BlueBean システムマニュアル

(管理者向け)

Version 8.14

■ 目 次

1	概要	Į		5
2	シス	テム	ログイン	6
3	シス	テム	機能一覧	7
3	.1	ログ	アウト	7
4	業務	S管理	<u>.</u>	8
4	.1	業務	設定	8
4	.2	新規	!業務作成	10
	4.2.1	l	自動発信設定	11
4	.3	顧客	- 情報カード設定	13
	4.3.1	l	顧客情報カード項目照会	15
	4.3.2	2	項目新規作成	16
	4.:	3.2.1	入力タイプ作成	19
	4.3.3	3	顧客情報カードラベル照会	20
	4.3.4	1	ラベル新規作成	21
4	.4	新規		21
4	.5	対応	者情報	22
	4.5.1	l	対応者情報設定	22
	4.5.2	2	新規対応者情報作成	23
4	.6	リア	クション情報	24
	4.6.1	I	リアクション情報設定	24
	4.6.2	2	新規リアクション情報作成	25
4	.7	次ア	クション情報	26
	4.7.1	l	次アクション情報一覧	26
	4.7.2	2	新規アクション項目作成	27
5	顧客	F 情報	管理	28
5	.1	顧客	情報	29
	5.1.1		顧客情報検索	29
	5.1.2	2	再架電検索	32
5	.2	顧客	「情報インポート	34
	5.2.1		顧客情報インポートー覧	34
	5.2.2	2	新規顧客情報インポート	36
5	.3	架電	禁止情報検索	37
	5.3.1		架電禁止情報検索	37
5	.4	架電	禁止インポート	39
	5.4.1	l	架電禁止インポートー覧	39
	5.4.2	2	新規架電禁止インポート	41
5	.5	発信	リストー覧	42
5	.6	メ—	ル配信	44

	5.6.1	メール配信設定	44
	5.6.2	新規メール配信作成	45
6	アカウン	ト設定	47
	6.1 オペ	ペレーター	48
	6.1.1	オペレーター設定	48
	6.1.2	新規オペレーター作成	50
	6.1.3	チーム設定	51
	6.1.4	新規チーム作成	52
	6.2 管理	里者	53
	6.2.1	管理者設定	53
	6.2.2	新規管理者作成	54
	6.3 作業	ミグループ (ACD)	55
	6.3.1	作業グループ(ACD)設定	55
	6.3.1.1	自動応答設定	57
	6.3.1.2	メンバー追加	58
	6.3.2	新規作業グループ(ACD)作成	59
	6.4 オフ	パスレイアウト設定	61
	6.5 ログ	「イン情報編集	62
7	レポート	•履歴	63
	7.1 作業	ぎグループ(ACD)レポート	63
	7.2 作業	ぎグループ(ACD)レポート詳細	64
	7.3 作業	ミグループ(ACD)履歴	65
	7.4 オペ	ペレーターレポート	66
	7.5 顧客	らにある しゅうしょう しゅうしゅう しゅうしゅう しゅうしょう しゅうしゅう しゅうしょう しゅうしょう しゅうしゅう しゅうしょう しゅう しゅう しゅう しゅう しゅう しゅう しゅう しゅう しゅう しゅ	67
	7.5.1	顧客情報レポート設定	67
	7.5.2	顧客情報レポート出力	69
	7.5.3	新規顧客情報レポート作成	71
	7.6 発着	「信履歴一覧	74
8	リアルタ	イムモニタ	75
9	システム	設定	76
	9.1 内紛	禄番号	77
	9.1.1	内線番号設定	77
	9.1.2	新規内線番号作成	79
	9.2 ゲー	-トウェイ	80
	9.2.1	ゲートウェイ設定	80
	9.2.2	新規ゲートウェイ作成	81
	9.2.3	ディフォルトゲートウェイ設定	82
	9.3 外級	禄番号	83
	9.3.1	外線番号設定	83
	9.3.2	新規外線番号作成	84

9.4 自動音声(IVR)	
9.4.1 自動音声(IVR)設定	
9.4.1.1 自動音声(IVR)照会	86
9.4.2 新規自動音声(IVR)作成	
9.5 録音ファイル管理	
9.6 処理状況確認	
9.7 データベース管理	
9.8 許可 IP アドレス	
9.8.1 許可 IP アドレス設定	
9.8.2 許可 IP アドレス新規作成	
9.9 アカウントロック	

1 概要

本説明書は BlueBean の管理画面の操作方法について解説致します。

管理者の方に向けてシステム全体的な視点から解説しています。個別の機能については 機能別のマニュアルをご参照下さい。

2 システムログイン

指定の URL からログインして下さい。

Nanager L	ogin 日本語 English 中)
ログインID:	
パスワード:	
	ログイン

3 システム機能一覧

BlueBean システムの管理者画面では以下の機能を利用できます。

```
(システム機能一覧)
```

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

■ 業務管理

業務・顧客情報カード・対応者情報・リアクション情報・次アクションの作成、照会と編集機能

■ 顧客情報管理

業務毎の顧客情報リストのインポートと検索、再架電リストの検索、照会と編集機能

■ アカウント設定

オペレーター・管理者・作業グループ(ACD)・オフィスレイアウトの作成、照会と編集機能

■ レポート・履歴

業務毎の受発信実績管理とレポート集計機能、発着信履歴一覧

リアルタイムモニタ

オペレーター通話時のモニタリングやアドバイス(ささやき)機能

■ システム設定

システム設定に関する様々な設定機能、ゲートウェイ・外線・内外線番号の作成、照会と管理機能、 自動音声(IVR)の作成、照会管理機能、通話録音ファイルの一括管理機能、進行中の処理状況確認、 データベース管理機能、アクセスを許可する IP アドレスの設定機能、アカウントロックの設定機能

■ ヘルプ

マニュアル、FAQ の閲覧(マニュアル、FAQ が掲載されている WEB ページへ移動します)

3.1 ログアウト

管理画面右上のリンクをクリックすることでシステムからログアウトできます。



4 業務管理

業務に必要な情報の設定を行います。

(業務管理メニュー)

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	ターシステム	ム設定 ▼	ヘルプ		
業務設定									
新規業務作成									
顧客情報力一H	"設定								
新規顧客情報力一片作成			業務	烱間	ステータス	登録日		更新日▼	
対応者情報 ▶			2005-0)1-01~2023-01-01	実施中	2016-03-28	5 17:23:29	2016-04-08	11:0
リアクション情報	報 🕨								
次アクション情	報 ▶	ウトバウンド	2010-0	07-01~2017-12-31	実施中	2012-06-02	2 00:31:12	2016-04-07	17:4

4.1 業務設定

業務管理メニューの「業務設定」を選択すると作成された全業務の基本情報がリストアップされ、業務名を 選択すると、業務の詳細情報の照会画面が表示されます。

また、プレディクティブ発信の開始・停止もこの画面から行うことができます。

(業務	設定)
(木力)	畝たり

業務設定										
新規作成 1 2 後ろへ>>> 1~20 / 34										
業務コード	業務名	業務期間	ステータス	登録日	更新日▼	自動発信				
kiki0008	サポート窓口	2005-01-01~2023-01-01	実施中	2016-03-25 17:23:29	2016-04-08 11:06:38	3				
hikariline	光回線販売アウトバウンド	2010-07-01~2017-12-31	実施中	2012-06-02 00:31:12	2016-04-07 17:44:40	発信開始 発信停止				
kiki0003	BBヘルプデスク	2013-07-23~2022-08-31	実施中	2013-07-23 12:38:49	2016-04-04 14:53:04					

- 【説明】
- ① 新規作成ボタン

業務の新規作成を行います。作成方法については「4.2 新規業務作成」をご確認下さい。

2 業務リスト

現在登録されている業務の一覧です。クリックで選択すると照会画面(次ページ参照)が表示されます。

③ 自動発信

プレディクティブ発信の開始・停止を行います。プレディクティブ発信が行われているときは「発信停止」のみ 押せる状態に、プレディクティブ発信が行われていない状態では「発信開始」のみ押すことができる状態に なっています。空白はプレディクティブの設定が行われていない状態です。 設定方法については、「4.2.1<u>自動発信設定</u>」をご確認下さい。 (業務照会)

業務照会		メニュー	
ID	78		新規作成
顧客情報カード	架電業務共通(対法人向け)		
業務コード	kiki0008		編集
業務名	サポート窓口		削除
業務期間	2005-01-01~2023-01-01		
ステータス	実施中		一覧
発信順序	インポート順		対応者情報設定
オペレータ画面テーマ	通常		
「業グループ(ACD)	営業グループ (8010)		アクション情報設定
「業スーパーバイザー		次	アクション情報設定
Ě信者番号		(atres	
「フォルト次アクション予定時間	1日0時間0分以後	X1MDa	心球ル空ハターノ設ル
OP画面〉顧客情報一覧表示項目			自動発信設定
朴部連携ボッブアップ設定			顧友情部檢索
備考			
登録日	2016-03-25 17:23:29		発信リスト一覧
更新日	2016-04-08 11:06:38		更る

(メニュー)

[新規作成] 新規業務作成を行います(作成方法は「4.1.1 新規業務作成」を参照)

[編集]業務情報の編集を行います。

[削除]業務の削除を行います。

[一覧] 業務一覧画面へ戻ります。

[対応者情報設定] 対応者情報項目の設定画面へ移動します(設定方法は「4.5 対応者情報」を参照)

[リアクション情報設定] リアクション情報の設定画面へ移動します(設定方法は「<u>4.6 リアクション情報</u>」を参照) [次アクション項目設定]次アクション項目の設定画面へ移動します(設定方法は「<u>4.7 次アクション項目</u>」を参照) [自動発信設定] 自動発信(プレディクティブ発信)を行うために必要な設定を行います(設定方法は「<u>4.2.1 自動</u> 発信設定」を参照)

[顧客情報検索] 業務に登録されている顧客情報を検索します(検索方法は「5.1.1 顧客情報検索」を参照)

[発信リストー覧] 業務に登録されている発信リストの一覧を表示します(発信リストについては「<u>5.5 発信リスト</u> 一覧」を参照)

4.2 新規業務作成

業務管理メニューの「新規業務作成」を選択すると新規業務の作成画面が表示されます。

(新規業務作成)

新規業務作成	
顧客情報カード (必須)	
業務コード (必須)	(#J) CP0001 2
業務名 (必須)	
業務期間 (必須)	
ステータス	<u> </u>
発信順序	
作業グループ(ACD)	÷ 7
作業スーパーバイザー	* 8
発信者番号	<u> </u>
デフォルト次アクション予定時間(必須)	
備考	
	保存

- 【説明】
- ① **顧客情報カード** 顧客情報カードを選択します。作成方法については「<u>4.4 新規顧客情報カード作成</u>」を ご確認下さい。
- 2 業務コード 顧客コードを英数文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 業務期間を設定して下さい。過去日や未来日を設定している業務は開始できません。
- ⑤ ステータス 「プランニング」「実施中」「一時中止」「終止」「完了」のいずれかを選択して下さい。業務を開始 する場合は「実施中」を選択して下さい。
- ⑥ 発信順序「インポート順」「ランダム」のいずれかを選択して下さい。顧客リストインポート時にリストの順番通りに発信する場合は「インポート順」を選択し、順番は関係なく発信する場合は「ランダム」を選択して下さい。 (「ランダム」はシステム側の負荷が高くなるため、「インポート順」推奨)
- ⑦ 作業グループ(ACD) 作業グループ(ACD)を選択して下さい。選択した作業グループ(ACD)のみ業務を行う ことができます(作業グループ(ACD)については「6.3 作業グループ(ACD)」を参照)
- ⑧ 作業スーパーバイザー 業務を担当する作業スーパーバイザーを選択して下さい(スーパーバイザーに ついては「6.2 管理者」参照)
- ⑨ 発信者番号 発信番号(PV 発信)を選択して下さい(プレディクティブ発信利用時は「<u>4.2.1 自動発信設定</u>」
 参照)
- ⑦ デフォルト次アクション予定時間 オペレーター画面の「アクション予定時間」に表示されるデフォルト値の 設定です。オペレーターが OP 画面で都度時間を設定することも可能です。

4.2.1 自動発信設定

「業務照会」画面のメニューで「自動発信設定」を選択すると設定画面が表示されます。

(自動発信設定)

日刻尤旧改足					
業務	demo0001 - アウトバウンドデモ用業務				
発信者番号	050-	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	2		
	宮葉グループ(8010) → 発信者	番号:		~	-
	※ 発信者	표문:			_
作業グループ(ACD) <mark>(必須)</mark>	✓ 7.1818	····			
	√ 発信者	番号:		~	_
	(3)			+
予測モード (必須)	空きオベレーターのみ	_ 4			
	最大同時発信数	D] (0の場合は無制	限になります)	
	コールタイムアウト秒数	30]秒 (1~300)		
	(予測)空きオペレーク		×		
			F		
予測発信設定 (必須)					
	~ 🗹				
(5)					
<u> </u>	上記よりろ	ος <u>β.</u> ω			
	タイムアウト	間隔: 1200]分	回数制限: 3	
毎広次ロトライ設定(2045)	ビジー	間隔: 1200]分	回数制限: 3	
	発信不能	間隔: 1200]分	回数制限: 3	
6	合計最大架電回数	3			
	初回再架電時間	1200 分			
	タイムアウト	間隔: 1200]分	回数制限: 3	
応答後再架電設定(必須)	ビジー	間隔: 1200]分	回数制限: 3	
	発信不能	間隔: 1200]分	回数制限: 3	
\bigcirc	合計最大架電回数	3			
発信優先順位 (必 須)	「発信待ち」状態のデータを優先発信	~	8		
	保在				

- 【説明】
- ① 業務

選択した業務名が表示されます。

- 2 発信者番号
 自動発信で使用する番号を設定します。
- ③ 作業グループ(ACD)

プルダウンメニューから発信する作業グループ(ACD)を選択します。選択した作業グループ(ACD)に所属 するメンバー(オペレーター)だけが自動発信されます。[+]ボタンから複数の作業グループ(ACD)を選択 することができます。

ここで指定した発信者番号は、②で選択した番号より優先されます。

④ 予測モード

発信時の間隔を空きオペレーター数のみで予測するか、通話時間もしくは後処理時間を含めて予測する か選択します。通話時間や後処理時間を予測に含める場合、次の「予測発信設定」にはそれらの項目が 追加されます。

⑤ 予測発信設定

同時発信数やタイムアウトまでの秒数、空きオペレーターの状況によるプレディクティブの発信倍率など、 予測発信に使用するパラメーターを設定します。

⑥ 無応答リトライ設定

無応答時(不在・話し中・発信不能)の次回発信間隔(1分刻みで設定可能)と発信回数制限を設定します。

⑦ 応答後再架電設定

オペレーターが次アクションに自動再架電を選択した際の、次回発信までの時間や発信間隔、発信回制限 を設定します。

⑧ 発信優先順位

自動発信の際に未着手の番号(発信待ち)と自動再架電のどちらを優先して発信するか設定します。

4.3 顧客情報カード設定

業務管理メニューの「顧客情報カード設定」を選択すると、作成された全顧客情報カードの基本情報が 表示されます。カード名をクリックで選択すると詳細情報の照会画面が表示されます。

(顧客情報カード設定)

┃ 顧客情報カード設定			
新規作成			1 2 後ろへ>>> 1~20 / 34
顧客情報力ード名	ステータス	登録日	更新日
架電業務共通(対法人向け)	有効	2016-03-25 16:41:02	2016-04-05 11:50:17
受電業務共通(対法人向け)	有効	2016-03-16 19:11:07	2016-04-05 11:38:54
進学塾アウトバウンド業務 (2)	有効	2016-03-16 11:26:31	2016-04-05 11:40:36
クラウドサービス サポート窓口	有効	2016-03-14 10:24:53	2016-04-05 11:41:10
【西日本損保グループ】自動車保険お問合せ窓口	有効	2016-02-26 14:05:07	2016-04-05 11:42:21

【説明】

① 新規作成

顧客情報カードの新規作成を行います(作成方法は「<u>4.4 新規顧客情報カード作成</u>」を参照)

② 顧客情報カード名

顧客情報カードの一覧です。選択すると「顧客情報カード照会」画面へ移動します。

(顧客情報カード照会)												
ID		34				لر 📃	==	L—		м)	•	
顧客情	報力ード名	アウトバウンド業	務						J			
ステー	ቃス	有効							新規伯	E.D [®] X		
備考		顧客リスト							編集	Ę		
登錄日		2012-06-02 13:0)4:28						8183	<u> </u>		
更新日		2016-04-05 13:3	32:40						E UP	π		
Lussen									一覧	Ī.		
									OP画面	設定		
									戻る)		
							L				J	
「」「」	目一皆											
		_				_						
新規	化作成])				2						1 1~8 / 8
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	リスト名	テキスト入力欄	一般的な文字列	64.0	いいえ	はい	Լ۱Լ	え	いいえ	いいえ	2012-06-02 13:04:28	2012-06-02 13:04:28
2	氏名	テキスト入力欄	一般的な文字列	64.0	いいえ	はい	էյլ	え	いいえ	いいえ	2012-06-02 13:04:28	2012-06-02 13:04:28
3	都道府県	セレクトボックス	都道府県	16.0	いいえ	はい	է ۱	え	いいえ	いいえ	2012-06-02 13:04:28	2012-06-02 13:04:28
4	市区	テキスト入力欄	一般的な文字列	64.0	いいえ	はい	էյլ	え	いいえ	いいえ	2012-06-02 13:04:28	2012-06-02 13:04:28
5	住所	テキスト入力欄	一般的な文字列	64.0	いいえ	はい	էւ	え	いいえ	いいえ	2012-06-02 13:04:28	2012-06-02 13:05:04
6	電話番号	テキスト入力欄	電話番号	64.0	いいえ	はい	ιı	え	いいえ	いいえ	2012-06-02 13:04:28	2012-06-02 13:04:28
7	前接触日	テキスト入力欄	日時	19.0	いいえ	はい	ູ່ເປ	え	いいえ	いいえ	2016-03-01 15:48:30	2016-03-01 15:48:30
8	前接触日2	テキスト入力欄	日付	10.0	いいえ	はい	ູ່ເປ	え	いいえ	いいえ	2016-03-01 15:48:49	2016-03-01 15:48:49
新規	北成											1 1~8/8
ラ^	ミル一覧	1										
tr te												
和防	er f.d.x	V				(4)						
内容						非表示		登錄日			更新日	
***	*** 基本情	翺 ※※※※※	K			いいえ		2016-04	-05 11:51:	40	2016-04-05 11:52	:05
***	<u>*** ₹</u> の#	加椿輯 ※※※※※	<*			ปปาสิ		2016-04	-05 11:52:	15	2016-04-05 11:52	:26

(メニュー)

[新規作成] 顧客情報カードの新規作成を行います(作成方法は「4.4 新規顧客情報カード作成」を参照)

[編集] 顧客情報カードの編集を行います。

[削除] 顧客情報カードを削除し一覧画面へ移動します。

[一覧] 作成済みの顧客情報カードー覧画面へ移動します。

[OP 画面設定] OP 画面設定画面へ移動します。

[戻る] 前の画面に戻ります。

【説明】

- ① 新規作成 項目の新規作成を行います。
- 2 顧客情報カード名 項目の一覧です。選択すると顧客情報カード項目照会画面へ移動します。
- ③ 新規作成 ラベルの新規作成を行います。
- ④ 顧客情報カード名 ラベルの一覧です。選択すると顧客情報カードラベル照会画面へ移動します。

4.3.1 顧客情報カード項目照会

項目一覧の項目名をクリックすると、項目の詳細情報を照会する画面が表示されます。

(顧客情報カード項目照会)

顧客情報	おード項目照会	メニュ	<u> </u>	
ID	927			新規作成
顧客情報カード	64 - クラウドサービス サポート窓口		\geq	
順番	2			編集
項目名	利用サービス			削除
属性	一般的な文字列		\geq	
最大桁数	64.0			一 1覧
デフォルト値				戻る
入力タイプ	ラジオボタン			
必須項目	เนเนื			
検索項目	latu			
重視チェック	เนเฉ			
非表示	しいえ			
読み取り専用	ເ, ແນ⊼			
備考				
登録日	2016-03-14 10:24:53			
更新日	2016-04-05 14:02:44			

(メニュー)

[新規作成] 新規項目作成画面へ移動します。

[編集]項目情報の編集を行います。

[削除] 項目を削除し一覧画面へ移動します。

[一覧] 顧客情報カード照会画面へ移動します。

4.3.2 **項目新規作成**

業務管理メニューの「顧客情報カード照会」の「項目一覧」-「新規作成」を選択すると設定画面が表示 されます。

(新規顧客情報カード項目作成)

新規顧客	情報カート	「項目作成	
顧客情報カード	34 - アウトバウン	水業務	
順番 (必須)	9 2		
項目名 (必須)			3
属性 (必須)	一般的な文字列	└ √ ④	
最大桁数 (必須)	64 5)	
デフォルト値			6
入力タイプ 必須)	テキスト入力欄	~ 7	
必須項目	□ It()		
検索項目	□ ItU		
重複チェック	□ (tu)	8	
非表示	□ (Jtu)		
読み取り専用	□ ItU		
備考			
	保存		

- 【説明】
- ① 顧客情報カード 項目作成を行う顧客情報カード名が表示されます。
- ② 順番 項目の表示順を設定します。
- ③ 項目名 項目名を設定します。

④ 属性

項目の属性を指定します。指定されたフォーマット以外のデータはインポート時などにエラーとなります。

- ・一般的な文字列:特に制限なし(特殊文字等も入力可能)
- ・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:入力桁数を指定する場合に利用
- 郵便番号:郵便番号専用
- ※ ハイフン付きで入力した場合は、システムが自動的に削除し登録します
- 電話番号:電話番号専用
- ※ ハイフン付きで入力した場合は、システムが自動的に削除し登録します
- ※ 選択すると OP 画面上に発信ボタンが表示され発信可能になります
- ・ 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
- ・日時:yyyy-(m)m-(d)d(h)h:(i)i:(s)s あるいは yyyy/(m)m/(d)d(h)h:(i)i:(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下さい
- ・日付:yyyy-(m)m-(d)d あるいは yyyy/(m)m/(d)d
- 時刻:(h)h:(i)i:(s)s
- Email: E-mail アドレス専用
- ・ URL: インターネット URL 専用
- ⑤ 最大桁数

最大桁数を設定して下さい。全角、半角関係なく1文字を一桁としてカウントします。

※ 上限値は文字:999 字以内、数字:20 字以内で設定して下さい。

⑥ デフォルト値

デフォルトで項目に表示する文字列を設定して下さい。

⑦ 入力タイプ

「テキスト入力欄」「パスワード入力欄」「ラジオボタン」「チェックボックス」「セレクトボックス」「複数行の入力 欄」のいずれかを指定して下さい。

(「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「4.3.2.1 入力タイプ作成」を参照)

⑧ 必須項目など

設定が必要な項目にチェックを入れて下さい。

- (1) 必須項目:顧客リストデータの入力時に空白のままでは保存できなくなります。
- (2)検索項目: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。

【検索項目を設定する際の注意事項】

- ・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。
- ・検索方法は前方一致となります。
- 例)「東京都中央区」を検索したい場合、「中央区」と入力しても検索結果には表示されません。
- ・最大桁数が200桁以上の項目には設定できません。
- (3) 重複チェック:顧客リストデータ入力時に重複チェックを行います。
 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。
 例)「氏名」と「電話番号」をチェック項目として指定した場合、両方が一致しなければ機能しません。
- (4) 非表示:非表示に設定する場合にチェックを入れます。
- (5) 読み取り専用:読み取り専用に設定する場合にチェックを入れます。

4.3.2.1 入力タイプ作成

「ラジオボタン」「チェックボックス」「セレクトボックス」の項目選択肢作成を行います。

(顧客情報カード項目照会)

ID	927	新規作成
顧客情報カード	64 - クラウドサービス サポート窓口	
順番	2	編集
項目名	利用サービス	削除
属性	一般的な文字列	
最大桁数	64.0	一覧
デフォルト値		戻る
入力タイプ	ラジオボタン	
必須項目	เนเนิ	
検索項目	(JL)	
重複チェック	เนล	
非表示	l แห่ว	
読み取り専用	เนล	
備考		
登録日	2016-03-14 10:24:53	
更新日	2016-04-05 14:02:44	

【説明】

① 新規作成

ラジオボタン、チェックボックス、セレクトボックスの選択肢を新規作成します。

(新規項目選択肢作成)

新規項目選	択肢作成			
順番 (必須)	1			
選択肢のラベル (必須)			2	
選択肢のデータ (必須)			3	
デフォルト値	Ditty	4		
ステータス	◉有効 ◯無効	5		
	保存			

【説明】

- ① [順番] 選択肢の順番を設定して下さい。
- ② [選択肢のラベル] 情報入力時に見える選択肢のラベルを設定して下さい。
- ③ [選択肢のデータ] 選択肢のデータを設定して下さい。
- ※ 通常、ラベルとデータは同じ内容を入力します
- ④ [デフォルト値] 作成中の選択肢をデフォルトにする場合はチェックを入れて下さい。
- **⑤** [ステータス] 選択肢を表示するかどうかを設定して下さい。

4.3.3 顧客情報カードラベル照会

ラベルー覧のラベル名をクリックするとラベルの詳細情報を照会する画面が表示されます。

顧客情報	オカードラベル照会 、	メニュ ー	
ID	39		新規作成
顧客情報カード	34 - アウトバウンド業務		
内容	※※※※※ 基本情報 ※※※※※		編集
非表示	เน <i>เ</i> ว		削除
備考			
登録日	2016-04-05 11:51:40		一覧
更新日	2016-04-05 11:52:05		戻る

(メニュー)

[新規作成] 新規ラベル作成画面へ移動します。

- [編集] ラベル情報を編集します。
- [削除] ラベルを削除して一覧画面へ移動します。
- [一覧] 顧客情報カード照会画面へ移動します。
- [戻る] 前の画面に戻ります。

4.3.4 ラベル新規作成

業務管理メニューの「顧客情報カード照会」の「ラベルー覧 新規作成」を選択すると設定画面が表示 されます。

(新規顧客情報カードラベル作成)

新規顧客情報カードラベル作成						
顧客情報カード	34 - アウトバウンド業務					
内容 (必須)	.::	2				
非表示						
備考						
	保存					

【説明】

- ① [業務表示] 所属する業務が表示されています。
- ② [内容] ラベルの内容を記入して下さい。
- ③ [非表示] 「はい」にチェックを入れると OP 画面で表示されなくなります。

4.4 新規顧客情報カード作成

業務管理メニューの「新規顧客情報カード作成」を選択すると新規顧客情報カード作成画面に移動します。

(新規顧客情報カード作成)

新規顧客情報	みード作成
顧客情報力ード名(必須)	
ステータス	
備考	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	保存

【説明】

- ① [顧客情報カード名] 顧客情報カードの名称を設定します。業務名と同じ、もしくは関連付けて設定することを お勧めします。
- 2 [ステータス] 顧客情報カードの有効、無効を設定します。

4.5 対応者情報

4.5.1 **対応者情報設定**

業務管理メニューの「対応者情報」のサブメニュー「対応者情報設定」を選択すると、全対応者設定が リストアップされ、クリックすると詳細情報を表示します。業務で絞り込むことも可能です。

(対応者情報設定)

対応者情報設定								
業務:		~						
新規作成 1 2 8 後ろへ 1~20 / 51								
項目名	業務		ステータス	登録日時	更新日時			
その他	kiki0008 - サボート窓口		有効	2016-04-08 11:19:24	2016-04-08 11:19:24			
購買担当者	kiki0008 - サポート窓口	_	有効	2016-04-08 11:16:14	2016-04-08 11:19:13			
契約責任者	kiki0008 - サポート窓口	(2)	有効	2016-04-08 11:15:58	2016-04-08 11:15:58			
経理担当者	kiki0008 - サポート窓口		有効	2016-04-08 11:15:38	2016-04-08 11:15:38			
現場担当者	kiki0008 - サポート窓口	_	有効	2016-04-08 11:15:04	2016-04-08 11:15:04			

【説明】

① [新規作成] 項目の新規作成を行います。

② [対応者情報項目一覧] 項目の一覧です。選択すると対応者情報照会画面へ移動します。

(対応者情報照会)

対応者	皆情報照会	メニ	л —	
ID	78			新規作成
項目名	契約者			
業務	helpdesk - 自社サービスヘルプデスク			編集
ステータス	有効			削除
備考				
登錄日時	2016-02-08 15:22:36			覧
更新日時	2016-04-07 12:10:21			戻る

(メニュー)

[新規作成] 対応者情報項目を新規作成します。

[編集] 対応者情報項目を編集します。

[削除] 対応者情報項目を削除し、一覧画面へ移動します。

[一覧] 対応者項目一覧画面へ移動します。

4.5.2 新規対応者情報作成

業務管理メニューの「対応者情報」のサブメニュー「新規対応者情報作成」を選択すると新規対応者情報 作成画面に移動します。

(新規対応者情報作成)

新規対	芯者情報作成
項目名(必須)	
業務: (必須)	2
ステータス	
備考	
	保存

【説明】

① [項目名] 本人、家族、留守電など、対応した人物の情報を設定します。

②[業務] 所属業務を選択します。

※ 対応者情報は、業務ごとに作成する必要があります。

③ [ステータス] 項目の有効、無効を設定します。

※ OP 画面で表示される順番は、作成日時が古いデータが上に表示されます。

4.6 リアクション情報

4.6.1 リアクション情報設定

業務管理メニューの「リアクション情報」のサブメニュー「リアクション情報設定」を選択すると、作成された 全リアクション情報がリストアップされ、クリックすると詳細情報を表示します。

(リアクション情報設定)

リアクション情報設定								
業務:	~							
新規作成			1 2	<u>3 4 後ろへ≫</u> 1~20 / 79				
項目名	業務	ステータス	登錄日時	更新日時▼				
その他	- kiki0008 - サポート窓口	有効	2016-04-08 11:18:38	2016-04-08 11:18:38				
クレーム	kiki0008 - サポート窓口	有効	2016-04-08 11:18:27	2016-04-08 11:18:27				
追加購入のご検討	kiki0008 - サポート窓口	有効	2016-04-08 11:18:06	2016-04-08 11:18:06				
お支払についての質問	kiki0008 - サポート窓口	有効	2016-04-08 11:17:47	2016-04-08 11:17:47				
製品の不具合	kiki0008 - サポート窓口	有効	2016-04-08 11:17:21	2016-04-08 11:17:21				
利用方法の質問	kiki0008 - サポート窓口	有効	2016-04-08 11:16:45	2016-04-08 11:16:45				
ITAL	· · · · <u> <u> </u> <u></u></u>	i desta i		0000 00 00 00 00				

(リアクション情報照会)

リアク	ション情報照会	メニュ	—	
ID	124	1		新規作成
項目名	契約			
業務	helpdesk - 自社サービスヘルプデスク			編集
ステータス	有効			削除
備考				
登録日時	2016-02-08 15:23:34			一覧
更新日時	2016-04-07 12:25:02			戻る

(メニュー)

[新規作成] リアクション情報を新規作成します。

[編集] リアクション情報を編集します。

[削除] リアクション情報を削除し、一覧画面へ移動します。

[一覧] リアクション情報の一覧画面へ移動します。

4.6.2 新規リアクション情報作成

業務管理メニューの「リアクション情報」のサブメニュー「新規リアクション情報作成」を選択すると新規作成 画面に移動します。

(新規リアクション情報作成)

新規リフ	アクション情報作成
項目名(必須)	
業務: (必須)	
ステータス	
備考	
	保存

- 【説明】
- ① [項目名] 「興味あり」 「興味なし」など、相手の反応項目を作成します。
- ②[業務] 所属業務を選択します。
- ※ リアクション情報は、業務ごとに作成する必要があります。
- ③ [ステータス] 項目の有効、無効を設定します。
- ※ OP 画面で表示される順番は、作成日時が古いデータが上に表示されます。

4.7 次アクション情報

4.7.1 次アクション情報一覧

業務管理メニューの「次アクション情報」のサブメニュー「次アクション情報設定」を選択すると作成された全 次アクション情報がリストアップされ、クリックすると詳細情報を表示します。

(次アクション情報設定)

次アクション情報設定										
業務:		~								
新規作成				1 1~7 / 7						
アクション名	業務	ステータス	登録日時	更新日時						
資料送付	hikariline – 光回線販売アウトバウンド	有効	2013-08-05 14:43:08	2016-04-07 12:42:43						
営業引継ぎ	hikariline – 光回線販売アウトバウンド	有効	2012-06-02 01:17:13	2016-04-07 12:42:55						
事前確認	hikariline – 光回線販売アウトバウンド	有効	2012-06-02 01:17:01	2016-04-07 12:43:31						
完了	-	SYSTEM								
自動再架電	-	SYSTEM								
訪問	-	SYSTEM								
再架電	-	SYSTEM								
新規作成				1 1~7/7						

(次アクション情報照会)

次アク	ション情報照会	メニュー
アクション名	資料送付	新規作成
業務	hikariline - 光回線販売アウトバウンド	
ステータス	有効	編集
備考		削除
登錄日時	2013-08-05 14:43:08	
更新日時	2016-04-07 12:42:43	
		戻る

(メニュー)

[新規作成] 次アクション情報を新規作成します。

[編集] 次アクション情報を編集します。

[削除] 次アクション情報を削除し、一覧画面へ移動します。

[一覧] 次アクション情報一覧画面へ移動します。

4.7.2 新規アクション項目作成

業務管理メニューの「次アクション項目」のサブメニュー「新規アクション項目作成」を選択すると新規作成画 面に移動します。

(次アクション項目照会)

新規次アク	^y ション情報作成
アクション名 (必須)	
業務: (必須)	2
ステータス	
満考	
	保存

【説明】

① [アクション名] 資料送付、エスカレーションなど内容を設定します。

②[業務名] 所属業務を選択します。

※ 次アクション情報は、業務ごとに作成する必要があります。

③ [ステータス] 項目の有効、無効を設定します。

※ OP 画面で表示される順番は、作成日時が古いデータが上に表示されます。

5 顧客情報管理

顧客情報の管理を行います。

(顧客情報管理メニュー)

業務管理 👻	顧客情報管理 ▼	アカウント設置 🔻	レポート・履歴 🚽 リア	ルタイムモニタ	クシステム設定 ▼	ヘルプ
業務	顧客情報	•				
1 x b	顧客情報インポ-	-F F				
新規位	架電禁止情報検索	ξ.				
業務コー	架電禁止インポ-	-ト・・	業務期間	ステータス	登録日	更新日
test01	発信リストー覧		2005-01-01~2024-01-0	1 実施中	2018-04-18 17:02:15	2018-04-11
確認	メール配信		2005-04-01~2019-01-0	2 実施中	2018-04-17 11:56:20	2018-04-11

5.1 **顧客情報**

5.1.1 **顧客情報検索**

顧客情報管理メニューの「顧客情報」のサブメニュー「顧客情報検索」を選択すると全業務の一覧が表示されます。選択すると検索可能項目の一覧画面が表示され条件を入力して検索できます。

(顧客情報検索-業務選択)

顧客情報	最検索				
Step 1: 業務を選	ぶ >> Step2:検索条件を入力			1 2	後ろへ>>> 1~20 / 34
業務コード	業務名	業務期間	ステータス	登録日	更新日▼
kiki0008	サポート窓口	2005-01-01~2023-01-01	実施中	2016-03-25 17:23:29	2016-04-08 11:06:38
hikariline	光回線販売アウトバウンド	2010-07-01~2017-12-31	実施中	2012-06-02 00:31:12	2016-04-07 17:44:40
kiki0003	BBヘルプデスク	2013-07-23~2022-08-31	実施中	2013-07-23 12:38:49	2016-04-04 14:53:04

(顧客情報検索-検索条件入力)

		リセット	検索	
業務:	kiki0003 - BBヘルプデスク			
顧客ID:				
管理ID:				
会社名:				
担当者名:				
電話番号:				
FAX番号:				
E-mail:				
注所:				
業種:				\$
村応者情報:				\$
リアクション情報:				¢
なアクション:				¢
Pクション予定日付レンジ	~			
次回担当作業グループ(ACD):				÷
次回担当者:				\$
ステータス:				\$
梁電停止状態:	~			
インポートファイル名:				\$
リスト所属:				\$
登録日レンジ	~			
更新日レンジ	~			
最終保存オペレーター:				\$
リスト表示項目	14 個選択			\$

(顧客情報一覧)

顧客	顧客情報一覧 (業務: <u>hikariline - 光回線販売アウトバウンド</u>) 1												
新規作成 顧客情報検索 ダウンロード 検索結果にメール配信 検索結果で発信リストを作成 1 1~!									1 1~5 / 5				
顧客 ID▼	リスト 名	氏名	都道府 県	市区	住所	電話番号	E-mail	ステータ ス	架電停止状 態	インボートファイ ル名	リスト所 属	新規日時	更新日時
60255		ソフツーー 郎	東京都			03177		自動再架 電	いいえ	0		2016-03-09 18:23:57	2016-04-07 13:37:39
60254		ソフツー次 郎	東京都	中央 区	日本橋蛎殻町 1-28-9			作業保存 済	いいえ	Ľ		2016-03-09 15:15:44	2016-04-08 12:04:17

【説明】

① [アクションボタン] 検索した顧客情報に対してのアクションを行います。

② [顧客情報] 検索結果に含まれる顧客情報の一覧です。クリックすることで個別の顧客情報を表示します。

(顧客情報照会)

顧客情報照会		メニ	ı—	
顧客ID	60254			新規作成
業務:	hikariline – 光回線販売アウトバウンド			
リスト名				編集
氏名	ソプツー次郎			削除
都道府県	東京都			
市区	中央区			一覧
住所	日本橋蛎殻町1-28-9		×	ール配信履歴
電話番号				=
E-mail				<u></u> 戻つ
インターネット環境				
プロバイダ				
C台教	2			
包括環境				
打応者情報				
アクション情報				
マクション				
、回担当作業グループ(ACD)				
:回担当者	<u>op02 (op02)</u>			
クション予定時間	2016-04-08 17:00:00			
マテータス	作業保存済			
R電停止状態	เแน่			
ンボートファイル名				
スト所属	(所属なし)			
規日時	2016-03-09 15:15:44			
新日時	2016-04-08 12:04:17			
診保存オペレーター	op02 (op02)			

1 1~171

ID	登録者	対応者 情報	リアクション 情報	次アク ション	次回担当 者	次アクション予定 時間	対応記録内 容	登錄日	種類	発着信時間	通話時 間	状 態	錄音
3449	ipkikiop004	01_奥様	06_資料希望	再架電	ipkikiop004	2016-03-10 17:00:00	資料送付後に 確認TEL	2016-03-09 15:15:44	発信	2016-03-09 15:14:33	00:00:18	完了	ダウンロード
ŧ	所規作成												1 1~171

(メニュー)

新規作成

[新規作成] 顧客情報を新規作成します。

[編集] 顧客情報を編集します。

[削除] 顧客情報を削除し、一覧画面へ移動します。

[一覧] 業務ごとの顧客情報一覧画面へ移動します。

[メール配信履歴]メールの配信履歴を表示します。

5.1.2 再架電検索

顧客情報管理メニューの「顧客情報」のサブメニュー「再架電検索」を選択すると全業務の一覧が表示 されます。

クリックすると再架電検索画面が表示されます。

再架電検索画面では、次アクションに再架電が設定された顧客データを検索することができます。

(再架電検索)

再架電検索					
Step 1: 業務を選ぶ >>	Step2: 再架電リスト				1 2 後ろへ>>> 1
業務コード	業務名	業務期間	ステータス	登録日▲	更新日
SP001	【東日本損保グループ】 自動車保険(総合業務)	2011-10-06~2013-12-24	一時中止	2011-10-11 17:44:22	2015-12-02 11:48:57
OB_SEIHO_SALE	生命保険アウトバウンド	2012-01-08~2015-12-28	実施中	2011-11-01 17:28:22	2015-08-05 18:33:47
helpdesk	自社サービスヘルプデスク	2012-01-01~2029-12-31	実施中	2012-01-12 04:84:05	2013-12-06 17:13:06
Car001	自動車コールセンター	2012-04-11~2023-07-16	実施中	2012-04-11 13:38:49	2012-10-25 11:42:51
hikariline	光回線販売アウトバウンド	2010-07-01~2017-12-31	実施中	2012-06-02 00:31:12	2015-06-30 17:35:19

(再架電検索-検索条件入力)

再架電検索		
Step1: 業務を選ぶ >> Step	2: 検索条件を入力	
業務:	hikariline - 光回線販売アウトバウンド	戻る
顧客ID:		
リスト名:		
氏名:		
都道府県:	×	
市区:		
住所:		
電話番号:		
対応者情報:	v	
リアクション情報:	v	
予定担当者チーム:	v	
アクション予定日付レンジ	2016-04-01 00.00.00 ~ 2016-05-31 23:59:59	
次回担当者:	v	
リスト表示項目	顧客ID リスト名 氏名 都道府県 市区 住所 電話番号 E-mail インターネット環境 ブロバイダ ▼	
	検索	

再架電	リスト)	I							
再架	ミ電リス	ト(業利	务: <u>hikarilin</u>	e - 光[回線販	<u>売アウトバウンド</u>)			
Step1:業務を選ぶ >> Step2: 再架電リスト									
(D								(3) 保存
顧客ID	リスト名	氏名	都道府県	市区	住所	アクション予定時間▲	所属チーム		次回担当者
61120		斉藤次郎	東京都		.1	2016-04-20 11:00:00		~	BB花子 (op004) 🗸 🗸
59796		山田太郎	神奈川県	横浜市		2016-04-22 15:30:00		~	BB三郎 (op003)
60029		山田花子	千葉県	千葉市		2016-04-23 17:30:00		~	BB花子 (op004) 🗸 🗸
59529		田中一郎	埼玉県	浦和市		2016-04-27 10:00:00		~	ipkikiop002 (ipkikiop002) 🗸 🗸

【説明】

①[再架電検索]再架電検索画面に移動します。

- ② [顧客情報] 検索結果に含まれる顧客情報の一覧です。クリックすることで個別の顧客情報を表示します。 また、次回担当者をプルダウンより選択することで担当者を変更できます。
- ③[保存]次回担当者の変更を行った場合、設定を保存します。

5.2 顧客情報インポート

5.2.1 顧客情報インポート一覧

顧客情報管理メニューの「顧客情報インポート」のサブメニュー「顧客情報インポートー覧」を選択すると過 去にインポートしたファイル名の一覧が表示されます。クリックすると詳細情報を表示します。

(顧客情報インポート一覧)

顧客情報インポー	十一覧								
新規インポート						1 2 3 4 5 6 7 8 19 後ろへ>>> 1~20 / 380			
ファイル名	業務	作業グループ(ACD)	作業オペレーター	処理状態	データ総件数	処理完了件数	無効なデータ件数	インポート日時▼	状態更新日時
import_template_76 (5).csv	Î	共有	共有	削除済み(アンロード)	1-	91	1	2016-08-22 12:25:22	2016-03-28 12:00:32
import_template_61.csv		19 - 自動車OPグルーブ (8301)	共有	処理失敗	-	0	91	2016-03-18 17:04:44	2016-03-28 12:11:32
(No2)import_template_76.csv		共有	共有	処理完了	91	91	0	2016-03-18 16:51:47	2016-03-22 18:19:50
upload_file_test.csv		共有	共有	処理完了	91	91	1	2016-03-17 14:56:42	2016-03-28 12:01:04

(顧客情報インポート照会)

顧客情報イン	ポート照会 メニ ュ	L—
D	475	新規インポート
業務	hkariline - 光回線販売アウトバウンド	
発信リスト	<u>124 - 【東京】光回線販売</u>	一覧
顧客情報初期ステータス	発信待ち	商友二 万を制始
作業グループ(ACD)	共有	顧客テータを削除
作業オペレーター	共有	ファイルを削除
ファイル名	架電用Jスト.csv	
処理状態	処理完了	顧客情報データー覧
データ総件数	2	最新の情報に再新
処理完了件数	1	40.01071940.103.01
無効なデータ件教	1	戻る
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	N/A	
備考		
登録者	admin	
インポート日時	2016-04-11 11:49:02	
状態更新日時	2016-04-11 11:49:12	

(メニュー)

[新規インポート] 顧客情報を新規インポートします。

[一覧] 顧客情報インポート一覧を表示します。

[顧客データを削除] インポート済顧客情報を削除します。

[ファイルを削除] インポート済の CSV ファイル(元ファイル、処理完了のデータ、無効なデータ)を削除します。

※ [ファイルを削除]では顧客情報は削除されません。

[顧客情報データー覧]リストに含まれる顧客情報の一覧を表示します。

[最新の情報に更新] 最新の情報に更新します。

5.2.2 新規顧客情報インポート

顧客情報管理メニューの「顧客情報インポート」のサブメニュー「新規顧客情報インポート」を選択すると顧客 情報リストをインポートする画面に移動します。

(新規顧客情報インポート)

新規顧客	情報インポート	1 2	
業務 (必須)	hikariline - 光回線販売アウト	カドバウンド 「 <u>デンブレートをダウンロード</u>]	一覧
	☑ 発信業務を行う場合はチェ	בייל בייל בייל בייל בייל בייל בייל בייל	正 ろ
	発信リスト	 新規 道加 3 	
	顧客情報初期ステータス	、 発信待ち 🍌	
タイプ	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、ブレビュー発信(PV)のみになります。自動発信(PD)はできません。	
	発信停止条件	ステータス 件 OR	
ファイル 必須)	<mark>参照…</mark> ファイルが選抜 (*.csv, *.tsv)		
ファイル形式情報			
取り込みのタイミン		6	
日時指定	2019-08-23 00:00:00		
備考			
	インポート		

- 【説明】
- ①[業務] 顧客情報をインポートする業務を選択します。
- ② [テンプレートをダウンロード] 業務の顧客情報カードにもとづいたテンプレートがダウンロードできます。
 ※ テンプレートに合わせてインポートするファイルを作成して下さい。
- ③ [タイプ] 顧客情報をインポートし、発信業務を行う場合は「発信業務を行う場合はチェック」にチェックを入れ、 画面に表示された項目を設定します。
- ④ [ファイル] インポートするファイルを選択します。
- ⑤ [ファイル形式] 区切り文字をカンマとタブから選択します。必要に応じて囲み文字を記入します。
 ※ 囲み文字は、インポートするデータにカンマ区切りのデータが含まれていた場合に""や''でデータ全体を 囲むことで、システム側に一体のデータだと認識させるための設定項目です。
- ⑥ [取り込みのタイミング] 取り込み処理を行うタイミングを設定します。
- ⑦[日時指定]「取り込みのタイミング」を「日時指定」にした場合、取り込み時間を指定します。
- データインポート時の注意

同じ顧客情報をインポートした場合でも、インポート先の業務が異なる場合は別々のデータとして認識されます。
5.3 架電禁止情報検索

5.3.1 **架電禁止情報検索**

顧客情報管理メニューの「架電禁止情報検索」を選択すると、全業務の一覧が表示されます。 架電禁止情報検索画面では、架電禁止設定が設定されたデータを検索することができます。

(架電禁止情報検索)

業務		1.	電話番号	インボートファイル名		拾壶	11+7.5.4
日付レンジ(更新日)	~					17.77	U Cor
							C 6 32
新規作成	ダウンロード				1 2 3	3 後ろへ>>>	1~20 /
新規作成	ダウンロード	電話番号	インボートファイル名	作成日	1 <u>2</u> 更新E	<u>: 後ろへ>></u>	1~20 /
新規作成 業務 est00001 - テスト用	ダウンロード 業務の	電話番号	インボートファイル名 架電禁止用.csv	作時た日 2018-02-06 13:83:22	1 2 3 更新E 2018-0	8 <u>後ろへ≫</u> 日 02-06 13:33:	1 ~20 / 22
新規作成 業務 test00001 - テスト用: test00001 - テスト用:	ダウンロード 業務の 業務の	電話番号	インボートファイル名 架電禁止用.csv 架電禁止用.csv	作時5日 2018-02-06 13:33:22 2018-02-06 12:44:50	1 2 3 更新E 2018-(2018-(8 <u>後ろへ>>></u> 日 02-06 18:33: 03-09 17:46:	1∼20 / 22 12

(架電禁止情報照会)

D	104	新規作成
業務	test00001-テスト用業務①	
電話番号		編集
說明		20154
インボートファイル名	架電禁止用csv	
作成日	2018-02-06 13:33:22	一覧
2012 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2		

(メニュー)

[新規作成] 架電禁止情報を新規作成します。

- [編集] 架電禁止情報を編集します。
- [削除]架電禁止顧客情報を削除します。
- [一覧] 架電禁止情報一覧を表示します。
- [戻る] 前の画面に戻ります。

5.4 架電禁止インポート

5.4.1 架電禁止インポート一覧

顧客情報管理メニューの「架電禁止インポート」のサブメニュー「架電禁止インポートー覧」を選択すると過去 にインポートした架電禁止リストのファイル名の一覧が表示されます。クリックすると詳細情報を表示します。

(架電禁止インポート一覧)

架電禁止インポー	卜一覧						
新規インポート						1	1~14 / 14
ファイル名	業務	処理状態	データ総件 数	処理完了 件数	無効なデータ 件数	インボート日時	状態更新日時 ▼
架電禁止リストcsv	全業務共通	処理完了	38	38	0	2016-04-11 11:32:56	2016-04-11 11:33:01
架電リストcsv		削除済み(アン ロード)	-	38	0	2016-03-24 17:53:05	2016-04-11 11:32:40
		1910 A 144 A 2445				0040 00 04	0040 00 04

(架電禁止インポート照会)

D	474	新規インポート
業務	全業務共通	
ファイル名	架電禁止リスト.csv	一覧
処理状態	処理完了	
データ総件数	38	ノアイルを削除
処理完了件数	38	架電禁止情報削除
無効なデータ件数	0	
元ファイル	ダウンロード	梁電禁止データー覧
処理完てのデータ	ダウンロード	最新の情報に更新
		戻る
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	N/A	
備考		
登録者	admin	
イパート 日時	2016-04-11 11:32:56	
状態更新日時	2016-04-11 11:33:01	

(メニュー)

[新規インポート] 架電禁止情報を新規インポートします。

[一覧] 架電禁止インポート一覧を表示します。

[ファイルを削除] インポート済の CSV ファイル(元ファイル、処理完了のデータ、無効なデータ)を削除します。

※ [ファイルを削除]では顧客情報は削除されません。

[架電禁止情報削除] インポート済架電禁止顧客情報を削除します。

[架電禁止データー覧] リストに含まれる架電禁止顧客情報の一覧を表示します。

[最新の情報に更新] 最新の情報に更新します。

[戻る] 前の画面に戻ります。

5.4.2 新規架電禁止インポート

顧客情報管理メニューの「架電禁止インポート」のサブメニュー「新規架電禁止インポート」を選択すると架 電禁止情報の新規インポート画面に移動します。

(新規架電禁止インポート)

新規架電禁	止インポート
業務 (必須)	全業務共通
ファイル 必須 2	参照 (*csv, *tsv) ファイルが選択されていません。 [<u>テンプレートをダウンロード</u>] ③
取り込みのタイミング	
日時指定	2016-04-12 00:00:00 (YYYY-MM-DD hh:mm:ss) 5
備考	
	インボート

- 【説明】
- ① [業務] データをインポートする業務を選択します。
- ② [ファイル] インポートするファイルを選択します。
- ③ [テンプレートをダウンロード] テキストをクリックするとテンプレートがブラウザーに表示されます。全業務共通の形式です。
- ④ [取り込みのタイミング] 取り込み処理を行うタイミングを設定します。
- 5 [日時指定] 取り込みのタイミングを日時指定にした場合、取り込み時間を指定します。

● 架電禁止インポート設定後の顧客データについて

架電禁止リストをインポートした後で該当業務へ自動架電した場合、架電禁止に設定された電話番号に到達すると システムが自動的に次アクションを「完了」、ステータスを「作業保存済」に変更し、発信は行われません。

5.5 発信リスト一覧

顧客情報管理メニューの「発信リスト」を選択すると、業務ごとの発信リストー覧が表示されます。

(発信リストー覧ー業務選択)

業務設定	Ê						
新規作成						1 2 後ろへ>>>	1~20 / 34
業務コード	業務名	業務期間	ステータス	登録日	更新日▼	自動夠	傖
OPTEST002	オペレータ画面テスト02	2007-04-02~2020-01-02	一時中止	2015-11-27 14:53:05	2016-04-11 12:51:58		
shotest	【ショウ】生命保険販売	2005-01-01~2029-12-31	プランニング	2013-01-28 20:14:05	2016-04-11 12:51:25		
kiki0008	サポート窓口	2005-01-01~2023-01-01	実施中	2016-03-25 17:23:29	2016-04-08 11:06:38		
hikariline	光回線販売アウトバウンド	2010-07-01~2017-12-31	実施中	2012-06-02 00:31:12	2016-04-07 17:44:40	発信開始	発信停止
kiki0003	BBヘルプデスク	2013-07-23~2022-08-31	実施中	2013-07-23 12:38:49	2016-04-04 14:53:04		

(発信リスト一覧)

■発信リストー覧(業務:	shotest - 【ショ _	ウ】生命保険販売	<u></u> 년)							
Step1: 業務赤選ぶ >> Step2: リストのま	75									
名称 作業グループ	(ACD)	~ 27	·9ス ∨	検索	l)				
		自動発信スイ	ッチ:未設定 設定							
新規作成 最新の情報に更新)						1	2 3 後ろへ	<u>→></u> 1~10	/ 27
アクション 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	資 ^
発信開始 発信停止 発信	090new2	2016-03-23 20:26:52		1	0	1	0	0	0	
発信開始 発信停止 停止	3 050testnewdev:	3 2016-03-14 16:02:34	2016-03-23 20:26:48	5	0	3	0	0	2	
発信開始 発信停止 初期	tset222			1	0	1	0	0	0	

【説明】

① [検索] 入力した条件でリストを検索し絞り込みます。

② [自動発信スイッチ] 業務に属するリスト全体の自動発信をコントロールするスイッチです。

自動発信設定が未設定の場合は「未設定」と表示され、「設定」ボタンを押すと「自動発信 設定」画面に移動します。

③ [アクション] リストごとの発信を開始・停止します。

(発信リスト照会)

発信リスト照会		メニュー	
D	17		-5
名称	再架電リスト抽出テスト		~
業務	SP001-【東日本損保グループ】 自動車保険(総合業務)		削除
ステータス	初期 発信開始 発信停止		顧客情報データー覧
作業グループ(ACD)	共有		戻る
作業オペレーター	共有		
顧客ステータスリセット	L แ เวิ		
開始時間			
停止時間			
全件数	3		
待機中	0 発信待ちに変更		
発信待ち	0		
作業中	0		
作業保存済	7		
自動再架電	0		
興味有り	7		
興味無し	0		
話中(システム)	0		
不在(システム)	0		
エラー(システム)	0		
オペレーター不足(システム)	0		
架電禁止(システム)	0		
備考			
登録日	2013-09-11 15:29:58		
更新日	2013-09-11 15:29:58		

(メニュー)

[一覧] 業務ごとの発信リスト一覧を表示します。

[削除] リストに含まれる顧客情報データを削除します。

[顧客情報データー覧] リストに含まれる顧客情報データの一覧を表示します。

[戻る] 前の画面に戻ります。

5.6 メール配信

5.6.1 メール配信設定

顧客情報管理メニューの「メール配信」を選択するとメール配信の一覧が表示されます。クリックすると詳細 情報を表示します。

(メール配信設定)

メール配	信設定			
新規作成				1 1~2 / 2
件名	業務	机理状能	登録日時	状能更新日時
TEST送信	CP0001-業務1	処理完了	2013-04-30 12:42:38	2013-05-01 00:00:31
TEST送信	CP3002-生命保険業務	処理失敗	2013-04-30 12:39:30	2013-05-01 00:00:30
新規作成				1 1~2 / 2

(メール配信設定)

メール配信情	報照会	メニュ	ı—	
ID	2			一覧
業務	<u> CP0001 - 業務1</u>			
送信開始時間	2013-05-01 00:00:00		1	最新の情報に更新
件名	TEST送信			戻る
本文	これはテストメールです。	.::		
差出人メールアドレス				
差出人名前	CTI商事最新情報			
送信方法	当サーバーで送信			
対象総件数	4			
送信完了件数	1			
送信失敗件数	3			
処理状態	処理完了			
備考				
登録者	admin			
登録日時	2013-04-30 12:42:38			
状態更新日時	2013-05-01 00:00:31			

(メニュー)

[一覧] メール配信の一覧を表示します。 [最新の情報に更新] 最新の情報に更新します。 [戻る] 前の画面に戻ります。

5.6.2 新規メール配信作成

顧客情報管理メニューの「メール配信」より「新規作成」を選択すると新規にメール配信を行うことができます。 メールを配信したい業務を選択すると顧客情報検索画面に移動します。検索でメール送信対象の顧客を 絞り込み、メール内容を作成して送信します。

検索については「<u>5.1.1 顧客情報検索</u>」を参照して下さい。本項目では検索結果の表示以降について説明 します。

(顧客情報一覧)

顧客	: 情執 ^{龍作成}		(業 報検索	磅: <u>C</u>	P30 ダウ	<u>02 - 生</u> シロード	: 命保険業	: <u>務</u>) 結果にメー	・ル配信	検索結果で発信	リストを作成		1 1~2 / 2
顧客 ID▼	名前	電話番号	保険 種類	住 所	性 別	対応 者情 報	リアクショ ン情報	ステー タス	架電停 止状態	インボートファイル 名	リスト所属	新規日時	更新日時
397	宮城 さん		保険6	墨田 区6	男	本人	興味あり	自動再 架電	いいえ	20130418TEST1.csv	test0418B	2013-04-18 17:40:32	2013-04-18 17:55:12
393	福島 さん		保険2	墨田 区2	1			自動再 架電	いいえ	20130418TEST1.csv	20130418test01	2013-04-18 17:18:02	2013-04-18 17:47:19
新規	爬成	顧客情	報検索		ダウ	יישרא		結果にメー	ル配信	検索結果で発信!	リストを作成		1 1~2 / 2

検索結果の顧客情報一覧に表示されている「検索結果にメール配信」ボタンをクリックすると、「新規メール配信作 成」画面が表示され、検索結果に表示されている顧客に対しての配信メールを作成することができます。 (新規メール配信作成)

業務: CP3002 - 生命保険業務 (1	
送信開始時間 (必須) 2014-07-01 00:00:00 (YYYY-MM-DD hh:mm:ss) (2)
件名(必須)	
本文 (途須)	4
HTML内容送信 Oldin Ollic 5	
差出人メールアドレス (必須)	6
差出人名前 (必須)	
送信方法 (必須) ④当サーバーで送信 〇外部メー	-ルアドレスで送信 8
備考	.1

【説明】

- ① [業務] メール配信の対象業務が表示されます。
- ② [送信開始時間] 配信メールを送信する時間を指定します。
- ③ [件名] 配信メールの件名です。
- ④ [本文] 配信メールの本文です。
- 5 [HTML 内容送信]「はい」を選ぶとHTML 形式でメールを送信します。
- ⑥ [差出人メールアドレス] 差出人のメールアドレスです。
- ⑦ [差出人名前] 差出人の名前です。
- ⑧ [送信方法] メールを BlueBean のサーバーから送信するか、外部のサーバーから送信するか選択します。

※「保存」ボタン押下後から送信開始時間までの間に抽出条件に該当する顧客情報が登録された場合、登録された顧客情報もメール配信対象に含まれます。メール配信設定は業務時間外での実施を推奨しております。

6 アカウント設定

オペレーター、管理者、作業グループ、オフィスレイアウトの管理、ログイン情報の編集を行います。

(アカウント設定メニュー)

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1	(ムモニタ	システム設定 🗸
オペレ	ーター設定	オペレーター	•			
名前		官埋者	_	テータス	v	検索
所属チーム	A V	1作乗クルーク (AC)		業ステータス		v Look
*r + P / b /						
新規作	成 最新の情報	ログイン情報編集				

6.1 オペレーター

6.1.1 オペレーター設定

アカウント設定メニューの「オペレーター」のサブメニュー「オペレーター設定」を選択すると作成された全オペレーターの基本情報がリストアップされます。

項目をクリックするとオペレーター毎の詳細が表示されます。詳細条件を設定して検索することも可能です。

(オペレーター設定)

名前 所属チーム		ログインID 再架電資格	- •	ステータス ▼ 作業ステータス ▼	検索	1		
(+212/5-#) (()		er in in in in in in and		1 00 / 1
新規作成	館新の1月報に更新			3			<u>~>></u>	1~2071
新現作成 名前	最新の) 自転に更新 フリガナ	巧介加) 作業ステータ	ろう ス 内線番号 ステータス 所属チーム	ム 作業モード	123456後公 登録日	<u>◇>></u> 更新日	1~2071
 新規作成 名前 オペレーター3 	設新の何報に更新	ログインID op00003) 作業ステータ オフライン	 ス 内線番号 ステータス 所属チーム 有効 	ム 作業モード リンギングモー	1 <u>2 3 4 5 5 1</u> 建公 登録日 F 2018-04-23 16:49:56	<u>小</u> 新日 2018-04-	23 16:49:5
新規作成 名前 オペレーター3 オペレーター2	戦新の列用戦に更新 フリガナ	ログインID op00003 op00002) 作業ステータ オフライン オフライン	3 ス 内線番号 ステータス 所属チーム 有効 有効	A 作業モード リンギングモー オンラインモー	1 2 3 4 5 6 1320 3232 F 2018-04-23 16:49:56 F 2018-04-23 16:49:03	<u>更新日</u> 2018-04- 2018-04-	23 16:49:5 23 16:49:0

【説明】

- ① [検索メニュー] 指定した項目で検索しオペレーターを絞り込みます。
- 2 [新規作成] オペレーターを新規に作成します。
- ③ [オペレーター一覧] オペレーターの一覧です。クリックすると「オペレーター照会」画面に遷移し、各オペレータの詳細を表示します。

(オペレーター照会)

オペレーター	照会				メニュ	1—	
ID	10079						新規作成
名前	op02(リンギングモード)						
フリガナ							編集
ログインID	ор02						削除
作業ステータス	オフライン						
内線番号							R
作業ステータス変更日時	2019-03-20 16:59:40						戻る
ステータス 😮	初期有効						
バスワード変更日時	2019-03-20 13:50:11						
バスワード有効期限	2019-03-27 13:50:11						
所属チーム							
作業モード 🕐	リンギングモード						
特定のパソコン限定	無効						
備考	op02(リンギングモード)						
登錄日	2016-04-08 11:05:45						
更新日	2019-03-22 11:15:56						
所属作業グループ(ACD) 				/	ACD追加	1	
ACD番 号	ACD名称	スキル	ステータス		削除	2	
8305 インバウンドグル	,ープ	****	ログアウト	編集			

(メニュー)

[新規作成] オペレーターの新規作成を行います。

[編集] オペレーター情報の編集を行います。

[削除] オペレーターの削除を行います。

[一覧] 作成済みオペレーターの一覧を表示します。

[戻る] 前の画面に戻ります。

【説明】

① [ACD 追加] オペレーターが所属する作業グループ(ACD)を設定します。

② [削除] チェックを付けた作業グループ(ACD)と、オペレーターの紐付けを削除します。

③ [編集] オペレーターが所属している作業グループ(ACD)に対して、スキルレベルを編集します。

6.1.2 新規オペレーター作成

アカウント設定メニューの「オペレーター」のサブメニュー「新規オペレーター作成」を選択すると「新規オペレ ーター作成」画面に移動します。

(オペレーター作成)

┃新規オペレ	ーター作成	
名前 (必須)		一覧
フリガナ		戻る
ログインID (必須)		
パスワード (必須)	確認のためもう一度入力してください。 4	
ステータス 🕜		
所属チーム:		
作業モード _?	オンラインモード ↓ ※ プレディクティブ(自動発信)作業するには、必ず「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		
備考		
	保存	

【説明】

- ① [名前] オペレーター名を設定します。
- ② [フリガナ] オペレーター名のフリガナを設定します。
- ③ [ログイン ID] オペレーター画面ログイン用の ID を設定します。
- ④ [パスワード] オペレーター画面ログイン用のパスワードを設定します(8 文字以上で設定して下さい)
- ⑤ [ステータス] オペレーターアカウントのステータスを切り替えます。
 - 初期有効:初回ログイン用の暫定パスワード(有効期限:1週間)を設定する場合に使用します。
 初回ログイン時にパスワードを入力すると、パスワードを変更するための設定画面に遷移します。
 (パスワード変更後は、ステータスが「有効」に変わります)
 - 有効:アカウントを業務で使用する場合に設定します。
 - ・ 無効:アカウントを業務で使用しない場合に設定します。

※ オペレーター画面にログインできませんが、対応履歴や発着信履歴に情報が表示されます。

- ⑥ [所属チーム] オペレーターが所属するチームを設定します。
- ⑦ [作業モード] システムとの接続方法を設定します。
 - ・ オンラインモード:システムと常時接続するモードです。
 - リンギングモード:発着信時にシステムと接続するモードです。
- ⑧ [特定のパソコン限定] 設定を有効にした後でオペレーター画面へ最初にログインしたパソコン以外からアクセ スできないようにする設定です。

6.1.3 チーム設定

アカウント設定メニュー「オペレーター」のサブメニュー「チーム設定」を選択すると作成された全チームの基本情報がリストアップされ、クリックすると詳細情報の照会画面が表示されます。

(チーム設定)

チーム 割 新規作	b定 ^賦	1				
名称	再架電資格	再架電配分割合	登録日	更新日		
ロチーム	無効	0	2011-10-12 23:32:17	2011-10-12 23:33:10		
3チーム	有効	1	2011-10-12 23:31:57	2011-10-12 23:32:43		
Aチーム	有効	2	2011-10-06 18:31:27	2011-10-12 23:32:34		

(チーム照会)

チーム照会		メニュー	-	
ID	1			新規作成
名称	Aチーム			
再架電配分割合	有効			編集
再架電配分割合	2			削除
備考			\geq	
登録日	2011-10-06 18:31:27			一覧
更新日	2011-10-12 23:32:34			戻る

(メニュー)

[新規作成] チームの新規作成を行います。

[編集] チームの編集を行います。

[削除] チームの削除を行います。

[一覧] チーム一覧を表示します。

[戻る] 前の画面に戻ります。

6.1.4 新規チーム作成

アカウント設定メニューの「オペレーター」のサブメニュー「新規チーム作成」を選択すると新規作成画面に 移動します。

(新規チーム設定)

新規チーム作成		
名称 (必須)	1	一覧
再架電資格	☑ 有効 2	戻る
再架電配分割合 (必須)		
備考		
	保存	

【説明】

① [名称] チーム名を設定します。

② [再架電資格] 自動再架電の際に対象となるかどうかを設定します。

③ [再架電配分割合] 自動再架電の配分を設定します。

6.2 管理者

6.2.1 管理者設定

アカウント設定メニュー「管理者」のサブメニュー「管理者設定」を選択すると作成された全管理者の基本情報がリストアップされ、クリックすると詳細情報の照会画面が表示されます。

(管理者設定)

新規作成						1 1~7
ログインID	名前	フリガナ	タイプ	ステータス	登録日	変更日▲
evanmg	evan mg		マネージャー	有効	2012-08-16 10:55:14	2015-10-13 14:56:18
evansv	evan sv		スーパーバイザー	有効	2012-08-16 10:48:48	2016-04-05 17:34:55
maganer	マネージャー	マネージャー	マネージャー	有効	2011-10-31 14:36:43	2016-04-14 11:43:41
supervisor	スーパーバイザー	スーパーバイザー	スーパーバイザー	有効	2011-10-13 17:17:19	2016-04-14 11:43:48
nanagerA	プロジェクトAマネージャー	プロジェクトAマネージャー	マネージャー	有効	2012-05-13 01:37:18	2016-04-14 11:45:02
nanagerB	プロジェクトBマネージャー	プロジェクトBマネージャー	マネージャー	有効	2012-04-11 13:39:52	2016-04-14 11:45:22
indepingsv			スーパーバイザー	有効	2016-01-27 15:47:13	2016-04-14 11:47:19

(管理者照会)

管理者	脊照会	メニュー	
ID	5		新担作成
ログインID	supervisor		4(1)561 F/2A
名前	スーパーバイザー		編集
フリガナ	スーパーバイザー		削除
タイプ	スーパーバイザー		
ステータス	有効		一覧
登録日	2011-10-13 17:17:19		戻る
変更日	2016-04-14 11:43:48		

(メニュー)

[新規作成] 管理者の新規作成を行います。

[編集] 管理者情報の編集を行います。

[削除] 管理者の削除を行います。

[一覧] 作成済みの管理者一覧を表示します。

[戻る] 前の画面に戻ります。

6.2.2 新規管理者作成

アカウント設定メニューの「管理者」のサブメニュー「新規管理者作成」を選択すると新規作成画面に移動 します。

(新規管理者作成)

新規管理	者作成		
ログインID 🔒 🔊		1	一覧
パスワード (必須)	<u>確認のためもう一度入力してください。</u>	2	戻る
名前		3	
フリガナ		(4)	
タイプ:	マネージャー	5	
ステータス	◉初期有効 ○有効 ○無効	6	
	保存		

- 【説明】
- ① [ログイン ID] 管理画面にログインするためのログイン ID を設定します。
- ② [パスワード] 管理画面にログインするためのパスワードを設定します(8 文字以上で設定して下さい)
- ③[名前] 管理者名を設定します。
- ④ [フリガナ] 管理者名のフリガナを設定します。
- ⑤ [タイプ] 管理者の権限タイプを設定します。
 - ・マネージャー:業務管理、システム設定、スーパーバイザーの作成が可能です。
 - ・ スーパーバイザー:業務照会、顧客・履歴管理が可能です。
- ⑥ [ステータス] 管理者アカウントのステータスを切り替えます。
 - 初期有効:初回ログイン用の暫定パスワード(有効期限:1週間)を設定する場合に使用します
 初回ログイン時にパスワードを入力すると、パスワードを変更するための設定画面に遷移します。
 (パスワード設定後は、ステータスが「有効」に変更されます)
 - 有効:アカウントを業務で使用する場合に設定します。
 - ・ 無効:アカウントを業務で使用しない場合に設定します。
 - ※ 管理画面にログインできませんが、対応履歴や発着信履歴に情報が表示されます。

6.3 作業グループ(ACD)

6.3.1 作業グループ(ACD) 設定

アカウント設定メニュー「作業グループ(ACD)」のサブメニュー「作業グループ(ACD)設定」を選択すると作成された全作業グループの基本情報がリストアップされ、クリックすると詳細情報の照会画面が表示されます。

(作業グループ(ACD)設定)

|作業グループ (ACD)設定

新規作成

1 2 後ろへ>>> 1~20 / 27

名称▼	作業グループ (ACD)番号	配信バターン	着信優先度	登録日	更新日
自社サービスヘルプデスクG	8003	待ち時間の長い順	0	2012-04-25 01:47:59	2016-04-14 11:57:14
自動車OPグループ	8301	待ち時間の長い順	0	2012-04-11 14:48:29	2016-02-09 12:24:01
自動発信自動音声	8720	待ち時間の長い順	0	2016-02-29 15:03:07	2016-02-29 15:03:07
留守電	8005	待ち時間の長い順		2015-11-10 18:53:44	2015-11-10 18:53:44
生保アウトバウンドグループ	8200	一斉配信	0	2011-11-01 16:57:01	2016-04-14 11:56:50

(作業グループ(ACD)照会)

D	3		新規作成
作業グループ (ACD)番号	8001		
名称	プレディクティブ発信	グループ	編集
配信パターン	待ち時間の長い順		10184
オペレーター向けガイダンス	流さない		
配信タイムアウト	30 秒		一覧
配信リトライ間隔	1秒		
自動後処理時間	1秒		自動応答設定
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)
待ち呼アナウンス	流さない		戻る
待ち呼受付設定	最大待ち呼数まで愛	付	L
最大待ち呼致	0 (無制限)		
着信優先度	0		
自動応答	設定なし 設定		
備考			
登録日	2015-06-22 13:02:3		
更新日	2018-04-19 14:59:3		

(メニュー)

[新規作成] 作業グループの新規作成を行います。

[編集] 作業グループの編集を行います。

[削除] 作業グループの削除を行います。

[一覧] 作業グループー覧を表示します。

[自動応答設定]着信時の応答設定を行います。

[作業グループ(ACD)履歴] 作業グループの着信履歴を表示します。

[戻る] 前の画面に戻ります。

6.3.1.1 自動応答設定

自動応答設定ボタンを選択すると、自動応答の設定ができます。

(自動応答設定編集)

自動応答設定		
内線番号	8001	戻る
状態		
タイムアウト時間(必須)	10 秒 (0 ~ 300) (0秒に設定した場合は著信直後に下記の応答方法で応答します。) 3	
応答方法(必須) (タイムアウト処理)	 ● 音声メッセージのみ ● ディフォルト音声 ダウンロード・再生 ● カスタム ● 参照 ○ アイルが選択されていません。 (* wav) ● 転送 ● 留守番電話 (保存 	4

【説明】

① [内線番号] 現在編集中の自動応答が設定される作業グループ(ACD)の内線番号です。

② 【状態】 自動応答設定を有効にするかどうかを設定します。

③ [タイムアウト時間] 自動応答が開始されるまでの時間を設定します。

④ [応答方法] 自動応答の応答方法を「音声メッセージのみ」、「転送」「留守番電話」から選択します。
 (転送の場合) 音声メッセージと転送先を設定します。転送先は内線番号の設定も可能です。



(留守番電話の場合)

音声メッセージと、伝言の音声ファイルを送信するメールアドレスを設定します。 ※録音された音声メッセージは、wav形式でメール配信されます。 ※配信先として登録可能なメールアドレスは1つです。

◉ 留守番電話	
>> Step 1: 音声メッセージ	
◉ディフォルト音声	ダウンロード・再生
○力スタム 参照 (*.wav)	が選択されていません。
>>> Step2: 伝言を下記のメ	ールアドレスへ送信

6.3.1.2 メンバー追加

メンバー一覧の追加ボタンを選択すると、メンバーの追加ができます。

(メンバー追加)

メンバー追加				
			1	1~3/3
メンバー	スキル	備考		
🗖 opdemo1307 (opdemo1307)	****			
🗆 opdemo1308 (opdemo1308)	**** -			
🗖 opdemo1309 (opdemo1309)	****			
			1	1~3 / 3
保存	戻る			

6.3.2 新規作業グループ(ACD)作成

アカウント設定メニュー「作業グループ(ACD)」のサブメニュー「新規作業グループ(ACD)作成」を選択すると 新規作成画面に移動します。

(新規作業グループ(ACD)作成)

新規作業グループ	ブ (ACD) 作成	
作業グループ(ACD)番号(必須)	(8000~8999)	٦ 🔊
名称 (239) 配信) なーン	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。(「全スキルランダム(高 ※「一斉配信」は「リンギングモード」でのみご利用いただけます。	マキル優先)」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 選択されていません (*.wav) 	
配信タイムアウト	30 秒 (1~300) 5	
記信リトライ間隔	1 秒 (1~300) 6	
自動後処理時間	5秒 (1~300)	
呼出音タイプ(顧客向け)	 コール音 ※待ち呼アナウンスは流せません。 ディフォルト音声 ダウンロード・再生 カスタム音声 ファイルを選択 選択されていません(*.way) 	8
待ち呼アナウンス(顧客向け)	 流さない ディフォルド音声 ダウンロード・再生 カスタム ファイルを選択 選択されていません (*wav) 	9
待ち呼受付設定	最大待ち呼数まで受付 ▼	10
最大待ち呼数	0 (0~50) (0の場合は無制限になります)	
着信優先度	0 低(0~999)高 ※複数ACDにログイン時は、数字の大	まいACDの呼が優先で繋がります。
備考		
	保存	

【説明】

① [作業グループ(ACD)番号] 作業グループ(ACD)番号を設定します(8000~8999)

- ② [名称] 作業グループ(ACD)の名称です。
- ③ [配信パターン] ACD に着信した呼を配下のオペレーターへどのように配信するかを設定します。
- ※ 下記設定は高スキルオペレーターが全員埋まっている場合、次のスキルレベルのオペレーターに着信します。
- ・待ち時間の長い順:同ースキルレベル内で前回の着信から待ち時間が長いオペレーターに着信します。
- ・着信呼の少ない順:同ースキルレベル内で当日の着信呼が少ないオペレーターに着信します。
- ・ ランダム配信:同ースキルレベル内でランダムに着信します。
- オペレーターログイン順:同ースキルレベル内でログインした順に順次着信します。
- 一斉配信:同一スキルレベル内で配信時に対象となるすべてのオペレーターに着信します。
 (リンギングモードのオペレーターでのみ利用可能です)

BlueBean システムマニュアル(管理者向け)

- ④ [オペレーター向けガイダンス] 顧客からの着信があった際にオペレーターへ流すガイダンスを設定します。
- ⑤[配信タイムアウト] 着信時にオペレーターが電話に出ない場合(空きオペレーターがいない等)、呼出すオペレーターを見直す時間です。
- ⑥ [配信リトライ間隔] 配信タイムアウト経過後、次の呼び出しを始めるまでの間隔です。
- ⑦ [自動後処理時間] 通話切断等で後処理となった後、すぐに受付を再開しても設定した時間が経過するまでは 通話を受け付けません。
- ⑧ [呼出音タイプ(顧客向け)] 作業グループ(ACD)で待ち呼になってからオペレーターへ着信するまでの間、顧客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)] 作業グループ(ACD)で待ち呼になってからオペレーターへ着信するまでの間、 顧客に対して流すアナウンスを設定します。
- 10[待ち呼受付設定]待ち呼を受け付ける条件を設定します。
- ・最大待ち呼数まで受付:最大待ち呼数に達するまで、無条件で待ち呼を受け付けます。
- ログインしているオペレーターがいなければ受け付けない:ログインしているオペレーターがいない場合は
 待ち呼を受け付けません。
- ・通話可能なオペレーターがいなければ受け付けない:全員が後処理中などで通話可能なオペレーターがいない
 場合は待ち呼を受け付けません。
- ① [最大待ち呼数] 最大待ち呼数を設定します。
- ⑦ [着信優先度] オペレーターが複数の ACD にログインしている場合の着信優先度を設定します
 (999 が最優先、0 が最下位)

6.4 オフィスレイアウト設定

アカウント設定メニューの「オフィスレイアウト設定」を選択すると、オフィスレイアウト画面が表示されます。

(オフィスレイアウト設定)



- 【説明】
- ① [属性] 配置されたオブジェクトの各種数値を設定します。
- ② [新規オブジェクト作成] 新しいオブジェクトを作成します。
- ③ [保存] 設定を保存します。
- ④ [戻る] 前の画面に戻ります。

6.5 **ログイン情報編集**

現在ログインしているユーザーのログイン情報を編集します。

(ログイン情報編集)

ログインID	admin
パスワード	確認のためもう一度入力してください。
名前	システム管理者
フリガナ	システムカンリシャ
	保存

7 レポート・履歴

発着信履歴や各種レポートの出力・閲覧を行います。

(レポート・履歴メニュー)

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	: _ 9	システム設定 🔻
作言	きグループ	(ACD)しポ	作業グループ(AC	D)レポート		
			作業グループ(AC	D)レポート詳		
作業グル	レープ (ACD)		- ^{养田}		2016-	-03-01 00:00:00 -
概要:	OP応答呼	顧客故棄呼 🔲 🛇	作業グループ(AC	D)履歴		
概要のテ	ータが存在しません。		オペレーターレポー	۲		
通話時間	凯統計 :		顧客情報レポート	•		
0~10秒			発着信履歴一覧			

7.1 作業グループ(ACD)レポート

レポート・履歴のメニューの「作業グループ(ACD)レポート」を選択すると、作業グループ(ACD)毎のレポートの一覧が表示されます。

(作業グループ(ACD)レポート)

┃ 作業グループ (ACD)レポー	- -		
作業グループ (ACD)	1日 🔻	オレンジ 2018-04-23 00:00:00	~ 2018-04-23 2359:59 検索
概要: OP応答呼 I 顧客放棄呼 🗌 タ	イムアウト 📕 溢れ呼 📒 IVR中放棄呼		
			2 (100.0%)
(保険グループ (8201)	0 (0.0%) 0 (0.0%) 0 (0.0%) 0 (0.0%)		
通話時間統計:			
0~10秒	0 (0.0%)		
11~20秒			2 (100.0%)
21~30秒	0 (0.0%)		
81~40秒	0 (0.0%)		
41~50秒	0 (0.0%)		
51~60秒	0 (0.0%)		
1分~2分	0 (0.0%)		
2分~5分	0 (0.0%)		
5分~10分	0 (0.0%)		
10分~30分	0 (0.0%)		
30分~1時間	0 (0.0%)		
18寺間以上	0 (0.0%)		
作業グループ(ACD)別集計の			
	ACD着信呼		自動発信呼
作業方作業方 一〇円応 一種客誌	東呼 タイ IVR	通話時間	待ち時間 顧客応答呼 顧客未応答呼
番 5 名 F 件 答 件 棄 平均 数 数 率 数 率 平均 (30 (30	最大 最小 P 数 FF 合計 野 数 数	平均 最大 最小 合計	平均 最大 最小 鼓 黄 野出時 野出時 野出時 野出時 野出時 针出時 针出時 野出時 野出時 野出時 野出時 野出時 野出時 野出時 野出時 野出時 野
8201 保険グ 2 2 100 0 0 00:00:00	00:00:00 00:00:00 0 0 0 00:00:28 0	0:00:14 00:00:14 00:00:14 <mark>00:00:08 (</mark>	00-00-04 00-00-07 00-00-01 3 3 100 00-00-04 00-00-01 00-00-02 00-00-01 0 0 00 00-00-00 00-00-00 00-00-00 00-00-
4			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
		CSVタワンE	

(出力項目)

[概要] 作業グループごとの着信概要を表示します。 [通話時間統計] 通話時間ごとの統計を表示します。 [作業グループ(ACD)別集計] 作業グループ(ACD)ごとの詳細データを表示します。

7.2 作業グループ(ACD)レポート詳細

レポート・履歴のメニューの「作業グループ(ACD)レポート詳細」を選択すると、「作業グループ(ACD)レポート」の内容を数値とグラフで表示します。

(作業グループ(ACD)レポート)



(出力項目)

[時間別集計] ACD レポートの結果を時間帯別に集計し表示します。

[日別集計] ACD レポートの結果を日にち別に集計し表示します。

[曜日別集計] ACD レポートの結果を曜日別に集計し表示します。

[表示項目]

簡易版:ACD 着信応答数/ACD 着信放棄数/ACD 着信タイムアウト呼数/自動発信応答数/自動発信未応答数/ACD 着信呼応答率/自動発信呼応答率

全項目:ACD 着信応答数/ACD 着信放棄数/ACD 着信タイムアウト呼数/自動発信応答数/自動発信未応答数/ACD 着信呼応答率/自動発信呼応答率/ACD 着信放棄平均数/ACD 着信平均通話時間/ACD 着信平均待ち時間/[自動発信:顧客応答]呼出時間平均/[自動発信:顧客未応答]呼出時間平均

7.3 作業グループ(ACD)履歴

レポート・履歴のメニューの「作業グループ(ACD)履歴」を選択すると、作業グループ(ACD)毎の履歴の一覧 が表示されます。

(作業グループ(ACD)履歴)

┃ 作業グループ (ACD)履歴

作業グ	ループ (ACD)	自動車OPグ	レープ (8301) 🗸 🗸	発信元		受信者			× ++
最終ア	クション		~	日付レンジ	2016-08-01 00:00:	00 ~ 2016-08-31 23:	59:59		使究
CS	Vダウンロード	戻る						1 2 3 後ろへ≫	1~20 / 42
ID	発着信時間 (7	作業グループ(ACD)		発信元	受信者	最終アクション	待ち時間通言	話時間
3784	2016-03-29 18	8:43:38	8301			op01 (op01)	完了	00:01	00:21
3783	2016-03-29 18	8:43:08	8301			op01 (op01)	完了	00:01	00:08
3782	2016-03-29 18	8:41:47	8301			op01 (op01)	完了	00:00	00:04
3781	2016-03-29 18	8:33:42	8301		1331	op01 (op01)	完了	00:01	00:08
3780	2016-03-29 18	8:32:32	8301				顧客放棄	00:04	00:00
3779	2016-03-29 18	8:32:18	8301				顧客放棄	00:08	00:00
3778	2016-03-29 18	8:32:08	8301				顧客放棄	00:04	00:00
3777	2016-03-29 18	8:31:50	8301		1331		顧客放棄	00:06	00:00
3776	2016-03-29 18	8:31:44	8301		1331		顧客放棄	00:03	00:00
3775	2016-03-29 18	8:31:35	8301		1331		顧客放棄	00:06	00:00
3774	2016-03-29 18	8:31:28	8301		1331		顧客放棄	00:03	00:00
3773	2016-03-29 18	8:30:02	8301			op01 (op01)	完了	00:00	00:09
3772	2016-03-29 18	8:29:06	8301			op01 (op01)	完了	00:01	00:05
3771	2016-03-29 18	8:28:19	8301			op01 (op01)	完了	00:01	00:35
3770	2016-03-29 18	8:27:33	8301				顧客放棄	00:10	00:00
3769	2016-03-29 18	8:25:38	8301			op01 (op01)	完了	00:01	00:20
3768	2016-03-29 18	8:24:54	8301			op01 (op01)	完了	00:02	00:04
3767	2016-03-29 18	8:23:34	8301			op01 (op01)	完了	00:01	00:10
3766	2016-03-29 18	8:19:19	8301			op01 (op01)	完了	00:00	00:09
3765	2016-03-29 18	8:18:58	8301			op01 (op01)	完了	00:02	00:03
CS	Vダウンロード	戻る						1 2 3 後ろへ≫	1~20 / 42

(検索可能項目)

[作業グループ(ACD)] 履歴を表示したい ACD を指定

[発信元] 発信元の番号を入力(外線番号、内線番号)

[受信者] プルダウンから対応したオペレーターを選択

[最終アクション] 顧客放棄/完了/タイムアウト/溢れ/IVR 中放棄から選択

[日付レンジ] 履歴を表示したい期間を指定

7.4 オペレーターレポート

レポート・履歴のメニューの「オペレーターレポート」を選択するとオペレーター毎の履歴一覧が表示されます。

(オペレーターレポート)

| オペレーターレポート | | | | | | |
 | | | | |
 | |
 | | | |
 | |
 | | | | | | | | | |
 | |
 | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--
--|--|---|---|--
--
---|---|---|---|---

--|--
---|----------|----------|----------|----------|---|--|--|---
---|--
---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
| 薬グルーブ(ACD) 営業第二 グルーブ(8998) - 日村レンジ 2016-08-01 00:0000 ~ 2016-08-31 23:59:59 検索 | | | | | | |
 | | | | |
 | |
 | | | |
 | |
 | | | | | | | | | |
 | |
 | | | | | | | | | | | | |
| ーター | 充計: | | ヴイン時期 | 間 <mark>-</mark> j | 通話時間 | | 受付時
 | 間 📕 | 後処理時 | 間 📕 | 休憩 | 時間
 | 離席時 | 間
 | その他 | | |
 | |
 | | | | | | | | | |
 | |
 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | |
 | | | | |
 | |
 | 02:03 | 17 | (100.0%) |
 | |
 | | | | | | | | | |
 | |
 | | | | | | | | | | | | |
| | 00:00 | :00 (0.0 | %) | | | |
 | | | | |
 | 01-44 | -11/04.6%
 | 'n | | |
 | |
 | | | | | | | | | |
 | |
 | | | | | | | | | | | | |
| | 00:00 | :00 (0.0 | 96) | | | |
 | | | | |
 | 01.44 | 621 (04.07)
 | <i>.</i> , | | |
 | |
 | | | | | | | | | |
 | |
 | | | | | | | | | | | | |
|) | 00:00 | :00 (0.0 | 80 | | | |
 | | | | |
 | |
 | | | |
 | |
 | | | | | | | | | |
 | |
 | | | | | | | | | | | | |
| | 00:00 | :00 (0.0 | %) | | | |
 | | | | |
 | |
 | | | |
 | |
 | | | | | | | | | |
 | |
 | | | | | | | | | | | | |
| | | | 00: | 18:56 (15.4 | 196) | |
 | | | | |
 | |
 | | | |
 | |
 | | | | | | | | | |
 | |
 | | | | | | | | | | | | |
| -9-8 | り集計 | - | | | | |
 | | | | |
 | |
 | | | |
 | |
 | | | | | | | | | |
 | |
 | | | | | | | | | | | | |
| | | | ログイ | 2 | | |
 | 受付 | t | | |
 | 通話 | i
 | | | | 後処理
 | Ŧ |
 | | | 休憩 | 1 | | | | 離」 ^ | |
 | |
 | | | | | | | | | | | | |
| 名前 | 0 1 | 合計時 | 平均時 | 最大時 | 最小時 | | 合計時
 | 平均時 | 最大時 | 最小時 | | 合計時
 | 平均時 | 最大時
 | 最小時 | |] 合計時 | 平均時
 | 最大時 | 最小時
 | | 合計時 | 平均時 | 最大時 | 最小時 | | 合計時 | 平均時 | |
 | |
 | | | | | | | | | | | | |
| | 数 | 間 | 間 | 間 | 間 | 數 | l
 | 間 | 間 | | 數 | 間
 | 間 | 間
 | 間 | 麬 | は間 | 間
 | 間 | 間
 | 鼓 | 間 | 間 | 間 | 間 | 数 | 間 | 間 | |
 | |
 | | | | | | | | | | | | |
| evan 1 | 1 0 | 2:03:17 | 02:03:17 | 02:03:17 | 02:03:17 | 1 | 01:44:21
 | 01:44:21 | 01:44:21 | 01:44:21 | 0 | 00:00:00
 | 00:00:00 | 00:00:00
 | 00:00:00 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00
 | 00:00:00 | 00:00:00
 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0 | 00:00:00 | 00:00:01 🧹 | |
 | |
 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | |
 | | | | |
 | |
 | | | |
 | |
 | | | | | | | | > | |
 | |
 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | |
 | | | | | ſ
 | |
 | | | |
 | |
 | | | | | | | | | |
 | |
 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | |
 | | | | | l
 | USVS | -1220
 | -1- | | |
 | |
 | | | | | | | | | |
 | |
 | | | | | | | | | | | | |
| | ペレ
ブループ
ーター&
)
名前
evan1 | ペレーク
「ルーフ(AC
ーター統計:
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
00000
0000
00000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0000
0 | ペレーター(
ルーブ (ACD) 宮
ーター統計: □ □
0000000 (00
0000000 (00
0000000 (00
0000000 (00
000000 (00
00000 (00
00000 (00
000000 (00
00
00000 (00
00
00
00
00
00
00
00
00
00 | ペレーターレポー
*ルーブ (ACD) 宮葉第三グ
ーター統計: ログイン4時
100:00:00 (0.0%)
100:00:00 (0.0%)
100:00:00 (0.0%)
100:00:00 (0.0%)
100:00:00 (0.0%)
00:00:00 (0.0%)
00:00:00 (0.0%)
00:00:00 (0.0%)
10:00:00 (0.0%)
00:00:00 (0.0%)
00:00 (| ペレーターレポート
300-000 (0.0%)
100-00-00 (0.0%)
100-00-00-00-00 (0.0%)
100-00-000 (0.0%)
100-00-00-000 (0.0%)
100-00-0 | ペレーターレポート
*ルーブ (ACD) 営業第二グルーブ(8998)
ーター統計: ログイン時間 通話時間
1000000(0.0%)
1000000(0.0%)
1000000(0.0%)
1000000(0.0%)
001855(15.4%)
ークー別集計:
-クー別集計:
- 1 0208:17 0208:17 0208:17 0208:17 | ペレーターレポート
*ルーJ (ACD) 営業第二グルーJ (8988)
ーター統計: □ログイン時間 〕 遠話時間 〕
1000000 (0.0%)
1000000 (0.0%)
100000 (0.0%)
1000000 (0.0%)
1000000 (0.0%)
1000000 (0.0%)
1000000 (0.0%)
1000000 (0.0%)
10000000 (0.0%)
10000000 (0.0%)
10000000 (0.0%)
10000000 (0.0%)
10000000 (0.0%)
10000000 (0.0%)
10000000 (0.0%)
1000000000000000000000000000000000000 | ペレーターレポート ジルーブ (ACD) 宮葉第二グルーブ (8998) ーター統計: ログイン時間 道話時間 受付時 100-00-00 (0.080) 00-1256 (15.4%) 00-1256 (15.4%) クーリ集計: ログイン時間 00-1256 (15.4%) 00-237 240 日子/日子/100 日子/100 00-1256 (15.4%) クーリ集計: ログイン時間 限力 日子/100 230 日子/100 日子/100 00-1257 20-317 1 01-144.21 | ペレーターレポート 国際第二グルーブ (8998) 日 -ター統計: ログイン時間 遠話時間 受付時間 100:00:00 (0.0%) 100:00:00 (0.0%) 100:00:00 (0.0%) 00:00:00 (0.0%) 00:18:56 (15.4%) -ク-別集計: 日グイン 18:56 (15.4%) -ク-別集計: 日グイン 10:45:67 (15.4%) -30 日本 10:45:10 (14.42) -31 1 1 02:03:17 02:03:17 1 01 1 02:03:17 02:03:17 1 | ペレーターレポート 回日けレジ シーク-統計: ログイン時間 遠話時間 受付時間 後処理時 00:00:00 (0.0%) 00:00:00 (0.0%) 00:00:00 (0.0%) 00:00:00 (0.0%) 00:00:00 (0.0%) 00:18:56 (15.4%) 00:00:00 (0.0%) 00:18:56 (15.4%) -ク-別集計: 00:18:56 (15.4%) ワーク・記事 マーク・記事 -1 02:08:17 02:08:17 02:08:17 1 01:44:21 01:44:21 01:44:21 | ペレーターレポート 日付レンジ 2016-00 シーク-統計: ログイン時間 遠話時間 受付時間 後処理時間 第 100-00-00 (0.0%) 00-00-00 (0.0%) 00-00-00 (0.0%) 100-00-00 (0.0%) | ペレーターレポート 日けレジ 2016-03-01 -ター統計: ログイル時間 遠話時間 受付時間 後処理時間 休御 100-00-00 (0.0%) 00-018-56 (15.4%) 01-018-56 (15.4%) ● ● -ク-S1集計: ログイル時間 01-18-56 (15.4%) ● ● ● -ク-S1集計: ログイル時間 01-18-56 (15.4%) ● ● ● ● -クーS1集計: 01-18-56 (15.4%) ● </td <td>ペレーターレポート 日けレジジ 2016-03-01 00000 'ターダ品: ログイン特問 通話時間 受付時間 後処理時間 休憩時間 '00-0000 (0.00) 00-0000 (0.00) 00-0000 (0.00) ● ● '00-0000 (0.00) 00-18:56 (15.4%) ● ● ● -ク-SNま: ログイン特問 ● ● ● ● 261 回 ● ● ● ● ● -ク-SNま: - - - ●</td> <td>ペレーターレポート アメーゴ (ACD) 宮葉第二グルーゴ (8998) 日日レンジ 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 104420 1040000 (0.000 00144 00144 00144 00144 000000 (0.000 001856 (15.4%) 001856 (15.4%) </td> <td>ペレーターレポート アメーゴ (8996) 日付レンジ 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000
 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 101:44:21 00000 101:44:21 00000 101:44:21 001:44:21 01:</td> <td>ペレーターレポート シージ・シージ (8990) シージ・日村レンジ 2016-03-01 000000 ~ 2016-03-31 2359 ーター統計: ログイン特問 通話時間 受付時間 後処理時間 休憩時間 第第時間 その他 10000000(0.00%) 001856(15.4%) 014421(84.6%) 014421(84.6%) 014421(84.6%) 014421(84.6%) 014421(84.6%) 0208 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・</td> <th>ペレーターレポート 回日1レンジ 2016-06-01 000000 ~ 2016-06-31 2359 58 ~ ター統計: ログイン特徴: 通話時間 受付時間 後処理時間 休憩時間 凝席時間 その他 0000000 (0.000) 0010000 (0.000) 014421 (84.860) 0144421 (84.860) 014421 (84.860) 014421 (84.860) 014421 (84.860) 014421 (84.860) 014421 (84.860) 0180.860 000000 000000 000000 0000000000000000</th> <td>ペレーターレポート (ACD) 宮東第二グルーブ(8990) CIG-CG-CI 000000 ~ 2016-CG-CI 2359.59 (検索) ーター統計: ログイン特徴: 道話時間 受付時間 後処理時間 休憩時間 要席時間 その他 10000000 (0.000 00100000 (0.000 0014421 (84.500 0154421 (84.500 0154421 (84.500<td>ペレーターレポート (ACD STREE) STREE) CO16-CG-C1 C0.00.00 2016-CG-C1 23.59 5.9 検索 - ター 紙油: ログイン特徴 通話時間 受付時間 後地理時間 後地理時間 算確時間 その他 000000 (0.000 1000000 (0.000 01.4421 (04.500) 00.000 01.4421 (04.500) 01.4421 (04.500) 00.0000 00.0000 00.0000 (0.000 00.14421 (04.500) 00.14421 (04.500) 01.4421 (04.500) 00.0000 (0.000 00.14421 (04.500) 00.14421 (04.500) 01.4421 (04.500) 00.14421 (04.500) 01.4421 (04.500) 00.14421 (0.000) 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.00000 00.00000 00.00000 00.00000 0</td><td>ペレーターレポート 第第二グルーブ (8990) 日けレンジ 2016-03-01 000000 2016-03-31 2359-50 検索 - ター統計: ログイン特問 道話時間 受付時間 後処理時間 第第二グルーブ (8990) 020817 (100.000 - ター統計: ログイン特問 道話時間 受付時間 後処理時間 第第時間 その他 - クー統計 - 020817 (100.000 - 020817 (100.000 - 020817 (100.000 - 00-0000 (0.000 - 01-14-21 (84-50) - 01-14-21 (84-50) - 01-14-21 (84-50) - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 <th -0<="" colspan="6" td=""><td>ペレーターレポート 第第二ラルーブ (0990) P H I レンジ 2016-03-01 000000 2016-03-31 2359 53 検索 - ター紙計 ログイン特問 道話時間 ● 検憩時間 ● 体憩時間 ● 2018-03 - 01 00000 やのし - ター紙計 0 ログイン特問 う 通話時間 ● 体憩時間 ● 体憩時間 ● なの他 - 000000 (0.000) - 000000 (0.000) - 000000 (0.000) 00.16556 (15.4%) - 00.1656 (15.4%) - クージン - ジーン - クージー - ジーン - 00.1656 (15.4%) - クージー - ジーン - クージー - ジーン - ジーン - ジーン - クージー - ジーン - 00.16421 (01.4421 (01</td><td>ペレーターレポート 第第三グルーブ(8990) の目けレンジ 2016-03-01 000000 2016-03-31 235950 検索 - 夕- 紙計 ログイン特問 38話時間 受付時間 6 後処理時間 0 (000000 0000000 (0000 0000000 (0000 0000000 000000 000000 000000 (0000 000000 (0000 000000 (0000 000000 000000 000000 (0000 000000 (0000 000000 (0000 000000 (0000 0000000 0018556 (15.4%) 0018556 (15.4%) 000000 (00000 000000 (00000 000000 (00000 000000 (00000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 000</td><td>ペレーターレポート マーターレポート アレーブ (ACD) 宮東第二グルーブ(899) 、 日イレンジ 2016-03-01 00000 2016-03-31 235959 検索 ーター紙計 ログイン特徴 道路時間 受け時間 後後退理時間 休憩時間 算用・出 2016-03-31 235959 検索 -9-転計 ログイン特徴 道路時間 受け時間 後後理時間 休憩時間 算用・出 900000 000000000000000000000000000000000000</td><td>マク・レポート マク・レポート マク・レポート <td>ペレーターレポート 第第三フレーブ (8980) 日けレンジ 2016-08-01 000000 2018-08-01 235950 検探 - 今46:11 02/047/04781 10/047/04781 10/047/04781 2016-08-01 000000 2018-08-01 235950 検探 - 9-46:11 02/047/04781 2016-08-01 000000 2018-101-01100000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 <th <="" colspan="10" td=""><td>ペレーターレポート アレーブ(0000) アリンク(0000) PI h レンジ 2016-03-01 2010-03-01
2010-03-01 2010-03-01<td>Clococol Clococol <</td><td>・ しまましましましましましましましましましましましましましましましましましまし</td></td></th></td></td></th></td></td> | ペレーターレポート 日けレジジ 2016-03-01 00000 'ターダ品: ログイン特問 通話時間 受付時間 後処理時間 休憩時間 '00-0000 (0.00) 00-0000 (0.00) 00-0000 (0.00) ● ● '00-0000 (0.00) 00-18:56 (15.4%) ● ● ● -ク-SNま: ログイン特問 ● ● ● ● 261 回 ● ● ● ● ● -ク-SNま: - - - ● | ペレーターレポート アメーゴ (ACD) 宮葉第二グルーゴ (8998) 日日レンジ 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 2016-03-01 000000 ~ 20 104420 1040000 (0.000 00144 00144 00144 00144 000000 (0.000 001856 (15.4%) 001856 (15.4%) | ペレーターレポート アメーゴ (8996) 日付レンジ 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 2016-03-01 000000 101:44:21 00000 101:44:21 00000 101:44:21 001:44:21 01: | ペレーターレポート シージ・シージ (8990) シージ・日村レンジ 2016-03-01 000000 ~ 2016-03-31 2359 ーター統計: ログイン特問 通話時間 受付時間 後処理時間 休憩時間 第第時間 その他 10000000(0.00%) 001856(15.4%) 014421(84.6%) 014421(84.6%) 014421(84.6%) 014421(84.6%) 014421(84.6%) 0208 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ | ペレーターレポート 回日1レンジ 2016-06-01 000000 ~ 2016-06-31 2359 58 ~ ター統計: ログイン特徴: 通話時間 受付時間 後処理時間 休憩時間 凝席時間 その他 0000000 (0.000) 0010000 (0.000) 014421 (84.860) 0144421 (84.860) 014421 (84.860) 014421 (84.860) 014421 (84.860) 014421 (84.860) 014421 (84.860) 0180.860 000000 000000 000000 0000000000000000 | ペレーターレポート (ACD) 宮東第二グルーブ(8990) CIG-CG-CI 000000 ~ 2016-CG-CI 2359.59 (検索) ーター統計: ログイン特徴: 道話時間 受付時間 後処理時間 休憩時間 要席時間 その他 10000000 (0.000 00100000 (0.000 0014421 (84.500 0154421 (84.500 0154421 (84.500 <td>ペレーターレポート (ACD STREE) STREE) CO16-CG-C1 C0.00.00 2016-CG-C1 23.59 5.9 検索 - ター 紙油: ログイン特徴 通話時間 受付時間 後地理時間 後地理時間 算確時間 その他 000000 (0.000 1000000 (0.000 01.4421 (04.500) 00.000 01.4421 (04.500) 01.4421 (04.500) 00.0000 00.0000 00.0000 (0.000 00.14421 (04.500) 00.14421 (04.500) 01.4421 (04.500) 00.0000 (0.000 00.14421 (04.500) 00.14421 (04.500) 01.4421 (04.500) 00.14421 (04.500) 01.4421 (04.500) 00.14421 (0.000) 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.00000 00.00000 00.00000 00.00000 0</td> <td>ペレーターレポート 第第二グルーブ (8990) 日けレンジ 2016-03-01 000000 2016-03-31 2359-50 検索 - ター統計: ログイン特問 道話時間 受付時間 後処理時間 第第二グルーブ (8990) 020817 (100.000 - ター統計: ログイン特問 道話時間 受付時間 後処理時間 第第時間 その他 - クー統計 - 020817 (100.000 - 020817 (100.000 - 020817 (100.000 - 00-0000 (0.000 - 01-14-21 (84-50) - 01-14-21 (84-50) - 01-14-21 (84-50) - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 <th -0<="" colspan="6" td=""><td>ペレーターレポート 第第二ラルーブ (0990) P H I レンジ 2016-03-01 000000 2016-03-31 2359 53 検索 - ター紙計 ログイン特問 道話時間 ● 検憩時間 ● 体憩時間 ● 2018-03 - 01 00000 やのし - ター紙計 0 ログイン特問 う 通話時間 ● 体憩時間 ● 体憩時間 ● なの他 - 000000 (0.000) - 000000 (0.000) - 000000 (0.000) 00.16556 (15.4%) - 00.1656 (15.4%) - クージン - ジーン - クージー - ジーン - 00.1656 (15.4%) - クージー - ジーン - クージー - ジーン - ジーン - ジーン - クージー - ジーン - 00.16421 (01.4421 (01</td><td>ペレーターレポート 第第三グルーブ(8990) の目けレンジ 2016-03-01 000000 2016-03-31 235950 検索 - 夕- 紙計 ログイン特問 38話時間 受付時間 6 後処理時間 0 (000000 0000000 (0000 0000000 (0000 0000000 000000 000000 000000 (0000 000000 (0000 000000 (0000 000000 000000 000000 (0000 000000 (0000 000000 (0000 000000 (0000 0000000
0018556 (15.4%) 0018556 (15.4%) 000000 (00000 000000 (00000 000000 (00000 000000 (00000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 000</td><td>ペレーターレポート マーターレポート アレーブ (ACD) 宮東第二グルーブ(899) 、 日イレンジ 2016-03-01 00000 2016-03-31 235959 検索 ーター紙計 ログイン特徴 道路時間 受け時間 後後退理時間 休憩時間 算用・出 2016-03-31 235959 検索 -9-転計 ログイン特徴 道路時間 受け時間 後後理時間 休憩時間 算用・出 900000 000000000000000000000000000000000000</td><td>マク・レポート マク・レポート マク・レポート <td>ペレーターレポート 第第三フレーブ (8980) 日けレンジ 2016-08-01 000000 2018-08-01 235950 検探 - 今46:11 02/047/04781 10/047/04781 10/047/04781 2016-08-01 000000 2018-08-01 235950 検探 - 9-46:11 02/047/04781 2016-08-01 000000 2018-101-01100000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 <th <="" colspan="10" td=""><td>ペレーターレポート アレーブ(0000) アリンク(0000) PI h レンジ 2016-03-01 2010-03-01<td>Clococol Clococol <</td><td>・ しまましましましましましましましましましましましましましましましましましまし</td></td></th></td></td></th></td> | ペレーターレポート (ACD STREE) STREE) CO16-CG-C1 C0.00.00 2016-CG-C1 23.59 5.9 検索 - ター 紙油: ログイン特徴 通話時間 受付時間 後地理時間 後地理時間 算確時間 その他 000000 (0.000 1000000 (0.000 01.4421 (04.500) 00.000 01.4421 (04.500) 01.4421 (04.500) 00.0000 00.0000 00.0000 (0.000 00.14421 (04.500) 00.14421 (04.500) 01.4421 (04.500) 00.0000 (0.000 00.14421 (04.500) 00.14421 (04.500) 01.4421 (04.500) 00.14421 (04.500) 01.4421 (04.500) 00.14421 (0.000) 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.0000 00.00000 00.00000 00.00000 00.00000 0 | ペレーターレポート 第第二グルーブ (8990) 日けレンジ 2016-03-01 000000 2016-03-31 2359-50 検索 - ター統計: ログイン特問 道話時間 受付時間 後処理時間 第第二グルーブ (8990) 020817 (100.000 - ター統計: ログイン特問 道話時間 受付時間 後処理時間 第第時間 その他 - クー統計 - 020817 (100.000 - 020817 (100.000 - 020817 (100.000 - 00-0000 (0.000 - 01-14-21 (84-50) - 01-14-21 (84-50) - 01-14-21 (84-50) - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 - 00-000 (0.000 <th -0<="" colspan="6" td=""><td>ペレーターレポート 第第二ラルーブ (0990) P H I レンジ 2016-03-01 000000 2016-03-31 2359 53 検索 - ター紙計 ログイン特問 道話時間 ● 検憩時間 ● 体憩時間 ● 2018-03 - 01 00000 やのし - ター紙計 0 ログイン特問 う 通話時間 ● 体憩時間 ● 体憩時間 ● なの他 - 000000 (0.000) - 000000 (0.000) - 000000 (0.000) 00.16556 (15.4%) - 00.1656 (15.4%) - クージン - ジーン - クージー - ジーン - 00.1656 (15.4%) - クージー - ジーン - クージー - ジーン - ジーン - ジーン - クージー - ジーン - 00.16421 (01.4421 (01</td><td>ペレーターレポート 第第三グルーブ(8990) の目けレンジ 2016-03-01 000000 2016-03-31 235950 検索 - 夕- 紙計 ログイン特問 38話時間 受付時間 6 後処理時間 0 (000000 0000000 (0000 0000000 (0000 0000000 000000 000000 000000 (0000 000000 (0000 000000 (0000 000000 000000 000000 (0000 000000 (0000 000000 (0000 000000 (0000 0000000 0018556 (15.4%) 0018556 (15.4%) 000000 (00000 000000 (00000 000000 (00000 000000 (00000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 000</td><td>ペレーターレポート マーターレポート アレーブ (ACD) 宮東第二グルーブ(899) 、 日イレンジ 2016-03-01 00000 2016-03-31 235959 検索 ーター紙計 ログイン特徴 道路時間 受け時間 後後退理時間 休憩時間 算用・出 2016-03-31 235959 検索 -9-転計 ログイン特徴 道路時間 受け時間 後後理時間 休憩時間 算用・出 900000 000000000000000000000000000000000000</td><td>マク・レポート マク・レポート マク・レポート <td>ペレーターレポート 第第三フレーブ (8980) 日けレンジ 2016-08-01 000000 2018-08-01 235950 検探 - 今46:11 02/047/04781 10/047/04781 10/047/04781 2016-08-01 000000 2018-08-01 235950 検探 - 9-46:11 02/047/04781 2016-08-01 000000 2018-101-01100000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 <th <="" colspan="10" td=""><td>ペレーターレポート アレーブ(0000) アリンク(0000) PI h レンジ 2016-03-01 2010-03-01<td>Clococol Clococol <</td><td>・ しまましましましましましましましましましましましましましましましましましまし</td></td></th></td></td></th> | <td>ペレーターレポート 第第二ラルーブ (0990) P H I レンジ 2016-03-01 000000 2016-03-31 2359 53 検索 - ター紙計 ログイン特問 道話時間 ● 検憩時間 ● 体憩時間 ● 2018-03 - 01 00000 やのし - ター紙計 0 ログイン特問 う 通話時間 ● 体憩時間 ● 体憩時間 ● なの他 - 000000 (0.000) - 000000 (0.000) - 000000 (0.000) 00.16556 (15.4%) - 00.1656 (15.4%) - クージン - ジーン
 - クージー - ジーン - 00.1656 (15.4%) - クージー - ジーン - クージー - ジーン - ジーン - ジーン - クージー - ジーン - 00.16421 (01.4421 (01</td> <td>ペレーターレポート 第第三グルーブ(8990) の目けレンジ 2016-03-01 000000 2016-03-31 235950 検索 - 夕- 紙計 ログイン特問 38話時間 受付時間 6 後処理時間 0 (000000 0000000 (0000 0000000 (0000 0000000 000000 000000 000000 (0000 000000 (0000 000000 (0000 000000 000000 000000 (0000 000000 (0000 000000 (0000 000000 (0000 0000000 0018556 (15.4%) 0018556 (15.4%) 000000 (00000 000000 (00000 000000 (00000 000000 (00000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 000</td> <td>ペレーターレポート マーターレポート アレーブ (ACD) 宮東第二グルーブ(899) 、 日イレンジ 2016-03-01 00000 2016-03-31 235959 検索 ーター紙計 ログイン特徴 道路時間 受け時間 後後退理時間 休憩時間 算用・出 2016-03-31 235959 検索 -9-転計 ログイン特徴 道路時間 受け時間 後後理時間 休憩時間 算用・出 900000 000000000000000000000000000000000000</td> <td>マク・レポート マク・レポート マク・レポート <td>ペレーターレポート 第第三フレーブ (8980) 日けレンジ 2016-08-01 000000 2018-08-01 235950 検探 - 今46:11 02/047/04781 10/047/04781 10/047/04781 2016-08-01 000000 2018-08-01 235950 検探 - 9-46:11 02/047/04781 2016-08-01 000000 2018-101-01100000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 <th <="" colspan="10" td=""><td>ペレーターレポート アレーブ(0000) アリンク(0000) PI h レンジ 2016-03-01 2010-03-01<td>Clococol Clococol <</td><td>・ しまましましましましましましましましましましましましましましましましましまし</td></td></th></td></td> | | | | | | ペレーターレポート 第第二ラルーブ (0990) P H I レンジ 2016-03-01 000000 2016-03-31 2359 53 検索 - ター紙計 ログイン特問 道話時間 ● 検憩時間 ● 体憩時間 ● 2018-03 - 01 00000 やのし - ター紙計 0 ログイン特問 う 通話時間 ● 体憩時間 ● 体憩時間 ● なの他 - 000000 (0.000) - 000000 (0.000) - 000000 (0.000) 00.16556 (15.4%) - 00.1656 (15.4%) - クージン - ジーン - クージー - ジーン - 00.1656 (15.4%) - クージー - ジーン - クージー - ジーン - ジーン - ジーン - クージー - ジーン - 00.16421 (01.4421 (01 | ペレーターレポート 第第三グルーブ(8990) の目けレンジ 2016-03-01 000000 2016-03-31 235950 検索 - 夕- 紙計 ログイン特問 38話時間 受付時間 6 後処理時間 0 (000000 0000000 (0000 0000000 (0000 0000000 000000 000000 000000 (0000 000000 (0000 000000 (0000 000000 000000 000000 (0000 000000 (0000 000000 (0000 000000 (0000 0000000 0018556 (15.4%) 0018556 (15.4%) 000000 (00000 000000 (00000 000000 (00000 000000 (00000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 0000000 000 | ペレーターレポート マーターレポート アレーブ (ACD) 宮東第二グルーブ(899) 、 日イレンジ 2016-03-01 00000 2016-03-31 235959 検索 ーター紙計 ログイン特徴 道路時間 受け時間 後後退理時間 休憩時間 算用・出 2016-03-31 235959 検索 -9-転計 ログイン特徴 道路時間 受け時間 後後理時間 休憩時間 算用・出 900000 000000000000000000000000000000000000 | マク・レポート マク・レポート <td>ペレーターレポート 第第三フレーブ (8980) 日けレンジ 2016-08-01 000000 2018-08-01 235950 検探 - 今46:11 02/047/04781 10/047/04781 10/047/04781 2016-08-01 000000 2018-08-01 235950 検探 - 9-46:11 02/047/04781 2016-08-01 000000 2018-101-01100000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 <th <="" colspan="10" td=""><td>ペレーターレポート アレーブ(0000) アリンク(0000) PI h レンジ 2016-03-01 2010-03-01<td>Clococol Clococol <</td><td>・ しまましましましましましましましましましましましましましましましましましまし</td></td></th></td> | ペレーターレポート 第第三フレーブ (8980) 日けレンジ 2016-08-01 000000 2018-08-01 235950 検探 - 今46:11 02/047/04781 10/047/04781 10/047/04781 2016-08-01 000000 2018-08-01 235950 検探 - 9-46:11 02/047/04781 2016-08-01 000000 2018-101-01100000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 00000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 - 000000 (0.000 <th <="" colspan="10" td=""><td>ペレーターレポート アレーブ(0000) アリンク(0000) PI h レンジ 2016-03-01 2010-03-01 2010-03-01 2010-03-01 2010-03-01 2010-03-01 2010-03-01 2010-03-01 2010-03-01 2010-03-01 2010-03-01 2010-03-01 2010-03-01 2010-03-01
2010-03-01 2010-03-01<td>Clococol Clococol <</td><td>・ しまましましましましましましましましましましましましましましましましましまし</td></td></th> | <td>ペレーターレポート アレーブ(0000) アリンク(0000) PI h レンジ 2016-03-01 2010-03-01<td>Clococol Clococol <</td><td>・ しまましましましましましましましましましましましましましましましましましまし</td></td> | | | | | | | | | | ペレーターレポート アレーブ(0000) アリンク(0000) PI h レンジ 2016-03-01 2010-03-01 <td>Clococol Clococol <</td> <td>・ しまましましましましましましましましましましましましましましましましましまし</td> | Clococol < | ・ しまましましましましましましましましましましましましましましましましましまし |

(出力項目)

[オペレーター統計]オペレーターごとの発信概要を表示します。

[オペレーター別集計]オペレーターごとの詳細データを表示します。

7.5 顧客情報レポート

7.5.1 顧客情報レポート設定

レポート・履歴メニューの「顧客情報レポート」のサブメニュー「顧客情報レポート設定」を選択すると、作成された全レポートがリストアップされ、クリックすると詳細情報の照会画面が表示されます。

(顧客情報レポート設定)

顧客情報レポート設定 新規作成 1 2 3 4 5 後ろへ>>> 1~20 / 85 名称 業務 条件 種類 登録日 更新日 表形式レポート kiki0008 - サポート窓口 顧客対応履歴 表形式レポート 2016-04-08 13:56:53 2016-04-11 14:08:12 顧客対応履歴 表形式レポート 2016-04-08 12:35:22 2016-04-08 15:43:20 集計レポート hikariline - 光回線販売アウトバウンド 顧客レポート(表形式レポート) hikariline – 光回線販売アウトバウンド 顧客対応履歴 表形式レポート 2016-04-07 18:15:41 2016-04-11 14:08:37 顧客提出用レポート shotest - 【ショウ】生命保険販売 顧客対応履歴 集計レポート 2016-02-01 20:05:38 2016-04-11 14:09:12 架電結果 demo0001 - アウトバウンドデモ用業務 顧客対応履歴 集計レポート 2016-01-08 15:06:18 2016-04-11 14:09:30 履歴集計 OB_SEIHO_SALE - 生命保険アウトバウンド 顧客対応履歴 集計レポート 2015-12-09 16:07:33 2016-04-11 14:09:52

(顧客情報レポート設定照会)

	•		 	
-D	115	1		新規作
卧	果訂し ³ bikarilir	ホート we = 光回線販売アウトバウンパ		編集
≈129 を件	顧客対	応履歴		当日R:
颧	表形式	レポート		AD:H
	1	発着信時間		一 5
	2	通話開始時間		出ナ
	3	通話終了時間		戻る
	4	発信元		
	5	着信先		
	6	通話時間		
	7	対応者情報		
	8	リアクション情報		
	9	次アクション		
	10	次回担当者		
	11	アクション予定時間		
	12	対応記録内容		
項目	13	オペレータID		
	14	オペレータ名		
	15	登録日		
	17	業務コード(最新)		
	18	業務名(最新)		
	19	顧客ID(最新)		
	21	発信リスト名(最新)		
	25	リアクション情報(最新)		
	31	氏名(最新)		
	32	都道府県(最新)		
	33	市区(最新)		
	34	住所(最新)		

(メニュー)

[新規作成] 顧客情報レポートの新規作成を行います。

[編集] 顧客情報レポートの編集を行います。

[削除] 顧客情報レポートの削除を行います。

[一覧] 顧客情報レポート一覧を表示します。

[出力] 顧客情報レポート出力画面を表示します。

[戻る] 前の画面に戻ります。

7.5.2 顧客情報レポート出力

レポート・履歴メニューの「顧客情報レポート」のサブメニュー「顧客情報レポート出力」を選択すると作成された全レポートがリストアップされ、クリックすると詳細情報の照会画面が表示されます。

(顧客情報レポート設定)

顧客情報レポート設定

新規作成	1 2 3 4 5 後ろへ>>> 1~20 / 85					
名称	業務	条件	種類	登録日	更新日	
表形式レポート	kiki0008 - サポート窓口	顧客対応履歴	表形式レポート	2016-04-08 13:56:53	2016-04-11 14:08:12	
集計レポート	hikariline - 光回線販売アウトバウンド	顧客対応履歴	表形式レポート	2016-04-08 12:35:22	2016-04-08 15:43:20	
顧客レポート(表形式レポート)	hikariline - 光回線販売アウトバウンド	顧客対応履歴	表形式レポート	2016-04-07 18:15:41	2016-04-11 14:08:37	
顧客提出用レポート	shotest - 【ショウ】生命保険販売	顧客対応履歴	集計レポート	2016-02-01 20:05:38	2016-04-11 14:09:12	
架電結果	demo0001 - アウトバウンドデモ用業務	顧客対応履歴	集計レポート	2016-01-08 15:06:18	2016-04-11 14:09:30	
履歴集計	OB_SEIHO_SALE - 生命保険アウトバウンド	顧客対応履歴	集計レポート	2015-12-09 16:07:33	2016-04-11 14:09:52	

(顧客情報レポート出力:表形式レポート)

顧客情	顧客情報レボート出力 - 表形式レボート															
対応者情報:				+ U7	アクション	ン情報:	-	+								
次アクション:					* 73	アション	予定日付し	ッジ		~			検索			
履歴登録日レンジ 2016-04-01 0000.00 ~ 2016-04-11 23:59:59																
(1) (2) (3) (SVダウンロード 設定 戻る 1															l~4 / 4	
発着信時間	通話開始時 間	通話終了時 間	発信元	着信 先	通話時 間	対応 者情 報	リアク ション情 報	次アク ション	次回担当者	アクション予 定時間	対応 記録 内容	オペレー タ名	登録日	更新日	業務コー ド(最新)	業務名 (最新)
2016-04-08 11:34:50	2016-04-08 11:34:55	2016-04-08 11:35:23	0344557300	8010	00:00:28	現場 担当 者	利用方法 の質問	完了	mkokubo (mkokubo)		test	mkokubo	2016-04-08 11:35:27	2016-04-08 11:35:27	kiki0008	サポート 窓口
2016-04-08 11:36:32	2016-04-08 11:36:46	2016-04-08 11:36:55	0344557300	3001	00:00:09	現場 担当 者	製品の不 具合	再架電	mkokubo (mkokubo)	2016-04-09 11:36:00	test	mkokubo	2016-04-08 11:37:25	2016-04-08 11:37:25	kiki0008	サポート 窓口
2016-04-08 13:46:12	2016-04-08 13:46:36	2016-04-08 13:46:51	0344557300	3001	00:00:15	現場 担当 者	利用方法 の質問	完了	mkokubo (mkokubo)		-	mkokubo	2016-04-08 13:48:42	2016-04-08 13:48:42	kiki0008	サボート 窓口
2016-04-08 13:51:02	2016-04-08 13:51:12	2016-04-08 13:51:27	0344557300	3001	00:00:15	経理 担当 者	お支払につ いての質 問	完了	mkokubo (mkokubo)		-	mkokubo	2016-04-08 13:51:44	2016-04-08 13:51:44	kiki0008	サポート 窓口
CSVダウ)	/0-1	設定 厚	13												1	l~4 / 4

【説明】

① [CSV ダウンロード] 作成された顧客情報レポートを csv 形式で保存します。

② [設定] 顧客情報レポート設定画面を表示します。

③ [戻る] 前の画面に戻ります。

(顧客情報レポート出力:集計レポート)

顧客情報レポート出力 - 集計レポート												
履歴登録日レンジ 2016-04-08 000000 2016-04-08 235959 検索 CSVダウンロード 酸定 厚る												
		(空白)	再架電	訪問	自動再架電	完了	事前確認	営業引継ぎ	資料送付	合計		
op01 (op01)	件数	5	1	1	0	2	1	1	0	11		
op02 (op02)	件数	5	0	0	0	0	0	0	0	5		
(空白)	件数	0	0	0	1	0	0	0	0	1		
合計	件数	10	1	1	1	2	1	1	0	17		
CSVダウンロード 設定	国 戻る											

【説明】

① [CSV ダウンロード] 作成された顧客情報レポートを csv 形式で保存します。

②[設定] 顧客情報レポート設定画面を表示します。

③ [戻る] 前の画面に戻ります。

7.5.3 新規顧客情報レポート作成

レポート・履歴メニューの「顧客情報レポート」のサブメニュー「新規顧客情報レポート作成」を選択すると新規 作成画面に移動します。

(新規顧客情報レポート作成)

新規顧	客情報レポート作成	
名称 (必須)		
業務 (必須)		
条件 (必須)	顧客対応履歴 🗸 3	
	○表形式レポート	○ 集計レポート
種類 (必須)	主新 取益者等 取益者等 <th< th=""><th></th></th<>	
	表形式レポートでは、データの一覧を簡潔に表示 できます。	集計レポートでは、縦横の軸を利用して、データの項目の種類ごとに集計 して表示できます。
備考		
	保存	

- 【説明】
- ① [名称] 顧客情報レポートの名称を設定します。
- ② [業務] レポートの対象となる業務を選択します。
- ③[条件] 顧客対応履歴と顧客最新情報、どちらのレポートを作成するか選択します。
- ④ [種類] レポートの種類を選択します。「表形式レポート」と「集計レポート」が選択できます。

(表形式レポートの作成)

表形式レポートでは、データの一覧を簡潔に表示できます。

業務(必須)	hikariline - 光回線販売アウトバウンド VIIIIIIII - 光回線販売アウトバウンド VIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII							
条件 (必須)	顧客最新	青幸服 ~	U					
種類 (必須)	 ● 表形: ● 素形: ● 日本社等 0 ● 日本社等 0 ● 東京花等 0 ● 東京花号 0 ● 表形式L 	式レポート こ15:5000 2000	○ 集計しポ・ オペレーター A 2 オペレーター A 2 オペレーター B 1 オペレーター B 1 オペレーター B 1 オペレーター B 1	-ト 8 928 1975 2 300 2 0 20 9 6 25 では、縦横の1	************************************			
	日出力	項目名	表示名	順番				
		業務コード	業務⊐ー⊦	1				
		業務名	業務名	2				
		顧客ID	顧客ID	3				
		インボートファイル名	インボートファイル名	4				
1		発信リスト名	発信リスト名	5				
		対応者情報	対応者情報	6				
		リアクション情報	リアクション情報	7				
		次アクション	次アクション	8				
		次回担当作業グループ(ACD)	次回担当作業グループ(ACD)	9				
		次回担当者	次回担当者	10				
		アクション予定時間	アクション予定時間	11				
項目(必須)		ステータス	ステータス	12	2			
		最終保存オペレーター	最終保存オペレーター	13				
		リスト名	リスト名	14				
		氏名	氏名	15				
		都道府県	都道府県	16				
		市区	市区	17				
		住所	住所	18				
		電話番号	電話番号	19				
		E-mail	E-mail	20				
		インターネット環境	インターネット環境	21				
		プロバイダ	プロバイダ	22				
		PC台数	PC台数	23				
		季 託電機	雷話環境	24				

【説明】

① [種類]:「表形式レポート」を選択します。

② [項目]:レポートに出力する項目を選択します。
(集計レポート作成)

集計レポートでは、縦横の軸を利用してデータ項目の種類毎に集計結果を表示できます。

新規顧客情報レ	ポート作成	
名称 (必須)		
業務(必須)	hikariline - 光回線販売アウトバウンド 💦 🗸 🗸	
条件 (必須)	顧客対応履歴 🗸	\bigcirc
種類 (必須)	 ○表形式レポート ○表形式レポート ○本455 (4/15)(1) (2/2/17) ○本455 (0) (2/2)(1) (2/2/17) ○本455 (0) (2/2/17)(1) (2/2/17)(1) (2/2/17) ○本455 (0) (2/2/17)(1) (2/2/17)(1) (2/2/17)(1) (2/2/17) ○○○○ 	 ・・・・ ・・・ ・・・
	表形式レポートでは、データの一覧を簡潔に表示できます。	集計レポートでは、縦横の軸を利用して、データの項目の種類ごとに集計して表示できます。
横軸の見出し項目 (X) (必須)	~	
縦軸の見出し項目 (Y) (必須)	v	
集計項目		
集計値 (必須)	 □ 件数 □ 合計値 □ 平均値 □ 最小値 □ 最大値 	
備考		
	保存	

- 【説明】
- ① [種類]:「集計レポート」を選択します。
- ② [横軸の見出し項目(X)]:横軸に設定する項目を選択します。
- ③ [縦軸の見出し項目(Y)]:縦軸に設定する項目を選択します。
- ④ [集計項目]:集計したい項目を選択します。
- ⑤ [集計値] :集計値として表示させたい値にチェックを入れます。

7.6 **発着信履歴一覧**

レポート・履歴メニューの「発着信履歴一覧」を選択するとオペレーター毎の発着信履歴が表示されます。 ここでは、発着信履歴の確認や個別の録音データのダウンロード・削除が可能です。 ※録音データの一括管理については、「<u>9.5録音ファイル管理」</u>をご参照下さい。

(発着信履歴一覧)

レータ						→ 日付レンジ 🛛	2016-02-01 00	100:00 ~ 2016-02-29 23:59:59 快楽 りてろり		
CSVダウンロード	戻る							く前前へ 1 -	<u>26 後ろへ>></u>	141~160 / 5
1 発信元	着信先	着信外線	総時間	通話時間	状態	発着信時間▼	オペレータ	オプション	錄音	
	7002	050	00:00:40	00:00:40	完了	2016-02-23 17:23:50	-	IVRs1:1,s2:1,s3:1	ダウンロード	" 削除
	8889	050	00:00:00	00:00:00	キャンセル	2016-02-23 17:22:59	-			
	7002	050	00:00:00	00:00:00	完了	2016-02-23 17:22:00	-	IVRs1:1,s26,s26,s26,s26,s26,s26,s26,s26,s26,s26	ダウンロード	" 削除
	7002	050	00:01:02	00:01:02	完了	2016-02-23 17:20:33	-	IVRs 1:1,s2:6	ダウンロード	" 削除
	7002	050	00:00:49	00:00:48	完了	2016-02-23 17:19:26	-	IVRs1:1,s2:6	ダウンロード	" 削除
	7002	050	00:01:06	00:01:05	完了	2016-02-23 17:18:14	-	IVRs 1:1,s2:6	ダウンロード	" 削除
	7002	050	00:00:46	00:00:46	完了	2016-02-23 17:16:59	-		ダウンロード	" 削除
	7002	050	00:02:10	00:02:10	完了	2016-02-23 17:11:58	-	IVR.s1:1,s2:5	ダウンロード	" 削除
	1341		00:00:16	00:00:14	完了	2016-02-23 16:08:15	-		ダウンロード	" 削除
	1341		00:00:31	00:00:29	完了	2016-02-23 16:06:55	-		ダウンロード	" 削除
1342	1343		00:00:12	00:00:12	完了	2016-02-22 20:00:08	-		ダウンロード	" 削除
1342	1343		00:00:00	00:00:00	キャンセル	2016-02-22 19:28:19	-			
1342	1343		00:00:01	00:00:00	キャンセル	2016-02-22 19:25:27	-			
1342	1343		00:00:08	00:00:00	キャンセル	2016-02-22 19:24:37	-			
	1347	050	00:00:06	00:00:00	キャンセル	2016-02-22 12:16:16	-			
	1346	050	00:00:11	00:00:06	完了	2016-02-22 12:16:16	-		ダウンロード	" 削除
	7341	050	00:00:12	00:00:00	キャンセル	2016-02-22 12:16:15	-			
	1347	050	00:00:27	00:00:00	キャンセル	2016-02-22 12:14:57	-			
	1346	050	00:00:41	00:00:14	完了	2016-02-22 12:14:57	-		ダウンロード	" 削除
	7341	050	00:00:41	00:00:00	キャンセル	2016-02-22 12:14:57	-			

(検索可能項目)

「発信元」発信元の番号を選択(外線番号、ACD、内線番号) 「着信先」着信先の番号を選択(外線番号、ACD、IVR、内線番号) 「状態」キャンセル/発着信中/完了/通話中から選択 「種類」内線/着信/PV 発信/PD 発信から選択 「オペレータ」プルダウンから対応したオペレーターを選択 「日付レンジ」履歴を表示したい期間を指定

8 リアルタイムモニタ

各オペレーターの状況概略がオフィスレイアウト上に表示されます。 モニタリングやささやきも、この画面から行うことができます。 ※ オフィスレイアウト設定については、「<u>6.4 オフィスレイアウト設定</u>」をご参照下さい。

(リアルタイムモニタ)



9 システム設定

内線番号・ゲートウェイ・外線番号・自動音声(IVR)の設定、録音ファイルの管理、処理状況の確認、データ ベース管理、許可 IP アドレスの設定、アカウントロックの設定を行います。

(システム設定)

業務	糖理 ▼	顧客情報管理	∎ -	アカウント	設定 ▼	レポート・履	₩ 🗸	リアルタ	1AE:	<u>-</u> 9	システム設定 🔻	^	ルプ 🗸	
	ד וו	1.51	エ -	·Ь							内線番号			►
		10342	<u> </u>	->							ゲートウェイ			►
											外線番号			►
	作業グル	ープ(ACD)	着信 数	通話中 数	待ち呼 数	最大待ち時 間	応答 数	│ 応答 │ 率	放棄 数	91	自動音声(IVI	ર)		►
											録音ファイル管	锂		
	テスト用	ACD(8202)	2	0	0	00:00:00	1	50%	0		処理状況確認			
	d E	計	2	0	0	00:00:00	1	50%	0		データベース管	理		
											許可でアドレス	!		•
											アカウントロッ	9		

9.1 内線番号

9.1.1 内線番号設定

システム設定メニューの「内線番号」のサブメニュー「内線番号設定」を選択すると作成された全内線番号の 基本情報がリストアップされ、クリックすると詳細情報の照会画面が表示されます。

(内線番号設定)

内線番	号設定							
名前	内線番号		テータス	→ 通話ステータス	· · ·	検索		
新規作成	最新の情報	こ更新					1 <u>2</u> <u>3</u> <u>4</u>	後ろへ>>> 1~20 / 61
名前	内線番号▲	ステータス	SIPレジスタ時間	通話ステータス	ステータス変更時間	相手番号	登録日	更新日
1000	1000	電話機未接続	2016-03-29 16:11:54	オフライン	2016-03-24 11:29:25	Î	2013-02-25 13:50:04	2016-03-31 17:19:41
1001	1001	電話機未接続	2016-03-24 11:29:25	オフライン	2016-03-24 11:29:25		2014-10-06 18:55:13	2016-03-31 17:22:27
1002	1002	オンライン	2016-04-08 15:39:52	オフライン	2016-03-24 11:29:25		2015-06-05 17:41:48	2015-06-05 17:41:48
1010	1010	電話機未接続	2016-03-24 11:29:25	オフライン	2016-03-24 11:29:25		2015-08-19 20:49:14	2016-03-31 17:22:12
1100	1100	オンライン	2016-04-08 15:39:37	オフライン	2016-03-24 20:04:56		2016-03-16 10:38:12	2016-03-31 17:22:54

(内線番号照会)

内線番号照	会	メニュー	
ID	53] [新規作成
名前	1000		
内線番号	1000		編集
直通番号	(空白)		削除
発信者番号	デフォルト		
			一覧
自動応答	タイムアウト時間: 20秒 応答方法: 留守番電話 設定		動応答設定 戻る
ステータス	電話機未接続		
SIPレジスタ時間	2016-03-29 16:11:54		
通話ステータス	オフライン		
ステータス変更時間	2016-03-24 11:29:25		
相手番号			
備考			
登録日	2013-02-25 13:50:04		
更新日	2016-03-31 17:19:41		

(メニュー)

[新規作成] 内線番号の新規作成を行います。

[編集] 内線番号の編集を行います。

[削除] 内線番号の削除を行います。

[一覧] 内線番号一覧を表示します。

[自動応答設定] 自動応答の設定を行います。

[戻る] 前の画面に戻ります。

9.1.2 新規内線番号作成

システム設定メニューの「内線番号」のサブメニュー「新規内線番号作成」を選択すると新規作成画面に移動します。

(新規内線番号作成)

新規内線	番号作成	
内線番号(必須)	(1000 ~ 4999) 1	
パスワード (必須)		2
名前		3
直通番号:	(空白)	4
発信者番号:	デフォルト	<u>√</u> (5)
備考		
	保存	

【説明】

① [内線番号] 内線番号を設定します。電話機の設定や内線発着信時等に使用します。

② [パスワード] 内線番号のパスワードを設定します。電話機の設定時に使用します。

③ [名前] 内線番号のシステム内での名称を設定します。

④ [直通番号] 内線宛の直通番号があれば設定します。着信先が設定されていない外線のみ表示されます。

5 [発信者番号] 通話先に通知する発信者番号を設定します。

9.2 ゲートウェイ

9.2.1 ゲートウェイ設定

システム設定メニューの「ゲートウェイ」のサブメニュー「ゲートウェイ設定」を選択すると作成された全ゲートウェイの基本情報がリストアップされ、クリックすると詳細情報の照会画面が表示されます。

(ゲートウェイ設定)

ゲートウェイ設定	1							
新規作成							1 2 後ろへ>>>	1~20 / 22
名称	ホスト	ユーザ名	デフォルト外線番 号	レジス ター	ステータス	SIPレジスタ時間	登録日	更新日
03-				する	Registered	2016-04-11 15:36:40	2016-03-29 17:00:03	2016-03-31 17:26:33
050-				する	Registered	2016-04-11 15:47:23	2016-03-22 11:49:23	2016-03-31 17:26:57

(ゲートウェイ照会)

ゲートウェイ照会		メニュ	L—	
ID	29			新規作成
名称				
ホスト				編集
ポート	5060			削除
ユーザ名				
レジスター	する			一覧
ステータス	Unregistered			戻る
SIPレジスタ時間	2016-04-11 15:36:40			
デフォルト外線番号				
<u></u>	0			
ブリフィクス				
DTMFモード	auto			
サービスユーザー名 (fromuser)				
サービスドメイン名 (fromdomain)				
備考				
登録日	2016-03-29 17:00:03			
更新日	2016-04-11 15:58:58			

(メニュー)

[新規作成] ゲートウェイの新規作成を行います。

- [編集] ゲートウェイの編集を行います。
- [削除] ゲートウェイの削除を行います。
- [一覧] ゲートウェイー覧を表示します。
- [戻る] 前の画面に戻ります。

9.2.2 新規ゲートウェイ作成

システム設定メニューの「ゲートウェイ」のサブメニュー「新規ゲートウェイ作成」を選択すると、新規作成画面 に移動します。ゲートウェイ回線のアカウントを設定します。

(新規ゲートウェイ作成)

新規ゲートウェイ作	戓	
名称 (必須)		1
ホスト (必須)		2
ポート	5060 (1 ~ 65535)	3
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		$\overline{\mathcal{O}}$
<u> </u> ታット	(0~99)	8
プリフィクス		9
DTMFモード	auto 🧹	10
サービスユーザー名 (fromuser)		
サービスドメイン名 (fromdomain)		
備考		
	保存	

- ① [名称] 回線のご契約情報を参考に入力して下さい。
- 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] 入力した文字数を外線番号の先頭から削除して発信します(通常は0を入力します)
- ⑨[プリフィックス] ゲートウェイを通過して発信される外線番号に任意のプリフィックス番号(184 等)を付加する
 場合に設定します。
- 10 [DTMF モード] 利用する回線によって設定値は異なります。
- ① [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。

9.2.3 ディフォルトゲートウェイ設定

システム設定メニューの「ゲートウェイ」のサブメニュー「ディフォルトゲートウェイ設定」を選択すると、現在の ディフォルトゲートウェイが表示されます。

(ディフォルトゲートウェイ設定)

ディフォルトゲートウ	リェイ設定	
ディフォルトゲートウェイ		編集
		戻る

9.3 外線番号

9.3.1 外線番号設定

システム設定メニューの「外線番号」のサブメニュー「外線番号設定」を選択すると作成された外線番号の基本情報がリストアップされ、クリックすると詳細情報の照会画面が表示されます。

(外線番号設定)

外線番号設定							
新規作成						1 2 後ろ	<u>∖>></u> 1~20 / 26
名称	所属ゲートウェイ	外線番号	着信先	所属業務	通知番号選択プレフィックス	登錄日	更新日
	16 -		1331	-	82	2016-04-06 14:11:21	2016-04-08 15:32:25
	29			-	95	2016-03-29 17:00:59	2016-04-08 15:31:45
	28	1		-	75	2016-03-22 12:01:13	2016-04-08 15:31:58

(外線番号照会)

外線番号照会		بتستلا	-	
ID	27			新規作成
所属ゲートウェイ	27 - 050			
外線番号				編集
着信先	7690			削除
名称				
所属業務	-			一覧
通知番号選択プレフィックス	81			戻る
備考				
登録日	2015-11-27 15:03:53			
更新日	2016-04-05 16:48:17			

(メニュー)

[新規作成] 外線番号の新規作成を行います。

- [編集] 外線番号の編集を行います。
- [削除] 外線番号の削除を行います。
- [一覧] 外線番号一覧を表示します。
- [戻る] 前の画面に戻ります。

9.3.2 新規外線番号作成

システム設定メニューの「外線番号」のサブメニュー「新規外線番号作成」を選択すると新規外線番号作成画面が表示されます。

(新規外線番号作成)

新規外線番号作	成
所属ゲートウェイ	
名称 (必須)	2
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

- ① [所属ゲートウェイ] 外線番号がどのゲートウェイに所属しているかを選択します。
- ② [名称] 外線の名称を設定します。
- ③[外線番号]外線番号を入力します。
- ④ [着信先] 外線の着信先を設定します(IVR、ACD、内線番号等)
- 5 [所属業務] 外線番号を使用する業務を限定する際に選択します。
- ⑥ [通知番号選択プレフィックス] 通話相手の電話番号の前に本項目で設定した番号を付加して発信することで 任意の外線番号を通知する事ができます。

9.4 自動音声(IVR)

9.4.1 自動音声(IVR)設定

システム設定メニューの「自動音声(IVR)」のサブメニュー「自動音声(IVR)設定」を選択すると作成された全 自動音声(IVR)の基本情報がリストアップされ、クリックすると詳細情報の照会画面が表示されます。

(自動音声(IVR)設定)

自動	音声(IVR)設定				
新規作反	^t ړ			1 2 後ろへ>>>	1~20 / 35
内部番号	説明	転送先	登録日	更新日	
7000	問合せ窓口 営業時間内	8301	2016-01-28 12:27:12	2016-03-24 10:49:28	1
7000	問合せ窓口 営業時間外		2016-01-28 12:27:59	2016-02-24 15:23:37	1
1	2	3			4

【説明】

① [内部番号] 自動音声(IVR)の内部番号です。同じ番号を設定することで条件分岐に利用できます。

②[説明] 自動音声(IVR)の説明です。

③ [転送先] 自動音声(IVR)の転送先です。

④ [優先順位] 自動音声(IVR)の優先順位を上下する矢印です。優先順位の高いものが上に表示されます。

9.4.1.1 自動音声(IVR)照会

それぞれの自動音声(IVR)項目ごとの内容が表示されています。

個別の項目の編集ボタンを押すか、サブ IVR 作成ボタンを押すことで自動音声(IVR)設定編集画面が 表示されます。

(自動音声(IVR)照会)

トップ 🛛 ~ 🖲 ダイヤルボタン 📢 音声再生 🌈 転送 🚱 リ	ブレイ 🗿 戻る	Rage サブIVR作成	▶ 編集	■ 指定IVR及びサブIVR	一括削除	1)	(3		4
🛐 🤞 複雑なパターン (7002)							Sue	₽	₿¥	1
								>	₿ x	1
								>	₿ x	Ť
🛶 💿 🍕 🌊 1330 その他							Sue	*	₿ x	Ť
🛶 🔳 🍕 バソコンの問い合わせ							Sue	*	₿ x	Ť
							Sua	*	Bx	Ť
								*	Bx	Ť
								*	₿ K	1
🛶 🔁 📢 テレビの問い合わせ							Sue	*	₿ x	Ŧ
	\bigcirc							*	Bx	Ť
🛶 9 🚺 戻る	9							*	Bx	1
							Sue	>	₿ K	1
→ 2 📢 注文							Sue	*	Bx	Ť
→ 1 🝕 🥂 👯 👬 🥵 パンコンの発注							Sue	*	BK	1
2 4 テレビの発注							Sue	*	BK	1
🚕 💿 🍕 🌊 8002 在庫不足のためお問い合わせへ								P	₿	1
÷ 9 🜖 戻る								>	₿ k	1
· 9 (1) 戻る								*	Bk	1

【説明】

① [アイコン説明] 表示されているアイコンの説明です。

② [自動音声(IVR)構成] 照会中の自動音声(IVR)の構成が表示されています。

③ [機能ボタン] 自動音声(IVR)設定の編集やサブ IVR の作成を行うボタンアイコンです。

④ [優先順位] 自動音声(IVR)の優先順位を上下する矢印です。優先順位の高いものが上に表示されます。

(自動音声(IVR)設定編集)

自動音声	^告 (IVR)設定編集	يلا	=	
ダイヤルボタン	5 (1)			照会
説明	製品に関するお問い合わせ			jilB≆
動作				11 184
音声ファイル	参照 ファイルが選択されていません。 4			一覧
転送先	【 複数転送先の場合は、 [*] ."(カンマ)で区切って記入してください。(例: 031111111,0901111111)	5		<u>戻</u> る
備考				
有効期間	2000-01-01 ~ 2030-12-31			
有効時間	00時00分~23時59分 6			
有効日	☑月 ☑火 ☑水 ☑末 ☑金 ☑± ☑日 ☑祝			
	保存			

【説明】

① [ダイヤルボタン] 自動音声(IVR)設定に割り振られたダイヤルボタンを設定します。

②[説明] 自動音声(IVR)設定の説明です。

③ [動作] 自動音声(IVR)設定の動作を、「音声再生及び転送」もしくは「リプレイ」から選択します。

④ [音声ファイル] 動作で「音声再生及び転送」を選んだ場合に流れる音声ファイルを指定します。

⑤ [転送先] 転送先を設定します(外線番号、ACD、内線番号等を入力)

⑥ [有効期間設定] 自動音声(IVR)設定の有効期間、有効時間、有効となる曜日を設定します。

(メニュー)

[照会] 自動音声(IVR)照会画面を表示します。

[削除] 自動音声(IVR)設定の削除を行います。

[一覧] 自動音声(IVR)一覧を表示します。

[戻る] 前の画面に戻ります。

9.4.2 新規自動音声(IVR)作成

システム設定メニューの「自動音声(IVR)」のサブメニュー「新規自動音声(IVR)作成」を選択すると作成された外線番号の基本情報がリストアップされ、クリックすると詳細情報の照会画面が表示されます。

(新規自動音声(IVR)作成)

新規自	動音声(IVR) <mark>作</mark> 成	
内部番号	(7000 ~ 7999) 1	一覧
説明		戻る
音声ファイル	参照 ファイルが選択されていません。(*.wav) 3	
転送先	複数転送先の場合は、"."(カンマ)で区切って記入してください。(例: 031111111,0901111111)	
備考		
有効期間	2000-01-01 ~ 2030-12-31	
有効時間	00時00分~23時59分 5	
有効日	☑月 ☑火 ☑水 ☑末 ☑金 ☑± ☑日 ☑祝	
	保存	

- ① [内部番号] 自動音声(IVR)の内部番号です(7000~7999の範囲で設定可能) 同じ番号を設定することで条件分岐に利用できます。
- ② [説明] 自動音声(IVR)の説明です。
- ③ [音声ファイル] 自動音声(IVR)に着信した際に最初に流れる音声のファイルを指定します。
- ④ [転送先] 自動音声(IVR)の転送先です(外線番号、ACD、内線番号等を入力)
- ⑤ [有効期間設定] 自動音声(IVR)の有効期間、有効時間、有効となる曜日を設定します。

9.5 **録音ファイル管理**

通話の録音ファイルを管理します。

(録音ファイル管理)

┃録音ファイ。 ※一括ダウンロー	ル管理 ド・削除は架電業務時間	れこ行って下さい。			
┃ 一括ダウンロ・	- k :				1
日付レンジ	~		一括ダウンロード]	
┃ 一括削除:					2
日付レンジ	~	F	ガインパスワード	一括削除	
┃ ディスク容量:					3
全体サイズ メインディスク	全体サイズ 18.77GB	使用容量 14.69GB	<u>空き容量</u> 4.08GB	使用率	78.29%
┃ オペレーター ■	画面におけるダウンロー	- k ":			4
□ 有効			保存 ?		

【説明】

- ① [一括ダウンロード] 指定された期間の録音データを一括でダウンロードします。
- ② [一括削除] 指定された期間の録音データを一括で削除します。削除したデータは元に戻せません。
- ③ [ディスク容量] 現在のディスク容量を表示します。
- ④ [オペレーター画面におけるダウンロード] 有効にした場合、オペレーター画面で対応録音のダウンロードが 可能になります。無効の場合、対応録音のダウンロードができなくなります。

(データの再生について)

ダウンロードされるファイルは TAR 形式(拡張子:tar)にて圧縮されています。

録音ファイルを再生する場合は、同形式を展開できる圧縮・解凍ソフトをご利用下さい。

(ファイル名について)

録音データのファイル名は、以下のルールに基づいて付与されています。

(発信番号)-(着信番号)-(年+月+日+時+分+秒+マイクロ秒+3 桁の乱数).WAV

※ 発信番号および着信番号は、業務形態(インバウンド・アウトバウンド)や設定によって異なります。

9.6 **処理状況確認**

進行中の処理状況を管理します。

(処理状況確認)

処	理状況確認	(1	D				
内容	4	業務名	* ステータス	. 4個選択		* †	検索 リセッ
ステ	ータスが「完了」であることを確認後、アク	フションの「OK」ボタンを押してください。					
D.A.	本家		2 2 2 3 8 日時	승기대학	削除さみ仕封	フテータ	1 1~3/
ID A 179	内容 アクセスログ削除		2018-04-10 18:17:19	完了日時 2018-04-11 03:00:02	剤除済み件数 ―	ステータ 完了	1 1~3/ ス アクション ОК
D▲ 179 180	内容 アクセスログ削除 オペレーターレポート(通話時間」は除く削除	詳新 育/原奈期間: 2017-04-01~2018-04-09 育/原奈期間: 2018-02-06~2018-04-06	2018-04-10 18:17:19 2018-04-10 18:17:58	完了日時 2018-04-11 03:00:02 2018-04-11 03:00:14	削除済み件数 	ステータ 完了 完了	1 1~3/ ス アクション OK OK

【説明】

① [絞り込みボタン] 処理状況確認の絞り込みを行います。

② [処理状況確認] 処理状況確認の一覧です。アクション「OK」をクリックすることで確認が完了し、一覧から表示 されなくなります。

9.7 **データベース管理**

データベース容量を管理します。

(データベース管理)

データベース管理 [注意] ※データを解説した場合、データの割日は行えませんので、ご注意ください。 ※データを解説した場合、脱酸したデーダを含む一部の調査は行えませんので、ご注意ください。 ※削除はシステムへの負責が高まるため業務時間外に実編して下さい。 ※可除はシステムへの負責が高まるため業務時間外に実編して下さい。 ※すくスク客量使用率が90%以上の場合、データ削除後にディスク客量を空ける作業が失敗する場合があります。								
削除対象のデータ内容	剤除対象のデータ場所(管理画面)	データ作成期間	サイズ					
管理画面とオペレーター画面にアクセスした行動記録(アクセスログ)	管理画面上では表示されません。※弊社側で調査する際に使用するデータになります。	2018-04-05~2018-04- 05	152.52KB	削除				
オペレーターレポート(i通話時間は除く)	メニューバーの「レポート・履歴」>「オペレーターレポート」より表示されます。	2018-03-06~2018-04- 05	9.01MB	削除				
作業グループ(ACD)レポート及びレポート詳細(自動発信)軒のレポートを除 く、作業グループ(ACD)服歴	ソニューバーの「レポート関係」)「作業グループ(ACDIレポート」とり表示されます。 メニューバーの「レポート関係」)「作業グループ(ACDIレポート詳細」とり表示されます。 メニューバーの「レポート開発」)「作業グループ(ACDI)原度」」とり表示されます。	2018-03-22~2018-04- 04	264.75KB	削除				
作業グループ(ACD)履歴のコール問題	メニューバーの「レポート・履歴」〉「作業グループ(ACD)履歴」より各レコードをクリックすると表示されます。	2018-03-27~2018-04- 05	264.74KB	削除				
	1							

- ① [データベース管理] 各機能のデータベース使用容量の確認、及びに該当データの削除を行います。
- ※ ご利用には別途ご依頼が必要です。

9.8 許可 IP アドレス

許可設定した IP アドレス以外からのアクセスを制限します。

9.8.1 許可 IP アドレス設定

システム設定メニューの「許可 IP アドレス」のサブメニュー「許可 IP アドレス設定」を選択すると、許可設定した IP アドレスがリストアップされ、クリックすると詳細情報の照会画面が表示されます。 IP アドレスによるアクセス制限を行わない場合、設定は必要ありません。

(許可 IP アドレス設定)

新規作成				1	1~1/1
名前	77ドレス	対象	登録日▼	更新日	
本社IPアドレス 15	53.156.100.1	管理画面とオペレーター画面	2018-11-30 15:05:03	2018-11-30 15:05:03	

(許可 IP アドレス照会)

D	10	新規作成
名前	本社IPアドレス	
P7FLZ	153.156.100.1	編集
対象	管理画面とオペレーター画面	2005
満考		則陸
登録日	2018-11-30 15:05:03	
更新日	2018-11-30 15:05:03	
		戻る

(メニュー)

[新規作成] 許可 IP アドレスの新規作成を行います。

[編集] 許可 IP アドレスの編集を行います。

- [削除]許可 IP アドレスの削除を行います。
- [一覧] 許可 IP アドレス設定を表示します。
- [戻る] 前の画面に戻ります。

9.8.2 許可 IP アドレス新規作成

システム設定メニューの「許可 IP アドレス」のサブメニュー「許可 IP アドレス新規作成」を選択すると新規許可 IP アドレス作成画面が表示されます。

(許可 IP アドレス新規作成)

許可IPアト (注意) ※設定したIPアド ※許可IPアドレス	ジレス新規作成 レス以外からのアクセスはで lt100件まで設定できます。	きなくなりますのでご注意ください。		
名前				一覧
IPアドレス協変		アクセス元のIPアドレスを入力する	0 2 -	戻る
対象 砲須	管理画面とオペレーター画面 ▼			
備考				
	保存			

- 【説明】
- ① [名前] 許可 IP アドレスの名称を設定します。
- ② [IP アドレス] 許可 IP アドレスを入力します。

③ [対象] 許可対象を「管理画面とオペレーター画面」、「管理画面」、「オペレーター画面」から選択します。

- ※ 設定した IP アドレス以外からのアクセスはできなくなります。
- ※ 許可 IP アドレスは 100 件まで設定できます。

9.9 **アカウントロック**

ー定時間内に複数回ログインに失敗するとアカウントをロックする設定を行うことができます。有効にすると管理画面及 びオペレーター画面に適用されます。

9.9.1 アカウントロック設定

「システム設定」>「アカウントロック」をクリックします。

アカウント	・ロック設定 🕜	*=		
ステータス	無効		_	編集
一定時間	15 秒			
失敗回数	1 🖸			戻る
ロック時間 ?	5分			

(メニュー)

[編集] アカウントロック設定の編集を行います。

[戻る] 前の画面に戻ります。

9.9.2 アカウントロック設定編集

┃ アカウントロック設定編集		
ステータス	 ✓ 有効 	照会
一定時間(必須)	60 秒 ※一定時間は1秒以上、300秒以下で設定してください。	戻る
失敗回数 (必須)	10 回 ※ 失敗回数は1回以上、10回以下で設定してください。	
ロ ック時間 (必須)	60 分 ※ ロック時間は1分以上、60分以下で設定してください。 ④	
	保存	

- ① [ステータス] アカウントロック機能を有効にします。
- ② [一定時間]「60」秒に設定した場合、60秒間に指定回数(項目③「失敗回数」に設定された値)ログインに 失敗すると、アカウントがロックされます。
- ③ [失敗回数] 「一定時間」(項目②)の間に設定した回数ログインに失敗するとアカウントがロックされます。
- ④ [ロック時間] アカウントロックされた際に、ロックが解除されるまでの時間を設定します。

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

<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

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

よくある質問(FAQ)

https://www.bluebean365.jp/faq/