

BlueBeanSimple ソフトフォンユーザーマニュアル

Ver1.2.0

目次

1. ソフトフォンについて	3
1.1. ソフトフォンとハードフォンの違い	3
1.2. 仕様	4
1.2.1. 機種	4
1.2.2. 主な機能	4
1.2.3. 動作検証済み OS	4
1.3. 画面仕様	5
1.3.1. シンプル版 (BlueBeanSimple)	5
1.3.2. 横長版 (BlueBeanSimplebar)	5
2. ダウンロード方法	6
3. インストール方法	7
4. 設定方法	8
4.1. アカウント設定	8
4.2. その他の設定	10
5. 電話機の使い方	11
5.1. 発信方法	11
5.1.1. 発信の中止方法	11
5.2. 着信に応答する方法	12
5.3. 保留方法	12
5.4. 保留転送について	13
5.4.1. 保留転送方法	14
5.4.2. 転送先への発信を中止する方法 (保留転送)	14
5.5. ブラインド転送について	15
5.5.1. ブラインド転送方法	16
5.5.2. 転送操作を中止する場合 (ブラインド転送)	16
5.6. 履歴の確認方法	17
6. 再起動の方法	18
7. デバッグモード	19
7.1. デバッグモードの設定方法	19

1. ソフトフォンについて

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。BlueBean の電話機能を利用するには、ソフトフォンまたはハードフォンに内線番号の設定をする必要があります。本マニュアルは BlueBeanSimple ソフトフォンのユーザーマニュアルです。

1.1. ソフトフォンとハードフォンの違い

ソフトフォン



パソコンにソフトウェアをインストールして、パソコンの画面上から操作を行い、電話機能を利用できます。パソコンに USB ヘッドセットを接続して通話をすることができます。

ハードフォン



ハードウェア型の IP 電話機(固定電話機)です。LAN ケーブル、AC アダプターを接続して電話機能を利用できます。IP 電話機専用のヘッドセットを接続して通話をすることができます。

1.2. 仕様

1.2.1. 機種

BlueBeanSimple ソフトフォンは以下の2機種を利用できます。

- シンプル版(BlueBeanSimple)
- 横長版 (BlueBeanSimplebar)

1.2.2. 主な機能

- 1SIP アカウントまで設定可能
- 1回線まで使用可能
- 保留機能
- 保留転送機能
- ブラインド転送機能
- デバッグモード機能

※シンプル版、横長版のスペックは同じです。

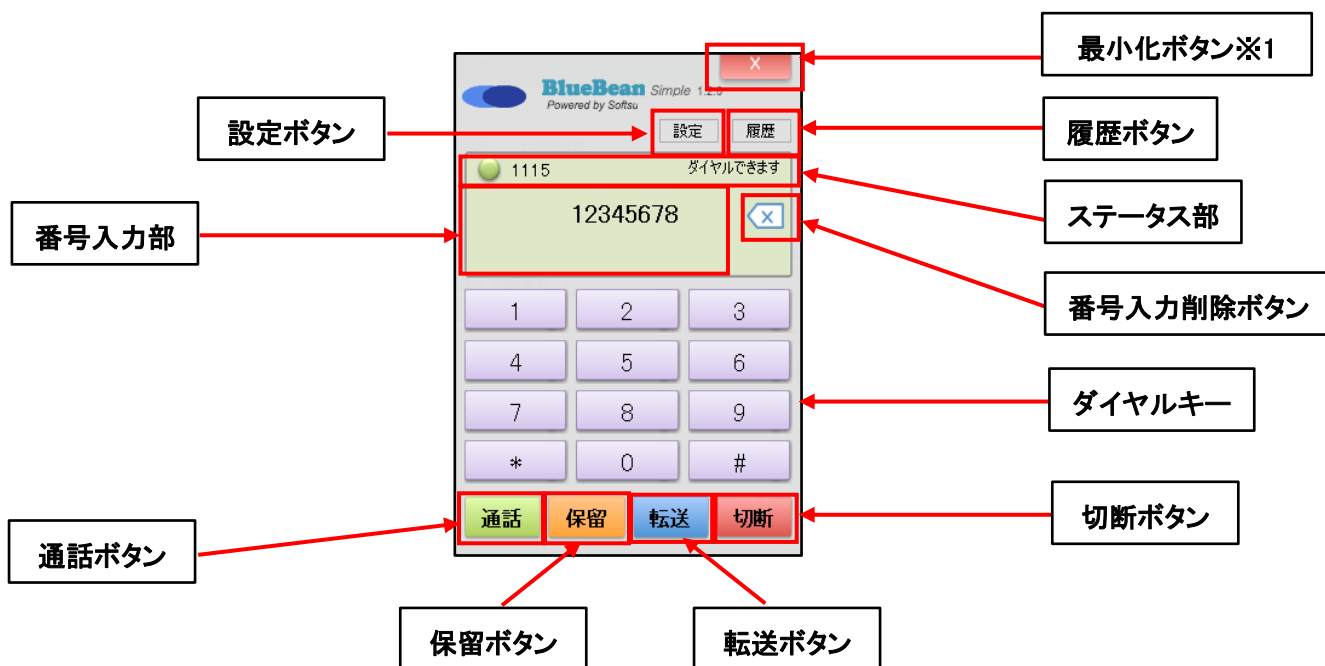
1.2.3. 動作検証済み OS

- Window8/8.1/10

※Mac は非対応

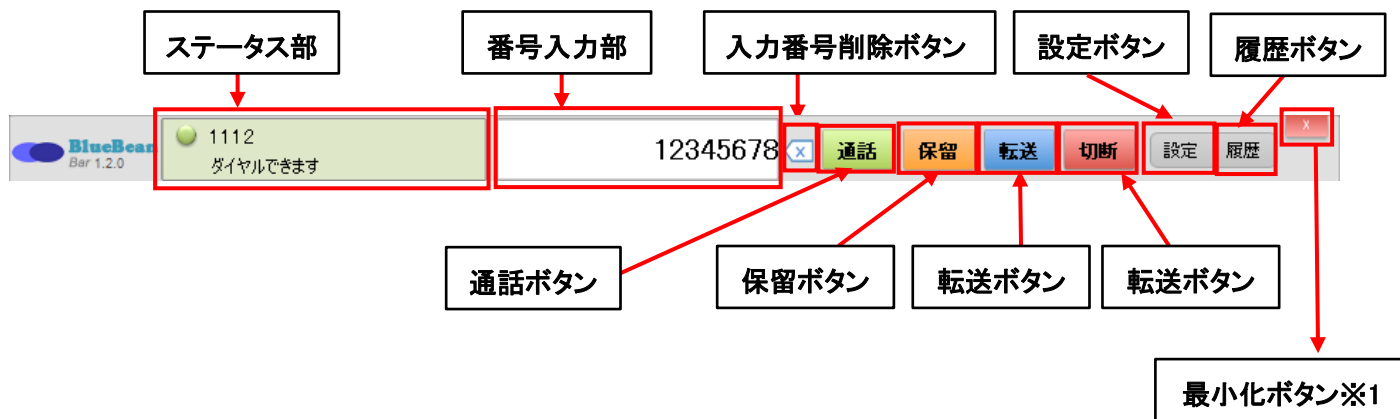
1.3. 画面仕様

1.3.1. シンプル版 (BlueBeanSimple)



1.3.2. 横長版 (BlueBeanSimplebar)

ダイヤルキーボタンが無いソフトフォンです。パソコンのキーボードを打ち、番号を入力します。



※1 ではソフトフォンを終了できません。ソフトウェアの終了方法は[再起動の方法](#)をご覧ください。

2. ダウンロード方法

以下の URL にアクセスして「シンプル版」または「横長版」の「ダウンロード」ボタンを押します。

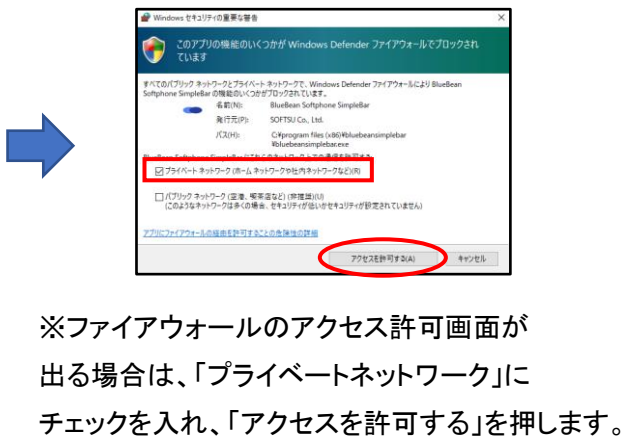
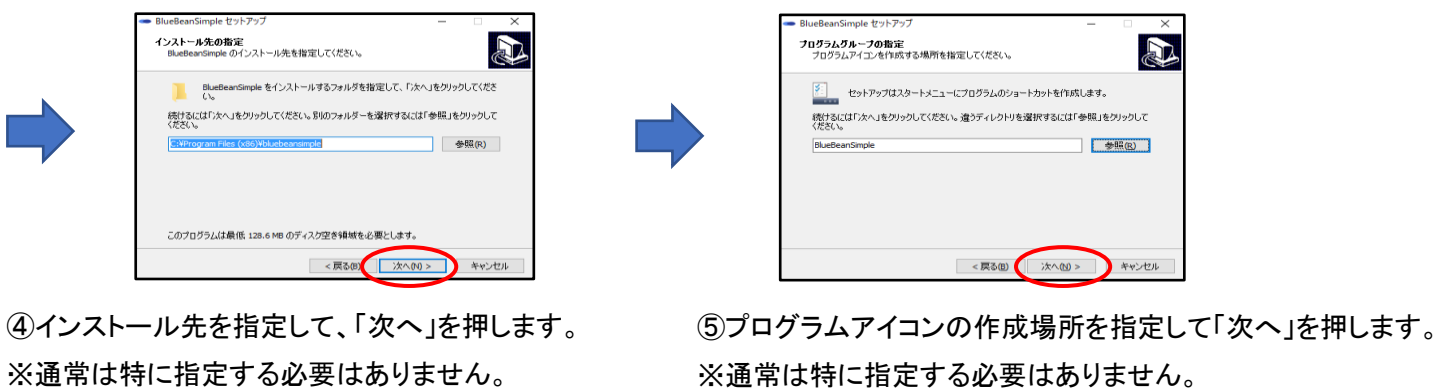
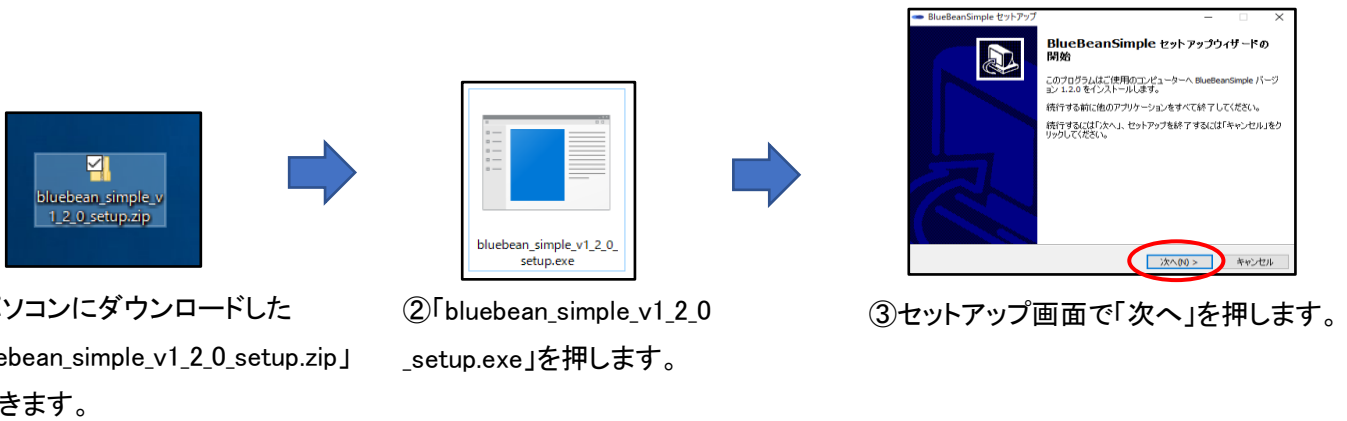
<https://www.bluebean365.jp/softphone-download/>

※シンプル版 (BlueBeanSimple)・横長版 (BlueBeanSimplebar) の違い

ダイヤルキーボタンの有無になります。その他の機能は同じです。

3. インストール方法

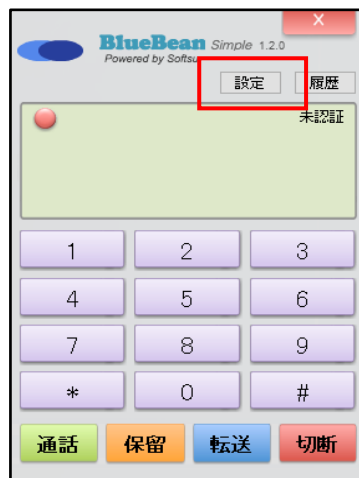
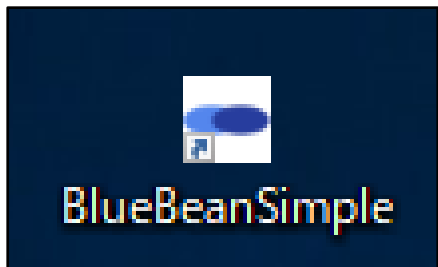
Windows10 でシンプル版(BlueBeanSimple)のインストール方法を例に説明しています。



4. 設定方法

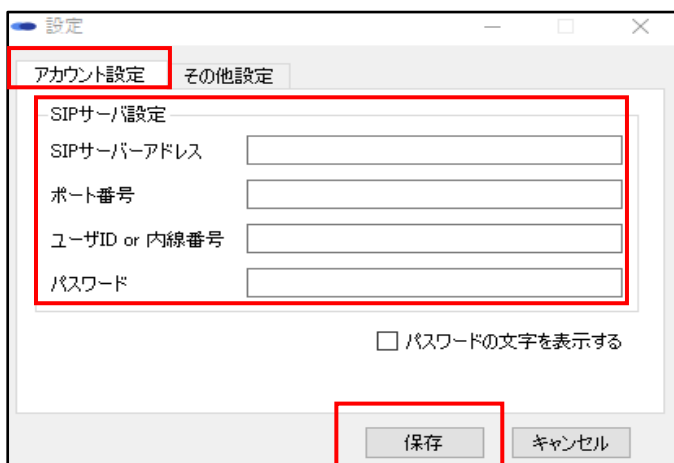
4.1. アカウント設定

電話機能を利用するための設定です。



①デスクトップ上のショートカットを押して起動します。

②BlueBean ソフトフォンを起動した状態で「設定」を押下後、左下のアカウント設定画面が表示されます。

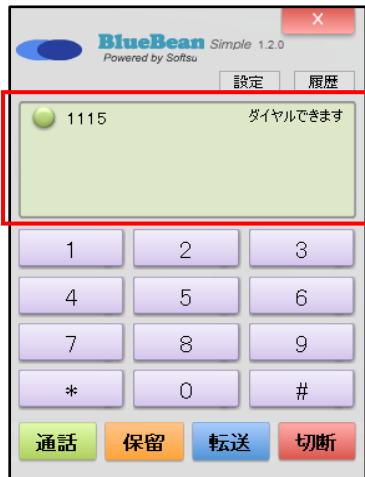


③「アカウント設定」タブを押して、SIP サーバー設定の各項目に情報を入力し「保存」を押します。（次ページへ続きます）

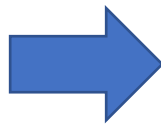
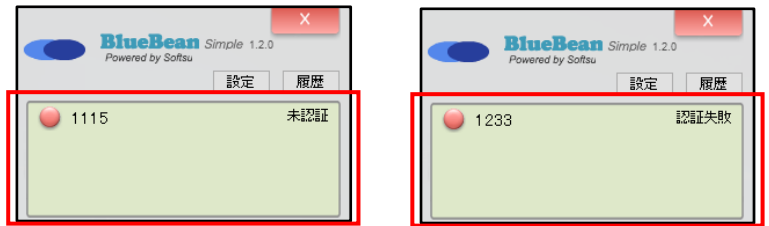
※内線番号は BlueBean の管理画面で作成できます。作成方法は「初期導入マニュアル」または「システムマニュアル（管理者向け）」をご確認ください。

SIP サーバーアドレス	BlueBean の環境仕様書に記載がある SIP サーバーアドレスの「 bbw 」もしくは「 bbs~softsu.com 」を入力します
ポート番号	「 6666 」を入力します
ユーザーID or 内線番号	BlueBean の管理画面で作成した 内線番号「4桁の数字 」を入力します
パスワード	BlueBean の管理画面で作成した 内線番号の「パスワード 」を入力します ※オペレーター画面のログインパスワードは入力しないでください

アカウント設定完了画面



正常に設定できなかった画面



上記のように「未認証」、「認証失敗」が表示される場合は設定情報に誤りがある可能性があります。再度、設定情報を確認いただき正しい情報を設定してください。

改善しない場合は、ソフトフォンの再起動をしてください。再起動の方法は[再起動の方法](#)を確認してください。

④設定が完了すると「ダイヤルできます」が表示されます。

※正常に設定ができていない場合は右のようになります。

※アカウント設定の注意事項(重複レジストについて)

内線番号を電話機(ソフトフォン・ハードフォン)に重複設定すると、挙動がおかしくなるため、2 つ以上の電話機に同じ内線番号を設定しないようにしてください。

【正しい設定例】



内線番号 1000 を設定



内線番号 1001 を設定



【悪い設定例】



内線番号 2000 を設定



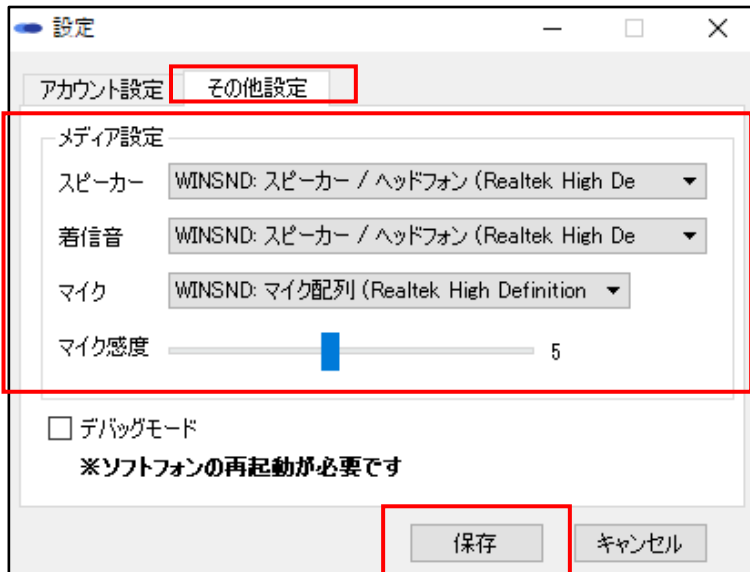
内線番号 2000 を設定



4.2. その他の設定

「その他設定」タブをクリックし、メディア設定で着信音や通話で使用するオーディオデバイスの設定ができます。各項目を選択の上、「保存」を押します。

※各選択項目の表示はご利用のパソコンによって変更になる場合があります。




スピーカー	通話時に音声を再生するデバイスを選択します (通常はヘッドセットを選択します)
着信音	着信音をならすデバイスを選択します (通常はパソコンのスピーカーかヘッドセットを選択します)
マイク	通話で使用するデバイスを選択します。 (通常はヘッドセットを選択します。)
マイク感度	オペレータの声を調節したり、周囲の音を拾いにくくするための設定です 以下設定例を参考にマイク感度の調整を行ってください。 ●オペレーターの声が小さい場合は、設定値を大きくします。 ●オペレーターの声が大きい場合は、設定値を小さくします。 ●周囲の音を拾いにくくするには、設定値を小さくします。

5. 電話機の使い方

5.1. 発信方法

発信前の画面



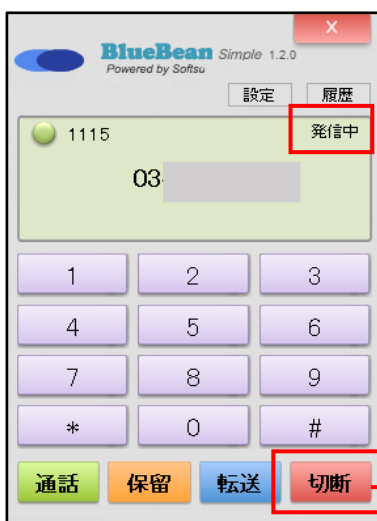
入力した番号を消すには画面上の  またはパソコンのキーボード「Back Space」を押します。

ダイヤルキーを押すか、パソコンのキーボードを打ち、番号を入力します。

★番号を入力後「通話」または「Enter」を押します。
★番号が未入力状態で押すと、前回発信時に使用した番号が入力されます。

5.1.1. 発信の中止方法

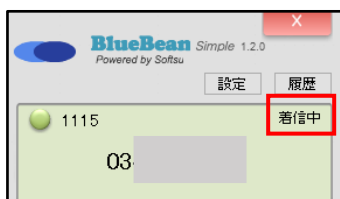
発信中の画面



発信を中止する場合は「切断」を押します。

5.2. 着信に応答する方法

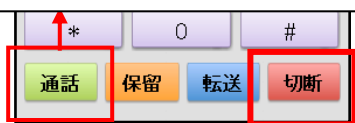
着信中の画面



着信ポップアップの画面



着信に応答する場合は、画面上またはパソコン画面の右下に表示されるポップアップ画面の「通話」を押して、通話を開始します。



着信を拒否する場合は、画面上またはパソコン画面の右下に表示されるポップアップ画面の「切断」を押します。

5.3. 保留方法

通話中の画面



通話中に「保留」を押すと、保留中になり音楽が流れます。

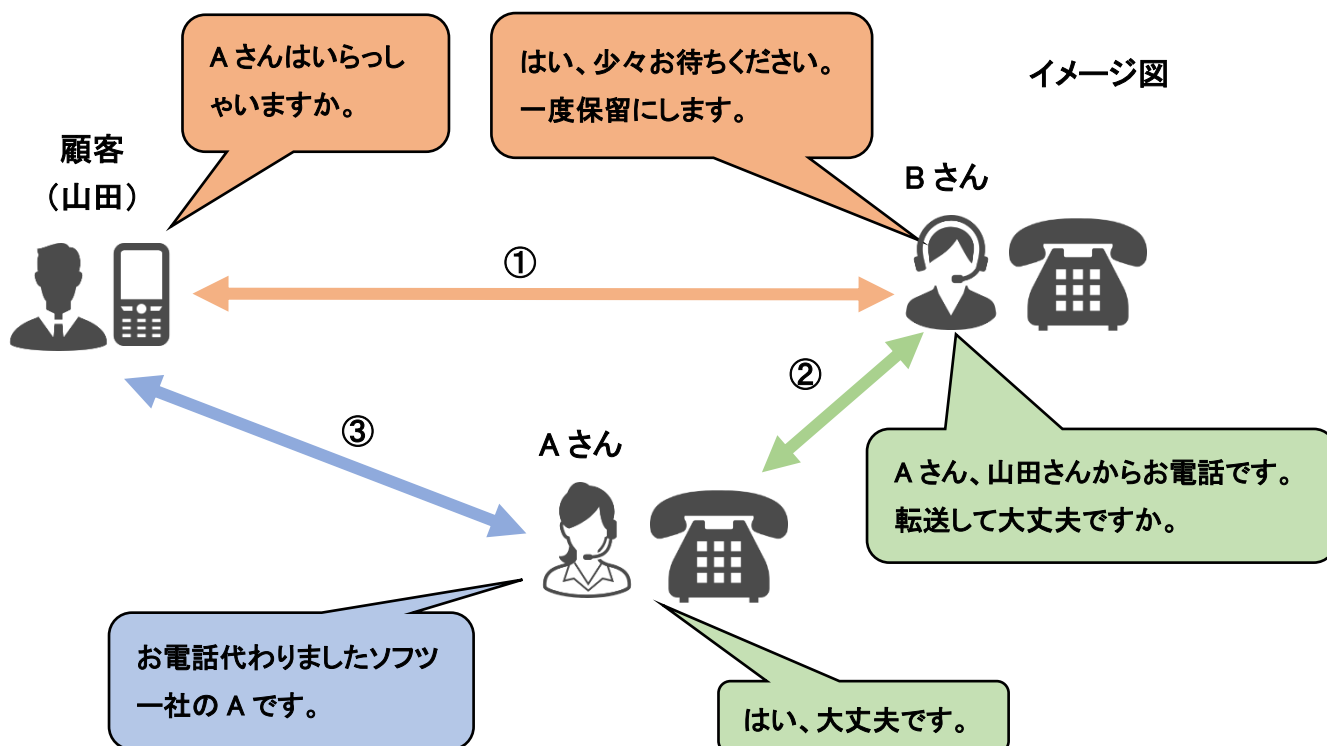
保留中の画面



保留中に「保留」を押すと、保留が解除され通話が再開します。

5.4. 保留転送について

通話中のコールを別の相手(転送先)へ取り次ぐ際に、転送先と一度通話して受電可能な状態を確認した上で通話中のコールを転送先に転送します。



5.4.1. 保留転送方法



①通話中に「転送」を押します。

※相手との通話が保留になります。

②転送先の電話番号を入力して「通話」

を押すと転送先へ発信されます。

③転送先へ発信されます。

※転送発信を中止する場合は、
下記方法を確認してください。

転送先と通話中の画面



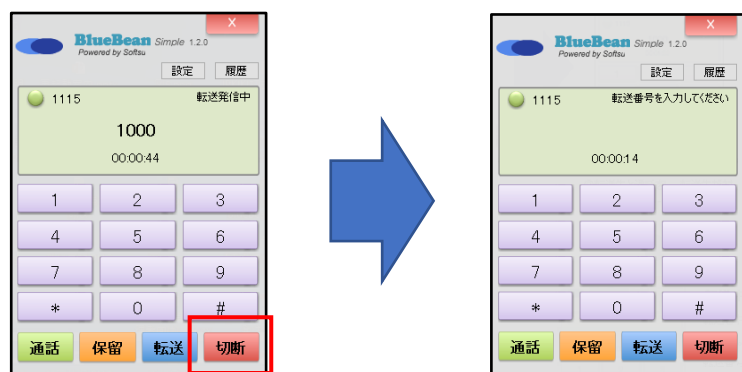
④転送先との通話が始まります。
転送先が対応可能であれば「転送」
を押します。

転送完了画面



⑤顧客と転送先との通話が始まり、画面には「転送完了しました」
が表示されます。

5.4.2. 転送先への発信を中止する方法(保留転送)

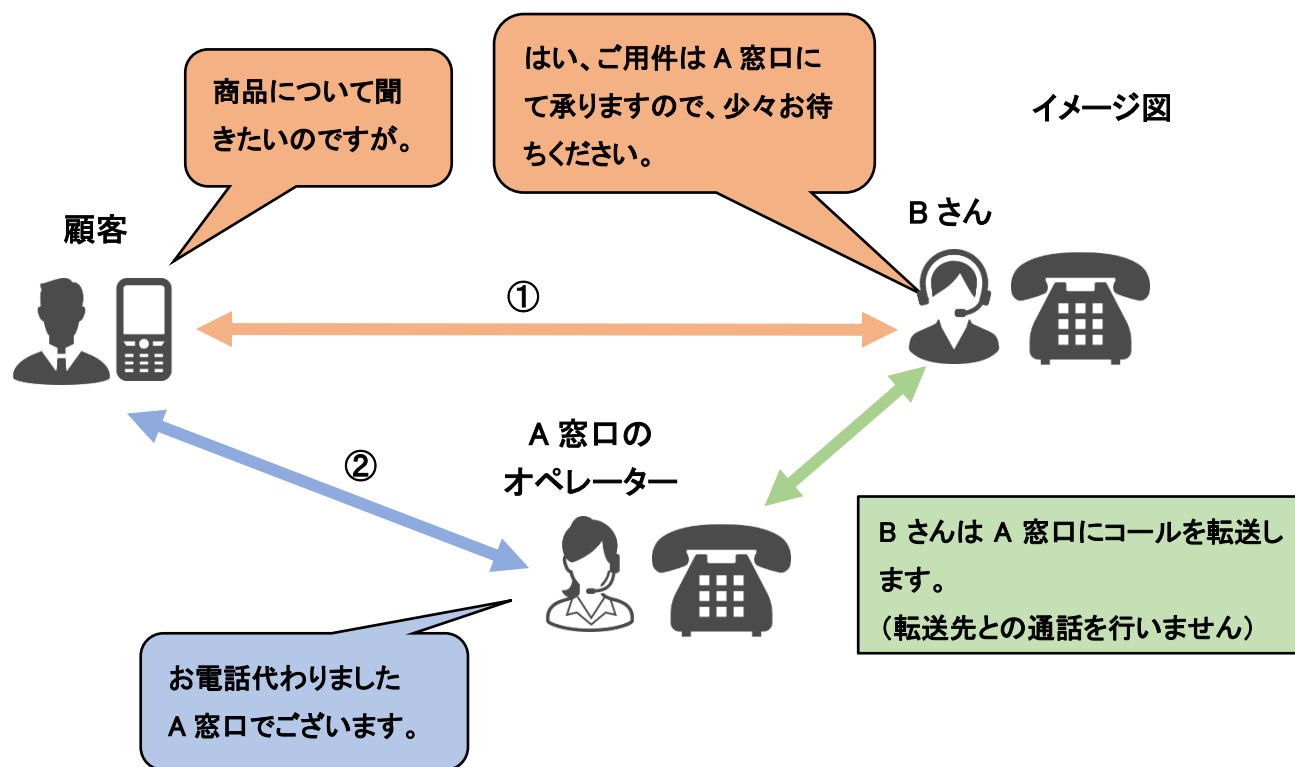


①転送先への発信を中止する
場合は「切断」を押します。

②転送番号の入力画面に切替ります。
番号が未入力状態で再度「転送」を押すと、
顧客との通話が再開します。

5.5. ブラインド転送について

通話中のコールを別の相手(転送先)へ取り次ぐ際に、転送先と通話を行わず通話中のコールを転送します。



5.5.1. ブラインド転送方法

通話中の画面



- ①通話中に「転送」を押します
※顧客との通話が保留になります。

転送番号の入力画面



- ②転送先の電話番号を入力して
「転送」を押します。
※転送操作を中止する場合は、
下記方法を確認してください。

転送完了画面



- ③「転送完了しました」が表示されます。
※転送先で呼出音があり、転送先が応
答と顧客と転送先で通話が始まります。

5.5.2. 転送操作を中止する場合(ブラインド転送)



転送操作を止める場合、転送番号が未入力
の状態再度「転送」を押すと、顧客との通話
が再開します。

**※ブラインド転送後は、転送を中止できない
のでご注意ください。**

5.6. 履歴の確認方法

①画面上で「履歴」を押します。



②履歴一覧で発着信履歴を確認できます。

履歴一覧の画面

すべて…すべての発着信履歴
 着信…着信履歴
 発信…発信履歴
 不在着信…不在時に着信があった履歴

履歴の種類がアイコンで表示されます。
 …着信履歴
 …発信履歴
 …不在着信

種類	電話番号	通話時間	日付
[着信]	1027	00:00:00	2018-06-04 17:40:09
[着信]	1027	00:00:03	2018-06-04 15:33:50
[着信]	1115	00:00:53	2018-06-04 15:33:39
[着信]	1000	00:00:00	2018-05-31 17:55:21
[着信]	1000	00:00:00	2018-05-31 17:55:14
[不在着信]	03: [遮断]	00:00:05	2018-05-31 16:27:52
[不在着信]	03: [遮断]	00:00:05	2018-05-31 16:27:31
[不在着信]	03: [遮断]	00:00:24	2018-05-31 15:22:24
[不在着信]	03: [遮断]	00:07:00	2018-05-31 15:14:41
[不在着信]	03: [遮断]	00:00:14	2018-05-31 14:25:36

すべて削除…すべての発着信履歴が削除されます。

閉じる…履歴一覧画面を閉じます。

日付…発着信履歴の時間

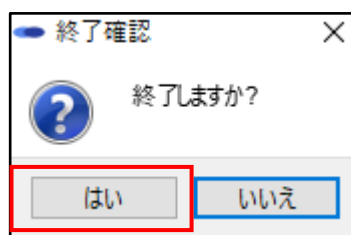
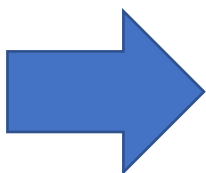
電話番号…発着信先の電話番号

通話時間…発着信で成立した通話時間
 不在着信は「00:00:00」と表示されます。

6. 再起動の方法



①画面上で右クリックして、「終了」を押します。



②終了確認画面で「終了」を押します。終了後、ソフトフォンを再起動します。

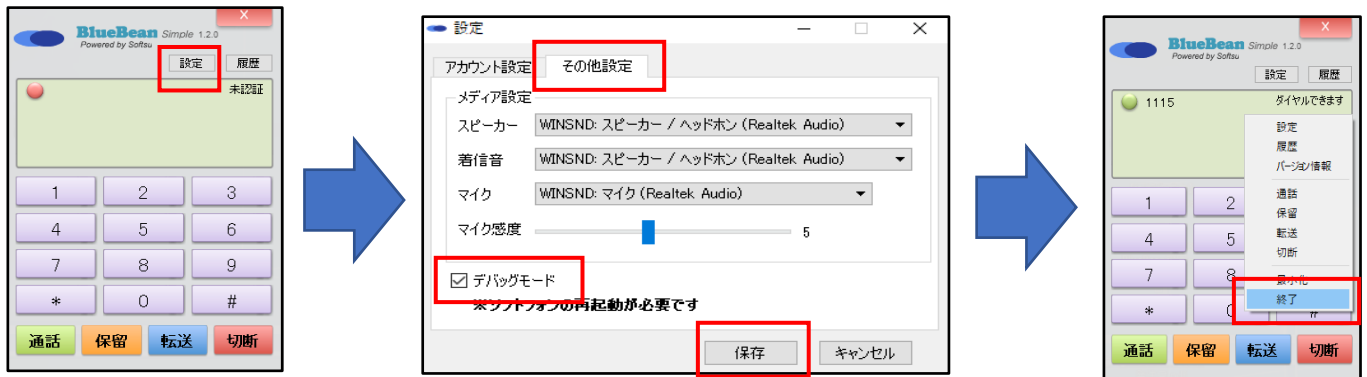
7. デバッグモード

デバッグモードは、「通話時の音質が悪い」、アカウント設定をしたが「未認証」や「認証失敗」になる等のトラブルの原因を特定するために BlueBean サーバーとソフトフォン間の通信ログを取得できます。

通常はデバッグモードは OFF になっており、トラブルが発生時に ON にしていただき、取得した通信ログを弊社のサポート窓口までメールでお送りいただくことで原因を特定するための調査を行います。

7.1. デバッグモードの設定方法

シンプル版(BlueBeanSimple)を例に説明しています。



①「設定」を押します。

②設定画面で「その他設定」を押下後、「デバッグモード」にチェックを入れて、「保存」を押します。

③画面上で右クリックして「終了」をクリック後、再起動します。

※ソフトフォンの **終了** ボタンの終了では設定が適用されないのをご注意ください。

通信ログファイルの格納タイミング

取得した通信ログはソフトフォン終了時にファイルへ格納されます。

※上記の③の方法で必ずソフトフォンを終了してください

通信ログファイルの格納場所

デバッグモードで取得した通信ログはソフトフォンがインストールされたパソコンのフォルダの¥data¥logs に格納されます。右画像にある「logs」を名称を変更せずにフォルダ毎、メールで弊社のサポートまでお送りください。

サポートのお問い合わせ先は最後のページをご覧ください。

格納場所の例

■ BlueBeanSimple

Cドライブ:¥Program Files または Program Files(x86)¥ bluebeansimple¥data¥logs

■ Bluebeansimplebar

Cドライブ:¥Program Files または Program Files(x86)¥ bluebeansimplebar¥data¥logs

この「logs」を名称を変更せずにフォルダ毎、メールで添付してお送りください。



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

<https://www.bluebean365.jp/document/>

・よくある質問 (FAQ)

<https://www.bluebean365.jp/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/>