 데스크).
4. BAU 지원 팀이 전환 시간을 인지하고 지원 티켓을 처리할 준비가 되었는지 확인합니다.

Note

PGLS 팀은 BAU 지원 팀과 함께 일합니다.

5. 컨퍼런스 브리지를 열어 이해관계자들이 현황 업데이트를 받을 수 있도록 합니다. 이 브리지는 발생할 수 있는 모든 문제를 논의하는 포럼 역할도 합니다. 가동 또는 롤백 활동이 성공적으로 완료될 때까지 브리지를 열어 둡니다.
6. 승인된 시간에 전환(예: TFNS 재지정)을 시작합니다.
7. Amazon Connect 대시보드에서 실시간 지표를 검토하여 다음을 확인합니다.
 - 전화를 받고 있습니다.
 - 포기율과 평균 처리 시간(AHT)이 예상대로입니다.
 - 대기열 깊이가 올바른 상태를 유지합니다.

마이그레이션 후 최적화

사용자 경험을 개발하고 개선하기 위한 작업은 가동일에 끝나지 않습니다. Amazon Connect 및 AWS에는 세분화된 보고부터 사기 탐지 및 인공 지능(AI)으로 구동되는 음성 생체 인식에 이르기까지 상세한 비즈니스 인사이트를 제공하는 도구가 있습니다. 이 정보는 새롭고 혁신적인 기능을 추가하고 콜 센터의 고객 및 상담원 경험을 혁신하는 데 도움이 됩니다.

애자일 전송 방법을 사용하여 가동 후 스프린트 반복으로 새로운 기능을 제공할 수 있습니다. 새로운 기능과 최적화의 우선순위를 정하고 스프린트 백로그에 추가할 수 있습니다.

다음은 운영 및 사용자 경험에 큰 변화를 가져오는 데 도움이 되는 혁신적인 기능의 예입니다.

- [Amazon QuickSight](#) 대시보드는 사용하기 쉬운 지표와 그래픽 보고서를 제공하며, 감독자는 상담원 활용도를 모니터링하여 팀 전체에 균형 잡힌 인력 배치를 보장할 수 있습니다.
- 정의된 운영 임계값을 위반할 경우 이메일과 SMS를 통해 선제적으로 알림을 보내면 문제 또는 운영 중단이 발생하기 전에 문제를 식별할 수 있습니다. 예를 들어, 대기열 깊이 또는 평균 처리 시간(AHT) 값이 정의된 한도를 초과하면 선제적 알림을 통해 감독자가 신속하게 개입할 수 있습니다.
- [Contact Lens for Amazon Connect](#)는 AI 및 음성 인식으로 통화 내용을 기록하여 감정 분석을 수행합니다. 욕설이나 부정적인 감정에 대한 알림을 생성하여 감독자와 상담원이 이러한 문제를 에스컬레이션할 수 있도록 합니다.
- [Amazon 대응량 아웃바운드 다이얼러](#)는 타사 도구 없이도 수백만 명의 고객에게 뉴스, 미리 알림, 배송 알림을 전달할 수 있는 방법을 제공합니다. 이 기능은 전화 걸기를 자동화하고 음성 메일 탐지 기능을 포함하므로 고객 기록을 수동으로 찾아볼 필요 없이 최소한의 노력으로 상담원을 실제 고객과 연결할 수 있습니다.
- Amazon [Amazon Athena](#) [Amazon Comprehend](#) SageMaker AI를 비롯한 다양한 AWS기반 데이터 분석, AI 및 기계 학습(ML) 도구를 사용할 수 있습니다. [Amazon SageMaker](#) 모델을 적용하여 다음과 같은 비즈니스 인사이트를 얻을 수 있는 상호 작용 추세를 찾습니다.
 - 부정 탐지
 - 사용자가 무엇에 대해 전화하는지 식별하기 위한 잦은 표현, 선제적 메시징 캠페인 또는 콜 센터 팀 변경으로 이어질 수 있음
 - 다른 사람들보다 더 자주 전화를 거는 접촉이 잦은 고객, 상담원의 표적 아웃리치를 통해 해당 고객이 전화를 걸지 못하게 할 수 있음

성공적인 마이그레이션은 고객 센터를 재구상하고 혁신하기 위한 여정의 시작에 불과합니다. AWS 서비스는 고객 센터에 추가하여 고유한 고객 및 에이전트 경험을 생성할 수 있는 혁신적인 경험을 제공합니다.

다음 단계

클라우드 콜 센터를 마이그레이션할 계획이라면 마이그레이션이 고객 포털과 브랜드에 어떤 영향을 미칠지 걱정될 수 있습니다. 올바른 비전, 강력한 제공 계획, 가동 후 지속적 혁신을 갖추면 기술, 운영, 재무 등 여러 측면에서 마이그레이션이 성공으로 이어질 수 있습니다.

고객 경험을 개선하기 위해 마이그레이션 계획의 초기 단계에 몇 가지 형태의 혁신을 포함합니다. 이러한 혁신을 촉진하기 위해 고객의 의견을 반영하고 고객의 목소리에 귀를 기울이는 메커니즘을 수립합니다. 실제 데이터와 최종 사용자 인사이트를 최대한 활용합니다. 궁극적으로 이러한 혁신은 문제를 해결하려는 고객의 노력을 줄이고 고객 유지율과 충성도를 높일 것입니다.

이 전략은 마이그레이션 여정을 계획하기 위한 시작점입니다. 자세한 내용을 알아보거나 다음 영역에서 도움이 필요한 경우 AWS 계정 관리자에게 문의하거나 [AWS 전문 서비스 양식](#)을 작성하세요.

- 리소스 제약 조건
- AWS 역량 및 기술 개발 지원
- 애자일 방법론 활용 지원
- 시간 제약, 가속 필요

리소스

서적

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

사례 연구

- [Amazon Connect 고객 웹 사이트](#)에는 산업별로 분류된 사례 연구 목록이 있습니다.

파트너

- [Amazon Connect 제공 파트너](#)는 Amazon Connect를 사용한 기업의 클라우드 콜 센터 구축을 돕는 AWS 파트너입니다. 이러한 AWS 파트너는 Amazon Connect를 통한 고객 경험 및 성과 개선을 도울 수 있습니다.

공식 블로그

- [AWS 고객 센터 블로그](#)는 비즈니스 및 기술 사용자를 위해 작성된 문서를 호스팅합니다. 이를 통해 시장 인사이트, 새로운 아이디어, 콜 센터를 최적화하는 방법을 알아보세요.

AWS 온라인 테크 토크

- [Migration Best Practices and Resources: Moving Your Contact Center to Amazon Connect](#)

유용한 링크

- [AWS 마이그레이션 가속화 프로그램\(MAP\)](#)
- [AWS 클라우드 채택 프레임워크\(AWS CAF\)](#)
- [AWS 전문 서비스](#)(이 페이지에서 [AWS 영업 팀에 문의](#))
- [AWS 권장 가이드](#)
- [Amazon Connect 관리자 안내서](#)
- [Amazon Connect 리소스](#)

문서 기록

아래 표에 이 가이드의 주요 변경 사항이 설명되어 있습니다. 향후 업데이트에 대한 알림을 받으려면 [RSS 피드](#)를 구독하십시오.

변경 사항	설명	날짜
플랫폼 간 통화 전송	다른 플랫폼과 Amazon Connect 간의 통화 전송 에 대한 정보를 확장했습니다.	2024년 12월 6일
새로운 모범 사례	기술 고려 사항 섹션에 DNIS에 대한 정보가 추가되었습니다.	2024년 11월 11일
최초 게시	—	2022년 8월 24일

AWS 권장 가이드 용어집

다음은 AWS 권장 가이드에서 제공하는 전략, 가이드 및 패턴에서 일반적으로 사용되는 용어입니다. 용어집 항목을 제안하려면 용어집 끝에 있는 피드백 제공 링크를 사용하십시오.

숫자

7가지 전략

애플리케이션을 클라우드로 이전하기 위한 7가지 일반적인 마이그레이션 전략 이러한 전략은 Gartner가 2011년에 파악한 5가지 전략을 기반으로 하며 다음으로 구성됩니다.

- 리팩터링/리아키텍트 - 클라우드 네이티브 기능을 최대한 활용하여 애플리케이션을 이동하고 해당 아키텍처를 수정함으로써 민첩성, 성능 및 확장성을 개선합니다. 여기에는 일반적으로 운영 체제와 데이터베이스 이식이 포함됩니다. 예: 온프레미스 Oracle 데이터베이스를 Amazon Aurora PostgreSQL 호환 버전으로 마이그레이션합니다.
- 리플랫폼(리프트 앤드 리세이프) - 애플리케이션을 클라우드로 이동하고 일정 수준의 최적화를 도입하여 클라우드 기능을 활용합니다. 예:에서 온프레미스 Oracle 데이터베이스를 Oracle용 Amazon Relational Database Service(RDS)로 마이그레이션합니다 AWS 클라우드.
- 재구매(드롭 앤드 슝) - 일반적으로 기존 라이선스에서 SaaS 모델로 전환하여 다른 제품으로 전환합니다. 예: 고객 관계 관리(CRM) 시스템을 Salesforce.com 마이그레이션합니다.
- 리호스팅(리프트 앤드 시프트) - 애플리케이션을 변경하지 않고 클라우드로 이동하여 클라우드 기능을 활용합니다. 예:의 EC2 인스턴스에서 온프레미스 Oracle 데이터베이스를 Oracle로 마이그레이션합니다 AWS 클라우드.
- 재배포(하이퍼바이저 수준의 리프트 앤 시프트) - 새 하드웨어를 구매하거나, 애플리케이션을 다시 작성하거나, 기존 운영을 수정하지 않고도 인프라를 클라우드로 이동합니다. 온프레미스 플랫폼에서 동일한 플랫폼의 클라우드 서비스로 서버를 마이그레이션합니다. 예: Microsoft Hyper-V 애플리케이션을 로 마이그레이션합니다 AWS.
- 유지(보관) - 소스 환경에 애플리케이션을 유지합니다. 대규모 리팩터링이 필요하고 해당 작업을 나중에 연기하려는 애플리케이션과 비즈니스 차원에서 마이그레이션할 이유가 없어 유지하려는 레거시 애플리케이션이 여기에 포함될 수 있습니다.
- 사용 중지 - 소스 환경에서 더 이상 필요하지 않은 애플리케이션을 폐기하거나 제거합니다.

A

ABAC

[속성 기반 액세스 제어를](#) 참조하세요.

추상화된 서비스

[관리형 서비스를](#) 참조하세요.

ACID

[원자성, 일관성, 격리, 내구성](#)을 참조하세요.

능동-능동 마이그레이션

양방향 복제 도구 또는 이중 쓰기 작업을 사용하여 소스 데이터베이스와 대상 데이터베이스가 동기화된 상태로 유지되고, 두 데이터베이스 모두 마이그레이션 중 연결 애플리케이션의 트랜잭션을 처리하는 데이터베이스 마이그레이션 방법입니다. 이 방법은 일회성 전환이 필요한 대신 소규모의 제어된 배치로 마이그레이션을 지원합니다. 더 유연하지만 [액티브-패시브 마이그레이션](#)보다 더 많은 작업이 필요합니다.

능동-수동 마이그레이션

소스 데이터베이스와 대상 데이터베이스가 동기화된 상태로 유지되지만 소스 데이터베이스만 연결 애플리케이션의 트랜잭션을 처리하고 데이터는 대상 데이터베이스로 복제되는 데이터베이스 마이그레이션 방법입니다. 대상 데이터베이스는 마이그레이션 중 어떤 트랜잭션도 허용하지 않습니다.

집계 함수

행 그룹에서 작동하고 그룹에 대한 단일 반환 값을 계산하는 SQL 함수입니다. 집계 함수의 예로는 SUM 및 MAX가 있습니다.

AI

[인공 지능](#)을 참조하세요.

AIOps

[인공 지능 작업을](#) 참조하세요.

익명화

데이터세트에서 개인 정보를 영구적으로 삭제하는 프로세스입니다. 익명화는 개인 정보 보호에 도움이 될 수 있습니다. 익명화된 데이터는 더 이상 개인 데이터로 간주되지 않습니다.

안티 패턴

솔루션이 다른 솔루션보다 비생산적이거나 비효율적이거나 덜 효과적이어서 반복되는 문제에 자주 사용되는 솔루션입니다.

애플리케이션 제어

맬웨어로부터 시스템을 보호하기 위해 승인된 애플리케이션만 사용할 수 있는 보안 접근 방식입니다.

애플리케이션 포트폴리오

애플리케이션 구축 및 유지 관리 비용과 애플리케이션의 비즈니스 가치를 비롯하여 조직에서 사용하는 각 애플리케이션에 대한 세부 정보 모음입니다. 이 정보는 [포트폴리오 검색 및 분석 프로세스](#)의 핵심이며 마이그레이션, 현대화 및 최적화할 애플리케이션을 식별하고 우선순위를 정하는 데 도움이 됩니다.

인공 지능

컴퓨터 기술을 사용하여 학습, 문제 해결, 패턴 인식 등 일반적으로 인간과 관련된 인지 기능을 수행하는 것을 전문으로 하는 컴퓨터 과학 분야입니다. 자세한 내용은 [What is Artificial Intelligence?](#)를 참조하십시오.

인공 지능 운영(AIOps)

기계 학습 기법을 사용하여 운영 문제를 해결하고, 운영 인시던트 및 사용자 개입을 줄이고, 서비스 품질을 높이는 프로세스입니다. AWS 마이그레이션 전략에서 AIOps가 사용되는 방법에 대한 자세한 내용은 [운영 통합 가이드](#)를 참조하십시오.

비대칭 암호화

한 쌍의 키, 즉 암호화를 위한 퍼블릭 키와 복호화를 위한 프라이빗 키를 사용하는 암호화 알고리즘입니다. 퍼블릭 키는 복호화에 사용되지 않으므로 공유할 수 있지만 프라이빗 키에 대한 액세스는 엄격히 제한되어야 합니다.

원자성, 일관성, 격리성, 내구성(ACID)

오류, 정전 또는 기타 문제가 발생한 경우에도 데이터베이스의 데이터 유효성과 운영 신뢰성을 보장하는 소프트웨어 속성 세트입니다.

ABAC(속성 기반 액세스 제어)

부서, 직무, 팀 이름 등의 사용자 속성을 기반으로 세분화된 권한을 생성하는 방식입니다. 자세한 내용은 AWS Identity and Access Management (IAM) 설명서의 [용 ABAC AWS](#)를 참조하세요.

신뢰할 수 있는 데이터 소스

가장 신뢰할 수 있는 정보 소스로 간주되는 기본 버전의 데이터를 저장하는 위치입니다. 익명화, 편집 또는 가명화와 같은 데이터 처리 또는 수정의 목적으로 신뢰할 수 있는 데이터 소스의 데이터를 다른 위치로 복사할 수 있습니다.

가용 영역

다른 가용 영역의 장애로부터 격리 AWS 리전 되고 동일한 리전의 다른 가용 영역에 저렴하고 지연 시간이 짧은 네트워크 연결을 제공하는 내의 고유한 위치입니다.

AWS 클라우드 채택 프레임워크(AWS CAF)

조직이 클라우드로 성공적으로 전환 AWS 하기 위한 효율적이고 효과적인 계획을 개발하는 데 도움이 되는 지침 및 모범 사례 프레임워크입니다. AWS CAF는 지침을 비즈니스, 사람, 거버넌스, 플랫폼, 보안 및 운영이라는 6가지 중점 영역으로 구성합니다. 비즈니스, 사람 및 거버넌스 관점은 비즈니스 기술과 프로세스에 초점을 맞추고, 플랫폼, 보안 및 운영 관점은 전문 기술과 프로세스에 중점을 둡니다. 예를 들어, 사람 관점은 인사(HR), 직원 배치 기능 및 인력 관리를 담당하는 이해관계자를 대상으로 합니다. 이러한 관점에서 AWS CAF는 성공적인 클라우드 채택을 위해 조직을 준비하는 데 도움이 되는 인력 개발, 교육 및 커뮤니케이션에 대한 지침을 제공합니다. 자세한 내용은 [AWS CAF 웹 사이트](#)와 [AWS CAF 백서](#)를 참조하십시오.

AWS 워크로드 검증 프레임워크(AWS WQF)

데이터베이스 마이그레이션 워크로드를 평가하고, 마이그레이션 전략을 권장하고, 작업 견적을 제공하는 도구입니다. AWS WQF는 AWS Schema Conversion Tool (AWS SCT)에 포함되어 있습니다. 데이터베이스 스키마 및 코드 객체, 애플리케이션 코드, 종속성 및 성능 특성을 분석하고 평가 보고서를 제공합니다.

B

잘못된 봇

개인 또는 조직을 방해하거나 해를 입히기 위한 [봇](#)입니다.

BCP

[비즈니스 연속성 계획을](#) 참조하세요.

동작 그래프

리소스 동작과 시간 경과에 따른 상호 작용에 대한 통합된 대화형 뷰입니다. Amazon Detective에서 동작 그래프를 사용하여 실패한 로그인 시도, 의심스러운 API 호출 및 유사한 작업을 검사할 수 있습니다. 자세한 내용은 Detective 설명서의 [Data in a behavior graph](#)를 참조하십시오.

빅 엔디안 시스템

가장 중요한 바이트를 먼저 저장하는 시스템입니다. [Endianness](#)도 참조하세요.

바이너리 분류

바이너리 결과(가능한 두 클래스 중 하나)를 예측하는 프로세스입니다. 예를 들어, ML 모델이 “이 이메일이 스팸인가요, 스팸이 아닌가요?”, ‘이 제품은 책인가요, 자동차인가요?’ 등의 문제를 예측해야 할 수 있습니다.

블룸 필터

요소가 세트의 멤버인지 여부를 테스트하는 데 사용되는 메모리 효율성이 높은 확률론적 데이터 구조입니다.

블루/그린(Blue/Green) 배포

별개의 동일한 두 환경을 생성하는 배포 전략입니다. 현재 애플리케이션 버전은 한 환경(파란색)에서 실행하고 새 애플리케이션 버전은 다른 환경(녹색)에서 실행합니다. 이 전략을 사용하면 영향을 최소화하면서 빠르게 롤백할 수 있습니다.

bot

인터넷을 통해 자동화된 작업을 실행하고 인적 활동 또는 상호 작용을 시뮬레이션하는 소프트웨어 애플리케이션입니다. 인터넷에서 정보를 인덱싱하는 웹 크롤러와 같은 일부 봇은 유용하거나 유용합니다. 잘못된 봇이라고 하는 일부 다른 봇은 개인 또는 조직을 방해하거나 해를 입히기 위한 것입니다.

봇넷

[맬웨어](#)에 감염되고 [봇](#) 셰이더 또는 봇 운영자라고 하는 단일 당사자에 의해 제어되는 봇 네트워크입니다. Botnet은 봇과 봇의 영향을 확장하는 가장 잘 알려진 메커니즘입니다.

브랜치

코드 리포지토리의 포함된 영역입니다. 리포지토리에 생성되는 첫 번째 브랜치가 기본 브랜치입니다. 기존 브랜치에서 새 브랜치를 생성한 다음 새 브랜치에서 기능을 개발하거나 버그를 수정할 수 있습니다. 기능을 구축하기 위해 생성하는 브랜치를 일반적으로 기능 브랜치라고 합니다. 기능을 출시할 준비가 되면 기능 브랜치를 기본 브랜치에 다시 병합합니다. 자세한 내용은 [About branches](#)(GitHub 설명서)를 참조하십시오.

브레이크 글래스 액세스

예외적인 상황에서 승인된 프로세스를 통해 사용자가 일반적으로 액세스할 권한이 없는데 액세스할 수 있는 빠른 방법입니다. 자세한 내용은 Well-Architected 지침의 [브레이크 글래스 포로시](#)저 구현 표시기를 AWS 참조하세요.

브라운필드 전략

사용자 환경의 기존 인프라 시스템 아키텍처에 브라운필드 전략을 채택할 때는 현재 시스템 및 인프라의 제약 조건을 중심으로 아키텍처를 설계합니다. 기존 인프라를 확장하는 경우 브라운필드 전략과 [그린필드](#) 전략을 혼합할 수 있습니다.

버퍼 캐시

가장 자주 액세스하는 데이터가 저장되는 메모리 영역입니다.

사업 역량

기업이 가치를 창출하기 위해 하는 일(예: 영업, 고객 서비스 또는 마케팅)입니다. 마이크로서비스 아키텍처 및 개발 결정은 비즈니스 역량에 따라 이루어질 수 있습니다. 자세한 내용은 백서의 [AWS에서 컨테이너화된 마이크로서비스 실행의 비즈니스 역량 중심의 구성화](#) 섹션을 참조하십시오.

비즈니스 연속성 계획(BCP)

대규모 마이그레이션과 같은 중단 이벤트가 운영에 미치는 잠재적 영향을 해결하고 비즈니스가 신속하게 운영을 재개할 수 있도록 지원하는 계획입니다.

C

CAF

[AWS 클라우드 채택 프레임워크](#)를 참조하세요.

canary 배포

최종 사용자에게 버전의 느린 증분 릴리스입니다. 확신이 드는 경우 새 버전을 배포하고 현재 버전을 완전히 교체합니다.

CCoE

[Cloud Center of Excellence](#)를 참조하세요.

CDC

[변경 데이터 캡처](#)를 참조하세요.

변경 데이터 캡처(CDC)

데이터베이스 테이블과 같은 데이터 소스의 변경 내용을 추적하고 변경 사항에 대한 메타데이터를 기록하는 프로세스입니다. 대상 시스템의 변경 내용을 감사하거나 복제하여 동기화를 유지하는 등의 다양한 용도로 CDC를 사용할 수 있습니다.

카오스 엔지니어링

시스템의 복원력을 테스트하기 위해 의도적으로 장애 또는 중단 이벤트를 도입합니다. [AWS Fault Injection Service \(AWS FIS\)](#)를 사용하여 AWS 워크로드에 스트레스를 주고 응답을 평가하는 실험을 수행할 수 있습니다.

CI/CD

[지속적 통합 및 지속적 전달](#)을 참조하세요.

분류

예측을 생성하는 데 도움이 되는 분류 프로세스입니다. 분류 문제에 대한 ML 모델은 이산 값을 예측합니다. 이산 값은 항상 서로 다릅니다. 예를 들어, 모델이 이미지에 자동차가 있는지 여부를 평가해야 할 수 있습니다.

클라이언트측 암호화

대상이 데이터를 AWS 서비스 수신하기 전에 로컬에서 데이터를 암호화합니다.

클라우드 혁신 센터(CCoE)

클라우드 모범 사례 개발, 리소스 동원, 마이그레이션 타임라인 설정, 대규모 혁신을 통한 조직 선도 등 조직 전체에서 클라우드 채택 노력을 추진하는 다분야 팀입니다. 자세한 내용은 AWS 클라우드 엔터프라이즈 전략 블로그의 [CCoE 게시물](#)을 참조하세요.

클라우드 컴퓨팅

원격 데이터 스토리지와 IoT 디바이스 관리에 일반적으로 사용되는 클라우드 기술 클라우드 컴퓨팅은 일반적으로 [엣지 컴퓨팅](#) 기술과 연결됩니다.

클라우드 운영 모델

IT 조직에서 하나 이상의 클라우드 환경을 구축, 성숙화 및 최적화하는 데 사용되는 운영 모델입니다. 자세한 내용은 [클라우드 운영 모델 구축](#)을 참조하십시오.

클라우드 채택 단계

조직이 로 마이그레이션할 때 일반적으로 거치는 4단계: AWS 클라우드

- 프로젝트 - 개념 증명 및 학습 목적으로 몇 가지 클라우드 관련 프로젝트 실행
- 기반 - 클라우드 채택 확장을 위한 기초 투자(예: 랜딩 존 생성, CCoE 정의, 운영 모델 구축)
- 마이그레이션 - 개별 애플리케이션 마이그레이션
- Re-invention - 제품 및 서비스 최적화와 클라우드 혁신

이러한 단계는 Stephen Orban이 블로그 게시물 [The Journey Toward Cloud-First and the Stages of Adoption](#) on the AWS 클라우드 Enterprise Strategy 블로그에서 정의했습니다. AWS 마이그레이션 전략과 어떤 관련이 있는지에 대한 자세한 내용은 [마이그레이션 준비 가이드](#)를 참조하세요.

CMDB

[구성 관리 데이터베이스](#)를 참조하세요.

코드 리포지토리

소스 코드와 설명서, 샘플, 스크립트 등의 기타 자산이 버전 관리 프로세스를 통해 저장되고 업데이트되는 위치입니다. 일반적인 클라우드 리포지토리에는 GitHub 또는가 포함됩니다Bitbucket Cloud. 코드의 각 버전을 브랜치라고 합니다. 마이크로서비스 구조에서 각 리포지토리는 단일 기능 전용입니다. 단일 CI/CD 파이프라인은 여러 리포지토리를 사용할 수 있습니다.

콜드 캐시

비어 있거나, 제대로 채워지지 않았거나, 오래되었거나 관련 없는 데이터를 포함하는 버퍼 캐시입니다. 주 메모리나 디스크에서 데이터베이스 인스턴스를 읽어야 하기 때문에 성능에 영향을 미치며, 이는 버퍼 캐시에서 읽는 것보다 느립니다.

콜드 데이터

거의 액세스되지 않고 일반적으로 과거 데이터인 데이터. 이런 종류의 데이터를 쿼리할 때는 일반적으로 느린 쿼리가 허용됩니다. 이 데이터를 성능이 낮고 비용이 저렴한 스토리지 계층 또는 클래스로 옮기면 비용을 절감할 수 있습니다.

컴퓨터 비전(CV)

기계 학습을 사용하여 디지털 이미지 및 비디오와 같은 시각적 형식에서 정보를 분석하고 추출하는 [AI](#) 필드입니다. 예를 들어 Amazon SageMaker AI는 CV에 대한 이미지 처리 알고리즘을 제공합니다.

구성 드리프트

워크로드의 경우 구성이 예상 상태에서 변경됩니다. 이로 인해 워크로드가 규정 미준수 상태가 될 수 있으며 일반적으로 점진적이고 의도하지 않습니다.

구성 관리 데이터베이스(CMDB)

하드웨어 및 소프트웨어 구성 요소와 해당 구성을 포함하여 데이터베이스와 해당 IT 환경에 대한 정보를 저장하고 관리하는 리포지토리입니다. 일반적으로 마이그레이션의 포트폴리오 검색 및 분석 단계에서 CMDB의 데이터를 사용합니다.

규정 준수 팩

규정 준수 및 보안 검사를 사용자 지정하기 위해 조합할 수 있는 AWS Config 규칙 및 수정 작업 모음입니다. YAML 템플릿을 사용하여 적합성 팩을 AWS 계정 및 리전 또는 조직 전체에 단일 엔터티로 배포할 수 있습니다. 자세한 내용은 AWS Config 설명서의 [적합성 팩](#)을 참조하세요.

지속적 통합 및 지속적 전달(CI/CD)

소프트웨어 릴리스 프로세스의 소스, 빌드, 테스트, 스테이징 및 프로덕션 단계를 자동화하는 프로세스입니다. CI/CD는 일반적으로 파이프라인으로 설명됩니다. CI/CD를 통해 프로세스를 자동화하고, 생산성을 높이고, 코드 품질을 개선하고, 더 빠르게 제공할 수 있습니다. 자세한 내용은 [지속적 전달의 이점](#)을 참조하십시오. CD는 지속적 배포를 의미하기도 합니다. 자세한 내용은 [지속적 전달\(Continuous Delivery\)](#)과 [지속적인 개발](#)을 참조하십시오.

CV

[컴퓨터 비전을](#) 참조하세요.

D

저장 데이터

스토리지에 있는 데이터와 같이 네트워크에 고정되어 있는 데이터입니다.

데이터 분류

중요도와 민감도를 기준으로 네트워크의 데이터를 식별하고 분류하는 프로세스입니다. 이 프로세스는 데이터에 대한 적절한 보호 및 보존 제어를 결정하는 데 도움이 되므로 사이버 보안 위험 관리 전략의 중요한 구성 요소입니다. 데이터 분류는 AWS Well-Architected Framework에서 보안 원칙의 구성 요소입니다. 자세한 내용은 [데이터 분류](#)를 참조하십시오.

데이터 드리프트

프로덕션 데이터와 ML 모델 학습에 사용된 데이터 간의 상당한 차이 또는 시간 경과에 따른 입력 데이터의 의미 있는 변화. 데이터 드리프트는 ML 모델 예측의 전반적인 품질, 정확성 및 공정성을 저하시킬 수 있습니다.

전송 중 데이터

네트워크를 통과하고 있는 데이터입니다. 네트워크 리소스 사이를 이동 중인 데이터를 예로 들 수 있습니다.

데이터 메시

중앙 집중식 관리 및 거버넌스를 통해 분산되고 분산된 데이터 소유권을 제공하는 아키텍처 프레임 워크입니다.

데이터 최소화

꼭 필요한 데이터만 수집하고 처리하는 원칙입니다. 에서 데이터를 최소화하면 개인 정보 보호 위험, 비용 및 분석 탄소 발자국을 줄일 AWS 클라우드 수 있습니다.

데이터 경계

신뢰할 수 있는 자격 증명만 예상 네트워크에서 신뢰할 수 있는 리소스에 액세스하도록 하는 데 도움이 되는 AWS 환경의 예방 가드레일 세트입니다. 자세한 내용은 [데이터 경계 구축을 참조하세요 AWS](#).

데이터 사전 처리

원시 데이터를 ML 모델이 쉽게 구문 분석할 수 있는 형식으로 변환하는 것입니다. 데이터를 사전 처리한다는 것은 특정 열이나 행을 제거하고 누락된 값, 일관성이 없는 값 또는 중복 값을 처리함을 의미할 수 있습니다.

데이터 출처

라이프사이클 전반에 걸쳐 데이터의 출처와 기록을 추적하는 프로세스(예: 데이터 생성, 전송, 저장 방법).

데이터 주체

데이터를 수집 및 처리하는 개인입니다.

데이터 웨어하우스

분석과 같은 비즈니스 인텔리전스를 지원하는 데이터 관리 시스템입니다. 데이터 웨어하우스에는 일반적으로 많은 양의 기록 데이터가 포함되며 일반적으로 쿼리 및 분석에 사용됩니다.

데이터 정의 언어(DDL)

데이터베이스에서 테이블 및 객체의 구조를 만들거나 수정하기 위한 명령문 또는 명령입니다.

데이터베이스 조작 언어(DML)

데이터베이스에서 정보를 수정(삽입, 업데이트 및 삭제)하기 위한 명령문 또는 명령입니다.

DDL

[데이터베이스 정의 언어](#)를 참조하세요.

딥 앙상블

예측을 위해 여러 딥 러닝 모델을 결합하는 것입니다. 딥 앙상블을 사용하여 더 정확한 예측을 얻거나 예측의 불확실성을 추정할 수 있습니다.

딥 러닝

여러 계층의 인공 신경망을 사용하여 입력 데이터와 관심 대상 변수 간의 매핑을 식별하는 ML 하위 분야입니다.

심층 방어

네트워크와 그 안의 데이터 기밀성, 무결성 및 가용성을 보호하기 위해 컴퓨터 네트워크 전체에 일련의 보안 메커니즘과 제어를 신중하게 계층화하는 정보 보안 접근 방식입니다. 이 전략을 채택하면 AWS Organizations 구조의 여러 계층에 여러 컨트롤을 AWS 추가하여 리소스를 보호할 수 있습니다. 예를 들어, 심층 방어 접근 방식은 다단계 인증, 네트워크 세분화 및 암호화를 결합할 수 있습니다.

위임된 관리자

에서 AWS Organizations 호환되는 서비스는 AWS 멤버 계정을 등록하여 조직의 계정을 관리하고 해당 서비스에 대한 권한을 관리할 수 있습니다. 이러한 계정을 해당 서비스의 위임된 관리자라고 합니다. 자세한 내용과 호환되는 서비스 목록은 AWS Organizations 설명서의 [AWS Organizations와 함께 사용할 수 있는 AWS 서비스](#)를 참조하십시오.

배포

대상 환경에서 애플리케이션, 새 기능 또는 코드 수정 사항을 사용할 수 있도록 하는 프로세스입니다. 배포에는 코드 베이스의 변경 사항을 구현한 다음 애플리케이션 환경에서 해당 코드베이스를 구축하고 실행하는 작업이 포함됩니다.

개발 환경

[환경](#)을 참조하세요.

탐지 제어

이벤트 발생 후 탐지, 기록 및 알림을 수행하도록 설계된 보안 제어입니다. 이러한 제어는 기존의 예방적 제어를 우회한 보안 이벤트를 알리는 2차 방어선입니다. 자세한 내용은 Implementing security controls on AWS의 [Detective controls](#)를 참조하십시오.

개발 가치 흐름 매핑 (DVSM)

소프트웨어 개발 라이프사이클에서 속도와 품질에 부정적인 영향을 미치는 제약 조건을 식별하고 우선 순위를 지정하는 데 사용되는 프로세스입니다. DVSM은 원래 린 제조 방식을 위해 설계된 가치 흐름 매핑 프로세스를 확장합니다. 소프트웨어 개발 프로세스를 통해 가치를 창출하고 이동하는 데 필요한 단계와 팀에 중점을 둡니다.

디지털 트윈

건물, 공장, 산업 장비 또는 생산 라인과 같은 실제 시스템을 가상으로 표현한 것입니다. 디지털 트윈은 예측 유지 보수, 원격 모니터링, 생산 최적화를 지원합니다.

차원 테이블

[스타 스키마](#)에서 팩트 테이블의 정량적 데이터에 대한 데이터 속성을 포함하는 더 작은 테이블입니다. 차원 테이블 속성은 일반적으로 텍스트 필드 또는 텍스트처럼 동작하는 개별 숫자입니다. 이러한 속성은 일반적으로 쿼리 제약, 필터링 및 결과 집합 레이블 지정에 사용됩니다.

재해

워크로드 또는 시스템이 기본 배포 위치에서 비즈니스 목표를 달성하지 못하게 방해하는 이벤트입니다. 이러한 이벤트는 자연재해, 기술적 오류, 의도하지 않은 구성 오류 또는 멀웨어 공격과 같은 사람의 행동으로 인한 결과일 수 있습니다.

재해 복구(DR)

[재해](#)로 인한 가동 중지 시간과 데이터 손실을 최소화하는 데 사용하는 전략 및 프로세스입니다. 자세한 내용은 AWS Well-Architected Framework의 [Disaster Recovery of Workloads on AWS: Recovery in the Cloud](#)를 참조하세요.

DML

[데이터베이스 조작 언어](#)를 참조하세요.

도메인 기반 설계

구성 요소를 각 구성 요소가 제공하는 진화하는 도메인 또는 핵심 비즈니스 목표에 연결하여 복잡한 소프트웨어 시스템을 개발하는 접근 방식입니다. 이 개념은 에릭 에반스에 의해 그의 저서인 도메인 기반 디자인: 소프트웨어 중심의 복잡성 해결(Boston: Addison-Wesley Professional, 2003)에서 소개되었습니다. Strangler Fig 패턴과 함께 도메인 기반 설계를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 [컨테이너 및 Amazon API Gateway를 사용하여 기존의 Microsoft ASP.NET\(ASMX\) 웹 서비스를 점진적으로 현대화하는 방법](#)을 참조하십시오.

DR

[재해 복구](#)를 참조하세요.

드리프트 감지

기존 구성과의 편차 추적. 예를 들어 AWS CloudFormation 를 사용하여 [시스템 리소스의 드리프트를 감지](#)하거나 사용하여 AWS Control Tower 거버넌스 요구 사항 준수에 영향을 미칠 수 있는 [랜딩 존의 변경 사항을 감지](#)할 수 있습니다.

DVSM

[개발 값 스트림 매핑](#)을 참조하세요.

E

EDA

[탐색 데이터 분석](#)을 참조하세요.

EDI

[전자 데이터 교환](#)을 참조하세요.

엣지 컴퓨팅

IoT 네트워크의 엣지에서 스마트 디바이스의 컴퓨팅 성능을 개선하는 기술 [클라우드 컴퓨팅](#)과 비교할 때 엣지 컴퓨팅은 통신 지연 시간을 줄이고 응답 시간을 개선할 수 있습니다.

전자 데이터 교환(EDI)

조직 간의 비즈니스 문서 자동 교환. 자세한 내용은 [전자 데이터 교환이란 무엇입니까?](#)를 참조하세요.

암호화

사람이 읽을 수 있는 일반 텍스트 데이터를 사이버텍스트로 변환하는 컴퓨팅 프로세스입니다.

암호화 키

암호화 알고리즘에 의해 생성되는 무작위 비트의 암호화 문자열입니다. 키의 길이는 다양할 수 있으며 각 키는 예측할 수 없고 고유하게 설계되었습니다.

엔디안

컴퓨터 메모리에 바이트가 저장되는 순서입니다. 빅 엔디안 시스템은 가장 중요한 바이트를 먼저 저장합니다. 리틀 엔디안 시스템은 가장 덜 중요한 바이트를 먼저 저장합니다.

엔드포인트

[서비스 엔드포인트](#)를 참조하세요.

엔드포인트 서비스

Virtual Private Cloud(VPC)에서 호스팅하여 다른 사용자와 공유할 수 있는 서비스입니다. 를 사용하여 엔드포인트 서비스를 생성하고 다른 AWS 계정 또는 AWS Identity and Access Management (IAM) 보안 주체에 권한을 AWS PrivateLink 부여할 수 있습니다. 이러한 계정 또는 보안 주체는 인터페이스 VPC 엔드포인트를 생성하여 엔드포인트 서비스에 비공개로 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 Amazon Virtual Private Cloud(VPC) 설명서의 [엔드포인트 서비스 생성](#)을 참조하십시오.

엔터프라이즈 리소스 계획(ERP)

엔터프라이즈의 주요 비즈니스 프로세스(예: 회계, [MES](#), 프로젝트 관리)를 자동화하고 관리하는 시스템입니다.

봉투 암호화

암호화 키를 다른 암호화 키로 암호화하는 프로세스입니다. 자세한 내용은 AWS Key Management Service (AWS KMS) 설명서의 [봉투 암호화](#)를 참조하세요.

환경

실행 중인 애플리케이션의 인스턴스입니다. 다음은 클라우드 컴퓨팅의 일반적인 환경 유형입니다.

- 개발 환경 - 애플리케이션 유지 관리를 담당하는 핵심 팀만 사용할 수 있는 실행 중인 애플리케이션의 인스턴스입니다. 개발 환경은 변경 사항을 상위 환경으로 승격하기 전에 테스트하는 데 사용됩니다. 이러한 유형의 환경을 테스트 환경이라고도 합니다.
- 하위 환경 - 초기 빌드 및 테스트에 사용되는 환경을 비롯한 애플리케이션의 모든 개발 환경입니다.
- 프로덕션 환경 - 최종 사용자가 액세스할 수 있는 실행 중인 애플리케이션의 인스턴스입니다. CI/CD 파이프라인에서 프로덕션 환경이 마지막 배포 환경입니다.
- 상위 환경 - 핵심 개발 팀 이외의 사용자가 액세스할 수 있는 모든 환경입니다. 프로덕션 환경, 프로덕션 이전 환경 및 사용자 수용 테스트를 위한 환경이 여기에 포함될 수 있습니다.

에픽

애자일 방법론에서 작업을 구성하고 우선순위를 정하는 데 도움이 되는 기능적 범주입니다. 에픽은 요구 사항 및 구현 작업에 대한 개괄적인 설명을 제공합니다. 예를 들어, AWS CAF 보안 에픽에는 ID 및 액세스 관리, 탐지 제어, 인프라 보안, 데이터 보호 및 인시던트 대응이 포함됩니다. AWS 마이그레이션 전략의 에픽에 대한 자세한 내용은 [프로그램 구현 가이드](#)를 참조하십시오.

ERP

[엔터프라이즈 리소스 계획을](#) 참조하세요.

탐색 데이터 분석(EDA)

데이터 세트를 분석하여 주요 특성을 파악하는 프로세스입니다. 데이터를 수집 또는 집계한 다음 초기 조사를 수행하여 패턴을 찾고, 이상을 탐지하고, 가정을 확인합니다. EDA는 요약 통계를 계산하고 데이터 시각화를 생성하여 수행됩니다.

F

팩트 테이블

[스타 스키마](#)의 중앙 테이블입니다. 비즈니스 운영에 대한 정량적 데이터를 저장합니다. 일반적으로 팩트 테이블에는 측정값이 포함된 열과 차원 테이블에 대한 외래 키가 포함된 열의 두 가지 유형이 포함됩니다.

빠른 실패

개발 수명 주기를 줄이기 위해 자주 증분 테스트를 사용하는 철학입니다. 애자일 접근 방식의 중요한 부분입니다.

장애 격리 경계

에서 장애의 영향을 제한하고 워크로드의 복원력을 개선하는 데 도움이 되는 가용 영역, AWS 리전 컨트롤 플레인 또는 데이터 플레인과 같은 AWS 클라우드경계입니다. 자세한 내용은 [AWS 장애 격리 경계를 참조하세요](#).

기능 브랜치

[브랜치를 참조하세요](#).

기능

예측에 사용하는 입력 데이터입니다. 예를 들어, 제조 환경에서 기능은 제조 라인에서 주기적으로 캡처되는 이미지일 수 있습니다.

기능 중요도

모델의 예측에 특성이 얼마나 중요한지를 나타냅니다. 이는 일반적으로 SHAP(Shapley Additive Descriptions) 및 통합 그래디언트와 같은 다양한 기법을 통해 계산할 수 있는 수치 점수로 표현됩니다. 자세한 내용은 [기계 학습 모델 해석 가능성을 참조하세요 AWS](#).

기능 변환

추가 소스로 데이터를 보강하거나, 값을 조정하거나, 단일 데이터 필드에서 여러 정보 세트를 추출하는 등 ML 프로세스를 위해 데이터를 최적화하는 것입니다. 이를 통해 ML 모델이 데이터를 활용

할 수 있습니다. 예를 들어, 날짜 '2021-05-27 00:15:37'을 '2021년', '5월', '목', '15일'로 분류하면 학습 알고리즘이 다양한 데이터 구성 요소와 관련된 미묘한 패턴을 학습하는 데 도움이 됩니다.

몇 장의 샷 프롬프트

유사한 작업을 수행하도록 요청하기 전에 작업과 원하는 출력을 보여주는 몇 가지 예제를 [LLM](#)에 제공합니다. 이 기법은 컨텍스트 내 학습을 적용하여 모델이 프롬프트에 포함된 예제(샷)에서 학습합니다. 퓨샷 프롬프트는 특정 형식 지정, 추론 또는 도메인 지식이 필요한 작업에 효과적일 수 있습니다. [제로샷 프롬프트도 참조하세요.](#)

FGAC

[세분화된 액세스 제어를 참조하세요.](#)

세분화된 액세스 제어(FGAC)

여러 조건을 사용하여 액세스 요청을 허용하거나 거부합니다.

플래시컷 마이그레이션

단계적 접근 방식을 사용하는 대신 [변경 데이터 캡처](#)를 통해 연속 데이터 복제를 사용하여 최대한 짧은 시간 내에 데이터를 마이그레이션하는 데이터베이스 마이그레이션 방법입니다. 목표는 가동 중지 시간을 최소화하는 것입니다.

FM

[파운데이션 모델을 참조하세요.](#)

파운데이션 모델(FM)

일반화 및 레이블 지정되지 않은 데이터의 대규모 데이터 세트에 대해 훈련된 대규모 딥 러닝 신경망입니다. FMs은 언어 이해, 텍스트 및 이미지 생성, 자연어 대화와 같은 다양한 일반 작업을 수행할 수 있습니다. 자세한 내용은 [파운데이션 모델이란 무엇입니까?](#)를 참조하세요.

G

생성형 AI

대량의 데이터에 대해 훈련되었으며 간단한 텍스트 프롬프트를 사용하여 이미지, 비디오, 텍스트 및 오디오와 같은 새 콘텐츠 및 아티팩트를 생성할 수 있는 [AI](#) 모델의 하위 집합입니다. 자세한 내용은 [생성형 AI란 무엇입니까?](#)를 참조하세요.

지리적 차단

[지리적 제한을 참조하세요.](#)

지리적 제한(지리적 차단)

Amazon CloudFront에서 특정 국가의 사용자가 콘텐츠 배포에 액세스하지 못하도록 하는 옵션입니다. 허용 목록 또는 차단 목록을 사용하여 승인된 국가와 차단된 국가를 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 CloudFront 설명서의 [콘텐츠의 지리적 배포 제한](#)을 참조하십시오.

Gitflow 워크플로

하위 환경과 상위 환경이 소스 코드 리포지토리의 서로 다른 브랜치를 사용하는 방식입니다. Gitflow 워크플로는 레거시로 간주되며 [트렁크 기반 워크플로](#)는 현대적이고 선호하는 접근 방식입니다.

골든 이미지

시스템 또는 소프트웨어의 새 인스턴스를 배포하기 위한 템플릿으로 사용되는 시스템 또는 소프트웨어의 스냅샷입니다. 예를 들어 제조업에서는 골든 이미지를 사용하여 여러 디바이스에 소프트웨어를 프로비저닝할 수 있으며 디바이스 제조 작업의 속도, 확장성 및 생산성을 개선하는 데 도움이 됩니다.

브라운필드 전략

새로운 환경에서 기존 인프라의 부재 시스템 아키텍처에 대한 그린필드 전략을 채택할 때 [브라운필드](#)라고도 하는 기존 인프라와의 호환성 제한 없이 모든 새로운 기술을 선택할 수 있습니다. 기존 인프라를 확장하는 경우 브라운필드 전략과 그린필드 전략을 혼합할 수 있습니다.

가드레일

조직 단위(OU) 전체에서 리소스, 정책 및 규정 준수를 관리하는 데 도움이 되는 중요 규칙입니다. 예방 가드레일은 규정 준수 표준에 부합하도록 정책을 시행하며, 서비스 제어 정책과 IAM 권한 경계를 사용하여 구현됩니다. 탐지 가드레일은 정책 위반 및 규정 준수 문제를 감지하고 해결을 위한 알림을 생성하며, 이는 AWS Config Amazon GuardDuty AWS Security Hub, , AWS Trusted Advisor Amazon Inspector 및 사용자 지정 AWS Lambda 검사를 사용하여 구현됩니다.

H

HA

[고가용성을](#) 참조하세요.

이기종 데이터베이스 마이그레이션

다른 데이터베이스 엔진을 사용하는 대상 데이터베이스로 소스 데이터베이스 마이그레이션(예: Oracle에서 Amazon Aurora로) 이기종 마이그레이션은 일반적으로 리아키텍트 작업의 일부이며 스

키마를 변환하는 것은 복잡한 작업일 수 있습니다. AWS 는 스키마 변환에 도움이 되는 [AWS SCT를](#) 제공합니다.

높은 가용성(HA)

문제나 재해 발생 시 개입 없이 지속적으로 운영할 수 있는 워크로드의 능력. HA 시스템은 자동으로 장애 조치되고, 지속적으로 고품질 성능을 제공하고, 성능에 미치는 영향을 최소화하면서 다양한 부하와 장애를 처리하도록 설계되었습니다.

히스토리언 현대화

제조 산업의 요구 사항을 더 잘 충족하도록 운영 기술(OT) 시스템을 현대화하고 업그레이드하는 데 사용되는 접근 방식입니다. 히스토리언은 공장의 다양한 출처에서 데이터를 수집하고 저장하는 데 사용되는 일종의 데이터베이스입니다.

홀드아웃 데이터

[기계 학습](#) 모델을 훈련하는 데 사용되는 데이터 세트에서 보류된 레이블이 지정된 기록 데이터의 일부입니다. 홀드아웃 데이터를 사용하여 모델 예측을 홀드아웃 데이터와 비교하여 모델 성능을 평가할 수 있습니다.

동종 데이터베이스 마이그레이션

동일한 데이터베이스 엔진을 공유하는 대상 데이터베이스로 소스 데이터베이스 마이그레이션(예: Microsoft SQL Server에서 Amazon RDS for SQL Server로) 동종 마이그레이션은 일반적으로 리호스팅 또는 리플랫폼 작업의 일부입니다. 네이티브 데이터베이스 유틸리티를 사용하여 스키마를 마이그레이션할 수 있습니다.

핫 데이터

자주 액세스하는 데이터(예: 실시간 데이터 또는 최근 번역 데이터). 일반적으로 이 데이터에는 빠른 쿼리 응답을 제공하기 위한 고성능 스토리지 계층 또는 클래스가 필요합니다.

핫픽스

프로덕션 환경의 중요한 문제를 해결하기 위한 긴급 수정입니다. 핫픽스는 긴급하기 때문에 일반적인 DevOps 릴리스 워크플로 외부에서 실행됩니다.

하이퍼케어 기간

전환 직후 마이그레이션 팀이 문제를 해결하기 위해 클라우드에서 마이그레이션된 애플리케이션을 관리하고 모니터링하는 기간입니다. 일반적으로 이 기간은 1~4일입니다. 하이퍼케어 기간이 끝나면 마이그레이션 팀은 일반적으로 애플리케이션에 대한 책임을 클라우드 운영 팀에 넘깁니다.

정보

laC

[코드형 인프라를 참조하세요.](#)

자격 증명 기반 정책

AWS 클라우드 환경 내에서 권한을 정의하는 하나 이상의 IAM 보안 주체에 연결된 정책입니다.

유휴 애플리케이션

90일 동안 평균 CPU 및 메모리 사용량이 5~20%인 애플리케이션입니다. 마이그레이션 프로젝트에서는 이러한 애플리케이션을 사용 중지하거나 온프레미스에 유지하는 것이 일반적입니다.

IIoT

[산업용 사물 인터넷을 참조하십시오.](#)

변경 불가능한 인프라

기존 인프라를 업데이트, 패치 적용 또는 수정하는 대신 프로덕션 워크로드를 위한 새 인프라를 배포하는 모델입니다. 변경 불가능한 인프라는 [변경 가능한 인프라](#)보다 본질적으로 더 일관되고 안정적이며 예측 가능합니다. 자세한 내용은 AWS Well-Architected Framework의 [변경 불가능한 인프라를 사용한 배포](#) 모범 사례를 참조하세요.

인바운드(수신) VPC

AWS 다중 계정 아키텍처에서 애플리케이션 외부에서 네트워크 연결을 수락, 검사 및 라우팅하는 VPC입니다. [AWS Security Reference Architecture](#)에서는 애플리케이션과 더 넓은 인터넷 간의 양방향 인터페이스를 보호하기 위해 인바운드, 아웃바운드 및 검사 VPC로 네트워크 계정을 설정할 것을 권장합니다.

중분 마이그레이션

한 번에 전체 전환을 수행하는 대신 애플리케이션을 조금씩 마이그레이션하는 전환 전략입니다. 예를 들어, 처음에는 소수의 마이크로서비스나 사용자만 새 시스템으로 이동할 수 있습니다. 모든 것이 제대로 작동하는지 확인한 후에는 레거시 시스템을 폐기할 수 있을 때까지 추가 마이크로서비스 또는 사용자를 점진적으로 이동할 수 있습니다. 이 전략을 사용하면 대규모 마이그레이션과 관련된 위험을 줄일 수 있습니다.

Industry 4.0

연결성, 실시간 데이터, 자동화, 분석 및 AI/ML의 발전을 통해 제조 프로세스의 현대화를 참조하기 위해 2016년에 [Klaus Schwab](#)에서 도입한 용어입니다.

인프라

애플리케이션의 환경 내에 포함된 모든 리소스와 자산입니다.

코드형 인프라(IaC)

구성 파일 세트를 통해 애플리케이션의 인프라를 프로비저닝하고 관리하는 프로세스입니다. IaC는 새로운 환경의 반복 가능성, 신뢰성 및 일관성을 위해 인프라 관리를 중앙 집중화하고, 리소스를 표준화하고, 빠르게 확장할 수 있도록 설계되었습니다.

산업용 사물 인터넷(IIoT)

제조, 에너지, 자동차, 의료, 생명과학, 농업 등의 산업 부문에서 인터넷에 연결된 센서 및 디바이스의 사용 자세한 내용은 [산업용 사물 인터넷\(IoT\) 디지털 트랜스포메이션 전략 구축](#)을 참조하십시오.

검사 VPC

AWS 다중 계정 아키텍처에서는 VPC(동일하거나 다른 AWS 리전), 인터넷 및 온프레미스 네트워크 간의 네트워크 트래픽 검사를 관리하는 중앙 집중식 VPCs. [AWS Security Reference Architecture](#)에서는 애플리케이션과 더 넓은 인터넷 간의 양방향 인터페이스를 보호하기 위해 인바운드, 아웃바운드 및 검사 VPC로 네트워크 계정을 설정할 것을 권장합니다.

사물 인터넷(IoT)

인터넷이나 로컬 통신 네트워크를 통해 다른 디바이스 및 시스템과 통신하는 센서 또는 프로세서가 내장된 연결된 물리적 객체의 네트워크 자세한 내용은 [IoT란?](#)을 참조하십시오.

해석력

모델의 예측이 입력에 따라 어떻게 달라지는지를 사람이 이해할 수 있는 정도를 설명하는 기계 학습 모델의 특성입니다. 자세한 내용은 [기계 학습 모델 해석 가능성을 참조하세요 AWS](#).

IoT

[사물 인터넷](#)을 참조하세요.

IT 정보 라이브러리(TIL)

IT 서비스를 제공하고 이러한 서비스를 비즈니스 요구 사항에 맞게 조정하기 위한 일련의 모범 사례 ITIL은 ITSM의 기반을 제공합니다.

IT 서비스 관리(TSM)

조직의 IT 서비스 설계, 구현, 관리 및 지원과 관련된 활동 클라우드 운영을 ITSM 도구와 통합하는 방법에 대한 자세한 내용은 [운영 통합 가이드](#)를 참조하십시오.

ITIL

[IT 정보 라이브러리](#)를 참조하세요.

ITSM

[IT 서비스 관리](#)를 참조하세요.

L

레이블 기반 액세스 제어(LBAC)

사용자 및 데이터 자체에 각각 보안 레이블 값을 명시적으로 할당하는 필수 액세스 제어(MAC)를 구현한 것입니다. 사용자 보안 레이블과 데이터 보안 레이블 간의 교차 부분에 따라 사용자가 볼 수 있는 행과 열이 결정됩니다.

랜딩 존

랜딩 존은 확장 가능하고 안전한 잘 설계된 다중 계정 AWS 환경입니다. 조직은 여기에서부터 보안 및 인프라 환경에 대한 확신을 가지고 워크로드와 애플리케이션을 신속하게 시작하고 배포할 수 있습니다. 랜딩 존에 대한 자세한 내용은 [안전하고 확장 가능한 다중 계정 AWS 환경 설정](#)을 참조하십시오.

대규모 언어 모델(LLM)

방대한 양의 데이터를 기반으로 사전 훈련된 딥 러닝 [AI](#) 모델입니다. LLM은 질문 답변, 문서 요약, 텍스트를 다른 언어로 변환, 문장 완성과 같은 여러 작업을 수행할 수 있습니다. 자세한 내용은 [LLMs](#) 참조하십시오.

대규모 마이그레이션

300대 이상의 서버 마이그레이션입니다.

LBAC

[레이블 기반 액세스 제어를](#) 참조하세요.

최소 권한

작업을 수행하는 데 필요한 최소 권한을 부여하는 보안 모범 사례입니다. 자세한 내용은 IAM 설명서의 [최소 권한 적용](#)을 참조하십시오.

리프트 앤드 시프트

[7R](#)을 참조하세요.

리틀 엔디안 시스템

가장 덜 중요한 바이트를 먼저 저장하는 시스템입니다. [Endianness](#)도 참조하세요.

LLM

[대규모 언어 모델을](#) 참조하세요.

하위 환경

[환경을](#) 참조하세요.

M

기계 학습(ML)

패턴 인식 및 학습에 알고리즘과 기법을 사용하는 인공지능의 한 유형입니다. ML은 사물 인터넷 (IoT) 데이터와 같은 기록된 데이터를 분석하고 학습하여 패턴을 기반으로 통계 모델을 생성합니다. 자세한 내용은 [기계 학습](#)을 참조하십시오.

기본 브랜치

[브랜치를](#) 참조하세요.

맬웨어

컴퓨터 보안 또는 개인 정보 보호를 손상하도록 설계된 소프트웨어입니다. 맬웨어는 컴퓨터 시스템을 중단하거나, 민감한 정보를 유출하거나, 무단 액세스를 가져올 수 있습니다. 맬웨어의 예로는 바이러스, 웜, 랜섬웨어, 트로이 목마, 스파이웨어, 키로거 등이 있습니다.

관리형 서비스

AWS 서비스는 인프라 계층, 운영 체제 및 플랫폼을 AWS 운영하며 사용자는 엔드포인트에 액세스하여 데이터를 저장하고 검색합니다. Amazon Simple Storage Service(Amazon S3) 및 Amazon DynamoDB는 관리형 서비스의 예입니다. 이를 추상화된 서비스라고도 합니다.

제조 실행 시스템(MES)

원재료를 작업 현장의 완성된 제품으로 변환하는 생산 프로세스를 추적, 모니터링, 문서화 및 제어하기 위한 소프트웨어 시스템입니다.

MAP

[마이그레이션 가속화 프로그램을](#) 참조하세요.

메커니즘

도구를 생성하고 도구 채택을 유도한 다음 결과를 검사하여 조정하는 전체 프로세스입니다. 메커니즘은 작동 시 자체를 강화하고 개선하는 주기입니다. 자세한 내용은 AWS Well-Architected Framework의 [메커니즘 구축](#)을 참조하세요.

멤버 계정

조직의 일부인 관리 계정을 AWS 계정 제외한 모든 계정. AWS Organizations 하나의 계정은 한 번에 하나의 조직 멤버만 될 수 있습니다.

MES

[제조 실행 시스템을](#) 참조하세요.

메시지 대기열 원격 측정 전송(MQTT)

리소스가 제한된 IoT 디바이스에 대한 [게시/구독](#) 패턴을 기반으로 하는 경량 M2M(machine-to-machine) 통신 프로토콜입니다.

마이크로서비스

잘 정의된 API를 통해 통신하고 일반적으로 소규모 자체 팀이 소유하는 소규모 독립 서비스입니다. 예를 들어, 보험 시스템에는 영업, 마케팅 등의 비즈니스 역량이나 구매, 청구, 분석 등의 하위 영역에 매핑되는 마이크로 서비스가 포함될 수 있습니다. 마이크로서비스의 이점으로 민첩성, 유연한 확장, 손쉬운 배포, 재사용 가능한 코드, 복원력 등이 있습니다. 자세한 내용은 [AWS 서버리스 서비스를 사용하여 마이크로서비스 통합을 참조하세요](#).

마이크로서비스 아키텍처

각 애플리케이션 프로세스를 마이크로서비스로 실행하는 독립 구성 요소를 사용하여 애플리케이션을 구축하는 접근 방식입니다. 이러한 마이크로서비스는 경량 API를 사용하여 잘 정의된 인터페이스를 통해 통신합니다. 애플리케이션의 특정 기능에 대한 수요에 맞게 이 아키텍처의 각 마이크로 서비스를 업데이트, 배포 및 조정할 수 있습니다. 자세한 내용은 [에서 마이크로서비스 구현을 참조하세요 AWS](#).

Migration Acceleration Program(MAP)

조직이 클라우드로 전환하기 위한 강력한 운영 기반을 구축하고 초기 마이그레이션 비용을 상쇄하는 데 도움이 되는 컨설팅 지원, 교육 및 서비스를 제공하는 AWS 프로그램입니다. MAP에는 레거시 마이그레이션을 체계적인 방식으로 실행하기 위한 마이그레이션 방법론과 일반적인 마이그레이션 시나리오를 자동화하고 가속화하는 도구 세트가 포함되어 있습니다.

대규모 마이그레이션

애플리케이션 포트폴리오의 대다수를 웨이브를 통해 클라우드로 이동하는 프로세스로, 각 웨이브에서 더 많은 애플리케이션이 더 빠른 속도로 이동합니다. 이 단계에서는 이전 단계에서 배운 모범 사례와 교훈을 사용하여 팀, 도구 및 프로세스의 마이그레이션 팩토리를 구현하여 자동화 및 민첩한 제공을 통해 워크로드 마이그레이션을 간소화합니다. 이것은 [AWS 마이그레이션 전략](#)의 세 번째 단계입니다.

마이그레이션 팩토리

자동화되고 민첩한 접근 방식을 통해 워크로드 마이그레이션을 간소화하는 다기능 팀입니다. 마이그레이션 팩토리 팀에는 일반적으로 스프린트에서 일하는 운영, 비즈니스 분석가 및 소유자, 마이그레이션 엔지니어, 개발자, DevOps 전문가가 포함됩니다. 엔터프라이즈 애플리케이션 포트폴리오의 20~50%는 공장 접근 방식으로 최적화할 수 있는 반복되는 패턴으로 구성되어 있습니다. 자세한 내용은 이 콘텐츠 세트의 [클라우드 마이그레이션 팩토리 가이드](#)와 [마이그레이션 팩토리에 대한 설명](#)을 참조하십시오.

마이그레이션 메타데이터

마이그레이션을 완료하는 데 필요한 애플리케이션 및 서버에 대한 정보 각 마이그레이션 패턴에는 서로 다른 마이그레이션 메타데이터 세트가 필요합니다. 마이그레이션 메타데이터의 예로는 대상 서브넷, 보안 그룹 및 AWS 계정이 있습니다.

마이그레이션 패턴

사용되는 마이그레이션 전략, 마이그레이션 대상, 마이그레이션 애플리케이션 또는 서비스를 자세히 설명하는 반복 가능한 마이그레이션 작업입니다. 예: AWS Application Migration Service를 사용하여 Amazon EC2로 마이그레이션을 리호스팅합니다.

Migration Portfolio Assessment(MPA)

로 마이그레이션하기 위한 비즈니스 사례를 검증하기 위한 정보를 제공하는 온라인 도구입니다 AWS 클라우드. MPA는 상세한 포트폴리오 평가(서버 적정 규모 조정, 가격 책정, TCO 비교, 마이그레이션 비용 분석)와 마이그레이션 계획(애플리케이션 데이터 분석 및 데이터 수집, 애플리케이션 그룹화, 마이그레이션 우선순위 지정, 웨이브 계획)을 제공합니다. [MPA 도구](#)(로그인 필요)는 모든 AWS 컨설턴트와 APN 파트너 컨설턴트가 무료로 사용할 수 있습니다.

마이그레이션 준비 상태 평가(MRA)

AWS CAF를 사용하여 조직의 클라우드 준비 상태에 대한 인사이트를 얻고, 강점과 약점을 식별하고, 식별된 격차를 해소하기 위한 행동 계획을 수립하는 프로세스입니다. 자세한 내용은 [마이그레이션 준비 가이드](#)를 참조하십시오. MRA는 [AWS 마이그레이션 전략](#)의 첫 번째 단계입니다.

마이그레이션 전략

워크로드를 로 마이그레이션하는 데 사용되는 접근 방식입니다 AWS 클라우드. 자세한 내용은 이 용어집의 [7R 항목을 참조](#)하고 [대규모 마이그레이션을 가속화하기 위해 조직 동원을 참조](#)하세요.

ML

[기계 학습](#)을 참조하세요.

현대화

비용을 절감하고 효율성을 높이고 혁신을 활용하기 위해 구식(레거시 또는 모놀리식) 애플리케이션과 해당 인프라를 클라우드의 민첩하고 탄력적이고 가용성이 높은 시스템으로 전환하는 것입니다. 자세한 내용은 [의 애플리케이션 현대화 전략을 참조](#)하세요 AWS 클라우드.

현대화 준비 상태 평가

조직 애플리케이션의 현대화 준비 상태를 파악하고, 이점, 위험 및 종속성을 식별하고, 조직이 해당 애플리케이션의 향후 상태를 얼마나 잘 지원할 수 있는지를 확인하는 데 도움이 되는 평가입니다. 평가 결과는 대상 아키텍처의 청사진, 현대화 프로세스의 개발 단계와 마일스톤을 자세히 설명하는 로드맵 및 파악된 격차를 해소하기 위한 실행 계획입니다. 자세한 내용은 [의 애플리케이션에 대한 현대화 준비 상태 평가를 참조](#)하세요 AWS 클라우드.

모놀리식 애플리케이션(모놀리식 유형)

긴밀하게 연결된 프로세스를 사용하여 단일 서비스로 실행되는 애플리케이션입니다. 모놀리식 애플리케이션에는 몇 가지 단점이 있습니다. 한 애플리케이션 기능에 대한 수요가 급증하면 전체 아키텍처 규모를 조정해야 합니다. 코드 베이스가 커지면 모놀리식 애플리케이션의 기능을 추가하거나 개선하는 것도 더 복잡해집니다. 이러한 문제를 해결하기 위해 마이크로서비스 아키텍처를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [마이크로서비스로 모놀리식 유형 분해](#)를 참조하십시오.

MPA

[마이그레이션 포트폴리오 평가](#)를 참조하세요.

MQTT

[메시지 대기열 원격 측정 전송](#)을 참조하세요.

멀티클래스 분류

여러 클래스에 대한 예측(2개 이상의 결과 중 하나 예측)을 생성하는 데 도움이 되는 프로세스입니다. 예를 들어, ML 모델이 '이 제품은 책인가요, 자동차인가요, 휴대폰인가요?' 또는 '이 고객이 가장 관심을 갖는 제품 범주는 무엇인가요?'라고 물을 수 있습니다.

변경 가능한 인프라

프로덕션 워크로드를 위해 기존 인프라를 업데이트하고 수정하는 모델입니다. 일관성, 신뢰성 및 예측 가능성을 높이기 위해 AWS Well-Architected Framework는 [변경 불가능한 인프라](#)를 모범 사례로 사용할 것을 권장합니다.

O

OAC

[오리진 액세스 제어를](#) 참조하세요.

OAI

[오리진 액세스 ID](#)를 참조하세요.

OCM

[조직 변경 관리](#)를 참조하세요.

오프라인 마이그레이션

마이그레이션 프로세스 중 소스 워크로드가 중단되는 마이그레이션 방법입니다. 이 방법은 가동 중지 증가를 수반하며 일반적으로 작고 중요하지 않은 워크로드에 사용됩니다.

OI

[작업 통합](#)을 참조하세요.

OLA

[운영 수준 계약을](#) 참조하세요.

온라인 마이그레이션

소스 워크로드를 오프라인 상태로 전환하지 않고 대상 시스템에 복사하는 마이그레이션 방법입니다. 워크로드에 연결된 애플리케이션은 마이그레이션 중에도 계속 작동할 수 있습니다. 이 방법은 가동 중지 차단 또는 최소화를 수반하며 일반적으로 중요한 프로덕션 워크로드에 사용됩니다.

OPC-UA

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

Open Process Communications - 통합 아키텍처(OPC-UA)

산업 자동화를 위한 M2M(Machinemachine-to-machine) 통신 프로토콜입니다. OPC-UA는 데이터 암호화, 인증 및 권한 부여 체계와 상호 운용성 표준을 제공합니다.

운영 수준 협약(OLA)

서비스 수준에 관한 계약(SLA)을 지원하기 위해 직무 IT 그룹이 서로에게 제공하기로 약속한 내용을 명확히 하는 계약입니다.

운영 준비 상태 검토(ORR)

인시던트 및 가능한 장애의 범위를 이해, 평가, 예방 또는 줄이는 데 도움이 되는 질문 체크리스트 및 관련 모범 사례입니다. 자세한 내용은 AWS Well-Architected Framework의 [운영 준비 검토\(ORR\)](#)를 참조하세요.

운영 기술(OT)

물리적 환경과 함께 작동하여 산업 운영, 장비 및 인프라를 제어하는 하드웨어 및 소프트웨어 시스템입니다. 제조에서 OT 및 정보 기술(IT) 시스템의 통합은 [Industry 4.0](#) 혁신의 핵심 초점입니다.

운영 통합(OI)

클라우드에서 운영을 현대화하는 프로세스로 준비 계획, 자동화 및 통합을 수반합니다. 자세한 내용은 [운영 통합 가이드](#)를 참조하십시오.

조직 트레일

조직의 모든에 대한 모든 이벤트를 로깅 AWS CloudTrail 하는 AWS 계정에서 생성된 추적입니다 AWS Organizations. 이 트레일은 조직에 속한 각 AWS 계정에 생성되고 각 계정의 활동을 추적합니다. 자세한 내용은 CloudTrail 설명서의 [Creating a trail for an organization](#)을 참조하십시오.

조직 변경 관리(OCM)

사람, 문화 및 리더십 관점에서 중대하고 파괴적인 비즈니스 혁신을 관리하기 위한 프레임워크입니다. OCM은 변화 채택을 가속화하고, 과도기적 문제를 해결하고, 문화 및 조직적 변화를 주도함으로써 조직이 새로운 시스템 및 전략을 준비하고 전환할 수 있도록 지원합니다. AWS 마이그레이션 전략에서는 클라우드 채택 프로젝트에 필요한 변경 속도 때문에이 프레임워크를 인력 가속화라고 합니다. 자세한 내용은 [사용 가이드](#)를 참조하십시오.

오리진 액세스 제어(OAC)

CloudFront에서 Amazon Simple Storage Service(S3) 콘텐츠를 보호하기 위해 액세스를 제한하는 고급 옵션입니다. OAC는 AWS KMS (SSE-KMS)를 사용한 모든 서버 측 암호화 AWS 리전와 S3 버킷에 대한 동적 PUT 및 DELETE 요청에서 모든 S3 버킷을 지원합니다.

오리진 액세스 ID(OAI)

CloudFront에서 Amazon S3 콘텐츠를 보호하기 위해 액세스를 제한하는 옵션입니다. OAI를 사용하면 CloudFront는 Amazon S3가 인증할 수 있는 보안 주체를 생성합니다. 인증된 보안 주체는 특

정 CloudFront 배포를 통해서만 S3 버킷의 콘텐츠에 액세스할 수 있습니다. 더 세분화되고 향상된 액세스 제어를 제공하는 [OAC](#)도 참조하십시오.

ORR

[운영 준비 상태 검토](#)를 참조하세요.

OT

[운영 기술을](#) 참조하세요.

아웃바운드(송신) VPC

AWS 다중 계정 아키텍처에서 애플리케이션 내에서 시작된 네트워크 연결을 처리하는 VPC입니다. [AWS Security Reference Architecture](#)에서는 애플리케이션과 더 넓은 인터넷 간의 양방향 인터페이스를 보호하기 위해 인바운드, 아웃바운드 및 검사 VPC로 네트워크 계정을 설정할 것을 권장합니다.

P

권한 경계

사용자나 역할이 가질 수 있는 최대 권한을 설정하기 위해 IAM 보안 주체에 연결되는 IAM 관리 정책입니다. 자세한 내용은 IAM 설명서의 [권한 경계](#)를 참조하십시오.

개인 식별 정보(PII)

직접 보거나 다른 관련 데이터와 함께 짝을 지을 때 개인의 신원을 합리적으로 추론하는 데 사용할 수 있는 정보입니다. PII의 예로는 이름, 주소, 연락처 정보 등이 있습니다.

PII

[개인 식별 정보를](#) 참조하세요.

플레이북

클라우드에서 핵심 운영 기능을 제공하는 등 마이그레이션과 관련된 작업을 캡처하는 일련의 사전 정의된 단계입니다. 플레이북은 스크립트, 자동화된 런북 또는 현대화된 환경을 운영하는 데 필요한 프로세스나 단계 요약의 형태를 취할 수 있습니다.

PLC

[프로그래밍 가능한 로직 컨트롤러](#)를 참조하세요.

PLM

[제품 수명 주기 관리](#)를 참조하세요.

정책

권한을 정의하거나(자격 [증명 기반 정책](#) 참조), 액세스 조건을 지정하거나([리소스 기반 정책](#) 참조), 조직의 모든 계정에 대한 최대 권한을 정의할 수 있는 객체 AWS Organizations 입니다([서비스 제어 정책](#) 참조).

다국어 지속성

데이터 액세스 패턴 및 기타 요구 사항을 기반으로 독립적으로 마이크로서비스의 데이터 스토리지 기술 선택. 마이크로서비스가 동일한 데이터 스토리지 기술을 사용하는 경우 구현 문제가 발생하거나 성능이 저하될 수 있습니다. 요구 사항에 가장 적합한 데이터 스토어를 사용하면 마이크로서비스를 더 쉽게 구현하고 성능과 확장성을 높일 수 있습니다. 자세한 내용은 [마이크로서비스에서 데이터 지속성 활성화](#)를 참조하십시오.

포트폴리오 평가

마이그레이션을 계획하기 위해 애플리케이션 포트폴리오를 검색 및 분석하고 우선순위를 정하는 프로세스입니다. 자세한 내용은 [마이그레이션 준비 상태 평가](#)를 참조하십시오.

조건자

false 일반적으로 WHERE 절에 있는 true 또는를 반환하는 쿼리 조건입니다.

조건자 푸시다운

전송 전에 쿼리의 데이터를 필터링하는 데이터베이스 쿼리 최적화 기법입니다. 이렇게 하면 관계형 데이터베이스에서 검색하고 처리해야 하는 데이터의 양이 줄어들고 쿼리 성능이 향상됩니다.

예방적 제어

이벤트 발생을 방지하도록 설계된 보안 제어입니다. 이 제어는 네트워크에 대한 무단 액세스나 원치 않는 변경을 방지하는 데 도움이 되는 1차 방어선입니다. 자세한 내용은 Implementing security controls on AWS의 [Preventative controls](#)를 참조하십시오.

보안 주체

작업을 수행하고 리소스에 액세스할 수 있는 AWS 있는의 엔터티입니다. 이 엔터티는 일반적으로 , AWS 계정 IAM 역할 또는 사용자의 루트 사용자입니다. 자세한 내용은 IAM 설명서의 [역할 용어 및 개념](#)의 보안 주체를 참조하십시오.

설계에 따른 개인 정보 보호

전체 개발 프로세스를 통해 개인 정보를 고려하는 시스템 엔지니어링 접근 방식입니다.

프라이빗 호스팅 영역

Amazon Route 53에서 하나 이상의 VPC 내 도메인과 하위 도메인에 대한 DNS 쿼리에 응답하는 방법에 대한 정보가 담긴 컨테이너입니다. 자세한 내용은 Route 53 설명서의 [프라이빗 호스팅 영역 작업을 참조하십시오](#).

사전 예방적 제어

규정 미준수 리소스의 배포를 방지하도록 설계된 [보안 제어](#)입니다. 이러한 제어는 리소스가 프로비저닝되기 전에 리소스를 스캔합니다. 리소스가 컨트롤을 준수하지 않으면 프로비저닝되지 않습니다. 자세한 내용은 AWS Control Tower 설명서의 [제어 참조 가이드](#)를 참조하고 보안 [제어 구현의 사전](#) 예방적 제어를 참조하세요. AWS

제품 수명 주기 관리(PLM)

설계, 개발 및 출시부터 성장 및 성숙도, 거부 및 제거에 이르기까지 전체 수명 주기 동안 제품의 데이터 및 프로세스 관리.

프로덕션 환경

[환경](#)을 참조하세요.

프로그래밍 가능한 로직 컨트롤러(PLC)

제조에서 기계를 모니터링하고 제조 프로세스를 자동화하는 매우 안정적이고 적응력이 뛰어난 컴퓨터입니다.

프롬프트 체인

한 [LLM](#) 프롬프트의 출력을 다음 프롬프트의 입력으로 사용하여 더 나은 응답을 생성합니다. 이 기법은 복잡한 작업을 하위 작업으로 나누거나 예비 응답을 반복적으로 구체화하거나 확장하는 데 사용됩니다. 이를 통해 모델 응답의 정확성과 관련성을 개선하고 보다 세분화되고 개인화된 결과를 얻을 수 있습니다.

가명화

데이터세트의 개인 식별자를 자리 표시자 값으로 바꾸는 프로세스입니다. 가명화는 개인 정보를 보호하는 데 도움이 될 수 있습니다. 가명화된 데이터는 여전히 개인 데이터로 간주됩니다.

게시/구독(pub/sub)

마이크로서비스 간의 비동기 통신을 지원하여 확장성과 응답성을 개선하는 패턴입니다. 예를 들어 마이크로서비스 기반 [MES](#)에서 마이크로서비스는 다른 마이크로서비스가 구독할 수 있는 채널에 이벤트 메시지를 게시할 수 있습니다. 시스템은 게시 서비스를 변경하지 않고도 새 마이크로서비스를 추가할 수 있습니다.

Q

쿼리 계획

SQL 관계형 데이터베이스 시스템의 데이터에 액세스하는 데 사용되는 지침과 같은 일련의 단계입니다.

쿼리 계획 회귀

데이터베이스 서비스 최적화 프로그램이 데이터베이스 환경을 변경하기 전보다 덜 최적의 계획을 선택하는 경우입니다. 통계, 제한 사항, 환경 설정, 쿼리 파라미터 바인딩 및 데이터베이스 엔진 업데이트의 변경으로 인해 발생할 수 있습니다.

R

RACI 매트릭스

[책임, 책임, 상담, 정보 제공\(RACI\)을 참조하세요.](#)

RAG

[Retrieval Augmented Generation](#)을 참조하세요.

랜섬웨어

결제가 완료될 때까지 컴퓨터 시스템이나 데이터에 대한 액세스를 차단하도록 설계된 악성 소프트웨어입니다.

RASCI 매트릭스

[책임, 책임, 상담, 정보 제공\(RACI\)을 참조하세요.](#)

RCAC

[행 및 열 액세스 제어를 참조하세요.](#)

읽기 전용 복제본

읽기 전용 용도로 사용되는 데이터베이스의 사본입니다. 쿼리를 읽기 전용 복제본으로 라우팅하여 기본 데이터베이스의 로드를 줄일 수 있습니다.

재설계

[7R을 참조하세요.](#)

Recovery Point Objective(RPO)

마지막 데이터 복구 시점 이후 허용되는 최대 시간입니다. 이에 따라 마지막 복구 시점과 서비스 중단 사이에 허용되는 데이터 손실로 간주되는 범위가 결정됩니다.

Recovery Time Objective(RTO)

서비스 중단과 서비스 복원 사이의 허용 가능한 지연 시간입니다.

리팩터링

[7R을 참조하세요.](#)

리전

지리적 영역의 AWS 리소스 모음입니다. 각 AWS 리전은 내결함성, 안정성 및 복원력을 제공하기 위해 서로 격리되고 독립적입니다. 자세한 내용은 [계정에서 사용할 수 있는 지정을 참조 AWS 리전 하세요.](#)

회귀

숫자 값을 예측하는 ML 기법입니다. 예를 들어, '이 집은 얼마에 팔릴까?'라는 문제를 풀기 위해 ML 모델은 선형 회귀 모델을 사용하여 주택에 대해 알려진 사실(예: 면적)을 기반으로 주택의 매매 가격을 예측할 수 있습니다.

리호스팅

[7R을 참조하세요.](#)

release

배포 프로세스에서 변경 사항을 프로덕션 환경으로 승격시키는 행위입니다.

재배치

[7R을 참조하세요.](#)

리플랫폼

[7R을 참조하세요.](#)

재구매

[7R을 참조하세요.](#)

복원력

중단에 저항하거나 복구할 수 있는 애플리케이션의 기능입니다. 에서 복원력을 계획할 때 [고가용성](#) 및 [재해 복구](#)가 일반적인 고려 사항입니다 AWS 클라우드. 자세한 내용은 [AWS 클라우드 복원력을 참조하세요.](#)

리소스 기반 정책

Amazon S3 버킷, 엔드포인트, 암호화 키 등의 리소스에 연결된 정책입니다. 이 유형의 정책은 액세스가 허용된 보안 주체, 지원되는 작업 및 충족해야 하는 기타 조건을 지정합니다.

RACI(Responsible, Accountable, Consulted, Informed) 매트릭스

마이그레이션 활동 및 클라우드 운영에 참여하는 모든 당사자의 역할과 책임을 정의하는 매트릭스입니다. 매트릭스 이름은 매트릭스에 정의된 책임 유형에서 파생됩니다. 실무 담당자 (R), 의사 결정권자 (A), 업무 수행 조연자 (C), 결과 통보 대상자 (I). 지원자는 (S) 선택사항입니다. 지원자를 포함하면 매트릭스를 RASCI 매트릭스라고 하고, 지원자를 제외하면 RACI 매트릭스라고 합니다.

대응 제어

보안 기준에서 벗어나거나 부정적인 이벤트를 해결하도록 설계된 보안 제어입니다. 자세한 내용은 Implementing security controls on AWS의 [Responsive controls](#)를 참조하십시오.

retain

[7R을 참조하세요.](#)

사용 중지

[7R을 참조하세요.](#)

검색 증강 세대(RAG)

응답을 생성하기 전에 [LLM](#)이 훈련 데이터 소스 외부에 있는 신뢰할 수 있는 데이터 소스를 참조하는 [생성형 AI](#) 기술입니다. 예를 들어 RAG 모델은 조직의 지식 기반 또는 사용자 지정 데이터에 대한 의미 검색을 수행할 수 있습니다. 자세한 내용은 [RAG란 무엇입니까?](#)를 참조하십시오.

교체

공격자가 보안 인증 정보에 액세스하는 것을 더 어렵게 만들기 위해 [보안 암호](#)를 주기적으로 업데이트하는 프로세스입니다.

행 및 열 액세스 제어(RCAC)

액세스 규칙이 정의된 기본적이고 유연한 SQL 표현식을 사용합니다. RCAC는 행 권한과 열 마스크로 구성됩니다.

RPO

[복구 시점 목표를](#) 참조하십시오.

RTO

[복구 시간 목표를](#) 참조하십시오.

런북

특정 작업을 수행하는 데 필요한 일련의 수동 또는 자동 절차입니다. 일반적으로 오류율이 높은 반복 작업이나 절차를 간소화하기 위해 런북을 만듭니다.

S

SAML 2.0

많은 ID 제공업체(idP)에서 사용하는 개방형 표준입니다. 이 기능을 사용하면 연동 SSO(Single Sign-On)를 AWS Management Console 사용할 수 있으므로 사용자는 조직의 모든 사용자에게 대해 IAM에서 사용자를 생성하지 않고도 로그인하거나 AWS API 작업을 호출할 수 있습니다. SAML 2.0 기반 페더레이션에 대한 자세한 내용은 IAM 설명서의 [SAML 2.0 기반 페더레이션 정보](#)를 참조하십시오.

SCADA

[감독 제어 및 데이터 획득](#)을 참조하세요.

SCP

[서비스 제어 정책](#)을 참조하세요.

secret

에는 암호 또는 사용자 자격 증명과 같이 암호화된 형식으로 저장하는 AWS Secrets Manager 기밀 또는 제한된 정보가 있습니다. 보안 암호 값과 메타데이터로 구성됩니다. 보안 암호 값은 바이너리, 단일 문자열 또는 여러 문자열일 수 있습니다. 자세한 내용은 [Secrets Manager 설명서의 Secrets Manager 보안 암호에 무엇이 있습니까?](#)를 참조하세요.

설계별 보안

전체 개발 프로세스에서 보안을 고려하는 시스템 엔지니어링 접근 방식입니다.

보안 제어

위협 행위자가 보안 취약성을 악용하는 능력을 방지, 탐지 또는 감소시키는 기술적 또는 관리적 가이드라인입니다. 보안 제어에는 [예방](#), [탐지](#), [대응](#) 및 [사전](#) 예방의 네 가지 주요 유형이 있습니다.

보안 강화

공격 표면을 줄여 공격에 대한 저항력을 높이는 프로세스입니다. 더 이상 필요하지 않은 리소스 제거, 최소 권한 부여의 보안 모범 사례 구현, 구성 파일의 불필요한 기능 비활성화 등의 작업이 여기에 포함될 수 있습니다.

보안 정보 및 이벤트 관리(SIEM) 시스템

보안 정보 관리(SIM)와 보안 이벤트 관리(SEM) 시스템을 결합하는 도구 및 서비스입니다. SIEM 시스템은 서버, 네트워크, 디바이스 및 기타 소스에서 데이터를 수집, 모니터링 및 분석하여 위협과 보안 침해를 탐지하고 알림을 생성합니다.

보안 응답 자동화

보안 이벤트에 자동으로 응답하거나 해결하도록 설계된 사전 정의되고 프로그래밍된 작업입니다. 이러한 자동화는 보안 모범 사례를 구현하는 데 도움이 되는 [탐지](#) 또는 [대응](#) AWS 보안 제어 역할을 합니다. 자동 응답 작업의 예로는 VPC 보안 그룹 수정, Amazon EC2 인스턴스 패치 적용 또는 자격 증명 교체 등이 있습니다.

서버 측 암호화

데이터를 AWS 서비스 수신하는가 대상에서 데이터를 암호화합니다.

서비스 제어 정책(SCP)

AWS Organizations에 속한 조직의 모든 계정에 대한 권한을 중앙 집중식으로 제어하는 정책입니다. SCP는 관리자가 사용자 또는 역할에 위임할 수 있는 작업에 대해 제한을 설정하거나 가드레일을 정의합니다. SCP를 허용 목록 또는 거부 목록으로 사용하여 허용하거나 금지할 서비스 또는 작업을 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 AWS Organizations 설명서의 [서비스 제어 정책을](#) 참조하세요.

서비스 엔드포인트

에 대한 진입점의 URL입니다 AWS 서비스. 엔드포인트를 사용하여 대상 서비스에 프로그래밍 방식으로 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 AWS 일반 참조의 [AWS 서비스 엔드포인트](#)를 참조하십시오.

서비스 수준에 관한 계약(SLA)

IT 팀이 고객에게 제공하기로 약속한 내용(예: 서비스 가동 시간 및 성능)을 명시한 계약입니다.

서비스 수준 지표(SLI)

오류율, 가용성 또는 처리량과 같은 서비스의 성능 측면에 대한 측정입니다.

서비스 수준 목표(SLO)

서비스 [수준 지표](#)로 측정되는 서비스의 상태를 나타내는 대상 지표입니다.

공동 책임 모델

클라우드 보안 및 규정 준수를 AWS 위해와 공유하는 책임을 설명하는 모델입니다. AWS 는 클라우드의 보안을 담당하는 반면, 사용자는 클라우드의 보안을 담당합니다. 자세한 내용은 [공동 책임 모델](#)을 참조하십시오.

SIEM

[보안 정보 및 이벤트 관리 시스템을](#) 참조하세요.

단일 장애 지점(SPOF)

애플리케이션을 중단시킬 수 있는 애플리케이션의 중요한 단일 구성 요소에서 장애가 발생한 경우.

SLA

[서비스 수준 계약을](#) 참조하세요.

SLI

[서비스 수준 표시기를](#) 참조하세요.

SLO

[서비스 수준 목표를](#) 참조하세요.

분할 앤 시드 모델

현대화 프로젝트를 확장하고 가속화하기 위한 패턴입니다. 새로운 기능과 제품 릴리스가 정의되면 핵심 팀이 분할되어 새로운 제품 팀이 만들어집니다. 이를 통해 조직의 역량과 서비스 규모를 조정하고, 개발자 생산성을 개선하고, 신속한 혁신을 지원할 수 있습니다. 자세한 내용은 [에서 애플리케이션 현대화에 대한 단계별 접근 방식을 참조하세요 AWS 클라우드](#).

SPOF

[단일 장애 지점을](#) 참조하세요.

스타 스키마

하나의 큰 팩트 테이블을 사용하여 트랜잭션 또는 측정된 데이터를 저장하고 하나 이상의 작은 차원 테이블을 사용하여 데이터 속성을 저장하는 데이터베이스 조직 구조입니다. 이 구조는 [데이터 웨어하우스](#) 또는 비즈니스 인텔리전스용으로 설계되었습니다.

Strangler Fig 패턴

레거시 시스템을 폐기할 수 있을 때까지 시스템 기능을 점진적으로 다시 작성하고 교체하여 모놀리식 시스템을 현대화하기 위한 접근 방식. 이 패턴은 무화과 덩굴이 나무로 자라 결국 숙주를 압도

하고 대체하는 것과 비슷합니다. [Martin Fowler](#)가 모놀리식 시스템을 다시 작성할 때 위험을 관리하는 방법으로 이 패턴을 도입했습니다. 이 패턴을 적용하는 방법의 예는 [컨테이너 및 Amazon API Gateway를 사용하여 기존의 Microsoft ASP.NET\(ASMX\) 웹 서비스를 점진적으로 현대화하는 방법](#)을 참조하십시오.

서브넷

VPC의 IP 주소 범위입니다. 서브넷은 단일 가용 영역에 상주해야 합니다.

감독 제어 및 데이터 획득(SCADA)

제조에서 하드웨어와 소프트웨어를 사용하여 물리적 자산과 프로덕션 작업을 모니터링하는 시스템입니다.

대칭 암호화

동일한 키를 사용하여 데이터를 암호화하고 복호화하는 암호화 알고리즘입니다.

합성 테스트

사용자 상호 작용을 시뮬레이션하여 잠재적 문제를 감지하거나 성능을 모니터링하는 방식으로 시스템을 테스트합니다. [Amazon CloudWatch Synthetics](#)를 사용하여 이러한 테스트를 생성할 수 있습니다.

시스템 프롬프트

[LLM](#)에 컨텍스트, 지침 또는 지침을 제공하여 동작을 지시하는 기법입니다. 시스템 프롬프트는 컨텍스트를 설정하고 사용자와의 상호 작용을 위한 규칙을 설정하는 데 도움이 됩니다.

T

tags

AWS 리소스를 구성하기 위한 메타데이터 역할을 하는 키-값 페어입니다. 태그를 사용하면 리소스를 손쉽게 관리, 식별, 정리, 검색 및 필터링할 수 있습니다. 자세한 내용은 [AWS 리소스에 태그 지정](#)을 참조하십시오.

대상 변수

지도 ML에서 예측하려는 값으로, 결과 변수라고도 합니다. 예를 들어, 제조 설정에서 대상 변수는 제품 결함일 수 있습니다.

작업 목록

런북을 통해 진행 상황을 추적하는 데 사용되는 도구입니다. 작업 목록에는 런북의 개요와 완료해야 할 일반 작업 목록이 포함되어 있습니다. 각 일반 작업에 대한 예상 소요 시간, 소유자 및 진행 상황이 작업 목록에 포함됩니다.

테스트 환경

[환경을](#) 참조하세요.

훈련

ML 모델이 학습할 수 있는 데이터를 제공하는 것입니다. 훈련 데이터에는 정답이 포함되어야 합니다. 학습 알고리즘은 훈련 데이터에서 대상(예측하려는 답)에 입력 데이터 속성을 매핑하는 패턴을 찾고, 이러한 패턴을 캡처하는 ML 모델을 출력합니다. 그런 다음 ML 모델을 사용하여 대상을 모르는 새 데이터에 대한 예측을 할 수 있습니다.

전송 게이트웨이

VPC와 온프레미스 네트워크를 상호 연결하는 데 사용할 수 있는 네트워크 전송 허브입니다. 자세한 내용은 AWS Transit Gateway 설명서의 [전송 게이트웨이란 무엇입니까?](#)를 참조하세요.

트렁크 기반 워크플로

개발자가 기능 브랜치에서 로컬로 기능을 구축하고 테스트한 다음 해당 변경 사항을 기본 브랜치에 병합하는 접근 방식입니다. 이후 기본 브랜치는 개발, 프로덕션 이전 및 프로덕션 환경에 순차적으로 구축됩니다.

신뢰할 수 있는 액세스

사용자를 대신하여 AWS Organizations 및 해당 계정에서 조직에서 작업을 수행하도록 지정하는 서비스에 권한 부여. 신뢰할 수 있는 서비스는 필요할 때 각 계정에 서비스 연결 역할을 생성하여 관리 작업을 수행합니다. 자세한 내용은 설명서의 [다른 AWS 서비스와 AWS Organizations 함께 사용](#)을 참조하세요 AWS Organizations .

튜닝

ML 모델의 정확도를 높이기 위해 훈련 프로세스의 측면을 여러 변경하는 것입니다. 예를 들어, 레이블링 세트를 생성하고 레이블을 추가한 다음 다양한 설정에서 이러한 단계를 여러 번 반복하여 모델을 최적화하는 방식으로 ML 모델을 훈련할 수 있습니다.

피자 두 판 팀

피자 두 판이면 충분한 소규모 DevOps 팀. 피자 두 판 팀 규모는 소프트웨어 개발에 있어 가능한 최상의 공동 작업 기회를 보장합니다.

U

불확실성

예측 ML 모델의 신뢰성을 저해할 수 있는 부정확하거나 불완전하거나 알려지지 않은 정보를 나타내는 개념입니다. 불확실성에는 두 가지 유형이 있습니다. 인식론적 불확실성은 제한적이고 불완전한 데이터에 의해 발생하는 반면, 우연한 불확실성은 데이터에 내재된 노이즈와 무작위성에 의해 발생합니다. 자세한 내용은 [Quantifying uncertainty in deep learning systems](#) 가이드를 참조하십시오.

차별화되지 않은 작업

애플리케이션을 만들고 운영하는 데 필요하지만 최종 사용자에게 직접적인 가치를 제공하거나 경쟁 우위를 제공하지 못하는 작업을 헤비 리프팅이라고도 합니다. 차별화되지 않은 작업의 예로는 조달, 유지보수, 용량 계획 등이 있습니다.

상위 환경

[환경](#)을 참조하세요.

V

정리

스토리지를 회수하고 성능을 향상시키기 위해 증분 업데이트 후 정리 작업을 수행하는 데이터베이스 유지 관리 작업입니다.

버전 제어

리포지토리의 소스 코드 변경과 같은 변경 사항을 추적하는 프로세스 및 도구입니다.

VPC 피어링

프라이빗 IP 주소를 사용하여 트래픽을 라우팅할 수 있게 하는 두 VPC 간의 연결입니다. 자세한 내용은 Amazon VPC 설명서의 [VPC 피어링이란?](#)을 참조하십시오.

취약성

시스템 보안을 손상시키는 소프트웨어 또는 하드웨어 결함입니다.

W

웜 캐시

자주 액세스하는 최신 관련 데이터를 포함하는 버퍼 캐시입니다. 버퍼 캐시에서 데이터베이스 인스턴스를 읽을 수 있기 때문에 주 메모리나 디스크에서 읽는 것보다 빠릅니다.

웜 데이터

자주 액세스하지 않는 데이터입니다. 이런 종류의 데이터를 쿼리할 때는 일반적으로 적절히 느린 쿼리가 허용됩니다.

창 함수

현재 레코드와 어떤 식으로든 관련된 행 그룹에 대해 계산을 수행하는 SQL 함수입니다. 창 함수는 이동 평균을 계산하거나 현재 행의 상대 위치를 기반으로 행 값에 액세스하는 등의 작업을 처리하는 데 유용합니다.

워크로드

고객 대면 애플리케이션이나 백엔드 프로세스 같이 비즈니스 가치를 창출하는 리소스 및 코드 모음입니다.

워크스트림

마이그레이션 프로젝트에서 특정 작업 세트를 담당하는 직무 그룹입니다. 각 워크스트림은 독립적이지만 프로젝트의 다른 워크스트림을 지원합니다. 예를 들어, 포트폴리오 워크스트림은 애플리케이션 우선순위 지정, 웨이브 계획, 마이그레이션 메타데이터 수집을 담당합니다. 포트폴리오 워크스트림은 이러한 자산을 마이그레이션 워크스트림에 전달하고, 마이그레이션 워크스트림은 서버와 애플리케이션을 마이그레이션합니다.

WORM

[쓰기를 한 번, 많이 읽기를 참조하세요.](#)

WQF

[AWS 워크로드 검증 프레임워크](#)를 참조하세요.

한 번 쓰기, 많이 읽기(WORM)

데이터를 한 번 쓰고 데이터가 삭제되거나 수정되지 않도록 하는 스토리지 모델입니다. 권한 있는 사용자는 필요한 만큼 데이터를 읽을 수 있지만 변경할 수는 없습니다. 이 데이터 스토리지 인프라는 [변경할 수 없는](#) 것으로 간주됩니다.

Z

제로데이 익스플로잇

[제로데이 취약성](#)을 활용하는 공격, 일반적으로 맬웨어입니다.

제로데이 취약성

프로덕션 시스템의 명백한 결함 또는 취약성입니다. 위협 행위자는 이러한 유형의 취약성을 사용하여 시스템을 공격할 수 있습니다. 개발자는 공격의 결과로 취약성을 인지하는 경우가 많습니다.

제로샷 프롬프트

[LLM](#)에 작업 수행에 대한 지침을 제공하지만 작업에 도움이 될 수 있는 예제(샷)는 제공하지 않습니다. LLM은 사전 훈련된 지식을 사용하여 작업을 처리해야 합니다. 제로샷 프롬프트의 효과는 작업의 복잡성과 프롬프트의 품질에 따라 달라집니다. [스크린샷이 거의 없는 프롬프트도 참조하세요.](#)

좀비 애플리케이션

평균 CPU 및 메모리 사용량이 5% 미만인 애플리케이션입니다. 마이그레이션 프로젝트에서는 이러한 애플리케이션을 사용 중지하는 것이 일반적입니다.

기계 번역으로 제공되는 번역입니다. 제공된 번역과 원본 영어의 내용이 상충하는 경우에는 영어 버전이 우선합니다.