

BlueBean オペレータ操作マニュアル

Version 6.0

平成 26 年 08 月 26 日
株式会社ソフソー

目次

1	概要	3
2	OP画面の起動	3
3	ログイン	3
4	業務の選択	3
5	OP画面	4
6	接続作業開始	4
6.1	接続	4
6.2	プレビュー手動発信	5
6.3	プレディクティブ自動発信	5
6.4	インバウンド	6
7	履歴一覧／編集	6
8	再架電	7
9	顧客検索	8
10	担当リスト	8
11	離席と休憩	9
12	パスワード変更	9
13	業務画面切り替え	10
14	ログアウトボタン	10
	付録 I 保留と転送	12

1 概要

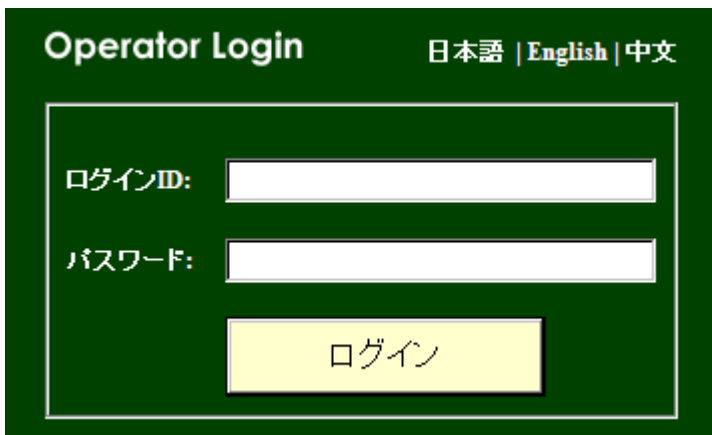
本説明書はオペレータ画面の操作方法について解説いたします。

2 OP 画面の起動



オペレータ端末のデスクトップにある「OP 画面」アイコンをダブルクリックして、操作画面を立ち上げます。

3 ログイン



Operator Login 日本語 | English | 中文

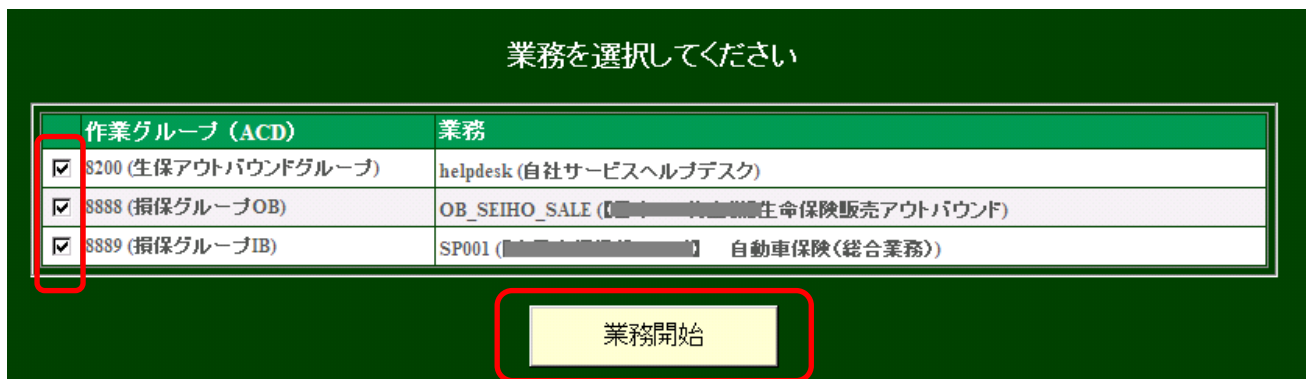
ログインID:

パスワード:

ログイン

ログイン ID、パスワードを入力して「ログイン」ボタンを押します。

4 業務の選択



業務を選択してください

作業グループ (ACD)	業務
<input checked="" type="checkbox"/> 8200 (生保アウトバウンドグループ)	helpdesk (自社サービスヘルプデスク)
<input checked="" type="checkbox"/> 8888 (損保グループOB)	OB_SEIHO_SALE (【】 株式会社 生命保険販売アウトバウンド)
<input checked="" type="checkbox"/> 8889 (損保グループIB)	SP001 (【】 自動車保険(総合業務))

業務開始

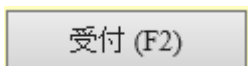
ログインすると業務選択画面が表示されます。作業したい業務を選択して、「業務開始」をクリックします。

5 OP 画面

- ① 顧客情報／対応履歴記入のメイン画面。
- ② 業務名、OP 名、状態を表示します。
- ③ OP が直接操作するツールバー。

6 接続作業開始

6.1 接続



ツールバーの「受付」ボタンを押します。



電話機が鳴ったらヘッドセットボタンを押してください。待ち音楽が流れます。

※ ソフトフォンを利用する場合は応答ボタンを押して応答します。

6.2 プレビュー手動発信

顧客情報読込

ツールバーの「顧客情報読込」ボタンを押します。すると新規顧客情報がメイン画面に表示されます。

電話番号: 0312345678

電話項目の発信ボタンを押すと発信します。

通話が終了したら、待ち音楽が流されます。メイン画面の新規対応記録作成欄に対応者情報、リアクション情報や次アクションなどを記入して保存します。

切断 (Alt+X)

相手不在や留守電の場合、こちらより通話終了したい場合は、ツールバーの「切断」ボタンを押して切断します。

6.3 プレディクティブ自動発信

※ 管理画面の業務設定で、自動発信スタートしてから利用できます。

田中太郎 [1303]
受付中

システムが空きオペレータを予測して自動的に発信するため、右上の作業状態が上記のように「受付中」のままで待ちます。(待ち音楽が流されます)

顧客と繋がったら、待ち音楽が止まり、「ブー」という音が鳴ってから通話が開始します。下記のように顧客情報が表示され、通話中（発信）状態になります。

The screenshot displays the operator interface. On the left, the '顧客情報 (顧客ID: 50022)' section contains the following details: Name (日本花子), Gender (Female), Phone Number (05058105844), Postal Code (1231234), Prefecture (東京都), Address (新宿一丁目1-1), and Mansion Name (花子ビル 1001). A '発信' button is next to the phone number. On the right, the '顧客情報保存' button is visible. Below this, the operator's status is shown as '田中太郎 [1303] 通話中(発信) 05058105844'. A vertical toolbar on the right side includes buttons for '受付 (F2)', '後処理 (F4)', '切断 (Alt+X)', '顧客情報読込', '再架電 (F6)', '検索 (F3)', and '新規 (Alt+N)'.

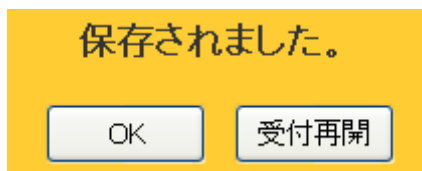
通話完了すると、自動的に下記のように「後処理・着信拒否」状態になります。

田中太郎 [1303]
後処理・着信拒否

メイン画面の新規対応記録作成欄に対応者情報、リアクション情報や次アクションなどを記入して保存します。

(留守電の場合は通話と同じになりますので、ご注意ください)

保存した後、「受付再開」ボタンを押して、次の顧客との通話を待ちます。



6.4 インバウンド

インバウンドの作業手順は「プレディクティブ自動発信」と同様になります。

7 履歴一覧／編集

新規対応記録作成 対応記録一覧 発着信履歴一覧

顧客データ画面で「対応記録一覧」を押します。

対応履歴一覧が表示されます。

新規対応記録作成		対応記録一覧		発着信履歴一覧	
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	対応記録内容
2012-01-30 13:17:32	田中太郎	本人	いない	完了	テスト

編集ボタンを押します。

※ 当日に本人が登録した記録のみ編集できます。

編集画面が表示されます。

対応記録編集

対応者情報: 本人 ▼

リアクション情報: いない ▼

次アクション: 完了 ▼

アクション予定時間: 2012 年 02 月 04 日 10 時 00 分

対応記録内容 (必須): テスト編集

保存

閉じる

履歴を変更し、「保存」ボタンを押します。

「更新完了」画面が表示されます。

更新されました。

対応記録照会

ID	1451
登録者	田中太郎
対応者情報	本人
リアクション情報	いない
次アクション	完了
アクション予定時間	2012-02-04 10:00:00
対応記録内容	テスト編集
登録日	2012-01-30 23:17:32
更新日	2012-01-30 23:59:54

閉じる

8 再架電

再架電 (F6)

再架電の約束時間になりましたら、「再架電」ボタンが赤くなります。

再架電リスト

最新の情報に更新 1 1~1/1

顧客ID	アクション予定時間▲	名前	電話番号	都道府県	市区町村・町名番地
50022	2012-01-30 23:58:00	日本花子	05058105844	東京都	新宿一丁目1-1

閉じる

クリックすると再架電の一覧画面がポップアップされます。再架電したい顧客リストをクリックしてポップアップ画面が閉じられ、顧客の情報がメイン画面に表示され、プレビュー手動発信と同じの手順で発信できます。

9 顧客検索

検索 (F3)

「検索」ボタンを押すと検索画面がポップアップされます。

顧客情報検索

顧客ID: 名前: 電話番号:

都道府県: 市区町村・町名番地: マンション名など:

性別: 郵便番号:

対応者情報: リアクション情報: 次アクション:

検索 リセット

検索結果 (最大表示件数40件まで)

表示される検索結果は 40 件までです。

10 担当リスト

担当リスト

「担当リスト」ボタンを押すと担当リストが表示されます。

担当リスト

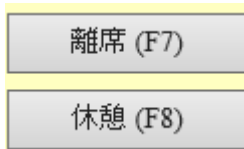
最新の情報に更新 ステータス: 1 1~4 / 4

顧客ID	電話番号	氏名	郵便番号	都道府県	市区郡町村
486	05058107973	日本太郎1	1010001	東京都	新宿区
487	05058107973	東京花子	1300001	東京都	中央区
488	05058107973	test3		東京都	
489	05058107973	test4		滋賀県	

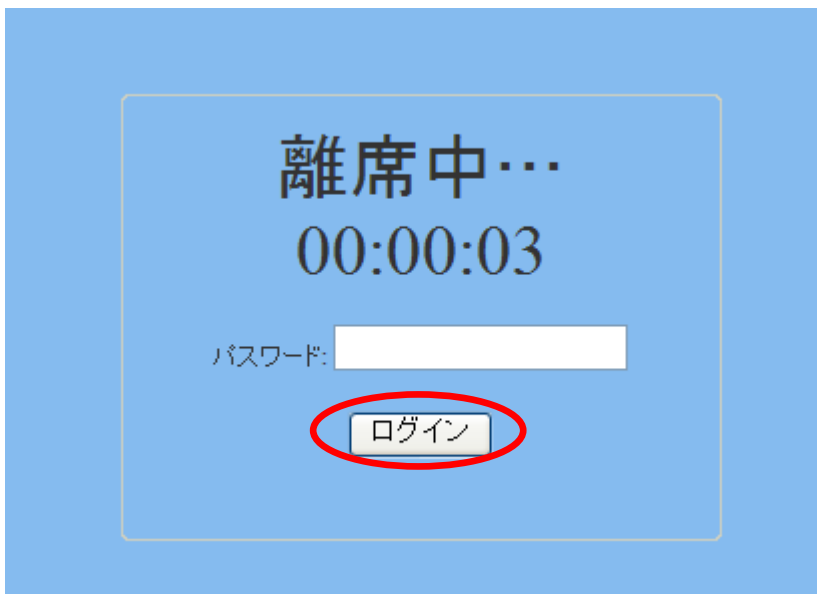
閉じる

ステータスを選択すると、ステータスに対するリストを切り替え表示します。
架電したい顧客をクリックするとポップアップ画面が閉じられ、顧客の情報をメイン画面に表示され、レビュー手動発信と同じの手順で発信できます。

11 離席と休憩



離席と休憩時必ずボタンを押してください。



情報漏れを防ぐため離席画面がポップアップされます。休憩終了したらパスワードを入力し、「ログイン」をクリックして、作業画面に戻ります。

12 パスワード変更



「マイページ」ボタンを押すとパスワード変更画面がポップアップされます。

パスワードの変更

現在のパスワード (必須)

新しいパスワード (必須)

新しいパスワードの再入力 (必須)

保存 キャンセル

閉じる

現在のパスワードと新しいパスワードを入力し、「保存」ボタンを押して、パスワードが変更されたページが表示されます。

パスワードの変更

パスワードが更新されました。

閉じる

13 業務画面切り替え

複数業務にログインしている場合は、業務画面を切り替えることができます。

業務画面切替

「業務画面切替」ボタンを押すと業務切替画面がポップアップされます。

業務画面切替

業務コード	業務名
OB_SEIHO_SALE	株式会社 生命保険販売アウトバウンド
SP001	自動車保険(総合業務)
helpdesk	自社サービスヘルプデスク

閉じる

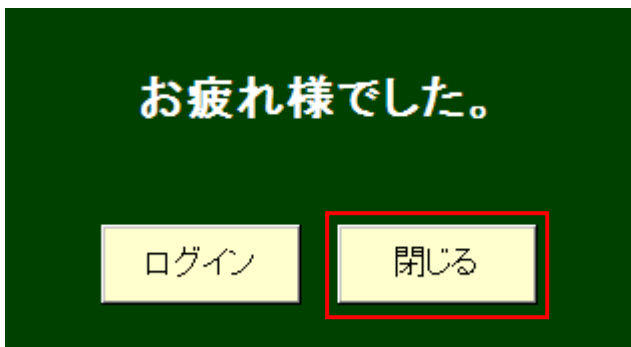
切替たい業務をクリックするとポップアップ画面が閉じられ、選択した業務画面に切り替えます。


14 ログオフボタン

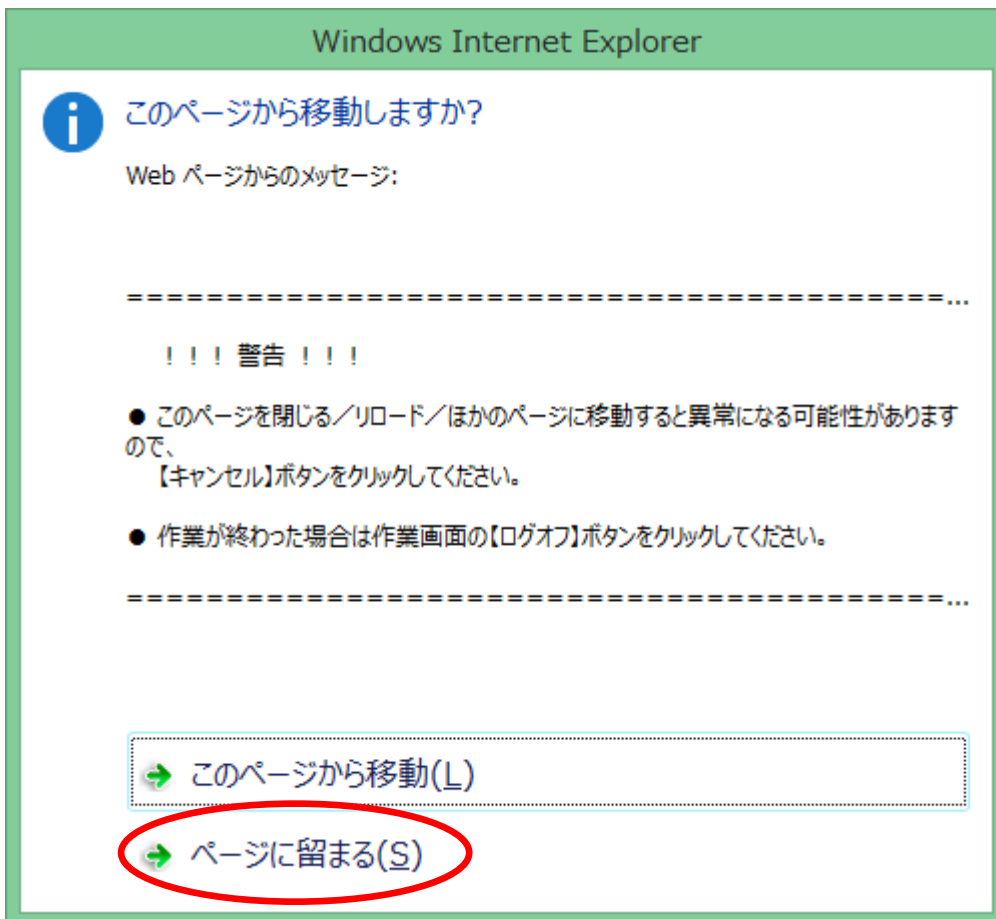
ログオフ (Alt+L)

業務終了後、ログオフボタンを押してください。

下記のように「お疲れ様でした」の画面が表示され、「閉じる」ボタンを押して、作業を終了します。



直接  をクリックしたり、ブックマークで他のページへ移動しようとしたりすると下記のように警告メッセージが出るのでご注意ください。



警告メッセージが出た場合は「ページに留まる」を選択して OP 画面に戻ってください。

付録I 保留と転送 (Fanvil C58 の場合)

1 保留



通話中に電話機の「HOLD」ボタンを押すと保留になります。(ソフトキーに対応するボタンを押します)
もう一度「HOLD」ボタンを押すと元の通話に戻ります。

2 転送



1、通話中に電話機の「TRANSFER(XEFR)」ボタンを押すと相手が保留になります。(ソフトキーに対応するボタンを押します)

2、転送先番号を入力して「TRANSFER(XEFR)」ボタンを押すと、転送先に通話がつながります。(ソフトキーに対応するボタンを押します)

3、転送先と話したのち、受話器を置くと、顧客との通話が転送先に転送されます。

※ 転送後、自席の電話が切れますので、続いて作業をする場合は再接続が必要になります。

お問い合わせ窓口

■ 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

bb-support@softsu.co.jp

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-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/>