BlueBean 初期導入マニュアル

Ver.8.14

本マニュアルは、BlueBean で受電・架電業務を開始するまでの設定についてまとめてあります。 BlueBeanの管理画面にログインし、設定を行って下さい。

- ※管理画面にログインされる際は、ログインID・パスワードが必要となります。 ログインID・パスワードの情報は、事前にお送りしております、「BlueBean環境仕様書」をご参照下さい。
- ※ BlueBeanの各種マニュアルは、下記WEBページよりご確認頂けます。 BlueBean WEBサイトドキュメント一覧

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

【注意】

・BlueBeanをご利用の際は、InternetExplroler11以上の環境でお使い下さい。

各種設定の流れ

業務を開始するにあたり下記の設定が必要になります。 「参照資料」をご覧頂きながら設定を行って下さい。

BlueBeanの初期設定(管理画面)

オペレーター・ACDの新規作成など、業務開始に必要な設定を行います。 ※ **電話端末に設定する内線番号の新規作成も行います。**



- ・初期導入マニュアル(本紙)
- ・個別機能のマニュアル
- 環境仕様書 など



電話機・ソフトフォンの設定

ご利用になる電話端末にサーバー情報や内線番号(管理画面で作成)などを 設定します。

※ この作業によって BlueBeanと電話端末が関連付けられます。

【参照資料】 ソフトフォンの設定方法 など



オペレータ—画面ヘログイン(オペレーター画面)

オペレーター画面にログインし、業務を開始します。

【参照資料】

- ・OP向けご利用ガイド
- ・OP画面の操作方法

など

業務開始までの流れ

各種アカウントの新規作成、ACDの設定(ACD新規作成、オペレーターの登録)

① オペレーター・管理者アカウント 新規作成(P.3、P.4)



作業グループ(ACD) 設定(P.5~P.7)

顧客情報カード(顧客情報のデータベース)、業務の作成、顧客対応履歴項目の作成

③ 顧客情報カード 設定 (P.8~P.13)





⑤ 顧客対応履歴項目 新規作成 (P.15~P.17)

顧客情報のインポート、発信リストの作成

⑥ 顧客情報インポート(P.18~P.20)



⑦【アウトバウンド業務】リストの発信設定(P.21)

外線情報設定、内線番号設定、自動音声(IVR)の設定

⑧ 外線情報設定(ゲートウェイ、外線番号)、内線番号設定(P.22~P.24)



⑨ 着信時コールフローの設定 (P.25)



⑩ 自動音声(IVR)設定(P.26)

オペレーター アカウント新規作成

ここでは、オペレーターのアカウントを新規作成します。

アカウント設定 ⇒ オペレーター ⇒ 新規オペレーター作成

< 操作手順 >

業務管理 ▼ 顧客情報管	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 🔻	ヘルブ	
┃新規オペレ	ーター作成					
名前 (必須)	オペレーター1		1 (1)			一覧
フリガナ	オペレーター1		$\int (0)$			
ログインID (必須)	op01		•••• (2)			175 2
パスワード (必須)	 ◆●●●●●●● 確認のためもう一度入力して ◆●●●●●●●● 	ださい。)- (3)			
ステータス	☑有効		•••• (4)			
所属チーム:		~	••• (5)			
作業モード	オンラインモード 🗸)作業するには、必ず「	・・・・ (6) オンラインモード」を	選択してください。		
特定のパソコン限定	□有効		••• (7)			
備考		8)	.4			
	保存					

- (1) 名前/フリガナ: 名前 / フリガナを入力して下さい。
- (2) ログインID:システムログイン時のIDを設定して下さい。
- (3) パスワード:システムログイン時のパスワードを設定して下さい。(8文字以上)
- (4) ステータス:アカウントの有効 / 無効の設定をします。(オペレータの方が退職された場合などは無効にして下さい。)
- (5)所属チーム:通常は変更不要です。
- (6) 作業モード:「オンラインモード」(着信時自動接続)、「リンギングモード」(着信時呼び出し)から選択下さい。 ※「プレディクティブ発信(自動発信)モード」で作業する場合、必ず「オンラインモード」を選択して下さい。
- ※ 作業モードは、用途や運用方法によりどちらを選択するかが変わります。ご不明な場合はサポート窓口までご確認下さい。
- (7)特定のパソコン限定:有効にチェックを入れると、オペレーターが特定のパソコンからしかログインできない様になります。
- (8) 備考:メモ欄

管理者 アカウント新規作成

ここでは、管理者(マネージャー・スーパーバイザー)のアカウントを新規作成します。

管理者(マネージャー・スーパーバイザー)について

権限の異なる複数の管理者を登録する場合に利用します(管理者とは、管理画面にログイン可能な方) 管理者は、「マネージャー」と「スーパーバイザー」から選択できます。 ・マネージャー・・・管理画面のメニューの内、システム設定以外の操作が可能。 ・スーパーバイザー・・・基本的に担当業務に関する操作のみ可能。

※詳細は、マニュアル「アカウント権限について」をご参照下さい。

アカウント設定 ⇒ 管理者 ⇒ 新規管理者作成

< 操作手順 >

業務管理 🔻	顧客情報	报管理 🔻	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	管理	者作成						
ログインII	0 (必須)	mgr01		(1)			一覧	
パスワー	" (必須)	 ●●●●● 確認のため ●●●●● 	 ●●●●● ○もう一度入力してくださ ●●●●● 	<u>غر</u> انه]- (2)			戻る	
名前		マネージ	r-01					
フリガナ								
タイプ:		マネージャ	,	(4)				
ステータス	ζ	◉初期有夠	助 〇有効 〇無効	••• (5)				
		保存	$\mathbf{\hat{b}}$					

(1) ログインID:システムログイン時のIDを設定して下さい。

- (2) パスワード:システムログイン時のパスワードを設定して下さい。(8文字以上)
- (3) 名前/フリガナ:名前、フリガナを入力して下さい。
- (4) タイプ:権限のタイプを選択して下さい。
- (5) ステータス: 有効、無効の設定をします。
 - ※「初期有効」は、初回ログイン用の仮パスワードを発行する場合に利用します。 (初回ログイン後、管理者ご本人によってパスワードを変更して頂きます。)

作業グループ(ACD)について





作業グループ(ACD) 新規作成

ここでは、作業グループ(ACD)の新規作成を行います。

アカウント設定 ⇒ 作業グループ(ACD) ⇒ 新規作業グループ(ACD)作成

< 操作手順 >

作業グループ (ACD)番号 (必須)	(8000 ~ 8999)	••• (1)	
名称论须		(2	2)	
配信パターン	(待ち時間の長い順 ※ 高スキルのオペレーター群より順次配信 ※「一斉配信」は「リンギングモード」でのみ。	•• (3) 。(「全スキルランダム(語 ご利用いただけます。	5スキル優先〉」は除く)	
オペレーター向ナガイダンス	 ● 流さない ◎ カスタム □ ファイルを選択 選択されている 	ません (*.wav) し	4)	
配信タイムアウト	30 秒 (1~300) •••• (5)			
配信リトライ間隔	1 秒 (1~300) •••• (6)			
自動後処理時間	5 秒 (1~300) ••• (7)			
呼出音冬(犬 頭客向け)	 コール音 ※待ち呼アナウンスは流せませ ディフォルト音声 ダウンロード カスタム音声 ファイルを選択 選択されてい: 	tん。 ・再生 ません(*wav)	(8)インバウンド用機能	
待ち呼アナウンス(顧客向け)	 流さない ディフォルト音声 ダウンロード・ カスタム ファイルを選択 選択されている 	再生 (ません (* wav)	(9) インバウンド用機能	
待ち呼受付設定	最大待ち呼数まで受付	¥	••• (10)	インバウンド用機能
最大待ち呼数	0 (0~50) (0の場合は無制限)	になります)	••• (11)	インバウンド用機能
着信優先度	0 低(0~999)高 ※複数ACDI	こログイン時は、数字のフ	たきいACDの呼が優先で繋がります。	・・・ (12) インパウン
備考	(13)			

- (1) 作業グループ(ACD)番号:8000~8999の間で重複しない番号を設定して下さい。
- (2) 名称:名称を設定して下さい。
- (3) 配信パターン: ACDに着信した呼を所属オペレーターへ配信する方法を設定します。
- (4) オペレーター向けガイダンス:着信時、オペレーターに対してアナウンスを流す場合に設定します。
- (5) 配信タイムアウト:着信時、オペレーターを呼び出す1回の長さを指定します。
- (6) 配信リトライ間隔:配信タイムアウト後、次の呼出しまでの間隔を指定します。(インバウンド業務の場合は「1秒」に設定して下さい。)
- (7) 自動後処理時間:終話したオペレーターに着信させない時間を指定します。(通常は変更不要です。)
- (8) 呼出音タイプ(顧客向け):【インバウンド用機能】待ち呼に対して流す音楽を設定します。
- (9) 待ち呼アナウンス(顧客向け):【インバウンド用機能】待ち呼に対してアナウンスを流す場合に設定します。
- (10)待ち呼受付設定:【インバウンド用機能】待ち呼を受け付ける条件を設定します。
- (11) 最大待ち呼数:【インバウンド用機能】受け付けする待ち呼の最大数を設定します。
- (12) 着信優先度:【インバウンド用機能】オペレーターが複数ACDにログインしている場合の着信優先度を設定します。
- (13) 備考:メモ欄

※詳細な設定に関しては、マニュアル「ACD設定マニュアル」をご参照下さい。

作業グループ(ACD)へのメンバー(オペレーター)追加

ここでは、作成したACDにオペレーターの登録およびスキル設定を行います。

っか いバウンドグループ	作業グル 8000 作業グループ(ACD)を選拔	R にはパターン ち時間の長い順	着信優先度 0	
レディクティブ発信グル	-プ 8001	待ち時間の長い順	0	
			-	
8管理 ▼ 顧客情報管理 ▼	アカウント設定 マ レポート 歴マ リアルタイムモニタ システム設定 マ ヘルフ	処理状況確認	B.	
佐業ガループ(
IF未フルーノ(
D	3	新規作成		
作業グルーブ (ACD)番号		編曲		
わか 配信パター*)	フレティンティノ先信フルーフ (法方時間の長い順	補洗		
オペレーター向けガイダンス		削除		
配信タイムアウト	30秒			
配信リトライ間隔	1秒			
自動後処理時間	1秒	目動応答設定		
呼出音タイプ(顧客向け)	ディフォルト音声 ダウンロード・再生	作業グループ (ACD) 履歴		
待ち呼アナウッフ	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	=7		
待ち呼受付設定	最大待ち呼敬まで受付	ي ج		
最大待ち呼鼓	0 (無制服長)			
着信優先度	0			
自動応答	設定なし 設定			
(##				
2個·5 登録日	2015-06-22 13:02:36			
更新日	2018-04-19 14:59:36	5 + + + + + + + + + + + + + + + + + + +		
		ヨルハダンを押9		
	メンバーのテータが存在しません。			
12.15 10	the later of the l			
メノハー追				
	\mathbf{V}		1 1	
			1 1	-3
オンバー	スキル 備考			
凸 <mark>op01 (オペレーター</mark>	·1) ★★★★★ ~			

(1) ACDに参加させるメンバー(オペレーター)にチェックを入れます。

(2) 各オペレーターのスキル設定が必要な場合は★印の増減で行い(デフォルトは★5つ)、設定後保存します。

※業務の運用上スキルレベルに差をつける必要がない場合は変更不要です。

※スキルレベルは作業グループ(ACD)の設定項目「配信パターン」に影響します。

【補足】オペレータースキルの設定について

・オペレーターのスキルはACD毎の設定となります。同じオペレーターでも別のACDに所属させる場合は再度設定が必要です。

顧客情報カードについて



例) 顧客情報表示画面(オペレーター画面)



※項目の配置は随時変更可能



例) 顧客情報レポート出力でのデータ並び順(管理画面)

アクション予定時間(最 新)	ステータス(最 新)	名前(最 新) ①	フリガナ(最 新) ②	性別(最 (3)新) ④	生年月日(最)新) 5	電話番号(固 新)
	作業保存済	稚内	ワッカナイ	男	1977-09-09	0162240177
	作業保存済	北見	キタミ	男	1999-05-15	0157310177
	作業保存済	旭川	アサヒカワ	男	0000-00-00	0166220177
2015-10-24 15:28:00	作業保存済	釧路	クシロ	男	0000-00-00	0154230177
2015-10-24 15:28:00	作業保存済	釧路	クシロ	男	0000-00-00	0154230177
0000-00-00 00:00:00	作業保存済	中標津	ナカシベツ	男	1977-09-10	0153735177
2015-10-24 15:35:00	作業保存済	帯広		男	0000-00-00	0155230177
2015-10-24 15:28:00	作業保存済	釧路	クシロ	男	0000-00-00	0154230177
0000-00-00 00:00:00	作業保存済	中標津	ナカシベツ	男	1977-09-10	0153735177
2015-10-24 15:35:00	作業保存済	帯広		男	0000-00-00	0155230177

ここでは、顧客情報カードを新規作成します。

※ Salesforceやその他CRM等と連携させる場合は顧客情報カードの項目を作成する必要はありません。後ほどご説明する業務作成に必要な、顧客情報カード本体のみ作成してください。 ただし、プレディクティブ発信をご利用になる場合は、顧客情報リストの作成に必要な項目を作成いた だく必要があります。

業務管理 ⇒ 新規顧客情報カード作成

< 操作手順 >

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 🗸	ヘルブ	
新規	顧客情報	b ―ド作成					
顧客情報	ካード名 <mark> </mark>		(a)	••• (1)		一覧	
ステータス	. (●有効 ○無効 ■■	• (2)			戻る	
備考			(3)	.:!			
	\langle	保存					

(1) 顧客情報カード名:顧客情報カード名を入力して下さい。

- (2) ステータス: 顧客情報カードの有効、無効の設定
- (3) 備考:メモ欄

【補足】

- ・顧客情報カードは1つの業務に対し1種類のカードが紐づけられます。
- ・業務毎にカードを分けるのが基本ですが、同じカードを複数業務で利用する事も可能です。

顧客情報カード 項目・ラベルについて

ここからは、顧客情報カードの内容(項目・ラベル)の新規作成を行います。

※ Salesforceやその他CRM等と連携させる場合は顧客情報カードの項目を作成する必要はありま せん。後ほどご説明する業務作成に必要な、顧客情報カード本体のみ作成してください。 ただし、プレディクティブ発信をご利用になる場合は、顧客情報リストの作成に必要な項目を作成い ただく必要があります。



< 作業画面 >

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					
1	ID		23				新規作	成	
Ī	顧客情報	カード名	汎用顧客	情報力ード					
-	ステータス	t l	有効				福未		
1	備考						削除		
1	登録日		2016-12-	05 14:17:22					
J	更新日		2016-12-	05 14:17:22		F		n	
							OP曲面:	资定	
							שצ-מ	成	
							戻る		
					顧客情報カード功	種目のデータが存在しま 1	せん。 新規作の	× 1)
					顧客情報カードラ	ベルのデータが存在しま	せん。 新規作用	× 2)

① 顧客情報カード 項目の作成 ⇒ 作成方法はP.11参照

② 顧客情報カード ラベルの作成 ⇒ 作成方法はP.12参照

③ オペレーター画面の レイアウト編集 ⇒ 操作方法はP.13参照

ここでは、顧客情報カードの「項目」を設定します。

業務管理 ⇒ 顧客情報カード設定 ⇒ (顧客情報カードを選択) ⇒ 顧客情報カード照会



< 操作手順 >

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 🔻	ヘルブ	
新規顧	顧客情報た	ード項目作	成				
顧客情報力	ード 23 - 汎用	顧客情報力ード				一 暫	
順番 (必須)	1		(1)				
項目名(必須	頁) 名前		•	•• (2)		戻る	
属性 (必須)	一般的な	文字列 🗸 💵	(3)			-	
最大桁数 🧯	必須) 64		(4)			レイアウト設	定: 汎用顧客情報カード
デフォルト値	<u>ē</u>		•	•• (5)		戻る	
入力タイプ	(必須) テキストン	入力欄 🗸 = = =	(6)				
必須項目	□ ltu		(7)				**************************************
検索項目	口はい		(8)		設定	* 顧客Na:	
重複チェック	ל 🗆 latu		(9)			名前:	フリガナ
非表示	□ ltu		(10)			* 電話番号:	発信 携帯番号:
読み取り専	用 □はい		(11)			E-mail:	
						郵便番号:	都道府県:市
備考		(12	2)				
	保存			-**]			

- (1) 順番:項目の順番を設定します。
- (2) 項目名:項目名を設定します。
- (3) 属性:項目の属性をプルダウンメニューから選択します。

※「**電話番号」設定時は、必ず「電話番号」を選択して下さい。(他を選択するとシステムが電話番号として認識しません。)** (4) 最大桁数:顧客情報入力時の最大桁数を設定します。

- (5) デフォルト値:デフォルトで表示する値を設定します。
- (6) 入力タイプ:入力タイプをプルダウンメニューから設定します。
- (7) 必須項目:必須項目として指定する場合はチェックを入れて下さい。(データインポート時や保存時に値がないとエラーとなります。)
- (8) 検索項目:検索の対象にする場合はチェックを入れて下さい。(属性が「電話番号」の場合、必ずチェックを入れて下さい。)
 - 【検索項目設定時の注意点】
 - ・検索項目は、項目数20項目未満かつ「最大桁数」200桁以下の範囲で設定して下さい。
 - ・検索方法は、<u>前方一致</u>となります。
- (9) 重複チェック: 重複チェックを行う場合はチェックを入れて下さい。(複数項目に設定した場合、完全一致した場合のみ機能します。)
- (10) 非表示:オペレーターの作業画面に表示させない場合はチェックを入れて下さい。
- (11) 読み取り専用:オペレーターが編集できない様にする場合はチェックを入れて下さい。
- (12) 備考:メモ欄

顧客情報カード ラベル設定

ここでは、顧客情報カードの「ラベル」を設定します。

業務管理 ⇒ 顧客情報カード設定 ⇒ (顧客情報カードを選択) ⇒ 顧客情報カード照会

		3情報カード照会		
┃顧客情報カード設定	ID 顧客値 2テー-	23 編力ー作名 洗用融客抽版カード 23 A 和助	新規作成	
新規作成	進考 夏禄日 東所日	2016-12-05 14:17:22 2016-12-05 14:17:22	●F#	
		御客情報知力ード項目のデ		新規作成を押す
1米次で理由事業 、 汎用顧客情報カード		確応情報の一ドラベルのテ	デージが存在しません。	

< 操作手順 >

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 👻	ヘルブ									
新	規顧客	情報カ	ードラベル作	■成												
顧客!	青報力ード	23 - 汎用顧習	客情報力ード				一覧									
中帝	()) (=)	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	**基本情報*******	*****			戻る									
MA	(183H)								イアウト 設り る	定: 汎用	顧客情	「報カード				
非表示	7	□ t () • •	• (2)			設定				********	******	*******	本情報*********	******	******	****
備考			(3)						顧客Na:		J					
			(0)						名前:		フリカ	j 7 :		性別:〇男	Oġ	生年月E
*								* @	話番号:		発信	携帯番号:		発信	ļ	
	(保存)													

(1) 内容: 画面に表示させたい内容を入力して下さい。

(2) 非表示:オペレーター用画面に表示させない場合はチェックを入れて下さい。

(3) 備考:メモ欄

ここでは、作成した項目とラベルを任意の位置に配置し、オペレーター用画面のレイアウトを設定します。

業務管理 ⇒ 顧客情報カード設定 ⇒ (顧客情報カードを選択) ⇒ 顧客情報カード照会

顧客情報カード設定	■ 顧客情報カード照会
新規作成 カードを選択 預客情報カード名 パ用顧客情報カード パアウトバウンド業務】顧客情報カード	ID 1 顧客情報力ーF名 汎用顧客情報力ード ステータス 有効 備考 登録日 2012-03-28 002.7 更新日 2016-11-09 10.58.2 OP画面設定

< 操作手順 >



(1) 前ページまでに作成した項目・ラベルを任意の位置に配置して下さい。

カーソルで項目を任意の場所へ移動させたり、座標値を入力して配置することが可能です。

【 座標値を入力して配置 】 【 カーソルで項目を任意の場所へ移動 】





- (2) 項目・ラベル位置の微調整や入力欄のサイズ変更は、赤枠内にある各項目の数値を指定することで変更できます。 ※ 設定後「適用」ボタンを押して下さい。
- (3) 最後に画面右側の「保存」ボタンを押して下さい。 ※「保存」ボタンを押さないとレイアウトは保存されません。

新規業務作成

ここでは、業務の新規作成を行います。

業務管理 ⇒ 新規業務作成

< 操作手順 >

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	見業務作成										
顧客情報	撮力ード (必須)	汎用顧	客情報力ード	~			(1)]	一覧	
業務コー	-ド (必須)	CP000	1	(例) 0	P0001		(2)			屋る	
業務名	(必須)	プレデ.	ィクティブ発信業務				(3)				
業務期	間(必須)	2015	▽年01 ∨月01	✓ 日 ~ 2017	年 12 🗸 月 31 🗸		(4)				
ステージ	12	実施中	~			•••	(5)				
発信順	亨	指定無	_(負荷低) ~				(6)				
発信者	番号	050-3*	**-4**7 🗸				(7)				
作業グノ	レーナ(ACD) 🥑	 	ディクティブ発信グルー	·プ (8001) ~ ~ ~	発信者番号 <mark>:</mark> 050-5* 発信者番号: 発信者番号:	**-**** 050-4	k+5-+	番号選択 + - 番号選択 + - 番号選択 + - 番号選択 + -		(8)	
作業ス・	-パーバイザー	スーパ	ーバイザ ー01 (SV)1) +			(9)				
デフォル	小次アクション予定時 	間 (必須) 1 日	0 時間 0 3	计以後			(10)				
備考		保存		11)	.1 ¹				-		

- (1) 顧客情報カード:作成済みの顧客情報カードをプルダウンメニューから選択します。
- (2) 業務コード:業務コードを英数字で設定して下さい。
- (3) 業務名:業務名を設定して下さい。
- (4) 業務期間:業務を実施する期間を設定して下さい。
- (5) ステータス:業務のステータスをプルダウンメニューから選択します。
 - ※業務開始時は必ず「実施中」を選択して下さい。

(「実施中」以外を選択した場合は、オペレーター画面ログイン時に業務が表示されません。)

- (6) 発信順序:発信リスト内の顧客情報をどの順番で発信するかを選択します。(「指定無し(負荷低)」推奨)
- (7) 発信者番号:発信時に使用する外線番号を選択します。(業務全体の設定)
- (8) 作業グループ(ACD):業務を担当する作業グループ(ACD)を選択します。
 ※ ACDごとに発信者番号を設定したい場合は、「番号選択」ボタンを押し、設定画面で外線番号を追加して下さい。
 ※ ヘルプボタン ? を押すと、設定方法の説明画面が表示されます。
- (9) 作業スーパーバイザー:業務を管理するスーパーバイザーを選択して下さい。
- (10) デフォルト次アクション予定時間:オペレーター画面に表示される「次アクション予定時間」のデフォルト値を設定します。
- (11) 備考:メモ欄

ここでは、対応者情報の新規作成を行います。

※ Salesforceやその他CRM等と連携させる場合は対応者情報を作成する必要はありません。

「対応者情報」とは、電話で話した相手をオペレーター用画面で履歴として残すための項目です。 一般家庭への電話であれば「本人」、「家族」等、企業への電話であれば「受付」、「担当者」等になります。 必要に応じて、「留守番電話」や「アナウンス」、「コール音のみ」等も加えて下さい。									
新規対応記錄作成 対応者情報 対応記録内容 アクション予定時間	<u>対応記録一覧</u> の1 契約者本人 02.家族(男) 03.家族(女) 04.高齢者 05.その他	推着信服礎一覧 リアクション情報 / 次アクション / 次回担当者: □p(月 01 日 20 時 03 分 全て保存 (Ctrl+Enter)							

業務管理 ⇒ 対応者情報 ⇒ 新規対応者情報作成

< 操作手順 >

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	対応	者情報	作成							
項目名(4	(須)	留守番電調	ŧ	•	•• (1)		一覧			
業務: (必須	!)	CP0002 - 7	2ウトバウンド業務	•	•• (2) ~		 更入			
優先順位	(修須)	1		•	•• (3)					
ステータス	t.	◉有効 〇	無効	•	•• (4)					
備考		保存	(5))	.ii					

- (1) 項目名:対応者情報を入力します(受付、担当者、留守番電話等)
- (2)業務:使用する業務を選択します。
- (3) 優先順位:項目の並び順を指定します。数字の若いものが上に表示されます。

(同じ数字を入力した場合は、登録日時が古いものが上に表示されます。)

- (4) ステータス: この作成した対応者情報の有効、無効を選択します。
- (5) 備考: メモ欄

ここでは、リアクション情報の設定を行います。

※ Salesforceやその他CRM等と連携させる場合はリアクション情報を作成する必要はありません。

リアクション情報とは?									
リアクション情報」は電話で話した内容・結果を、オペレーター画面の履歴に残すための項目です。									
化主的た例として(+「姿ッジングー	という	「帝中に対すての	を用いなしたいます					
北衣町な例として	よ、「貝科达1)」	いる町り」、	「間面に刈りる」	見问」 守⊂ 仏 ツ ま 9 。					
新規対応記錄作成 封底記錄	<u>禄一覧 発着信履歴一覧</u>								
対応者情報 ——	リアクション情	報:	 次アクション: 	▼ 次回担当者 : op001 (OP太郎) ▼					
115-16B-0-67			•						
x Jallandakh J HJ		01_資料希望 02 検討							
アクション予定時間 🧰 2015	年 02 月 01 日	20 03 受注	こて保存(Ctrl+Enter)						
		04_拒否							
		05 <u>-</u> クレーム							

業務管理 ⇒ リアクション情報 ⇒ 新規リアクション情報作成

< 操作手順 >

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			
┃新規リフ	アクション	情報作成							
項目名(必須)	資料送付者	^条 望	••• (1)			一覧			
業務: (必須)	CP0002 - 7	アウトバウンド業務	••• (2)	~					
優先順位 (必須	D 1		••• (3)			<i></i>			
ステータス	◉有効 〇	無効	•••• (4)						
備考	保存	(5)		.**					

- (1) 項目名: リアクション情報を入力します(資料送付希望、お断り等)
- (2)業務:使用する業務を選択します。
- (3) 優先順位:項目の並び順を指定します。数字の若いものが上に表示されます。

(同じ数字を入力した場合は、登録日時が古いものが上に表示されます。)

- (4) ステータス: このリアクション情報の有効、無効を選択します。
- (5) 備考: メモ欄

ここでは、次アクション情報の設定を行います。

※ Salesforceやその他CRM等と連携させる場合は対応者情報を作成する必要はありません。

次アクション情報とは?										
「次アクション情報」は、次の行動をオペレーター画面の履歴へ残すための項目です。 デフォルトで、「完了」「自動再架電」「訪問」「再架電」の項目が登録されています。(削除不可項目) 追加の必要が無ければ追加しなくても構いません。										
新規対応記録作成 対応者情報 対応記録内容 アクション予定時間	<u>対応記録-15</u> 									

業務管理 ⇒ 次アクション情報 ⇒ 新規次アクション情報作成

< 操作手順 >

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(遙須)	担当引き	き継ぎ	••• (1)			-	·覧
	業務: (必須)		CP0002	- アウトバウンド業務	••• (2)	~		Ē	25
	優先順位(必須)		1		••• (3)				
	ステータス		◉有効	○無効	•••• (4)				
	備考		保存		5)	.11			

- (1) アクション名:次アクション情報を入力します。(担当引き継ぎ、その他等)
- (2) 業務: 使用する業務を選択します。
- (3) 優先順位:項目の並び順を指定します。数字の若いものが上に表示されます。

(同じ数字を入力した場合は、登録日時が古いものが上に表示されます。)

- (4) ステータス: この次アクション情報の有効、無効を選択します。
- (5) 備考: メモ欄

【インバウンド業務】顧客情報のインポート

【インバウンド業務】ここでは、既存の顧客情報リストをインポートします。

※ Salesforceやその他CRM等と連携させる場合は顧客情報インポートを行う必要はありません。

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

< 操作手順 >

業務管理 ▼ 翻	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		
新規属	医肾	報インポート						
業務(必須)		CP0001 - インバウンド業務		•••• (1)	[テンプレートをダウ]		一覧	
タイプ		□ アウトバウンド発信リスト	← 設定不要(アウトバウンド第	に いっちゅう いんちゅう いちゅう いちゅう いちゅう しんちゅう しんちょう しんちょう しんちょう しんしん しんしん しんしん しんしん しんしん しんしん しんしん しん		戻る	
ファイル 🔐	濆)	参照 (*.csv, *.tsv)	択されていません。	••• (2)			17.0	
ファイル形式	情報	区切り文字:カンマーマ	囲み文字:	••• (3)				
取り込みのタ	イミング	◉即時 ○日時指定		•••• (4)				
日時指定		2017-01-01 00:00:00	(YYYY-MM-DD	hh:mm:ss) •••• (5)			
備考			(6)	.::				
		インボート						

下記はインバウンド業務の操作方法です。アウトバウンド業務の場合は、次のページをご覧ください。

- (1) 業務:リストをインポートする業務を選択して下さい。
 - ※ テンプレートのダウンロードについて

「テンプレートをダウンロード」リンクをクリックすると、インポート用のCSVファイルのフォーマットをダウンロードできます。 テンプレート通りに顧客データを配置し、インポート用データを作成して下さい。

- (2) ファイル: インポートするリストを指定して下さい。
- (3) ファイル形式情報:ファイルの形式をプルダウンメニューから選択して下さい。
- (4) 取り込みのタイミング:「即日」「日時指定」より選択します。
- (5) 日時指定:手順(4)で「日時指定」を選択した場合はインポートする日時を設定して下さい。
- (6) 備考:メモ欄

【顧客情報インポート時の注意事項】

- ※ 通話中にデータのインポートを行った場合、ネット回線の帯域を圧迫し通話品質低下を招く恐れがあります。 大きなデータを扱う際は、営業時間外に行って下さい。
- ※一度に取り込むデータは最大1万件を目安として下さい。

【アウトバウンド業務】顧客情報のインポート

【アウトバウンド業務】ここでは、既存の顧客情報リストをインポートし発信リストを作成します。 ※ Salesforceやその他CRM等と連携させる場合、プレディクティブ発信以外では顧客情報インポー トを行う必要はありません。

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

く操作手順	>
-------	---

務心洞	CP0002 - アウトバウンド業	務	 Type 	-トをダウンロード	(1)			
	を 能信業務を行う場合はチ	ェック						
₽ √- 1	発信リスト	 新規 追加 	Ŧ					
	顧客情報別期ステータス	発信待ち						
	作業グループ (ACD)	共有▼						
	作業オペレーター	▼ ※ 作業オペレーターを	指定した場合、ブレビョ	⊾ー発信(PV)のみになります。自	動発信(PD) まできません。	(2)		
	発信停止条件	ステータス OR	T		件			
ምኅ ዞ ሬሄን	ファイルを選択 (* csv. * tsv)	はれていません	• • •	(3)	17			
イル形式情報	区切り文字: カンマ▼	囲み文字:		(4)				
込みのタイミング	 即時 日時指定 			(5)				
特指定	2019-03-28 00:00:00	(YYYY-MM-DD	hh:mm:ss)	(6)				
洘			(7)					
	インボート							

下記はアウトバウンド業務の操作方法です。インバウンド業務の場合は、前のページをご覧ください。

- (1)業務:リストをインポートする業務を選択して下さい。
 - ※ テンプレートのダウンロードについて
 - 「テンプレートをダウンロード」リンクをクリックし、インポート用のCSVファイルのフォーマットをダウンロードできます。 テンプレート通りに顧客データを配置し、インポート用データを作成して下さい。
- (2) タイプ:「アウトバウンド発信リスト」にチェックを入れ、「新規」を選択し、任意のリスト名を入力して下さい。
 - ・顧客情報初期ステータス:通常は「発信待ち」を選択(「待機中」を選択した場合、そのままでは発信されません)
 ・作業グループ(ACD):「共有」は、同一業務に所属する複数のACDで架電する場合に選択します。
 特定のACDのみで架電する場合は、プルダウンよりACDを選択して下さい。
 - ・作業オペレーター:特定のオペレーターが架電する場合は、プルダウンよりオペレーターを選択して下さい。 プレディクティブ発信業務を行う場合は、オペレーターの指定はしないで下さい。
 - ・発信停止条件:特定の条件を達成したリストの発信を停止する場合、達成条件を選択して下さい。
 - 発信停止条件として「顧客ステータス」「リアクション情報」それぞれの「達成件数」が設定できます。
- (3) ファイル: インポートするリストを指定してください。
- (4) ファイル形式情報:ファイルの形式をプルダウンメニューから選択して下さい。
- (5) 取り込みのタイミング:「即日」「日時指定」より選択します。
- (6) 日時指定:手順(5)で「日時指定」を選択した場合はインポートする日時を設定して下さい。
- (7) 備考:メモ欄

【顧客情報インポート時の注意事項】

- ※ 通話中にデータのインポートを行った場合、ネット回線の帯域を圧迫し通話品質低下を招く恐れがあります。
- 大きなデータを扱う際は、営業時間外に行って下さい。
- ※一度に取り込むデータは最大1万件を目安として下さい。

【インバウンド・アウトバウンド共通】インポート結果の確認

ここでは、データのインポート結果を表示します。

「新規顧客情報インポート」で「インポート」ボタンを押した後

新規作成しました。		
顧客情報イン	ポート照会	
ID	2	新規インポート
業務	<u> </u>	
発信リスト	2 <u>- 00業務サンプルリスト</u>	一覧
顧客情報別期ステータス	発信待ち	顧客情報データー覧
作業グループ(ACD)	共有	
作業オペレーター	共有 impact template 1 (E) carr	最新の情報に更新
処理状態	未処理	戻る
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		
元ファイル	^{ダウルード} (1) インホート」ホタンを押した後	こを示される画面
処理完了のデー	N/A	
無効なデータ	N/A	
取り込みのタイ	即時	
日時指定	N/A	
		_
	(3)「処理状態」⇒処理完了	
ファイル名 10 10010年	(3)「処理状態」→処理完了	
ファイル名 処理状態	(3)「処理状態」→処理完了 如理完了	
ファイル名 処理状態 データ総件数	(3)「処理状態」→処理完了 ⁹²	
ファイル名 処理状態 デーダ総件数 処理完了件数	(3)「処理状態」→処理完了 <u> ゆ理完了</u> 92 91 インポートできなかったデータ件数	
ファイル名 処理状態 データ総件数 処理完了件数 無効なデータ件数	(3)「処理状態」→処理完了 92 91 1 1	
ファイル名 処理状態 データ総件数 処理完了件数 無効なデータ件数 ファイル形式情報	(3)「処理状態」→処理完了 ⁹² ⁹¹ ¹ 区切り文字 : カンマ 囲み文字 : N/A	
ファイル名 処理状態 データ総件数 処理完了件数 無効なデータ件数 ファイル形式情報 元ファイル	(3)「処理状態」⇒処理完了 92 91 1 区切り文字: カンマ 囲み文字: N/A ダウンロード	
ファイル名 処理状態 データ総件数 処理完了件数 無効なデータ件数 ファイル形式情報 元ファイル 処理完了のデータ	(3)「処理状態」⇒処理完了 ⁹² ⁹¹ ⁹² ⁹¹ ¹ 区切り文字 : カンマ <i>国</i> み文字: N/A ダウンロード ダウンロード インポートできなかったデータをダウ エラー内容を確認できます。	-ドレ、)
ファイル名 処理状態 データ総件数 処理完了件数 無効なデータ件数 ファイル形式情報 元ファイル 処理完了のデータ 無効なデータ	(3)「処理状態」⇒処理完了 ⁹² ⁹¹ ⁹² ⁹¹ ¹ 区切り文字 : カンマ ダウンロード ダウンロード ダウンロード ダウンロード メウンロード インポートできなかったデータをダウ エラー内容を確認できます。	

(1)「新規顧客情報インポート」画面でインポートボタンを押すと、「顧客情報インポート照会」画面が表示されます。

- (2)「最新の情報に更新」ボタンを押すと、処理状態やデータ件数が更新されます。
 - ※ データ量によっては、処理完了まで時間がかかります。
- (3)「処理状態」が「処理完了」になれば完了です。
 - ※「無効なデータ件数」(インポートできなかったデータ)については、「無効なデータ」欄の「ダウンロード」ボタンを押し、 データを保存して下さい。

ダウンロードしたCSVファイルの右端の行に、無効になった原因(エラーメッセージ)が表示されています。

- 例)データが重複し、読込エラーが発生した場合:「Fail: duplicate check.」
 必須項目の値が空白になっている場合:「該当箇所is required. (field=該当箇所)」
- ※弊社WEBサイトにございますFAQにインポートエラーに関する説明がございますので、必要に応じてご参照下さい。 BlueBean よくある質問(FAQ)

URL:http://bluebean.softsu.com/faq/

【アウトバウンド業務】リストの発信設定

ここでは、作成した発信リストを発信可能な状態に設定します。

顧客情報管理 ⇒ 発信リストー覧 ⇒ (架電開始する業務を選択)

< 操作手順 >

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: <u>CP0002</u>)	- <u>アウトバウンド業</u>	<u>務</u>)							
Step1: 業務を選ぶ >> Step2	リストの表示					1				
名称	作業グループ(ACD)	🔻 ステータス	▼ 検索	14	(2)	ļ				
		自動	発信スイッチ: 発信!	開始	発信停止					
新規作成 (1)	一般に更新								1	1~1/1
アケノョン	■ ステータス	名称	跳時間 停止時間 :	全件数 谷	裙中 発信	待ち 作賃	种 作業保存済	自動再架電	話中(システム)	不在6 ^
発信開始 発信停止	853 約期	アウトバウンドリスト		3	0	3	0 0 [上限数: 1]	0	0	
		~	ジ内小計 3	0	3	0	0 0	0	0	-
4										•
新規作成 最新の情	青報に更新								1	1~1/1

- (1) 架電開始するリストを選び、赤枠内の「発信開始」ボタンを押して下さい。 架電をしない時間帯は「発信停止」ボタンを押して下さい。
- (2) プレディクティブ発信業務を行う場合は、「自動発信設定」画面での設定が必要です。

※ プレディクティブ発信の設定方法については、マニュアル「BlueBeanプレディクティブ設定手順書」を ご参照下さい。

外線情報設定(新規ゲートウェイ作成)

ここでは、ゲートウェイの設定を行います。

※ゲートウェイの設定は、ご利用されるIP電話回線をBlueBeanにレジスト(登録)する作業です。

システム設定 ⇒ ゲートウェイ ⇒ 新規ゲートウェイ作成

< 操作手順 >

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	J
新規ゲートウェイ作	成		
名称 (必須)		(1)	一覧
ホスト (必須)		(2)	
ボート	5060 (1 ~ 65535)	••• (3)	₩°2
ユーザ名		(4)	
パスワード		(5)	
レジスター		••• (6)	
デフォルト外線番号		(7)	
<u> </u> ታット	(0 ~ 99)	••• (8)	
プリフィクス	 ※ 発信者番号を選択するためのプし 「通知番号選択プレフィックス」にて話	・・・ (9) レフィックスはこちらではなく、「外線番号設定」の 定します。	
DTMFモード	auto 🗸 • • • (10)		
サービスユーザー名 (fromuser)		(11)	
サービスドメイン名 (fromdomain)		(12)	
備考	(13)		
	保存		

- (1) 名称:管理しやすい名称を記入して下さい。
- (2) ホスト:回線のご契約情報を参考に入力して下さい。
- (3) ポート:回線のご契約情報を参考に入力して下さい。(通常は変更不要です。)
- (4) ユーザ名:回線のご契約情報を参考に入力して下さい。
- (5) パスワード:回線のご契約情報を参考に入力して下さい。
- (6) レジスター:ユーザー名とパスワードでレジスターが必要な場合はチェックを入れて下さい。
- (7) デフォルト外線番号:回線のご契約情報を参考に入力して下さい。
- (8) カット:通常は設定不要です。(ダイヤル番号の先頭数字をカットする場合に使用します。)
- (9) プレフィックス:通常は設定不要です。(発信時に先頭番号を付加する場合に設定します → 例:184、186)
- (10) DTMFモード:利用する回線によって設定値は異なります。
- (11) サービスユーザー名:利用する回線によって必要な場合は情報を入力します。
- (12) サービスドメイン名:利用する回線によって必要な場合は情報を入力します。
- (13) 備考:メモ欄

ゲートウェイの設定はご利用される回線によって異なります。

キャリアの情報をご連絡頂ければ、設定マニュアルをお送り致します。

外線情報設定(新規外線番号作成)

ここでは、外線番号の登録を行います。

システム設定 ⇒ 外線番号 ⇒ 新規外線番号作成

< 操作手順 >

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 🔻	ヘルブ	
新規	外線番号作	成					
所属ゲー	Իウェイ		~	••• (1)			一覧
名称 (必須	D			(2)			 戻る
外線番号	(必須)			(3)			
着信先					···· (4)		
所属業務:			~ •	• (5)			
通知番号	選択プレフィックス	(1~99)	••• (6)				
備考	(保存	(7)				

- (1) 所属ゲートウェイ:外線番号をどのゲートウェイに所属させるかを選択します。
- (2) 名称:管理しやすい名称を設定して下さい。
- (3) 外線番号:外線番号を入力して下さい。
- (4) 着信先:外線の着信先を設定します(IVR、ACD、内線番号)
- (5) 所属業務:外線番号を使用する業務を限定する場合に選択します。
- (6) 通知番号設定プレフィックス:プレフィックス機能を使用する際の番号を設定します。
- (7) 備考:メモ欄

外線番号の設定は、ご利用される回線によって異なります。 キャリアの情報をご連絡頂ければ、設定マニュアルをお送り致します。

内線番号設定

ここでは、内線番号の設定を行います。

内線番号は、システム(BlueBean)側と電話端末側の両方に設定を行います。
① BlueBean側で内線番号を新規作成 ↓
 ② 電話端末側に作成した内線番号を設定 ↓
③ BlueBeanにレジストしているかを確認

システム設定 ⇒ 内線番号 ⇒ 新規内線番号作成

< 操作手順 >

① BlueBean側で内線番号を新規作成

業務管理 ▼ 顧客憎	「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 🔻	ヘルブ
新規内線	番号作	成				
内線番号 (必須)	1000 (1	000 ~ 4999) 🔹 🔹	• (1)			一覧
パスワード (必須)	••••	••••	• (2)			
名前	1000		• (3)			int'a
直通番号:	(空白)	(4)	^ ~			
発信者番号:	デフォルト		~ (5)			
備考		(6))	.#		
	保存	D				

- (1) ログインID: ログインID(内線番号)を設定して下さい。
- (2) パスワード: ログインパスワードを設定して下さい。(8 桁以上の半角英数字の組み合わせ)
- (3) 名前:管理しやすい名前を設定して下さい。
- (4) 直通番号:直通の外線番号を指定する場合に選択して下さい。(通常は選択不要です。)
- (5) 発信者番号:内線(電話端末)からダイヤル発信をする際に利用する外線番号を選択できます。 (初期値の「デフォルト」とは、デフォルトゲートウェイに設定されている外線番号です。)
- (6) 備考:メモ欄

② 電話端末(IP電話機もしくはソフトフォン)の設定

・電話端末(IP電話機もしくはソフトフォン)にID、パスワード、サーバー情報などの必要事項を入力します。 ※ 設定項目はご利用端末によって異なります。設定方法に関しましては電話端末側の説明書をご参照下さい。

③ BlueBeanにレジストしているかを確認

管理画面>システム設定>内線番号>内線番号設定のページで「ステータス」が「オンライン」になっていれば接続完了です。24

BlueBeanで受電を行うには、着信時のコールフローを設定する必要があります。 外線番号の着信先として、IVR(音声自動応答)や作業グループ(ACD)を指定して下さい。



【インバウンド業務】自動音声(IVR)の設定

ここでは、自動音声(IVR)の新規作成を行います。

システム設定 ⇒ 自動音声(IVR) ⇒ 新規自動音声(IVR)作成

< 操作手順 >

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 👻	ヘルブ	
新規	自動音声(I	VR)作成					
内部番号	7000 (7000	$1\sim7999)$			• (1)		一覧
説明	営業時間内(10時~17時)			• (2)		 Ē5
音声ファイル	レ 参照 フ	アイルが選択されて	• (3)		~~~~		
転送先	<mark>8000</mark> 複数転送先の地	易合は、","(カンマ)で区	切って記入してくださ	•• , ነ ₀ (例: 0311111111,090	• (4)		
備考		(5)		.::			
有効期間	2000-01-01	~ 2030-12-31			• (6)		
有効時間	10時00分	分~16時59	分		• (7)		
有効日	☑月 ☑火	☑水 ☑木 ☑]金 □± □8	□祝 ••	• (8)		
	保存						

- (1) 内部番号:内部番号を7000番台で設定して下さい。
- (2) 説明:管理しやすい名称を設定して下さい。
- (3) 音声ファイル:電話をかけてきた相手にアナウンスを流す場合は、音声ファイルを登録して下さい。
- (4) 転送先:着信させるACDや内線番号、外線番号を登録して下さい。

※アナウンスだけを流して電話を切る場合は、音声ファイルを登録し転送先は空欄にして下さい。

- (5) 備考:メモ欄
- (6) 有効期間:夏季休暇・冬期休暇などの設定に利用します。(通常は変更不要です。)
- (7) 有効時間:営業時間等、このIVRが稼働する時間を設定します。

※ 24時以降の時間は無効になりますのでご注意下さい。(例: 25時など)

(8) 有効日:営業日等、このIVRが稼働する曜日を指定します。

※ IVRの設定方法については、マニュアル「IVRの設定方法」および「IVR設定例」をご参照下さい。

以上が、業務の作成からスタートまでの基本的な流れになります。

あとは、担当するオペレーターの方がオペレーター用画面にログインし、業務を 選択する事でスタートとなります。

■ お電話でのお問い合わせ

受付時間:平日10時~18時(土日祝日、夏季休業、年末年始は除く) 050-5810-7978

※ お電話が繋がりましたら、音声ガイダンスに沿ってお進みください。

■ サポートメールアドレス

<u>bb-support@softsu.co.jp</u>

各種マニュアル、FAQを用意しております。是非ご活用下さい。

■ BlueBeanサポートページ

・サポートドキュメント http://bluebean.softsu.com/cloud-cti-callcenter-systemsupport/document/

よくある質問(FAQ)
 http://bluebean.softsu.com/fag/

பி

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/