

## Amazon Connect Build und Learn Workshop am 19. September / Amazon Office München

Mit Amazon Connect hast du die Möglichkeit, ad-hoc ein Contact Center aufzusetzen – ohne aufwendige Einrichtung und Verwaltung einer Infrastruktur. Du kannst Amazon Connect nach Belieben skalieren, mit anderen AWS Services kombinieren und bezahlen nur nach Nutzungsdauer – mit minutengenaue Abrechnung.

### Build and Learn Workshop:

- Erhalte eine umfassende Einführung in Amazon Connect
- Richte deine eigene Amazon Connect Instanz ein
- Erstelle einen individuellen Gesprächsablauf mit Integration eines Voice Bots via Amazon Lex
- Lerne, wie du anhand einer Lambda-Funktion andere AWS Services integrieren kannst
- Gewinne einen Überblick über die Einbindung von Business Intelligence und Work Force-Management Tools

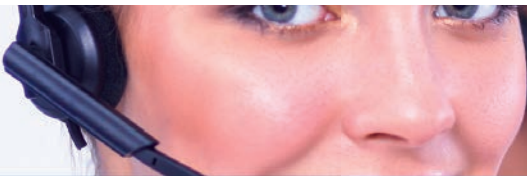
**In Kooperation mit dem Amazon Connect-Team zeigt dir tecRacer in einem 1-tägigen Workshop, wie du Amazon Connect für dein Contact Center umgehend und flexibel einsetzen kannst.**

**Die Teilnahme ist kostenfrei.**

**Der Workshop findet auf deutsch statt.** Für weitere Infos und deine Anmeldung sende uns bitte eine Email an [connect@tecracer.de](mailto:connect@tecracer.de)

### Über tecRacer

Als erster Amazon Connect Go-to Consulting Partner in Deutschland ist tecRacer ganz vorn mit dabei und hat bereits Projekte mit Amazon Connect umgesetzt. Als einer der stärksten deutschen AWS Partner unterstützt tecRacer dich von AWS Trainings über Consulting, Development, Managed Services und Projekt Management mit der vollständigen Bandbreite bei der Umsetzung deiner AWS Cloud-Projekte.



## tecRacer Amazon Connect Build und Learn Workshop 19. September 2018, München

09:00 bis 09:30

**Welcome, Introduction & Overview of Amazon Connect**

09:30 bis 09:45

**How Amazon Connect utilizes other AWS Services**

- Identity and Access Management
- S3, Lambda and Kinesis, AWS Directory Service, Lex

09:45 bis 10:45

**Configuring your Call Center: Lecture and Hands on Lab**

- Setting up your AWS Account and Connect Instance
- Configuring / porting numbers
- Create hours of operation, queues and prompts

10:45 bis 11:00

**Coffee Break**

11:00 bis 12:30

**Introduction into Contact Flows: Lecture and Hands on Lab**

Building your first Contact Flow with a branch based on IVR

12:30 bis 13:30

**Lunch break**

13:30 bis 15:00

**Introduction into Lex: Lecture and Hands on Lab**

Extending your Contact Flow with a branch based on Lex-Voice Integration

- Overview of service and supported languages
- Example use cases
- Writing your first Lex bot and integration into Connect

15:00 bis 15:30

**Understanding Debugging and Testing your Contact Flows: Lecture and Hands on Lab**

- Amazon CloudWatch Logs
- Import and Export ContactFlows

15:30 bis 15:45

**Coffee Break**

15:45 bis 16:45

**Calling Remote Services: Lecture and Hands on Lab**

Extending your Contact Flow with calling external Services via Lambda Integration

- Overview of Lambda service
- Use Lambda function to call a remote REST-Services (input: telephone#, return: Lastname, givenname)

16:45 bis 17:30

**Lecture and demo: BI, WFM and CRM integrations**

- Data Warehouse and Amazon Redshift
- Data streaming with Amazon Kinesis
- Overview of Kinesis & Redshift Quickstart
- Overview of Transcribe, Translate, Comprehend

**Anmeldungen**

**per Email an [connect@tecracer.de](mailto:connect@tecracer.de)**

**tecRacer Group**

Duisburg • Frankfurt • Hannover • München

Telefon: +49 511 - 59 0 95-950 • Telefax: +49 511 - 59 0 95-590 • E-Mail: [aws-sales@tecracer.de](mailto:aws-sales@tecracer.de) • Web: [www.tecracer.de](http://www.tecracer.de)