

BlueBean マニュアル
顧客情報管理 編

<ご注意>

このマニュアルは、admin 権限所有者向けの
BlueBean システムマニュアルです。

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。

Ver 1.0.0

目次

1. はじめに.....	3
2. BlueBean の顧客情報管理.....	4
2. 設定方法の概要.....	5
3. 顧客情報カード.....	6
3. 1. 顧客情報カード項目作成.....	7
3. 2. 顧客情報カードラベル作成.....	14
3. 3. 「ラジオボタン」「セレクトボックス」「チェックボックス」の作成.....	16
3. 3. 1. 「ラジオボタン」及び「セレクトボックス」の作成方法.....	17
3. 3. 2. 「チェックボックス」の作成方法.....	21
3. 4. オペレーター画面レイアウト変更.....	24
4. 対応記録内容設定.....	27
4. 1. 対応者情報設定.....	29
4. 2. リアクション情報.....	32
4. 3. 次アクション情報.....	35
5. 顧客情報.....	38
5. 1. 顧客情報インポート.....	40
5. 2. 顧客情報インポート照会.....	45
6. 発信リスト一覧.....	46
6. 1. 発信リスト一覧の見方.....	47
7. 再リスト化.....	51
8. 顧客情報レポート.....	52

1. はじめに

このマニュアルは、BlueBean にて顧客情報の管理を行う場合にご確認いただくマニュアルです。

以下表を参照に、このマニュアルが必要かご判断ください。

利用 CRM	業務内容	要否
BlueBean (オペレーター画面利用)	プレディクティブ発信	要
	プレビュー発信	要
	インバウンド	要
外部 CRM	プレディクティブ発信	要
	プレビュー発信	不要
	インバウンド	不要

◆ご注意

メール配信機能を BlueBean でご利用される場合、利用 CRM にかかわらずメールアドレスのリストのインポートもしくは登録が必要になります。

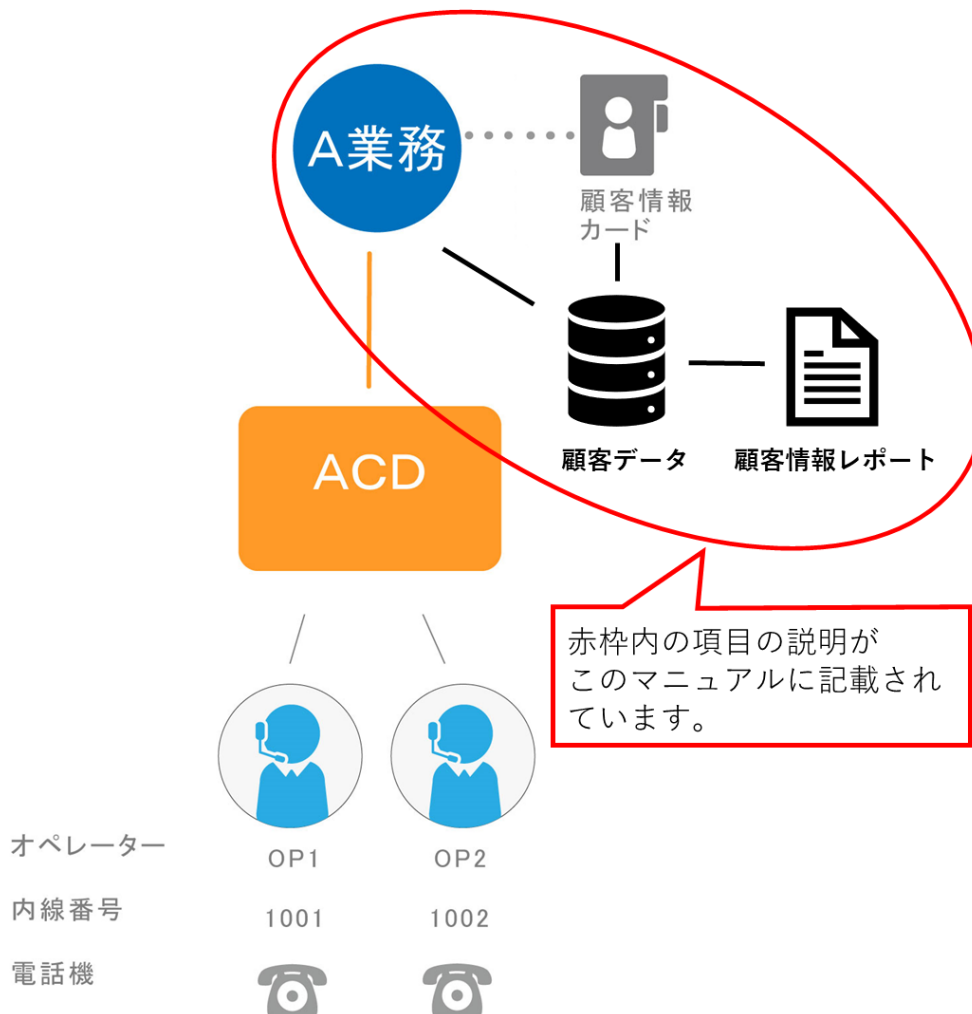
2. BlueBean の顧客情報管理

顧客情報を BlueBean に保存する事で、以下動作が行われます。

アウトバウンド	プレビュー発信は、オペレーター画面の顧客情報読込ボタンより顧客情報を表示し、発信できるようになります。 プレディクティブ発信は、自動で発信が出来るようになります。 また、顧客レポートを作成する事が出来ます。
インバウンド	顧客より入電があった場合、オペレーター画面に顧客情報を自動表示させる事が出来ます。また、顧客レポートを作成することが出来ます。

顧客情報カードの設定をもとに顧客情報を取り込み、業務と紐づけることで顧客情報の管理が可能となります。

顧客情報管理にかかわってくる設定は、「業務」と「顧客情報カード」が主になります。



2. 設定方法の概要

プレビュー発信業務・プレディクティブ発信業務・インバウンド業務で設定を行う箇所が異なります。以下表をご確認の上、必要なページの設定を行ってください。

<設定が必要な箇所>

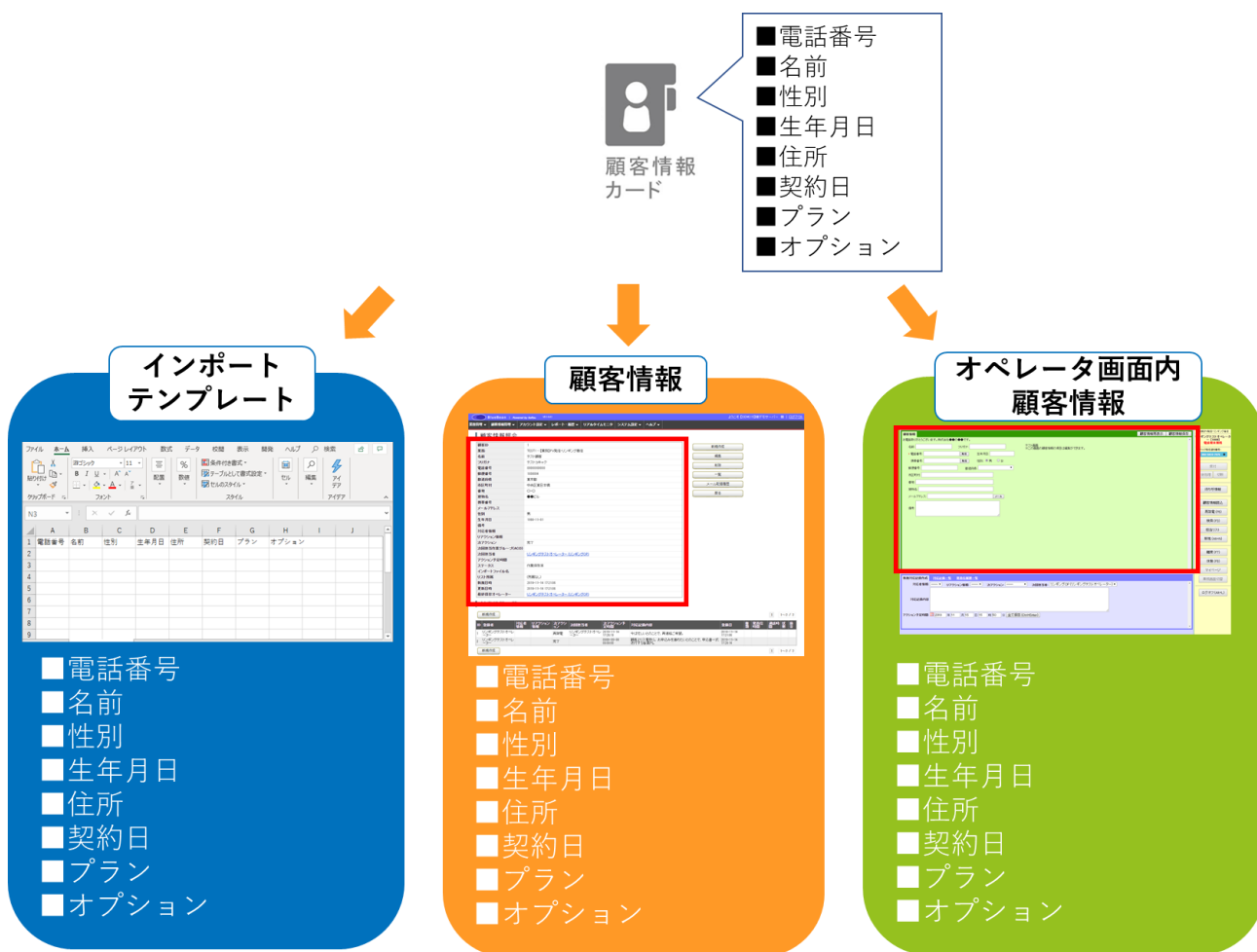
業務内容	設定項目	記載ページ
プレビュー発信 (顧客情報を BlueBean で 管理する場合のみ)	顧客情報カード設定	6 ページ
	対応記録内容設定	27 ページ
	顧客情報	38 ページ
プレディクティブ発信 (外部 CRM を利用する場 合は、一部設定が必要)	顧客情報インポート	40 ページ
	発信リスト一覧	46 ページ
	顧客情報カード設定	6 ページ
インバウンド	対応記録内容設定	27 ページ
	顧客情報	38 ページ
	顧客情報インポート	40 ページ
	顧客情報カード設定	6 ページ

3. 顧客情報カード

顧客情報カードでは、顧客情報の項目を作成・設定を行います。

設定した項目は、以下に反映されます。

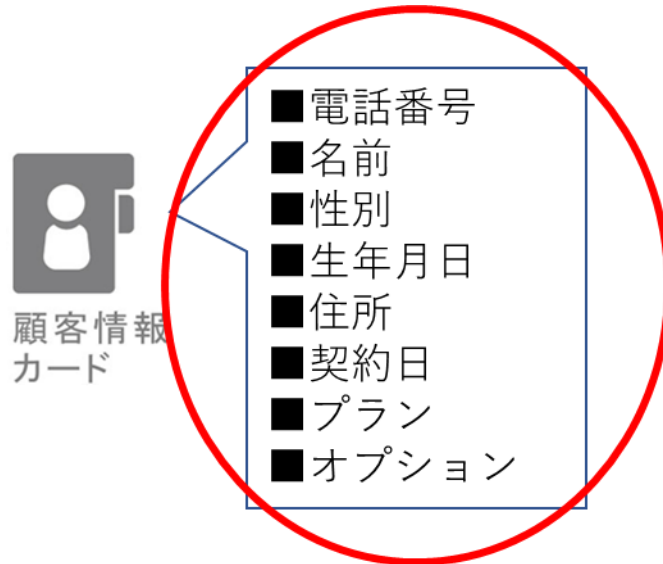
- インポートテンプレート…顧客情報のリストをインポートする際に必要な項目
- 顧客情報…BlueBean 管理画面上の顧客情報の項目
- オペレーター画面内顧客情報（BlueBean で顧客情報を管理する場合のみ利用）…オペレーターが顧客の情報を確認・編集する項目



3. 1. 顧客情報カード項目作成

顧客情報カードの項目とは、「電話番号」「名前」「性別」等、業務を行う上で必要な顧客情報の項目の事です。

項目は1つずつ作成します。



ここでは、初期設定マニュアルで作成した、顧客情報カードに項目の追加作成を行います。

◆ご注意

既に顧客情報が登録されている場合、顧客情報カードの項目の編集は出来ません。

顧客情報カードに紐づく業務に登録されている、すべての顧客情報を削除していただき編集を行うか、新規で顧客情報カード及び業務の作成をしてください。

◆ポイント

外部 CRM と連携し、プレディクティブ発信を行う場合は、「電話番号」の項目と、「顧客番号等、他の顧客と重複しない情報」の項目を作成してください。

その他の項目に紐づく顧客情報は外部 CRM にて管理をしていただいで問題ございません。

1) 管理画面より、業務管理＞顧客情報カード設定に入ります。



2) 編集したい顧客情報カードにカーソルを合わせると、行が反転するのでそのままクリックします。



3) 顧客情報カード照会画面に入りました。
以下画像赤枠の「新規作成」を押下します。



4) -1 新規顧客情報カード項目作成に入りました。以下、表を参考に入力してください。

The screenshot shows the '新規顧客情報カード項目作成' (New Customer Information Card Item Creation) page. The form contains the following fields and options:

- 顧客情報カード: 4 - テストカード
- 順番 (必須): 1
- 項目名 (必須): [Empty text box]
- 属性 (必須): 一般的な文字列
- 最大桁数 (必須): 64
- デフォルト値: [Empty text box]
- 入力タイプ (必須): テキスト入力欄
- 必須項目: はい
- 検索項目: はい
- 重複チェック: はい
- 非表示: はい
- 読み取り専用: はい
- 備考: [Empty text box]

Buttons on the right: 一覧, 戻る. A '保存' (Save) button is at the bottom left.

顧客情報カード	初期設定マニュアルで設定したカード名です。
順番	項目の表示される順番を決定します。数字が小さい方が上位にきます。 ※テンプレート及びレポートに影響します。
項目名	「電話番号」「名前」「生年月日」等、項目名を入力してください。 ※入力タイプがチェックボックスの場合は、選択肢名を入力します。詳細は 21 ページ

4) -1 新規顧客情報カード項目作成続き

新規顧客情報カード項目作成	
顧客情報カード	4 - テストカード
順番 (必須)	1
項目名 (必須)	
属性 (必須)	一般的な文字列 ▼
最大桁数 (必須)	64
デフォルト値	
入力タイプ (必須)	テキスト入力欄 ▼

属性	<p>該当の項目の属性を決定します。以下より選択してください。</p> <p>※指定されたフォーマット以外のデータを登録（インポート）しようとした場合、エラーとなります。</p>																										
	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>一般的な文字列</td> <td>特に制限なし</td> </tr> <tr> <td>半角英字</td> <td>半角英字</td> </tr> <tr> <td>半角数字</td> <td>半角数字（整数のみ）</td> </tr> <tr> <td>半角英数字</td> <td>半角英数字</td> </tr> <tr> <td>全角フリガナ</td> <td>全角カタカナ、全角平仮名</td> </tr> <tr> <td>英数字カナ</td> <td>全角英数字カナ、半角英数字カナ、全角平仮名</td> </tr> <tr> <td>ひらがな</td> <td>全角平仮名</td> </tr> <tr> <td>カタカナ</td> <td>全角カタカナ</td> </tr> <tr> <td>数値</td> <td>小数点及び「+」「-」が頭についた数字</td> </tr> <tr> <td>郵便番号</td> <td>郵便番号専用 ※ハイフン付きで登録した場合は、システムが自動的にハイフンを削除し登録します。</td> </tr> <tr> <td>電話番号</td> <td>電話番号専用 ※ハイフン付きで登録した場合は、システムが自動的にハイフンを削除し登録します。 ※選択すると オペレーター画面上に発信ボタンが表示され発信可能になります。（外部 CRM をご利用の場合は、外部 CRM での設定が必要です。） ※プレディクティブ発信の場合は必ず 1 つ作成が必要です。 ※インバウンドの場合、この項目に該当する電話番号からの着信の場合、顧客情報が自動表示されます。</td> </tr> <tr> <td>性別</td> <td>男・女をラジオボタンで選択</td> </tr> <tr> <td>都道府県</td> <td>都道府県専用 ※選択するとプルダウンから都道府県名を選択可能になります。</td> </tr> </tbody> </table>	一般的な文字列	特に制限なし	半角英字	半角英字	半角数字	半角数字（整数のみ）	半角英数字	半角英数字	全角フリガナ	全角カタカナ、全角平仮名	英数字カナ	全角英数字カナ、半角英数字カナ、全角平仮名	ひらがな	全角平仮名	カタカナ	全角カタカナ	数値	小数点及び「+」「-」が頭についた数字	郵便番号	郵便番号専用 ※ハイフン付きで登録した場合は、システムが自動的にハイフンを削除し登録します。	電話番号	電話番号専用 ※ハイフン付きで登録した場合は、システムが自動的にハイフンを削除し登録します。 ※選択すると オペレーター画面上に発信ボタンが表示され発信可能になります。（外部 CRM をご利用の場合は、外部 CRM での設定が必要です。） ※プレディクティブ発信の場合は必ず 1 つ作成が必要です。 ※インバウンドの場合、この項目に該当する電話番号からの着信の場合、顧客情報が自動表示されます。	性別	男・女をラジオボタンで選択	都道府県	都道府県専用 ※選択するとプルダウンから都道府県名を選択可能になります。
一般的な文字列	特に制限なし																										
半角英字	半角英字																										
半角数字	半角数字（整数のみ）																										
半角英数字	半角英数字																										
全角フリガナ	全角カタカナ、全角平仮名																										
英数字カナ	全角英数字カナ、半角英数字カナ、全角平仮名																										
ひらがな	全角平仮名																										
カタカナ	全角カタカナ																										
数値	小数点及び「+」「-」が頭についた数字																										
郵便番号	郵便番号専用 ※ハイフン付きで登録した場合は、システムが自動的にハイフンを削除し登録します。																										
電話番号	電話番号専用 ※ハイフン付きで登録した場合は、システムが自動的にハイフンを削除し登録します。 ※選択すると オペレーター画面上に発信ボタンが表示され発信可能になります。（外部 CRM をご利用の場合は、外部 CRM での設定が必要です。） ※プレディクティブ発信の場合は必ず 1 つ作成が必要です。 ※インバウンドの場合、この項目に該当する電話番号からの着信の場合、顧客情報が自動表示されます。																										
性別	男・女をラジオボタンで選択																										
都道府県	都道府県専用 ※選択するとプルダウンから都道府県名を選択可能になります。																										

属性	日時	yyyy-(m)m-(d)d (h)h:(m)m:(s)s あるいは yyyy/(m)m/(d)d (h)h:(m)m:(s)s ※データをインポートする場合、年月日と時刻の間は半角スペースを 空けて作成してください。
	日付	yyyy-(m)m-(d)d あるいは yyyy/(m)m/(d)d
	時刻	(h)h:(m)m:(s)s
	Email	E-mail アドレス専用
	URL	インターネット URL 専用 ※URL を登録した場合、オペレーター画面で該当 URL のリンクが出 ます。

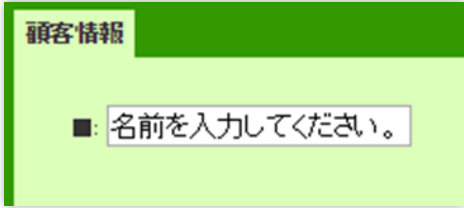
4) -2 新規顧客情報カード項目作成続き

新規顧客情報カード項目作成

顧客情報カード	4-テストカード	
順番 (必須)	1	
項目名 (必須)		
属性 (必須)	一般的な文字列 ▼	
最大桁数 (必須)	64	
デフォルト値		
入力タイプ (必須)	テキスト入力欄 ▼	
必須項目	<input type="checkbox"/> 入力	

一覧

戻る

最大桁数	<p>入れたい文字数×3（半角数字の場合は×2）の数字を設定してください。</p> <p>※最大桁数として入力できる数字は「1~9999999999.9」ですが、認識される桁数は「1~65535」となります。そのため、最大入力可能文字数は21845文字となります。</p>
デフォルト値	<p>デフォルトで項目に表示する文字列を設定して下さい。</p> <p>不要な場合は、空欄のままにしてください。</p> <p>※外部 CRM と連携される場合、設定は不要です。</p> <p><例> 「名前を入力してください。」と入れた場合。</p>  <p>後述記載の「入力タイプ」設定で以下を選択した場合にのみ反映されます。</p> <p>「テキスト入力欄」「パスワード入力欄」「複数行の入力欄」</p>

4) -3 新規顧客情報カード項目作成の残りを入力し、保存ボタンを押下します。

The screenshot shows a web form titled '新規顧客情報カード項目作成' (New Customer Information Card Item Creation). The form has several sections:

- 入力タイプ (必須)**: A dropdown menu currently set to 'テキスト入力欄' (Text Input Field).
- 必須項目**: A checkbox labeled 'はい' (Yes).
- 検索項目**: A checkbox labeled 'はい' (Yes).
- 重複チェック**: A checkbox labeled 'はい' (Yes).
- 非表示**: A checkbox labeled 'はい' (Yes).
- 読み取り専用**: A checkbox labeled 'はい' (Yes).
- 備考**: A large text area for additional notes.
- 保存**: A button to save the form.

 A red box highlights the '入力タイプ' dropdown and the '保存' button.

入力タイプ	<p>以下から選択します。</p> <table border="1"> <tr> <td>テキスト入力欄</td> <td>テキストでの入力が出れます</td> </tr> <tr> <td>パスワード入力欄</td> <td>入力をすると「*」でマスクされます。 管理画面の顧客情報照会では表示されません。</td> </tr> <tr> <td>ラジオボタン</td> <td>選択肢のうち1つを選択することができます。</td> </tr> <tr> <td>チェックボックス</td> <td>選択肢のうち複数を選択することができます。</td> </tr> <tr> <td>セレクトボックス</td> <td>プルダウン選択が出れます。</td> </tr> <tr> <td>複数行の入力欄</td> <td>複数行のテキスト入力を行うことができます。</td> </tr> </table> <p>※「ラジオボタン」「チェックボックス」「セレクトボックス」の作成方法は 16 ページ をご確認ください。</p>	テキスト入力欄	テキストでの入力が出れます	パスワード入力欄	入力をすると「*」でマスクされます。 管理画面の顧客情報照会では表示されません。	ラジオボタン	選択肢のうち1つを選択することができます。	チェックボックス	選択肢のうち複数を選択することができます。	セレクトボックス	プルダウン選択が出れます。	複数行の入力欄	複数行のテキスト入力を行うことができます。
テキスト入力欄	テキストでの入力が出れます												
パスワード入力欄	入力をすると「*」でマスクされます。 管理画面の顧客情報照会では表示されません。												
ラジオボタン	選択肢のうち1つを選択することができます。												
チェックボックス	選択肢のうち複数を選択することができます。												
セレクトボックス	プルダウン選択が出れます。												
複数行の入力欄	複数行のテキスト入力を行うことができます。												
必須項目	顧客データのインポート及び入力時に、空欄の場合エラーになります。												
検索項目	<p>各種検索メニュー（管理画面の「顧客情報検索」、オペレーター画面の「検索」）で検索の項目として利用できるようになります。</p> <p>※検索方法は前方一致となります。</p> <p>【検索項目を設定する際の注意事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 電話番号は検索項目として必ず設定して下さい。 ・ 指定する項目は 20 項目未満として下さい。 ・ 最大桁数が 200 桁以上の項目には設定できません。 												
重複チェック	<p>顧客データのインポート及び顧客情報入力時に重複チェックを行います。</p> <p>複数項目に適応した場合、該当する全ての項目が一致した場合のみ機能します。</p> <p>例) 氏名と電話番号を重複チェックした場合、両方が一致しなければ機能しません。</p>												
非表示	項目自体をオペレーター画面で見せたくない場合チェックを入れます。												
読み取り専用	読み取り専用を設定する場合にチェックを入れます。												
備考	メモ欄です。												

3. 2. 顧客情報カードラベル作成

顧客情報カードのラベルとは、オペレーター画面で表示する文字の事です。

以下画像の赤枠内のようにオペレーター画面に定型文や、トークスクリプトを入れる事が出来ます。

顧客情報

顧客情報再表示 顧客情報保存

名前: フリガナ:

電話番号: 発信 生年月日:

携帯番号: 発信 性別: 男 女

郵便番号: 都道府県:

市区町村:

番地:

建物名:

メールアドレス: メール

ご希望契約:

ご希望のオプション オプション1: オプション2: オプション3:

備考:

トークスクリプト

OP-1:
●●キャンペーンセンターの〇〇と申します。
今ご契約いただいている●●を、1年以上ご契約いただいているお客様がご案内しているキャンペーンのご紹介で、ご連絡させていただきました。
今、さほどお時間よろしいでしょうか。

お客様:
はい⇒OP-2へ
いい⇒それでは、あたらめにご連絡させていただきたいのですが、いつ頃であればご連絡差し上げてもよろしいでしょうか?

OP-2:
ありがとうございます。
早速ですが、●●のご利用頻度はどれくらいになりますでしょうか?

1) 業務管理 > 顧客情報カード設定 > 顧客情報カード照会画面に入ります。

以下画像赤枠の「新規作成」を押下します。

BlueBean | Powered by Softsu v8.14.0 ようこそ 様デモサーバー 様 | ログアウト

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ リアルタイムモニタ システム設定 ▾ ヘルプ ▾

顧客情報カード照会

ID	4
顧客情報カード名	テストカード
ステータス	有効
備考	
登録日	2019-05-24 16:17:07
更新日	2019-05-24 16:17:07

新規作成

編集

削除

一覧

OP画面設定

コピー作成

戻る

顧客情報カード項目のデータが存在しません。 新規作成

顧客情報カードラベルのデータが存在しません。 新規作成

3. 3. 「ラジオボタン」「セレクトボックス」「チェックボックス」の作成

オペレーター画面にて、顧客情報を編集する際に以下画像の選択方法を設定することが可能です。

The image shows a light green background with three distinct sections, each enclosed in a rounded rectangle with a blue border. Each section has a title in a white box with a blue border above it.

- ラジオボタン (Radio Buttons):** The title is "ラジオボタン". Below it, the text "性別:" is followed by two radio buttons. The first is selected and labeled "男" (Male), and the second is unselected and labeled "女" (Female).
- セレクトボックス (Select Box):** The title is "セレクトボックス". Below it, the text "ご希望契約:" is followed by a dropdown menu. The menu is open, showing a list of options: "プランA", "プランB", "プランC", "プランD", and "プランE". The top option, "プランA", is highlighted in blue.
- チェックボックス (Checkboxes):** The title is "チェックボックス". Below it, the text "ご希望のオプション" is followed by three lines, each with a checkbox and a label: "オプション1:", "オプション2:", and "オプション3:". All three checkboxes are currently unselected.

3. 3. 1. 「ラジオボタン」及び「セレクトボックス」の作成方法

1) 9 ページで設定した「項目名」が前ページ画像の「性別」「ご希望契約」になります。

新規顧客情報カード項目作成

顧客情報カード 4 - テストカード

順番 (必須) 1

項目名 (必須)

属性 (必須) 一般的な文字列

最大桁数 (必須) 64

デフォルト値

入力タイプ (必須) テキスト入力欄

必須項目 はい

検索項目 はい

重複チェック はい

非表示 はい

読み取り専用 はい

備考

保存

性別 男 女

ご希望契約

▼

プランA

プランB

プランC

プランD

プランE

2) 13 ページで入力タイプを「ラジオボタン」または「セレクトボックス」を選択し保存した場合、項目選択肢作成の表示が出ますので、赤枠の新規作成を押下します。

BlueBean | Powered by Softsu v8140 ようこそ デモサーバー 様 | ログアウト

業務管理 顧客情報管理 アカウント設定 レポート・履歴 リアルタイムモニタ システム設定 ヘルプ

顧客情報カード項目照会

ID	80
顧客情報カード	4 - テストカード
順番	19
項目名	性別
属性	一般的な文字列
最大桁数	64.0
デフォルト値	
入力タイプ	ラジオボタン
必須項目	いいえ
検索項目	いいえ
重複チェック	いいえ
非表示	いいえ
読み取り専用	いいえ
備考	
登録日	2019-06-21 16:56:09
更新日	2019-06-21 16:56:09

新規作成

編集

削除

一覧

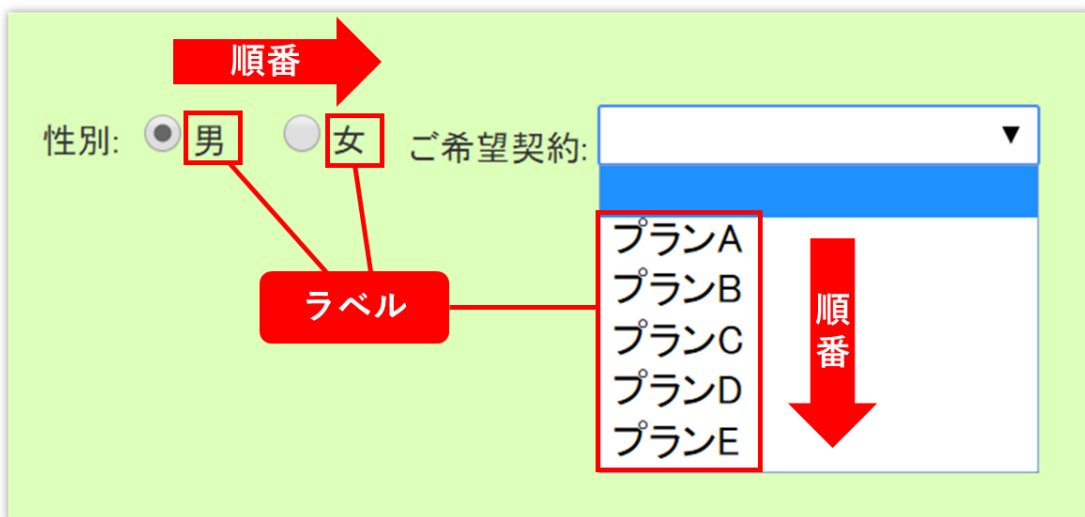
戻る

項目選択肢のデータが存在しません。 **新規作成**

3) 項目選択肢作成画面に遷移します。

以下、表を参考に入力してください。入力後保存ボタンを押下してください。

順番	選択肢のラベルの順番を決定します。数字が小さいものが項目名の横、もしくは上にきます。(下の画像参照)
選択肢のラベル	選択肢の名前を設定します。ラベルは1つずつ設定が必要です。(下の画像参照)
選択肢のデータ	管理画面上で顧客情報を閲覧した場合の表示を入力します。通常、選択肢のラベルと同じ名前を入れます。
デフォルト値	作成している選択肢のラベルをデフォルトで表示する場合、チェックを入れます。
ステータス	有効にすると、オペレーター画面で選択できます。無効にした場合、選択肢として消え、選択できなくなります。



4) 選択肢が1つできました。

BlueBean | Powered by Softsu v8.14.0 ようこそ デモサーバー 様 | ログアウト

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ リアルタイムモニタ システム設定 ▾ ヘルプ ▾

1 新規作成しました。

項目選択肢照会

ID	1268
購番	1
選択肢のラベル	男
選択肢のデータ	男
デフォルト値	いいえ
ステータス	有効
登録日	2019-06-24 15:51:01
更新日	2019-06-24 15:51:01

新規作成
編集
削除
一覧
戻る

5) 上記画像で「一覧」を選択し、顧客情報カード項目に戻ると、以下のように選択肢が追加されています。

BlueBean | Powered by Softsu v8.14.0 ようこそ デモサーバー 様 | ログアウト

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ リアルタイムモニタ システム設定 ▾ ヘルプ ▾

顧客情報カード項目照会

ID	80
顧客情報カード	4-テストカード
購番	19
項目名	性別
属性	一般的な文字列
最大桁数	64.0
デフォルト値	
入力タイプ	ラジオボタン
必須項目 ?	いいえ
検索項目 ?	いいえ
重複チェック ?	いいえ
非表示 ?	いいえ
読み取り専用 ?	いいえ
備考	
登録日	2019-06-21 16:56:09
更新日	2019-06-21 16:56:09

新規作成
編集
削除
一覧
戻る

項目選択肢一覧

新規作成

購番▲	選択肢のラベル	選択肢のデータ	デフォルト値	ステータス	登録日	更新日
1	男	男	いいえ	有効	2019-06-24 15:51:01	2019-06-24 15:51:01

新規作成

6) 2) ~3) を繰り返すことで、選択肢を増やすことができます。

BlueBean | Powered by Softsu v8.14.0 ようこそ デモサーバー 様 | ログアウト

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ リアルタイムモニタ システム設定 ▾ ヘルプ ▾

顧客情報カード項目照会

ID	80
顧客情報カード	4 - テストカード
順番	19
項目名	性別
属性	一般的な文字列
最大桁数	64.0
デフォルト値	
入力タイプ	ラジオボタン
必須項目 ?	し、いえ
検索項目 ?	し、いえ
重複チェック ?	し、いえ
非表示 ?	し、いえ
読み取り専用 ?	し、いえ
備考	
登録日	2019-06-21 16:56:09
更新日	2019-06-21 16:56:09

新規作成
編集
削除
一覧
戻る

項目選択肢一覧

新規作成 1 1~2 / 2

順番▲	選択肢のラベル	選択肢のデータ	デフォルト値	ステータス	登録日	更新日
1	男	男	し、いえ	有効	2019-06-24 15:51:01	2019-06-24 15:51:01
2	女	女	し、いえ	有効	2019-06-24 15:53:10	2019-06-24 15:53:10

新規作成 1 1~2 / 2

3. 3. 2. 「チェックボックス」の作成方法

1) 9 ページで設定した「項目名」がそのまま選択肢になります。

以下の緑のオペレーター画面のようにするには、項目を3つ作成する必要があります。

以下、表を参考に入力してください。入力後保存ボタンを押下してください。

新規顧客情報カード項目作成

顧客情報カード: 4-テストカード

順番 (必須): 1

項目名 (必須):

属性 (必須): 一般的な文字列 ▼

最大桁数 (必須): 64

デフォルト値:

入力タイプ (必須): テキスト入力欄 ▼

必須項目: はい

検索項目: はい

重複チェック: はい

非表示: はい

読み取り専用: はい

備考:

保存

チェックボックス

ご希望のオプション

オプション1:

オプション2:

オプション3:

顧客情報カード	初期設定マニュアルで設定したカード名です。
順番	9 ページを参照してください。
項目名	選択肢名を入力します。
属性	一般的な文字列のままにします。
最大桁数	64 のままにします。
デフォルト値	空欄のままにします。
入力タイプ	チェックボックスにします。
必須項目	13 ページを参照してください。
検索項目	
重複チェック	
非表示	
読み取り専用	

2) 項目が作成されました。

BlueBean | Powered by Softsu v8.14.0 ようこそ デモサーバー 様 | ログアウト

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ リアルタイムモニタ システム設定 ▾ ヘルプ ▾

更新されました。

顧客情報カード項目照会

ID	59
顧客情報カード	4 - テストカード
順番	15
項目名	オプション1
属性	一般的な文字列
最大桁数	64.0
デフォルト値	
入力タイプ	チェックボックス
必須項目 ?	いいえ
検索項目 ?	はい
重複チェック ?	いいえ
非表示 ?	いいえ
読み取り専用 ?	いいえ
備考	
登録日	2019-06-20 16:06:30
更新日	2019-06-24 16:53:50

新規作成
編集
削除
一覧
戻る

3) 1) を繰り返すことで、選択肢を増やすことができます。

BlueBean | Powered by Softsu v8.14.0 ようこそ デモサーバー 様 | ログアウト

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ リアルタイムモニタ システム設定 ▾ ヘルプ ▾

顧客情報カード照会

ID	8
顧客情報カード名	4 - テストカード
ステータス	有効
備考	
登録日	2019-06-20 16:06:30
更新日	2019-06-20 16:06:30

新規作成
編集
削除
一覧
OP画面設定
コピー作成
戻る

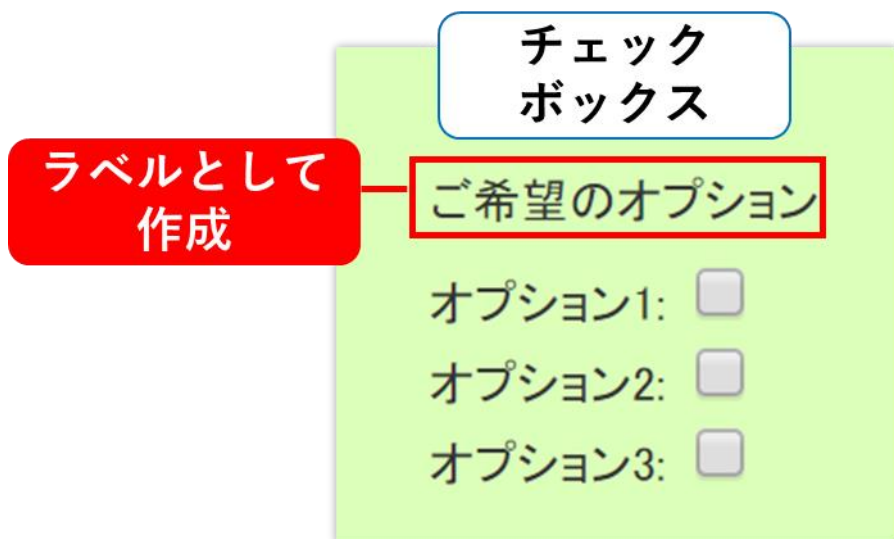
項目一覧

新規作成

順番▲	項目名	入力タイプ	属性	最大桁数	必須項目 ?	検索項目 ?	重複チェック ?	非表示 ?	読み取り専用 ?	登録日	更新日
1	電話番号	テキスト入力欄	電話番号	15.0	はい	はい	いいえ	いいえ	いいえ	2019-06-20 16:06:30	2019-06-21 16:07:28
2	名前	テキスト入力欄	一般的な文字列	64.0	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	2019-06-20 16:06:30	2019-06-21 16:07:28
3	フリガナ	テキスト入力欄	一般的な文字列	64.0	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	2019-06-20 16:06:30	2019-06-21 16:07:28
5	郵便番号	テキスト入力欄	郵便番号	10.0	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	2019-06-20 16:06:30	2019-06-21 16:07:28
6	都道府県	セレクトボックス	都道府県	16.0	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	2019-06-20 16:06:30	2019-06-21 16:07:28
7	市区町村	テキスト入力欄	一般的な文字列	64.0	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	2019-06-20 16:06:30	2019-06-21 16:07:28
8	番地	テキスト入力欄	一般的な文字列	64.0	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	2019-06-20 16:06:30	2019-06-21 16:07:28
9	建物名	テキスト入力欄	一般的な文字列	64.0	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	2019-06-20 16:06:30	2019-06-21 16:07:28
10	携帯番号	テキスト入力欄	電話番号	15.0	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	2019-06-20 16:06:30	2019-06-21 16:07:28
11	メールアドレス	テキスト入力欄	Email	100.0	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	2019-06-20 16:06:30	2019-06-21 16:07:28
12	性別	ラジオボタン	性別	2.0	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	2019-06-20 16:06:30	2019-06-21 16:07:28
13	生年月日	テキスト入力欄	日付	10.0	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	2019-06-20 16:06:30	2019-06-21 16:07:28
14	ご意見/お問い合わせ	セレクトボックス	一般的な文字列	64.0	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	2019-06-20 16:06:30	2019-06-21 16:07:28
15	オプション1	チェックボックス	一般的な文字列	64.0	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	2019-06-20 16:06:30	2019-06-24 16:53:50
16	オプション2	チェックボックス	一般的な文字列	64.0	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	2019-06-20 16:06:30	2019-06-21 16:07:28
17	オプション3	チェックボックス	一般的な文字列	64.0	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	2019-06-20 16:06:30	2019-06-21 16:07:28
18	備考	複数行の入力欄	一般的な文字列	999.0	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	2019-06-20 16:06:30	2019-06-21 16:07:28
19	性別	ラジオボタン	一般的な文字列	64.0	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	2019-06-21 16:56:09	2019-06-21 16:56:09

新規作成

4) 必要に応じて、ラベルを作成します。



ラベルの作成方法は、[14 ページ](#)をご確認ください。

BlueBean | Powered by Softsu | V8140 | ようこそ | デモサーバー 様 | ログアウト

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ リアルタイムモニタ システム設定 ▾ ヘルプ ▾

顧客情報カードラベル 照会

ID	6
顧客情報カード	4 - テストカード
内容	ご希望のオプション
非表示	いいえ
備考	
登録日	2019-06-20 16:06:30
更新日	2019-06-21 16:07:28

新規作成
編集
削除
一覧
戻る

◆ポイント

チェックボックス選択がある顧客の情報を管理画面にて確認した場合、チェックが入っていると「1」入っていないと「0」と表示されます。

3. 4. オペレーター画面レイアウト変更

BlueBean のオペレーター画面のレイアウトを変更します。

※外部 CRM を利用する場合、設定は不要です。

- 1) 顧客情報カード照会画面に入り、OP 画面設定を押下します。

The screenshot shows the BlueBean interface with the following elements:

- Header: BlueBean | Powered by Softsu | V8.14.41 | ようこそ | デモサーバー 様
- Navigation: 業務管理 | 顧客情報管理 | アカウント設定 | レポート・履歴 | リアルタイムモニタ | システム設定 | ヘルプ
- Title: 顧客情報カード照会
- Table:

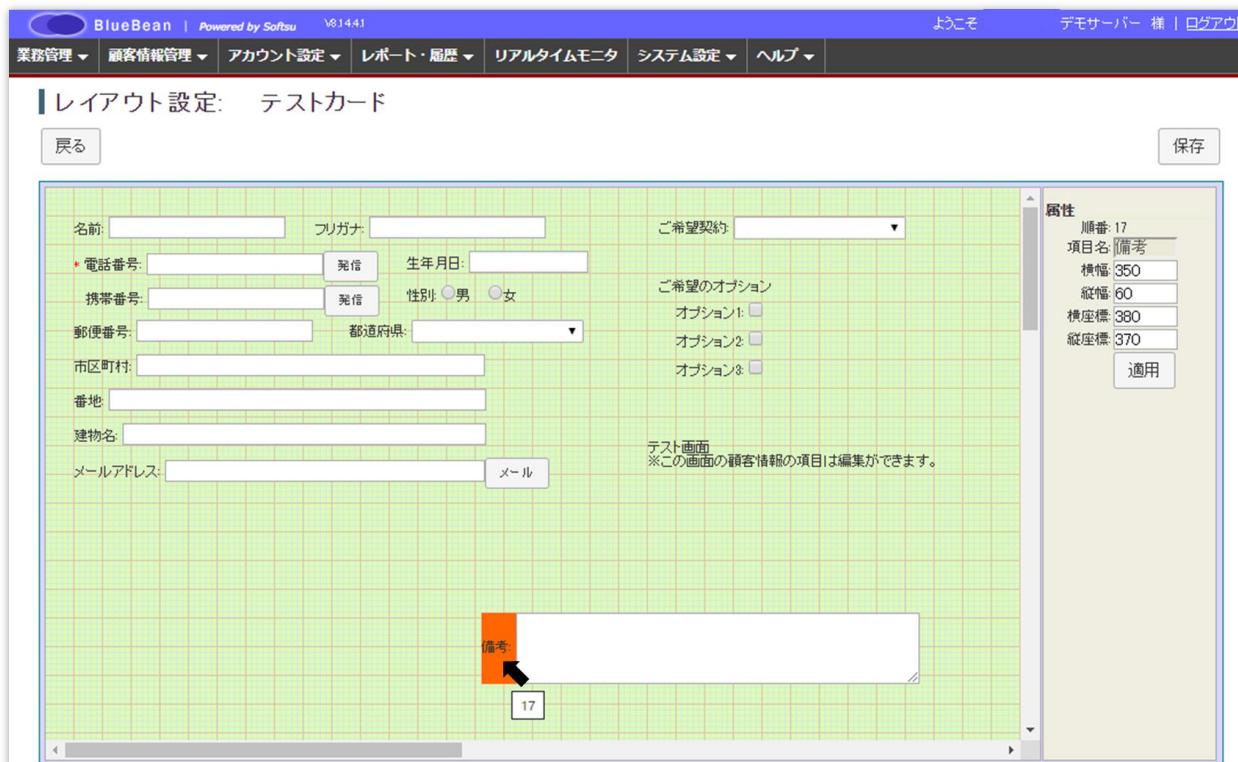
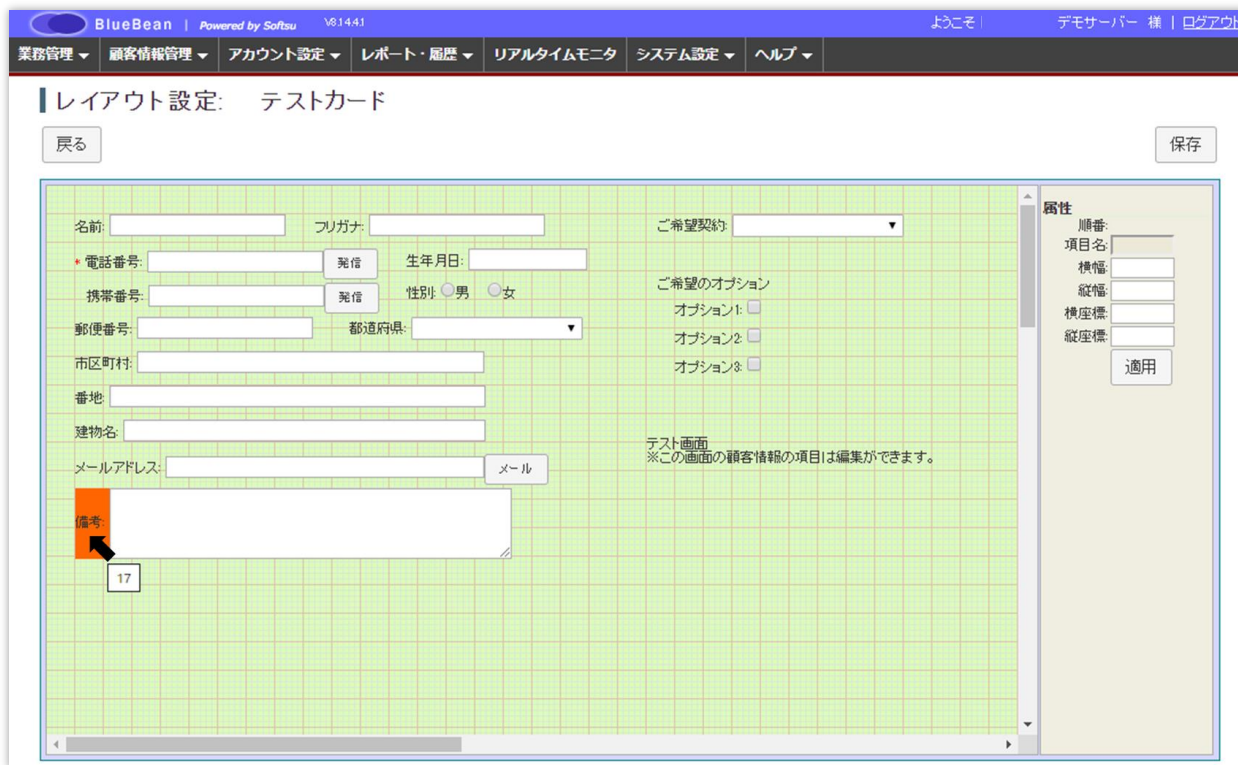
ID	5
顧客情報カード名	テストカード
ステータス	有効
備考	
登録日	2019-11-14 13:42:46
更新日	2019-11-14 13:42:46
- Buttons: 新規作成, 編集, 削除, 一覧, **OP画面設定** (highlighted), コピー作成, 戻る

- 2) レイアウト設定に遷移します。

The screenshot shows the BlueBean layout setting screen with the following elements:

- Header: BlueBean | Powered by Softsu | V8.14.41 | ようこそ | デモサーバー 様 | ログアウト
- Navigation: 業務管理 | 顧客情報管理 | アカウント設定 | レポート・履歴 | リアルタイムモニタ | システム設定 | ヘルプ
- Title: レイアウト設定: テストカード
- Buttons: 戻る, 保存
- Form Fields:
 - 名前: フリガナ: ご希望契約:
 - * 電話番号: 発信 生年月日:
 - 携帯番号: 発信 性別: 男 女
 - 郵便番号: 都道府県:
 - 市区町村:
 - 番地:
 - 建物名:
 - メールアドレス: メール
 - 備考:
- Options: ご希望のオプション
オプション1:
オプション2:
オプション3:
- Text: テスト画面 ※この画面の顧客情報の項目は編集ができます。
- 属性 (Attributes) Panel:
 - 順番:
 - 項目名:
 - 横幅:
 - 縦幅:
 - 横座標:
 - 縦座標:
 - 適用

3) レイアウトを変更したい項目名にカーソルを合わせるとオレンジ色になるので、そのままドラッグ&ドロップを行うことで移動する事が可能です。



4) 変更が終わったら、保存ボタンを押下します。

レイアウト設定: テストカード

戻る 保存

テスト画面
※この画面の顧客情報の項目は編集ができます。

名前: *電話番号: 発信

フリガナ: 携帯番号: 発信

生年月日: 性別: 男 女

郵便番号:

都道府県:

市区町村:

番地:

建物名:

メールアドレス: メール

ご希望のオプション
オプション1: オプション2: オプション3:

備考:

ご希望契約:

属性

順番:

項目名:

横幅:

縦幅:

横座標:

縦座標:

適用

戻る 保存

5) 保存されました。

保存されました。

顧客情報カード照会

ID	5
顧客情報カード名	テストカード
ステータス	有効
備考	
登録日	2019-11-14 13:42:46
更新日	2019-11-14 13:42:46

新規作成

編集

削除

一覧

OP画面設定

コピー作成

戻る

◆ポイント

属性内の横座標、縦座標での調整も可能です。

4. 対応記録内容設定

オペレーターが顧客と対応した結果を記録する箇所の設定をします。

※外部 CRM を利用する場合、設定は不要です。

設定した項目は、以下に反映されます。

■顧客対応記録…BlueBean 管理画面の顧客情報内の対応記録

■オペレーター画面内顧客対応記録…オペレーターが顧客の対応記録を記入・確認する項目



また、管理画面で設定が出来るのは「対応者情報」「リアクション情報」「次リアクション情報」となります。

その他の項目については、自動で履歴が残るもしくはすでに設定されています。

詳細は以下表をご確認ください。

<オペレーター画面内の新規対応記録作成より>

対応者情報	対応した相手と顧客の関係を選択します。詳細は 29 ページ
リアクション情報	対応した結果に対しての顧客の反応を選択します。詳細は 32 ページ
次アクション	対応した結果に対して、次に行う対応を選択します。詳細は 35 ページ
次回担当者	次のアクションを対応するオペレーターを選択します。該当の ACD に所属しているオペレーターを選択する事が可能です。 (次アクションが自動再架電の場合は、空白で保存されます。)
対応記録内容	対応した内容を記載します。
アクション予定時間	次のアクションの予定時間を入力します。 ※アクション予定時間として 履歴 には残りますが、 顧客情報 に反映されるのは、次アクション「再架電」「訪問」を選択した場合のみになります。 詳細は 35 ページ

<オペレーター画面の新規対応記録作成の画像>

4. 1. 対応者情報設定

登録されている顧客と電話で対応した相手の関係を、履歴に残す必要がある業務の場合に設定します。

例：本人・配偶者・家族等

1) 管理画面より、業務管理 > 対応者情報 > 新規対応者情報作成に入ります。

The screenshot displays the BlueBean system interface. The top navigation bar includes '業務管理' (Business Management), '顧客情報管理' (Customer Information Management), 'アカウント設定' (Account Settings), 'レポート・履歴' (Reports & History), 'リアルタイムモニタ' (Real-time Monitor), 'システム設定' (System Settings), and 'ヘルプ' (Help). The left sidebar shows '業務設定' (Business Settings), '新規業務作成' (New Business Creation), '顧客情報カード設定' (Customer Information Card Settings), '新規顧客情報カード作成' (New Customer Information Card Creation), '対応者情報' (Correspondent Information), 'リアクション情報' (Reaction Information), and '次アクション情報' (Next Action Information). The '対応者情報' menu is expanded, showing '対応者情報設定' (Correspondent Information Settings) and '新規対応者情報作成' (New Correspondent Information Creation). The main content area features a table with columns for '通話回数' (Call Count), '通話中数' (Calls in Progress), '待ち呼数' (Waiting Calls), '最大待ち時間' (Max Wait Time), '応答数' (Response Count), '応答率' (Response Rate), '放棄数' (Abandonment Count), 'タイムアウト数' (Timeout Count), '溢れ呼数' (Overflow Calls), 'オペレーター' (Operator), '平均通話時間' (Avg Call Time), and '平均待ち時間' (Avg Wait Time). Below the table is a grid of sheets (シート) and a 'テオ1' (Teo1) card. The sheets are arranged in two columns: the left column contains sheets 5 through 8 (シート5 to シート8) and the right column contains sheets 1 through 4 (シート1 to シート4). The 'テオ1' card is positioned to the right of sheet 2. Each sheet displays a unique ID and a time value (e.g., 00:00:00).

2) 以下、表を参考に入力し、最後に保存ボタンを押下してください。

項目名	選択肢を記載します。例：本人・配偶者・ご高齢者等
業務	該当の対応者情報を選択できるようにする業務を設定します。 ※複数業務の選択は出来ません。
優先順位	数が小さい程、選択プルダウンの上位に表示されます。
ステータス	無効にすると、オペレーター画面に表示されなくなります。
備考	メモ欄です。

3) 対応者情報が作成されました。

以下、画像赤枠内の新規作成を繰り返す事で、対応者情報の選択肢を増やすことが出来ます。

◆ポイント

以下の項目は最初から登録されております。

必要に応じて、各項目の業務を設定していただくことでご利用いただけます。

- ・ 01_契約者本人
- ・ 02_家族(男)
- ・ 03_家族(女)
- ・ 04_高齢者
- ・ 05_その他

BlueBean | Powered by Softsu | 18.14.41 | ようこそ | デモサーバー 様 | ログアウト

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ リアルタイムモニタ システム設定 ▾ ヘルプ ▾

対応者情報設定

業務: -- ▾

新規作成 1 1~7 / 7

項目名	業務	優先順位	ステータス	登録日時	更新日時
01_契約者本人	TEST1 - 【業務】PV発信・リング着信	1	有効	2012-03-28 00:42:42	2019-12-17 13:23:34
02_家族(男)	-	1	有効	2012-03-28 00:43:39	2012-03-28 00:45:04
03_家族(女)	-	1	有効	2012-03-28 00:44:16	2012-03-28 00:45:48
04_高齢者	-	1	有効	2012-03-28 00:44:41	2012-03-28 00:46:01
05_その他	-	1	有効	2012-03-28 00:46:13	2012-03-28 00:46:13
配偶者	TEST3 - 【業務】PD発信	1	有効	2019-12-17 13:25:41	2020-01-07 16:51:47
本人	TEST3 - 【業務】PD発信	1	有効	2020-01-07 16:52:02	2020-01-07 16:52:02

新規作成 1 1~7 / 7

4. 2. リアクション情報

対応した相手のリアクションを履歴に残す必要がある業務の場合に設定します。

例：契約希望・留守電・電話拒否等

- 1) 管理画面より、業務管理>リアクション情報>新規リアクション情報作成に入ります。

The screenshot shows the BlueBean system interface. The top navigation bar includes '業務管理' (Business Management), '顧客情報管理' (Customer Information Management), 'アカウント設定' (Account Settings), 'レポート・履歴' (Reports & History), 'リアルタイムモニタ' (Real-time Monitor), 'システム設定' (System Settings), and 'ヘルプ' (Help). The left sidebar menu is expanded to show 'リアクション情報' (Reaction Information) and '新規リアクション情報作成' (New Reaction Information Creation). The main content area displays a grid of reaction cards, each with a sheet number (e.g., シート1-8), a time value (00:00:00), and a count (e.g., 1001-1008). A 'テスト1' (Test 1) card is also visible. The interface includes buttons for 'オフィスレイアウト設定' (Office Layout Settings) and '最新の情報に更新' (Update to Latest Information).

2) 以下、表を参考に入力し、最後に保存ボタンを押下してください。

項目名	選択肢を記載します。例：契約希望・留守電・電話拒否等
業務	該当のリアクション情報を選択できるようにする業務を設定します。 ※複数業務の選択は出来ません。
優先順位	数が小さい程、選択プルダウンの上位に表示されます。
ステータス	無効にすると、オペレーター画面に表示されなくなります。
備考	メモ欄です。

3) リアクション情報が作成されました。

以下、画像赤枠内の新規作成を繰り返す事で、リアクション情報の選択肢を増やすことが出来ます。

ID	11
項目名	契約希望
業務	TEST3 - 【業務】PD発信
優先順位	1
ステータス	有効
備考	
登録日時	2020-01-14 10:49:26
更新日時	2020-01-14 10:49:26

◆ポイント

以下の項目は最初から登録されております。

必要に応じて、各項目の業務を設定していただくことでご利用いただけます。

- ・ 01_資料希望
- ・ 02_検討
- ・ 03_受注
- ・ 04_拒否
- ・ 05_クレーム
- ・ 06_本人不在
- ・ 07_留守電
- ・ 08_番号間違い
- ・ 09_FAX 番号
- ・ 10_その他

BlueBean | Powered by Softsu V8144J | ようこそ | デモサーバー 様 | ログアウト

業務管理 | 顧客情報管理 | アカウント設定 | レポート・履歴 | リアルタイムモニタ | システム設定 | ヘルプ

リアクション 情報設定

業務: --

新規作成 1 1~11 / 11

項目名	業務	優先順位	ステータス	登録日時	更新日時
01_資料希望	-	1	有効	2012-03-28 00:48:07	2012-03-28 00:48:07
02_検討	-	1	有効	2012-03-28 00:48:29	2012-03-28 00:48:29
03_受注	-	1	有効	2012-03-28 00:48:43	2012-03-28 00:48:43
04_拒否	-	1	有効	2012-03-28 00:48:57	2012-03-28 00:48:57
05_クレーム	-	1	有効	2012-03-28 00:49:14	2012-03-28 00:49:14
06_本人不在	-	1	有効	2012-03-28 00:49:35	2012-03-28 00:49:35
07_留守電	-	1	有効	2012-03-28 00:49:49	2012-03-28 00:49:49
08_番号間違い	-	1	有効	2012-03-28 00:51:19	2012-03-28 00:51:19
09_FAX番号	-	1	有効	2012-03-28 00:51:35	2012-03-28 00:51:35
10_その他	-	1	有効	2012-03-28 00:52:05	2012-03-28 00:52:05
契約希望	TEST3 - 【業務】PD発信	1	有効	2020-01-14 10:49:26	2020-01-14 10:49:26

新規作成 1 1~11 / 11

4. 3. 次アクション情報

対応した相手に対して、次に行うアクションを設定します。

例：再架電・自動再架電・完了等

◆注意

最初から設定されている以下の項目については、システムの挙動にかかわる設定になります。

オペレーター画面で設定した場合、以下の挙動になりますのでご認識の上ご利用ください。

再架電	アクション予定時刻になると、担当オペレーター画面の再架電ボタンが赤く点滅します。 また、アクション予定時刻が保存され、顧客最新情報のレポート出力でアクション予定時刻を出力する事が出来ます。
訪問	アクション予定時刻が保存され、顧客最新情報のレポート出力でアクション予定時刻を出力する事が出来ます。
自動再架電	自動発信設定内の「応答後リトライ」が適用されます。(プレディクティブ発信のルーティンの中に戻る。) プレディクティブ発信以外の場合は利用しないでください。

1) 管理画面より、業務管理>次アクション情報>新規次アクション情報作成に入ります。

The screenshot shows the BlueBean system interface. The top navigation bar includes '業務管理' (Business Management), '顧客情報管理' (Customer Information Management), 'アカウント設定' (Account Settings), 'レポート・履歴' (Reports & History), 'リアルタイムモニタ' (Real-time Monitor), 'システム設定' (System Settings), and 'ヘルプ' (Help). The left sidebar menu has '業務管理' selected, with sub-items like '新規業務作成' (Create New Business), '顧客情報カード設定' (Customer Information Card Settings), '新規顧客情報カード作成' (Create New Customer Information Card), '対応者情報' (Staff Information), 'リアクション情報' (Reaction Information), and '次アクション情報' (Next Action Information). The '次アクション情報' menu item is highlighted in red. The main content area shows a grid of action cards. The top-left card is highlighted with a red box and labeled '新規次アクション情報作成'. The grid contains cards for 'シート1' through 'シート8' and 'テスト1', each with a time of '00:00:00' and a number (1001-1008). The interface also shows a status bar at the top with 'ようこそ | デモサーバー 様 | ログアウト' and a '最新の情報に更新' (Update to latest information) button.

2) 以下、表を参考に入力し、最後に保存ボタンを押下してください。

BlueBean | Powered by Softsu | V6.14.41 | ようこそ | デモサーバー 様 | ログアウト

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ リアルタイムモニタ ▾ システム設定 ▾ ヘルプ ▾

新規次アクション情報作成

アクション名 (必須)

業務 (必須)

優先順位 (必須)

ステータス 有効 無効

備考

アクション名	選択肢を記載します。例：メール連絡・後日確認等
業務	該当の次アクション情報を選択できるようにする業務を設定します。 ※複数業務の選択は出来ません。
優先順位	数が小さい程、選択プルダウンの上位に表示されます。
ステータス	無効にすると、オペレーター画面に表示されなくなります。
備考	メモ欄です。

3) 次アクション情報が作成されました。

以下、画像赤枠内の新規作成を繰り返す事で、次アクション情報の選択肢を増やすことができます。

BlueBean | Powered by Softsu | V6.14.41 | ようこそ | デモサーバー 様 | ログアウト

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ リアルタイムモニタ ▾ システム設定 ▾ ヘルプ ▾

1 新規作成しました。

次アクション情報照会

ID	101
アクション名	メール連絡
業務	TEST3 - 【業務】PD発信
優先順位	1
ステータス	有効
備考	
登録日時	2020-01-14 17:01:01
更新日時	2020-01-14 17:01:01

◆ポイント

以下のアクションは最初から登録されております。

- ・ 再架電
- ・ 訪問
- ・ 自動再架電
- ・ 完了
- ・ 資料送付

BlueBean | Powered by Softsu V81441 ようこそ デモサーバー 様 | ログアウト

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ リアルタイムモニタ システム設定 ▾ ヘルプ ▾

次アクション 情報設定

業務: -- ▾

新規作成 1 1~6 / 6

アクション名	業務	優先順位	ステータス	登録日時	更新日時
再架電	-	1	有効		
訪問	-	1	有効		
自動再架電	-	1	有効		
完了	-	1	有効		
資料送付	-	1	有効	2012-03-28 00:52:36	2012-03-28 00:52:36
メール連絡	TEST3 - 【業務】PD発信	1	有効	2020-01-14 17:01:01	2020-01-14 17:01:01

新規作成 1 1~6 / 6

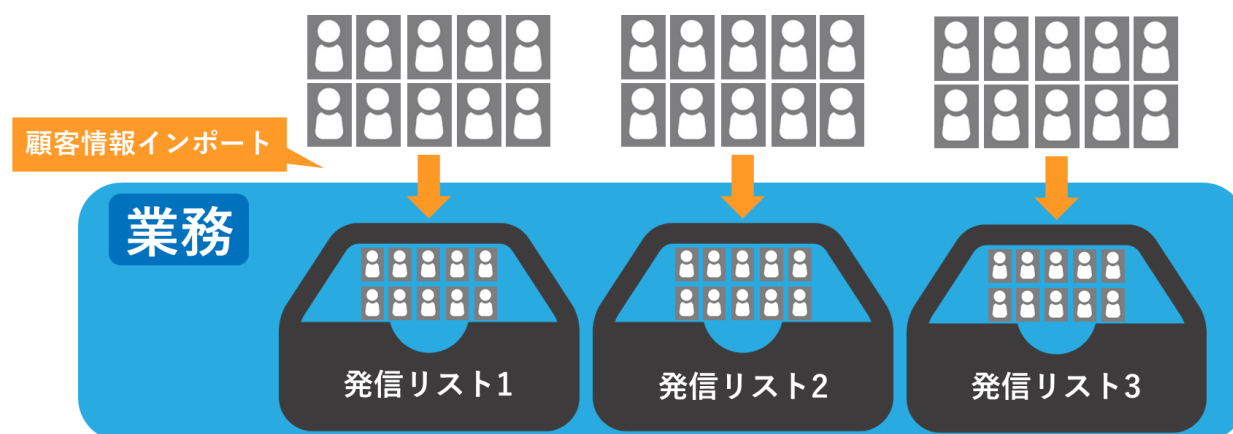
資料送付以外のアクション名については、全業務適用となり一部編集が出来ないようになっています。

5. 顧客情報

BlueBean では、顧客情報を以下のように管理します。

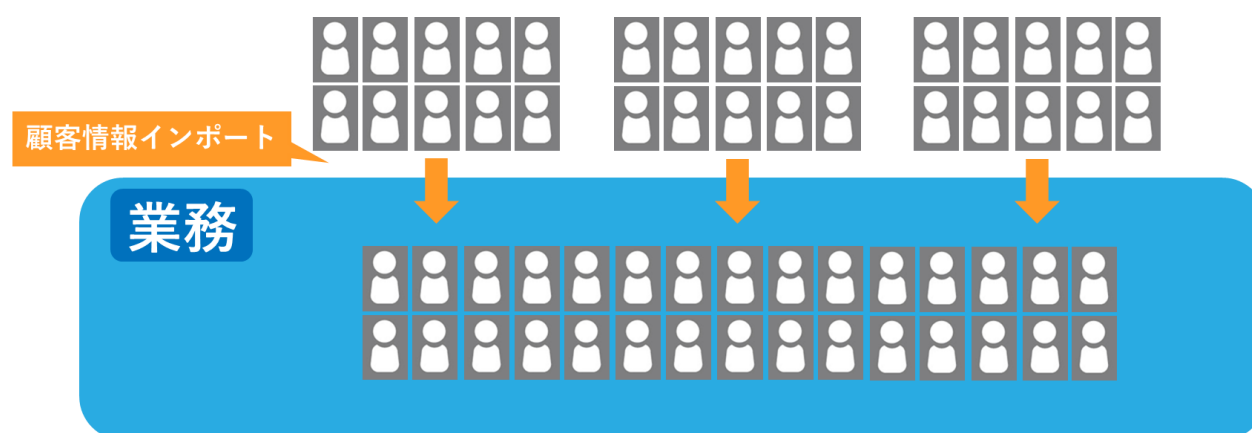
◆発信業務

- ・ 発信リスト毎に、発信管理を行います。また、インポート時に発信リストを作成する事が出来ます。
- ・ 発信リストは、「プレディクティブ発信」及び「オペレーター画面を利用してプレビュー発信を行う」場合、作成が必要となります。
- ・ 対応した状況に応じて、発信リストの作り直しまたは、新たな発信リストとして作成する事が可能です。



◆着信業務

- ・ 発信リストの作成は不要です。



◆業務と発信リスト及び顧客情報の関係

業務に取り込まれた顧客情報は、他の業務に移す事は出来ません。

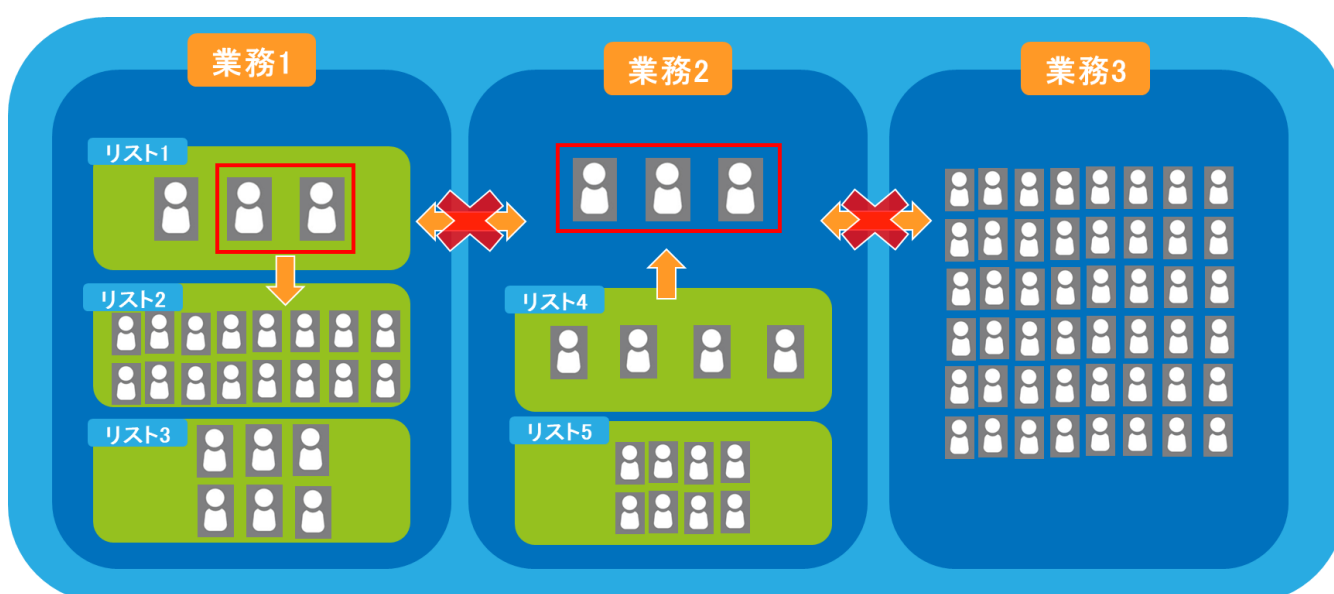
ただし、同じ業務内であれば、別の発信リストへ入れることや抜くことは可能です。

<例（下記画像）>

業務 1…リスト 1 から特定の顧客だけ抜いて、リスト 2 に入れて発信したい。

業務 2…リスト 4 からもう発信しない顧客を抜いて、発信しないようにしたい。ただ、顧客情報は削除したくない。

業務 3…着信業務なので、発信リストは作らない。



5. 1. 顧客情報インポート

顧客情報を BlueBean に取り込みます。

1) 顧客情報のインポートデータを作成するため、テンプレートをダウンロードします。

なお、テンプレートは顧客情報カードの項目を元に作成されます。

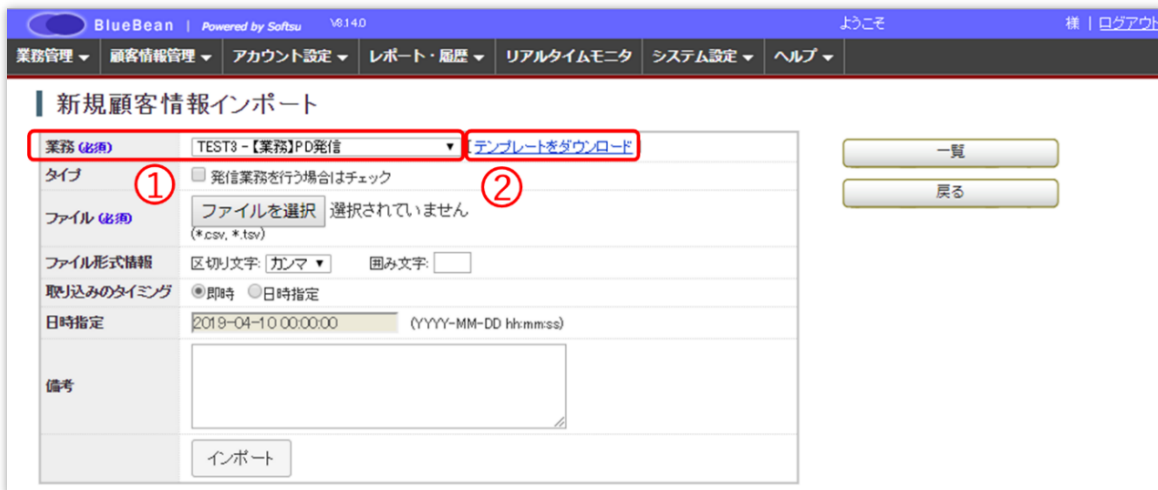
管理画面より、顧客情報管理 > 顧客情報インポート > 新規顧客情報インポートへ入ります。



2) 以下画像①で、業務を選択します。

業務の選択を行うと、「テンプレートをダウンロード」(②)が表示されます。

②をクリックし、テンプレート (csv) をダウンロードしてください。



3) ダウンロードしたテンプレート (csv) をエクセルで開き、1 列目の項目に合わせて入力します。

入力が完了しましたら、そのまま任意の場所に保存をします。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	名前	フリガナ	電話番号	郵便番号	都道府県	市区町村	番地	建物名	携帯番号	メールアドレス	性別	生年月日	ご希望契約オプション	オプション	オプション	オプション	備考
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	

※顧客情報カードで「必須項目：はい」になっている項目は入力しないとエラーになり、インポートできません。

※電話番号入力時に頭の「0」が消えてしまう場合は、以下 URL の FAQ を参考にしてください。

<https://bluebean.softsu.com/faq/index.php?action=artikel&cat=13&id=29&artlang=ja>

4) -1 BlueBean の管理画面の操作に戻ります。

以下、表を参考に入力してください。

タイプ	発信業務を行う場合はチェック	発信業務を行う顧客データの場合はチェックを入れます。チェックを入れると、以下項目の設定が可能になります。 ※着信業務を行う場合は、チェック不要です。
	発信リスト	新規を選択した場合は、リスト名を入力します。 追加を選択した場合は、すでにあるリストの中でステータスが発信になっているリストを選択する事が出来ます。
	顧客情報初期ステータス	発信待ちを選択する事で、顧客が発信対象となります。 待機中を選択した場合、そのままではプレディクティブ発信及び顧客情報読込ボタンを利用したプレビュー発信は出来なくなります。
	作業グループ (ACD)	該当の発信リストへ発信を行う ACD グループを設定する事ができます。(設定できる ACD は、業務に設定されている ACD になります。) 共有にした場合は、業務に設定されている ACD グループに所属しているオペレーター全員が発信を行うことが出来ます。
	作業オペレーター	上記、「作業グループ (ACD)」を設定した場合、該当 ACD に所属しているオペレーターを指定し、指定したオペレーターのみが発信を行うことができます。 ※プレディクティブ発信の場合は、未選択または共有にしてください。

4) -2 顧客情報インポート続き

発信停止条件 <table border="1" style="float: right;"> <tr> <td>ステータス</td> <td>--</td> <td>件</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">OR</td> </tr> <tr> <td>リアクション情報</td> <td>----</td> <td>件</td> </tr> </table>		ステータス	--	件	OR			リアクション情報	----	件
ステータス	--	件								
OR										
リアクション情報	----	件								
ファイル (必須)	<input type="button" value="ファイルを選択"/> 選択されていません <small>(*csv, *tsv)</small>									
ファイル形式情報	区切り文字: <input type="text" value="カンマ"/> 囲み文字: <input type="text"/>									
取り込みのタイミング	<input checked="" type="radio"/> 即時 <input type="radio"/> 日時指定									
日時指定	<input type="text" value="2020-02-05 00:00:00"/> (YYYY-MM-DD hh:mm:ss)									
備考	<input type="text"/>									
<input type="button" value="インポート"/>										

タイプ	発信停止条件	ステータス	「作業保存済み」または「自動再架電」のステータスの顧客が何件になったら発信リストを停止するか設定できます。
		リアクション情報	選択したリアクション情報の顧客が何件になったら発信リストを停止するか設定できます。 業務に紐づくリアクション情報が選択できます。
ファイル	ダウンロードしたテンプレートを元に作成したファイルを選択します。		
ファイル形式情報	通常は変更不要です。		
取り込みのタイミング	ファイル内の顧客情報の取り込みをいつ行うか指定できます。		
	即時	インポートボタンを押下直後、取り込みが開始されます。	
	日時指定	以下項目の日時指定で、取り込み日時を指定できます。	
日時指定	取り込みのタイミングの項目で日時指定を選択した場合、取り込み日時の設定が出来ます。		
備考	メモ欄です。		

入力が完了しましたら、インポートを押下して下さい。

◆ポイント

インポート状況は「最新の情報に更新」のボタンを押下することで確認ができます。

5) インポートが完了しました。



BlueBean | Powered by Softau V8.14.0 ようこそ | ログアウト

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ リアルタイムモニタ システム設定 ▾ ヘルプ ▾

新規作成しました。

顧客情報インポート照会

ID	2
業務	TEST3 - 【業務】PD発信
発信リスト	2 - テスト用発信リスト
顧客情報初期ステータス	発信待ち
作業グループ (ACD)	共有
作業オペレーター	共有
ファイル名	import_template_5.csv
処理状態	未処理
データ総件数	-
処理完了件数	0
無効なデータ件数	0
ファイル形式情報	区切り文字: カンマ 囲み文字: N/A
元ファイル	ダウンロード
処理完了のデータ	N/A
無効なデータ ?	N/A
取り込みのタイミング	即時
日時指定	日時指定なし
備考	
登録者	DEMO12admin
インポート日時	2019-04-09 17:53:44
状態更新日時	2019-04-09 17:53:44

新規インポート
一覧
ファイルを削除
顧客情報データ一覧
最新の情報に更新
戻る

5. 2. 顧客情報インポート照会

インポートすると、照会画面を見ることができます。ここでは、照会画面の説明をします。

The screenshot shows the '顧客情報インポート照会' (Customer Information Import Confirmation) page. The main table displays the following information:

ID	1354
業務	テスト-テスト
発信リスト	1012-テスト用リスト
顧客情報初期ステータス	発信待ち
作業グループ (ACD)	共有
作業オペレーター	共有
ファイル名	import_template_165.csv
処理状態	処理完了
データ総件数	92
処理完了件数	91
無効なデータ件数	1
ファイル形式情報	区切り文字: カンマ 囲み文字: N/A
元ファイル	ダウンロード
処理完了のデータ	ダウンロード
無効なデータ	ダウンロード
取り込みのタイミング	即時
日時指定	日時指定なし
備考	
登録者	DEV2admin
インポート日時	2020-05-14 13:48:24
状態更新日時	2020-05-14 13:48:25

The sidebar on the right contains the following buttons:

- 新規インポート
- 一覧
- 顧客データを削除
- ファイルを削除
- 顧客情報データ一覧
- 最新の情報に更新
- 戻る

赤枠内

処理状態	インポートの状況を表示します。
データ総件数	インポートしたデータの総件数を表示します。
処理完了件数	インポートが完了したデータの総件数を表示します。
無効なデータ件数	インポートが失敗したデータの総件数を表示します。
元ファイル	インポートしたファイルをダウンロードできます。
処理完了のデータ	インポートが完了したデータをダウンロードできます。
無効なデータ	インポートが失敗したデータのダウンロードができます。また、ダウンロードファイルには、失敗したエラー情報が載っています。

緑枠内

新規インポート	新規インポート画面に遷移します。
一覧	インポート一覧画面に遷移します。
顧客データを削除	該当のインポートで取り込みが出来た顧客情報を BlueBean から削除します。ただし、1名でも「待機中」「発信待ち」以外のステータスの顧客がいる場合は削除できません。
ファイルを削除	該当のインポートファイルを削除します。
顧客情報データ一覧	該当のインポートで取り込まれた顧客情報一覧を表示します。
最新の情報に更新	インポート中の情報を更新します。
戻る	前の画面に戻ります。

6. 発信リスト一覧

顧客情報インポート時に発信リストを作成すると、リスト毎に発信の管理が可能になります。ここでは、発信リストの管理方法を説明します。

1) 管理画面より、顧客情報管理 > 発信リスト一覧へ入ります。



2) 確認したい業務を選択すると行が反転するのでそのままクリックします。



3) 発信リスト一覧が開きました。



6. 1. 発信リスト一覧の見方

発信リスト一覧では、リスト毎の発信管理・対応数・エラー数の確認ができます。
各項目の詳細について説明します。

1) 下記画像内赤枠でリストの絞り込みができます。

リストの名称・リスト所属 ACD・リストのステータスで絞り込み検索をすることができます。

BlueBean | Powered by Softau v8.15.0 ようこそ 様 | ログアウト

業務管理 | 顧客情報管理 | アカウント設定 | レポート・履歴 | リアルタイムモニタ | システム設定 | ヘルプ | 処理状況確認

発信リスト一覧 (業務: テスト - テスト)

Step1: 業務を選ぶ >> Step2: リストの表示

名称 作業グループ(ACD) ---- ステータス ---- 検索

自動発信スイッチ:

新規作成 | 最新の情報に更新

アクション	ID	ステータス	名称	開始時間	停止時間	全件数	待機中	発信待ち	作業中	作業保存済	自動再架電	話中
<input type="button" value="発信開始"/> <input type="button" value="発信停止"/>	1012	発信	テスト用リスト	2020-05-14 15:30:13		91	0	88	0	0	0	3
<input type="button" value="発信開始"/> <input type="button" value="発信停止"/>	567	停止	テスト	2020-05-14 15:33:00	2020-05-14 15:35:03	11	0	2	0	9	0	0
<input type="button" value="発信開始"/> <input type="button" value="発信停止"/>	566	初期	テスト			0	0	0	0	0	0	0
ページ内小計						102	0	90	0	9	0	3

新規作成 | 最新の情報に更新

1 | 1~3 / 3

2) 以下画像内赤枠でリスト毎の発信管理ができます。

アクション	ID	ステータス	名称	開始時間	停止時間	全件数	待機中	発信待ち	作業中	作業保存済	自動再架電	話中
発信開始 / 発信停止	1012	発信	テスト用リスト	2020-05-14 15:30:13		91	0	88	0	0	3	
発信開始 / 発信停止	567	停止	テスト	2020-05-14 15:33:00	2020-05-14 15:35:03	11	0	2	0	9	0	
発信開始 / 発信停止	566	初期	テスト			0	0	0	0	0	0	
ページ内小計						102	0	90	0	9	3	

①プレディクティブ発信を実施する際に、「発信開始」を押下します。プレディクティブ発信を停止する場合は「発信停止」を押下します。

②該当のリストを発信する場合は「発信開始」を押下します。発信を停止する場合は、「発信停止」を押下します。

◆ポイント

①は自動発信設定が行われていない場合、以下の表記になります。



プレディクティブ発信を行う場合は、先に自動発信設定を行ってください。(マニュアル：アウトバウンド編)

◆ご注意

プレディクティブ発信を行う場合は、①と②どちらも発信開始ボタンを押下する必要があります。

3) 以下画像内赤枠の項目の詳細は以下の表をご確認ください。



ID	リスト作成時にシステムが付与したIDです。	
ステータス	リストの状態を表しています。	
	初期	リスト作成から1度も発信が行われていないリストです。
	発信	発信中のリストです。
	停止	発信を停止しているリストです。
名称	リスト名です。	
開始時間	発信開始ボタンを押下した日時が表示されます。	
停止時間	発信停止ボタンを押下した日時が表示されます。	
全件数	リストに入っている全顧客の件数が表示されます。	
待機中	顧客のステータスが待機中（発信されない状態）になっている件数が表示されます。	
発信待ち	発信できる顧客の中で、発信がまだ行われていない顧客の件数が表示されます。	
作業中	オペレーター画面で開かれている顧客の件数が表示されます。	
作業保存済	顧客に電話が繋がった、もしくはプレディクティブ発信の上限回数発信を行った顧客の件数が表示されます。	
自動再架電	プレディクティブ発信で、自動で再度発信を行う予定の顧客の件数が表示されます。	

また、画像内赤矢印はスクロールします。次のページはスクロールした画面になります。

4) 以下画像内赤枠の項目の詳細は以下の表をご確認ください。

話中(システム) ?	不在(システム) ?	エラー(システム) ?	オペレーター不足(システム) ?	架電禁止(システム) ?	登録日	更新日	アクション
3	0	0	0	0	2020-05-14 13:48:24	2020-05-14 15:30:13	発信開始 発信停止
0	0	0	0	0	2018-03-01 14:25:11	2020-05-14 15:35:03	発信開始 発信停止
0	0	0	0	0	2018-03-01 14:17:49	2018-03-01 14:17:49	発信開始 発信停止
3	0	0	0	0			

★話中 (システム)	相手が話中だった件数を表示します。
★不在 (システム)	自動発信設定のタイムアウト秒数内に出なかった件数を表示します。
★エラー (システム)	何かしらの理由で相手に繋がらなかった件数を表示します。(例：利用できない電話番号・着信拒否・圏外等)
★オペレーター不足 (システム)	相手は電話に出たが、対応可能なオペレーターがいなかったため切断された件数を表示します。
★架電禁止 (システム)	架電禁止に登録されている顧客へ発信した件数を表示します。
登録日	リストが登録された日時が表示されます。
更新日	リストが更新された日時が表示されます。
アクション	2) の②と同じ動作をします。

★がついている項目は、プレディクティブ発信の場合に件数が表示されます。

7. 再リスト化

発信が完了したリストを再度発信したい場合や、リスト内の顧客を追加変更する場合に再リスト化を行います。

再リスト化については、以下のマニュアル及び動画が公開されていますのでご確認ください。

◆マニュアル

BlueBean ホームページ：ドキュメント一覧

URL：<https://bluebean.softsu.com/cloud-cti-callcenter-system-support/document/>

ドキュメント名：再リスト化マニュアル

◆動画

BlueBean ホームページ：ドキュメント一覧内、BlueBean 操作動画

URL：<https://bluebean.softsu.com/cloud-cti-callcenter-system-support/document/>

動画タイトル：再リスト化

※ページ下の方にあります。リンクを開くと YouTube に飛びます。

8. 顧客情報レポート

顧客情報及び顧客対応記録の内容をレポートとして出力することが可能です。

顧客情報レポートについては、以下マニュアルが公開されていますのでご確認ください。

◆マニュアル

BlueBean ホームページ：ドキュメント一覧

URL：<https://bluebean.softsu.com/cloud-cti-callcenter-system-support/document/>

ドキュメント名：レポートニング設定手順書

お問い合わせ窓口

■お問い合わせ時に必要な情報

ご契約中のお客様であることを確認するために、以下の情報をサポート担当者へお伝えください。

- ・ 会社名（申込書記載のご契約社名）
- ・ お名前
- ・ サーバー名（画面の URL に記載がある「bbw (bbs) ●●●●～.com」)

■BlueBean サポートセンター（BlueBean の操作方法はこちら）

- ・ 電話：050-5810-7978
- ・ メール：bb-support@softsu.co.jp
- ・ 窓口営業時間：10 時～18 時（土日祝日、夏季休業、年末年始除く）

■サポートツール

お問い合わせの内容に合わせて、以下もご利用下さい。

- ・ サポートドキュメント（各種マニュアル）

<http://bluebean.softsu.com/cloud-cti-callcenter-system-support/document/>

- ・ よくある質問（FAQ）

<http://bluebean.softsu.com/faq/>



コールセンターで、すぐに使える便利な情報を紹介中！
BlueBean 公式 Facebook ページに「いいね！」をお願いします！

<https://www.facebook.com/bluebeanofficial/>

変更履歴

年月日	Ver	変更内容
2020/6/8	1.0.0	新規作成