

# BlueBean マニュアル

## オペレーター編

Ver 1.0.0

### <ご注意>

このマニュアルは、BlueBean オペレーター画面及び BlueBean ソフトフォンで

ご利用いただく場合のマニュアルになります。

固定電話機(ハードフォン)をご利用の場合、

電話機の操作方法は各電話機のマニュアルをご確認ください。

また、本マニュアルの記載内容は、予告なく変更する場合がございます。

## 目次

1. 業務開始までの流れ	3
1.1. 設定のステップ	3
2. BlueBean ソフトフォン	4
3. オペレーター画面	5
3.1. ログイン方法	6
3.2. オペレーター画面の操作方法(共通)	7
3.2.1. メイン画面:顧客情報	7
3.2.1.1. 顧客情報の入力方法	8
3.2.2. メイン画面:対応記録	9
3.2.2.1. 新規対応記録作成	10
3.2.2.2. 対応記録一覧	11
3.2.2.3. 発着信履歴一覧	13
3.2.3. ツールバー	14
3.2.3.1. ツールバー:ステータス一覧	17
3.3. 再架電機能の利用方法	18
4. 操作方法(アウトバンド業務:プレディクティブ発信)	20
5. 操作方法(アウトバンド業務:プレビュー発信)	24
6. 操作方法(インバウンド業務:順次配信)	29
7. 操作方法(インバウンド業務:一斉配信)	34

## 1. 業務開始までの流れ

BlueBean はコールセンター向け電話システムです。

ソフトフォンとオペレーター画面を操作することで、お客様との発着信及びお客様情報の登録や変更が可能です。

このページでは、操作方法の大きな流れを説明します。

### 1.1. 設定のステップ

#### ■BlueBean ソフトフォンについて

ハードフォン（固定電話機）の代替りとなる、ソフトフォンの説明です。

※ハードフォンをお使いの方は、電話機のマニュアルをご確認ください。

#### ■オペレーター画面へのログイン方法

お客様情報の登録・変更ができるオペレーター画面へのログイン方法の説明です。

#### ■オペレーター画面の各種機能及び操作方法の説明

オペレーター画面の見方・各種ボタンの機能および、業務共通での操作方法の説明です。

#### ■操作方法（アウトバンド業務：プレディクティブ発信）

自動発信業務を行う場合の操作方法の説明です。

#### ■操作方法（アウトバンド業務：プレビュー発信）

発信ボタンを押して発信業務を行う場合の操作方法の説明です。

#### ■操作方法（インバンド業務：順次配信）

自動で順次着信業務を行う場合の操作方法の説明です。

#### ■操作方法（インバンド業務：一斉配信）

一斉に呼出音を鳴らし、対応可能なオペレーターが着信を受ける場合の操作方法の説明です。

## 2. BlueBean ソフトフォン

- ソフトフォンとはパソコンで電話機能を利用できるソフトウェアです。
- ハードフォン（固定電話機）を設置しなくても電話機能を利用できます。
- 以下2種類のどちらかをご利用いただけます。
- 画像内赤枠は「内線番号」を表しています。

### <Simple 版>



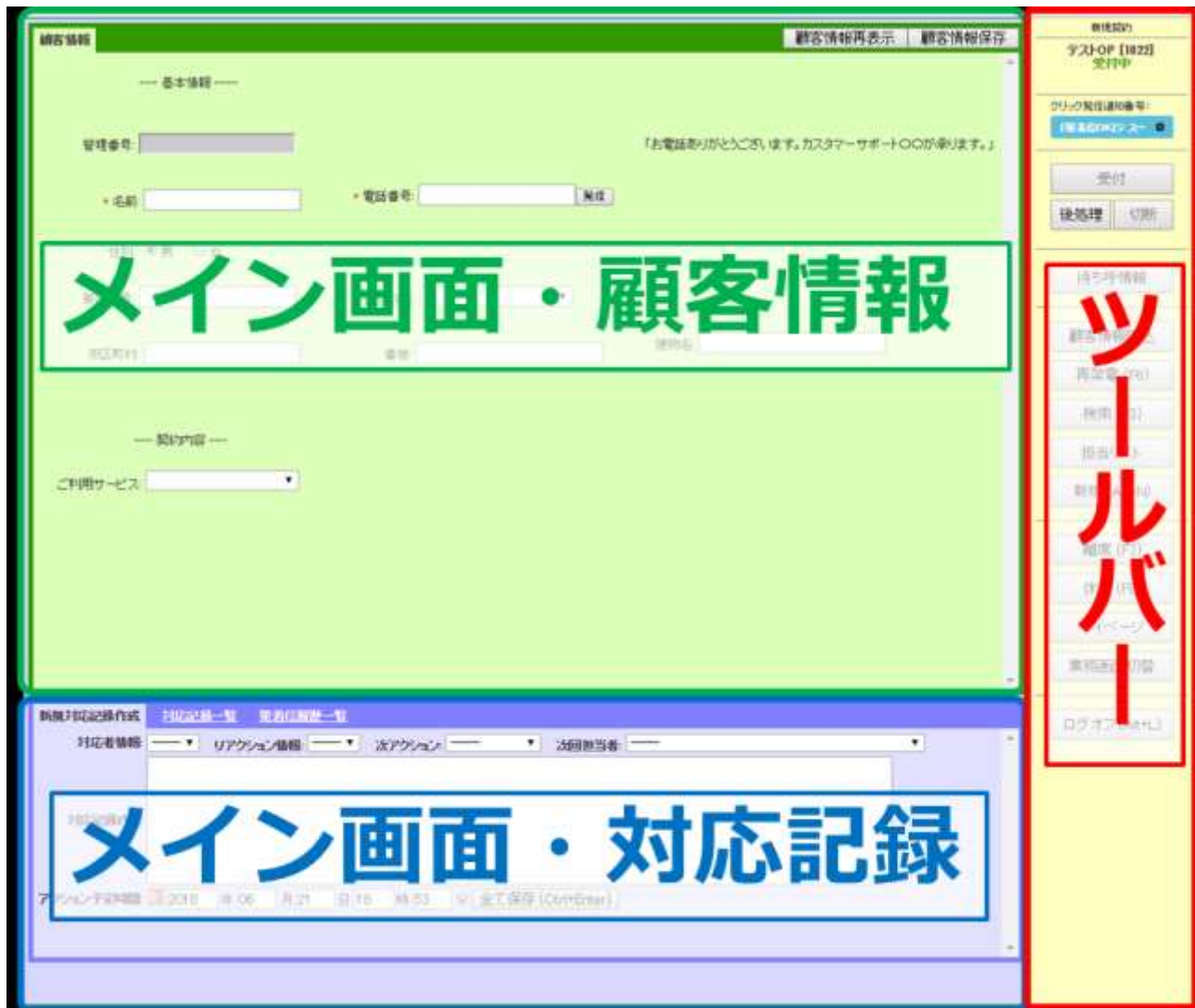
### <Bar 版>



### 3. オペレーター画面

お客様の情報を閲覧および編集ができる画面です。

対応の履歴の登録や、情報の更新を行います。

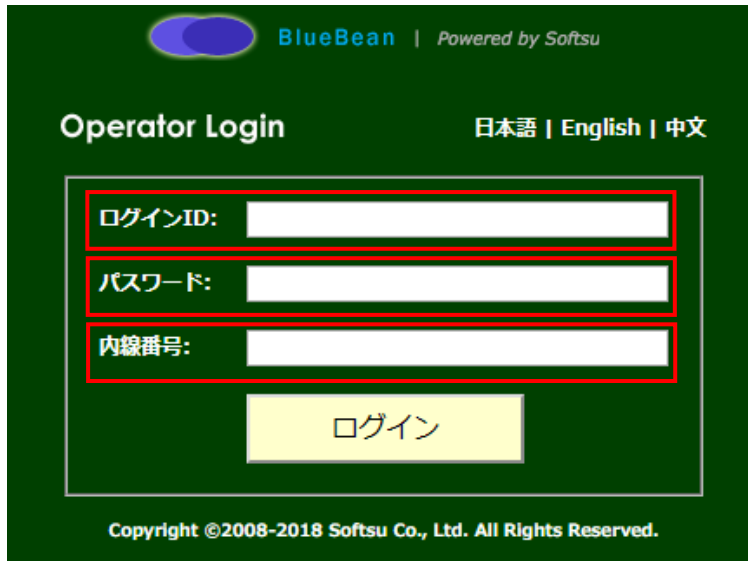


### 3.1. ログイン方法

#### ◆注意

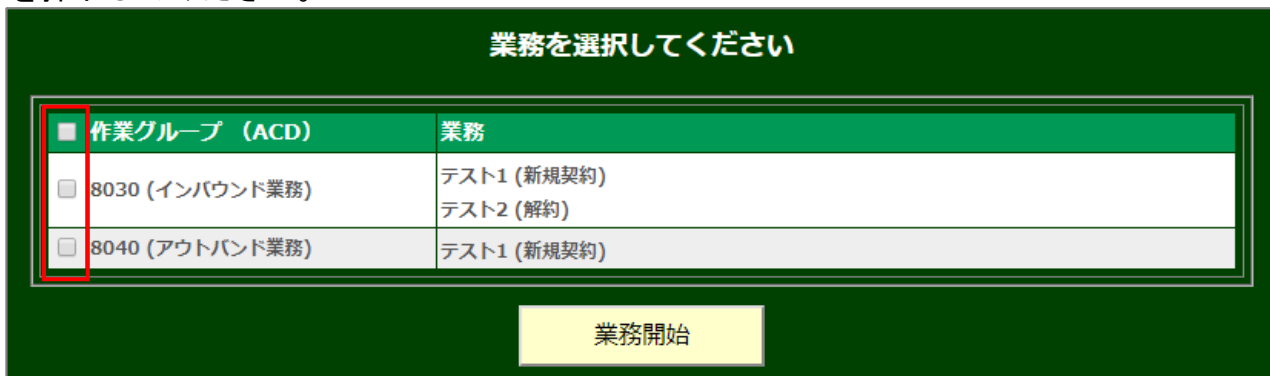
- ・業務終了時は、「ログオフ」ボタンを使用し画面を閉じて下さい。
- ※「ログオフ」ボタンから業務を終了しなかった場合、データが正しく反映されません。

管理者から共有された URL をブラウザで開くと、ログイン画面が表示されますので、以下項目を入力しログインボタンを押してください。



ログイン ID	管理者にご確認をお願いします。
パスワード	管理者にご確認をお願いします。
内線番号	BlueBean ソフトフォンに設定されている内線番号を入力してください。

以下の画面が表示されますので、業務を行う作業グループにチェックを入れ、業務開始ボタンを押下してください。



作業グループ (ACD)	業務
<input checked="" type="checkbox"/> 8030 (インバウンド業務)	テスト1 (新規契約) テスト2 (解約)
<input type="checkbox"/> 8040 (アウトバンド業務)	テスト1 (新規契約)

#### ◆ポイント

- ・左上のチェックボックスで、一括選択/一括解除ができます。

## 3.2. オペレーター画面の操作方法(共通)

ここでは、すべての業務共通のオペレーター画面の操作方法を説明します。

### 3.2.1. メイン画面:顧客情報

お客様の情報を表示・編集する箇所です。

顧客情報再表示	顧客情報が正常に表示されない場合に押します。
顧客情報保存	顧客情報を保存する場合に押します。

#### ◆ポイント

・「顧客情報保存」もしくは「全て保存」(9 ページ参照) で保存した場合、「顧客情報の項目」は全て上書き保存となります。

#### ◆注意

・顧客情報保存ボタンを押した場合は、対応記録 (9 ページ参照) の保存はされません。

### 3.2.1.1. 顧客情報の入力方法

基本的な顧客情報の入力方法です。管理者の設定によりレイアウト変更及び以下の入力方法があります。

①	グレーアウトしている部分は読み取り専用のため、編集はできません。
②	*（赤いアスタリスク）は、入力必須項目です。未入力で保存をしようとした場合、エラーが表示され保存できません。
③	ラジオボタンはいずれか一つだけ選択できます。
④	ステータスが「後処理」「受付中」の状態が発信ボタンを押すと、記載されている電話番号に発信されます。
⑤	プルダウンは、▼を押すとプルダウンメニューが表示され、選択ができます。
⑥	チェックボックスは複数選択ができます。
⑦	入力すると情報保護のため、「●」で表示されます。
⑧	右下をマウスでクリックしながら、動かすと枠の大きさが調整できます。



### 3.2.2. メイン画面:対応記録

お客様と対応した記録を残す箇所です。保存した場合、過去に登録した対応記録はそのままで追加での保存となります。

ここでは、一般的な操作方を説明します。具体的な利用方法については、管理者にご確認ください。

新規対応記録作成	新たに顧客の対応記録を作成するタブです。
対応記録一覧	顧客の過去の対応記録を一覧で見ることができるタブです。 ※対応記録一覧の詳細は <a href="#">11 ページ</a> 参照。
発着信履歴一覧	顧客の過去の発着信履歴を一覧で見ることができるタブです。
全て保存	顧客情報及び対応記録を保存する場合に押します。

### 3.2.2.1. 新規対応記録作成

顧客と対応した内容を残します。

対応者情報	対応した顧客の属性を選択できます。(例：本人、ご家族、留守電)
リアクション情報	対応した顧客の反応を選択できます。(例：成約、不要)
次アクション	対応した顧客へ次にすべき対応を選択できます。(例：再架電、完了) ※プレディクティブ発信以外では「自動再架電」を選択しないでください。
次回担当者	次アクションの対応するオペレーターを選択できます。 ※「——」の状態では保存した場合は、保存を行ったオペレーターが次回担当者になります。
対応記録内容	対応した内容の詳細を入力できます。
アクション予定時間	次アクションを行う予定日時を入力できます。

#### ◆ポイント

・「次アクション」「次回担当者」「アクション予定時間」を正しく入力することによって、再架電時間を知らせてくれます。

※再架電の詳細は [18 ページ](#)参照。

#### ◆注意

- ・アクション予定時間は次アクション「再架電」「訪問」を選択した場合のみ使用可能です。
- ・プレディクティブ発信以外では次アクションの「自動再架電」を選択しないでください。

## 3.2.2.2. 対応記録一覧

顧客情報に紐づいた、該当顧客の過去に対応した履歴を確認することができます。

登録日	登録者	対応者情報	リアクション情報	次アクション情報	次回担当者	アクション予定時間	対応記録内容	種類	発着信時間	通話時間	状態
2018-08-28 14:50:23	テストOP 本人	契約	完了	テストオペレーター1			内容が伝えずし契約。顧客通話中に不備なし。	PD発信	2018-08-28 14:45:32	00:01:00	完了
2018-08-28 14:52:01	テストOP			テストOP				PD発信	2018-08-28 14:29:37	00:01:26	完了
2018-08-28 14:29:20	テストOP			テストOP				PD発信	2018-08-28 14:22:52	00:00:03	完了

登録日	該当の対応記録を保存した日時が表示されます。
登録者	<p>該当の対応記録を保存したオペレーターが表示されます。</p> <p>※「SYSTEM」は、プレディクティブ発信で相手が出なかった（話中やch 不足含む）場合に表示されます。</p> <p>ch（チャンネル）不足…同時通話可能数の上限を超えてしまった場合のことです。プレビュー発信時に、「プ・プ・プ（3秒）」で切電されてしまう場合は、ch 不足の状態です。頻発する場合は、管理者にご確認ください。</p>
対応者情報	該当の対応記録保存時に、選択された対応者情報が表示されます。
リアクション情報	該当の対応記録保存時に、選択されたリアクション情報が表示されます。
次アクション情報	該当の対応記録保存時に、選択された次アクション情報が表示されます。
次回担当者	該当の対応記録保存時に、選択された次回担当者が表示されます。
アクション予定時間	該当の対応記録保存時に、設定されたアクション予定時間が表示されます。
対応記録内容	該当の対応記録保存時に、入力された対応記録内容が表示されます。
種類	<p>該当の対応時のコンタクト方法が表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ PD 発信：プレディクティブ発信（自動発信）</li> <li>・ PV 発信：プレビュー発信（発信ボタンを押して発信）</li> <li>・ 着信：相手からの入電</li> </ul>
発着信時間	該当の対応記録の発着信時間が表示されます。
通話時間	該当の対応記録の通話時間が表示されます。
状態	<p>発着信した結果、通話が成立しているかが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 完了：通話が成立し、切電している履歴</li> <li>・ キャンセル：発信したが、相手が電話に出なかった履歴</li> </ul>

編集	該当の対応履歴の編集画面を開きます。 ※編集は対应当日中のみ可能です。
聞く	「聞く」の表示がある場合、該当の対応履歴の録音データをダウンロードすることが可能です。

**◆注意**

・登録者が「SYSTEM（相手が出なかった時の表示）」の場合、リアクション情報及び対応記録内容にメッセージが表示されますが、同じメッセージでも回線業者によって内容が異なります。（内容の詳細は管理者にご確認ください。）

### 3.2.2.3. 発着信履歴一覧

システム上の発着信履歴の一覧が出ます。

対応記録の履歴とは異なるのでご注意ください。

新規対応記録作成			対応記録一覧	発着信履歴一覧
発着信時間		オペレータ	発信	
2018-09-05 16:55:37			080	
2018-09-05 13:35:51			080	

### 3.2.3. ツールバー

ソフトフォンとあわせて、業務を行うためにオペレーターが操作を行います。



青枠内上段	ログイン中の業務名が表示されます。
青枠内中断	ログイン中のオペレーター名と内線番号が表示されます。
青枠内下段	現在のステータスが表示されます。ステータス詳細は <a href="#">17 ページ</a> 参照。
クリック発信通知番号	プレビュー発信時、相手に通知される電話番号を選択できます。 ※設定がされていない場合は、「未設定」と表示されます。
受付	押すと受付中のステータスになります。
後処理	押すと後処理のステータスになります。
切断	押すと通話が切断され、後処理のステータスになります。
待ち呼情報	待ち呼が存在する場合、ボタンがオレンジ色になり、押すと待ち呼の情報が確認できます。(主にインバウンド業務で利用)



顧客情報読込	顧客データを呼び出します。(プレビュー発信業務で利用) ※顧客情報読込の詳細は <a href="#">25 ページ</a> 参照。
再架電	押すと、割り当てられた再架電リストが表示されます。 再架電予定時刻を過ぎると、再架電ボタンが赤くなります。 ※再架電情報を開き、出てきた顧客情報をクリックすると該当顧客の情報が顧客情報及び対応記録画面に表示されます。 ※再架電機能の詳細については <a href="#">18 ページ</a> 参照。
検索	顧客情報検索画面が表示されます。 ※検索画面を開き、検索結果で出てきた顧客情報をクリックすると該当顧客の情報が顧客情報及び対応記録画面に表示されます。
担当リスト	自身が担当に割り振られている顧客の一覧が表示されます。 ※担当リストを開き、出てきた顧客情報をクリックすると該当顧客の情報が顧客情報及び対応記録画面に反映されます。
新規	新規(未入力)の顧客情報入力画面が、顧客情報及び対応記録画面に表示されます。



離席	離席する時に押します。
休憩	休憩する時に押します。
マイページ	ログインパスワード変更画面が表示されます。
業務画面切替	複数業務を担当している場合に押すと、業務切り替え画面が表示されます。
ログオフ	オペレーター画面からログオフします。

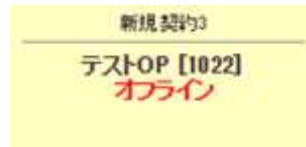
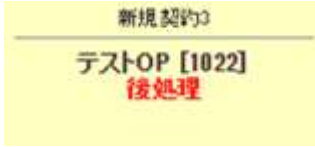
#### ◆注意

・「離席」「休憩」の場合は、必ずボタンを押してください。そのほかの方法（バツ閉じ等）でログオフ状態にしてしまった場合、データが正しく反映されなくなります。

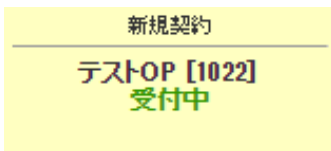


### 3.2.3.1. ツールバー:ステータス一覧

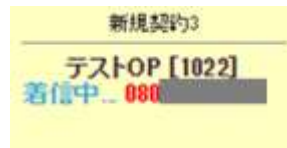
「後処理」「オフライン」: ログイン直後のステータスです。また、後処理は切電後も表示されます。



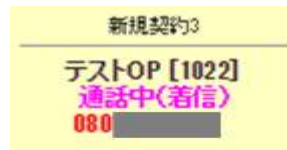
「受付中」: 電話を受ける（自動発信の場合は、BlueBeanが発信する）ことができるステータスです。



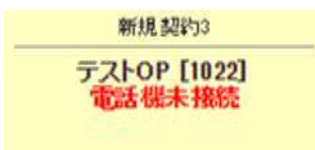
「発信中」「着信中」: 発着信中のステータスです。



「通話中（発信）」「通話中（着信）」: 通話中のステータスです。



「電話機未接続」: 電話機（ソフトフォン）とBlueBeanが接続されていない時に表示されるステータスです。



### 3.3. 再架電機能の利用方法

オペレーター画面の操作でお客様と約束をした再架電時間に、「再架電」ボタンで知らせることができます。

「再架電」ボタンで通知が出る条件は4つです。

#### ■履歴登録時

- ・次アクションが「再架電」
- ・次回担当者が「空欄以外」
- ・アクション予定時間が「未来の日時」

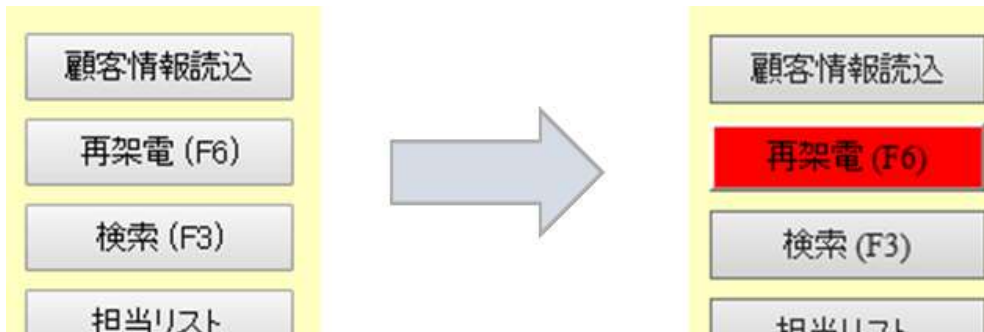
#### ■再架電時間時

- ・次回担当者がオペレーター画面にログインをし、該当業務を開いている。

上記条件を全て満たし、アクション予定時間になると次回担当者に設定されているオペレーター画面で、再架電ボタンが赤くなります。

再架電ボタンを押すと、再架電予定の顧客リストが表示されるので、該当顧客を選択し発信することができます。

(赤くなっていない状態でも、再架電予定の顧客リストを表示し、対応することは可能です。)



<例>

以下の画像の内容で全て保存を行うと、

「2018年06月28日16時05分」に「op3（テストオペ3）」のオペレーター画面の「再架電ボタン」が赤くなります。

The screenshot shows a web-based operator interface. At the top, there are three tabs: '新規対応記録作成' (New Response Record Creation), '対応記録一覧' (Response Record List), and '発着履歴一覧' (Call History List). Below the tabs, there are several input fields: '対応者情報' (Operator Information) with a dropdown arrow, 'リアクション情報' (Action Information) with a dropdown arrow, '次アクション' (Next Action) set to '再架電' (Redial), and '次回担当者' (Next Operator) set to 'op3 (テストオペ3)'. Below these fields is a large empty text area labeled '対応記録内容' (Response Record Content). At the bottom, there is a date and time selector for 'アクション予定時間' (Action Scheduled Time) showing '2018年06月28日16時05分' and a '全て保存 (Ctrl+Enter)' button.

### ◆注意

- ・次回担当者がアクション予定時間に該当業務にログイン及び、オペレーター画面で該当業務を開いていない場合、どのオペレーターの再架電ボタンも反応しません。
- ・次回担当者を「-----」にして保存した場合は、保存をしたオペレーターが次回担当者になります。

#### 4. 操作方法(アウトバンド業務:プレディクティブ発信)

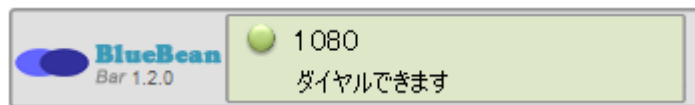
プレディクティブ発信とは、顧客リストを元に BlueBean が自動で発信する機能です。  
相手が電話に出た場合に、オペレーターへ接続されます。

- ①BlueBean ソフトフォンに「ダイヤルできます」の文言が出ていることを確認してください。  
※出ていない場合は、管理者に確認の上、不具合を解消してください。

<BlueBean Simple>

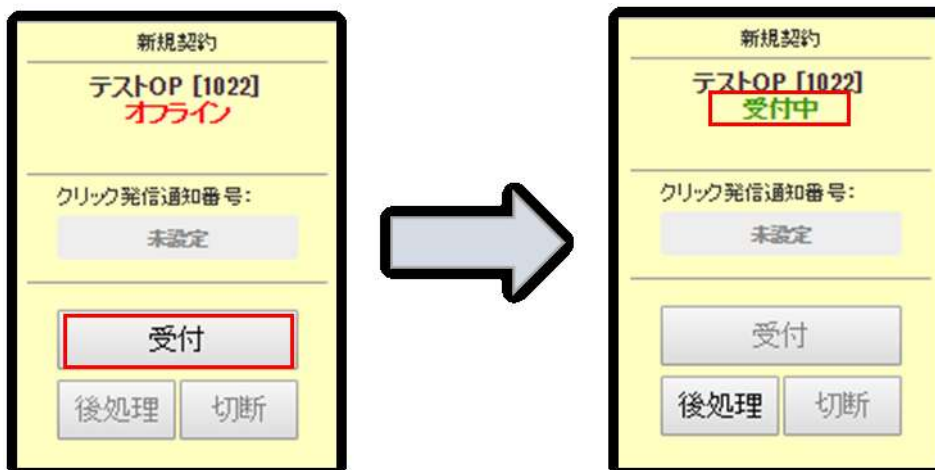


<BlueBean Bar>



- ②オペレーター画面にログイン後、準備が整ったら「受付」ボタンを押しステータスを「受付中」にします。

この時「エージェントログイン」という音声再生されます。



③架電先が応答した場合、「プー」と言う音の後、顧客に繋がリオペレーター画面に顧客情報が表示されます。

この時、ステータスは「通話中（発信）」と出ます。



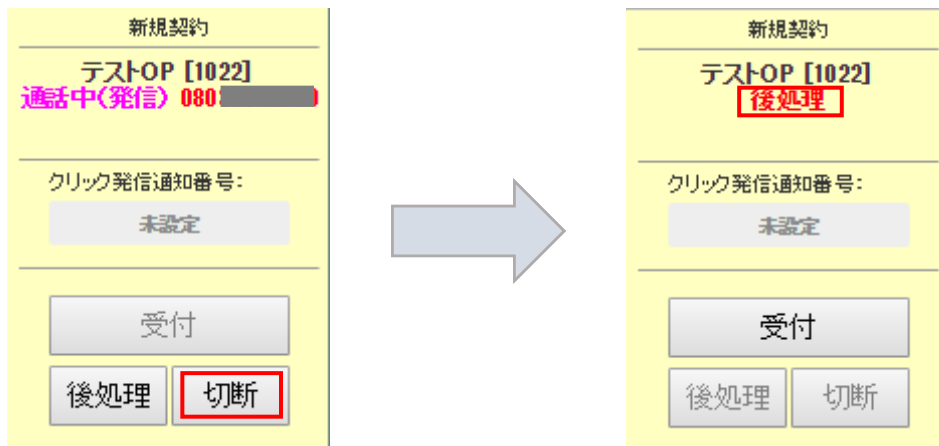
## ◆ポイント

・複数業務を兼務している場合、以下のようなポップアップが出る場合があります。これは今開いている業務ではない業務のリストに入っている顧客に繋がった場合に表示されます。

「顧客情報照会」を押していただくと、該当顧客の情報がオペレーター画面に表示されます。



- ④通話が終わり、こちらから切電したい場合は、「切断」を押します。  
 相手が切電もしくはこちらが「切断」ボタンを押した場合、ステータスが後処理になります。



- ⑤必要に応じて、顧客情報の編集及び対応記録の記載を行い、下にある「全て保存」ボタンを押します。

※通話中でも編集・登録は可能です。

(具体的な編集及び登録方法は管理者にご確認ください。)



⑥保存後、以下の画面が表示されますので、オレンジ色のポップアップ内のボタンを選択し押ししてください。

OK	顧客情報が残ったまま、ステータスが後処理で保持されます。 (保存後、すぐ次の電話対応ができない場合に利用。)
受付再開	画面上から顧客情報がクリアされ、ステータスが受付中に変更されます。

The screenshot shows the BlueBean operator interface. At the top, there's a header with '顧客情報 (ID: 79469) リスト参照' and 'テスト'. Below that, a form contains customer details: 管理番号 (D), 名前 (テスト), 電話番号 (0000000000), 性別 (男), 郵便番号 (000000), 都道府県 (北海道), 市区町村 (札幌市), and 所在地 (●●●). A message says: 「お電話ありがとうございます。BlueBeanカスタマーサポートOCが承ります。」. A yellow popup in the center says '保存されました。' with 'OK' and '受付再開' buttons. On the right, a sidebar has buttons for '受付', '後処理', '顧客情報戻込', '再発電 (F6)', '検索 (F3)', '担当リスト', '新規 (Alt+N)', '離席 (F7)', '休憩 (F8)', 'マイページ', '業務画面切替', and 'ログオフ (Alt+L)'. At the bottom, a table shows call logs:

登録日	登録者	対応者情報	アクション情報	次アクション	次担当	アクション実行時間	対応記録内容	種別	発着時間	通話時間	状態
2018-08-28 14:50:28	テストOP,本人	契約	完了	テストオペレーター1			内容をお伝えし、契約。顧客情報を手薄なし。	PD発信	2018-08-28 14:45:32	00:01:00	完了
2018-08-28 14:52:01	テストOP			テストOP			-	PD発信	2018-08-28 14:29:37	00:01:26	完了
2018-08-28 14:53:20	テストOP			テストOP			-	PD発信	2018-08-28 14:22:52	00:01:03	完了

## 5. 操作方法(アウトバンド業務:プレビュー発信)

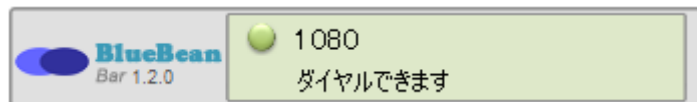
プレビュー発信とは、顧客リストを元にオペレーター画面から顧客情報を読み込み、顧客情報を確認したのち手動で発信する機能です。

- ①BlueBean ソフトフォンに「ダイヤルできます」の文言が出ていることを確認してください。  
※出ていない場合は、管理者に確認の上、不具合を解消してください。

<BlueBean Simple>



<BlueBean Bar>



### ◆注意

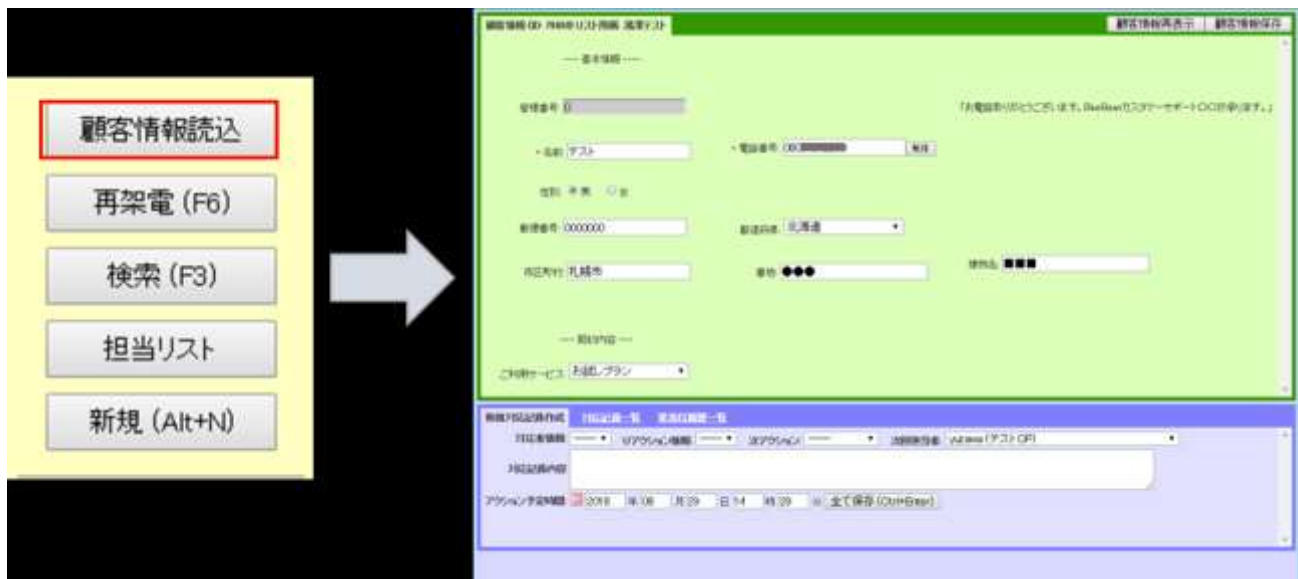
・プレビュー発信の場合、ソフトフォンの「通話」ボタンは通常は利用しないでください。(転送時のみ利用)

利用した場合、正しくデータが取得できない場合がございます。





②オペレーター画面にログインし、「顧客情報読込」ボタンを押し、顧客情報を表示させます。



③必要に応じて、対応記録一覧を確認します。

登録日	登録者	対応内容	アクション情報	アクション担当者	アクション予定時間	対応記録内容	種別	発生日時	経過時間	状態	
2018-09-20 14:00:23	テストOP 本人	契約	完了	テストオペレーター1		内容が正しいと認め、顧客情報に不備なし。	PO既読	2018-09-20 14:45:32	00:03:40	完了	編集 閉
2018-09-20 14:02:01	テストOP			テストOP		-	PO既読	2018-09-20 14:29:07	00:03:26	完了	編集 閉
2018-09-20 14:23:20	テストOP			テストOP		-	PO既読	2018-09-20 14:22:52	00:03:43	完了	編集 閉

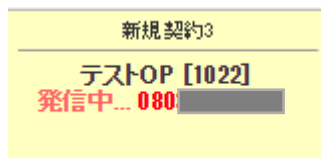
④問題が無ければ、顧客情報の電話番号が記載されている項目の右にある「発信」ボタンを押します。



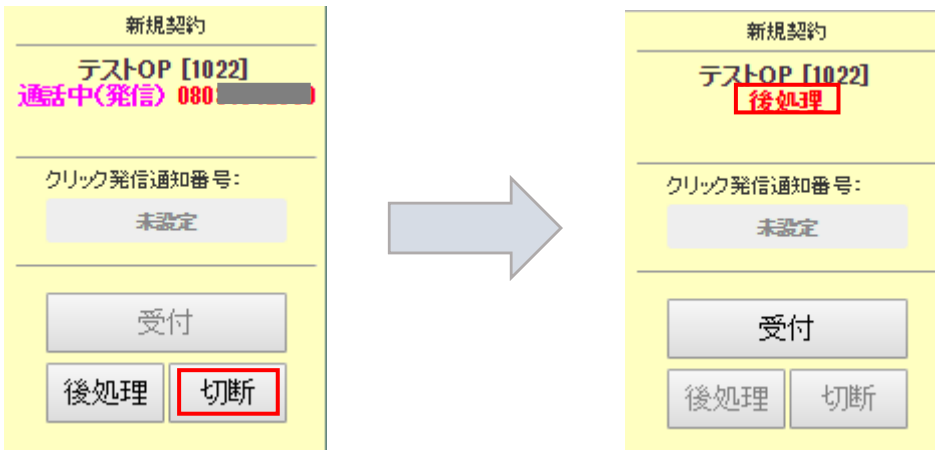
### ◆ポイント

- ・発信時のステータスが「後処理」でもプレビュー発信は可能です。

⑤ステータスが発信中になります。



- ⑥通話が終わり、こちらから切電したい場合は、「切断」を押します。  
相手が切電もしくはこちらが「切断」ボタンを押した場合、ステータスが後処理になります。



- ⑦必要に応じて、顧客情報の編集及び対応記録の登録を行い、下にある「全て保存」ボタンを押します。

※通話中でも編集・登録は可能です。

(具体的な編集及び登録方法は管理者にご確認ください。)



⑧保存後、以下の画面が表示されますので、オレンジ色のポップアップ内のボタンを選択し押ししてください。

OK	顧客情報が残ったまま、ステータスが後処理で保持されます。 (保存後、すぐ次の電話対応ができない場合に利用。)
受付再開	画面上から顧客情報がクリアされ、ステータスが受付中に変更されます。 (発信と着信業務を兼務している場合に効率的です。)



### ◆ポイント

- ・どちらを押すべきかは、運用によって異なるので管理者に確認をしてください。

## 6. 操作方法(インバウンド業務:順次配信)

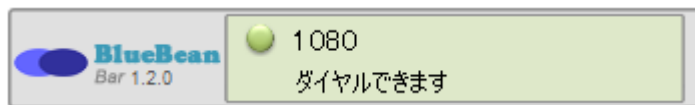
順次配信とは、インバウンド業務（顧客からの着信を受ける業務）にて、どのオペレーターに着信呼を配信するかを BlueBean が決定し、順次オペレーターに着信する機能です。

- ①BlueBean ソフトフォンに「ダイヤルできます」の文言が出ていることを確認してください。  
 ※出ていない場合は、管理者に確認の上、不具合を解消してください。

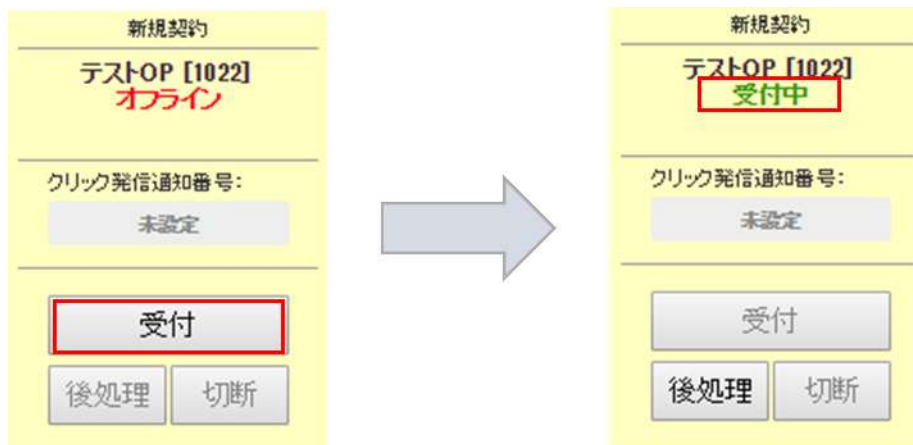
< BlueBean Simple >



< BlueBean Bar >



- ②オペレーター画面にログイン後、準備が整ったら「受付」ボタンを押しステータスを「受付中」にします。



以下、2つのパターンがあります。どちらの運用か管理者にご確認ください。

- 着信音を鳴らす運用⇒次ページ③-1 もご確認ください。
- 自動で着信する運用（着信音は鳴らない）⇒31 ページ③-2 からご確認ください。

③-1 <着信音を鳴らす運用>

着信があると1人のオペレーターに着信音が鳴り、以下のポップアップが表示されます。  
「通話」ボタンを押すことで、通話が始まります。



◆ポイント

- ・ BlueBean ソフトフォンの「通話」ボタンを押すことでも通話を始めることができます。



## ③-2 &lt;着信音を鳴らす運用及び、自動で着信する運用共通&gt;

着信があると、オペレーター画面で以下のような黄色いポップアップが表示されます。「新規顧客情報照会」を押すと、ポップアップが消え顧客情報を新規で作成できる画面に切り替わります。

※自動で着信する運用の場合は、通話開始とポップアップの表示が同時になる場合があります。



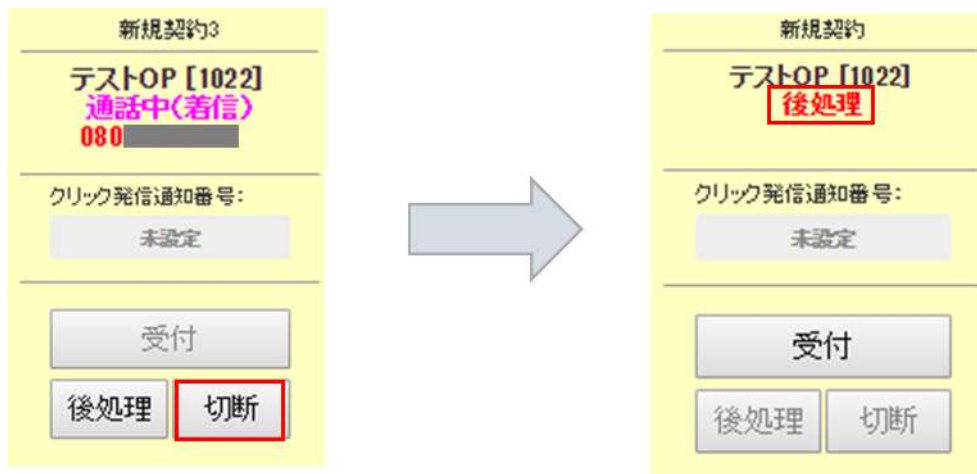
## ◆ポイント

・既に登録済みの顧客からの着信の場合は、以下のようなポップアップが表示されるので、「顧客情報照会」ボタンを押すと顧客情報を反映させることができます。

※実際の表示項目は設定により異なります。



- ④通話が終わり、こちらから切電したい場合は、「切断」を押します。  
 相手が切電もしくはこちらが「切断」ボタンを押した場合、ステータスが後処理になります。



- ⑤必要に応じて、顧客情報の編集及び対応記録の登録を行い、下にある「全て保存」ボタンを押します。

※通話中でも編集・登録は可能です。

(具体的な編集及び登録方法は管理者にご確認ください。)





⑥保存後、以下の画面が表示されますので、オレンジ色のポップアップ内のボタンを選択し押してください。

OK	顧客情報が残ったまま、ステータスが後処理で保持されます。 (保存後、すぐ次の電話対応ができない場合に利用。)
受付再開	顧客情報が画面上から顧客情報がクリアされ、ステータスが受付中に変更されます。

顧客情報 (ID: 791690) リスト一覧: テスト

顧客情報再表示 顧客情報保存

新規顧客: テストOP [1822] 後処理

この日の予定連絡事項: 未設定

受付

後処理 (7頁)

顧客情報読込

再架電 (F6)

検索 (F3)

担当リスト

新規 (Alt+N)

離席 (F7)

休憩 (F8)

マイページ

業務画面切替

ログオフ (Alt+L)

--- 基本情報 ---

管理番号: D

「お電話ありがとうございます。BlueBeanカスタマーサポートOCが承ります。」

名前: テスト

電話番号: 0000000000

性別:  男  女

郵便番号: 0000000

都道府県: 北海道

市区町村: 札幌市

番地: ●●●

--- 契約内容 ---

ご利用サービス: お試しプラン

保存されました。

OK 受付再開

登録日	登録者	対応者情報	リアクション情報	次アクション	次担当者	アクション予定時間	対応記録内容	種別	発着時間	通話時間	状態
2018-09-28 14:50:28	テストOP 本人	契約	完了	テストオペレーター1			内容をお伝えし、同時に顧客情報を削除しました。	PD発信	2018-09-28 14:45:32	00:01:00	完了
2018-09-28 14:52:01	テストOP			テストOP				PD発信	2018-09-28 14:29:37	00:01:26	完了
2018-09-28 14:53:20	テストOP			テストOP				PD発信	2018-09-28 14:22:52	00:00:00	完了

## 7. 操作方法(インバウンド業務:一斉配信)

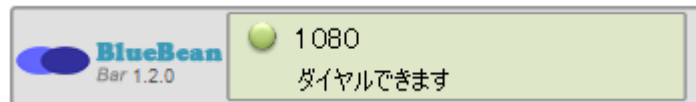
一斉配信とは、インバウンド業務（顧客からの着信を受ける業務）にて、対応可能なオペレーター全員に対してコール音を鳴らし、コールを取ったオペレーターに着信させる機能です。

- ①BlueBean ソフトフォンに「ダイヤルできます」の文言が出ていることを確認してください。  
※出ていない場合は、管理者に確認の上、不具合を解消してください。

< BlueBean Simple >



< BlueBean Bar >



- ②オペレーター画面にログイン後、準備が整ったら「受付」ボタンを押しステータスを「受付中」にします。



- ③着信があるとオペレーター全員に着信音が鳴り、以下のポップアップが表示されます。  
「通話」ボタンを押すことで、通話が始まります。



#### ◆ポイント

- ・ BlueBean のソフトフォンの「通話」ボタンを押すことでも通話を始めることができます。

④着信があると、オペレーター画面で以下のような黄色いポップアップが表示されます。「新規顧客情報照会」を押すと、ポップアップが消え顧客情報を新規で作成できる画面に切り替わります。



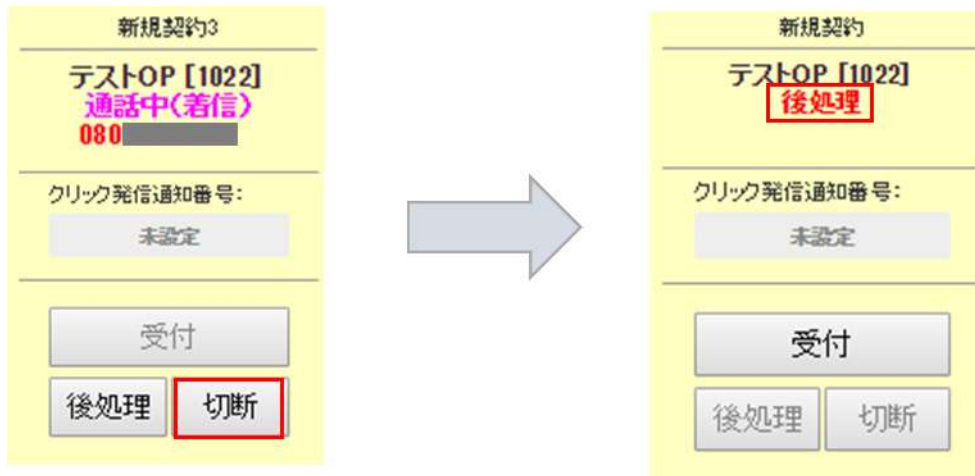
## ◆ポイント

・既に登録済みの顧客からの着信の場合は、以下のようなポップアップが出るので、「顧客情報照会」ボタンを押すと顧客情報を反映させることができます。

※実際の表示項目は設定により異なります。



- ⑤通話が終わり、こちらから切電したい場合は、「切断」を押します。  
 相手が切電もしくはこちらが「切断」ボタンを押した場合、ステータスが後処理になります。



- ⑥必要に応じて、顧客情報の編集及び対応記録の登録を行い、下にある「全て保存」ボタンを押します。

※通話中でも編集・登録は可能です。

(具体的な編集及び登録方法は管理者にご確認ください。)



⑦保存後、以下の画面が表示されますので、オレンジ色のポップアップ内のボタンを選択し押ししてください。

OK	顧客情報が残ったまま、ステータスが後処理で保持されます。 (保存後、すぐ次の電話対応ができない場合に利用。)
受付再開	画面上から顧客情報がクリアされ、ステータスが受付中に変更されます。 (発信と着信業務を兼務している場合に効率的です。)



### ◆ポイント

- ・どちらを押すべきかは、運用によって異なるので管理者に確認をしてください。

## 変更履歴

年月日	Ver	変更内容
2019/3/20	1.0.0	新規作成