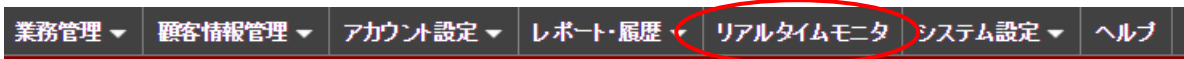


BlueBean モニタリング手順書

Version 8.4

1. リアルタイムモニタ画面の表示



(1) 管理画面へログインし、メニューバーより「リアルタイムモニタ」選択します。

| 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 | タイムアウト数 | オペレーター数 | 平均通話時間 | 平均待ち時間 |
|-------------|-----|------|------|----------|-----|-----|-----|---------|---------|----------|----------|
| 合計 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 |

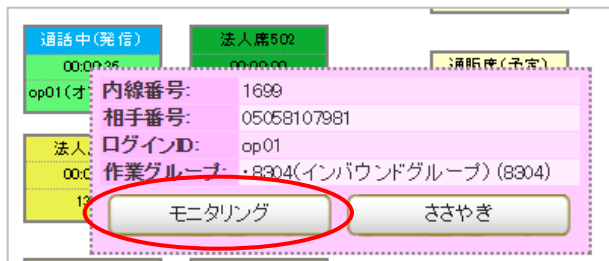
The main area displays various agent status cards, including '通話中(発信)', '通話中(受信)', '通話中(予定)', '待機中', '休職中', and '後処理'.

(2) 「リアルタイムモニタ」画面が表示されます。

2. モニタリング手順



(1) モニタリングしたい座席にカーソルを合わせます。



(2) 通話情報が記載されたポップアップが表示されますので、「モニタリングボタン」を押して下さい。
 ※ ささやき (ウィスパリング) を行う場合は、「ささやき」ボタンを押して下さい。

(3) モニタリングで利用する内線番号を入力する画面が表示されますので、「モニタリング用の内線番号」に内線番号を入力し、スタートボタンを押して下さい。

※ ささやき（ウィスパリング）機能を利用する場合も同様の手順となります。

(4) 「スタート」ボタンを押すと入力された内線番号が設定されている電話（ハードフォンもしくはソフトフォンが鳴ります。

電話を取るとモニタリングが開始されます。

3. 内線番号を指定してモニタリングを行う場合

モニタリングは「リアルタイムモニタ」画面の他に、「内線番号設定」画面からも行うことができます。

(1) メニューバーより「システム設定」→「内線番号」→「内線番号設定」を選択します。

| 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 | 操作 |
|------|-------|-------|---------------------|---------|---------------------|-------------|---------------------|---------------------|-------------|
| 1699 | 1699 | オンライン | 2016-08-23 13:02:34 | 通話中(発信) | 2016-08-23 13:03:03 | 05058107981 | 2015-12-21 14:39:09 | 2016-08-23 13:03:28 | モニタリング ささやき |

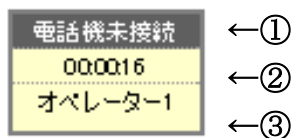
(2) 「内線番号設定」画面に遷移しますので、モニタリングを行いたい内線番号を表示させ、「モニタリング」ボタンを押します。

以降の手順は、「リアルタイムモニタ」画面からモニタリングを行った場合と同様の手順となります。

4. 作業オペレーターの状態について

「リアルタイムモニタ」の各座席を確認することで、ログイン状態にあるオペレーターの状態をリアルタイムで確認することができます。

(1) 座席の表示



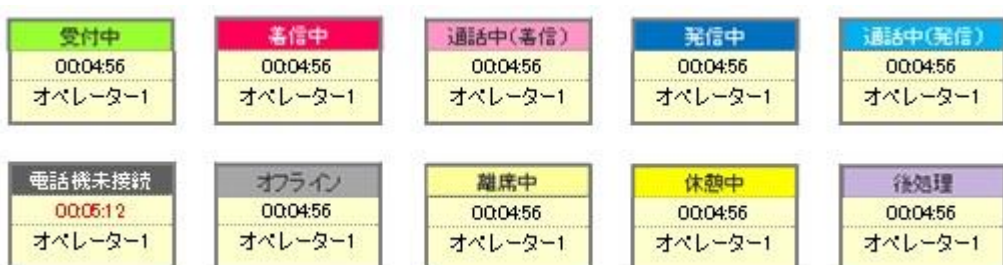
① オペレーターの状態

② ステータスの経過時間

※ ステータスが同じ状態で5分以上経過すると、文字が赤くなります。

③ オペレーター名

(2) オペレーターの状態



オペレーターの作業状況によって、ステータスの内容や背景色が変わります。

お問い合わせ窓口

■ お電話でのお問い合わせ

受付時間：平日 10 時～18 時

(土日祝日、夏季休業、年末年始は除く)

050-5810-7978

※ お電話が繋がりましたら、音声ガイダンスに沿ってお進みください。

■ サポートメールアドレス

bb-support@softsu.co.jp

各種マニュアル、FAQ を用意しております。是非ご活用下さい。

■ BlueBean サポートページ

・サポートドキュメント

<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/>