

# BlueBean 業務作成手順書

(管理者向け)

Version 5.0

## 目次

1	概要	3
2	業務(キャンペーン)新規作成手順	3
2.1	管理者ログイン	3
2.2	顧客情報カードの作成	4
2.3	新規業務作成	10
2.4	相手情報項目作成	11
2.5	リアクション情報作成	12
2.6	次アクション項目作成	13
2.7	顧客データの投入	14

## 1 概要

本説明書は BlueBean 業務作成の操作方法について解説いたします。

## 2 業務(キャンペーン)新規作成手順

### 2.1 管理者ログイン



管理者ユーザ ID とパスワードを入力してログインします。

## 2.2 顧客情報カードの作成



The screenshot shows a navigation menu with the following items: 業務管理, 顧客情報管理, アカウント設定, レポート・履歴, モニタリング, システム設定. The '顧客情報管理' dropdown is open, showing options: 業務設定, 新規業務作成, 顧客情報カード設定, 新規顧客情報カード作成 (highlighted with a red circle), 対応者情報, リアクション情報, and 次アクション項目. Below the menu is a table with columns: 業務期間, ステータス, 登録日, 更新日. The table contains three rows of data. A '新規作成' button is located below the table.

		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	実施中	2011-10-11 17:44:22	2012-01-31 00:27:01

新規作成

メニューバーで「業務管理」→「新規顧客情報カード作成」をクリックします。

新規顧客情報カード作成画面が表示されます。



The screenshot shows the '新規顧客情報カード作成' form. It includes a text input field for '顧客情報カード名 (必須)' with the value '追客業務カード', a radio button group for 'ステータス' with '有効' selected, and a large text area for '備考'. A '保存' button is highlighted with a red circle at the bottom of the form.

内容を入力し、「保存」ボタンをクリックしてください。作成されます。

① 新規作成しました。

## 顧客情報カード照会

ID	5
顧客情報カード名	追客業務カード
ステータス	有効
備考	
登録日	2013-04-18 16:56:00
更新日	2013-04-18 16:56:00

顧客情報カード項目のデータが存在しません。

新規作成

顧客情報カードレベルのデータが存在しません。

新規作成

新規作成した顧客情報カード画面で、項目エリアの「新規作成」をクリックし、項目を作成します。

### 新規顧客情報カード項目作成

顧客情報カード	5 - 追客業務カード
順番 (必須)	<input type="text" value="1"/>
項目名 (必須)	<input type="text" value="名前"/>
属性 (必須)	<input type="text" value="一般的な文字列"/> ▼
最大桁数 (必須)	<input type="text" value="20"/>
デフォルト値	<input type="text"/>
入力タイプ (必須)	<input type="text" value="テキスト入力欄"/> ▼
必須項目	<input checked="" type="checkbox"/> はい
検索項目	<input checked="" type="checkbox"/> はい
重複チェック	<input type="checkbox"/> はい
非表示	<input type="checkbox"/> はい
読み取り専用	<input type="checkbox"/> はい
備考	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
<input type="button" value="保存"/>	

項目情報を入力し、「保存」ボタンをクリックしてください。項目が作成されます。

**① 新規作成しました。**

### 顧客情報カード項目照会

ID	32
顧客情報カード	5 - 追客業務カード
順番	1
項目名	名前
属性	一般的な文字列
最大桁数	20.0
デフォルト値	
入力タイプ	テキスト入力欄
必須項目	はい
検索項目	はい
重複チェック	いいえ
非表示	いいえ
読み取り専用	いいえ
備考	
登録日	2013-04-18 16:58:25
更新日	2013-04-18 16:58:25

選択肢の場合：

### 新規顧客情報カード項目作成

顧客情報カード	5 - 追客業務カード
順番 (必須)	2
項目名 (必須)	顧客区分
属性 (必須)	一般的な文字列
最大桁数 (必須)	64
デフォルト値	
入力タイプ (必須)	セレクトボックス
必須項目	<input type="checkbox"/> はい
検索項目	<input checked="" type="checkbox"/> はい
重複チェック	<input type="checkbox"/> はい
非表示	<input type="checkbox"/> はい
読み取り専用	<input type="checkbox"/> はい
備考	
<input type="button" value="保存"/>	

**① 新規作成しました。**

### 顧客情報カード項目照会

ID	33
顧客情報カード	5 - 追客業務カード
順番	2
項目名	顧客区分
属性	一般的な文字列
最大桁数	120
デフォルト値	
入力タイプ	セレクトボックス
必須項目	いいえ
検索項目	はい
重複チェック	いいえ
非表示	いいえ
読み取り専用	いいえ
備考	
登録日	2013-04-18 17:00:36
更新日	2013-04-18 17:00:36

項目選択肢のデータが存在しません。

選択肢がある場合は、選択肢エリアの「新規作成」をクリックし、選択肢を作成します。

### 新規項目選択肢作成

順番 (必須)	<input type="text" value="1"/>
選択肢のラベル (必須)	<input type="text" value="法人"/>
選択肢のデータ (必須)	<input type="text" value="法人"/>
デフォルト値	<input type="checkbox"/> はい
ステータス	<input checked="" type="radio"/> 有効 <input type="radio"/> 無効
<input type="button" value="保存"/>	

選択肢の内容を入力し、「保存」ボタンをクリックして、選択肢が作成されます。

### 顧客情報カード照会

ID	5
顧客情報カード名	追客業務カード
ステータス	有効
備考	
登録日	2013-04-18 16:56:00
更新日	2013-04-18 16:56:00

- 新規作成
- 編集
- 削除
- 一覧
- OP画面設定**
- 戻る

前述の操作を繰り返して、全ての項目を作成したら、顧客情報カード照会画面で「OP画面設定」をクリックし、OP画面を設定します。

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ モニタリング システム設定 ▾ ログアウト

OP画面設定: CTI商事 インバウンド業務 顧客カード

戻る 保存

\*\*\*\*\* 基本情報\*\*\*\*\* 【注意】シフトを出してくだ

姓(漢字):  名(漢字):  性別:  男  女 年齢:

姓(カナ):  名(カナ):  都道府県:

詳細住所:

メールアドレス:

電話番号:

予備連絡先:

\*\*\*\*\* 注文情報\*\*\*\*\*

商品コード:  商品名:

型番:  販売開始日:

支払い方法:  単価:  円 発送日:

発送済:

注文メモ:

**属性**

順番: 5

項目名: 電話番

横幅: 120

縦幅: 15

横座標: 19

縦座標: 181

戻る 保存

OP画面のレイアウトを調整し、「保存」ボタンをクリックして、OP画面が作成されます。

## 2.3 新規業務作成

業務管理	顧客情報管理	アカウント設定	レポート・履歴	モニタリング	システム設定
業務設定					
<b>新規業務作成</b>					
顧客情報カード設定					
新規顧客情報カード作成					
対応者情報					
リアクション情報	ヘルプデスク		業務期間	ステータス	登録日
次アクション項目	【生命保険販売アウトバウンド	2011-01-08~2011-12-28	実施中		2011-11-01 17:28:22
対応記録定型パターン	【自動車保険(総合業	2011-10-06~2011-12-24	実施中		2011-10-11 17:44:22

メニューバーで「業務管理」→「新規業務作成」をクリックします。

新規業務作成画面が表示されます。

### 新規業務作成

顧客情報カード (必須)	<input type="text" value="追客業務カード"/>	
業務コード (必須)	<input type="text" value="attack"/>	
業務名 (必須)	<input type="text" value="追客業務"/>	
業務期間 (必須)	2005 年 01 月 01 日 ~ 2029 年 12 月 31 日	
ステータス	<input type="text" value="実施中"/>	
発信順序	<input type="text" value="レポート順"/>	
備考	<div style="border: 1px solid gray; height: 40px;"></div>	
作業グループ (AGD)	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">           アウトバウンドグループ (8000)            インバウンドグループ (8001)            グループ8111 (8111)            グループ8112 (8112)            保険アウトバウンドグループ (8310)            保険インバウンドグループ (8311)         </div>	複数選択/選択解除の場合は、「Ctrl」キーを押しながらクリックしてください。
作業スーパーバイザー	<div style="border: 1px solid gray; height: 40px;"></div>	複数選択/選択解除の場合は、「Ctrl」キーを押しながらクリックしてください。
発信者番号	<input type="text" value="050-5810-7977"/>	
<input type="button" value="保存"/>		

あらかじめ作成した顧客情報カードを選択し、業務情報を入力し、「保存」ボタンをクリックしてください。業務が作成されます。

※ 業務ステータスが「実施中」以外の場合は、作業ができません。

## 2.4 相手情報項目作成

業務管理	顧客情報管理	アカウント設定	レポート・履歴	モニタリング	システム設定
業務設定					
新規業務作成					
顧客情報カード設定					
新規顧客情報カード作成					
対応者情報					
リアクション情報					
次アクション項目					
対応記録定型パターン					
その他					

項目名	ステータス	登録日
新規対応者情報項目作成	有効	2011-12-
	有効	2011-12-
	有効	2011-12-

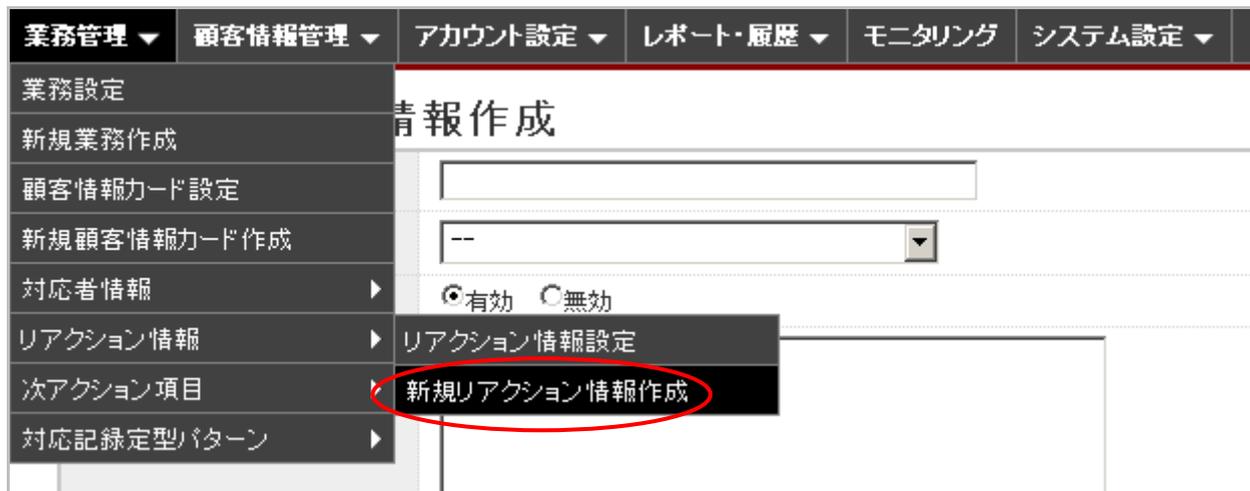
メニューバーで「業務管理」→「対応者情報」→「新規対応者情報項目作成」をクリックします。

新規対応者情報項目作成画面が表示されます。

業務管理	顧客情報管理	アカウント設定	レポート・履歴	モニタリング	システム設定	ログアウト
新規対応者情報項目作成						
項目名 (必須)	本人					一覧
業務 (必須)	DemoGm001 - CTI商事 インバウンド業務					戻る
ステータス	<input checked="" type="radio"/> 有効 <input type="radio"/> 無効					
備考	<div style="border: 1px solid gray; height: 50px; width: 100%;"></div>					
	<input type="button" value="保存"/>					

対応者情報項目の内容を入力し、「保存」ボタンをクリックしてください。

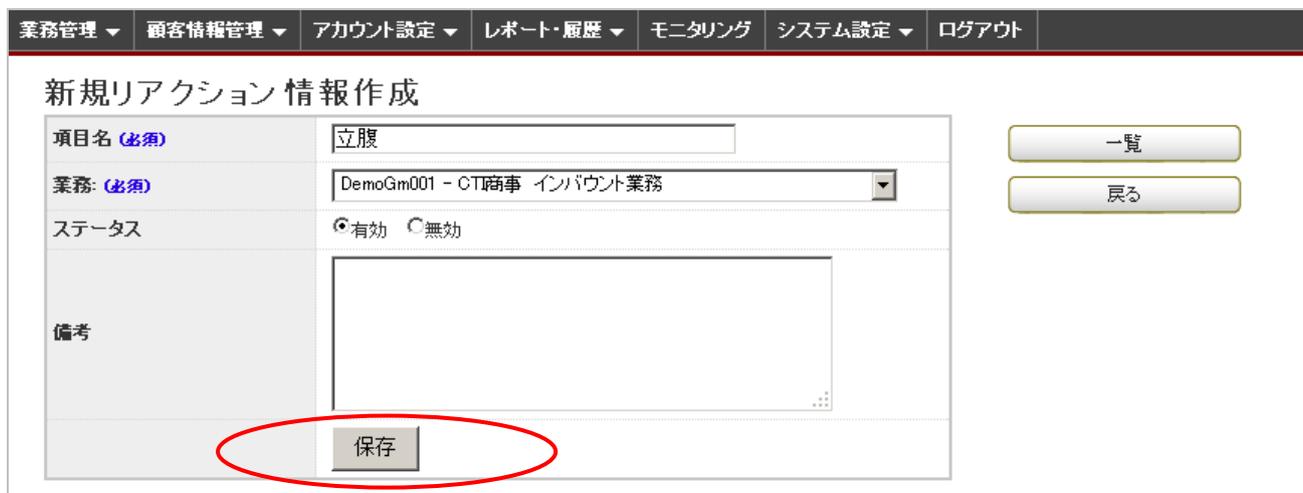
## 2.5 リアクション情報作成



The screenshot shows the main navigation menu with the following items: 業務管理, 顧客情報管理, アカウント設定, レポート・履歴, モニタリング, システム設定. The '業務管理' menu is expanded to show: 業務設定, 新規業務作成, 顧客情報カード設定, 新規顧客情報カード作成, 対応者情報, リアクション情報, 次アクション項目, 対応記録定型パターン. The 'リアクション情報' item is selected, and its submenu is open, showing: リアクション情報設定, 新規リアクション情報作成 (circled in red).

メニューバーで「業務管理」→「リアクション情報」→「新規リアクション情報作成」をクリックします。

新規リアクション情報作成画面が表示されます。



The screenshot shows the '新規リアクション情報作成' form with the following fields and values: '項目名 (必須)' is '立腹'; '業務 (必須)' is 'DemoGm001 - CTI商事 インバウンド業務'; 'ステータス' has '有効' selected; '備考' is empty. The '保存' button is circled in red. On the right, there are buttons for '一覧' and '戻る'.

リアクション情報の内容を入力し、「保存」ボタンをクリックしてください。

## 2.6 次アクション項目作成

The screenshot shows a navigation menu with the following items: 業務管理, 顧客情報管理, アカウント設定, レポート・履歴, モニタリング, システム設定. The '業務管理' (Business Management) menu is expanded, showing sub-items: 業務設定, 新規業務作成, 顧客情報カード設定, 新規顧客情報カード作成, 対応者情報, リアクション情報, 次アクション項目, and 対応記録定型パターン. The '次アクション項目' (Next Action Item) sub-menu is further expanded, showing '次アクション項目設定' and '新規アクション項目作成'. The '新規アクション項目作成' (Create New Action Item) option is circled in red.

メニューバーで「業務管理」→「次アクション項目」→「新規アクション項目作成」をクリックします。

新規アクション項目作成画面が表示されます。

The screenshot shows the '新規アクション項目作成' (Create New Action Item) form. It contains the following fields: 'アクション名 (必須)' (Action Name) with the value '資料送付', '業務 (必須)' (Business) with a dropdown menu showing 'attack - 追客業務', and 'ステータス' (Status) with radio buttons for '有効' (Active) and '無効' (Inactive). There is a large text area labeled '備考' (Remarks) which is currently empty. At the bottom of the form, there is a '保存' (Save) button, which is circled in red.

追加したい次アクション項目の内容を入力し、「保存」ボタンをクリックしてください。新規の次アクション項目が作成されます。

## 2.7 顧客データの投入



メニューバーで「顧客情報管理」→「顧客情報インポート」→「新規顧客情報インポート」をクリックします。

新規顧客情報インポート画面が表示されます。

The screenshot shows the '新規顧客情報インポート' form with the following fields and values:

- 業務 (必須): autocal - オートコール [テンプレートをダウンロード]
- 発信リスト:  新規 東京23区掲載リスト
- 顧客情報初期ステータス: 発信待ち
- 作業グループ (ACD): アウトバウンドグループ (8000)
- 作業オペレーター: 共有
- ファイル (必須):  東京23区掲...ト1.csv (\*.csv, \*.tsv)
- ファイル形式情報: 区切り文字: カンマ 囲み文字:
- 取り込みのタイミング:  即時  日時指定
- 日時指定: 2013-04-19 00:00:00 (YYYY-MM-DD hh:mm:ss)
- 備考:
- インポート:

顧客データの CSV ファイルを選択し、ほかの情報を入力し、「インポート」ボタンをクリックしてください。顧客データファイルがインポートされます。

※ 「テンプレートをダウンロード」リンクをクリックしてインポート用の CSV ファイルのフォーマットをダウンロードできます。

### 顧客情報インポート照会

ID	76
業務	<a href="#">autocall - オートコール</a>
発信リスト	<a href="#">35 - 東京23区掲載リスト</a>
顧客情報初期ステータス	発信待ち
作業グループ (ACD)	<a href="#">アウトバウンドグループ(8000)</a>
作業オペレーター	共有
ファイル名	東京23区掲載リストテスト1.csv
処理状態	処理完了
データ総件数	1
処理完了件数	1
無効なデータ件数	0
ファイル形式情報	区切り文字: カンマ      囲み文字: N/A
元ファイル	<a href="#">ダウンロード</a>
処理完了のデータ	<a href="#">ダウンロード</a>
無効なデータ	<a href="#">ダウンロード</a>
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	2013-04-18 17:40:33
状態更新日時	2013-04-18 17:40:42

[新規インポート](#)  
[一覧](#)  
[顧客データを削除](#)  
[顧客情報データ一覧](#)  
[最新の情報に更新](#)  
[戻る](#)

インポートしたデータの状態を確認できます。

## お問い合わせ窓口

### ■ お電話でのお問い合わせ

受付時間：平日 10 時～18 時

(土日祝日、夏季休業、年末年始は除く)

# 050-5810-7978

※ お電話が繋がりましたら、音声ガイダンスに沿ってお進みください。

### ■ サポートメールアドレス

**[bb-support@softsu.co.jp](mailto: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/>