



将联络中心迁移到 Connect Customer 的策略

AWS 规范性指导



AWS 规范性指导: 将联络中心迁移到 Connect Customer 的策略

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

Amazon 的商标和商业外观不得用于任何非 Amazon 的商品或服务，也不得以任何可能引起客户混淆、贬低或诋毁 Amazon 的方式使用。所有非 Amazon 拥有的其他商标均为各自所有者的财产，这些所有者可能附属于 Amazon、与 Amazon 有关联或由 Amazon 赞助，也可能不是如此。

Table of Contents

简介	1
概述	3
成功迁移的支柱	3
主要愿景	3
目标业务成果	4
加快交付和创新的敏捷方法	6
项目阶段和工作流	9
运营工作流	10
项目治理	10
一致性	10
运营模式定义	11
服务介绍 (SI)	12
训练	12
技术基础工作流	12
探索和路线图	13
设计	13
构建	13
测试	14
部署	14
发布后支持 (PGLS)	14
用户历程工作流	14
探索	15
设计	15
构建	16
测试	16
部署	16
发布后支持 (PGLS)	16
进行试点	17
最佳实践	17
选择试点小组	17
迁移的最佳实践	19
技术注意事项	19
运营注意事项	23
迁移核对清单	25

在您发布之前	25
发布当天	25
Post-migration 优化	27
后续步骤	28
资源	29
文档历史记录	30
.....	xxxi

将联络中心迁移到 Connect Customer 的策略

Jag Jhutti , Amazon Web Services (AWS)

2024 年 12 月 ([文件历史记录](#))

本文定义了联络中心迁移到 Connect Customer 的目标和目标业务成果。它解释了如何规划迁移、获得相关利益相关者的支持、进行迁移和割接。

您的联络中心是通往您的品牌和业务的门户。每次与座席、主管或聊天自动程序的互动都会给您的客户留下深刻的印象。[Connect C](#)ustomer 是一项基于云的联络中心服务，可让您提供个性化的客户体验并提供卓越的客户服务。Connect Customer 提供以下功能：

- 全渠道：客户可以使用自己选择的渠道与呼叫中心互动。除了语音之外，您还可以提供丰富的数字体验，例如聊天、短信和社交媒体。
- Consumption-based 账单：没有许可证、合同或使用承诺。使用 Connect Customer，您可以按实际使用量付费。
- 可扩展性：Connect Customer 基于云，因此无需您的干预即可动态扩展和向下扩展以满足需求。它会在高峰事件期间自动处理大量呼叫，而无需您为未使用的容量付费。
- 敏捷性：频繁发布[新功能](#)使您能够站在创新和客户体验的最前沿。无需任何升级即可激活新功能。功能路线图以客户为导向，基于客户要求、安全性、可靠性点以及运营改进。
- AI 和 ML 功能：您可以使用内置的人工智能 (AI) 和机器学习 (ML) 对互动进行个性化和自动化，了解客户情绪，对呼叫者进行身份验证，并启用交互式语音应答 (IVR) 和聊天自动程序等功能。

[Forrester 于 2020 年 6 月发布的一份独立报告](#)对六个 Connect 客户进行了分析，结果发现：

- 总拥有成本 (TCO) 降低：与其他联络中心提供商相比，投资回报率 (ROI) 为 241%，订阅和使用成本降低了 31%。
- 呼叫转移和简化：呼叫量路由减少多达 24%。
- 可见性提高：由于报告和指标控制面板的改进，主管的工作量减少了多达 20%。
- 管理简化：系统管理员的工作量减少多达 60%。
- 客户体验提升：平均处理时间 (AHT) 缩短多达 15%。
- 提供大规模的可靠性和敏捷性。

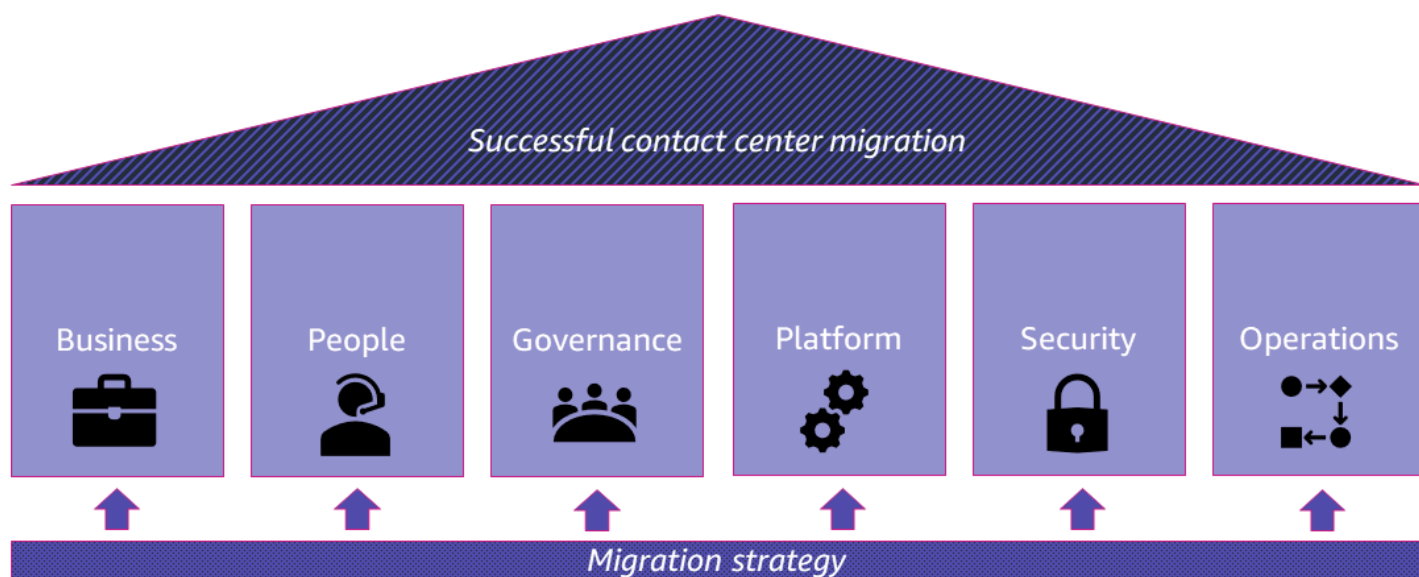
本文适用于因对现有联络中心不满意或在即将续订合同之前正在研究替代方案而有兴趣迁移到 Connect Customer 的决策者（例如基础设施总监）。本文假设有一定的技术知识和对联络中心术语的熟悉程度，但没有 AWS 专业知识。它提供了更多详细信息，以便您可以将本文转发给架构师或团队中的其他技术人员，并了解他们的观点。我们还鼓励您与您的领导层（例如公司高管）讨论本文的内容，建议您进一步了解 Connect Customer，并与您的客户 AWS 经理展开对话。

概述

成功迁移的支柱

要成功执行联络中心迁移，您不应将迁移仅仅视为一个技术交付项目，而应从各种视角进行看待。否则，您可能会忽略重要的准备工作，例如员工培训和运营模式变革。这些非技术方面的注意事项对于确保整体成功至关重要。

下图所示的支柱是[AWS 云采用框架](#) (AWS CAF) 中描述的视角和功能。该框架提供了最佳实践指导，可帮助您通过创新使用来实现数字化转型并加快业务成果。AWS 每个视角都涵盖了利益相关者在联络中心转型和迁移过程中拥有或管理的一组能力。



将用户（客户、座席和操作员）转移到新的平台和工具集是一项艰巨的工作。无论您是要将现有的本地联络中心历程迁移到云端，还是要重构整个客户和座席体验，联络中心迁移都需要全面周密的规划。

以下各节讨论规划、管理和完成向 Connect Customer 迁移的方法和最佳实践。

主要愿景

成功的联络中心迁移先从业务需求开始，其次关注人员、流程和技术。

首先制定一份主要愿景声明，开始规划您的 Connect 客户迁移。这应该是指导决策制定方向的一般原则。然后，您可以在这一般原则的范围内为特定决策领域定义更具体的指导原则。

例如，你的项目的主要愿景陈述可能会回答“成功是什么样子？”如下所示：“在快速迁移服务线路的同时，最大限度地减少对用户的干扰（按重要性顺序排列：客户、代理、系统运营商）。”

请注意重点强调以下短语：

- **最大限度减少用户中断** — 根据您的联络中心的开放时间和后端系统的实际情况，迁移期间可能无法完全避免停机。现实一点，考虑与在不停机的情况下完成迁移所需的时间和精力相比，预期的中断是否尚可容忍。与完全不中断相比，接受最低限度的中断可能会降低项目交付其他领域的风险或节省大量成本。例如，您可能决定将新的网址分发给用户以访问新的 Connect Customer 桌面，而不是迁移现有网址。这有助于避免签署新域证书和管理网址割接所花费的精力和费用。
- **按重要性顺序排列的用户列表** — 在迁移过程中，客户、座席和系统操作员有不同的优先级。一般来说，当务之急是避免为客户带来中断，即使这意味着要为座席和后端系统操作员带来额外的中断。
- **快速** — 迁移期间运营多个联络中心平台在财务和资源方面费用都很高。您的目标应该是尽可能缩短双系统状态的时长。时间越长，成本越高，操作员的负担越大，造成人为错误（例如在错误的平台上进行更改）的风险就越大。在严谨性、深度与快速移动的需求之间取得平衡。制定切实可行的交付计划并尽量遵循计划。

目标业务成果

在规划联络中心迁移时，请谨记以下业务成果：

- **业务敏捷性提高** — 快速、安全地将新功能投入生产。例如，情绪分析和大数据通话记录爬取可帮助您收集对客户通信的近乎实时的见解，并使您能够根据他们的需求优化产品和服务。确定并实现这些功能后，您可以通过使用 DevOps 原则来交付这些功能，这些原则鼓励开发人员和运营商之间的协作，并使用基础设施即代码 (IaC) 工具以及持续集成和持续交付 (CI/CD) 管道来管理构建和自动化测试。尽可能避免手动重复步骤，以避免人为错误给实施过程造成错误。
- **总拥有成本 (TCO) 有所改善**，尤其是在早期阶段 — 返工需要花费时间和精力。要在第一时间做出正确的关键决策，请为迁移的发现和设计阶段分配足够的时间。如果没有相当高的成本投入，基础设施决策难以改变，因此请咨询相应的利益相关者。例如，更改通话录音的加密策略可能需要额外的基础设施组件，因此在开始实施之前，请确保您的安全合规性团队批准加密策略。在进入构建阶段之前，请先获得设计的批准。
- **敏捷客户体验** — 使用敏捷方法快速迭代地开发呼叫方历程。与基础设施组件不同，联系流程和用户历程很容易更改，因此请尽早从基本流程开始，并经常与利益相关者进行迭代以达到所需的状态。在 Connect Customer 中添加消息提示或更改菜单选项很容易，无需任何编程知识。您的目标应该是交付正确的用户历程，而不是严格遵循您最初设计的历程。经常迭代使利益相关者能够在历程成熟和收到反馈时对其进行调整。

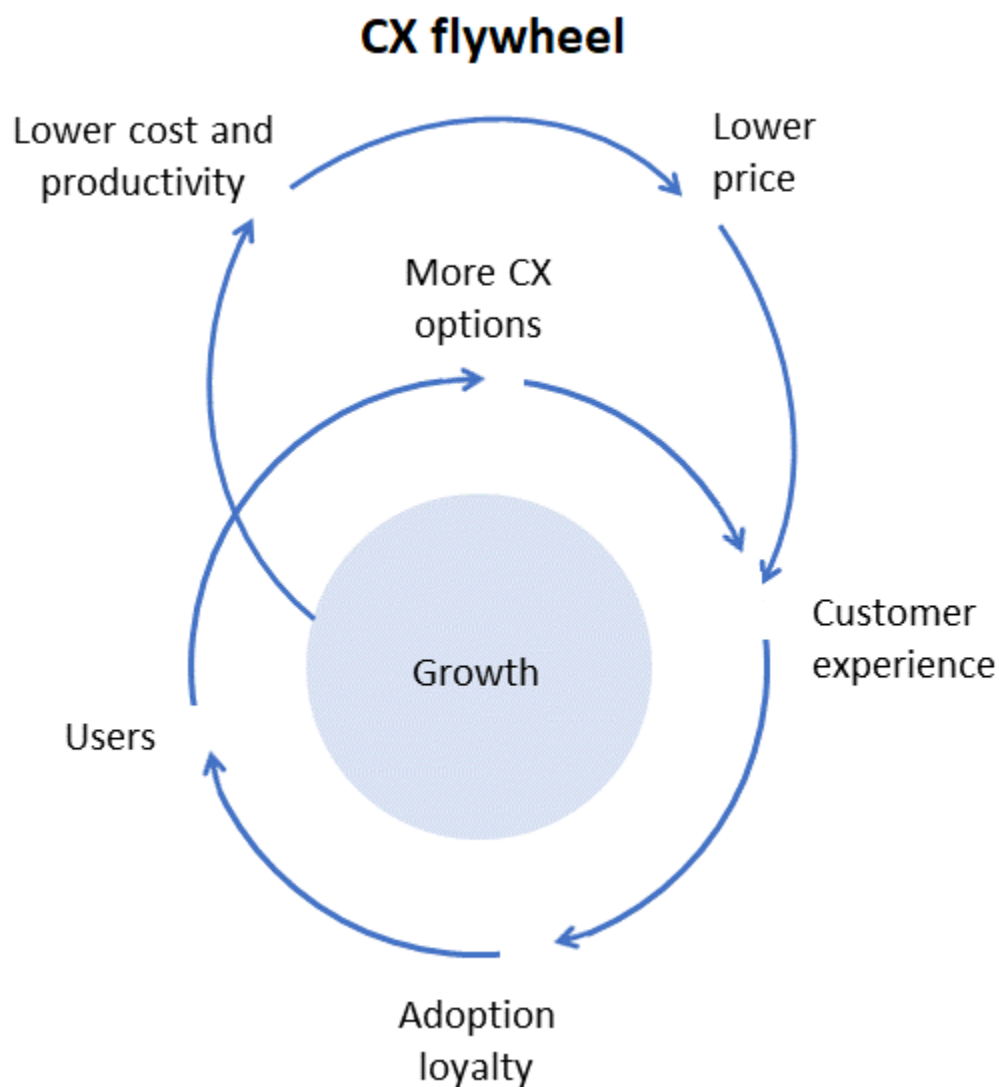
- 顺畅及时地介绍服务 — 在项目接近完成之前，用户培训、流程变更和服务台变更经常被忽视。新的联络中心必须被贵组织接受并纳入常规业务 (BAU) 运营，同时必须符合发布日期。如果没有适当移交，项目团队将无法抽身，BAU 团队也无法准备好使用新平台。让您的项目与 BAU 运营的集成成为发布批准的大门。在发布之前就平台所有权达成共识是至关重要的。从项目一开始就让服务介绍和运营模式的利益相关者参与进来，并让他们保持参与整个过程。
- 引入新的差异化功能以提高客户满意度 (CSAT) 分数 — 问问自己 Connect Customer 能否简化或改善用户体验。不要局限于将当前的呼叫中心直接迁移云端。使用 Connect Customer 功能改善用户 (客户和客服) 体验或简化平台的技术实施。只需相对较少的努力，您就可以将新的 Connect Customer 功能整合到您的呼叫中心中，并看到您的 CSAT 分数显著提高。

加快交付和创新的敏捷方法

我们建议您将敏捷方法与 DevOps CI/CD 实践结合使用，作为向 Connect Customer 迁移的基础。这些实践成为动态的、以用户为中心的、以实验为导向的客户体验方法的基础。

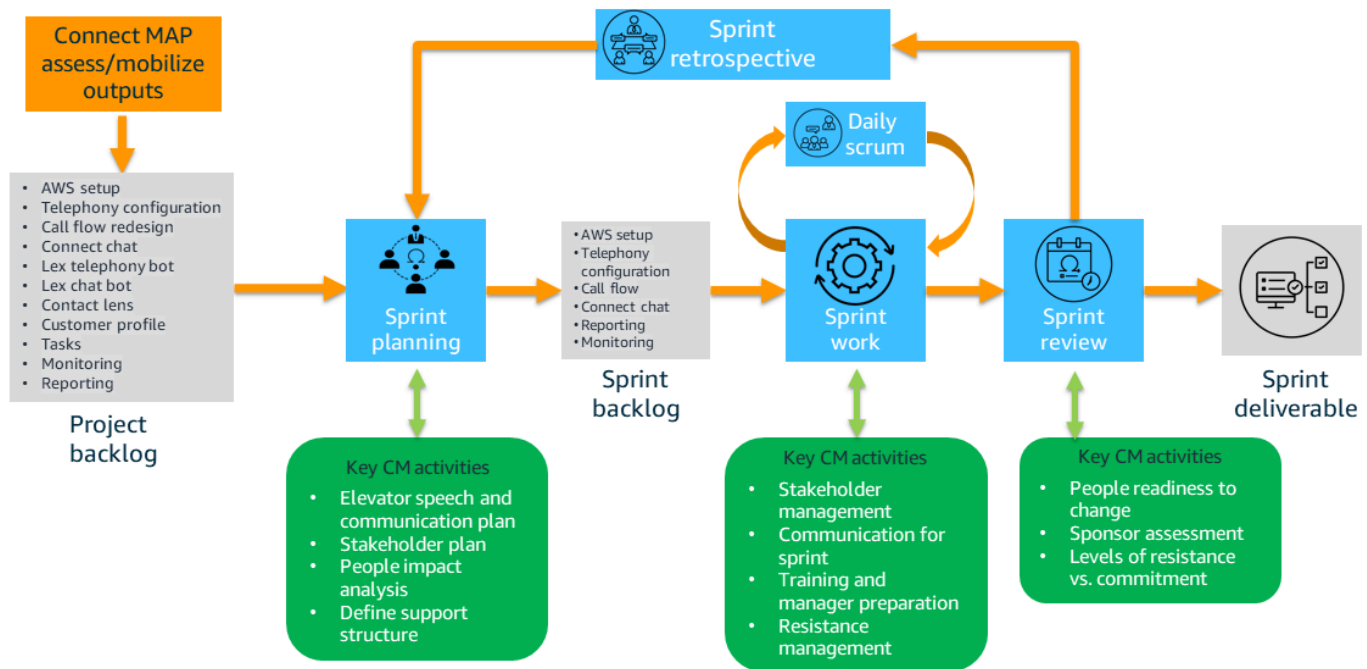
如果您有令人信服的商业理由在不添加新功能的情况下最初将联络中心迁移到 Connect Customer，我们仍然强烈建议您采用敏捷的方法，以便随着时间的推移进行实验并持续改善客户体验。

借鉴 [Amazon 业务转型方法](#) 中的说法，我们推荐从大处着眼、从小处着手、快速发展的方法。首先，您要明确自己的业务目标和重点领域，然后与主要利益相关者进行头脑风暴，以定义和调整关键的创新机会。然后，您可以回过头来研究客户，以了解他们是谁、他们需要什么以及如何改善他们的体验。据此，您可以定义关键计划并确定其优先级，以创建最小喜爱产品（MLP），该产品可以推动业务成果，并在最初的敏捷冲刺阶段中产生即时的影响。在最初的冲刺中建立 Connect Customer 技术基础和敏捷交付框架为客户体验（CX）飞轮奠定了基础，如下图所示。



后续冲刺阶段的优先级是反向根据客户需求确定的，并按其他功能、其他用户和业务部门或两者的组合进行组织。下图显示了一个典型的敏捷冲刺流程。变革管理（CM）活动是敏捷冲刺流程的基础，确保组织能够跟上技术交付的步伐。

Connect agile delivery with organizational change management (CM)



在团队和利益相关者就多阶段迁移和转型计划达成一致后（如以下各节所述），最初的敏捷冲刺为 Connect Customer 联络中心奠定了基础，该中心提供了共同的能力基准，为加速转型做好了飞轮机制的准备，并定义了持续改进的机制。该基础的关键要素包括：

- 在安全、高性能、弹性和高效 AWS 的基础架构上部署 Connect Customer。
- 配置定义客户体验的联系流程，并制定设计规则以实现一致的体验。
- 开发具有代表性的体验，例如客户识别和查询。
- 设置业务管理控制台。
- 集成关键的第三方系统。
- 配置数据模型和数据管道，例如如何从数据湖或数据仓库访问 Connect Customer 数据。
- 创建 DevOps 操作手册。

这些要素是交付具有下一代功能的运营基础知识的构建块，可以提升客户体验并降低运营成本。它们是项目（project）会首先使用的项目（item），因此应优先考虑它们。基础是其他冲刺的催化剂，也是持续实验和改进的推动力。

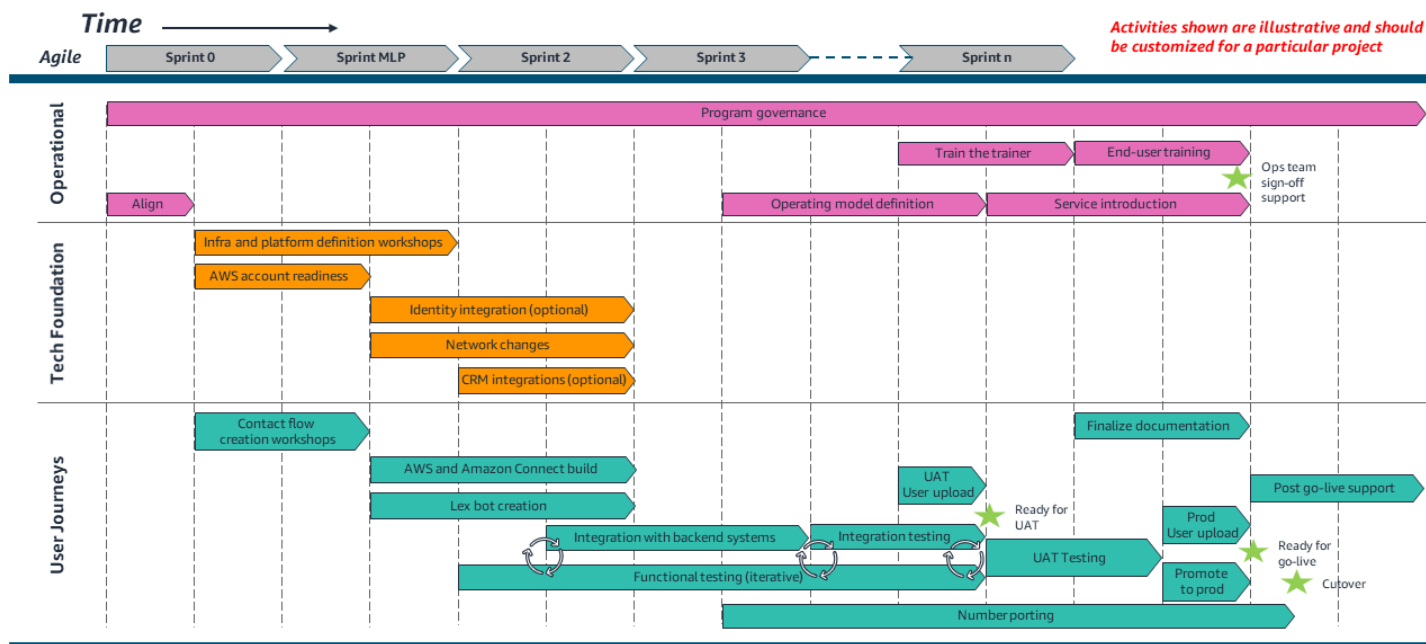
项目阶段和工作流

在联络中心迁移项目的背景下，冲刺、工作流，以及阶段含义如下：

- 一次冲刺是一个有时限的活动集合，由不同工作流交付。例如，每次冲刺可能持续两周。
- 工作流是与一组技术组件或范围相关的团队活动集合。冲刺包括了工作流活动。例如，AWS 账户和 landing zone 的创建可以包含在技术基础工作流中，该工作流涉及架构师和开发人员团队资源。映射客户体验和录制呼叫提示应由不同的、与用户历程相关的工作流来处理，因为这些任务涉及业务利益相关者和服务热线所有者。
- 阶段是跨工作流的以目标为导向的活动集合。阶段通常在其里程碑处结束，达到这些里程碑意味着项目进入下一阶段。例如，在设计阶段，涉及创建适用于每个工作流的文档，例如架构图、构建规范和高级设计文档。当这些文件得到必要的利益相关者的批准后，设计阶段即完成。

Well-defined 自主工作流提高了项目的整体灵活性。将工作流建立在特定团队和角色的基础上，可以让团队成员自主确定冲刺待办事项的优先顺序。它还在工作流之间创建了界限，因此您可以识别和跟踪依赖项，并提供明确的问责制。

下图中的高级计划显示了将联系中心迁移项目示例中的并行工作流和典型活动顺序。



我们建议您运行至少三个并行工作流：运营、技术基础，和用户历程。项目活动的分阶段过程和方法各不相同，视工作流的性质而定。每个工作流都需要不同的交付方式，如以下各部分所述。如图所示：

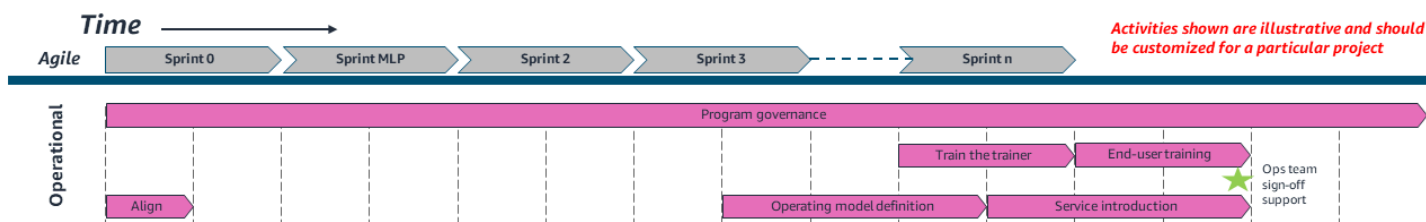
- 每个工作流程中的任务都捆绑在敏捷冲刺中。
- Sprint 0 (冲刺 0) 是早期任务的集合，侧重点是项目启动、探索、规划和设计。
- Sprint MLP (冲刺 MLP) 是用于创建最小喜爱产品 (MLP) 的活动集合，未来的迭代可以继续迭代以提供最终状态目标能力。例如，MLP 可以为一小部分座席提供相对简单的呼叫者历程。在平台发布并经证明对于 MLP 使用案例具有稳定性之后，未来的冲刺 (如图表中的冲刺 2、3 等) 可以快速迭代以交付创新功能。
- 这些迭代的的项目和环境都不同，因此该图没有提供具体的时间表。在最初的项目规划阶段，将此计划作为与利益相关者讨论的起点。确定哪些活动是相关的，确定应添加的任何活动，并确定其预计持续时间。

运营 workflow

运营 workflow 支持技术基础和用户历程 workflow。大多数对整体迁移成功至关重要的非技术活动都是该 workflow 的一部分。

此 workflow 涉及的决策可以轻松进行更改或撤销，且不会造成任何影响。基于人们工作和参与方式的产品规格很少能一遍通过——有许多利益相关者和意见需要考虑。尽早参与并经常进行广泛咨询是非常重要的，因此，敏捷和迭代的方法对于这个 workflow 来说是有意义的。您可以从运营模型或培训材料的早期草稿开始，然后频繁而快速地进行迭代以获得最终产品。

运营 workflow 包括五个阶段：项目治理、一致性、运营模式定义、服务介绍和培训。



项目治理

项目治理活动贯穿迁移项目的整个时间表。无论项目处于哪个阶段，活动都应定期（定期举行会议）、透明（让项目团队有机会坦率地提出风险和问题），并具有参与性地进行治理（领导者有权并愿意做出相应的决策或升级）。这些对于迅速有效地突出和解决问题至关重要。

一致性

这是该项目的第一项正式活动，重点是使项目范围与业务成果保持一致。一致性基于与相关利益者的讨论，提供了验证和调整早期计划和估算的机会。

本次活动期间的关键行动包括：

- 了解高级客户使用案例、当前的技术和业务痛点，以及改进的机会。
- 讨论并商定预期的业务成果，确定其相对优先级，并确定成功标准。
- 开发高级解决方案设计，用于定义早期阶段的范围和技术选择。这种高级设计为加快后期阶段的低级设计活动提供了指导。
- 验证时间表和实施成本。

运营模式定义

此阶段的活动定义了谁将使用联络中心解决方案以及解决方案将如何得到管理。运营模型不是程序文档、运行手册或配置文件。例如，它不应解释如何推送日志并将其附加到支持票证中，也不应提供此过程的屏幕截图。相反，它应该确定谁应推送日志，以及应该将日志发送给哪个队列或供应商。

运营模式的定义应包括：

- 责任、问责、支持、咨询和知情 (RASCI) 矩阵，以便各个团队了解自己的角色和职责，以及他们将如何与其他团队互动。下面是来自一个 RASCI 矩阵的摘录：

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

- 流程泳道，用于定义端到端活动以及谁负责每项活动。例如，应该有一个处理非工作时间支持的流程，这样就可以清楚地知道谁会收到呼叫，如果无法联系到他们会发生什么，谁记录了支持票证，以及如何判断业务重要性。另一个例子是紧急排队消息。流程应展示出谁可以决定需要启动流程，以及应该使用哪些数据来做出决定。

运营模式通常是在项目的后半部分定义的，因为您必须先完成解决方案设计和用户历程，然后才能定义流程以对其进行准确管理。但是，我们建议您在流程的早期阶段就组织好利益相关者，并将他们的时间留给项目的后期阶段。

收集组织中可用作模板的类似文档的示例。这将便于利益相关者进行审查和签署，因为他们熟悉文件结构。

确保您的利益相关者在新联络中心进入生产阶段之前签署运营模式，并使其成为您决定发布的必要条件。每个团队成员都需要了解自己的角色以及在生产环境中运营联络中心的流程。

服务介绍 (SI)

通过 SI 活动实施在运营模式中定义的更改。将运营模型的定义视为新模型的设计和构建阶段，将 SI 视为运营模型的部署阶段。

SI 团队通常是组织中的一个专属团队，独立于项目团队工作。项目必须通过 SI 团队的标准和清单，然后才能获得发布批准。例如，清单包括用户验收测试 (UAT) 结果、确认冲突事件 (例如变革冻结，或有其他预定的发布活动) 不会与项目发布同时发生、确认用户接受了必要的培训，以及确认运营团队已准备好继续进行。

不要将 SI 活动留到项目末尾。在项目初期就让 SI 团队参与进来，并将他们列入设计文档的分发列表中。尽早参与可确保 SI 团队能够协助进行发布准备，例如帮助选择最合适的 [AWS 支持计划](#)，为变革申请 (CR) 提供影响声明，并支持变更批准委员会 (CAB) 进行讨论。

训练

创建培训材料和举办参与度足够高的培训课程对于成功迁移至关重要。若技术可以完美运行，但是如果用户却不知道如何接听呼叫和执行日常任务，则迁移将被视为失败。

培训活动可能包括直接用户培训、培训师培训、主管培训、支持人员培训以及系统管理员或产品所有者培训。每个组织都是独一无二的，因此有些选择可能在组织文化方面更胜一筹。

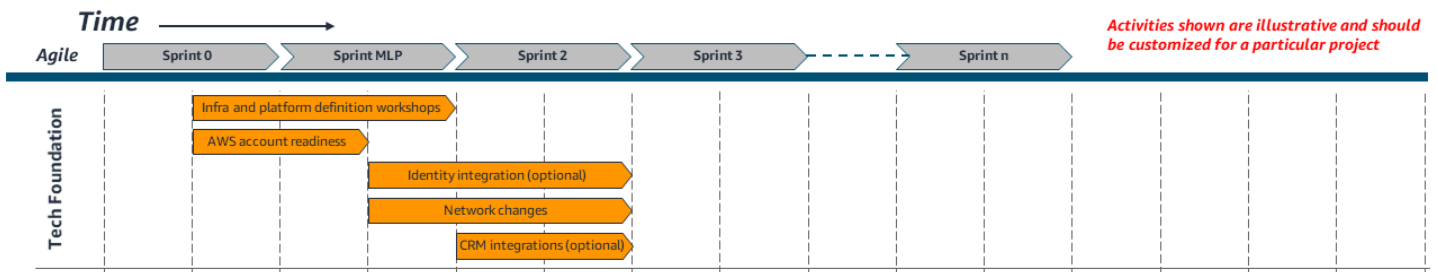
我们推荐覆盖贵组织内部培训人员的培训师培训方法。您的员工了解贵组织的文化，以及最适合您的用户的培训形式和技巧。项目团队成员可以担任主题专家 (SME) 角色，提供技术材料 (例如用户手册、管理员控制台手册和屏幕指南)，这些材料可用作培训师课程的源材料。如果您的组织没有培训团队，则项目 SME 应培训主管和支持人员主管，然后他们可以对联络中心的用户进行培训。

我们还建议系统管理员和产品负责人参加由讲师指导的正式产品培训课程，以更深入地了解 AWS 环境和 Connect Customer 控制台，以便他们能够有效地使用产品功能并进行故障排除。

技术基础 workflow

该 workflow 涉及的决策如果发生变化，则需要进行大量返工，因此该 workflow 强调精心设计、广泛咨询以及对流程和测试的前期投资。DevOps

技术基础 workflow 包括五个阶段：探索和路线图、设计、构建、测试、部署和发布后支持。



探索和路线图

在此阶段，您将收集以下内容的信息并安排研讨会：

- As-is 映射 — 检查系统和功能，收集数据，并与中小企业会面，以了解联络中心的当前状态。
- To-be 设计和差距评估 — 确定所有联络中心代理和客户的理想体验，以确定项目范围。
- 差距缩小计划 — 概述构建和部署联络中心未来状态的路线图。

研讨会参与者：

- 项目经理
- 业务、解决方案、技术和安全架构师
- 基础设施平台所有者

设计

在此阶段，您将生成设计文档。在创建设计构件方面，您可能有自己的惯例或流程。我们建议在设计文档中至少包含三个部分：Connect 客户配置、网络和安全。每个部分可能会有不同的专业利益相关者群体来确保有效的审查和签署，因此为这三个领域单独创建文档可能更实际可行。利益相关者应包括架构师、安全与合规性团队以及平台所有者。

构建

在此阶段，您将使用 DevOps 工具来标准化和管理稳定版本，从而遵循基础设施即代码 (IaC) 原则。避免采用手动构建流程，即使它可以帮助您更快地入门，因为随着构建变得越来越复杂并升级到测试和生产环境，可能会增加稳定性风险和错误数量。如果您没有自己的 DevOps 工具，我们建议您使用 AWS CodePipeline 和之类的 AWS 工具 AWS CodeBuild，这些工具可以快速开启。将设置这些工具的工作量纳入项目范围；从长远来看，它们将是有益的，并使您能够遵循 DevOps 原则。我们建议您为开发、测试和生产创建至少三个单独的 AWS 帐户。DevOps 工具和自动化可以帮助您在这些环境中移动代码。

测试

测试阶段由三个连续的子阶段组成：

1. 单元测试 — 测试各个基础设施组件，以确保组件正确且符合设计规范。执行者：开发者
2. 集成测试 — 测试构成集成边界的项目，例如 Microsoft Active Directory (AD) 身份管理服务。执行者：开发者
3. 产品 End-to-end 测试 — 测试整个基础设施的功能历程；例如，测试每个代理事件是否记录在安全监控工具中，呼叫是否已接听，呼叫记录是否在正确的亚马逊简单存储服务 (Amazon S3) Simple Storage Service Service 存储桶中。执行者：功能测试团队

部署

当用户历程计划发布时，基础设施必须准备好处理实时流量。部署阶段的重点是确保 AWS 服务配额满足预期的呼叫量，并发代理数量、号码移植或免费号码服务 (TFNS) 重新指向已完成，并且随着实时流量的增加，对后端系统的运行状况进行监控。安全与合规性团队还应从他们的角度确认该平台已为实时流量做好了准备。

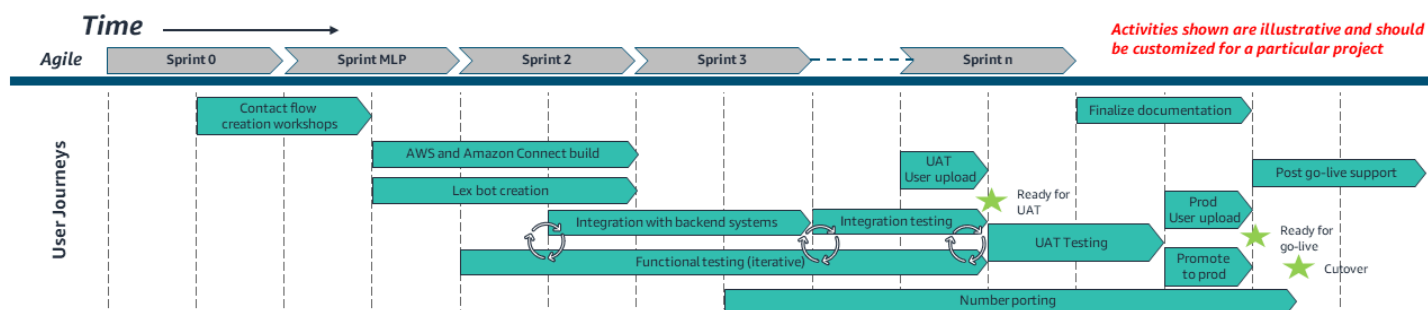
发布后支持 (PGLS)

在新联络中心发布后的前几周内，项目团队将继续与常规业务 (BAU) 支持团队和最终用户保持联系。项目团队可以帮助用户入门新系统，与 BAU 支持团队一起参与故障排除，并根据反馈改进支持文档。

用户历程 workflow

用户历程 workflow 涉及的决策可以轻松进行更改或撤销，且不会造成任何影响。重点是从用户历程的基本构建开始，然后频繁而快速地迭代以获得最终产品。最终用户历程很少能与首次提出的历程完全一样，因此敏捷和迭代的方法对于这个 workflow 来说是有意义的。

用户历程 workflow 包括五个阶段：探索、设计、构建、测试、部署和发布后支持。



探索

在此阶段，您将收集现有的用户历程流程和设计，并将其传递给联系流程构建团队。如果上述均不存在，或者您想设计新的用户历程，请召集利益相关者参加研讨会，并使用可视化捕获工具协作开发用户历程框架，如下所示：

- 视觉画布工具 — 使用微软 PowerPoint、微软 Visio 或 draw.io 等工具。Screen-share 在研讨会上向所有利益相关者展示画布。添加块和决策点以构建端到端的用户历程，并为稍后应确认的步骤添加占位符（例如，排队消息音频文件的确切措辞或导入）。添加应确认占位符的所有者的姓名。
- 联系流程设计师 — 与其使用 draw.io 或 Visio 等绘图工具，不如考虑使用 Connect Customer 中包含的[接触流设计器](#)来开发和记录用户通过屏幕共享的旅程。为稍后应确认的步骤使用[提示块](#)占位符（例如，排队消息音频文件的确切措辞或导入）。使用简单的[文字转语音 \(TTS\)](#) 提示块记录正在确认该步骤的所有者（例如，“将由 John Smith 提供的消息.wav 文件排队”）。这使您能够并行执行用户历程和路由逻辑的端到端测试。

研讨会参与者：

- 项目经理
- 业务和解决方案架构师
- 业务分析师
- 服务热线所有者和运营商

设计

设计文档是可选的。它取决于联系流程的规模和复杂程度。如果您使用具有直观、易于理解的流程图界面的联系流程设计器，则历程将自主记录，展现实际的联系流程构建。这可以确保在用户历程的快速而敏捷的开发过程中获得单一事实来源。否则，联系流程的独立设计文档必须遵守变革控制，以避免随着时间的推移而偏离实际构建。

构建

Connect 客户可以通过使用基础设施即代码 (IaC) 工具中的[AWS CloudFormation 模板和 API](#) 进行配置。使用 DevOps 工具来构建和管理 Connect Customer 组件，例如安全配置文件和联系流程。如果您使用联系流设计器设计流程，则可以将流程包含在 IaC DevOps 工具中，然后手动将其导出为 JSON 文件。

Note

您还可以在创建其他 AWS 账户的同时在开发环境中开始构建联系流程，并在他们的 Connect Customer 实例准备就绪后将流程导出到测试和生产环境中。

测试

测试阶段由两个连续的子阶段组成：

- 功能测试 — 在 Connect Customer 中创建联系流时，在敏捷冲刺中迭代执行。执行者：功能测试团队
- 用户验收测试 (UAT) — 仅在联系流程通过功能测试后执行。执行者：客户业务用户 (专属团队或服务热线业务部门的用户)

部署

在此阶段，代理和用户凭证将上传到 Connect Customer 生产实例，以便用户可以登录。只有在联系流程成功通过上一阶段的 UAT 测试后，您才应上传联系流程。在 Connect 客户控制面板中申领一个临时电话号码，并将其分配给联系人流。只有项目团队才能看到这些电话号码，他们将使用这些电话号码拨打测试电话。在此过程中，项目团队通常会运行一系列 UAT 脚本。这种方法在系统发布、真实座席可以访问工作流之前提供了用户历程的准备测试 (管道清洁)。在预定的发布时间，此临时号码将被客户使用的可公开路由的号码所取代，这便是您割接到新系统的点。如有必要，您可以通过将号码换回原有的服务热线来回滚更改。

发布后支持 (PGLS)

在新联络中心发布后的前几周内，项目团队将继续与服务热线利益相关者、常规业务 (BAU) 支持团队和最终用户保持联系。项目团队可以帮助用户入门新系统，与 BAU 支持团队一起参与实时故障排除，并根据客户和座席反馈改进联系流程。

进行试点

完成小型企业领域的 end-to-end 迁移项目可以实现快速部署，而不会出现大规模业务中断的风险。这种经验可以建立人们对以相对较小的支出实现价值主张（能力、运营和成本）的信心，并且可以用来证明应为全面项目腾出更多的资金和资源。

试点人员根据最终用户对新平台的反应收集全面部署的经验教训。这有助于利益相关者使用现实生活中的数据回答例如以下的重要问题：

- 我们提供的培训是否合适、充分？
- 当最终用户真正接听电话时，新流程能否正常运行？
- 用户是否会被设备上的其他应用程序分散注意力？
- 在实际环境中，架构或模式能否按预期工作？

最佳实践

- 理想情况下，试点人员应在早期冲刺中作为初期最小喜爱产品（MLP）交付的一部分。
- 试点的参与者应包括技术用户、业务用户和最终用户。
- 采访利益相关者，获取有关他们如何使用系统的经验反馈，并捕获平均处理时间、放弃率等数据，据此将新系统与以前的平台进行比较。
- 确保对试点期间确定的调整和修改进行跟踪直至完成。
- 在试点开始之前，定义您的成功标准和后续步骤。成功标准应以数据为导向，以便对成功/失败决策做出决定性评分。如果利益相关者签署了有关任何修改的试点计划和交付计划，则会启动预定义的后续步骤（例如，开始全面部署）。
- 当您的试点人员发现需要更改甚至需要重新设计的区域时，请保持乐观积极的态度。这是试点的宝贵成果，为成功的发布部署奠定了基础。不要以试点零建议为目标，这种结果会引起人们对试点有效性的担忧。

选择试点小组

理想情况下，您选择试点该解决方案的业务领域将展示最小喜爱产品（MLP）范围内的所有能力，以实现业务成果。成功交付 MLP 是构建复杂性和增加服务能力的起点。MLP 试点小组应：

- 代表非关键业务领域（例如，内部帮助中心或情况变更通知）。

- 处理少量呼叫，这样用户就有时间学习新平台并记录他们的反馈和观察。
- 受到项目团队和利益相关者的信任，确保反馈是公平、准确和客观的。这有助于树立人们对试点结果的信心，并有助于创建协作开发环境。
- 执行大多数范围内的平台功能。如果试点仅使用全面部署范围内的功能的百分之十，则该试点几乎没有价值或相关性。
- 执行可能由于技术限制（例如远程办公）或许可而被排除在旧平台之外或未完全集成到旧平台中的功能。从一个在原有的系统中没有报告或记录的群组入手，您便可能避免构建旧版集成或迁移旧版数据。但是，您应确保试点仍然可以代表全面部署的效果。

实际上，您可能需要对其中一些因素做出妥协，具体取决于组织中团队参与试点的能力和意愿。

迁移的最佳实践

迁移到 Connect Customer 可能会改变联络中心的技术架构和员工的日常流程。为了最大限度地减少中断，请在设计和构建新的联络中心时遵循本节中的最佳实践。

- [技术注意事项](#)
- [运营注意事项](#)

技术注意事项

有关以下最佳技术实践和其他建议的更多信息，请参阅《[Connect 客户管理员指南](#)》中的 [Connect 客户最佳实践](#)。

语音流量路径 — 音频流会通过公司的互联网链接传输，还是应该使用 Direct Connect 连接作为专用链接？Direct Connect 避免对延迟敏感的语音流量与数据中心互联网管道（例如网页浏览和电子邮件）上的普通流量竞争。

设置网络 — 运行正常的端到端网络连接对于获得一致和稳定的用户体验至关重要。您应该考虑每个组件，从代理的设备到他们的本地网络连接和虚拟专用网络 (VPN)（如果适用），再到 Connect Customer。网络连接的运行状况取决于其最薄弱的一环。要为 Connect 客户优化您的网络，请查看《[Connect 客户管理员指南](#)》中的“[设置您的网络](#)”。

远程座席 — 您的座席在家办公时是否使用 VPN？如果是，请考虑为语音流量启用 VPN 隧道分离。这会通过本地互联网路由对延迟敏感的语音流量，而不是将其发送回数据中心，然后通过互联网将其路由到 Connect Customer。如果您不使用隧道分离，则会增加不必要的延迟（导致音频延迟或软电话操作缓慢），VPN 集中器设备会增加额外的流量负载，并且您的数据中心互联网入口和出口费用也会增加。

数据迁移 — 对于诸如通话录音和报告统计数据之类的数据，请考虑两种方法：

- 将数据迁移到新平台。这需要进行规划和可行性评估（例如，检查音频格式的兼容性），但这意味着您可以从新平台上的单个门户访问您原有的数据。
- 将您的数据存档到位，并在最短保留期到期后将其停用。这可能更具成本效益，特别是数据存储在不付费的平台上并且不经常访问的情况，因此拥有两个门户分别用来浏览新旧数据是一种切实可行的选择。

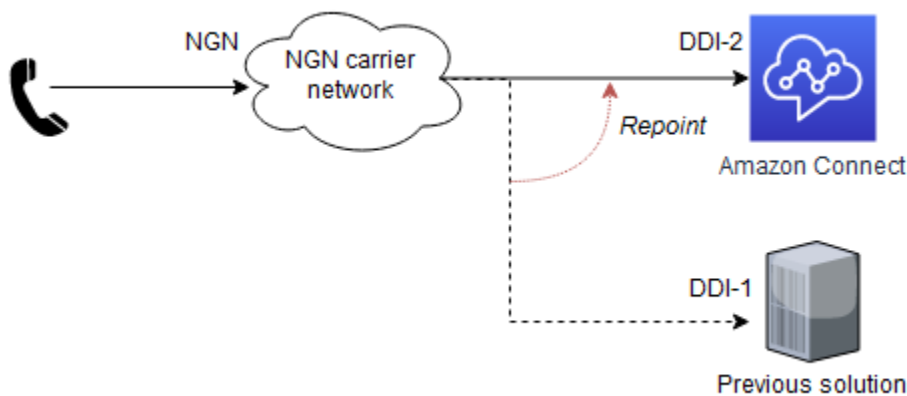
号码移植

- 考虑是否需要非地理号码 (NGN) 提供商或免费电话号码服务 (TFNS) 提供商。将免费电话、本地费率或直接拨入 (DDI) 号码移植到 Connect Customer，可以对端到端呼叫进行集中管理和计费。考虑当前的 NGN/TFNS 服务收费模式，并将其与 Connect 客户收费进行比较。请注意在工作时间以外拨打电话的费用。如果某些 NGN/TFNS 提供商处理非工作时间支票和消息传递，则不会对这些电话收费。NGN/TFNS 合同和条款各不相同，因此请仔细收集信息以进行准确的比较。
- 号码移植的时间表可能需要几周的时间，因此请尽早通过票证提交移植请求。使用票证最终确定割接日期和时间。如果时间表有问题，请临时设置从现有电话队列的号码转接到新的 Connect Customer 电话号码，详见下面的切换选项。

移植号码的割接方法

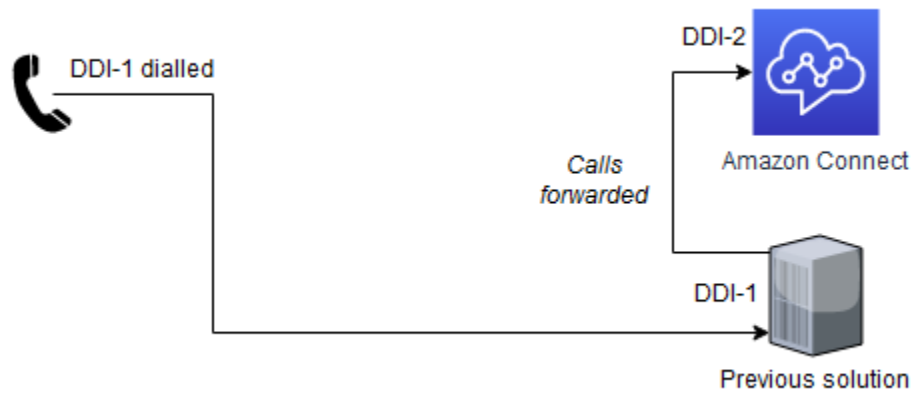
您可以使用 NGN 后端重新指向或号码移植来移植电话号码。

NGN 后端重定向 — 在后端将前端 NGN 号码重定向到 Connect Customer 上托管的入站号码 (DDI)，如下图所示。这不需要更改任何公开的号码，其通常作为 NGN 运营商提供商的服务请求票证进行管理。可以将重新指向安排在特定的日期和时间。

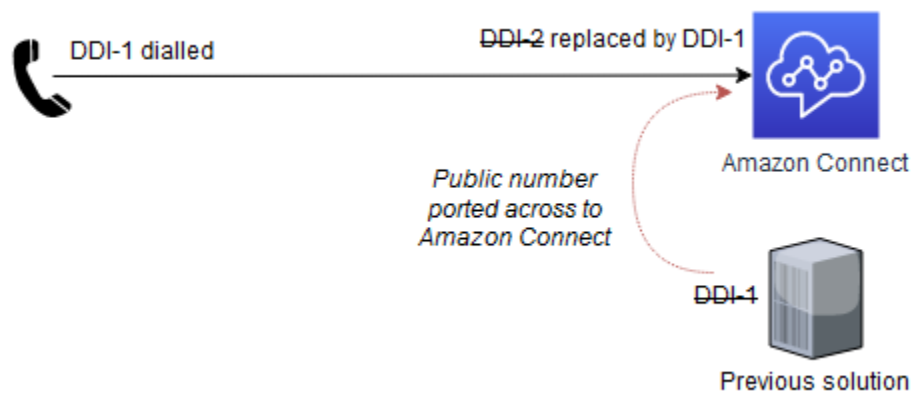


号码移植 — 此过程包括两个阶段：

- **号码转发** — 此为可选步骤。如下图所示，将流量从旧平台引导到新平台，而无需更改公开的号码。您可以在预定的号码移植日期之前完成此步骤。这加快了座席向新平台的迁移速度，同时加快了号码移植过程。还可以在不依赖运营商的情况下快速回滚（取决于对呼叫转发规则的相对简单的更改）。但是，我们建议不要长时间保留号码转发，因为这会增加呼叫费用（您需要为新号码的入站流量 DDI-1、出站转接和入站流量付费 DDI-2），并消耗基础设施容量（每个入站呼叫还会消耗转发路径的出站电路）。



- 号码移植完成 — 在约定的日期和时间，运营商将号码移至该号码 AWS，以便 Connect Customer 可以使用，如下图所示。DDI-1 然后，您可以将该号码分配给用户历程或功能，并将其当作本地来源的 DDI 在 AWS 中进行管理。这简化了账单并提供了灵活性，因为您可以在 Connect Customer 控制台中管理电话号码，而不必依赖第三方运营商来处理服务请求。



在其他平台和 Connect Customer 之间转移呼叫 — 组织通常根据业务范围、工作类型或其他标准将客服分组迁移到 Connect Customer。在一段时间内，其他平台上的座席组将逐步迁移到 Connect Customer。根据群组的数量和规模，迁移阶段可能需要几个月的时间，分散在不同平台上的团队可能需要在此期间相互转接呼叫。

要在平台之间转接呼叫，请使用 PSTN DDI 号码。仅为跨平台转移使用情况分配这些 DDI，这样您就可以独立衡量和报告转接情况，并在需要时以不同的方式确定呼叫的优先级。

考虑在传输期间是否必须在平台之间交换呼叫附加数据。例如，如果来电者在一个平台上通过了安全检查，则应在呼叫转接期间交换其安全状态，以防止他们不得不再次通过 Connect Customer 上的代理进行安检。有两种方法需要考虑：

- 不带呼叫附加数据的传输 — 结构迁移组阶段划分，以减少在需要呼叫附加数据的情况下对传输的操作需求。例如，在来电者交换了大量数据之后，将经常相互转接呼叫的团队迁移在一起，否则这些数据需要重新捕获。如果呼叫者在跨平台转移之前仅与 IVR 或代理进行最少的交互，则可能没有必要交换呼叫附加数据。您还应该考虑加快迁移时间，以最大限度地缩短跨平台传输的时间。这意味着接受暂时的不便，以换取不必建立技术债务，也不必管理迁移完成后不再需要的跨平台数据交换解决方案。
- 带有呼叫附加数据的转移 — 这种方法适用于需要在相当长一段时间内跨平台分散并且需要在转移期间交换呼叫附加数据以保持运营绩效的团队。使用一种称为滚动拨号号码识别服务 (DNIS) 的技术。有关如何开始滚动 DNIS 的示例，请参阅 GitHub 存储库[从传统平台传输到 Connect Customer](#)。

单独的 AWS 账户-为您的 Connect 客户开发、测试和生产实例设置不同的 AWS 账户。这种方法将这些活动分离开来，并将变革的影响限制在单个账户上。它还提供了计费界限，以便相应的业务部门支付开发、测试和生产工作的费用。

您可以根据预定义的模板创建具有特定政策、规则和原则的新账户。这意味着该账户中的任何构建或配置都必须符合组织定义的规范。您可以用 [AWS Organizations](#) 集中管理和治理账户。

记录和提醒-启用 Amazon CloudWatch Logs 以跟踪使用量阈值和联系流中的错误。您可以使用 CloudWatch 仪表板查看使用情况和错误。您还可以通过电子邮件或 SMS 短信主动发送警报。通过深入了解低级系统行为，您可以在问题变得严重前快速识别和解决问题。博客文章“使用 [Amazon CloudWatch for Connect 客户监控和触发警报](#)”中描述了针对 Connect 客户的主动警报解决方案示例。

单点登录 (SSO)-使用 SSO 允许用户使用其公司凭据（例如，通过 Active Directory）登录 Connect Customer，而不必要求使用单独的用户名和密码。这提供了最佳的用户体验，因为它不需要额外的登录步骤或是另一组凭证。它还无需集中管理用于密码重置和其他操作的单独登录凭证。Connect 客户支持多种身份管理集成模式。有关更多信息，请参阅 [《Connect 客户管理员指南》中的“Connect 客户”中的“规划您的身份管理”](#)。

工作站设备-验证最终用户（例如代理和主管）计算机是否满足 [《Connect 客户管理员指南》中 CCP 中座席头戴式耳机和工作站要求中规定的最低 CPU 和内存要求](#)。如果您计划将这些工作站用于联络中心工作以外的任务，则它们应该满足更高的要求。使用 Connect 客户[端点测试实用程序](#)检查设备和网络的兼容性。我们建议您在不同地点的各种座席工作stations上运行此实用程序，包括在家办公或在不同网络岛上工作的座席，以确保整个组织的兼容性。

虚拟桌面基础架构 (VDI) 环境 — 考虑针对虚拟桌面用户的[网络](#)和[部署](#)优化。

头戴式耳机-使用有线 USB-powered 头戴式耳机确保一致的音频体验。不鼓励使用蓝牙或无线耳机，因为这会增加延迟并降低音频质量。

有线网络连接 — 设备应使用有线 (以太网) 连接，以确保稳定、高质量的音频体验。验证设备是否有有线端口。如果需要保护锁，则必须在迁移之前进行预算和采购。

麦克风和扬声器设置 — 如果您的组织使用多功能设备，请确认允许共享麦克风和扬声器 (关闭独占模式)。如需指导，请查看[客户的One-way 音频？](#)在《Connect 客户管理员指南》中。本指南适用于扬声器和麦克风。

专属设备 (理想) — 如果可能，应为用户提供专供联络中心使用的设备。然后，为了提升联络中心体验，您可以优化这些设备，并使用不同的设备执行其他任务。

原有的习惯 — 注意可能影响新流程的用户原有的习惯行为。例如：

- Wi-Fi 如今，代理设备主要通过连接吗？如果是这样，则要求有线连接对于座席而言是一种文化变革，并可能导致合规性问题和不良的通话体验。可能需要开展终端用户培训活动来推动这种文化变革。
- 座席是否在其设备上使用其他协作应用程序 (例如 Microsoft Teams 或 Zoom)？这可能会导致对设备上的扬声器和麦克风设备的需求相互冲突，例如，Connect Customer 在座席正在接听另一通话时尝试接听来电。这还可能导致座席因为忙于拨打内部电话而错过客户来电。我们建议如果可行，请删除其他协作应用程序，以避免通话冲突。

运营注意事项

本节中的最佳实践侧重于顺畅运营，让最终用户对新的联络中心平台和流程感到满意，以便他们能够提供建设性的反馈。如果最终用户在项目期间感到被忽视或被低估，他们将不愿迁移到新平台。如果最终用户不满意，则无论技术表现如何，迁移都将被视为失败。

转向软电话 — 这是否会是座席第一次使用在屏幕上提供电话界面的软电话？(因为他们目前是使用物理电话应答呼叫的) 如果是这样，座席可能很难从按下台式电话上的按钮过渡到在电脑上使用软电话键盘。

- 确保在训练计划中包含调整时间。新的联络中心发布后，会存在学习曲线。
- 对于习惯使用台式电话 (触觉设备) 的座席来说，无障碍性可能是一个问题。咨询有无障碍问题的座席，并在设计软电话配色方案和键盘按键大小的规格时充分考虑这些反馈。

桌面电话替代方案 — 如Connect Customer [设置说明](#)中所述，代理可以将呼叫转接到桌面电话，以此作为软电话的替代方案。此备用电话必须具有可公开访问的电话号码，然后在座席配置文件中配置该号码。例如，当远程互联网连接无法支持软电话音频中的高质量音频时，这可能很有用。在这种情况下，音频通过传统 (PSTN) 电话网络发送。

设备清单 — 确保最终用户在新联络中心发布当天拥有合适的设备：

- 由于不再需要桌面电话，因此可以将其停用以腾出办公桌空间。
- 设备（例如笔记本电脑）可能需要以太网保护锁来支持硬接线以太网连接。在发布日期之前向用户发布这些信息，以避免在最后一刻才提出，从而影响您当地的 IT 部件团队的需求。
- 设备可能需要提供更快的 CPU 和更多的内存才能并行运行软电话和业务应用程序。使用软件电话对最终用户进行真实测试（UAT 期间），包括他们通常使用的应用程序，以查看设备是否保持高性能。

Support model（提高支持请求单，第 1-3 级技术支持台所有权）— 与您的 AWS 客户团队（例如技术客户经理 (TAM)）合作，确认您的[AWS 支持计划](#)是否最合适。确保每个人都知道他们在支持模式中的角色——从接收最终用户的事件报告到为业务关键型问题建立事件桥。向第 1 级支持服务台提出测试事件，并通过支持模型流程对其进行跟踪来模拟问题。这将帮助您找出支持模式中的缺陷，这样您就可以在发布后避免出现问题。

后台 — 考虑任务在前台座席和后台团队之间是如何流动的。例如，转接电话和升级客户案例的流程可能会发生变化。在测试脚本中加入任务工作流程和路由。

计费 — 新的联络中心发布后，AWS 账单成本将增加，原有的平台成本将立即降低。迁移后，联络中心费用将计入 AWS 账单。将此变更通知您的财务和会计团队，以便托管 Connect Customer 实例的 AWS 账户的成本可以映射到相应的业务部门。这可能和负责原有的平台费用的部门是同一个部门。

访问权限-您可以通过在 Connect Customer 中创建[安全配置文件](#)来为联络中心用户提供精细权限。此功能使您能够根据执行角色的最低权限原则创建高级用户访问模型。在原有的平台上，权限的授予通常过于宽泛。相比之下，在 Connect Customer 中，您可以允许用户访问非常具体的资源和活动。例如，您可以授予员工能够编辑用户但无法创建或删除用户的权限，或者允许他们查看用户历程联系流程但不能对其进行更改。精细权限是提高用户参与度并优化在不同角色（例如座席、操作员、主管和开发人员）和团队之间分配职责的方式的有力方法。除了使用安全配置文件外，您还可以使用具有 AWS Identity and Access Management (IAM) 功能和策略的 Connect Customer。有关更多信息，请参阅[Connect 客户管理员指南中的 Connect 客户如何使用 IAM](#)。

服务限额 — 服务限额是默认设置，可保护您免受意外负载和消耗费用的影响。例如，服务限额可以为每个实例限制 10 个并发呼叫或 5 个电话号码。我们建议您查看服务限额并申请增加限额以支持您的预期使用量。有关更多信息，请参阅《[Connect 客户管理员指南](#)》中的[Connect 客户服务配额](#)。

实现敏捷性 DevOps — 使用 DevOps 部署管道来加快发布时间表并更频繁地提供新功能。企业所有者可能不得不重新设定对软件发布速度的预期，因为该技术更为敏捷。使用部署管道可以帮助您提高发布较小的代码包的频率，从而降低发布风险并提高为客户提供服务的速度。

迁移核对清单

使用以下核对清单来确保按正确的顺序完成重要的迁移活动。

在您发布之前

1. 验证该版本是否通过了用户验收测试 (UAT) , 以及所有剩余的问题是否已被利益相关者接受。
2. 规划电话号码割接 :
 - 如果您使用的是免费电话号码服务 (TFNS) : 请确认该服务已准备好重新指向 Connect Customer 队列电话号码。这可能是一项自助服务任务, 也可能需要向提供商申请请求票证, 因此请考虑完成此任务的交货周期。
 - 如果您要将号码移植到 AWS; 在目标上线日期之前提交号码移植请求单。(请参阅本指南前面[迁移的最佳实践](#)部分中的号码移植。)
3. 确认最终用户已经接受过培训并知道如何使用新平台。
4. 确认运营团队已经签署了新平台, 并已将其纳入他们的支持模式。例如, 常规业务 (BAU) 团队应该准备好管理在新平台上开具的任何支持票证。
5. 确认代码库是否已部署到生产环境。

Note

此活动可能需要单独提交变革申请 (CR) , 需要在发布 CR 之前提交, 并与发布 CR 分开提交以进行割接。

6. 使用临时电话号码验证范围内的服务热线是否已成功运行 UAT 脚本。
7. 提交变革申请 (CR) 以进行发布割接, 并获得相关变更批准委员会 (CAB) 的批准。提供该核对清单中的证据作为 CAB 讨论的输入。CAB 讨论的结果是批准在特定的日期和时间执行割接。

发布当天

1. 确保客服人员已登录到 Connect Customer , 可以接听和拨打电话以及参与聊天。主管和操作员可以使用 Connect 客户控制面板上的实时报告来检查代理活动。
2. 确保发布后支持 (PGLS) 团队在场并做好准备。
3. (可选) 确认能够协助座席并帮助进行问题排查的员工已到位 (现场或远程帮助中心) 。
4. 确保 BAU 支持团队清楚割接时间, 并准备好处理任何支持票证。

 Note

PGLS 团队与 BAU 支持团队共同合作。

5. 为利益相关者开启会议桥，以接收状态更新。此桥还可用作讨论任何可能发生的问题的论坛。保持桥处于开启状态，直到成功完成发布（或回滚）活动。
6. 在经批准的时间启动割接（例如，TFNS 重新指向）。
7. 查看 Connect 客户控制面板上的实时指标，以验证以下内容：
 - 呼叫均得到接听。
 - 放弃率和平均处理时间（AHT）符合预期。
 - 队列深度仍保持合理。

Post-migration 优化

您开发和改善用户体验的工作并不止于您发布的那一天。Connect C AWS customer，并使用工具提供详细的业务见解，从精细的报告到欺诈检测和人工智能 (AI) 驱动的语音生物识别。这些信息可帮助您添加全新的创新功能，并改变联络中心的客户和座席体验。

发布后，您可以使用敏捷交付方法以冲刺迭代的形式提供新功能。您可以对新功能和优化进行优先级排序，然后将其添加到冲刺待办事项中。

以下是有助于实现运营和用户体验重大变化的创新功能示例：

- [Amazon Quick Sight](#) 控制面板提供易于使用的指标和图形报告，并使主管能够监控代理利用率，确保团队之间人员配置平衡。
- 当超过定义的运营阈值时，会通过电子邮件和短信主动发出警报，这可以帮助您在问题或中断发生之前发现问题。例如，如果队列深度或平均处理时间 (AHT) 值超过定义的限制，主动警报使主管能够快速干预。
- Conct@@@ [act Lens for Connect C](#)ustomer 通过使用人工智能和语音识别来转录通话来执行情感分析。它可以生成有关脏话或消极情绪的警报，并使主管和座席能够将这些问题上报。
- [Amazon 大容量出站通站拨号器](#)提供了一种无需任何第三方工具即可与数百万客户就新闻和提醒进行沟通，并送达通知的方式。此功能可自动拨号，包括语音邮件检测，无需手动查找客户记录，即可轻松将座席与真实客户联系起来。
- [有一系列 AWS由数据分析、人工智能和机器学习 \(ML\) 提供支持的工具，包括亚马逊 Athena、Amazon Comprehend 和亚马逊 AI。 SageMaker](#) 应用模型来寻找可能带来商业见解的互动趋势，例如：
 - 欺诈侦测
 - 频繁出现的表达，用以辨别人们呼叫的主要原因，可能带来主动的消息传递活动或联络中心团队的变动
 - High-touch 比其他人更频繁地打电话的客户，这可能允许代理进行有针对性的外联以抢先他们打电话

成功迁移只是重新构想和转型联络中心之旅的开始。AWS 服务提供创新的体验，您可以将其添加到您的联络中心，从而生成独特的客户和客服人员体验。

后续步骤

如果您计划将联络中心迁移到云端，您可能会担心迁移会对您的客户门户和品牌产生怎样的影响。如果您有正确的愿景、稳健的交付计划并在发布后持续创新，那么从技术、运营和财务等多个角度而言，迁移都会是成功的。

将您的迁移计划初始阶段的某些形式的转型包含在内，以改善客户体验。建立机制，反向研究客户并倾听客户的意见，以推动这一创新。尽可能地使用真实数据和最终用户见解。最终，这些创新将减少客户为解决问题所需的努力，并将提高客户保留率和忠诚度。

此策略是规划迁移之旅的起点。请联系您的 AWS 客户经理或填写[AWS 专业服务表格](#)，以获取更多信息，或者如果您需要以下任何方面的帮助：

- 资源约束
- 帮助培养 AWS 能力和技能
- 使用敏捷方法帮助
- 时间约束、需要加速

资源

书籍

- 迪克森、马修、尼克·托曼和里克。DeLisi2013。 [轻松体验：征服客户忠诚度的新战场](#)。

案例研究

- [Connect Customer Customer Customers 网站上](#)列出了按行业分类的案例研究。

合作伙伴

- [Connect 客户交付 AWS 合作伙伴](#)是帮助公司与 Connect Customer 建立云联络中心的合作伙伴。这些 AWS 合作伙伴可以通过 Connect Customer 帮助您改善客户体验和成果。

官方博客

- AWS C@@ [ontact Center Blog](#) 包含专为企业和技术用户撰写的文章。使用这些内容来探索市场见解、新想法和优化联络中心的方法。

AWS 在线技术讲座

- [迁移最佳实践和资源：将联络中心移至 Connect 客户](#)

有用链接

- [AWS Migration Acceleration Program](#)
- [AWS 云采用框架 \(AWS CAF\)](#)
- [AWS 专业服务 \(通过此页联系 AWS 销售人员 \)](#)
- [AWS 规范性指导](#)
- [Connect 客户管理员指南](#)
- [Connect 客户资源](#)

文档历史记录

下表介绍了本指南的一些重要更改。如果您希望收到有关未来更新的通知，可以订阅 [RSS 源](#)。

变更	说明	日期
Cross-platform 呼叫转接	扩展了有关在 其他平台和 Connect Customer 之间转移呼叫 的信息。	2024 年 12 月 6 日
新的最佳实践	在“ 技术注意事项 ”部分中添加了有关 DNIS 的信息。	2024 年 11 月 11 日
初次发布	—	2022 年 8 月 24 日

本文属于机器翻译版本。若本译文内容与英语原文存在差异，则一律以英文原文为准。