

BlueBean レポーティング設定手順書

Version 8.0

目次

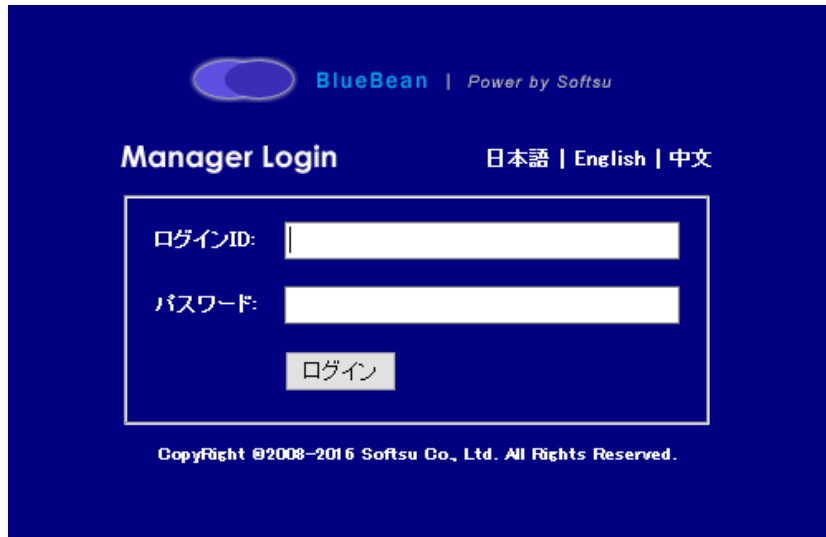
1	概要	3
2	管理画面にログイン	3
3	レポート・履歴出力作成	3
3.1	作業グループ(ACD)レポート	3
3.2	作業グループ(ACD)レポート詳細	6
3.3	作業グループ(ACD)履歴	7
3.4	オペレーターレポート	8
3.5	顧客情報レポート	10
3.5.1	顧客情報レポートの新規作成	11
3.5.2	顧客情報レポートの出力	15
3.6	発着信履歴一覧	16

1 概要

本説明書は BlueBean のレポート・履歴設定の操作方法について解説いたします。

2 管理画面にログイン

管理者ユーザ ID とパスワードを入力して、「ログイン」をクリックします。



3 レポート・履歴出力作成

3.1 作業グループ(ACD)レポート

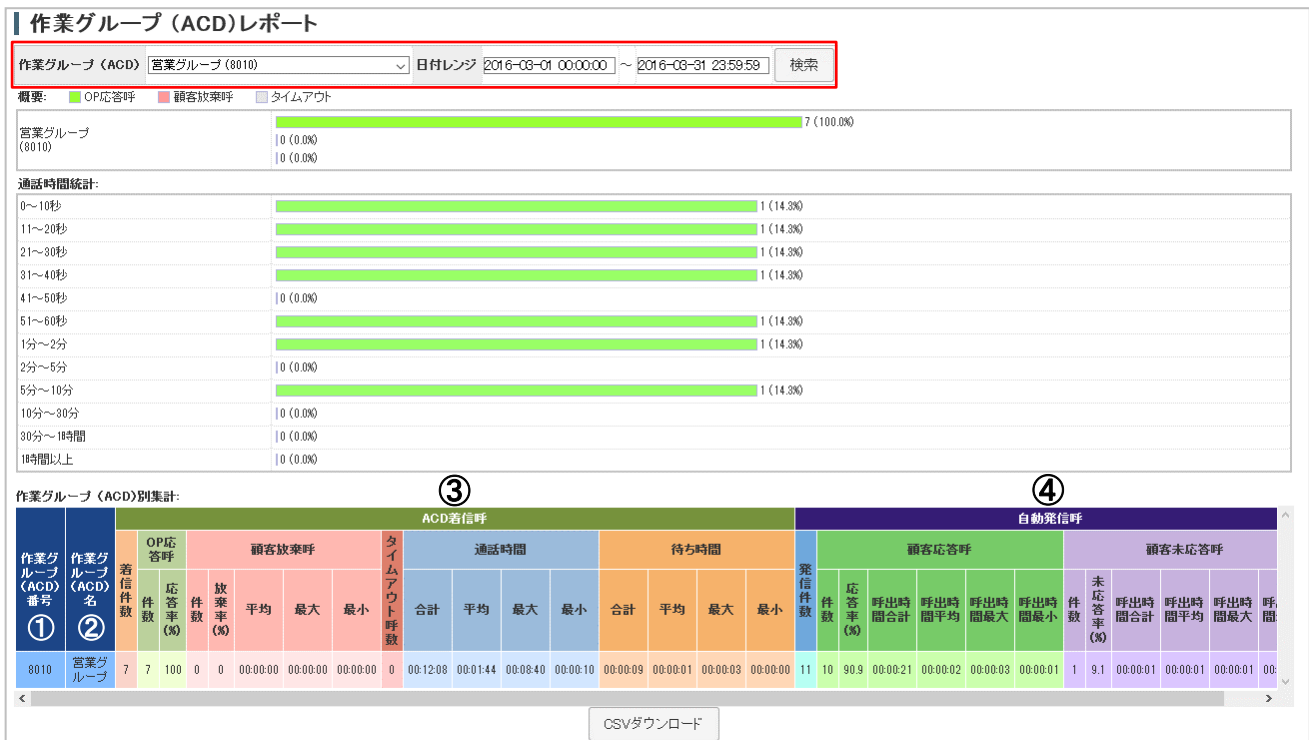
メニューバーで「レポート・履歴」→「作業グループ(ACD)レポート」をクリックします。

業務管理	顧客情報管理	アカウント設定	レポート・履歴	リアルタイムモニタ	システム設定	ヘルプ
リアルタイムモニタ			作業グループ(ACD)レポート			
			作業グループ(ACD)レポート詳細			
作業グループ(ACD)	着信数	作業グループ(ACD)履歴	大待ち時間	応答数	応答率	
合計	0	オペレーターレポート	00:00:00	0	0%	
			顧客情報レポート			
			発着信履歴一覧			

→「作業グループ(ACD)レポート」画面が表示されます。

※ ACDレポートで確認できるのは、プレディクティブ発信業務およびインバウンド業務(ACDに着信させる場合)のいずれかになります。

(作業グループ(ACD)レポート)



【検索項目の設定】

- ・ 作業グループ(ACD): レポートの出力を行う作業グループ(ACD)を選択します。
- ・ 日付レンジ: レポートの出力を行う日付レンジを設定します。

【出力可能項目】

- ① 作業グループ(ACD)番号: 対象の ACD 番号
- ② 作業グループ(ACD)名: 対象の ACD 名称
- ③ ACD 着信呼

着信件数: システムからの呼び出しが ACD に着信した件数(自動発信・インバウンド着信の合計)

(OP 応答呼) 件数: ACD に着信した呼のうち、オペレーターが応答した件数

(OP 応答呼) 応答率(%): ACD 着信呼の着信件数に対する OP 応答呼の件数の割合

(顧客放棄呼) 件数: ACD 着信呼のうち、オペレーターに着信する前に顧客が切断した件数

(顧客放棄呼) 放棄率(%): ACD 着信呼の着信件数に対する顧客放棄呼の件数の割合

(顧客放棄呼) 平均: 顧客放棄呼のうち、顧客が放棄するまでの平均時間

(顧客放棄呼) 最大: 顧客放棄呼のうち、顧客が放棄するまでに最も長かった時間

(顧客放棄呼) 最小: 顧客放棄呼のうち、顧客が放棄するまでに最も短かった時間

タイムアウト呼数: ACD 着信呼のうち、空きオペレーター不在でタイムアウトとなった件数

(通話時間) 合計: ACD 着信呼の通話時間合計

(通話時間) 平均: ACD 着信呼の通話時間平均

(通話時間) 最大: ACD 着信呼のうち最も長かった通話時間

(通話時間) 最小: ACD 着信呼のうち最も短かった通話時間

(待ち時間)合計: ACD 着信呼の顧客待ち時間合計
 (待ち時間)平均: ACD 着信呼の顧客待ち時間平均
 (待ち時間)最大: ACD 着信呼のうち最も長かった顧客の待ち時間
 (待ち時間)最小: ACD 着信呼のうち最も短かった顧客の待ち時間

④ 自動発信呼

発信件数: 自動発信でシステムが発信した件数
 (顧客応答呼)件数: 自動発信で顧客が応答した件数
 (顧客応答呼)応答率(%): 自動発信呼の発信件数に対する顧客応答呼の割合
 (顧客応答呼)呼出時間合計: 自動発信呼に顧客が応答するまでの時間の合計
 (顧客応答呼)呼出時間平均: 自動発信呼に顧客が応答するまでの時間の平均
 (顧客応答呼)呼出時間最大: 自動発信呼に顧客が応答するまでに最も長かった時間
 (顧客応答呼)呼出時間最小: 自動発信呼に顧客が応答するまでに最も短かった時間
 (顧客未応答呼)件数: 自動発信で顧客が応答しなかった件数
 (顧客未応答呼)未応答率(%): 自動発信呼の発信件数に対する顧客未応答呼の割合
 (顧客未応答呼)呼出時間合計: 自動発信呼に顧客が応答しなかった場合、呼び出していた時間の合計
 (顧客未応答呼)呼出時間平均: 自動発信呼に顧客が応答しなかった場合、呼び出していた時間の平均
 (顧客未応答呼)呼出時間最大: 自動発信呼に顧客が応答しなかった場合、呼び出していた最長の時間
 (顧客未応答呼)呼出時間最小: 自動発信呼に顧客が応答しなかった場合、呼び出していた最短の時間

【レポート活用例】

◆ プレディクティブ発信 発信倍率の検討

プレディクティブ発信利用時、発信倍率が適正かどうかを判断するための材料として、ACD レポートを活用することができます。

「④自動発信呼(顧客応答呼)件数」 - 「③ACD 着信呼(OP 応答呼)件数」

⇒ オペレーター不足によってシステムが自動切断した数を算出できます。

※ プレディクティブ発信をしている ACD には、着信はないという前提

システムによる自動切断が多い場合は、オペレーターの数に対して発信倍率が高い可能性があります。
 呼の損失を防ぎたい場合は、発信倍率を下げる対策が考えられます。
 ただし、発信倍率を下げることでオペレーターの待機時間が増える可能性もあるため、業務やリストの内容を加味した上で設定内容をご検討下さい。
 (オペレーターレポートの「(受付)平均時間」および「(受付)最小時間」が長い場合は、オペレーターの稼働率が低い可能性があります)

3.2 作業グループ(ACD)レポート詳細

メニューバーで「レポート・履歴」→「作業グループ(ACD)レポート詳細」をクリックします。

→「作業グループ(ACD)レポート詳細」画面が表示されます

(作業グループ(ACD)レポート詳細)

- ・ レポートの集計方法を選択します(時間帯集計/日別集計/曜日別集計)
- ・ 作業グループ(ACD): レポートの出力を行う作業グループ(ACD)を選択します。
- ・ 月単位: レポート出力を月指定して出力します。
- ・ 日付レンジ: レポート出力を日付レンジ指定して出力します。
- ・ 表示項目: レポートの出力項目を選択します(簡易版/全項目)
- ・ CSVダウンロード: 出力した結果をCSVでダウンロードします。
※ グラフ画像の保存は、グラフ右上の保存ボタンから行って下さい。

3.3 作業グループ(ACD)履歴

メニューバーで「レポート・履歴」→「作業グループ(ACD)履歴」をクリックします。

→「作業グループ(ACD)履歴」画面が表示されます

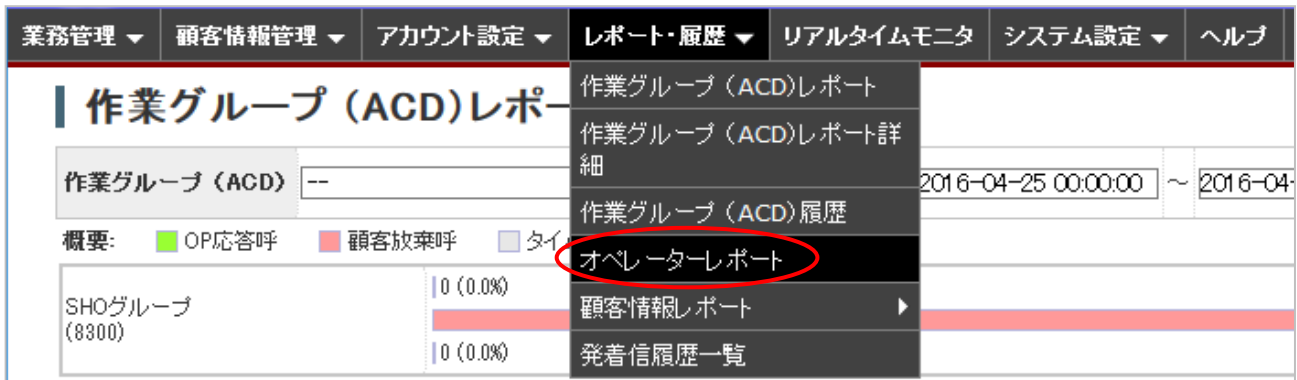
(作業グループ(ACD)履歴)

ID	発着信時間	作業グループ(ACD)	発信元	受信者	最終アクション	待ち時間	通話時間
3784	2016-03-29 18:43:38	8301	0344567300	op01 (op01)	完了	00:01	00:21
3783	2016-03-29 18:43:08	8301	08034342300	op01 (op01)	完了	00:01	00:08
3782	2016-03-29 18:41:47	8301	08034342300	op01 (op01)	完了	00:00	00:04
3781	2016-03-29 18:38:42	8301	1331	op01 (op01)	完了	00:01	00:08
3780	2016-03-29 18:32:32	8301	09060288766	--	顧客放棄	00:04	00:00
3779	2016-03-29 18:32:18	8301	09060288766	--	顧客放棄	00:08	00:00
3778	2016-03-29 18:32:08	8301	09060288766	--	顧客放棄	00:04	00:00
3777	2016-03-29 18:31:50	8301	1331	--	顧客放棄	00:06	00:00
3776	2016-03-29 18:31:44	8301	1331	--	顧客放棄	00:03	00:00
3775	2016-03-29 18:31:35	8301	1331	--	顧客放棄	00:06	00:00
3774	2016-03-29 18:31:28	8301	1331	--	顧客放棄	00:03	00:00
3773	2016-03-29 18:30:02	8301	08034342300	op01 (op01)	完了	00:00	00:09
3772	2016-03-29 18:29:06	8301	09060288766	op01 (op01)	完了	00:01	00:05
3771	2016-03-29 18:28:19	8301	09060288766	op01 (op01)	完了	00:01	00:35
3770	2016-03-29 18:27:33	8301	09060288766	--	顧客放棄	00:10	00:00
3769	2016-03-29 18:25:38	8301	09060288766	op01 (op01)	完了	00:01	00:20
3768	2016-03-29 18:24:54	8301	08034342300	op01 (op01)	完了	00:02	00:04
3767	2016-03-29 18:23:34	8301	08034342300	op01 (op01)	完了	00:01	00:10
3766	2016-03-29 18:19:19	8301	08034342300	op01 (op01)	完了	00:00	00:09
3765	2016-03-29 18:18:58	8301	08034342300	op01 (op01)	完了	00:02	00:03

- 作業グループ(ACD): 作業グループ(ACD)を指定して履歴の出力を行います。
- 発信元: 発信番号を指定して履歴の出力を行います。
- 受信者: 受信オペレーターを指定して履歴の出力を行います。
- 最終アクション: 最終アクションを指定して履歴の出力を行います。
 - 顧客放棄: 顧客から切断されたコールです。
 - 完了: 顧客とオペレーターが接続されたコールです。
 - タイムアウト: システムからの呼び出しに対して顧客が応答しなかった場合です。
- 日付レンジ: 日付レンジを指定して履歴の出力を行います。

3.4 オペレーターレポート

メニューバーで「レポート・履歴」→「オペレーターレポート」をクリックします。



→「オペレーターレポート」画面が表示されます

(オペレーターレポート)



→レポートが出力されますので、条件を入力し情報の絞り込みを行って下さい。

- ・ 作業グループ(ACD): レポートの出力を行う作業グループ(ACD)を選択します。
- ・ 日付レンジ: レポートの出力を行う日付レンジを設定します。
- ・ CSV ダウンロード: 出力した結果を CSV でダウンロードします。

(オペレーター統計)

- ① ログイン時間: オペレーターがログインしていた時間の合計(②~⑦の合計)
- ② 通話時間: オペレーターが顧客と通話状態だった時間の合計
- ③ 受付時間: オペレーターが受付状態だった時間の合計
- ④ 後処理時間: オペレーターが後処理状態だった時間の合計
- ⑤ 休憩時間: オペレーターが休憩状態だった時間の合計
- ⑥ 離席時間: オペレーターが離席状態だった時間の合計
- ⑦ その他: ログイン状態で②~⑥以外の状態にある時間の合計

(オペレーター別集計)

- ・ ログイン ID: オペレーターのログイン ID
- ・ 名前: オペレーターの名前
- ・ (ログイン)回数: オペレーターがログインした回数

- ・ (ログイン)合計時間:オペレーターがログイン状態だった時間の合計
- ・ (ログイン)平均時間:オペレーターがログイン状態だった時間の平均
- ・ (ログイン)最大時間:オペレーターがログイン状態だった最長の時間
- ・ (ログイン)最小時間:オペレーターがログイン状態だった最短の時間
- ・ (受付)回数:オペレーターが「受付」ボタンを押した回数
- ・ (受付)合計時間:オペレーターが受付状態だった時間の合計
- ・ (受付)平均時間:オペレーターが受付状態だった時間の平均
- ・ (受付)最大時間:オペレーターが受付状態だった最長の時間
- ・ (受付)最小時間:オペレーターが受付状態だった最短の時間
- ・ (通話)回数:オペレーターが顧客と通話状態だった回数(留守番電話に繋がった場合なども含む)
- ・ (通話)合計時間:オペレーターが顧客と通話状態だった時間の合計
- ・ (通話)平均時間:オペレーターが顧客と通話状態だった時間の平均
- ・ (通話)最大時間:オペレーターが顧客と通話状態だった最長の時間
- ・ (通話)最小時間:オペレーターが顧客と通話状態だった最短の時間
- ・ (後処理)回数:オペレーターが後処理状態だった回数
- ・ (後処理)合計時間:オペレーターが後処理状態だった時間の合計
- ・ (後処理)平均時間:オペレーターが後処理状態だった時間の平均
- ・ (後処理)最大時間:オペレーターが後処理状態だった最長の時間
- ・ (後処理)最小時間:オペレーターが後処理状態だった最短の時間
- ・ (休憩)回数:オペレーターが「休憩」ボタンを押した回数
- ・ (休憩)合計時間:オペレーターが休憩状態だった時間の合計
- ・ (休憩)平均時間:オペレーターが休憩状態だった最長の時間
- ・ (休憩)最大時間:オペレーターが休憩状態だった時間の平均
- ・ (休憩)最小時間:オペレーターが休憩状態だった最短の時間
- ・ (離席)回数:オペレーターが「離席」ボタンを押した回数
- ・ (離席)合計時間:オペレーターが顧客と離席状態だった時間の合計
- ・ (離席)平均時間:オペレーターが顧客と離席状態だった時間の平均
- ・ (離席)最大時間:オペレーターが顧客と離席状態だった最長の時間
- ・ (離席)最小時間:オペレーターが顧客と離席状態だった最短の時間
- ・ 稼働率(%):通話合計時間÷ログイン合計時間

【注意事項】

オペレーターレポートはオペレーターがログアウト後に結果のご確認をお願いします。

※ ログイン中の場合、各項目の回数や時間が正しく表示されない可能性があります。

※ オペレーター画面からログアウトする際、「ログオフ」ボタンではなくブラウザの「×」ボタンを押してページを閉じた場合、データが正しく集計されない可能性があります。

3.5 顧客情報レポート

メニューバーで「レポート・履歴」→「顧客情報レポート」→「顧客情報レポート設定」をクリックします。

The screenshot shows the main menu of the system. The 'レポート・履歴' (Reports & History) menu is open, and the '顧客情報レポート' (Customer Information Report) option is selected. A sub-menu is displayed, with '顧客情報レポート設定' (Customer Information Report Settings) highlighted by a red circle. Other options in the sub-menu include '作業グループ (ACD)レポート', '作業グループ (ACD)レポート詳細', '作業グループ (ACD)履歴', 'オペレーターレポート', '発着信履歴一覧', '顧客情報レポート出力', and '新規顧客情報レポート作成'.

→「顧客情報レポート設定」画面が表示されます

(顧客情報レポート設定)

The screenshot shows the '顧客情報レポート設定' (Customer Information Report Settings) page. At the top, there is a '新規作成' (New Creation) button and a pagination control showing '1 2 3 4 5 後ろ>>' and '1~20 / 85'. Below this is a table listing various reports.

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 14:44:04
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	集計レポート	2016-04-08 12:35:22	2016-04-15 10:25:52
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	2016-04-15 10:24:04
顧客提出用レポート	shotest - 【SHOW】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

3.5.1 顧客情報レポートの新規作成

「新規作成ボタン」または、「新規顧客情報記録レポート作成」を選択します。

(新規作成ボタン)

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 システム設定 ▾ ヘルプ

顧客情報レポート設定

新規作成

名称	業務	条件	種類
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
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	集計レポート

(新規顧客情報記録レポート作成)

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

顧客情報レポート設定

新規作成

名称	業務	条件	種類
表形式レポート	kiki0008 - サ	顧客対応履歴	表形式レポー
集計レポート	hikariline - 光	顧客情報レポート	顧客情報レポート設定
顧客レポート(表形式レポート)	hikariline - 光	発着信履歴一覧	顧客情報レポート出力
顧客提出用レポート	shotest - 【シ		新規顧客情報レポート作成
架電結果	demo0001 - アウトバウンドデモ用業務		

→「新規顧客情報レポート作成」画面が表示されます。

(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)

種類 (必須)

表形式レポート

日付	文字列	日付時刻	日付時刻
日本本部	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX
日本花子	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX
東京本部	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX
東京花子	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX

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

レポート名	集計	合計	平均
レポート-A	5	5	10
レポート-B	5	2	30
レポート-C	8	0	20
レポート-D	12	6	25

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。

一覧

戻る

→顧客情報レポートの出力設定を行います。

※ 設定したレポートは、日付レンジなどの出力条件を変更することで継続的に使用することができます。

- ・ 名称:レポートの名称を設定します。
- ・ 業務:レポートの出力を行う業務を選択します(設定保存後は変更できません)
- ・ 条件:
 - 顧客対応履歴:顧客対応履歴や発着信履歴、最新の顧客情報などを出力できます。
 - 顧客最新情報:最新の顧客情報、最新のリアクション情報などを出力できます。
 - ※ 「顧客最新情報」は「顧客対応履歴」で出力できる項目に全て含まれています。
 - ※ レポート作成後に「条件」を変更する場合は編集ではなく新規作成を行って下さい。
- ・ 種類:レポートの種類を選択します。
 - ① 表形式レポート:出力項目として選択したデータを表形式で出力します。
 - ② 集計レポート:数値集計したい項目や集計値を選択し、集計結果をレポートとして出力します。

① 表形式レポートの設定

新規顧客情報レポート作成

名称 (必須)

業務 (必須) helpdesk - 自社サービスヘルプデスク

条件 (必須) 顧客対応履歴

種類 (必須)

表形式レポート

集計レポート

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。

項目 (必須)

<input type="checkbox"/> 出力	項目名	表示名	順番
<input type="checkbox"/>	発着信時間	<input type="text" value="発着信時間"/>	<input type="text" value="1"/>
<input type="checkbox"/>	通話開始時間	<input type="text" value="通話開始時間"/>	<input type="text" value="2"/>
<input type="checkbox"/>	通話終了時間	<input type="text" value="通話終了時間"/>	<input type="text" value="3"/>
<input type="checkbox"/>	発信元	<input type="text" value="発信元"/>	<input type="text" value="4"/>
<input type="checkbox"/>	着信先	<input type="text" value="着信先"/>	<input type="text" value="5"/>
<input type="checkbox"/>	通話時間	<input type="text" value="通話時間"/>	<input type="text" value="6"/>
<input type="checkbox"/>	対応者情報	<input type="text" value="対応者情報"/>	<input type="text" value="7"/>
<input type="checkbox"/>	リアクション情報	<input type="text" value="リアクション情報"/>	<input type="text" value="8"/>
<input type="checkbox"/>	次アクション	<input type="text" value="次アクション"/>	<input type="text" value="9"/>
<input type="checkbox"/>	次回担当者	<input type="text" value="次回担当者"/>	<input type="text" value="10"/>
<input type="checkbox"/>	アクション予定時間	<input type="text" value="アクション予定時間"/>	<input type="text" value="11"/>

- ・ 出力: チェックを入れた項目がレポートに出力されます。
- ・ 項目名: レポートに出力される項目の名称です。
- ・ 表示名: 項目名を変更し、レポートに出力する場合に変更します。
- ・ 順番: レポートに出力される項目の順番です。

② 集計レポートの設定

新規顧客情報レポート作成

名称 (必須)	<input type="text"/>																								
業務 (必須)	helpdesk - 自社サービスヘルプデスク																								
条件 (必須)	顧客対応履歴																								
種類 (必須)	<input type="radio"/> 表形式レポート <table border="1"> <thead> <tr> <th>名前</th> <th>電話番号</th> <th>発信時間</th> <th>対応内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日本太郎</td> <td>03-0000-0000</td> <td>xxxx-xx-xxxx</td> <td>〇〇〇〇</td> </tr> <tr> <td>日本花子</td> <td>03-0000-0000</td> <td>xxxx-xx-xxxx</td> <td>〇〇〇〇</td> </tr> <tr> <td>東京太郎</td> <td>03-0000-0000</td> <td>xxxx-xx-xxxx</td> <td>〇〇〇〇</td> </tr> <tr> <td>東京花子</td> <td>03-0000-0000</td> <td>xxxx-xx-xxxx</td> <td>〇〇〇〇</td> </tr> </tbody> </table> <p>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。</p>	名前	電話番号	発信時間	対応内容	日本太郎	03-0000-0000	xxxx-xx-xxxx	〇〇〇〇	日本花子	03-0000-0000	xxxx-xx-xxxx	〇〇〇〇	東京太郎	03-0000-0000	xxxx-xx-xxxx	〇〇〇〇	東京花子	03-0000-0000	xxxx-xx-xxxx	〇〇〇〇				
	名前	電話番号	発信時間	対応内容																					
日本太郎	03-0000-0000	xxxx-xx-xxxx	〇〇〇〇																						
日本花子	03-0000-0000	xxxx-xx-xxxx	〇〇〇〇																						
東京太郎	03-0000-0000	xxxx-xx-xxxx	〇〇〇〇																						
東京花子	03-0000-0000	xxxx-xx-xxxx	〇〇〇〇																						
<input checked="" type="radio"/> 集計レポート <table border="1"> <thead> <tr> <th>オペレーター</th> <th>高次</th> <th>中次</th> <th>低次</th> <th>...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>オペレーター-A</td> <td>23</td> <td>5</td> <td>10</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>オペレーター-B</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>30</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>オペレーター-C</td> <td>8</td> <td>0</td> <td>20</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>オペレーター-D</td> <td>12</td> <td>6</td> <td>25</td> <td>...</td> </tr> </tbody> </table> <p>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。</p>	オペレーター	高次	中次	低次	...	オペレーター-A	23	5	10	...	オペレーター-B	5	2	30	...	オペレーター-C	8	0	20	...	オペレーター-D	12	6	25	...
オペレーター	高次	中次	低次	...																					
オペレーター-A	23	5	10	...																					
オペレーター-B	5	2	30	...																					
オペレーター-C	8	0	20	...																					
オペレーター-D	12	6	25	...																					
横軸の見出し項目 (X) (必須)	--																								
縦軸の見出し項目 (Y) (必須)	--																								
集計項目	<input type="text"/> <p>※ 半角数字と数値の項目が選択できます。 ※ 件数のみを集計する場合は、選択は必要ありません。</p>																								
集計値 (必須)	<input type="checkbox"/> 件数 <input type="checkbox"/> 合計値 <input type="checkbox"/> 平均値 <input type="checkbox"/> 最小値 <input type="checkbox"/> 最大値																								

- ・ 横軸の見出し項目 (X): 縦軸に設定する項目を選択します。
- ・ 縦軸の見出し項目 (Y): 横軸に設定する項目を選択します
- ・ 集計項目: 集計値を表示させたい項目を選択します。
 ※ 件数のみを集計する場合は選択不要です。
- ・ 集計値: 集計したい値を選択します。

3.5.2 顧客情報レポートの出力

顧客情報レポート出力を選択します。

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

顧客情報レポート設定

新規作成

名称	条件	種類	登録日	更新日
生命保険販売用				
表形式レポート				
集計レポート				
顧客レポート(表形式レポート)				
顧客提出用レポート				

作業グループ (ACD)レポート
 作業グループ (ACD)レポート詳細
 作業グループ (ACD)履歴
 オペレーターレポート
 顧客情報レポート
 顧客情報レポート設定
 発信履歴一覧
 顧客情報レポート出力
 新規顧客情報レポート作成

→「顧客情報レポート出力」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 ▾ リアルタイムモニタ システム設定 ▾ ヘルプ

顧客情報レポート出力

新規作成

1 2 3 4 5 後ろへ>> 1~20 / 87

名称	業務	条件	種類	登録日	更新日
テスト	demo0001 - アウトバウンドデモ業務	顧客対応履歴	集計レポート	2016-05-18 11:20:37	2016-05-18 11:20:37
サンプル	kiki0008 - サポート窓口	顧客対応履歴	表形式レポート	2016-05-16 12:59:36	2016-05-16 12:59:36
生命保険販売用	shotest - 【ショウ】生命保険販売	顧客対応履歴	表形式レポート	2016-05-06 14:58:43	2016-05-16 19:03:02

→一覧から業務を選択すると、レポートの出力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 ▾ リアルタイムモニタ システム設定 ▾ ヘルプ

顧客情報レポート出力 - 表形式レポート

対応者情報: ---- リアクション情報: ----
 次アクション: ---- アクション予定日付レンジ: ~ 検索
 履歴登録日レンジ: 2016-01-01 00:00:00 ~ 2016-04-30 23:59:59

CSVダウンロード 設定 戻る

発信時間	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	オペレーター名	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	kki0008	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	kki0008	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	kki0008	サポート窓口
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	kki0008	サポート窓口
						(空白)	(空白)	(空白)	mkokubo (mkokubo)		-	mkokubo	2016-04-21 19:13:55	2016-04-21 19:13:55	kki0008	サポート窓口

CSVダウンロード 設定 戻る

→レポートの出力結果が表示されますので、検索条件を入力し情報の絞り込みを行って下さい。

- ・ 対応者情報: 対応者情報を指定してレポートの出力を行います。
- ・ リアクション情報: リアクション情報を指定してレポートの出力を行います。
- ・ 次アクション: 次アクション情報を指定してレポートの出力を行います。
- ・ アクション予定日付レンジ: アクション予定時間の日付レンジを指定してレポートの出力を行います。
- ・ 履歴登録日レンジ: レポートの出力を行う日付レンジを設定します。
- ・ CSVダウンロード: 出力した結果を CSV 形式でダウンロードします。

3.6 発着信履歴一覧

メニューバーで「レポート・履歴」→「発着信履歴一覧」をクリックします。

業務コード	業務名	ステータス	登録日	
PDTEST	プレディクティブ倍率テスト	-01	実施中	2016-04-27 1
mojimoji	文字数テスト	-01	実施中	2016-04-19 1

→「発着信履歴一覧」画面が表示されます。

種類	発信元	着信先	着信外線	総時間	通話時間	状態	発着信時間▼	オペレーター	オプション	録音
発信	0344557300	8765		00:00:07	00:00:07	完了	2016-04-28 16:11:53	-		ダウンロード 削除
発信	0344557300	8765		00:00:08	00:00:07	完了	2016-04-28 16:11:37	-		ダウンロード 削除
発信	8765	0344557300		00:00:45	00:00:08	完了	2016-04-28 16:11:15	-		
発信	8765	0344557300		00:00:40	00:00:00	キャンセル	2016-04-28 16:11:13	-		
発信	8765	0344557300		00:00:40	00:00:00	キャンセル	2016-04-28 16:11:12	-		
発信	8765	0344557300		00:00:39	00:00:00	キャンセル	2016-04-28 16:11:12	-		
発信	8765	0344557300		00:00:40	00:00:00	キャンセル	2016-04-28 16:11:10	-		
発信	8765	0344557300		00:00:39	00:00:00	キャンセル	2016-04-28 16:11:09	-		
発信	0344557300	8765		00:00:07	00:00:07	完了	2016-04-28 16:11:07	-		ダウンロード 削除
発信	8765	0344557300		00:00:40	00:00:08	完了	2016-04-28 16:11:05	-		
発信	0344557300	8765		00:00:01	00:00:01	完了	2016-04-28 16:11:03	-		ダウンロード 削除
発信	8765	0344557300		00:00:40	00:00:00	キャンセル	2016-04-28 16:10:55	-		
発信	8765	0344557300		00:00:40	00:00:00	キャンセル	2016-04-28 16:10:46	-		
発信	8765	0344557300		00:00:40	00:00:00	キャンセル	2016-04-28 16:10:46	-		

→発着信履歴一覧が表示されますので、検索条件を入力し情報の絞り込みを行って下さい。

- ・ 発信元: 発信番号を指定してレポートの出力を行います。
- ・ 着信先: 着信者番号を指定してレポートの出力を行います。
- ・ 状態: 状態を指定してレポートの出力を行います。
 - キャンセル: コールがオペレーターと接続されず切断された場合
 - 発着信中: 発着信を行っている状態
 - 完了: 通話が成立した場合(留守番電話等含む)
 - 通話中: 通話している状態
- ・ 種類: 着信か発信かを指定してレポートの出力を行います。
- ・ オペレーター: オペレーターを指定してレポートの出力を行います。
- ・ 日付レンジ: レポートの出力を行う日付レンジを設定します。
- ・ CSVダウンロード: 出力した結果をCSV形式でダウンロードします。

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

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/>