



Estrategias para migrar su centro de contacto a Amazon Connect

# AWS Guía prescriptiva



# AWS Guía prescriptiva: Estrategias para migrar su centro de contacto a Amazon Connect

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

Las marcas comerciales y la imagen comercial de Amazon no se pueden utilizar en relación con ningún producto o servicio que no sea de Amazon, de ninguna manera que pueda causar confusión entre los clientes y que menosprecie o desacredite a Amazon. Todas las demás marcas registradas que no son propiedad de Amazon son propiedad de sus respectivos propietarios, que pueden o no estar afiliados, conectados o patrocinados por Amazon.

---

# Table of Contents

|   |    |
|---|----|
| Introducción .....  | 1  |
| Descripción general .....                                     | 3  |
| Pilares de una migración exitosa .....                        | 3  |
| Visión primaria .....   | 4  |
| Resultados empresariales específicos .....                    | 5  |
| Métodos ágiles para acelerar la entrega y la innovación ..... | 7  |
| Fases y flujos de trabajo del proyecto .....                  | 11 |
| Flujo de trabajo operativo .....                              | 13 |
| Gobernanza del programa .....                                 | 13 |
| Alineación .....  | 13 |
| Definición del modelo operativo .....                         | 14 |
| Introducción al servicio (SI) .....                           | 15 |
| Formación .....   | 15 |
| Fundamento técnico: flujo de trabajo .....                    | 16 |
| Descubrimiento y hoja de ruta .....                           | 17 |
| Diseño .....  | 17 |
| Compilación .....   | 17 |
| Test .....  | 18 |
| Implementación .....  | 18 |
| Soporte posterior a la puesta en marcha (PGLS) .....          | 18 |
| Flujo de trabajo de los procesos del cliente .....            | 19 |
| Discovery .....   | 19 |
| Diseño .....  | 20 |
| Compilación .....   | 20 |
| Test .....  | 21 |
| Implementación .....  | 21 |
| Soporte posterior a la puesta en marcha (PGLS) .....          | 21 |
| Ejecución de un estudio piloto .....                          | 22 |
| Prácticas recomendadas .....                                  | 22 |
| Selección de un grupo piloto .....                            | 23 |
| Prácticas recomendadas para migraciones .....                 | 24 |
| Consideraciones técnicas .....                                | 24 |
| Consideraciones operativas .....                              | 30 |
| Listas de comprobación de migración .....                     | 33 |

|   |          |
|---|----------|
| Antes de la puesta en marcha .....              | 33       |
| El día de la puesta en marcha .....             | 34       |
| Optimizaciones posteriores a la migración ..... | 35       |
| Pasos a seguir a continuación .....             | 37       |
| Recursos .....                                  | 38       |
| Historial de documentos .....                   | 40       |
| Glosario .....                                  | 41       |
| # .....   | 41       |
| A .....   | 42       |
| B .....   | 45       |
| C .....   | 47       |
| D .....   | 50       |
| E .....   | 55       |
| F .....   | 57       |
| G .....   | 59       |
| H .....   | 60       |
| I .....   | 61       |
| L .....   | 64       |
| M .....   | 65       |
| O .....   | 69       |
| P .....   | 72       |
| Q .....   | 75       |
| R .....   | 75       |
| S .....   | 78       |
| T .....   | 82       |
| U .....   | 84       |
| V .....   | 85       |
| W .....   | 85       |
| Z .....   | 86       |
| .....   | lxxxviii |

# Estrategias para migrar su centro de contacto a Amazon Connect

Jag Jhutti, Amazon Web Services (AWS)

Diciembre de 2024 ([historia del documento](#))

En este artículo, se definen los objetivos y los resultados empresariales previstos de la migración de un centro de contacto a Amazon Connect. En él se explica cómo planificar la migración, conseguir la aceptación de las partes interesadas correspondientes, llevar a cabo la migración y realizar la transición.

Su centro de contacto es una puerta de enlace con su marca y su negocio. Cada interacción con un agente, supervisor o chatbot deja una impresión en su cliente. [Amazon Connect](#) es un servicio de centro de contacto basado en la nube que le permite ofrecer experiencias de cliente personalizadas y un servicio de atención al cliente excepcional. Amazon Connect ofrece las siguientes características:

- **Omnicanal:** los clientes pueden interactuar con el centro de llamadas mediante el canal que elijan. Puede ofrecer experiencias digitales enriquecedoras que van más allá de la voz, como el chat, los SMS y las redes sociales.
- **Facturación basada en el consumo:** no hay licencias, contratos ni compromisos de uso. Con Amazon Connect, paga solo lo que utiliza.
- **Escalabilidad:** Amazon Connect está basado en la nube, por lo que aumenta y disminuye sus capacidades de forma dinámica para satisfacer la demanda sin su intervención. Gestiona de forma automática grandes volúmenes de llamadas durante las horas de pico de uso sin tener que pagar por la capacidad no utilizada.
- **Agilidad:** la publicación frecuente de [nuevas características](#) le permite mantenerse a la vanguardia de la innovación y las experiencias de los clientes. Las nuevas características están listas para activarse sin necesidad de actualizaciones. Las hojas de ruta de las características están orientadas a los clientes y se basan en sus solicitudes, los puntos de seguridad y fiabilidad y las mejoras operativas.
- **Capacidades de inteligencia artificial y machine learning:** puede utilizar la inteligencia artificial (IA) y machine learning (ML) integrados para personalizar y automatizar las interacciones, comprender las opiniones de los clientes, autenticar a las personas que llaman y habilitar funciones, como la respuesta de voz interactiva (IVR) y los chatbots.

En un [Informe de Forrester](#) independiente de junio de 2020, se analizaron seis clientes de Amazon Connect y se concluyó lo siguiente:

- Reducción del costo total de propiedad (TCO): un ROI del 241 por ciento en comparación con otros proveedores de centros de contacto, y una reducción de los costos de suscripción y uso del 31 por ciento.
- Llamadas simplificadas y desviadas: reducción del enrutamiento del volumen de llamadas hasta un 24 por ciento.
- Visibilidad mejorada: reducción del esfuerzo del supervisor hasta en un 20 por ciento gracias a las mejoras en los paneles de informes y métricas.
- Gestión simplificada: reducción de los esfuerzos del administrador del sistema hasta en un 60 por ciento.
- Mejora de la experiencia del cliente: reducción del tiempo medio de gestión (AHT) de hasta un 15 por ciento.
- Confiabilidad y agilidad a gran escala.

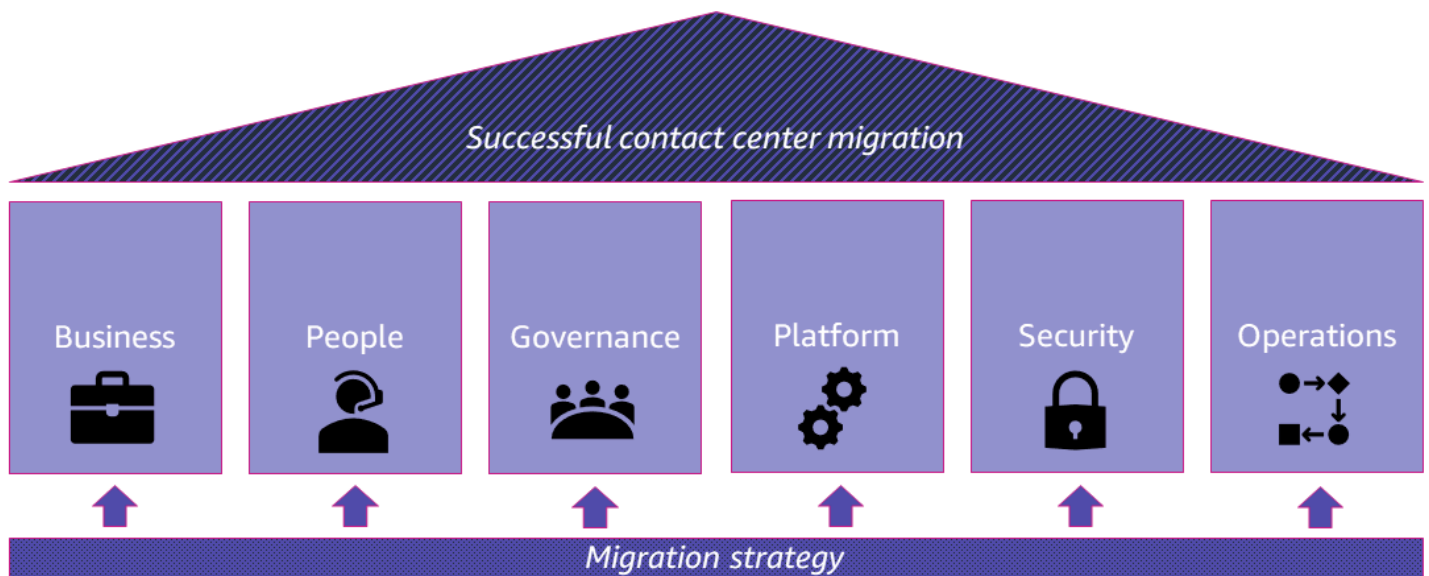
Este artículo está dirigido a los responsables de la toma de decisiones (por ejemplo, el director de infraestructura) que estén interesados en pasarse a Amazon Connect porque no están satisfechos con su centro de contacto actual o porque están buscando alternativas antes de la próxima renovación del contrato. El artículo presupone tener algunos conocimientos técnicos y estar familiarizado con la terminología de los centros de contacto, pero no tener AWS experiencia. Se brindan detalles adicionales para que pueda enviar este artículo a los arquitectos u otros técnicos de sus equipos y conocer su punto de vista. También le recomendamos que analice el contenido de este artículo con sus líderes (por ejemplo, los ejecutivos corporativos), le recomiende que eche un vistazo más a fondo a Amazon Connect e inicie una conversación con su administrador de AWS cuentas.

# Descripción general

## Pilares de una migración exitosa

Para llevar a cabo una migración exitosa de un centro de contacto, no debe ver la migración solo como un proyecto de entrega de tecnología, sino que debe abordarla desde varias perspectivas. De lo contrario, podría pasar por alto algunos preparativos fundamentales, como la capacitación del personal y los cambios en el modelo operativo. Estas consideraciones no tecnológicas son cruciales para garantizar el éxito general.

Los pilares que se ilustran en el siguiente diagrama son las perspectivas y capacidades descritas en el [Marco de adopción de la AWS nube \(AWS CAF\)](#). Este marco proporciona una guía de mejores prácticas para ayudarlo a transformar digitalmente y acelerar los resultados de su negocio mediante un uso innovador de AWS. Cada perspectiva abarca un conjunto de capacidades que las partes interesadas poseen o administran en el proceso de transformación y migración del centro de contacto.



Mover a los usuarios (clientes, agentes y operadores) a una plataforma y un conjunto de herramientas nuevos supone una cantidad considerable de trabajo. Las migraciones de los centros de contacto requieren una planificación minuciosa, tanto si se trata de trasladar los procesos del centro de contacto existentes en las instalaciones a la nube como de refactorizar toda la experiencia de los clientes y los agentes.

En las siguientes secciones, se analizan los enfoques y las prácticas recomendadas para planificar, administrar y completar las migraciones a Amazon Connect.

## Visión primaria

Una migración exitosa de un centro de contacto comienza con los requisitos empresariales y luego se centra en las personas, los procesos y la tecnología.

Comience a planificar su migración a Amazon Connect primero mediante la elaboración de una declaración de visión primaria. Este debe ser un principio general que defina el rumbo de la toma de decisiones. A continuación, puede definir principios más específicos para áreas de decisión determinadas dentro de los límites de este principio general.

Por ejemplo, la declaración de visión principal de su proyecto podría responder a la pregunta «¿Qué es el éxito?» de la siguiente manera: «Interrupción mínima para los usuarios (en orden de importancia: clientes, agentes y operadores del sistema) y, al mismo tiempo, la migración de las líneas de servicio a buen ritmo».

Observe el énfasis en las siguientes frases:

- Interrupción mínima para el usuario: según el horario de apertura y los sistemas de backend de su centro de contacto, es posible que no pueda evitar por completo el tiempo de inactividad durante la migración. Sea realista y considere si la interrupción prevista es tolerable en comparación con el tiempo y el esfuerzo necesarios para completar la migración sin ningún tiempo de inactividad. Aceptar una interrupción mínima en lugar de ninguna interrupción podría reducir los riesgos en otras áreas de la ejecución de proyectos o suponer un ahorro significativo de los costos. Por ejemplo, puede decidir hacer circular una nueva dirección web a los usuarios para que accedan al nuevo escritorio de Amazon Connect en lugar de migrar una dirección web existente. Esto ayuda a evitar el esfuerzo y los gastos que supone firmar nuevos certificados de dominio y tener que administrar la transición de direcciones web.
- Lista de usuarios por orden de importancia: los clientes, los agentes y los operadores del sistema tienen diferentes prioridades durante una migración. Por lo general, la máxima prioridad es evitar que sus clientes sufran interrupciones, incluso si ello supone una interrupción adicional para los agentes y los operadores de los sistemas de backend.
- Rapidez: es costoso, tanto desde el punto de vista financiero como de recursos, operar más de una plataforma de centro de contacto durante la migración. Su objetivo debe ser mantener el periodo de doble sistema breve y práctico. Cuanto más tiempo dure, mayor será el costo, la carga

para los operadores y el riesgo de que se cometan errores humanos, como hacer cambios en la plataforma equivocada. Equilibre el rigor y el alcance con la necesidad de actuar con rapidez. Desarrolle un plan de ejecución realista e intente seguirlo.

## Resultados empresariales específicos

Tenga en cuenta estos resultados empresariales cuando planifique la migración de su centro de contacto:

- **Mayor agilidad empresarial:** incorpore nuevas capacidades a la producción de forma rápida y segura. Por ejemplo, el análisis de opiniones y el rastreo de las transcripciones de llamadas con macrodatos lo ayudan a recopilar información casi en tiempo real sobre las comunicaciones con los clientes y le permiten optimizar sus productos y servicios en función de sus necesidades. Una vez que haya identificado e implementado estas funciones, podrá ofrecerlas utilizando DevOps principios que fomenten la colaboración entre sus desarrolladores y operadores, y utilizar herramientas de infraestructura como código (IaC) y procesos de integración continua y entrega continua (CI/CD) para gestionar las compilaciones y automatizar las pruebas. Evite repetir los pasos manualmente siempre que sea posible para evitar errores humanos, que pueden provocar errores en el proceso de implementación.
- **Mejora del costo total de propiedad (TCO), en especial en las primeras etapas:** la adaptación cuesta tiempo y esfuerzo. Para tomar las decisiones clave correctas la primera vez, dedique tiempo suficiente a las fases de descubrimiento y diseño de la migración. Las decisiones de infraestructura son difíciles de modificar sin un costo significativo, por lo que debe consultar con las partes interesadas correspondientes. Por ejemplo, cambiar la política de cifrado de las grabaciones de llamadas puede requerir componentes de infraestructura adicionales, así que asegúrese de que sus equipos de conformidad de seguridad aprueben la política de cifrado antes de empezar a implementarla. Obtenga la aprobación de los diseños antes de pasar a la fase de creación.
- **Experiencia del cliente ágil:** utilice metodologías ágiles para desarrollar de forma rápida e iterativa los recorridos de las personas que llaman. A diferencia de los componentes de la infraestructura, los flujos de contacto y los recorridos de los usuarios son fáciles de modificar. Por eso, debe comenzar cuanto antes con un flujo básico e iterar con las partes interesadas a menudo para alcanzar el estado deseado. Es fácil agregar un mensaje o modificar las opciones del menú en Amazon Connect, sin necesidad de conocimientos de programación. Su objetivo debe ser ofrecer la experiencia de usuario correcta, no seguir con rigidez la ruta que diseñó originalmente. Iterar con frecuencia permite a las partes interesadas modificar el recorrido a medida que se avanza y se reciben comentarios.

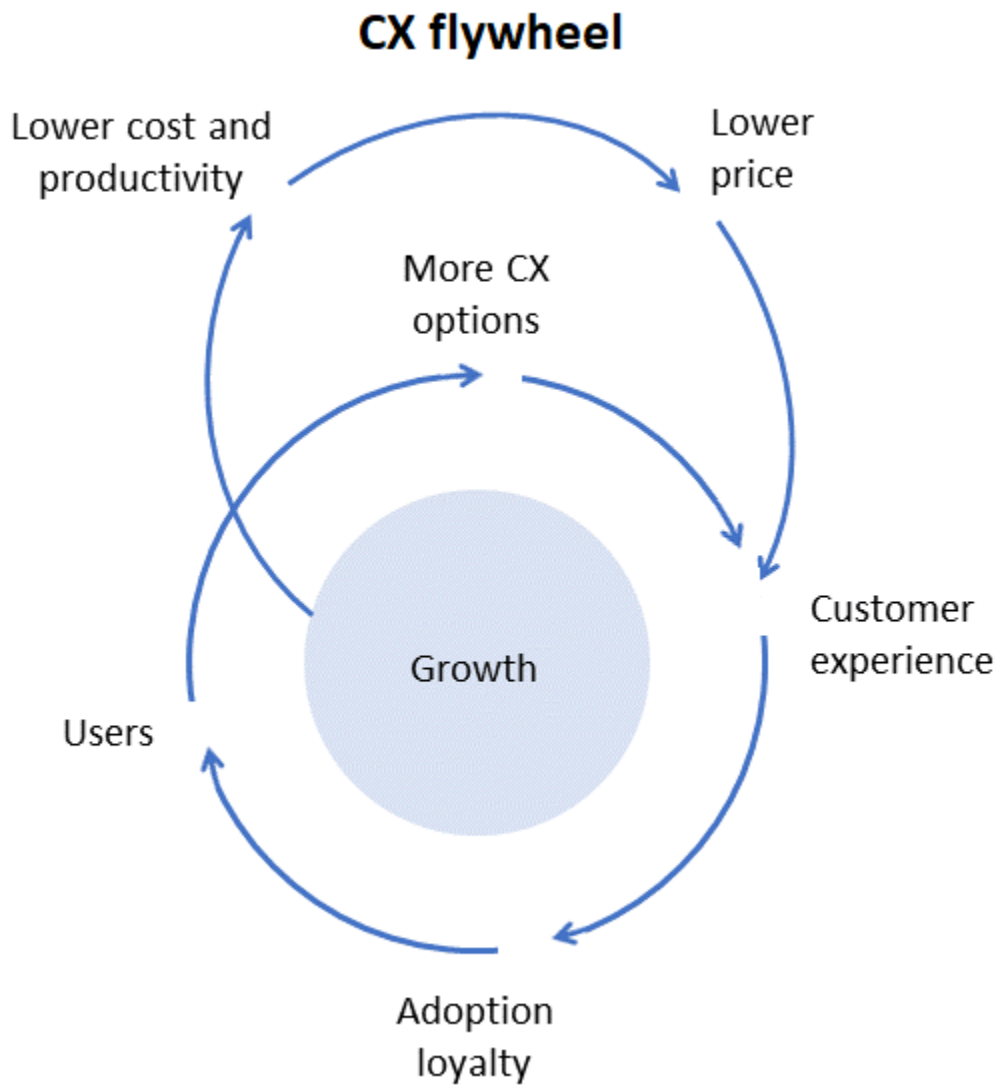
- Introducción del servicio sin contratiempos y de manera oportuna: la capacitación de los usuarios, las modificaciones de los procesos y los cambios en el centro de soporte técnico suelen pasarse por alto hasta que el proyecto está a punto de completarse. El nuevo centro de contacto debe integrarse a las operaciones empresariales habituales (BAU) de su organización y cumplir con la fecha de puesta en marcha. Sin un traspaso adecuado, el equipo del proyecto no podrá dar marcha atrás y los equipos de BAU no estarán preparados para utilizar la nueva plataforma. Haga que la integración de su proyecto en las operaciones BAU sea la base para conseguir la aprobación de la puesta en marcha. Es fundamental ponerse de acuerdo sobre la propiedad de la plataforma antes de ponerla en marcha. Involucre a las partes interesadas en la introducción del servicio y el modelo operativo desde el principio del proyecto y manténgalas comprometidas durante todo el proceso.
- Introduzca nuevas capacidades diferenciadoras para mejorar las puntuaciones de satisfacción del cliente (CSAT): pregúntese si Amazon Connect puede simplificar o mejorar la experiencia del usuario. No se limite a migrar mediante lift-and-shift su centro de llamadas actual a la nube. Utilice las características de Amazon Connect para mejorar la experiencia del usuario (cliente y agente) o para simplificar la implementación técnica de su plataforma. Con relativamente poco esfuerzo, puede incorporar las nuevas capacidades de Amazon Connect en su centro de llamadas y ver una mejora significativa en sus puntuaciones de CSAT.

# Métodos ágiles para acelerar la entrega y la innovación

Le recomendamos que utilice una metodología ágil junto con DevOps prácticas de CI/CD como base de la migración a Amazon Connect. Estas prácticas se convierten en la base de un enfoque de la experiencia del cliente dinámico, centrado en el usuario y orientado a la experimentación.

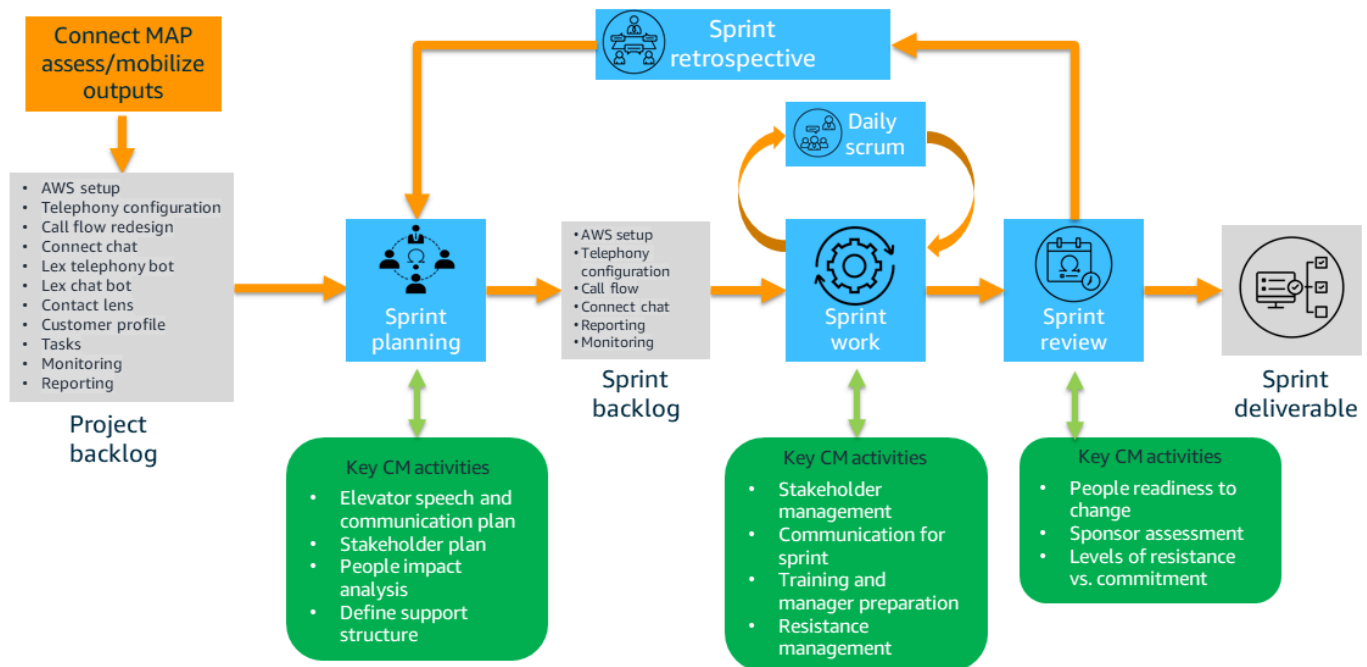
Si tiene una razón empresarial convincente para migrar primero su centro de contacto tal como está a Amazon Connect, sin incorporar nuevas funciones, le recomendamos encarecidamente que adapte un enfoque ágil para permitir la experimentación y la mejora continua de la experiencia del cliente a lo largo del tiempo.

Como se indica en [El enfoque empresarial de Amazon hacia la transformación](#), recomendamos un enfoque de pensar en grande, empezar poco a poco y crecer rápido. Debe empezar por aclarar los objetivos empresariales y las áreas de interés, y se intercambian ideas con las partes interesadas clave para definir y alinear las principales oportunidades de innovación. Luego, debe enfocarse en el cliente para entender quiénes son, qué necesitan y cómo mejorar su experiencia. A partir de ahí, hay que definir y priorizar las iniciativas clave para crear un producto mínimo adorable (MLP) que impulse los resultados empresariales y tenga un impacto inmediato en la iteración ágil inicial. Al establecer una base técnica de Amazon Connect y un marco de entrega ágil durante la iteración inicial, se sientan las bases del volante de la experiencia del cliente (CX), que se muestra en el siguiente diagrama.



Las iteraciones posteriores se priorizan partiendo de las necesidades de los clientes y se organizan por funcionalidad adicional, usuarios y unidades de negocio adicionales, o una combinación de ambos. En el siguiente diagrama, se muestra un proceso ágil de iteraciones típico. Las actividades de gestión de cambios (CM) sustentan el proceso ágil de iteraciones y garantizan que la organización mantenga el ritmo de la entrega de tecnología.

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



Una vez que los equipos y las partes interesadas acuerdan un plan de migración y transformación de varias fases (como se explica en las siguientes secciones), la iteración ágil inicial sienta las bases de un centro de contacto de Amazon Connect, que aporta una base común de capacidad, prepara el mecanismo de inercia para acelerar la transformación y define los mecanismos para la mejora continua. Entre los elementos clave de esta base, se incluyen los siguientes:

- Implementación de Amazon Connect en una AWS infraestructura segura, de alto rendimiento, resiliente y eficiente.
- Configuración de los flujos de contacto para definir la experiencia del cliente y el establecimiento de convenciones de diseño para lograr experiencias coherentes.
- Desarrollo de experiencias representativas, como la identificación y las búsquedas de clientes.
- Configuración de la consola de gestión empresarial.
- Integración de sistemas críticos de terceros.
- Configuración del modelo de datos y de la canalización de datos, por ejemplo, cómo acceder a los datos de Amazon Connect desde un lago de datos o un almacenamiento de datos.
- Creación de un DevOps manual operativo.

Estos elementos son los componentes básicos para ofrecer los cimientos operativos con capacidades de última generación a fin de mejorar la experiencia del cliente y reducir los costos operativos. Son los primeros elementos que se utilizan en un proyecto, por lo que se les debe dar prioridad. La base es el catalizador de más iteraciones y se convierte en el elemento que posibilita la experimentación y la mejora continuas.

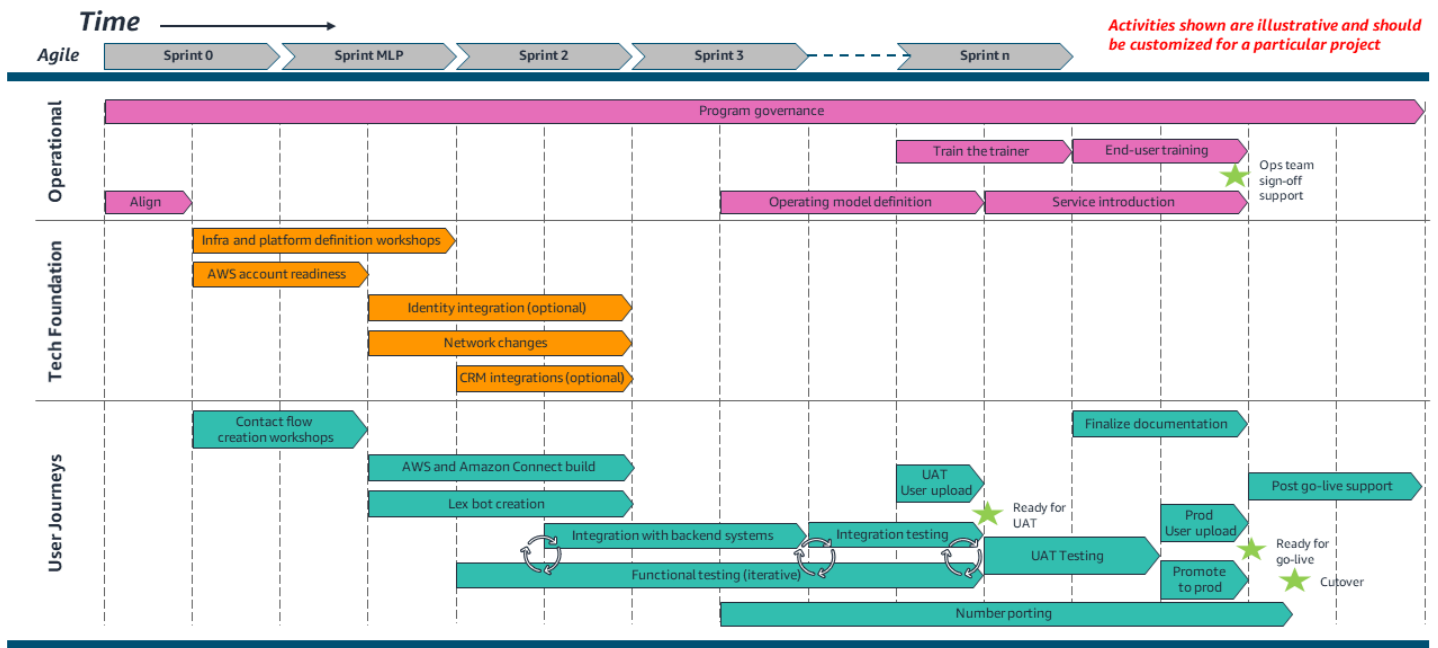
# Fases y flujos de trabajo del proyecto

En el contexto de un proyecto de migración de un centro de contacto, iteración, flujo de trabajo y fase tienen los siguientes significados:

- Una iteración es un conjunto de actividades con plazos determinados que se llevan a cabo a través de diferentes flujos de trabajo. Por ejemplo, cada iteración puede durar dos semanas.
- Un flujo de trabajo es un conjunto de actividades agrupadas en equipo y asociadas a un conjunto de componentes o ámbitos tecnológicos. Las iteraciones incluyen actividades de flujo de trabajo. Por ejemplo, la creación de AWS cuentas y zonas de landing zone se puede incluir en un flujo de trabajo básico técnico, que incluye recursos del equipo de arquitectos y desarrolladores. La asignación de las experiencias de los clientes y la grabación de las llamadas deberían estar a cargo de un flujo de trabajo diferente, relacionado con el recorrido del usuario, ya que estas tareas involucran a las partes interesadas de la empresa y a los propietarios de las líneas de servicio.
- Una fase es un conjunto de actividades orientadas a objetivos en todos los flujos de trabajo. Las fases suelen terminar en hitos, y alcanzarlos significa que el proyecto pasa a la siguiente fase. Por ejemplo, la fase de diseño implica la creación de documentos adecuados para cada flujo de trabajo, como diagramas arquitectónicos, especificaciones de creación y documentos de diseño generales. La fase de diseño se completa cuando estos documentos son aprobados por las partes interesadas necesarias.

Los flujos de trabajo autónomos y bien definidos mejoran la agilidad general del proyecto. Al basar los flujos de trabajo en equipos y funciones específicos, los miembros del equipo tienen autonomía para priorizar las tareas pendientes en las iteraciones. También se crean límites entre los flujos de trabajo, para que pueda identificar y hacer un seguimiento de las dependencias, y se brinda una rendición de cuentas clara.

El plan de alto nivel del siguiente diagrama muestra los flujos de trabajo paralelos y la secuencia de actividades típicas de un ejemplo de proyecto de migración de un centro de contacto.



Se recomienda ejecutar al menos tres flujos de trabajo paralelos: operativo, base técnica y recorridos de los usuarios. La fase y el enfoque de las actividades del proyecto difieren según la naturaleza del flujo de trabajo. Cada flujo de trabajo requiere un enfoque de entrega diferente, tal como se explica en las siguientes secciones. Como se muestra en el diagrama:

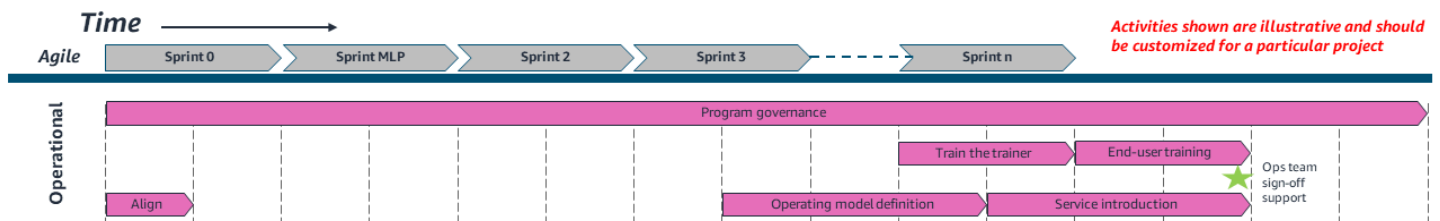
- Las tareas de cada flujo de trabajo se agrupan en iteraciones ágiles.
- La Iteración 0 es un conjunto de tareas iniciales que se centran en la puesta en marcha, el descubrimiento, la planificación y el diseño del proyecto.
- El MLP de iteración es un conjunto de actividades para crear un producto mínimo adorable (MLP) que las iteraciones futuras puedan repetir para ofrecer las capacidades objetivo finales. Por ejemplo, el MLP podría ofrecer a un grupo reducido de agentes un proceso de llamadas bastante sencillo. Una vez que la plataforma esté activa y se demuestre que es estable para los casos prácticos del MLP, las iteraciones futuras (las iteraciones 2, 3, etc. del diagrama) pueden iterarse rápidamente para ofrecer capacidades innovadoras.
- Cada proyecto y entorno es diferente, por lo que en el diagrama no se establecen plazos específicos. Utilice este plan como punto de partida para las conversaciones con las partes interesadas durante la fase inicial de planificación del proyecto. Determine qué actividades son relevantes, identifique las actividades que deberían sumarse y determine su duración estimada.

## Flujo de trabajo operativo

El flujo de trabajo operativo respalda la base técnica y los flujos de trabajo del recorrido del usuario. La mayoría de las actividades no técnicas que son cruciales para el éxito general de la migración forman parte de este flujo de trabajo.

Este flujo de trabajo incluye decisiones que se pueden cambiar o revertir con poco esfuerzo o impacto. Las especificaciones de los productos, que se basan en la forma en que las personas trabajan y se relacionan, rara vez son correctas la primera vez; hay muchas partes interesadas y voces a tener en cuenta. Es importante participar desde el principio y realizar consultas amplias y frecuentes, por lo que un enfoque ágil e iterativo tiene sentido para este flujo de trabajo. Se empieza con un primer borrador de un modelo operativo o materiales de capacitación y se va repitiendo con frecuencia y rapidez hasta llegar al producto final.

El flujo de trabajo operativo consta de cinco fases: la gobernanza del proyecto, la alineación, la definición del modelo operativo, la introducción del servicio y la capacitación.



## Gobernanza del programa

Las actividades de gobernanza del programa se extienden a lo largo de todo el cronograma de un proyecto de migración. Independientemente de la fase en la que se encuentre el proyecto, las actividades deben ser periódicas (reuniones periódicas programadas), transparentes (se da al equipo del proyecto la oportunidad de plantear los riesgos y los problemas con franqueza) y contar con una gobernanza comprometida (los líderes están facultados y dispuestos a tomar decisiones o a tomar las medidas necesarias). Estas son fundamentales para detectar y resolver los problemas de forma rápida y eficaz.

## Alineación

Esta es la primera actividad formal del proyecto y se centra en alinear el alcance del proyecto con los resultados empresariales. La alineación brinda la oportunidad de validar y ajustar los planes y estimaciones anteriores en función de las conversaciones con las partes interesadas.

Las acciones clave durante esta actividad incluyen las siguientes:

- Descubrir casos prácticos de clientes de alto nivel, problemas técnicos y empresariales actuales y oportunidades de mejora.
- Analizar y acordar los resultados empresariales deseados, determinar sus prioridades relativas e identificar los criterios de éxito.
- Desarrollar un diseño de solución general, que se utilice para definir el alcance y las opciones tecnológicas en esta fase inicial. Este diseño general brinda instrucciones para acelerar las actividades de diseño de bajo nivel en fases posteriores.
- Validar los plazos y los costos de implementación.

## Definición del modelo operativo

Las actividades de esta fase definen quién utilizará la solución de centro de contacto y cómo se gestionará la solución. El modelo operativo no es un documento, un manual de procedimientos ni un archivo de configuración. Por ejemplo, no se debería explicar cómo extraer los registros y adjuntarlos a un tique de soporte, ni cargar capturas de pantalla de este procedimiento. En su lugar, se debe identificar quién debe extraer los registros y a qué lista o proveedor deben enviarse.

La definición del modelo operativo debe incluir lo siguiente:

- Una matriz responsable, confiable, compatible, consultada e informada (RASCI), para que cada equipo comprenda sus funciones y responsabilidades y cómo interactuará con otros equipos. A continuación, se muestra un fragmento de una matriz RASCI.

| Process Activity   | Business        |                       |            |          | Amazon Connect CoE |                              |                          |                         |                 |                           | AWS Platform CoE  |              |                    | Salesforce CoE |                 | Notes |                   |          |
|--|-----------------|-----------------------|------------|----------|--------------------|------------------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------|---------------------------|-------------------|--------------|--------------------|----------------|-----------------|-------|-------------------|----------|
|  | Overall CX Lead | Service Line CX Owner | Governance | Security | Business Analyst   | Contact Center Product Owner | Amazon Connect Architect | Amazon Connect Engineer | DevOps Engineer | Contact Center Operations | Telecoms Engineer | Data Analyst | AWS Platform Owner | AWS Architect  | DevOps Engineer |       | SF Platform Owner | SF Admin |
| <b>Cloud Architecture</b>                                    |                 | S                     |            |          |                    | C                            | C                        |                         |                 |                           |                   |              | A                  | R              | S               |       |                   |          |
| Cloud Architecture Design                                    |                 |                       |            |          |                    |                              |                          |                         |                 |                           |                   |              |                    |                |                 |       |                   |          |
| Design Infrastructure to support contact flows               |                 |                       |            |          |                    | A                            | R                        | C                       | I               |                           |                   |              |                    |                | S               |       |                   |          |
| S3 Lifecycle Definition                                      |                 |                       | A          | C        |                    | I                            | R                        |                         |                 |                           |                   |              |                    |                |                 |       |                   |          |
| Terraform IaC & Pipeline (For Contact Center Design & Tasks) |                 | I                     |            |          |                    | I                            | A                        | C                       | R               |                           |                   |              |                    |                | C               | S     |                   |          |
| GitHub IaC & Pipeline (For Contact Center Design & Tasks)    |                 | I                     |            |          |                    | I                            | A                        | C                       | R               |                           |                   |              |                    |                | C               | S     |                   |          |
| KMS Customer Managed Key (CMK) Rotation                      |                 | I                     | I          | I        | A                  |                              | C                        | C                       | R               |                           |                   |              |                    |                | I               |       |                   |          |
| <b>Amazon Connect Operations</b>                             |                 |                       |            |          |                    |                              |                          |                         |                 |                           |                   |              |                    |                |                 |       |                   |          |
| User MACD (Moves, Additions, Changes, Deletions)             |                 |                       | A          |          |                    |                              |                          | I                       | R               |                           |                   |              |                    |                |                 |       |                   |          |
| User Hierarchies Management                                  |                 |                       | A          |          |                    | C                            |                          | I                       | I               | R                         |                   |              |                    |                |                 |       |                   |          |
| Phone Number Management eg. Claiming & Releasing Numbers     |                 |                       |            |          |                    |                              | A                        | I                       | R               |                           |                   |              |                    |                |                 |       |                   |          |
| Queues - Definition  |                 |                       | A          |          |                    | C                            |                          | R                       | C               |                           |                   |              |                    |                |                 |       |                   |          |

- Flujos de procesos que definen las end-to-end actividades y quién es responsable de cada actividad. Por ejemplo, debe haber un flujo de proceso para conseguir el out-of-hours soporte, de forma que quede claro a quién se llama, qué pasa si no se puede contactar con él, quién registra el ticket de soporte y cómo se evalúa la importancia de la empresa. Otro ejemplo es el mensaje de la cola de emergencia. El flujo del proceso debe mostrar quién decide si debe iniciarse y qué datos debe utilizar para tomar esa decisión.

Por lo general, el modelo operativo se define en la segunda mitad del proyecto, ya que hay que finalizar el diseño de la solución y la experiencia de los usuarios antes de poder definir los procesos para gestionarlos con precisión. Sin embargo, le recomendamos que reúna a las partes interesadas al principio del proceso y reserve su tiempo para las fases posteriores del proyecto.

Reúna ejemplos de documentos similares de su organización que pueda utilizar como plantillas. Esto facilitará la revisión y la aprobación por parte de las partes interesadas, ya que la estructura del documento les resultará familiar.

Asegúrese de que las partes interesadas aprueben el modelo operativo antes de que su nuevo centro de contacto pase a la fase de producción y haga de este un requisito para tomar la decisión de ponerlo en marcha. Cada miembro del equipo debe comprender su función y el proceso para operar el centro de contacto en el entorno de producción.

## Introducción al servicio (SI)

En las actividades de SI, se implementan los cambios definidos en el modelo operativo. Piense en la definición del modelo operativo como las fases de diseño y creación del nuevo modelo, y en la SI como la fase de implementación del modelo operativo.

El equipo de SI suele ser un equipo dedicado en su organización y trabaja de forma independiente del equipo del proyecto. El proyecto debe cumplir los criterios y las listas de verificación del equipo de SI antes de recibir la aprobación para su puesta en marcha. Por ejemplo, las listas de verificación incluyen los resultados de las pruebas de aceptación por parte de los usuarios (UAT) y la confirmación de que un evento conflictivo (como una congelación de cambios u otro evento de puesta en marcha programado) no tendrá lugar el mismo día de la puesta en marcha del proyecto, que los usuarios cuentan con la capacitación necesaria y que los equipos de operaciones están preparados para proceder.

No deje las actividades de SI para el final del proyecto. Involucre al equipo de SI al principio del proyecto e inclúyalo en su lista de distribución para enviarles la documentación del diseño. La participación temprana garantiza que el equipo de SI pueda ayudar a prepararse para la puesta en marcha, por ejemplo, ayudando a seleccionar el [plan de AWS apoyo](#) más adecuado, proporcionando declaraciones de impacto para las solicitudes de cambio (CRs) y apoyando los debates de la junta de aprobación de cambios (CAB).

## Formación

La creación de materiales de capacitación y la organización de sesiones con una buena asistencia son fundamentales para el éxito de las migraciones. La tecnología puede funcionar perfectamente,

pero si los usuarios no saben cómo responder a las llamadas y realizar sus tareas diarias, la migración se considerará un fracaso.

Las actividades de capacitación pueden incluir la capacitación directa de los usuarios, la capacitación de los formadores, de los supervisores, del personal de apoyo y de los administradores de sistemas o los propietarios de los productos. Cada organización es única, por lo que algunas opciones pueden ser más adecuadas desde el punto de vista cultural que otras.

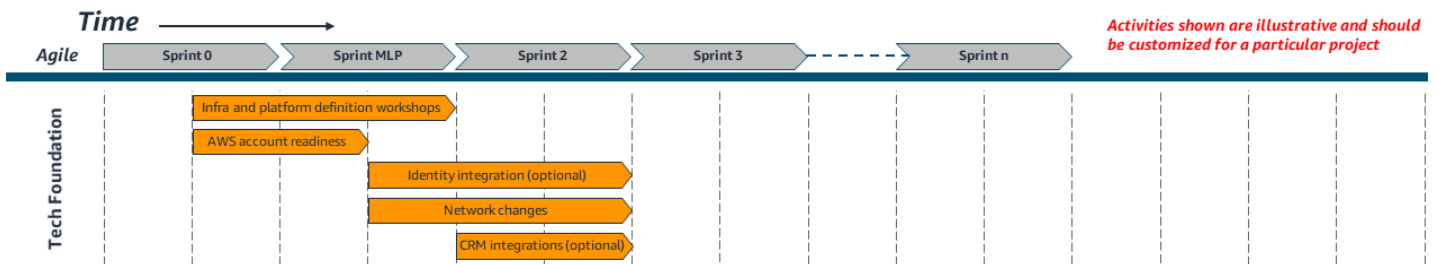
Le recomendamos un enfoque de formar al formador que involucre al personal de capacitación interno de su organización. Su personal conoce la cultura de la organización y el formato y las técnicas de capacitación que mejor se adaptan a sus usuarios. Los miembros del equipo del proyecto pueden asumir funciones de expertos en la materia (SME) para brindar materiales técnicos (como manuales de usuario, manuales de la consola de gestión y guías de pantalla) que se pueden utilizar como material de referencia para las sesiones de capacitación de formadores. Si su organización no cuenta con un equipo de capacitación, el proyecto SMEs debería capacitar a los supervisores y al personal de apoyo principal, quienes luego podrán capacitar a los usuarios del centro de contacto.

También recomendamos que los administradores de sistemas y los propietarios de los productos realicen cursos formales de capacitación sobre productos impartidos por un instructor para obtener una comprensión más profunda del entorno de AWS y de la consola de Amazon Connect, a fin de utilizar las funciones del producto y solucionar problemas de forma eficaz.

## Fundamento técnico: flujo de trabajo

Este flujo de trabajo implica decisiones que, si se modifican, requieren una revisión importante, por lo que el flujo de trabajo hace hincapié en un diseño cuidadoso, una amplia consulta y una inversión inicial en procesos y pruebas. DevOps

El flujo de trabajo básico técnico consta de cinco fases: descubrimiento y hoja de ruta, diseño, creación, prueba, implementación y soporte posterior a la puesta en marcha.



## Descubrimiento y hoja de ruta

En esta fase, recopilará información y programará talleres para lo siguiente:

- Mapeo tal cual: examine los sistemas y las capacidades, recopile datos y reúnanse SMEs para comprender el estado actual del centro de contacto.
- Diseño futuro y evaluación de las brechas: determine la experiencia ideal para todos los agentes y clientes del centro de contacto a fin de determinar el alcance del proyecto.
- Plan de cierre de brechas: describa una hoja de ruta para crear e implementar el estado futuro del centro de contacto.

Asistentes al taller:

- Administradores de proyectos
- Arquitectos empresariales, de soluciones, técnicos y de seguridad
- Propietarios de plataformas de infraestructura

## Diseño

En esta fase, se producen documentos de diseño. Es posible que tenga sus propias convenciones o procesos para crear artefactos de diseño. Recomendamos incluir al menos tres secciones en el documento de diseño: configuración, redes y seguridad de Amazon Connect. Es probable que cada sección cuente con diferentes grupos de partes interesadas especializados para garantizar la eficacia de las revisiones y aprobaciones, por lo que podría resultar más práctico crear documentos separados para estas tres áreas. Entre las partes interesadas deberían figurar los arquitectos, el equipo de seguridad y conformidad y los propietarios de las plataformas.

## Compilación

En esta fase, se siguen los principios de la infraestructura como código (IaC) y se utilizan DevOps herramientas para estandarizar y gestionar las versiones estables. Evite adoptar un proceso de compilación manual, aunque lo ayude a empezar más rápidamente, ya que esto puede aumentar los riesgos para la estabilidad y la cantidad de errores a medida que la compilación se vuelve más compleja y pasa a los entornos de prueba y producción. Si no tiene sus propias DevOps herramientas, le recomendamos que utilice AWS herramientas como AWS CodePipeline y AWS CodeBuild, que se pueden activar rápidamente. Tenga en cuenta el esfuerzo que implica incluir estas herramientas en el ámbito del proyecto; serán beneficiosas a largo plazo y le permitirán seguir

DevOps los principios. Le recomendamos que cree al menos tres AWS cuentas independientes para el desarrollo, las pruebas y la producción. DevOps las herramientas y la automatización pueden ayudarlo a mover el código a través de estos entornos.

## Test

La fase de prueba consta de tres subfases secuenciales:

1. Pruebas unitarias: se prueban los componentes individuales de la infraestructura para garantizar que sean correctos y que se cumple con las especificaciones de diseño. Realizadas por: desarrolladores
2. Pruebas de integración: pruebas de elementos que forman los límites de la integración, como los servicios de gestión de identidad de Microsoft Active Directory (AD). Realizadas por: desarrolladores
3. Pruebas de productos: End-to-end pruebas de los recorridos funcionales en toda la infraestructura; por ejemplo, probar que cada evento del agente se registre en la herramienta de monitoreo de seguridad, que la llamada se atienda y que la grabación de la llamada esté en el bucket correcto de Amazon Simple Storage Service (Amazon S3). Realizadas por: equipo de pruebas funcionales

## Implementación

La infraestructura debe estar preparada para gestionar el tráfico en directo cuando los recorridos de los usuarios estén programados para ponerse en marcha. El objetivo de la fase de despliegue es garantizar que las cuotas de AWS servicio cumplan con los volúmenes de llamadas esperados y la cantidad de agentes simultáneos, que se complete la transferencia de números o el redireccionamiento del servicio de números gratuitos (TFNS) y que se supervise el estado de los sistemas de back-end a medida que aumentan los volúmenes de tráfico en vivo. Desde su perspectiva, el equipo de seguridad y conformidad también debe confirmar que la plataforma está preparada para el tráfico en directo.

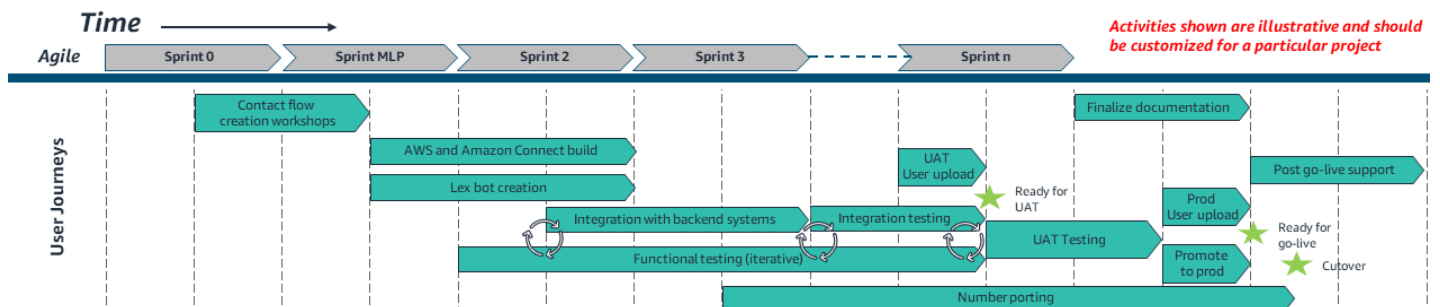
## Soporte posterior a la puesta en marcha (PGLS)

El equipo del proyecto sigue colaborando con los equipos de soporte y los usuarios finales de las prácticas comerciales habituales (BAU) durante las primeras semanas después de la puesta en marcha del nuevo centro de contacto. El equipo del proyecto puede ayudar a los usuarios a empezar a usar el nuevo sistema, participar en la solución de problemas junto con el equipo de soporte de las BAU y mejorar la documentación de soporte basándose en los comentarios.

## Flujo de trabajo de los procesos del cliente

Este flujo de trabajo del recorrido del usuario también incluye decisiones que se pueden cambiar o revertir con poco esfuerzo o impacto. Se hace hincapié en empezar con una compilación básica del proceso del usuario e iterar con frecuencia y rapidez hasta llegar al producto final. Es raro que el proceso del usuario final sea exactamente igual al primero propuesto, por lo que un enfoque ágil e iterativo tiene sentido para este flujo de trabajo.

El flujo de trabajo de los procesos del cliente consta de cinco fases: descubrimiento, diseño, creación, prueba, implementación y soporte posterior a la puesta en marcha.



### Discovery

En esta fase, se recopilan los flujos y diseños de los procesos de los usuarios existentes y se los pasa al equipo de creación del flujo de contactos. Si no existen o si desea diseñar un nuevo proceso de usuario, reúna a las partes interesadas en un taller y desarrollen juntos un marco de proceso del usuario mediante una herramienta de captura visual como la siguiente:

- **Herramienta de lienzo visual:** utilice una herramienta como Microsoft PowerPoint, Microsoft Visio o draw.io. Comparta el lienzo en pantalla con todas las partes interesadas en un taller. Añade bloques y puntos de decisión para crear un recorrido de end-to-end usuario y añada marcadores de posición para los pasos que deban confirmarse más adelante (por ejemplo, la redacción exacta o la importación de un archivo de audio de un mensaje en cola). Agregue el nombre del propietario que debe confirmar el marcador de posición.
- **Póngase en contacto con el diseñador de flujos:** en lugar de utilizar una herramienta de dibujo como draw.io o Visio, considere utilizar el [diseñador de flujos de contactos](#) que se incluye en Amazon Connect para desarrollar y registrar el proceso del usuario a través de la pantalla compartida. Utilice marcadores de posición de [bloqueo rápido](#) para los pasos que deben confirmarse más adelante (por ejemplo, la redacción exacta o la importación de un archivo de audio de un mensaje en cola). Usa un bloque de mensajes simple [text-to-speech \(TTS\)](#) para

grabar al propietario que confirma el paso (por ejemplo, «Pon en cola un archivo.wav de mensajes para que lo proporcione John Smith»). Esto le permite realizar end-to-end pruebas del recorrido del usuario y la lógica de enrutamiento en paralelo.

Asistentes al taller:

- Administradores de proyectos
- Arquitectos de negocios y soluciones
- Analistas de negocios
- Propietario y operador de la línea de servicio

## Diseño

La documentación de diseño es opcional. Depende del tamaño y de la complejidad del flujo de contacto. Si utiliza el diseñador de flujos de contacto, que tiene una interfaz de easy-to-follow diagrama de flujo intuitiva, el recorrido se documenta automáticamente y representa la estructura real de los flujos de contacto. Con esto se garantiza una fuente única de información fiable durante el desarrollo rápido y ágil del proceso del usuario. De lo contrario, los documentos de diseño independientes para los flujos de contacto deben cumplir con el control de cambios para evitar que, con el tiempo, se desvíen del diseño real.

## Compilación

La configuración de Amazon Connect está disponible mediante [AWS CloudFormation plantillas y herramientas APIs de infraestructura como código \(IaC\)](#). Utilice DevOps herramientas para crear y gestionar los componentes de Amazon Connect, como los perfiles de seguridad y los flujos de contactos. Si diseña los flujos con el diseñador de flujos de contactos, puede incluir los flujos en sus DevOps herramientas de IaC y exportarlos manualmente como archivos JSON.

### Note

También puede empezar a crear flujos de contacto en un entorno de desarrollo mientras se crean otras AWS cuentas y exportar los flujos a los entornos de prueba y producción cuando sus instancias de Amazon Connect estén listas.

## Test

La fase de prueba consta de dos subfases secuenciales:

- **Pruebas funcionales:** se realizan de forma iterativa en iteraciones ágiles a medida que se crean flujos de contacto en Amazon Connect. Realizadas por: equipo de pruebas funcionales
- **Pruebas de aceptación del usuario (UAT):** se realizan solo después de que los flujos de contacto hayan superado las pruebas funcionales. Realizadas por: usuarios empresariales del cliente (un equipo dedicado o usuarios de la unidad de negocio de la línea de servicio)

## Implementación

En esta fase, las credenciales del agente y del usuario se cargan en la instancia de producción de Amazon Connect para que los usuarios puedan iniciar sesión. Debe cargar los flujos de contactos solo después de que hayan superado satisfactoriamente las pruebas de UAT en la fase anterior. Reclame un número de teléfono temporal en el panel de control de Amazon Connect y asígnelo a los flujos de contactos. Estos números de teléfono solo estarán visibles para el equipo del proyecto, que los utilizará para realizar llamadas de prueba. El equipo del proyecto suele ejecutar una selección de iteraciones UAT durante este proceso. Con este enfoque, se obtienen pruebas preparatorias (limpieza de canalizaciones) de la experiencia del usuario antes de que el sistema entre en funcionamiento y los agentes reales puedan acceder al flujo de trabajo. A la hora de puesta en marcha programada, este número temporal se sustituye por el número de enrutamiento público que utilizan los clientes. Este es el momento en el que se pasa al nuevo sistema. Si es necesario, puede anular las modificaciones al cambiar el número a la línea de servicio anterior.

## Soporte posterior a la puesta en marcha (PGLS)

El equipo del proyecto sigue colaborando con las partes interesadas de la línea del servicio, los equipos de soporte de las prácticas comerciales habituales (BAU) y los usuarios finales durante las primeras semanas después de la puesta en marcha del nuevo centro de contacto. El equipo del proyecto puede ayudar a los usuarios a empezar a usar el nuevo sistema, participar en la solución de problemas de la puesta en marcha junto con el equipo de soporte de las BAU y mejorar los flujos de contacto con base en los comentarios de los agentes y clientes.

## Ejecución de un estudio piloto

Completar un proyecto de end-to-end migración para un área de pequeñas empresas permite una implementación rápida sin el riesgo de una interrupción empresarial a gran escala. Con esta experiencia, se aumenta la confianza en la propuesta de valor (capacidad, operaciones y costo) por un costo bastante bajo y puede utilizarse para justificar una mayor liberación de fondos y recursos para un proyecto a gran escala.

Mediante los estudios piloto, se recopilan lecciones para una implementación a gran escala en función de la reacción de los usuarios finales ante la nueva plataforma. Ayudan a las partes interesadas a responder preguntas importantes con datos reales, como los siguientes:

- ¿La capacitación que ofrecemos es adecuada y suficiente?
- ¿Los nuevos procesos funcionan correctamente cuando los usuarios finales atienden llamadas reales?
- ¿Los usuarios se distraen con otras aplicaciones en sus dispositivos?
- ¿Una arquitectura o un patrón funcionan según lo esperado en el entorno de ejecución?

## Prácticas recomendadas

- Lo ideal sería que los estudios pilotos formen parte de la entrega inicial del producto mínimo adorable (MLP) en una iteración temprana.
- Entre los participantes de un proyecto piloto, se deberían incluir usuarios técnicos, usuarios empresariales y usuarios finales.
- Entreviste a las partes interesadas para obtener comentarios de su experiencia usando el sistema y recopile datos sobre el tiempo medio de gestión, la tasa de abandono, etc., para comparar el sistema nuevo con las plataformas anteriores.
- Asegúrese de hacer un seguimiento de los ajustes y modificaciones que se identifiquen durante el proyecto piloto hasta su finalización.
- Defina sus criterios de éxito y los próximos pasos antes de iniciar el proyecto piloto. Los criterios de éxito deben basarse en datos a fin de permitir una puntuación concluyente para tomar una decisión de éxito o fracaso. Si las partes interesadas aprueban el proyecto piloto y el plan de entrega para introducir cualquier modificación, se iniciará el siguiente paso predefinido (por ejemplo, iniciar una implementación a gran escala).

- Mantenga una actitud positiva cuando, durante el proyecto piloto, se detecten áreas que deben cambiarse o incluso rediseñarse. Este es un resultado valioso del proyecto piloto y sienta las bases para una implementación operativa exitosa. No pretenda no recibir recomendaciones para el proyecto piloto, ya que este resultado generaría dudas sobre su validez.

## Selección de un grupo piloto

Lo ideal es que el área de negocio que seleccione para probar la solución demuestre todas las capacidades incluidas en el ámbito del producto mínimo adorable (MLP) a fin de cumplir con los resultados comerciales. La entrega exitosa del MLP se convierte en el punto de partida para aumentar la complejidad y sumar capacidades de servicio. El grupo piloto del MLP debería hacer lo siguiente:

- Representar un área empresarial no crítica (por ejemplo, un servicio de soporte técnico interno o una notificación de cambio de circunstancias).
- Gestionar un volumen reducido de llamadas para que los usuarios tengan tiempo de aprender a usar la nueva plataforma y registrar sus comentarios y observaciones.
- Contar con la confianza del equipo del proyecto y de las partes interesadas de que podrán garantizar que los comentarios sean justos, precisos y objetivos. Esto ayuda a infundir confianza en el resultado del proyecto piloto y a crear un entorno de desarrollo colaborativo.
- Ejecutar la mayoría de las funciones de la plataforma incluidas en el ámbito de aplicación. Un proyecto piloto que utilice solo el diez por ciento de las funciones incluidas en el ámbito de la implementación a gran escala tiene poco valor o relevancia.
- Ejecutar una función que podría haber quedado excluida de la plataforma anterior o no estar integrada por completo con ella debido a limitaciones técnicas (como el trabajo remoto) o por falta de licencias. Si comienza con un grupo que no tiene informes ni registros en el sistema anterior, es posible que pueda evitar crear integraciones antiguas o migrar datos antiguos. Sin embargo, debe asegurarse de que el proyecto piloto siga representando la implementación a gran escala.

En realidad, es posible que tenga que hacer concesiones en algunos de estos factores, en función de la capacidad y la voluntad de los equipos de su organización de participar en un proyecto piloto.

# Prácticas recomendadas para migraciones

Es probable que la migración a Amazon Connect cambie la arquitectura técnica de su centro de contacto y los procesos diarios de su personal. Para minimizar las interrupciones, siga las prácticas recomendadas de esta sección cuando diseñe y cree su nuevo centro de contacto.

- [Consideraciones técnicas](#)
- [Consideraciones operativas](#)

## Consideraciones técnicas

Para más información acerca de las siguientes prácticas técnicas recomendadas y sugerencias adicionales, consulte [Prácticas recomendadas de Amazon Connect](#) en la Guía del administrador de Amazon Connect.

**Ruta de tráfico de voz:** ¿las transmisiones de audio viajarán a través del enlace de Internet corporativo o debería usar una Direct Connect conexión como enlace dedicado? Direct Connect evita que el tráfico de voz sensible a la latencia compita con el tráfico general a través de los canales de Internet de los centros de datos, como la navegación web y el correo electrónico.

**Configuración de la red:** una conexión de end-to-end red en buen estado es esencial para una experiencia de usuario uniforme y estable. Debe tener en cuenta todos los componentes, desde el dispositivo del agente, pasando por su conexión de red local y su red privada virtual (VPN), si corresponde, hasta Amazon Connect. Una conexión de red es tan buena como su eslabón más débil. Para optimizar su red para Amazon Connect, consulte [Configuración de la red](#) en la Guía del administrador de Amazon Connect.

**Agentes remotos:** ¿Sus agentes utilizan una VPN cuando trabajan desde casa? Si es así, considere habilitar la tunelización dividida de VPN para el tráfico de voz. Esto redirige el tráfico de voz sensible a las demoras a través del Internet local en lugar de enviarlo de vuelta al centro de datos y enrutarlo a Amazon Connect a través de Internet. Si no utiliza la tunelización dividida, la latencia aumenta innecesariamente y esto se traduce en un retraso en el audio o en la lentitud de las acciones de los teléfonos móviles. Además, se genera una carga de tráfico adicional en el dispositivo concentrador de VPN y aumentan las tarifas de entrada y salida de Internet de su centro de datos.

**Migración de datos:** para datos como las grabaciones de llamadas y las estadísticas de informes, considere dos enfoques:

- Migrar los datos a la nueva plataforma. Para esto se requiere una planificación y una evaluación de la viabilidad (por ejemplo, comprobar la compatibilidad de los formatos de audio), pero significa que puede acceder a sus datos antiguos desde un único portal en la nueva plataforma.
- Archivar los datos en su lugar y retirarlos de servicio cuando venza el periodo mínimo de retención. Esto podría resultar más rentable, en especial si los datos se almacenan en una plataforma comprada y se accede a ellos con poca frecuencia, por lo que disponer de dos portales para buscar datos antiguos y nuevos es una opción práctica.

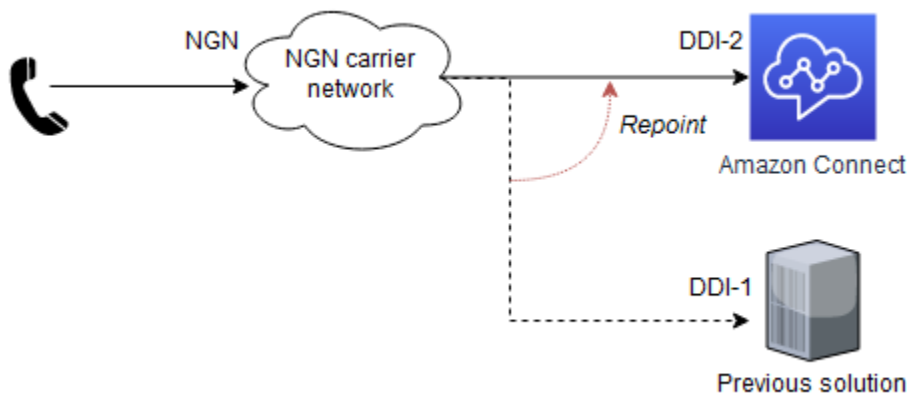
## Portabilidad de números

- Considere si es necesario un proveedor de números no geográficos (NGN) o de un servicio telefónico gratuito (TFNS). La transferencia de números gratuitos, con tarifa local o direct-dial-in DDI a Amazon Connect permite gestionar y facturar la llamada de forma centralizada. end-to-end Tenga en cuenta el modelo de cobro actual para sus NGN/TFNS service and compare it with Amazon Connect charges. Be mindful of charges for calls that are made outside operating hours. Some NGN/TFNS providers do not charge for these calls if they handle the out-of-hours check and messaging. NGN/TFNS contratos y condiciones varían, así que recopile la información con cuidado para realizar una comparación precisa.
- Los plazos para la transferencia de números pueden tardar varias semanas, por lo que debe presentar la solicitud de portabilidad mediante un tique lo antes posible. Use el tique para finalizar la fecha y hora de transición. Si hay problemas con el cronograma, establezca de forma temporal una transferencia de números desde su cola de telefonía existente al nuevo número de teléfono de Amazon Connect, tal y como se detalla en la opción de transición que aparece a continuación.

## Métodos de transición para la portabilidad de números

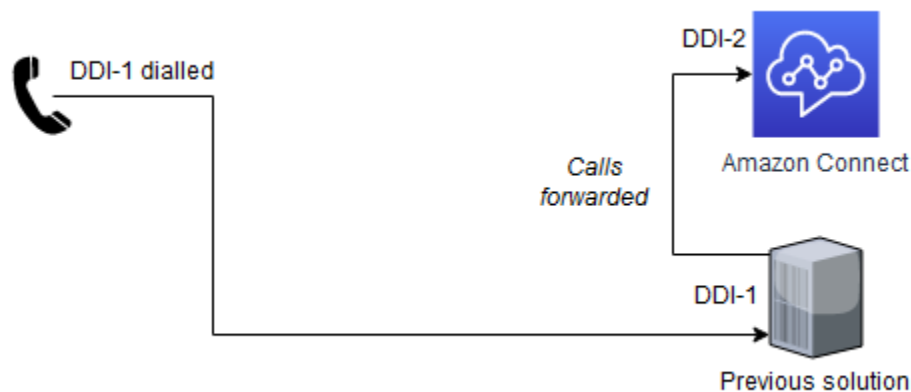
Puede utilizar el redireccionamiento del backend de NGN o la portabilidad de números para portar números de teléfono.

Redireccionamiento de backend de NGN: realice un redireccionamiento de backend del número NGN de frontend al número entrante (DDI) alojado en Amazon Connect, como se muestra en el siguiente diagrama. Esto no requiere ningún cambio de número visible para el público y, por lo general, se gestiona como un tique de solicitud de servicio al proveedor de NGN. El redireccionamiento se puede programar para una fecha y hora específicas.



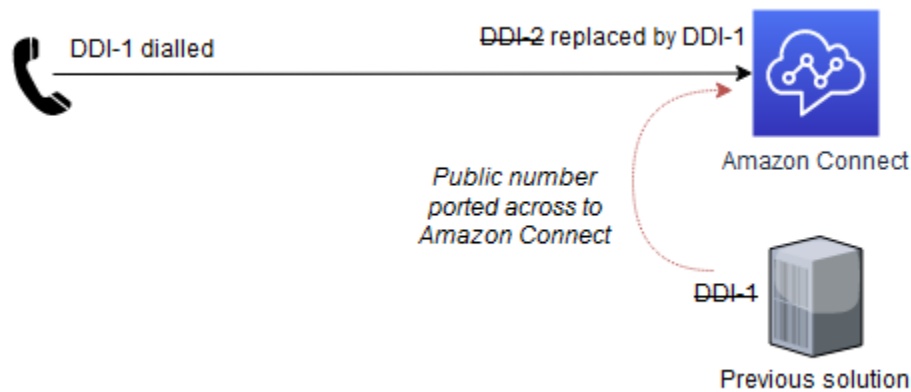
Portabilidad numérica: este proceso consta de dos etapas:

- **Desvío de números:** este paso opcional, que se ilustra en el siguiente diagrama, dirige el tráfico de la plataforma anterior a la nueva sin cambiar el número de acceso público. Puede completar este paso antes de la fecha programada para la portabilidad de números. Esto acelera la migración de los agentes a la nueva plataforma en paralelo con el proceso de portabilidad de números. También permite una reversión rápida (que depende de un cambio bastante sencillo en las reglas de desvío de llamadas) sin depender de un operador. Sin embargo, recomendamos no dejar el desvío de números activo durante un periodo prolongado, ya que con esto se aumentan los cargos de las llamadas (usted paga por el tráfico entrante en la DDI-1, el desvío saliente y el tráfico entrante en la nueva DDI-2) y consume capacidad de infraestructura (cada llamada entrante también consume un circuito saliente para la ruta de desvío).



- **Finalización de la transferencia de números:** en una fecha y hora acordadas, el transportista del DDI-1 transfiere el número para AWS que lo utilice Amazon Connect, como se muestra en el siguiente diagrama. A continuación, puede asignar el número a los recorridos o funciones de los usuarios y administrarlo como si se tratara de un DDI de origen nativo en AWS. Esto simplifica la

facturación y aporta flexibilidad, ya que puede administrar los números de teléfono en la consola de Amazon Connect en lugar de depender de un proveedor externo para procesar las solicitudes de servicio.



Transferencia de llamadas entre otras plataformas y Amazon Connect: las organizaciones suelen migrar a los agentes a Amazon Connect en grupos según la línea de negocio, el tipo de trabajo u otros criterios. Durante un período de tiempo, los grupos de agentes de otras plataformas se migran progresivamente a Amazon Connect. Según el número y el tamaño de los grupos, la fase de migración puede tardar varios meses y es posible que los equipos que estén repartidos en distintas plataformas tengan que transferirse las llamadas entre sí durante este período.

Para transferir llamadas entre plataformas, usa números DDI de la PSTN. Asígnelos DDIs solo para el uso de transferencias multiplataforma, de modo que pueda medir e informar sobre las transferencias de forma independiente, y priorice las llamadas de forma diferente si es necesario.

Considera si los datos adjuntos a las llamadas deben intercambiarse entre plataformas durante las transferencias. Por ejemplo, si la persona que llama ha pasado los controles de seguridad en una plataforma, su estado de seguridad debe cambiarse durante la transferencia de la llamada para evitar que tenga que volver a pasar por el control de seguridad con un agente de Amazon Connect. Hay dos enfoques a tener en cuenta:

- Transferencias sin datos adjuntos a una llamada: estructura la migración por etapas de los grupos para reducir la necesidad operativa de transferencias cuando se necesitarían datos adjuntos a una llamada. Por ejemplo, migre los equipos que con frecuencia se transfieren llamadas entre sí después de que la persona que llama haya intercambiado una cantidad significativa de datos que, de otro modo, habría que recuperar. Si la persona que llama solo interactúa mínimamente con los agentes IVRs o agentes antes de ser transferida de una plataforma a otra, puede que

no sea necesario intercambiar los datos adjuntos a la llamada. También deberías considerar la posibilidad de acelerar los plazos de migración para minimizar el período en el que se realizarán las transferencias multiplataforma. Esto significa aceptar un inconveniente temporal a cambio de no tener que acumular una deuda técnica y gestionar una solución de intercambio de datos multiplataforma que ya no será necesaria una vez finalizadas las migraciones.

- **Transferencias con datos adjuntos a las llamadas:** este enfoque es adecuado para los equipos que van a estar repartidos entre plataformas durante un período de tiempo considerable y que necesitan intercambiar datos adjuntos a las llamadas durante las transferencias para mantener el rendimiento operativo. Utilice una técnica denominada servicio de identificación de números marcados continuos (DNIS). Para ver un ejemplo de cómo puede empezar a implementar el DNIS, consulte el GitHub repositorio [Transfers from Legacy Platform a Amazon Connect](#).

**AWS Cuentas independientes:** configura AWS cuentas diferentes para tus instancias de desarrollo, pruebas y producción de Amazon Connect. Este enfoque separa esas actividades y limita el impacto de los cambios a una sola cuenta. También establece límites de facturación para que la unidad de negocio correspondiente pueda pagar los trabajos de desarrollo, pruebas y producción.

Puede crear cuentas nuevas con políticas, reglas y principios específicos, basándose en plantillas predefinidas. Esto significa que cualquier compilación o configuración de esa cuenta deberá cumplir con las especificaciones definidas por la organización. Puede utilizar [AWS Organizations](#) para administrar y gobernar las cuentas de forma centralizada.

**Registro y alertas:** permite que Amazon CloudWatch Logs realice un seguimiento de los umbrales de uso y los errores en los flujos de contacto. Puede ver el uso y los errores mediante CloudWatch paneles. También puede enviar alertas de forma proactiva mediante correo electrónico o mensajes de texto SMS. Al obtener visibilidad del comportamiento de bajo nivel del sistema, puede identificar y resolver los problemas rápidamente antes de que se conviertan en problemas mayores. Un ejemplo de una solución de alertas proactiva para Amazon Connect se describe en la entrada del blog [Supervise y active alertas con Amazon CloudWatch for Amazon Connect](#).

**Inicio de sesión único (SSO):** utilice el inicio de sesión único para permitir a los usuarios iniciar sesión en Amazon Connect con sus credenciales corporativas (por ejemplo, a través de Active Directory) en lugar de necesitar un nombre de usuario y una contraseña independientes. Esto ofrece una experiencia de usuario óptima, ya que no requiere un paso de inicio de sesión adicional ni otro conjunto de credenciales. También evita la necesidad de administrar de forma centralizada credenciales de inicio de sesión independientes para restablecer las contraseñas y otras operaciones. Amazon Connect admite varios patrones de integración de la gestión de identidades.

Para obtener más información, consulte [Planifique la gestión de identidades en Amazon Connect](#) en la Guía del administrador de Amazon Connect.

Dispositivos de estación de trabajo: compruebe que las máquinas del usuario final (por ejemplo, el agente y el supervisor) cumplan los requisitos mínimos de CPU y memoria que se indican en la sección [Requisitos de auriculares y estación de trabajo para agentes de CCP](#) en la Guía del administrador de Amazon Connect. Si planea utilizar estas estaciones de trabajo para tareas ajenas al trabajo en un centro de contacto, deberán cumplir requisitos más estrictos. Use la [Utilidad de prueba de puntos de conexión](#) de Amazon Connect para comprobar la compatibilidad del dispositivo y la red. Le recomendamos que ejecute esta utilidad en varias estaciones de trabajo de agentes en diferentes ubicaciones, incluidos los agentes que trabajan desde casa o desde distintas ubicaciones de islas de red, a fin de garantizar la compatibilidad en toda la organización.

Entornos de infraestructura de escritorios virtuales (VDI): considere optimizaciones de [red](#) e [implementación](#) para usuarios de escritorios virtuales.

Auriculares: utilice auriculares con cable alimentados por USB para garantizar una experiencia de audio uniforme. Evite el uso de auriculares bluetooth o inalámbricos, ya que pueden aumentar la latencia y reducir la calidad del audio.

Conexiones de red cableadas: los dispositivos deben utilizar conexiones cableadas (Ethernet) para garantizar una experiencia de audio estable y de alta calidad. Compruebe que los dispositivos tengan puertos cableados. Si se necesita un dongle, debe obtener un presupuesto y comprarlo antes de la migración.

Ajustes de micrófono y altavoz: si su organización usa dispositivos para varios propósitos, confirme que se permite el uso compartido de micrófonos y altavoces (desactive el modo exclusivo). Para obtener más información, consulte [¿Audio unidireccional de los clientes?](#) en la Guía del administrador de Amazon Connect. Esta información se aplica tanto a los altavoces como a los micrófonos.

Dispositivos dedicados (ideal): si es posible, los usuarios deben recibir dispositivos para uso exclusivo en el centro de contacto. Luego, puede optimizar estos dispositivos para la experiencia del centro de contacto y usar diferentes dispositivos para otras tareas.

Hábitos heredados: tenga cuidado con el comportamiento heredado de los usuarios que podría afectar los nuevos procesos. Por ejemplo:

- ¿Los dispositivos de los agentes se conectan principalmente a través de Wi-Fi en la actualidad? Si es así, requerir conexiones por cable supondrá un cambio cultural para los agentes y podría

provocar una conformidad y una experiencia de llamadas deficientes. Podría ser necesaria una campaña de educación de los usuarios finales para impulsar este cambio cultural.

- ¿Los agentes utilizan otras aplicaciones de colaboración (como Microsoft Teams o Zoom) en sus dispositivos? Esto puede provocar demandas contradictorias de dispositivos de altavoz y micrófono en el dispositivo, por ejemplo, cuando Amazon Connect intenta entregar una llamada entrante mientras el agente está atendiendo otra llamada. También puede provocar que los agentes pierdan las llamadas de los clientes porque están ocupados realizando llamadas internas. Recomendamos eliminar otras aplicaciones de colaboración, cuando sea práctico, para evitar conflictos de llamadas.

## Consideraciones operativas

Las prácticas recomendadas en esta sección se centran en facilitar las operaciones y mantener a los usuarios finales satisfechos con la nueva plataforma y los nuevos procesos del centro de contacto para que puedan ofrecer comentarios constructivos. Si los usuarios finales se sienten ignorados o infravalorados durante el proyecto, se mostrarán reacios a pasarse a la nueva plataforma. Si los usuarios finales no están satisfechos, la migración se considerará un fracaso, de forma independiente del rendimiento de la tecnología.

Traspaso a los teléfonos virtuales: ¿Será la primera vez que los agentes utilicen un teléfono virtual, que ofrece la interfaz telefónica en la pantalla, porque actualmente controlan las llamadas a través de un teléfono de escritorio físico? Si es así, podría resultar difícil para los agentes pasar de pulsar botones en un teléfono de escritorio a utilizar el teclado de un teléfono móvil en un PC.

- Asegúrese de que el tiempo de adaptación esté incluido en el programa de capacitación. Espere una curva de aprendizaje una vez que el nuevo centro de contacto entre en funcionamiento.
- La accesibilidad puede ser un problema para los agentes que están acostumbrados a los teléfonos de escritorio, que son dispositivos táctiles. Consulte a los agentes que tengan problemas de accesibilidad e incluya sus comentarios en las especificaciones de diseño para la combinación de colores de los teléfonos virtuales y los tamaños de los botones del teclado.

Alternativa de teléfono de escritorio: los agentes pueden hacer que las llamadas se envíen a un teléfono de escritorio, como se explica en las [instrucciones de configuración](#) de Amazon Connect, como alternativa a un teléfono virtual. Este teléfono alternativo debe tener un número de teléfono de acceso público, que luego se configura en el perfil del agente. Por ejemplo, esto puede resultar

útil cuando una conexión remota a Internet no admite audio de alta calidad en el audio del teléfono virtual. En este caso, el audio se envía a través de la red telefónica tradicional (PSTN).

**Inventario de dispositivos:** asegúrese de que los usuarios finales dispongan del equipo adecuado el día que entre en funcionamiento el nuevo centro de contacto:

- Los teléfonos de escritorio ya no son necesarios, por lo que se pueden retirar del sistema para liberar espacio en el escritorio.
- Es posible que los dispositivos (como los portátiles) necesiten adaptadores Ethernet para admitir las conexiones Ethernet cableadas. Envíelos a los usuarios antes de la fecha de puesta en marcha para evitar pedidos de última hora que afecten al equipo de TI local.
- Es posible que los dispositivos tengan que ofrecer una CPU más rápida y más memoria para ejecutar aplicaciones móviles y empresariales en paralelo. Realice pruebas reales (durante las pruebas de aceptación [UAT]) con los usuarios finales mediante el uso de un teléfono virtual junto a sus aplicaciones habituales, para comprobar si los dispositivos siguen funcionando.

**Modelo de soporte** (aumento de los tickets de soporte, propiedad de la mesa de soporte técnico de los niveles 1 a 3): trabaje con su AWS equipo de cuentas, como su administrador de cuentas técnicas (TAM), para comprobar que cuenta con el [plan de AWS soporte](#) más adecuado. Asegúrese de que todos conozcan su función en el modelo de soporte, desde recibir informes de incidentes de los usuarios finales hasta establecer puentes entre incidentes a fin de resolver problemas críticos para la empresa. Simule un problema al enviar un incidente de prueba al servicio de soporte de nivel 1 y hacer un seguimiento mediante los procesos del modelo de soporte. Esto le permitirá detectar carencias en el modelo de soporte, de forma que pueda evitar problemas una vez que comience a funcionar.

**Oficina administrativa:** considere cómo fluirán las tareas entre los agentes de recepción y los equipos administrativos. Por ejemplo, el proceso para transferir las llamadas y escalar los problemas de los clientes podría cambiar. Incluya los flujos de trabajo y el enrutamiento de las tareas en sus scripts de prueba.

**Facturación:** los costos de facturación de AWS aumentarán y los costos de las plataformas heredadas disminuirán inmediatamente después de que el nuevo centro de contacto entre en funcionamiento. Los cargos del centro de contacto se incluirán en la AWS facturación tras la migración. Notifique este cambio a sus equipos de finanzas y contabilidad para que los costos de las cuentas de AWS que alojan instancias de Amazon Connect se puedan asignar a la unidad de

negocio correspondiente. Es probable que sea la misma unidad de negocio responsable de los cargos por las plataformas heredadas.

Permisos de acceso: puede otorgar permisos detallados a los usuarios de su centro de contacto mediante la creación de [perfiles de seguridad](#) en Amazon Connect. Esta característica le permite crear modelos avanzados de acceso de usuarios basados en el principio de privilegio mínimo para desempeñar un rol. En las plataformas heredadas, los permisos suelen concederse de forma demasiado amplia. Por el contrario, en Amazon Connect, puede dar a los usuarios acceso a recursos y actividades muy específicos. Por ejemplo, puede conceder a los empleados permiso para editar usuarios, pero no para crearlos ni eliminarlos, o para ver los flujos de contactos del recorrido de los usuarios sin cambiarlos. Los permisos detallados son una forma eficaz de mejorar la participación de los usuarios y optimizar la distribución de las responsabilidades entre las funciones (agentes, operadores, supervisores y desarrolladores) y los equipos. Además de utilizar perfiles de seguridad, puede utilizar las funciones y políticas de Amazon Connect with AWS Identity and Access Management (IAM). Para obtener más información, consulte [Cómo funciona Amazon Connect con IAM](#) en la Guía del administrador de Amazon Connect.

Cuotas de servicio: las cuotas de servicio son ajustes predeterminados que lo protegen de cargos inesperados por carga y consumo. Por ejemplo, las cuotas de servicio pueden limitarlo a 10 llamadas simultáneas o a 5 números de teléfono por instancia. Le recomendamos que consulte sus cuotas de servicio y solicite aumentos para cubrir el uso previsto. Para obtener más información, consulte [Cuotas de servicio de Amazon Connect](#) en la Guía del administrador de Amazon Connect.

Agilidad DevOps: utilice un proceso de DevOps implementación para acelerar sus calendarios de lanzamiento y ofrecer nuevas funciones con mayor frecuencia. Es posible que los propietarios de empresas tengan que cambiar las expectativas sobre la rapidez con la que pueden lanzar software, ya que la tecnología es más ágil. El uso de canalizaciones de implementación le permite lanzar agrupaciones de código más pequeñas con mayor frecuencia, por lo que sus lanzamientos suponen menos riesgos y llegan a sus clientes más rápido.

# Listas de comprobación de migración

Use las siguientes listas de comprobación para asegurarse de completar las actividades de migración importantes en el orden correcto.

## Antes de la puesta en marcha

1. Compruebe que la versión supere las pruebas de aceptación por parte del usuario (UAT) y que las partes interesadas hayan aceptado cualquier problema pendiente.
2. Planifique la transición del número de teléfono:
  - Si utiliza el servicio de números gratuitos (TFNS): compruebe que el servicio esté preparado para redireccionar al número de teléfono de la cola de Amazon Connect. Puede ser una tarea de autoservicio o requerir un tique con el proveedor, por lo que debe tener en cuenta el tiempo necesario para completar esta tarea.
  - Si vas a transferir el número a AWS, presenta un ticket de solicitud de transferencia de números mucho antes de la fecha prevista de lanzamiento. (Consulte Portabilidad numérica en la sección [Prácticas recomendadas para las migraciones](#) mencionada previamente en esta guía).
3. Compruebe que los usuarios finales hayan recibido capacitación y sepan cómo utilizar la nueva plataforma.
4. Compruebe que el equipo de operaciones haya aprobado la nueva plataforma y la haya incorporado a su modelo de soporte. Por ejemplo, el equipo de prácticas comerciales habituales (BAU) debería estar preparado para administrar cualquier tique de soporte que se abra en la nueva plataforma.
5. Compruebe que la base de código se haya implementado en el entorno de producción.

### Note

Es posible que esta actividad requiera su propia solicitud de cambio (CR), que se presentará antes y por separado de la CR de puesta en marcha para la transición.

6. Compruebe que las líneas de servicio incluidas en el ámbito de aplicación hayan ejecutado correctamente los scripts de UAT mediante un número de teléfono temporal.
7. Envíe una solicitud de cambio (CR) para su puesta en marcha y obtenga la aprobación de la junta de aprobación de cambios (CAB) correspondiente. Los datos de esta lista de verificación se

brindan como aportes al debate de la CAB. El resultado del debate de la CAB es la aprobación para realizar una transición en una fecha y hora específicas.

## El día de la puesta en marcha

1. Asegúrese de que los agentes hayan iniciado sesión en Amazon Connect y estén disponibles para recibir y realizar llamadas y participar en los chats. Los supervisores y operadores pueden comprobar la actividad de los agentes mediante informes en tiempo real en el panel de Amazon Connect.
2. Asegúrese de que el equipo de asistencia posterior a la puesta en marcha (PGLS) esté presente y preparado.
3. (Opcional) Confirme que el personal que pueda ayudar a los agentes y solucionar los problemas esté disponible (en el lugar o en el servicio de asistencia remoto).
4. Asegúrese de que los equipos de soporte de BAU conozcan el tiempo de transición y estén preparados para gestionar cualquier solicitud de asistencia.

### Note

El equipo de PGLS trabaja junto con los equipos de soporte de BAU.

5. Abra un puente de conferencias para que las partes interesadas reciban actualizaciones sobre el estado de las mismas. Este puente también sirve como foro para discutir cualquier problema que pueda surgir. Mantenga el puente abierto hasta que las actividades de puesta en marcha (o reversión) se hayan completado satisfactoriamente.
6. Inicie la transición (por ejemplo, la redirección de TFNS) a la hora aprobada.
7. Revise las métricas en tiempo real en el panel de control de Amazon Connect para verificar lo siguiente:
  - Se están atendiendo las llamadas.
  - Las tasas de abandono y los tiempos medios de tramitación (AHT) son los esperados.
  - El detalle de las colas sigue siendo razonable.

## Optimizaciones posteriores a la migración

El trabajo de desarrollar y mejorar la experiencia del usuario no termina el día de la puesta en marcha. Amazon Connect y AWS cuentan con herramientas que proporcionan información empresarial detallada, desde informes detallados hasta detección de fraudes y biometría de voz impulsada por inteligencia artificial (IA). Gracias a esta información, puede sumar capacidades nuevas e innovadoras y transformar la experiencia de los clientes y los agentes en su centro de contacto.

Puede utilizar métodos de entrega ágiles para ofrecer nuevas capacidades en forma de iteraciones rápidas después de la puesta en marcha. Puede priorizar las nuevas capacidades y optimizaciones y sumarlas a una cartera de iteraciones.

Entre los ejemplos de capacidades innovadoras que ayudan a lograr cambios significativos en las operaciones y las experiencias de los usuarios se incluyen los siguientes:

- Los paneles de [Amazon Quick Sight](#) proporcionan easy-to-use métricas e informes gráficos, y permiten a los supervisores supervisar el uso de los agentes para garantizar una dotación equilibrada de personal en todos los equipos.
- Las alertas proactivas por correo electrónico y SMS cuando se superan los umbrales operativos definidos lo ayudan a identificar los problemas antes de que se produzca un problema o una interrupción. Por ejemplo, si la magnitud de la cola o el tiempo medio de atención (AHT) superan un límite definido, las alertas proactivas permiten a los supervisores intervenir rápidamente.
- [Contact Lens para Amazon Connect](#) realiza un análisis de sentimientos mediante el uso de inteligencia artificial y reconocimiento de voz para transcribir una llamada. Puede generar alertas sobre blasfemias o expresiones negativas, y permitir a los supervisores y agentes escalar estos problemas.
- [Marcador saliente de gran volumen de Amazon](#) ofrece una forma de llegar a millones de clientes para enviarles noticias, recordatorios y notificaciones de entrega sin necesidad de herramientas de terceros. Esta característica automatiza las llamadas e incluye la detección del correo de voz para conectar a los agentes con clientes reales con un esfuerzo mínimo, sin tener que buscar de forma manual los registros de los clientes.
- [Hay disponible una variedad AWS de herramientas de análisis de datos, IA y aprendizaje automático \(ML\) impulsadas, incluidas Amazon Athena, AmazonComprehend y Amazon AI. SageMaker](#) Aplique modelos para buscar tendencias en las interacciones que puedan generar información empresarial, como la siguiente:

- Detección de fraudes
- Expresiones frecuentes, a fin de identificar para qué llaman las personas, lo que podría dar lugar a campañas de mensajería proactivas o a cambios en el equipo del centro de contacto
- Clientes que llaman con más frecuencia que otros, lo que puede permitir que un agente se ponga en contacto de forma directa con ellos para evitar que llamen

Una migración exitosa es solo el comienzo del proceso para reimaginar y transformar su centro de contacto. AWS los servicios proporcionan experiencias innovadoras que puede añadir a su centro de contacto para generar experiencias únicas para los clientes y los agentes.

## Pasos a seguir a continuación

Si planea migrar su centro de contacto a la nube, es posible que le preocupe cómo afectará la migración a su portal de clientes y a su marca. Si tiene la visión correcta, un plan de entrega sólido y sigue innovando después de la puesta en marcha, la migración puede ser un éxito desde varios ángulos: técnico, operativo y financiero.

Incluya algún tipo de transformación en la fase inicial de su plan de migración para mejorar la experiencia del cliente. Establezca mecanismos para trabajar teniendo en cuenta al cliente y sus opiniones a fin de impulsar esta innovación. Utilice datos reales y conocimientos de los usuarios finales en la medida de lo posible. En última instancia, gracias a estas innovaciones, se reducirán los esfuerzos de los clientes por resolver los problemas y esto aumentará su retención y fidelidad.

Esta estrategia es un punto de partida para planificar su proceso de migración. Ponte en contacto con tu administrador de AWS cuentas o rellena el [formulario de Servicios AWS profesionales](#) para obtener más información o si necesitas ayuda en alguna de estas áreas:

- Limitaciones de recursos
- Ayuda a desarrollar AWS competencias y habilidades
- Ayuda para trabajar con metodologías ágiles
- Limitaciones de tiempo, necesidad de aceleración

# Recursos

## Libros

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

## Casos prácticos

- En el [sitio web para clientes de Amazon Connect](#) hay una lista de casos prácticos clasificados por sectores.

## Socios

- Los [socios de entrega de Amazon Connect](#) son socios de AWS que ayudan a las empresas a crear centros de contacto en la nube con Amazon Connect. Estos socios de AWS pueden ayudarlo a mejorar las experiencias y los resultados de los clientes a través de Amazon Connect.

## Blog oficial

- [AWS El blog de Contact Center](#) contiene artículos escritos para usuarios empresariales y técnicos. Úselos para descubrir información sobre el mercado, nuevas ideas y formas de optimizar su centro de contacto.

## AWS Charlas técnicas en línea

- [Prácticas recomendadas y recursos de migración: traspaso de su centro de contacto a Amazon Connect](#)

## Enlaces útiles

- [AWS Migration Acceleration Program \(MAP\)](#)
- [AWS Marco de adopción de la nube \(AWS CAF\)](#)
- [AWS Servicios profesionales](#) (póngase en contacto con el [AWS departamento de ventas](#) desde esta página)
- [AWS Guía prescriptiva](#)

- [Guía del administrador de Amazon Connect](#)
- [Recursos de Amazon Connect](#)

## Historial de documentos

En la siguiente tabla, se describen cambios significativos de esta guía. Si quiere recibir notificaciones de futuras actualizaciones, puede suscribirse a las [notificaciones RSS](#).

| Cambio   | Descripción  | Fecha                   |
|--|--|-------------------------|
| <a href="#">Transferencias de llamadas multiplataforma</a> | Se amplió la información sobre la <a href="#">transferencia de llamadas entre otras plataformas y Amazon Connect</a> . | 6 de diciembre de 2024  |
| <a href="#">Nueva práctica recomendada</a>                 | Se agregó información sobre el DNIS a la <a href="#">sección de consideraciones técnicas</a> .                         | 11 de noviembre de 2024 |
| <a href="#">Publicación inicial</a>                        | —  | 24 de agosto de 2022    |

# AWS Glosario de orientación prescriptiva

Los siguientes son términos de uso común en las estrategias, guías y patrones proporcionados por la Guía AWS prescriptiva. Para sugerir entradas, utilice el enlace [Enviar comentarios](#) al final del glosario.

## Números

### Las 7 R

Siete estrategias de migración comunes para trasladar aplicaciones a la nube. Estas estrategias se basan en las 5 R que Gartner identificó en 2011 y consisten en lo siguiente:

- **Refactorizar/rediseñar:** traslade una aplicación y modifique su arquitectura mediante el máximo aprovechamiento de las características nativas en la nube para mejorar la agilidad, el rendimiento y la escalabilidad. Por lo general, esto implica trasladar el sistema operativo y la base de datos. Ejemplo: Migrar la base de datos de Oracle en las instalaciones a Amazon Aurora PostgreSQL-Compatible Edition.
- **Redefinir la plataforma (transportar y redefinir):** traslade una aplicación a la nube e introduzca algún nivel de optimización para aprovechar las capacidades de la nube. Ejemplo: Migrar la base de datos Oracle en las instalaciones a Amazon Relational Database Service (Amazon RDS) para Oracle en la nube de Nube de AWS.
- **Recomprar (readquirir):** cambie a un producto diferente, lo cual se suele llevar a cabo al pasar de una licencia tradicional a un modelo SaaS. Ejemplo: Migrar el sistema de administración de las relaciones con los clientes (CRM) a Salesforce.com.
- **Volver a alojar (migrar mediante lift-and-shift):** traslade una aplicación a la nube sin realizar cambios para aprovechar las capacidades de la nube. Ejemplo: Migrar la base de datos de Oracle en las instalaciones a Oracle en una instancia de EC2 en la Nube de AWS.
- **Reubicar:** (migrar el hipervisor mediante lift and shift): traslade la infraestructura a la nube sin comprar equipo nuevo, reescribir aplicaciones o modificar las operaciones actuales. Los servidores se migran de una plataforma en las instalaciones a un servicio en la nube para la misma plataforma. Ejemplo: migrar una Microsoft Hyper-V aplicación a AWS.
- **Retener (revisitar):** conserve las aplicaciones en el entorno de origen. Estas pueden incluir las aplicaciones que requieren una refactorización importante, que desee posponer para más adelante, y las aplicaciones heredadas que desee retener, ya que no hay ninguna justificación empresarial para migrarlas.

- Retirar: retire o elimine las aplicaciones que ya no sean necesarias en un entorno de origen.

## A

### ABAC

Consulte [control de acceso basado en atributos](#).

### servicios abstractos

Consulte [servicios administrados](#).

### ACID

Consulte [atomicidad, consistencia, aislamiento, durabilidad](#).

### migración activa-activa

Método de migración de bases de datos en el que las bases de datos de origen y destino se mantienen sincronizadas (mediante una herramienta de replicación bidireccional o mediante operaciones de escritura doble) y ambas bases de datos gestionan las transacciones de las aplicaciones conectadas durante la migración. Este método permite la migración en lotes pequeños y controlados, en lugar de requerir una transición única. Es más flexible, pero requiere más trabajo que una [migración activa-pasiva](#).

### migración activa-pasiva

Método de migración de bases de datos en el que las bases de datos de origen y destino se mantienen sincronizadas, pero solo la de origen gestiona las transacciones de las aplicaciones conectadas, mientras los datos se replican en la de destino. La base de datos de destino no acepta ninguna transacción durante la migración.

### función de agregación

Función SQL que actúa en un grupo de filas y calcula un único valor de devolución para el grupo. Entre los ejemplos de funciones de agregación se incluyen SUM y MAX.

## IA

Consulte [inteligencia artificial](#).

### AIOps

Consulte [operaciones de inteligencia artificial](#)

## anonimización

El proceso de eliminar permanentemente la información personal de un conjunto de datos. La anonimización puede ayudar a proteger la privacidad personal. Los datos anonimizados ya no se consideran datos personales.

## antipatrones

Una solución que se utiliza con frecuencia para un problema recurrente en el que la solución es contraproducente, ineficaz o menos eficaz que una alternativa.

## control de aplicaciones

Enfoque de seguridad que permite usar de manera exclusiva aplicaciones aprobadas para ayudar a proteger un sistema contra el malware.

## cartera de aplicaciones

Recopilación de información detallada sobre cada aplicación que utiliza una organización, incluido el costo de creación y mantenimiento de la aplicación y su valor empresarial. Esta información es clave para [el proceso de detección y análisis de la cartera](#) y ayuda a identificar y priorizar las aplicaciones que se van a migrar, modernizar y optimizar.

## inteligencia artificial (IA)

El campo de la informática que se dedica al uso de tecnologías informáticas para realizar funciones cognitivas que suelen estar asociadas a los seres humanos, como el aprendizaje, la resolución de problemas y el reconocimiento de patrones. Para más información, consulte [¿Qué es la inteligencia artificial?](#)

## operaciones de inteligencia artificial (AIOps)

El proceso de utilizar técnicas de machine learning para resolver problemas operativos, reducir los incidentes operativos y la intervención humana, y mejorar la calidad del servicio. Para obtener más información sobre cómo AIOps se utiliza en la estrategia de AWS migración, consulte la [guía de integración de operaciones](#).

## cifrado asimétrico

Algoritmo de cifrado que utiliza un par de claves, una clave pública para el cifrado y una clave privada para el descifrado. Puede compartir la clave pública porque no se utiliza para el descifrado, pero el acceso a la clave privada debe estar sumamente restringido.

## atomicidad, consistencia, aislamiento, durabilidad (ACID)

Conjunto de propiedades de software que garantizan la validez de los datos y la fiabilidad operativa de una base de datos, incluso en caso de errores, cortes de energía u otros problemas.

## control de acceso basado en atributos (ABAC)

La práctica de crear permisos detallados basados en los atributos del usuario, como el departamento, el puesto de trabajo y el nombre del equipo. Para obtener más información, consulte [ABAC AWS en la](#) documentación AWS Identity and Access Management (IAM).

## origen de datos fidedigno

Ubicación en la que se almacena la versión principal de los datos, que se considera la fuente de información más fiable. Puede copiar los datos del origen de datos autorizado a otras ubicaciones con el fin de procesarlos o modificarlos, por ejemplo, anonimizarlos, redactarlos o seudonimizarlos.

## Zona de disponibilidad

Una ubicación distinta dentro de una Región de AWS que está aislada de los fallos en otras zonas de disponibilidad y que proporciona una conectividad de red económica y de baja latencia a otras zonas de disponibilidad de la misma región.

## AWS Marco de adopción de la nube (AWS CAF)

Un marco de directrices y mejores prácticas AWS para ayudar a las organizaciones a desarrollar un plan eficiente y eficaz para migrar con éxito a la nube. AWS CAF organiza la orientación en seis áreas de enfoque denominadas perspectivas: negocios, personas, gobierno, plataforma, seguridad y operaciones. Las perspectivas empresariales, humanas y de gobernanza se centran en las habilidades y los procesos empresariales; las perspectivas de plataforma, seguridad y operaciones se centran en las habilidades y los procesos técnicos. Por ejemplo, la perspectiva humana se dirige a las partes interesadas que se ocupan de los Recursos Humanos (RR. HH.), las funciones del personal y la administración de las personas. Desde esta perspectiva, AWS CAF proporciona orientación para el desarrollo, la formación y la comunicación de las personas a fin de preparar a la organización para una adopción exitosa de la nube. Para obtener más información, consulte la [Página web de AWS CAF](#) y el [Documento técnico de AWS CAF](#).

## AWS Marco de calificación de la carga de trabajo (AWS WQF)

Herramienta que evalúa las cargas de trabajo de migración de bases de datos, recomienda estrategias de migración y proporciona estimaciones de trabajo. AWS WQF se incluye con AWS

Schema Conversion Tool ().AWS SCT Analiza los esquemas de bases de datos y los objetos de código, el código de las aplicaciones, las dependencias y las características de rendimiento y proporciona informes de evaluación.

## B

bot malicioso

[Bot](#) destinado a causar interrupciones o daños a personas u organizaciones.

BCP

Consulte [planificación de la continuidad del negocio](#).

gráfico de comportamiento

Una vista unificada e interactiva del comportamiento de los recursos y de las interacciones a lo largo del tiempo. Puede utilizar un gráfico de comportamiento con Amazon Detective para examinar los intentos de inicio de sesión fallidos, las llamadas sospechosas a la API y acciones similares. Para obtener más información, consulte [Datos en un gráfico de comportamiento](#) en la documentación de Detective.

sistema big-endian

Un sistema que almacena primero el byte más significativo. Consulte también [endianidad](#).

clasificación binaria

Un proceso que predice un resultado binario (una de las dos clases posibles). Por ejemplo, es posible que su modelo de ML necesite predecir problemas como “¿Este correo electrónico es spam o no es spam?” o “¿Este producto es un libro o un automóvil?”.

filtro de floración

Estructura de datos probabilística y eficiente en términos de memoria que se utiliza para comprobar si un elemento es miembro de un conjunto.

implementación azul/verde

Estrategia de implementación en la que se crean dos entornos separados, pero idénticos. La versión actual de la aplicación se ejecuta en un entorno (azul) y la nueva versión de la aplicación se ejecuta en el otro entorno (verde). Esta estrategia lo ayuda a hacer reversiones rápidas con un impacto mínimo.

## bot

Aplicación de software que ejecuta tareas automatizadas a través de Internet y simula la actividad o interacción humana. Algunos bots son útiles o beneficiosos, como los rastreadores web que indexan la información de Internet. Otros bots, conocidos como bots maliciosos, tienen como objetivo causar interrupciones o daños a personas u organizaciones.

## botnet

Redes de [bots](#) infectadas por [malware](#) y que están bajo el control de una sola parte, conocida como pastor de bots u operador de bots. Las botnets son el mecanismo más conocido para escalar los bots y su impacto.

## branch

Área contenida de un repositorio de código. La primera rama que se crea en un repositorio es la rama principal. Puede crear una rama nueva a partir de una rama existente y, a continuación, desarrollar características o corregir errores en la rama nueva. Una rama que se genera para crear una característica se denomina comúnmente rama de característica. Cuando la característica se encuentra lista para su lanzamiento, se vuelve a combinar la rama de característica con la rama principal. Para obtener más información, consulte [Acerca de las sucursales](#) (GitHub documentación).

## acceso de emergencia

En circunstancias excepcionales y mediante un proceso aprobado, es una forma rápida de que un usuario pueda acceder a un Cuenta de AWS sitio al que normalmente no tiene permisos de acceso. Para más información, consulte el indicador [Implement break-glass procedures](#) en la guía de AWS Well-Architected.

## estrategia de implementación sobre infraestructura existente

La infraestructura existente en su entorno. Al adoptar una estrategia de implementación sobre infraestructura existente para una arquitectura de sistemas, se diseña la arquitectura en función de las limitaciones de los sistemas y la infraestructura actuales. Si está ampliando la infraestructura existente, puede combinar las estrategias de implementación sobre infraestructuras existentes y de [implementación desde cero](#).

## caché de búfer

El área de memoria donde se almacenan los datos a los que se accede con más frecuencia.

## capacidad empresarial

Lo que hace una empresa para generar valor (por ejemplo, ventas, servicio al cliente o marketing). Las arquitecturas de microservicios y las decisiones de desarrollo pueden estar impulsadas por las capacidades empresariales. Para obtener más información, consulte la sección [Organizado en torno a las capacidades empresariales](#) del documento técnico [Ejecutar microservicios en contenedores en AWS](#).

## planificación de la continuidad del negocio (BCP)

Plan que aborda el posible impacto de un evento disruptivo, como una migración a gran escala en las operaciones y permite a la empresa reanudar las operaciones rápidamente.

# C

## CAF

Consulte [AWS Cloud Adoption Framework](#).

## implementación canario

Lanzamiento lento e incremental de una versión para los usuarios finales. Cuando tenga mayor confianza en la nueva versión, la implementa y reemplaza la versión actual en su totalidad.

## CCoE

Consulte [Centro de excelencia en la nube](#).

## CDC

Consulte [captura de datos de cambios](#).

## captura de datos de cambio (CDC)

Proceso de seguimiento de los cambios en un origen de datos, como una tabla de base de datos, y registro de los metadatos relacionados con el cambio. Puede utilizar los CDC para diversos fines, como auditar o replicar los cambios en un sistema de destino para mantener la sincronización.

## ingeniería del caos

Introducción intencionada de fallos o eventos disruptivos para poner a prueba la resiliencia de un sistema. Puedes usar [AWS Fault Injection Service \(AWS FIS\)](#) para realizar experimentos que estresen tus AWS cargas de trabajo y evalúen su respuesta.

## CI/CD

Consulte [integración continua y entrega continua](#).

## clasificación

Un proceso de categorización que permite generar predicciones. Los modelos de ML para problemas de clasificación predicen un valor discreto. Los valores discretos siempre son distintos entre sí. Por ejemplo, es posible que un modelo necesite evaluar si hay o no un automóvil en una imagen.

## cifrado del cliente

Cifrado de datos localmente, antes de que el objetivo los Servicio de AWS reciba.

## Centro de excelencia en la nube (CCoE)

Equipo multidisciplinario que impulsa los esfuerzos de adopción de la nube en toda la organización, incluido el desarrollo de las prácticas recomendadas en la nube, la movilización de recursos, el establecimiento de plazos de migración y la dirección de la organización durante las transformaciones a gran escala. Para obtener más información, consulte las [publicaciones de CCoE](#) en el blog de estrategia Nube de AWS empresarial.

## computación en la nube

La tecnología en la nube que se utiliza normalmente para la administración de dispositivos de IoT y el almacenamiento de datos de forma remota. La computación en la nube suele estar relacionada con la tecnología de [computación de periferia](#).

## modelo operativo en la nube

En una organización de TI, el modelo operativo que se utiliza para crear, madurar y optimizar uno o más entornos de nube. Para obtener más información, consulte [Creación de su modelo operativo de nube](#).

## etapas de adopción de la nube

Las siguientes son las cuatro fases por las que suelen pasar las empresas cuando migran a la Nube de AWS:

- Proyecto: ejecución de algunos proyectos relacionados con la nube con fines de prueba de concepto y aprendizaje
- Fundamento: realizar inversiones fundamentales para escalar su adopción de la nube (p. ej., crear una landing zone, definir una CCoE, establecer un modelo de operaciones)

- Migración: migración de aplicaciones individuales
- Reinención: optimización de productos y servicios e innovación en la nube

Stephen Orban definió estas etapas en la entrada del blog [The Journey Toward Cloud-First & the Stages of Adoption en el blog Nube de AWS Enterprise Strategy](#). Para obtener información sobre su relación con la estrategia de AWS migración, consulte la guía de [preparación para la migración](#).

## CMDB

Consulte [base de datos de administración de configuración](#).

## repositorio de código

Una ubicación donde el código fuente y otros activos, como documentación, muestras y scripts, se almacenan y actualizan mediante procesos de control de versiones. Algunos repositorios en la nube comunes son GitHub o Bitbucket Cloud. Cada versión del código se denomina rama. En una estructura de microservicios, cada repositorio se encuentra dedicado a una única funcionalidad. Una sola canalización de CI/CD puede utilizar varios repositorios.

## caché en frío

Una caché de búfer que está vacía no está bien poblada o contiene datos obsoletos o irrelevantes. Esto afecta al rendimiento, ya que la instancia de la base de datos debe leer desde la memoria principal o el disco, lo que es más lento que leer desde la memoria caché del búfer.

## datos fríos

Datos a los que se accede con poca frecuencia y que suelen ser históricos. Al consultar este tipo de datos, normalmente se aceptan consultas lentas. Trasladar estos datos a niveles o clases de almacenamiento de menor rendimiento y menos costosos puede reducir los costos.

## visión artificial (CV)

Campo de la [IA](#) que utiliza el machine learning para analizar y extraer información de formatos visuales, como imágenes y videos digitales. Por ejemplo, Amazon SageMaker AI proporciona algoritmos de procesamiento de imágenes para CV.

## deriva de configuración

En el caso de una carga de trabajo, un cambio en la configuración con respecto al estado esperado. Podría provocar que la carga de trabajo deje de cumplir las normas y, por lo general, es gradual e involuntaria.

## base de datos de administración de configuración (CMDB)

Repositorio que almacena y administra información sobre una base de datos y su entorno de TI, incluidos los componentes de hardware y software y sus configuraciones. Por lo general, los datos de una CMDB se utilizan en la etapa de detección y análisis de la cartera de productos durante la migración.

## paquete de conformidad

Un conjunto de AWS Config reglas y medidas correctivas que puede reunir para personalizar sus controles de conformidad y seguridad. Puede implementar un paquete de conformidad como una entidad única en una región Cuenta de AWS y, o en una organización, mediante una plantilla YAML. Para obtener más información, consulta los [paquetes de conformidad](#) en la documentación. AWS Config

## integración y entrega continuas (CI/CD)

El proceso de automatización de las etapas de origen, compilación, prueba, puesta en escena y producción del proceso de publicación del software. CI/CD se describe comúnmente como una canalización. CI/CD puede ayudarlo a automatizar los procesos, mejorar la productividad, mejorar la calidad del código y entregar más rápido. Para obtener más información, consulte [Beneficios de la entrega continua](#). CD también puede significar implementación continua. Para obtener más información, consulte [Entrega continua frente a implementación continua](#).

## CV

Consulte [visión artificial](#).

## D

### datos en reposo

Datos que están estacionarios en la red, como los datos que se encuentran almacenados.

### clasificación de datos

Un proceso para identificar y clasificar los datos de su red en función de su importancia y sensibilidad. Es un componente fundamental de cualquier estrategia de administración de riesgos de ciberseguridad porque lo ayuda a determinar los controles de protección y retención adecuados para los datos. La clasificación de datos es un componente del pilar de seguridad del AWS Well-Architected Framework. Para obtener más información, consulte [Clasificación de datos](#).

## deriva de datos

Una variación significativa entre los datos de producción y los datos que se utilizaron para entrenar un modelo de machine learning, o un cambio significativo en los datos de entrada a lo largo del tiempo. La deriva de datos puede reducir la calidad, la precisión y la imparcialidad generales de las predicciones de los modelos de machine learning.

## datos en tránsito

Datos que se mueven de forma activa por la red, por ejemplo, entre los recursos de la red.

## mallado de datos

Marco de arquitectura que proporciona una propiedad de datos distribuida y descentralizada con una administración y una gobernanza centralizadas.

## minimización de datos

El principio de recopilar y procesar solo los datos estrictamente necesarios. Practicar la minimización de los datos Nube de AWS puede reducir los riesgos de privacidad, los costos y la huella de carbono de la analítica.

## perímetro de datos

Un conjunto de barreras preventivas en su AWS entorno que ayudan a garantizar que solo las identidades confiables accedan a los recursos confiables desde las redes esperadas. Para obtener más información, consulte [Crear un perímetro de datos sobre](#). AWS

## preprocesamiento de datos

Transformar los datos sin procesar en un formato que su modelo de ML pueda analizar fácilmente. El preprocesamiento de datos puede implicar eliminar determinadas columnas o filas y corregir los valores faltantes, incoherentes o duplicados.

## procedencia de los datos

El proceso de rastrear el origen y el historial de los datos a lo largo de su ciclo de vida, por ejemplo, la forma en que se generaron, transmitieron y almacenaron los datos.

## titular de los datos

Persona cuyos datos se recopilan y procesan.

## almacenamiento de datos

Sistema de administración de datos que respalda la inteligencia empresarial, como los análisis. Los almacenes de datos suelen contener grandes cantidades de datos históricos y, por lo general, se utilizan para las consultas y los análisis.

## lenguaje de definición de datos (DDL)

Instrucciones o comandos para crear o modificar la estructura de tablas y objetos de una base de datos.

## lenguaje de manipulación de datos (DML)

Instrucciones o comandos para modificar (insertar, actualizar y eliminar) la información de una base de datos.

## DDL

Consulte [lenguaje de definición de bases de datos](#).

## conjunto profundo

Combinar varios modelos de aprendizaje profundo para la predicción. Puede utilizar conjuntos profundos para obtener una predicción más precisa o para estimar la incertidumbre de las predicciones.

## aprendizaje profundo

Un subcampo del ML que utiliza múltiples capas de redes neuronales artificiales para identificar el mapeo entre los datos de entrada y las variables objetivo de interés.

## defense-in-depth

Un enfoque de seguridad de la información en el que se distribuyen cuidadosamente una serie de mecanismos y controles de seguridad en una red informática para proteger la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la red y de los datos que contiene. Al adoptar esta estrategia AWS, se añaden varios controles en diferentes capas de la AWS Organizations estructura para ayudar a proteger los recursos. Por ejemplo, un defense-in-depth enfoque podría combinar la autenticación multifactorial, la segmentación de la red y el cifrado.

## administrador delegado

En AWS Organizations, un servicio compatible puede registrar una cuenta de AWS miembro para administrar las cuentas de la organización y gestionar los permisos de ese servicio. Esta

cuenta se denomina administrador delegado para ese servicio. Para obtener más información y una lista de servicios compatibles, consulte [Servicios que funcionan con AWS Organizations](#) en la documentación de AWS Organizations .

## Implementación

El proceso de hacer que una aplicación, características nuevas o correcciones de código se encuentren disponibles en el entorno de destino. La implementación abarca implementar cambios en una base de código y, a continuación, crear y ejecutar esa base en los entornos de la aplicación.

### entorno de desarrollo

Consulte [entorno](#).

### control de detección

Un control de seguridad que se ha diseñado para detectar, registrar y alertar después de que se produzca un evento. Estos controles son una segunda línea de defensa, ya que lo advierten sobre los eventos de seguridad que han eludido los controles preventivos establecidos. Para obtener más información, consulte [Controles de detección](#) en Implementación de controles de seguridad en AWS.

### asignación de flujos de valor para el desarrollo (DVSM)

Proceso que se utiliza para identificar y priorizar las restricciones que afectan negativamente a la velocidad y la calidad en el ciclo de vida del desarrollo de software. DVSM amplía el proceso de asignación del flujo de valor diseñado originalmente para las prácticas de fabricación ajustada. Se centra en los pasos y los equipos necesarios para crear y transferir valor a través del proceso de desarrollo de software.

### gemelo digital

Representación virtual de un sistema del mundo real, como un edificio, una fábrica, un equipo industrial o una línea de producción. Los gemelos digitales son compatibles con el mantenimiento predictivo, la supervisión remota y la optimización de la producción.

### tabla de dimensiones

En un [esquema en estrella](#), tabla más pequeña que contiene los atributos de datos sobre los datos cuantitativos en una tabla de hechos. Los atributos de la tabla de dimensiones suelen ser campos de texto o números discretos que se comportan como texto. Estos atributos se suelen utilizar para restringir consultas, filtrarlas y etiquetar los conjuntos de resultados.

## desastre

Un evento que impide que una carga de trabajo o un sistema cumplan sus objetivos empresariales en su ubicación principal de implementación. Estos eventos pueden ser desastres naturales, fallos técnicos o el resultado de acciones humanas, como una configuración incorrecta involuntaria o un ataque de malware.

## recuperación de desastres (DR)

Estrategia y proceso que utiliza para minimizar el tiempo de inactividad y la pérdida de datos a causa de un [desastre](#). Para obtener más información, consulte [Recuperación ante desastres de cargas de trabajo en AWS: Recovery in the Cloud in the AWS Well-Architected Framework](#).

## DML

Consulte [lenguaje de manipulación de bases de datos](#).

## diseño basado en el dominio

Un enfoque para desarrollar un sistema de software complejo mediante la conexión de sus componentes a dominios en evolución, o a los objetivos empresariales principales, a los que sirve cada componente. Este concepto lo introdujo Eric Evans en su libro, *Diseño impulsado por el dominio: abordando la complejidad en el corazón del software* (Boston: Addison-Wesley Professional, 2003). Para obtener información sobre cómo utilizar el diseño basado en dominios con el patrón de higos estranguladores, consulte [Modernización gradual de los servicios web antiguos de Microsoft ASP.NET \(ASMX\) mediante contenedores y Amazon API Gateway](#).

## DR

Consulte [recuperación ante desastres](#).

## Detección de desviaciones

Seguimiento de las desviaciones con respecto a una configuración con línea de base. Por ejemplo, puedes usarlo AWS CloudFormation para [detectar desviaciones en los recursos del sistema](#) o puedes usarlo AWS Control Tower para [detectar cambios en tu landing zone](#) que puedan afectar al cumplimiento de los requisitos de gobierno.

## DVSM

Consulte [asignación de flujos de valor para el desarrollo](#).

## E

### EDA

Consulte [análisis de datos de tipo exploratorio](#).

### EDI

Consulte [intercambio electrónico de datos](#).

### computación en la periferia

La tecnología que aumenta la potencia de cálculo de los dispositivos inteligentes en la periferia de una red de IoT. En comparación con la [computación en la nube](#), la computación de periferia puede reducir la latencia de la comunicación y mejorar el tiempo de respuesta.

### intercambio electrónico de datos (EDI)

Intercambio automatizado de documentos comerciales entre organizaciones. Para más información, consulte [¿Qué es el intercambio electrónico de datos?](#)

### cifrado

Proceso de computación que transforma datos de texto plano, que son legibles por humanos, en texto cifrado.

### clave de cifrado

Cadena criptográfica de bits aleatorios que se genera mediante un algoritmo de cifrado. Las claves pueden variar en longitud y cada una se ha diseñado para ser impredecible y única.

### endianidad

El orden en el que se almacenan los bytes en la memoria del ordenador. Los sistemas big-endianos almacenan primero el byte más significativo. Los sistemas Little-Endian almacenan primero el byte menos significativo.

### punto de conexión

Consulte [punto de conexión de servicio](#).

### servicio de punto de conexión

Servicio que puede alojar en una nube privada virtual (VPC) para compartir con otros usuarios. Puede crear un servicio de punto final AWS PrivateLink y conceder permisos a otras Cuentas de AWS o a responsables AWS Identity and Access Management (de IAM). Estas cuentas o

entidades principales pueden conectarse a su servicio de punto de conexión de forma privada mediante la creación de puntos de conexión de VPC de interfaz. Para obtener más información, consulte [Creación de un servicio de punto de conexión](#) en la documentación de Amazon Virtual Private Cloud (Amazon VPC).

planificación de recursos empresariales (ERP)

Sistema que automatiza y administra los procesos empresariales clave (como la contabilidad, [MES](#) y la administración de proyectos) de una empresa.

cifrado de sobre

El proceso de cifrar una clave de cifrado con otra clave de cifrado. Para obtener más información, consulte el [cifrado de sobres](#) en la documentación de AWS Key Management Service (AWS KMS).

entorno

Una instancia de una aplicación en ejecución. Los siguientes son los tipos de entornos más comunes en la computación en la nube:

- entorno de desarrollo: instancia de una aplicación en ejecución que solo se encuentra disponible para el equipo principal responsable del mantenimiento de la aplicación. Los entornos de desarrollo se utilizan para probar los cambios antes de promocionarlos a los entornos superiores. Este tipo de entorno a veces se denomina entorno de prueba.
- entornos inferiores: todos los entornos de desarrollo de una aplicación, como los que se utilizan para las compilaciones y pruebas iniciales.
- entorno de producción: instancia de una aplicación en ejecución a la que pueden acceder los usuarios finales. En un CI/CD proceso, el entorno de producción es el último entorno de implementación.
- entornos superiores: todos los entornos a los que pueden acceder usuarios que no sean del equipo de desarrollo principal. Esto puede incluir un entorno de producción, entornos de preproducción y entornos para las pruebas de aceptación por parte de los usuarios.

epopeya

En las metodologías ágiles, son categorías funcionales que ayudan a organizar y priorizar el trabajo. Las epopeyas brindan una descripción detallada de los requisitos y las tareas de implementación. Por ejemplo, las epopeyas AWS de seguridad de CAF incluyen la gestión de identidades y accesos, los controles de detección, la seguridad de la infraestructura, la protección de datos y la respuesta a incidentes. Para obtener más información sobre las epopeyas en la estrategia de migración de AWS, consulte la [Guía de implementación del programa](#).

## ERP

Consulte [planificación de recursos empresariales](#).

### análisis de datos de tipo exploratorio (EDA)

El proceso de analizar un conjunto de datos para comprender sus características principales. Se recopilan o agregan datos y, a continuación, se realizan las investigaciones iniciales para encontrar patrones, detectar anomalías y comprobar las suposiciones. El EDA se realiza mediante el cálculo de estadísticas resumidas y la creación de visualizaciones de datos.

## F

### tabla de hechos

Tabla central de un [esquema en estrella](#). Almacena datos cuantitativos sobre operaciones empresariales. Por lo general, una tabla de hechos contiene dos tipos de columnas: las que contienen medidas y las que contienen una clave externa para una tabla de dimensiones.

### Fail Fast

Filosofía que utiliza pruebas frecuentes e incrementales para reducir el ciclo de vida del desarrollo. Es una parte fundamental de los enfoques ágiles.

### límite de aislamiento de errores

En el Nube de AWS, un límite, como una zona de disponibilidad Región de AWS, un plano de control o un plano de datos, que limita el efecto de una falla y ayuda a mejorar la resiliencia de las cargas de trabajo. Para más información, consulte [AWS Fault Isolation Boundaries](#).

### rama de característica

Consulte [rama](#).

### características

Los datos de entrada que se utilizan para hacer una predicción. Por ejemplo, en un contexto de fabricación, las características pueden ser imágenes que se capturan periódicamente desde la línea de fabricación.

### importancia de las características

La importancia que tiene una característica para las predicciones de un modelo. Por lo general, esto se expresa como una puntuación numérica que se puede calcular mediante diversas

técnicas, como las explicaciones aditivas de Shapley (SHAP) y los gradientes integrados. Para obtener más información, consulte [Interpretabilidad del modelo de aprendizaje automático](#) con AWS

## transformación de funciones

Optimizar los datos para el proceso de ML, lo que incluye enriquecer los datos con fuentes adicionales, escalar los valores o extraer varios conjuntos de información de un solo campo de datos. Esto permite que el modelo de ML se beneficie de los datos. Por ejemplo, si divide la fecha del “27 de mayo de 2021 00:15:37” en “jueves”, “mayo”, “2021” y “15”, puede ayudar al algoritmo de aprendizaje a aprender patrones matizados asociados a los diferentes componentes de los datos.

## peticiones con pocos pasos

Proporcionar a un [LLM](#) una pequeña cantidad de ejemplos que demuestren la tarea y el resultado deseado antes de pedirle que lleve a cabo una tarea similar. Esta técnica es una aplicación del aprendizaje contextual, mediante el que los modelos aprenden a partir de ejemplos (pasos) incrustados en las peticiones. La técnica de peticiones con pocos pasos puede ser eficaz para las tareas que requieren un formato, un razonamiento o un conocimiento del dominio específicos. Consulte también [peticiones desde cero](#).

## FGAC

Consulte [control de acceso detallado](#).

## control de acceso preciso (FGAC)

El uso de varias condiciones que tienen por objetivo permitir o denegar una solicitud de acceso.  
migración relámpago

Método de migración de bases de datos que utiliza la replicación continua de datos mediante la [captura de datos de cambio](#) para migrar los datos en el menor tiempo posible, en lugar de utilizar un enfoque gradual. El objetivo es reducir al mínimo el tiempo de inactividad.

## FM

Consulte [modelo fundacional](#).

## Modelo fundacional (FM)

Una gran red neuronal de aprendizaje profundo que se ha estado entrenando con conjuntos de datos masivos de datos generalizados y sin etiquetar. FMs son capaces de realizar una amplia variedad de tareas generales, como comprender el lenguaje, generar texto e imágenes

y conversar en lenguaje natural. Para más información, consulte [¿Qué son los modelos fundacionales?](#)

## G

### IA generativa

Subconjunto de modelos de [IA](#) que se entrenaron con grandes cantidades de datos y que pueden utilizar una simple petición de texto para crear contenido y artefactos nuevos, como imágenes, videos, texto y audio. Para más información, consulte [¿Qué es la IA generativa?](#)

### bloqueo geográfico

Consulte [restricciones geográficas](#).

### restricciones geográficas (bloqueo geográfico)

En Amazon CloudFront, una opción para impedir que los usuarios de países específicos accedan a las distribuciones de contenido. Puede utilizar una lista de permitidos o bloqueados para especificar los países aprobados y prohibidos. Para obtener más información, consulta [la sección Restringir la distribución geográfica del contenido](#) en la CloudFront documentación.

### Flujo de trabajo de Gitflow

Un enfoque en el que los entornos inferiores y superiores utilizan diferentes ramas en un repositorio de código fuente. El flujo de trabajo de Gitflow se considera heredado, mientras que el [flujo de trabajo basado en enlaces troncales](#) es el enfoque moderno preferido.

### imagen dorada

Instantánea de un sistema o software que se usa como plantilla para implementar nuevas instancias de ese sistema o software. Por ejemplo, en la fabricación, una imagen dorada se puede utilizar para aprovisionar software en varios dispositivos y ayuda a mejorar la velocidad, la escalabilidad y la productividad de las operaciones de fabricación de dispositivos.

### estrategia de implementación desde cero

La ausencia de infraestructura existente en un entorno nuevo. Al adoptar una estrategia de implementación desde cero para una arquitectura de sistemas, puede seleccionar todas las tecnologías nuevas sin que estas deban ser compatibles con una infraestructura existente, lo que también se conoce como [implementación sobre infraestructura existente](#). Si está ampliando la infraestructura existente, puede combinar las estrategias de implementación sobre infraestructuras existentes y de implementación desde cero.

## barrera de protección

Una regla de alto nivel que ayuda a regular los recursos, las políticas y el cumplimiento en todas las unidades organizativas (OUs). Las barreras de protección preventivas aplican políticas para garantizar la alineación con los estándares de conformidad. Se implementan mediante políticas de control de servicios y límites de permisos de IAM. Las barreras de protección de detección detectan las vulneraciones de las políticas y los problemas de conformidad, y generan alertas para su corrección. Se implementan mediante Amazon AWS Config AWS Security Hub CSPM GuardDuty AWS Trusted Advisor, Amazon Inspector y AWS Lambda cheques personalizados.

# H

## HA

Consulte [alta disponibilidad](#).

### migración heterogénea de bases de datos

Migración de la base de datos de origen a una base de datos de destino que utilice un motor de base de datos diferente (por ejemplo, de Oracle a Amazon Aurora). La migración heterogénea suele ser parte de un esfuerzo de rediseño de la arquitectura y convertir el esquema puede ser una tarea compleja. [AWS ofrece AWS SCT](#), lo cual ayuda con las conversiones de esquemas.

### alta disponibilidad (HA)

La capacidad de una carga de trabajo para funcionar de forma continua, sin intervención, en caso de desafíos o desastres. Los sistemas de alta disponibilidad están diseñados para realizar una conmutación por error automática, ofrecer un rendimiento de alta calidad de forma constante y gestionar diferentes cargas y fallos con un impacto mínimo en el rendimiento.

### modernización histórica

Un enfoque utilizado para modernizar y actualizar los sistemas de tecnología operativa (TO) a fin de satisfacer mejor las necesidades de la industria manufacturera. Un histórico es un tipo de base de datos que se utiliza para recopilar y almacenar datos de diversas fuentes en una fábrica.

### datos de reserva

Parte de los datos históricos etiquetados que se ocultan de un conjunto de datos que se utiliza para entrenar un modelo de [machine learning](#). Puede utilizar los datos de reserva para evaluar el rendimiento del modelo mediante la comparación de las predicciones del modelo con los datos de reserva.

## migración homogénea de bases de datos

Migración de la base de datos de origen a una base de datos de destino que comparte el mismo motor de base de datos (por ejemplo, Microsoft SQL Server a Amazon RDS para SQL Server). La migración homogénea suele formar parte de un esfuerzo para volver a alojar o redefinir la plataforma. Puede utilizar las utilidades de bases de datos nativas para migrar el esquema.

## datos recientes

Datos a los que se accede con frecuencia, como datos en tiempo real o datos traslacionales recientes. Por lo general, estos datos requieren un nivel o una clase de almacenamiento de alto rendimiento para proporcionar respuestas rápidas a las consultas.

## hotfix

Una solución urgente para un problema crítico en un entorno de producción. Debido a su urgencia, una revisión suele realizarse fuera del flujo de trabajo de DevOps publicación típico.

## periodo de hiperatención

Periodo, inmediatamente después de la transición, durante el cual un equipo de migración administra y monitorea las aplicaciones migradas en la nube para solucionar cualquier problema. Por lo general, este periodo dura de 1 a 4 días. Al final del periodo de hiperatención, el equipo de migración suele transferir la responsabilidad de las aplicaciones al equipo de operaciones en la nube.

## I

## IaC

Consulte [infraestructura como código](#).

## políticas basadas en identidades

Política asociada a uno o más directores de IAM que define sus permisos en el entorno. Nube de AWS

## aplicación inactiva

Aplicación que utiliza un promedio de CPU y memoria de entre 5 y 20 por ciento durante un periodo de 90 días. En un proyecto de migración, es habitual retirar estas aplicaciones o mantenerlas en las instalaciones.

## IloT

Consulte [Internet de las cosas industrial](#).

### infraestructura inmutable

Modelo que implementa una nueva infraestructura para las cargas de trabajo de producción en lugar de actualizar o modificar la infraestructura existente o aplicarle revisiones. Las infraestructuras inmutables son de manera intrínseca más coherentes, fiables y predecibles que las [infraestructuras mutables](#). Para más información, consulte la práctica recomendada [Implementación mediante una infraestructura inmutable](#) en el Marco de AWS Well-Architected.

### VPC entrante (de entrada)

En una arquitectura de AWS cuentas múltiples, una VPC que acepta, inspecciona y enruta las conexiones de red desde fuera de una aplicación. La [arquitectura AWS de referencia de seguridad](#) recomienda configurar la cuenta de red con entradas, salidas e inspección VPCs para proteger la interfaz bidireccional entre la aplicación y el resto de Internet.

### migración gradual

Estrategia de transición en la que se migra la aplicación en partes pequeñas en lugar de realizar una transición única y completa. Por ejemplo, puede trasladar inicialmente solo unos pocos microservicios o usuarios al nuevo sistema. Tras comprobar que todo funciona correctamente, puede trasladar microservicios o usuarios adicionales de forma gradual hasta que pueda retirar su sistema heredado. Esta estrategia reduce los riesgos asociados a las grandes migraciones.

### Industria 4.0

Término que introdujo [Klaus Schwab](#) en 2016 para referirse a la modernización de los procesos de fabricación mediante los avances en la conectividad, los datos en tiempo real, la automatización, el análisis, la IA y el ML.

### infraestructura

Todos los recursos y activos que se encuentran en el entorno de una aplicación.

### infraestructura como código (IaC)

Proceso de aprovisionamiento y administración de la infraestructura de una aplicación mediante un conjunto de archivos de configuración. La IaC se ha diseñado para ayudarlo a centralizar la administración de la infraestructura, estandarizar los recursos y escalar con rapidez a fin de que los entornos nuevos sean repetibles, fiables y consistentes.

## Internet de las cosas industrial (T) Ilo

El uso de sensores y dispositivos conectados a Internet en los sectores industriales, como el productivo, el eléctrico, el automotriz, el sanitario, el de las ciencias de la vida y el de la agricultura. Para obtener más información, consulte [Creación de una estrategia de transformación digital de la Internet de las cosas \(IIoT\) industrial](#).

## VPC de inspección

En una arquitectura de AWS cuentas múltiples, una VPC centralizada que gestiona las inspecciones del tráfico de red VPCs entre Internet y las redes locales (en una misma o Regiones de AWS diferente). La [arquitectura AWS de referencia de seguridad](#) recomienda configurar su cuenta de red con entrada, salida e inspección VPCs para proteger la interfaz bidireccional entre la aplicación e Internet en general.

## Internet de las cosas (IoT)

Red de objetos físicos conectados con sensores o procesadores integrados que se comunican con otros dispositivos y sistemas a través de Internet o de una red de comunicación local. Para obtener más información, consulte [¿Qué es IoT?](#).

## interpretabilidad

Característica de un modelo de machine learning que describe el grado en que un ser humano puede entender cómo las predicciones del modelo dependen de sus entradas. Para obtener más información, consulte Interpretabilidad del [modelo de aprendizaje automático](#) con AWS

## IoT

Consulte [Internet de las cosas](#).

## biblioteca de información de TI (ITIL)

Conjunto de prácticas recomendadas para ofrecer servicios de TI y alinearlos con los requisitos empresariales. La ITIL proporciona la base para la ITSM.

## administración de servicios de TI (ITSM)

Actividades asociadas con el diseño, la implementación, la administración y el soporte de los servicios de TI para una organización. Para obtener información sobre la integración de las operaciones en la nube con las herramientas de ITSM, consulte la [Guía de integración de operaciones](#).

## ITIL

Consulte [biblioteca de información de TI](#).

## ITSM

Consulte [administración de servicios de TI](#).

## L

### control de acceso basado en etiquetas (LBAC)

Una implementación del control de acceso obligatorio (MAC) en la que a los usuarios y a los propios datos se les asigna explícitamente un valor de etiqueta de seguridad. La intersección entre la etiqueta de seguridad del usuario y la etiqueta de seguridad de los datos determina qué filas y columnas puede ver el usuario.

### zona de aterrizaje

Una landing zone es un AWS entorno multicuenta bien diseñado, escalable y seguro. Este es un punto de partida desde el cual las empresas pueden lanzar e implementar rápidamente cargas de trabajo y aplicaciones con confianza en su entorno de seguridad e infraestructura. Para obtener más información sobre las zonas de aterrizaje, consulte [Configuración de un entorno de AWS seguro y escalable con varias cuentas](#).

### modelo de lenguaje de gran tamaño (LLM)

Modelo de [IA](#) de aprendizaje profundo que se entrenó previamente con una gran cantidad de datos. Un LLM puede llevar a cabo varias tareas, como responder preguntas, resumir documentos, traducir textos a otros idiomas y completar oraciones. [Para obtener más información, consulte Qué son. LLMs](#)

### migración grande

Migración de 300 servidores o más.

### LBAC

Consulte [control de acceso basado en etiquetas](#).

### privilegio mínimo

La práctica recomendada de seguridad que consiste en conceder los permisos mínimos necesarios para realizar una tarea. Para obtener más información, consulte [Aplicar permisos de privilegio mínimo](#) en la documentación de IAM.

### migrar mediante lift-and-shift

Consulte [Las 7 R](#).

## sistema little-endian

Un sistema que almacena primero el byte menos significativo. Consulte también [endianidad](#).

## LLM

Consulte [modelo de lenguaje de gran tamaño](#).

## entornos inferiores

Consulte [entorno](#).

# M

## machine learning (ML)

Un tipo de inteligencia artificial que utiliza algoritmos y técnicas para el reconocimiento y el aprendizaje de patrones. El ML analiza y aprende de los datos registrados, como los datos del Internet de las cosas (IoT), para generar un modelo estadístico basado en patrones. Para más información, consulte [Machine learning](#).

## rama principal

Consulte [rama](#).

## malware

Software diseñado para comprometer la seguridad o la privacidad de la computadora. El malware podría interrumpir los sistemas informáticos, filtrar información confidencial u obtener acceso no autorizado. Algunos ejemplos de malware son los virus, los gusanos, el ransomware, los troyanos, el spyware y los registradores de pulsaciones de teclas.

## Servicios administrados

Servicios de AWS para lo cual AWS opera la capa de infraestructura, el sistema operativo y las plataformas, y se accede a los puntos finales para almacenar y recuperar datos. Amazon Simple Storage Service (Amazon S3) y Amazon DynamoDB son ejemplos de servicios administrados. También se conocen como servicios abstractos.

## sistema de ejecución de fabricación (MES)

Sistema de software para seguir, supervisar, documentar y controlar los procesos de producción que convierten las materias primas en productos acabados en la zona de producción.

## MAP

Consulte [Programa de aceleración de la migración](#).

### mecanismo

Proceso completo mediante el que se crea una herramienta, se impulsa su adopción y, a continuación, se inspeccionan los resultados para hacer ajustes. Un mecanismo es un ciclo que se refuerza y mejora por sí mismo a medida que funciona. Para obtener más información, consulte [Creación de mecanismos](#) en el AWS Well-Architected Framework.

### cuenta de miembro

Todas las Cuentas de AWS demás cuentas, excepto la de administración, que forman parte de una organización. AWS Organizations Una cuenta no puede pertenecer a más de una organización a la vez.

## MES

Consulte [sistema de ejecución de fabricación](#).

### Message Queuing Telemetry Transport (MQTT)

[Un protocolo de comunicación ligero machine-to-machine \(M2M\), basado en el patrón de publicación/suscripción, para dispositivos de IoT con recursos limitados.](#)

### microservicio

Un servicio pequeño e independiente que se comunica a través de una red bien definida APIs y que, por lo general, es propiedad de equipos pequeños e independientes. Por ejemplo, un sistema de seguros puede incluir microservicios que se adapten a las capacidades empresariales, como las de ventas o marketing, o a subdominios, como las de compras, reclamaciones o análisis. Los beneficios de los microservicios incluyen la agilidad, la escalabilidad flexible, la facilidad de implementación, el código reutilizable y la resiliencia. Para obtener más información, consulte [Integrar microservicios mediante AWS servicios sin servidor](#).

### arquitectura de microservicios

Un enfoque para crear una aplicación con componentes independientes que ejecutan cada proceso de la aplicación como un microservicio. Estos microservicios se comunican a través de una interfaz bien definida mediante un uso ligero. APIs Cada microservicio de esta arquitectura se puede actualizar, implementar y escalar para satisfacer la demanda de funciones específicas de una aplicación. Para obtener más información, consulte [Implementación de microservicios](#) en AWS

## Programa de aceleración de la migración (MAP)

Un AWS programa que proporciona soporte de consultoría, formación y servicios para ayudar a las organizaciones a crear una base operativa sólida para migrar a la nube y para ayudar a compensar el costo inicial de las migraciones. El MAP incluye una metodología de migración para ejecutar las migraciones antiguas de forma metódica y un conjunto de herramientas para automatizar y acelerar los escenarios de migración más comunes.

### migración a escala

Proceso de transferencia de la mayoría de la cartera de aplicaciones a la nube en oleadas, con más aplicaciones desplazadas a un ritmo más rápido en cada oleada. En esta fase, se utilizan las prácticas recomendadas y las lecciones aprendidas en las fases anteriores para implementar una fábrica de migración de equipos, herramientas y procesos con el fin de agilizar la migración de las cargas de trabajo mediante la automatización y la entrega ágil. Esta es la tercera fase de la [estrategia de migración de AWS](#).

### fábrica de migración

Equipos multifuncionales que agilizan la migración de las cargas de trabajo mediante enfoques automatizados y ágiles. Los equipos de las fábricas de migración suelen incluir a analistas y propietarios de operaciones, empresas, ingenieros de migración, desarrolladores y DevOps profesionales que trabajan a pasos agigantados. Entre el 20 y el 50 por ciento de la cartera de aplicaciones empresariales se compone de patrones repetidos que pueden optimizarse mediante un enfoque de fábrica. Para obtener más información, consulte la [discusión sobre las fábricas de migración](#) y la [Guía de fábricas de migración a la nube](#) en este contenido.

### metadatos de migración

Información sobre la aplicación y el servidor que se necesita para completar la migración. Cada patrón de migración requiere un conjunto diferente de metadatos de migración. Algunos ejemplos de metadatos de migración son la subred de destino, el grupo de seguridad y AWS la cuenta.

### patrón de migración

Tarea de migración repetible que detalla la estrategia de migración, el destino de la migración y la aplicación o el servicio de migración utilizados. Ejemplo: rehospede la migración a Amazon EC2 AWS con Application Migration Service.

## Migration Portfolio Assessment (MPA)

Herramienta en línea que proporciona información a fin de validar los argumentos comerciales necesarios para migrar a la Nube de AWS. La MPA ofrece una evaluación detallada de la cartera

(adecuación del tamaño de los servidores, precios, comparaciones del costo total de propiedad, análisis de los costos de migración), así como una planificación de la migración (análisis y recopilación de datos de aplicaciones, agrupación de aplicaciones, priorización de la migración y planificación de oleadas). La [herramienta MPA](#) (requiere iniciar sesión) está disponible de forma gratuita para todos los AWS consultores y consultores de los socios de APN.

#### Evaluación de la preparación para la migración (MRA)

Proceso que consiste en obtener información sobre el estado de preparación de una organización para la nube, identificar sus puntos fuertes y débiles y elaborar un plan de acción para cerrar las brechas identificadas mediante el AWS CAF. Para obtener más información, consulte la [Guía de preparación para la migración](#). La MRA es la primera fase de la [estrategia de migración de AWS](#).

#### estrategia de migración

Enfoque utilizado para migrar una carga de trabajo a la Nube de AWS. Para más información, consulte la entrada [Las 7 R](#) de este glosario y también [Mobilize your organization to accelerate large-scale migrations](#).

#### ML

Consulte [machine learning](#).

#### modernización

Transformar una aplicación obsoleta (antigua o monolítica) y su infraestructura en un sistema ágil, elástico y de alta disponibilidad en la nube para reducir los gastos, aumentar la eficiencia y aprovechar las innovaciones. Para más información, consulte [Strategy for modernizing applications in the Nube de AWS](#).

#### evaluación de la preparación para la modernización

Evaluación que ayuda a determinar la preparación para la modernización de las aplicaciones de una organización; identifica los beneficios, los riesgos y las dependencias; y determina qué tan bien la organización puede soportar el estado futuro de esas aplicaciones. El resultado de la evaluación es un esquema de la arquitectura objetivo, una hoja de ruta que detalla las fases de desarrollo y los hitos del proceso de modernización y un plan de acción para abordar las brechas identificadas. Para más información, consulte [Evaluating modernization readiness for applications in the Nube de AWS](#).

#### aplicaciones monolíticas (monolitos)

Aplicaciones que se ejecutan como un único servicio con procesos estrechamente acoplados. Las aplicaciones monolíticas presentan varios inconvenientes. Si una característica de la

aplicación experimenta un aumento en la demanda, se debe escalar toda la arquitectura. Agregar o mejorar las características de una aplicación monolítica también se vuelve más complejo a medida que crece la base de código. Para solucionar problemas con la aplicación, puede utilizar una arquitectura de microservicios. Para obtener más información, consulte [Descomposición de monolitos en microservicios](#).

## MPA

Consulte [Migration Portfolio Assessment](#).

## MQTT

Consulte [Message Queuing Telemetry Transport](#).

## clasificación multiclase

Un proceso que ayuda a generar predicciones para varias clases (predice uno de más de dos resultados). Por ejemplo, un modelo de ML podría preguntar “¿Este producto es un libro, un automóvil o un teléfono?” o “¿Qué categoría de productos es más interesante para este cliente?”.

## infraestructura mutable

Modelo que actualiza y modifica la infraestructura actual para las cargas de trabajo de producción. Para mejorar la coherencia, la fiabilidad y la previsibilidad, el AWS Well-Architected Framework recomienda el uso [de una infraestructura inmutable](#) como práctica recomendada.

## O

### OAC

Consulte [control de acceso de origen](#).

### OAI

Consulte [identidad de acceso de origen](#).

### OCM

Consulte [administración del cambio organizacional](#).

## migración fuera de línea

Método de migración en el que la carga de trabajo de origen se elimina durante el proceso de migración. Este método implica un tiempo de inactividad prolongado y, por lo general, se utiliza para cargas de trabajo pequeñas y no críticas.

## OI

Consulte [integración de operaciones](#).

## OLA

Consulte [acuerdo de nivel operativo](#).

## migración en línea

Método de migración en el que la carga de trabajo de origen se copia al sistema de destino sin que se desconecte. Las aplicaciones que están conectadas a la carga de trabajo pueden seguir funcionando durante la migración. Este método implica un tiempo de inactividad nulo o mínimo y, por lo general, se utiliza para cargas de trabajo de producción críticas.

## OPC-UA

Consulte [Open Process Communications: arquitectura unificada](#).

## Open Process Communications: arquitectura unificada (OPC-UA)

Un protocolo de machine-to-machine comunicación (M2M) para la automatización industrial. OPC-UA establece un estándar de interoperabilidad con esquemas de autenticación, autorización y cifrado de datos.

## acuerdo de nivel operativo (OLA)

Acuerdo que aclara lo que los grupos de TI operativos se comprometen a ofrecerse entre sí, para respaldar un acuerdo de nivel de servicio (SLA).

## revisión de la preparación operativa (ORR)

Lista de comprobación de preguntas y prácticas recomendadas asociadas que son útiles para comprender, evaluar, prevenir o reducir el alcance de los incidentes y posibles errores. Para más información, consulte [Operational Readiness Reviews \(ORR\)](#) en el Marco de AWS Well-Architected.

## tecnología operativa (TO)

Sistemas de hardware y software que funcionan con el entorno físico para controlar las operaciones, los equipos y la infraestructura industriales. En el sector de la fabricación, la integración de los sistemas de TO y tecnología de la información (TI) es un enfoque clave para las transformaciones de la [industria 4.0](#).

## integración de operaciones (OI)

Proceso de modernización de las operaciones en la nube, que implica la planificación de la preparación, la automatización y la integración. Para obtener más información, consulte la [Guía de integración de las operaciones](#).

## registro de seguimiento organizativo

Un registro creado por y AWS CloudTrail que registra todos los eventos para todos los miembros Cuentas de AWS de una organización. AWS Organizations Este registro de seguimiento se crea en cada Cuenta de AWS que forma parte de la organización y realiza un seguimiento de la actividad en cada cuenta. Para obtener más información, consulte [Crear un registro para una organización](#) en la CloudTrail documentación.

## administración del cambio organizacional (OCM)

Marco para administrar las transformaciones empresariales importantes y disruptivas desde la perspectiva de las personas, la cultura y el liderazgo. La OCM ayuda a las empresas a prepararse para nuevos sistemas y estrategias y a realizar la transición a ellos, al acelerar la adopción de cambios, abordar los problemas de transición e impulsar cambios culturales y organizacionales. En la estrategia de AWS migración, este marco se denomina aceleración de personal, debido a la velocidad de cambio que requieren los proyectos de adopción de la nube. Para obtener más información, consulte la [Guía de OCM](#).

## control de acceso de origen (OAC)

En CloudFront, una opción mejorada para restringir el acceso y proteger el contenido del Amazon Simple Storage Service (Amazon S3). El OAC admite todos los buckets de S3 Regiones de AWS, el cifrado del lado del servidor AWS KMS (SSE-KMS) y las solicitudes dinámicas PUT y DELETE dirigidas al bucket de S3.

## identidad de acceso de origen (OAI)

En CloudFront, una opción para restringir el acceso y proteger el contenido de Amazon S3. Cuando utiliza OAI, CloudFront crea un principal con el que Amazon S3 puede autenticarse. Los directores autenticados solo pueden acceder al contenido de un bucket de S3 a través de una distribución específica. CloudFront Consulte también el [OAC](#), que proporciona un control de acceso más detallado y mejorado.

## ORR

Consulte [revisión de la preparación operativa](#).

## OT

Consulte [tecnología operativa](#).

## VPC saliente (de salida)

En una arquitectura de AWS cuentas múltiples, una VPC que gestiona las conexiones de red que se inician desde una aplicación. La [arquitectura AWS de referencia de seguridad](#) recomienda configurar la cuenta de red con entradas, salidas e inspección VPCs para proteger la interfaz bidireccional entre la aplicación e Internet en general.

## P

### límite de permisos

Una política de administración de IAM que se adjunta a las entidades principales de IAM para establecer los permisos máximos que puede tener el usuario o el rol. Para obtener más información, consulte [Límites de permisos](#) en la documentación de IAM.

### información de identificación personal (PII)

Información que, vista directamente o combinada con otros datos relacionados, puede utilizarse para deducir de manera razonable la identidad de una persona. Algunos ejemplos de información de identificación personal son los nombres, las direcciones y la información de contacto.

## PII

Consulte [información de identificación personal](#).

## manual de estrategias

Conjunto de pasos predefinidos que capturan el trabajo asociado a las migraciones, como la entrega de las funciones de operaciones principales en la nube. Un manual puede adoptar la forma de scripts, manuales de procedimientos automatizados o resúmenes de los procesos o pasos necesarios para operar un entorno modernizado.

## PLC

Consulte [controlador lógico programable](#).

## PLM

Consulte [administración del ciclo de vida del producto](#).

## policy

Objeto que puede definir permisos (consulte [política basada en identidad](#)), especificar las condiciones de acceso (consulte [política basada en recursos](#)) o definir los permisos máximos para todas las cuentas de una organización de AWS Organizations (consulte [política de control de servicio](#)).

## persistencia políglota

Elegir de forma independiente la tecnología de almacenamiento de datos de un microservicio en función de los patrones de acceso a los datos y otros requisitos. Si sus microservicios tienen la misma tecnología de almacenamiento de datos, pueden enfrentarse a desafíos de implementación o experimentar un rendimiento deficiente. Los microservicios se implementan más fácilmente y logran un mejor rendimiento y escalabilidad si utilizan el almacén de datos que mejor se adapte a sus necesidades.

## evaluación de cartera

Proceso de detección, análisis y priorización de la cartera de aplicaciones para planificar la migración. Para obtener más información, consulte la [Evaluación de la preparación para la migración](#).

## predicate

Condición de consulta que devuelve true o false. En general, se encuentra en una cláusula WHERE.

## inserción de predicados

Técnica de optimización de consultas en bases de datos que filtra los datos de la consulta antes de transferirlos. Esta técnica reduce la cantidad de datos de la base de datos relacional que se tienen que recuperar y procesar. Además, mejora el rendimiento de las consultas.

## control preventivo

Un control de seguridad diseñado para evitar que ocurra un evento. Estos controles son la primera línea de defensa para evitar el acceso no autorizado o los cambios no deseados en la red. Para obtener más información, consulte [Controles preventivos](#) en Implementación de controles de seguridad en AWS.

## entidad principal

Una entidad AWS que puede realizar acciones y acceder a los recursos. Esta entidad suele ser un usuario raíz para un Cuenta de AWS rol de IAM o un usuario. Para obtener más información, consulte Entidad principal en [Términos y conceptos de roles](#) en la documentación de IAM.

## Privacidad desde el diseño

Enfoque de ingeniería de sistemas que tiene en cuenta la privacidad durante todo el proceso de desarrollo.

### zonas alojadas privadas

Un contenedor que contiene información sobre cómo desea que Amazon Route 53 responda a las consultas de DNS de un dominio y sus subdominios dentro de uno o más VPCs. Para obtener más información, consulte [Uso de zonas alojadas privadas](#) en la documentación de Route 53.

### control proactivo

[Control de seguridad](#) que se diseñó para evitar la implementación de recursos que no cumplan con la normativa. Estos controles analizan los recursos antes de aprovisionarlos. Si el recurso no cumple con los requisitos del control, no se aprovisiona. Para obtener más información, consulte la [guía de referencia de controles](#) en la AWS Control Tower documentación y consulte [Controles proactivos](#) en la sección Implementación de controles de seguridad en AWS.

### administración del ciclo de vida del producto (PLM)

Administración de los datos y los procesos de un producto a lo largo de todo su ciclo de vida, desde el diseño, el desarrollo y el lanzamiento, pasando por el crecimiento y la madurez, hasta la reducción de su uso y su retirada.

### entorno de producción

Consulte [entorno](#).

### controlador lógico programable (PLC)

En el sector de la fabricación, computadora adaptable y altamente fiable que supervisa las máquinas y automatiza los procesos de fabricación.

### encadenamiento de peticiones

Uso de la salida de una petición de [LLM](#) como entrada para la siguiente petición a fin de generar mejores respuestas. Esta técnica se utiliza para dividir una tarea compleja en tareas secundarias o para refinar o ampliar de forma iterativa una respuesta preliminar. Ayuda a mejorar la precisión y la relevancia de las respuestas de un modelo y permite obtener resultados más detallados y personalizados.

## seudonimización

El proceso de reemplazar los identificadores personales de un conjunto de datos por valores de marcadores de posición. La seudonimización puede ayudar a proteger la privacidad personal. Los datos seudonimizados siguen considerándose datos personales.

## publish/subscribe (pub/sub)

Patrón que permite establecer comunicaciones asíncronas entre microservicios para mejorar la escalabilidad y la capacidad de respuesta. Por ejemplo, en un [MES](#) basado en microservicios, un microservicio puede publicar mensajes de eventos en un canal al que se pueden suscribir otros microservicios. El sistema puede agregar nuevos microservicios sin cambiar el servicio de publicación.

## Q

### plan de consulta

Serie de pasos, como instrucciones, que se utilizan para acceder a los datos de un sistema de base de datos relacional SQL.

### regresión del plan de consulta

El optimizador de servicios de la base de datos elige un plan menos óptimo que antes de un cambio determinado en el entorno de la base de datos. Los cambios en estadísticas, restricciones, configuración del entorno, enlaces de parámetros de consultas y actualizaciones del motor de base de datos PostgreSQL pueden provocar una regresión del plan.

## R

### Matriz RACI

Consulte [responsable, fiable, consultada e informada \(RACI\)](#).

### RAG

Consulte [generación aumentada por recuperación](#).

### ransomware

Software malicioso que se ha diseñado para bloquear el acceso a un sistema informático o a los datos hasta que se efectúe un pago.

## Matriz RASCI

Consulte [responsable, fiable, consultada e informada \(RACI\)](#).

## RCAC

Consulte [control de acceso por filas y columnas](#).

## réplica de lectura

Una copia de una base de datos que se utiliza con fines de solo lectura. Puede enrutar las consultas a la réplica de lectura para reducir la carga en la base de datos principal.

## rediseñar

Consulte [Las 7 R](#).

## objetivo de punto de recuperación (RPO)

La cantidad de tiempo máximo aceptable desde el último punto de recuperación de datos. Esto determina qué se considera una pérdida de datos aceptable entre el último punto de recuperación y la interrupción del servicio.

## objetivo de tiempo de recuperación (RTO)

La demora máxima aceptable entre la interrupción del servicio y el restablecimiento del servicio.

## refactorizar

Consulte [Las 7 R](#).

## Region

Conjunto de AWS recursos en un área geográfica. Cada uno Región de AWS está aislado e independiente de los demás para proporcionar tolerancia a las fallas, estabilidad y resiliencia. Para más información, consulte [Specify which Regiones de AWS your account can use](#).

## regresión

Una técnica de ML que predice un valor numérico. Por ejemplo, para resolver el problema de “¿A qué precio se venderá esta casa?”, un modelo de ML podría utilizar un modelo de regresión lineal para predecir el precio de venta de una vivienda en función de datos conocidos sobre ella (por ejemplo, los metros cuadrados).

## volver a alojar

Consulte [Las 7 R](#).

## versión

En un proceso de implementación, el acto de promover cambios en un entorno de producción.

## reubicar

Consulte [Las 7 R](#).

## redefinir la plataforma

Consulte [Las 7 R](#).

## recomprar

Consulte [Las 7 R](#).

## resiliencia

Capacidad de una aplicación para resistir interrupciones o recuperarse de ellas. Al planificar la resiliencia en la Nube de AWS, la [alta disponibilidad](#) y la [recuperación ante desastres](#) son consideraciones comunes. Para más información, consulte [Resiliencia en la Nube de AWS](#).

## política basada en recursos

Una política asociada a un recurso, como un bucket de Amazon S3, un punto de conexión o una clave de cifrado. Este tipo de política especifica a qué entidades principales se les permite el acceso, las acciones compatibles y cualquier otra condición que deba cumplirse.

## matriz responsable, confiable, consultada e informada (RACI)

Una matriz que define las funciones y responsabilidades de todas las partes involucradas en las actividades de migración y las operaciones de la nube. El nombre de la matriz se deriva de los tipos de responsabilidad definidos en la matriz: responsable (R), contable (A), consultado (C) e informado (I). El tipo de soporte (S) es opcional. Si incluye el soporte, la matriz se denomina matriz RASCI y, si la excluye, se denomina matriz RACI.

## control receptivo

Un control de seguridad que se ha diseñado para corregir los eventos adversos o las desviaciones con respecto a su base de seguridad. Para obtener más información, consulte [Controles receptivos](#) en Implementación de controles de seguridad en AWS.

## retain

Consulte [Las 7 R](#).

## retirar

Consulte [Las 7 R](#).

## Generación aumentada de recuperación (RAG)

Tecnología de [IA generativa](#) mediante la que un [LLM](#) hace referencia a un origen de datos autorizado que se encuentra fuera de sus orígenes de datos de entrenamiento antes de generar una respuesta. Por ejemplo, un modelo de RAG podría hacer una búsqueda semántica en la base de conocimientos o en los datos personalizados de una organización. Para más información, consulte [¿Qué es RAG \(generación aumentada por recuperación\)?](#)

## rotación

Proceso mediante el que periódicamente se actualiza un [secreto](#) para que resulte más difícil que un atacante pueda acceder a las credenciales.

## control de acceso por filas y columnas (RCAC)

El uso de expresiones SQL básicas y flexibles que tienen reglas de acceso definidas. El RCAC consta de permisos de fila y máscaras de columnas.

## RPO

Consulte [objetivo de punto de recuperación](#).

## RTO

Consulte [objetivo de tiempo de recuperación](#).

## manual de procedimientos

Conjunto de procedimientos manuales o automatizados necesarios para realizar una tarea específica. Por lo general, se diseñan para agilizar las operaciones o los procedimientos repetitivos con altas tasas de error.

## S

### SAML 2.0

Un estándar abierto que utilizan muchos proveedores de identidad (IdPs). Esta función permite el inicio de sesión único (SSO) federado, de modo que los usuarios pueden iniciar sesión Consola de administración de AWS o llamar a las operaciones de la AWS API sin tener que crear un

usuario en IAM para todos los miembros de la organización. Para obtener más información sobre la federación basada en SAML 2.0, consulte [Acerca de la federación basada en SAML 2.0](#) en la documentación de IAM.

## SCADA

Consulte [control de supervisión y adquisición de datos](#).

## SCP

Consulte [política de control de servicio](#).

## secreta

En AWS Secrets Manager, información confidencial o restringida, como una contraseña o credenciales de usuario, que se almacena de forma cifrada. Se compone del valor del secreto y de sus metadatos. El valor del secreto puede ser binario, una sola cadena o varias cadenas. Para más información, consulte [What's in a Secrets Manager secret?](#) en la documentación de Secrets Manager.

## seguridad desde el diseño

Enfoque de ingeniería de sistemas que tiene en cuenta la seguridad durante todo el proceso de desarrollo.

## control de seguridad

Barrera de protección técnica o administrativa que impide, detecta o reduce la capacidad de un agente de amenazas para aprovechar una vulnerabilidad de seguridad. Existen cuatro tipos de controles de seguridad principales: [preventivos](#), [de detección](#), [de respuesta](#) y [proactivos](#).

## refuerzo de la seguridad

Proceso de reducir la superficie expuesta a ataques para hacerla más resistente a los ataques. Esto puede incluir acciones, como la eliminación de los recursos que ya no se necesitan, la implementación de prácticas recomendadas de seguridad consistente en conceder privilegios mínimos o la desactivación de características innecesarias en los archivos de configuración.

## sistema de información sobre seguridad y administración de eventos (SIEM)

Herramientas y servicios que combinan sistemas de administración de información sobre seguridad (SIM) y de administración de eventos de seguridad (SEM). Un sistema de SIEM recopila, monitorea y analiza los datos de servidores, redes, dispositivos y otras fuentes para detectar amenazas y brechas de seguridad y generar alertas.

## automatización de la respuesta de seguridad

Acción predefinida y programada que está diseñada para responder automáticamente a un evento de seguridad o corregirlo. Estas automatizaciones sirven como controles de seguridad [preventivos o adaptables](#) que le ayudan a implementar las mejores prácticas AWS de seguridad. La modificación de un grupo de seguridad de VPC, la aplicación de revisiones a una instancia de Amazon EC2 o la rotación de credenciales son algunos ejemplos de acciones de respuesta automatizadas.

## cifrado del servidor

Cifrado de los datos en su destino, por parte de Servicio de AWS quien los recibe.

## política de control de servicio (SCP)

Política que proporciona un control centralizado de los permisos de todas las cuentas de una organización en AWS Organizations. SCPs defina barreras o establezca límites a las acciones que un administrador puede delegar en usuarios o roles. Puede utilizarlas SCPs como listas de permitidos o rechazados para especificar qué servicios o acciones están permitidos o prohibidos. Para obtener más información, consulte [las políticas de control de servicios](#) en la AWS Organizations documentación.

## punto de enlace de servicio

La URL del punto de entrada de un Servicio de AWS. Para conectarse mediante programación a un servicio de destino, puede utilizar un punto de conexión. Para obtener más información, consulte [Puntos de conexión de Servicio de AWS](#) en Referencia general de AWS.

## acuerdo de nivel de servicio (SLA)

Acuerdo que aclara lo que un equipo de TI se compromete a ofrecer a los clientes, como el tiempo de actividad y el rendimiento del servicio.

## indicador de nivel de servicio (SLI)

Medición de un aspecto del rendimiento de un servicio, como la tasa de errores, la disponibilidad o el rendimiento.

## objetivo de nivel de servicio (SLO)

Métrica objetivo que representa el estado de un servicio medido mediante un [indicador de nivel de servicio](#).

## modelo de responsabilidad compartida

Un modelo que describe la responsabilidad con AWS la que compartes la seguridad y el cumplimiento de la nube. AWS es responsable de la seguridad de la nube, mientras que usted es responsable de la seguridad en la nube. Para obtener más información, consulte el [Modelo de responsabilidad compartida](#).

## SIEM

Consulte [sistema de administración de eventos e información de seguridad](#).

## único punto de error (SPOF)

Error en un único componente crítico de una aplicación que puede interrumpir el sistema.

## SLA

Consulte [acuerdo de nivel de servicio](#).

## SLI

Consulte [indicador de nivel de servicio](#).

## SLO

Consulte [objetivo de nivel de servicio](#).

## split-and-seed modelo

Un patrón para escalar y acelerar los proyectos de modernización. A medida que se definen las nuevas funciones y los lanzamientos de los productos, el equipo principal se divide para crear nuevos equipos de productos. Esto ayuda a ampliar las capacidades y los servicios de su organización, mejora la productividad de los desarrolladores y apoya la innovación rápida. Para más información, consulte [Phased approach to modernizing applications in the Nube de AWS](#).

## SPOF

Consulte [único punto de error](#).

## esquema en estrella

Estructura organizativa de una base de datos que utiliza una tabla de hechos de gran tamaño para almacenar datos transaccionales o medidos y una o varias tablas dimensionales más pequeñas para almacenar los atributos de los datos. Esta estructura está diseñada para utilizarse en un [almacén de datos](#) o con fines de inteligencia empresarial.

## patrón de higo estrangulador

Un enfoque para modernizar los sistemas monolíticos mediante la reescritura y el reemplazo gradual de las funciones del sistema hasta que se pueda desmantelar el sistema heredado. Este patrón utiliza la analogía de una higuera que crece hasta convertirse en un árbol estable y, finalmente, se apodera y reemplaza a su host. El patrón fue [presentado por Martin Fowler](#) como una forma de gestionar el riesgo al reescribir sistemas monolíticos. Para ver un ejemplo con la aplicación de este patrón, consulte [Modernización gradual de los servicios web antiguos de Microsoft ASP.NET \(ASMX\) mediante contenedores y Amazon API Gateway](#).

## subred

Un intervalo de direcciones IP en la VPC. Una subred debe residir en una sola zona de disponibilidad.

## control de supervisión y adquisición de datos (SCADA)

En el sector de la fabricación, sistema que utiliza hardware y software para supervisar los activos físicos y las operaciones de producción.

## cifrado simétrico

Un algoritmo de cifrado que utiliza la misma clave para cifrar y descifrar los datos.

## pruebas sintéticas

Prueba de un sistema de manera que simule las interacciones de los usuarios para detectar posibles problemas o supervisar el rendimiento. Puede usar [Amazon CloudWatch Synthetics](#) para crear estas pruebas.

## petición del sistema

Técnica para proporcionar contexto, instrucciones o pautas a un [LLM](#) para dirigir su comportamiento. Las peticiones del sistema ayudan a establecer el contexto y las reglas para las interacciones con los usuarios.

# T

## etiquetas

Pares clave-valor que actúan como metadatos para organizar los recursos. AWS Las etiquetas pueden ayudar a administrar, identificar, organizar, buscar y filtrar recursos de . Para obtener más información, consulte [Etiquetado de los recursos de AWS](#).

## variable de destino

El valor que intenta predecir en el ML supervisado. Esto también se conoce como variable de resultado. Por ejemplo, en un entorno de fabricación, la variable objetivo podría ser un defecto del producto.

## lista de tareas

Herramienta que se utiliza para hacer un seguimiento del progreso mediante un manual de procedimientos. La lista de tareas contiene una descripción general del manual de procedimientos y una lista de las tareas generales que deben completarse. Para cada tarea general, se incluye la cantidad estimada de tiempo necesario, el propietario y el progreso.

## entorno de prueba

Consulte [entorno](#).

## entrenamiento

Proporcionar datos de los que pueda aprender su modelo de ML. Los datos de entrenamiento deben contener la respuesta correcta. El algoritmo de aprendizaje encuentra patrones en los datos de entrenamiento que asignan los atributos de los datos de entrada al destino (la respuesta que desea predecir). Genera un modelo de ML que captura estos patrones. Luego, el modelo de ML se puede utilizar para obtener predicciones sobre datos nuevos para los que no se conoce el destino.

## puerta de enlace de tránsito

Un centro de tránsito de red que puede usar para interconectar sus redes con VPCs las locales. Para obtener más información, consulte [Qué es una pasarela de tránsito](#) en la AWS Transit Gateway documentación.

## flujo de trabajo basado en enlaces troncales

Un enfoque en el que los desarrolladores crean y prueban características de forma local en una rama de característica y, a continuación, combinan esos cambios en la rama principal. Luego, la rama principal se adapta a los entornos de desarrollo, preproducción y producción, de forma secuencial.

## acceso de confianza

Otorgar permisos a un servicio que especifique para realizar tareas en su organización AWS Organizations y en sus cuentas en su nombre. El servicio de confianza crea un rol vinculado al servicio en cada cuenta, cuando ese rol es necesario, para realizar las tareas de administración

por usted. Para obtener más información, consulte [AWS Organizations Utilización con otros AWS servicios](#) en la AWS Organizations documentación.

## ajuste

Cambiar aspectos de su proceso de formación a fin de mejorar la precisión del modelo de ML. Por ejemplo, puede entrenar el modelo de ML al generar un conjunto de etiquetas, incorporar etiquetas y, luego, repetir estos pasos varias veces con diferentes ajustes para optimizar el modelo.

## equipo de dos pizzas

Un DevOps equipo pequeño al que puedes alimentar con dos pizzas. Un equipo formado por dos integrantes garantiza la mejor oportunidad posible de colaboración en el desarrollo de software.

# U

## incertidumbre

Un concepto que hace referencia a información imprecisa, incompleta o desconocida que puede socavar la fiabilidad de los modelos predictivos de ML. Hay dos tipos de incertidumbre: la incertidumbre epistémica se debe a datos limitados e incompletos, mientras que la incertidumbre aleatoria se debe al ruido y la aleatoriedad inherentes a los datos. Para más información, consulte la guía [Cuantificación de la incertidumbre en los sistemas de aprendizaje profundo](#).

## tareas indiferenciadas

También conocido como tareas arduas, es el trabajo que es necesario para crear y operar una aplicación, pero que no proporciona un valor directo al usuario final ni proporciona una ventaja competitiva. Algunos ejemplos de tareas indiferenciadas son la adquisición, el mantenimiento y la planificación de la capacidad.

## entornos superiores

Consulte [entorno](#).

## V

### succión

Una operación de mantenimiento de bases de datos que implica limpiar después de las actualizaciones incrementales para recuperar espacio de almacenamiento y mejorar el rendimiento.

### control de versión

Procesos y herramientas que realizan un seguimiento de los cambios, como los cambios en el código fuente de un repositorio.

### Emparejamiento de VPC

Una conexión entre dos VPCs que le permite enrutar el tráfico mediante direcciones IP privadas. Para obtener más información, consulte [¿Qué es una interconexión de VPC?](#) en la documentación de Amazon VPC.

### vulnerabilidad

Defecto de software o hardware que pone en peligro la seguridad del sistema.

## W

### caché caliente

Un búfer caché que contiene datos actuales y relevantes a los que se accede con frecuencia. La instancia de base de datos puede leer desde la caché del búfer, lo que es más rápido que leer desde la memoria principal o el disco.

### datos templados

Datos a los que el acceso es infrecuente. Al consultar este tipo de datos, normalmente se aceptan consultas moderadamente lentas.

### función de ventana

Función SQL que hace un cálculo en un grupo de filas que se relacionan de alguna manera con el registro actual. Las funciones de ventana son útiles para las tareas de procesamiento, como calcular una media móvil o acceder al valor de las filas en función de la posición relativa de la fila actual.

## carga de trabajo

Conjunto de recursos y código que ofrece valor comercial, como una aplicación orientada al cliente o un proceso de backend.

## flujo de trabajo

Grupos funcionales de un proyecto de migración que son responsables de un conjunto específico de tareas. Cada flujo de trabajo es independiente, pero respalda a los demás flujos de trabajo del proyecto. Por ejemplo, el flujo de trabajo de la cartera es responsable de priorizar las aplicaciones, planificar las oleadas y recopilar los metadatos de migración. El flujo de trabajo de la cartera entrega estos recursos al flujo de trabajo de migración, que luego migra los servidores y las aplicaciones.

## WORM

Consulte [escritura única y lectura múltiple](#).

## WQF

Consulte [AWS Workload Qualification Framework](#).

## escritura única y lectura múltiple (WORM)

Modelo de almacenamiento que escribe los datos una sola vez y evita que se eliminen o modifiquen. Los usuarios autorizados pueden leer los datos tantas veces como sea necesario, pero no los pueden cambiar. Esta infraestructura de almacenamiento de datos se considera [inmutable](#).

## Z

### ataque de día cero

Ataque, normalmente de malware, que se aprovecha de una [vulnerabilidad de día cero](#).

### vulnerabilidad de día cero

Un defecto o una vulnerabilidad sin mitigación en un sistema de producción. Los agentes de amenazas pueden usar este tipo de vulnerabilidad para atacar el sistema. Los desarrolladores suelen darse cuenta de la vulnerabilidad a raíz del ataque.

### peticiones desde cero

Proporcionar a un [LLM](#) instrucciones para llevar a cabo una tarea, pero sin ejemplos (pasos) que puedan ayudar a guiarlo. El LLM debe usar los conocimientos del entrenamiento previo para

llevar a cabo la tarea. La eficacia de la petición desde cero depende de la complejidad de la tarea y de la calidad de la petición. Consulte también [peticiones con pocos pasos](#).

#### aplicación zombi

Aplicación que utiliza un promedio de CPU y memoria menor al 5 por ciento. En un proyecto de migración, es habitual retirar estas aplicaciones.

Las traducciones son generadas a través de traducción automática. En caso de conflicto entre la traducción y la versión original de inglés, prevalecerá la versión en inglés.