BlueBean マニュアル

アウトバウンド編

くご注意>

このマニュアルは、admin 権限所有者向けの

BlueBean システムマニュアルです。

本マニュアルの記載内容は、予告なく変更する場合がございます。

Ver 1.0.1

1. BlueBean での発信方法	3
2. アウトバンド業務の BlueBean の構造	4
3. 設定方法の概要	5
4. 業務設定	6
5. 自動発信設定	
6. 配信設定	
6.1.オペレータースキルレベル設定	
6. 2. 配信パターン(作業グループ(ACD))設定	24
7. 発信者番号の優先順位一覧	
7.1.プレビュー発信の場合	
7. 2. プレディクティブ発信の場合	
8. 付録:直打ち発信時の発信者番号優先順位	

1. BlueBean での発信方法

BlueBean には2種類の発信方法があります。

■プレビュー発信(PV 発信・クリック発信)

オペレーターが事前に顧客情報を把握した上でクリック操作を行い発信する方法

■プレディクティブ発信(PD 発信・自動発信)

BlueBean に登録された顧客リストへ複数顧客を同時発信し、応答があったコールのみオペレ ーターへ接続(配信)する発信方法

※プレディクティブ発信を利用する場合は、BlueBean へ顧客情報のインポートが必要です。



2. アウトバンド業務の BlueBean の構造

■プレビュー発信(PV 発信)

必要に応じて顧客データを BlueBean に取り込みます。ただし、外部 CRM をご利用の際は、 BlueBean に顧客データは取り込まず外部 CRM で管理を行います。

■プレディクティブ発信(PD 発信)

顧客データを必ず BlueBean に取り込んでいただく必要があります。外部 CRM をご利用の場 合でも取り込みは必要です。



3. 設定方法の概要

初期設定マニュアルで作成したフレームワークに追加設定が必要になります。 プレビュー発信とプレディクティブ発信では、設定方法が異なります。初期設定以外で必要 な設定については以下表をご確認ください。

<設定が必要な個所>

発信方法	設定必須項目	記載マニュアル
プレビュー発信		
※顧客情報を BlueBean 上で管		
理する場合は、マニュアル「顧	・業務設定	本マニュアル:6ページ
客情報管理編」もご確認くださ		
い。		
	・業務設定	本マニュアル:6ページ
	・自動発信設定	本マニュアル:12 ページ
プレニックニップ改信	・配信設定	本マニュアル:19 ページ
ノレノイクノイノ光信		顧客情報管理編
	・顧客情報管理	※外部 CRM をご利用の場
		合もご確認ください。

◆ポイント

このマニュアルの最後に発信者番号(相手への通知番号)の優先順位一覧を記載しています。 あわせてご確認ください。

◆ポイント

```
着信業務も行う場合は、別途「BlueBean マニュアル インバウンド編」もご確認ください。
```

4. 業務設定

発信時の設定を行います。

1) 管理画面より、業務管理>業務設定>業務設定(一覧)に入ります。

編集したい業務にカーソルを合わせると、行が反転するのでそのままクリックします。

	BlueBean Pow	vered by Softsu V810	0					ようこそ	デモサーバー 様 旦	ダアウト
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				
業	務設定									
新規	見作成								1 1~2/3	2
業務コ	ード 業務	名 業務期	a	ステータ	ス 登録日	8	更新日	自動発	信	
エーアウト		業務 2018-11		実施中						
CP0001	業務1	2005-01	-01~2025-12-31	実施中	2012-0	03-28 00:39:33	2018-07-13 17:18:32	発信開始	発信停止	
新法	見作成								1 1~2/:	2

2) 業務照会から、「編集」を選択します。

BlueBean Powered b	y Softsu √8.14	0				ようこそ	デモサーバー	様 ログアウト
8管理 🔻 顧客情報管理 👻 アカ	ウント設定 🗸	レポート・ 屆歴 👻	リアルタイムモニタ	システム設定 🗸	ヘルプ 🗸			
業務照会								
ID	6					新規作成		
顧客情報力一ド	テストカ・	<u>-F</u>						
業務コード	T-アウト					編集		
業務名	テスト業	荡				削除		
業務期間	2018-01	-01~2029-12-31				CUNE		
रू-१र 😮	実施中					一覧		
発信順序 😮	指定無し	〈負荷低〉				対応者情報設定		
発信者番号	<u>050-</u>					リアクション情報設定		
作業グループ(ACD) ₍		CD (8005)				JT J J IN HARRY		
作業スーパーバイザー	721SV	/(FZLSV)				次アクション情報設定		
デフォルト次アクション予定時間	1808	1110分以後				自動発信設定		
(OP画面)顧客情報一覧表示項目	9					顧客情報検索		
(OP画面)顧客情報後素範囲 (?)	全て					発信リスト一覧		
備考						EZ.		
日緑色	2019-04	-23 15:48:18				よ ど		
更新日	2019-04	-23 15:49:23						

3)-1業務設定編集画面が表示されます。

表を参考に項目を入力します。

BlueBean Powered by Softsu	\6140	ಕ್ರಿವಿಕ	デモサーバー 様 <u>ログアウト</u>
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▼		
業務設定編集			
顧客情報力ード (必須)	テストカード 💌		照会
業務コード(必須)	エーアウト		新規作成
業務名(必須)	テスト業務		10150
業務期間 必須	2018 ▼ 年 01 ▼ 月 01 ▼ 日 ~ 2029 ▼ 年 12 ▼ 月 31 ▼ 日		削除
रह-७२ 😮	実施中 ▼		一覧
発信順序 🕐	指定無し(負荷低) ▼		戻る
発信者番号	050- /		
作業グルーナ (ACD)	テストACD (8005) ▼ 発信者番号: 番号選択		
作業スーパーバイザー	テストsv (テストsv) *		
デフォルト次アクション予定時間 😗 🕼 🖲	1 日 0 時間 0 分以後		
(OP画面)額客情報一覧表示項目 ?	¢		
(OP画面)碩客情報検索範囲 ?	全て •		
備考			
	保存		

顧客情報カード	初期導入編で選択した顧客情報カードが設定されています。修正はでき
	ません。
業務コード	初期導入編で設定した業務コードが入っています。必要に応じて修正を
	してください。
業務名	初期導入編で設定した業務名が入っています。必要に応じて修正をして
	ください。
業務期間	初期導入編で設定した業務期間が入っています。必要に応じて修正をし
	てください。
ステータス	実施中にしてください。実施中以外は、業務が無効となり行えなくなり
	ますのでご注意ください。

3)-2 発信順序・発信者番号・作業グループ

発信順序 🕐	指定無し〈負荷低〉 🔻
発信者番号	050- /
作業グルーブ (ACD)	テストACD(8005) ▼ 発信者番号: 番号選択 +

発信順序	顧客リスト内の顧客の発信	言順序を設定します。
	(顧客リストのインポー	ト方法は、マニュアル顧客情報管理編をご確認
	ください。)	
	※BlueBean に顧客情報	を取り込む場合のみ機能します。顧客情報を
	BlueBean に取り込む場合	☆は選択してください。(「指定無し」推奨)
	(BlueBean に顧客情報を	を取り込まない場合は、デフォルト「指定無し」
	のままで問題ありません。	
	指定無し(負荷低)	システムが負荷の低い順番を選択し発信
		します。
	インポート順(負荷中)	顧客情報をインポートした順で発信しま
		す。
	ランダム(負荷高)	ランダムに発信します。
発信者番号	顧客へ通知する発信番号を	を選択します。
	※1 つ下の項目「作業グル	レープ(ACD)」で発信番号を設定した場合は、
	オペレーターの発信番号	選択項目に表示されます。(次ページ以降詳細
	あり)	
作業グループ	該当業務を行うグループ	を選択します。※設定詳細は次ページ。
(ACD)		

3) -2-1 業務設定内、作業グループ(ACD)の設定詳細 設定を行うことで、プレビュー発信時にオペレーターが発信番号(顧客へ通知される番号)を 選択して発信することができます。(プレディクティブ発信の場合は、「<u>5.</u>自動発信設定(後 述12ページ)」にて設定することができます。)

<オペレーターが発信番号を選択できるようにする設定方法(管理画面)>



画像①で該当業務に所属させるグループをプルダウンで選択します。 画像②をクリックし、①で選択したグループの発信番号(相手への通知番号)を選択します。 ※複数選択が可能なので必要に応じて設定を行ってください。 画像③をクリックすると、ACD のグループを増やすことができます。

※以下画像は保存後です。

業務照会

D	2
顧客情報カード	テストカード
業務コード	т-アウト
業務名	テスト業務
業務期間	2018-11-30~2029-12-31
ステータス	実施中
発信順序	指定無し(負荷低)
発信者番号	<u>テスト03</u>
作業グル、ープ (ACD)	<u>テストACD(アウト)(8002) 発信者番号: テスト0120 テスト050</u>
	<u>インバウンドグループ(8001) 発信者番号: テスト06</u>
作業スーパーバイザー	<u>インバウンドグループ(8001)</u> 発信者番号: テスト06 テ <u>ストSV (テストSV)</u>
作業スーパーバイザー デフォルト次アクション予定時間	<u>インバウンドグループ(8001)</u> 発信者番号: テスト06 <u>テストSV (テストSV)</u> 1日0時間0分以後
作業スーパーバイザー デフォルト次アクション予定時間 (OP画面)顕客情報一覧表示項目	<u>インバウンドグルーブ (8001)</u> 発信者番号: テスト06 <u>テストSV (テストSV)</u> 1日0時間0分以後
作業スーパーバイザー デフォルト次アクション予定時間 (OP画面)額客情報一覧表示項目 備考	<u>インバウンドグループ(8001)</u> 発信者番号: テスト06 <u>テストSV (テストSV)</u> 1日0時間0分以後
作業スーパーバイザー デフォルト次アクション予定時間 (OP画面)顕客情報一覧表示項目 備考 登録日	<u>インパウンドグループ(8001)</u> 発信者番号: テスト∞ テストSV (テストSV) 1日0時間0分以後 2018-11-29 1649:37

◆ポイント

実際にオペレーターが選択可能になる発信者番号は以下2項目になります。

・「発信者番号」の項目で選択している番号

・「作業グループ(ACD)」の項目で設定した ACD にログインした場合、該当の ACD に紐づ く番号 <オペレーターが発信番号を選択する方法(オペレーター操作)>

■BlueBean オペレーター画面をご利用の場合

オペレーター画面右上の「クリック発信通知番号」(赤枠)を押下すると発信通知番号の選択 画面が表示されます。

/	クリック発信通知番号選択
<u>テスト業務</u>	クリックして選択する
テストオペレーター [1100] 電話機未接続	テスト06(発信者番号)
	テスト0120
クリック発信通知番号:	テスト050
テスト0120 🛱	テスト03

■BlueBean Client または、Salesforce をご利用の場合

画面下の【通知番号】をプルダウンする事で選択が可能です。



◆ポイント

発信者番号の優先順位一覧は「<u>7.発信者番号の優先順位一覧(26ページ)</u>」をご確認ください。

3)-3 作業スーパーバイザー・オペレーター画面

作業スーパーバイザー	テストSV (テストSV) *
デフォルト次アクション予定時間 ₍₃₎ 🛛 🛞	1 日 0 時間 0 分 以後
(OP画面)顧客情報一覧表示項目 ₃	¢
(OP画面)顧客情報後素範囲 _?	 <u></u>
備考	
	保存

作業スーパーバイザー	担当スーパー	バイザーを選択します。	
	※詳細は、初期導入編「管理者の設定」をご確認ください。		
デフォルト次アクショ	オペレーター画面の次アクション予定時間のデフォルトの表示を		
ン予定時間	設定します。		
	※外部 CRM)	連携をご利用の場合は、反映されないのでデフォルト	
	のままで問題	ありません。	
(OP 画面) 顧客情報一	オペレーター	画面の以下の 4 つの機能に表示する項目を設定する	
覧表示項目	ことができま	す。	
	・再架電リス	トでの表示項目	
	・ポップアッ	プの表示項目	
	・顧客情報検	索画面での検索結果の表示項目	
	・担当リスト	での表示項目	
	※外部 CRM)	連携をご利用の場合は設定不要です。	
(OP 画面) 顧客情報検	オペレーター	画面から検索できる顧客の範囲を設定します。	
索範囲	全て	該当業務に紐づいている顧客の検索が可能です。	
	所属 ACD	該当業務に紐づいている顧客且つ、オペレーター	
		がログインしている ACD に紐づいているリストの	
		顧客の検索が可能です。	
	OP 指定 該当業務に紐づいている顧客且つ、オペレーター		
	に紐づいているリストの顧客の検索が可能です。		
	※外部 CRM 連携をご利用の場合は、反映されないのでデフォルト		
	の「全て」の	ままで問題ありません。	
備考	メモ欄です。		

5. 自動発信設定

プレディクティブ発信を行う場合に必要な設定です。

<BlueBean 自動発信の仕組み>

顧客情報を BlueBean にインポートし、顧客リストを作成します。 顧客情報インポート直後は、全ての顧客のステータスは「発信待ち」となります。 その後、発信が開始されると設定により「自動再架電」や「作業保存済」のステータスに変更 され、全ての顧客が「作業保存済」に変更されれば、リストが完了したことになります。 ※顧客情報のインポート方法及びリスト作成方法は、マニュアル「顧客情報管理編」をご確認 ください。



1) 管理画面より、業務管理>業務設定>業務設定(一覧)に入ります。 編集したい業務にカーソルを合わせると、行が反転するのでそのままクリックします。

	BlueBean Pow	ered by Softsu V812	0					ようこそ	デモサーバー 様 ログアウト
業務管理 👻	顧客情報管理 🗸	アカウント設定 👻	レポート・風歴 🚽	リアルタイムモニタ	システム設定 🗸	へルプ			
業	務設定								
新規	見作成								1 1~2/2
業務コ	ード 業務4	3 業務期	8	ステージ	ス 登録日	1	更新日	自動発	信
エーアウト		業務 2018-11		実施中					
CP0001	業務1	2005-01	-01~2025-12-31	実施中	2012-0	03-28 00:39:33	2018-07-13 17:18:32	発信開始	発信停止
新为	見作成								1 1~2/2

2) 業務照会から、「自動発信設定」を選択します。

BlueBean Pow	ered by Softsu V814	0				ようこそ	デモサーバー	様 ログアウト
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 🗸			
業務照会								
D	6					新規作成		
顧客情報カード	テストカ・	<u>- *</u>						
業務コード	エーアウト					編集		
業務名	テスト業	傍				削除		
業務期間	2018-01	-01~2029-12-31				122/0		
ステータス 😮	実施中					一覧		
発信順序 😮	指定無し	〈負荷低〉				対応者情報設定		
発信者番号	<u>050-</u>					リアクション情報設定		
作業グループ (ACD) 🕐	テストム	CD (8005)						
作業スーパーバイザー	TZIS	/(テストSV)				バアクション 同戦設 足		
デフォルト次アクション予定時		間 0 分 以後				自動発信設定		
(OP画面)額客情報一覧表示	項目 😮					顧客情報検索		
(OP画面)顧客情報檢索範囲	1 全て					発信リスト一覧		
備考						EZ		
登録日	2019-04	-23 15:48:18				1×2		
更新日	2019-04	-23 15:49:23						

3)-1自動発信設定画面が表示されます。表を参考に項目を設定します。

BlueBean Powered	by Softsu V8140		ಸಿರಿಧನ	デモサーバー 横 ログフ
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 ▼ 	
自動発信設定 💡				
業務	TEST2 - 【業務】PV発信・オンライン着信			戻る
光信省御ち	· · · ·			
	T	発信者番号: ▼	-	
作業グループ(ACD) 🕢 🏾	¥	発信者番号: ▼	-	
	¥	発信者番号: ▼	-	
			+	
予測モード 必須	空きオペレーターのみ			
	同時発信数上限	0 (0の場合は無制限) カウントされません)	こなります、現在通話中の呼ば	
	コールタイムアウト秒数	30 秒 (1~300)		
	(予測D空きオペレーター数	発信倍率		
予測発信設定 🕼 💡	1~5	1		
	~ 10	15		
	~ 20	2		
	~ 50	25		
	上記より多い	3		
	タイムアウト	間隔: 1200 分	回数制限:3	
無応答リトライ設定 必須 👩	ビジー	間隔: 1200 分	回数制限:3	
9	発信不能	間隔: 1200 分	回数制限:3	
	合計最大架電回数(初回架電含む)	3		
	初回リトライ間隔	1200 分		
応答後リトライ設定 👔 🕼 👔	タイムアウト	間隔: 1200 分	回数制限:3	
	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	
	合計最大リトライ回数(初回架電含まず)	3		
発信優先順位 🕐 🕜 🕜	「発信待ち」状態のデータを優先発信 ▼			
	保存			

業務	選択されている業務が表示されます。
発信者番号	プレディクティブ発信を行った場合の発信者番号(相手への通知番
	号)を設定します。
作業グループ(ACD)	プレディクティブ発信を行う作業グループ(ACD)を選択します。
	また、作業グループ(ACD)によって発信者番号を設定することが可
	能です。
	※業務照会画面で選択されていない ACD は設定できません。

◆ポイント

発信者番号の優先順位一覧は「<u>7.発信者番号の優先順位一覧(26ページ)</u>」をご確認ください。

3)-2 予測モードと予測発信設定

受付中ステータスのオペレーターをカウントし、都度発信数を決定します。

予測モード協須	空きオペレーターのみ		
	同時発信数上限	0 (0の場合は無制限になります、現在通話中の呼ば力ウントされません)	
	コールタイムアウト秒数	30 秒 (1~300)	
	(予測)空きオペレーター	数 発信倍率	
予測発信設定 協須	1~5	1	
	~ 10	1.5	
	~ 20		
	~ 50	2.5	
	上記より多い		
予測モート	空きオペレーターのみ	*」を選択してください。	
予測発信設	空きオペレーター数に対	すしての、同時発信数を決定します。	
定	同時発信数上限	BlueBean が同時に自動発信を行う数の上限数を	
		決定します。	
		 「0 の場合は無制限となります。また、オペレー	
		ターと通ぎ中の頭突けカウントされません	
		光信後、伯子の心音がない場合のの町时间を設た	
	(予測)空きオペレー	空きオペレーター数に対しての、発信数を設定し	
	ター数及び、発信倍率	ます。	
		「空きオペレーター数」×「発信倍率」が実際の発	
		信数になります。	
		一般的に、繋がりやすい顧客リストは倍率を低め	
		に、繋がりにくい顧客リストは倍率を高めに設定	
		します。	
		注意 1:コールタイムアウト秒数内に空きオペレ	
		ーターがいなくなった場合、発信中の呼は切断さ	
		れます。	
		注意 2:発信数は契約チャネル数を超えないよう	
		に設定をしてください。	
		(オペレーターに対しての発信数が多すぎる場	
		合、「オペレーター不足」となり顧客を呼出後すぐ	
		に切電される可能性があります。)	

3)-3 無応答リトライ設定

相手が応答しなかった(オペレーターと繋がらなかった)場合、その後の自動再架電をどのくらいの時間間隔で何回行うかを設定します。

		0.00	
無応答リトライ設定(必須)	タイムアウト	間隔: 1200 分	回裝如制路: 3
	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
	合計最大架電回数(初回架電含む)	3	
	호파티니 나는 그 소명에요	1200 LA	

無応答	タイム	予測発信設定の中のコ	間隔:	回数制限:
リトラ	アウト	ールタイムアウト秒数	設定された時間間隔を	各項目における自動
イ設定		内に、相手が応答しなか	空けて自動再架電が行	発信回数の上限にな
		った場合の挙動を設定	われます。	ります。
		します。	※ 発信優先順位、発信	
	ビジー	相手に発信したが、話中	リストやオペレーター	
		だった場合の挙動を設	の状態によっては、設	
		定します。	定時間以上の間隔を空	
	発信不	不通 (電源 OFF・圏外)、	けて自動再架電が行わ	
	能	オペレーター不足、キャ	れます。	
		リアのチャネル不足、キ		
		ャリアのエラーなどの		
		場合の挙動を設定しま		
		す。		
	合計最	「タイムアウト」「ビジ-	- 」「発信不能」合計で何	回発信するか設定しま
	大架電	す。		
	回数	※合計最大架電回数(初	回架電含む)に到達した	場合は、自動発信が行
		われなくなります。		
		※画像の設定の場合、自	動発信が行われ、タイム	アウト 1 回、ビジー1
		回、発信不能 1 回(合計	架電回数 3 回)に達した	場合は、自動発信が行
		われなくなります。		

3)-4 応答後リトライ設定

※外部 CRM 連携を行っている場合は、機能しません。

相手が応答した(オペレーターと繋がった)場合、その後の自動再架電をどのくらいの時間間 隔で何回行うかを設定します。

※応答後リトライ設定は、オペレーター画面にて次アクションを「自動再架電」にした場合の み適用されます。

例:留守番電話に繋がった場合も、「相手が応答した」と認識し、オペレーターに繋がります。 その場合、オペレーター画面にて次アクションを「自動再架電」にすることで、自動発信のサ イクルに戻す(応答後リトライ設定を適用させる)ことが可能です。

	初回リトライ間隔	1200 分	
	タイムアウト	間隔: 1200 分	回数制限: 3
応答後リトライ設定(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
	合計最大リトライ回数(初回架電含まず)	3	

応 答 後	初回リト	オペレーター画面で次アクションに「自動再架電」を選択して保存後、何分後に自				
リトラ	ライ間隔	動再架電を行うかを設定します。				
イ設定	タイムア	予測発信設定の中のコール	間隔:	回数制限:		
	ウト	タイムアウト秒数内に、相	設定された時間間隔を空	各項目における自動発		
		手が応答しなかった場合の	けて自動再架電が行われ	信回数の上限になりま		
		挙動を設定します。	ます。	す。		
	ビジー	相手に発信したが、話中だ	※ 発信優先順位、発信リ			
		った場合の挙動を設定しま	ストやオペレーターの状			
		す。	態によっては、設定時間以			
	発信不能	不通 (電源 OFF・圏外)、オ	上の間隔を空けて自動再			
		ペレーター不足、キャリア	架電が行われることがあ			
		のチャネル不足、キャリア	ります。			
		のエラーなどの場合の挙動				
		を設定します。				
	合計最大	「タイムアウト」「ビジー」	「発信不能」合計で何回発信	するか設定します。		
	架電回数	※合計最大架電回数(オペレーターが「自動再架電」のステータスに変更した後の				
		発信回数)に到達した場合は、自動発信が行われなくなります。				
		※画像の設定の場合、自動発信が行われ、タイムアウト 1 回、ビジー1 回、発信				
		不能 1 回(合計架電回数 3 回)に到達した場合は、自動発信が行われなくなりま				
		す。				

3) -5 発信優先順位

自動発信を行う優先順位を設定します。設定が完了しましたら「保存」を押下してください。

	ロロ48/10/フィロ88170回本 町日本 77	<u>v</u>
発信優先順位 必須	「発信待ち」状態のデータを優先発信 ▼	
	保存	

発信優先順	「発信待ち」状態のデータを優先	発信待ちのステータスの顧客から発信し
位	発信	ます。
	「自動再架電」状態のデータを優	自動再架電のステータスの顧客から発信
	先発信	します。

6. 配信設定

プレディクティブ発信は、相手に繋がった呼をオペレーターに接続(配信)します。 配信設定を行うことで、優先的に対応するオペレーターを設定することができます。 「オペレータースキルレベル設定」および「配信パターン(作業グループ(ACD))設定」が 可能です。

6.1.オペレータースキルレベル設定

オペレーター毎にスキルレベルを設定することが可能です。 ※業務の運用上、スキルレベルに差をつける必要がない場合は変更不要です。 ※オペレーターのスキルは作業グループ(ACD)毎の設定となります。同じオペレーターで も複数の ACD に所属する場合は ACD 毎の設定が必要です。

以下の図の場合、OP1 に優先的に配信されます。 OP1 が受付中以外のステータスの場合は、OP2 に優先的に配信されます。 OP1 も OP2 も受付中以外のステータスの場合は、OP3 に配信されます。



1)管理画面より、アカウント設定>作業グループ(ACD)>作業グループ(ACD)設定に入ります。

編集したい作業グループ (ACD) にカーソルを合わせると、行が反転するのでそのままクリックします。

	BlueBean Pow	ered by Softsu V812	0						ಕ್ರಿದಕ	デモサーバー	様1ログアウト
業務管理 🗸	顧客情報管理 👻	アカウント設定 👻	レポート・風歴 👻	リアルタイムモニタ	システム設定 👻	ヘルプ					
【作	業グループ	(ACD) 設定									
新	現作成									1	1~3/3
名称		作業	グルーブ (ACD)番号	A	配信パターン	,	着信優先度	登録日	更新日		
アウトノ	「ウンドグループ	8000			待ち時間の長	EL 小順		2012-03-28 00:57:31	2012-03-28 0	0:57:31	
インバ	ウンドグループ	8001			待ち時間の長	EL NAM		2012-03-28 00:58:23	2012-03-28 0	0.58 23	
テストA	CD(アウト)	8002			待ち時間の長	EL VANN	0 🚾	2018-11-28 17:47:06	2018-11-28 1	7:47:06	
新	現作成									1	1~3/3

2) 作業グループ(ACD) 照会のメンバー一覧から、「追加」を選択します。

BlueBean Pov	vered by Softsu V8.12	D				ようこそ	デモサーバー	様 <u>ログアウト</u>
業務管理 ▼ 顧客情報管理 ▼	アカウント設定 🗸	レポート・届歴 🗸	リアルタイムモニタ	システム設定 🗸	ヘルプ			
【作業グループ((ACD) 照会		1	1				
D た業グループ(ACD)番号 名称 配信パターン オペレーター向力ガイダンス 配信タイムアウト 配信リトライ間隔 自動後処理時間 呼出音タイプ(顧客向力) 待ち呼アナウンス 待ち呼アナウンス 待ち呼受付設定 最大待ち呼数 着信優先度 自動応答 信参 重新日 - 10・15	8 8002 テストACD(アウト) 待ち時間の長い順 流さない 30 秒 1 秒 5 秒 ディフォルト音声 流さない 最大待ち呼数まで受 0 (無制限) 0 設定なし 2018-11-28 17:47:06	<i>ダウンロード・</i> 再 付	<u>生</u>			新規作成 編集 削除 一覧 自動応答設定 業グループ (ACD) 戻る		
通加削除							1	1~1/1
	``			スキ			備考	
Lin 間除	7			**	~ ~ ~		1	1~1/1

3) 以下表を参考に、設定を行います。設定が完了しましたら「保存」を押下してください。

BlueBean	Powered by Softsu V8.12	٥		ಕ್ರಂತನ ಸಂಗತ್	デモサーバー 様 <u>ログアウト</u>
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	
メンバー追加]	_			
	2	3			1 1~2/2
■ メンバー	スキル	備考			
🔲 up001 (オペレーター1)	***** •				
🔲 op002 (オペレーター2)	***** •				
		仍	存良る		1 1~2/2

①メンバー	該当の作業グループ(ACD)に所属させたいオペレーターにチェックを入
	れます。
	※一番上のチェックボックスにチェックを入れるとすべて選択されます。
②スキル	★の数が多いオペレーターに優先的に配信されます。
③備考	メモ欄です。「作業グループ(ACD)照会」画面内のメンバー一覧に反映さ
	れます。

4) 設定できました。

BlueBean Pow	vered by Softsu V8.12	D			とうこそ	デモサーバ	ー 様 <u>ログアウ</u>
8管理 → 顧客情報管理 →	アカウント設定 🔻	レポート・層歴 🔫	リアルタイムモニタ	クシステム設定 ▼	ヘルプ		
● 新規作成しました。							
作業クループ(ACD) 照会						
D	3				新規	見作成	
作業グループ (ACD)番号	8002						
名称	テストACD(アウト)				÷.	嘉集	J
配信パターン	待ち時間の長い順				2	副陸)
オペレーター向けガイダンス	流さない					1184	J
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	5秒				目動の	心合設定	J
呼出音タイプ(顔客向け)	ディフォルト音声	ダウンロード・再会	ŧ		作業グルーフ	プ(ACD)履歴)
待ち呼アナウンス	流さない				Ē	≣ର)
特方呼受付設定	最大待ち呼数まで受け	4)
最大待ち呼動	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	2018-11-28 17:47:06						
更新日	2018-11-28 17:47:06						
メンバー一覧							1 0 (0
道加 削除				-			1 1~373
■ メンバー ▲		スキル	í E	5			
」op001 (オペレーター 1)		***	*-	・ル対応優先オペレー	3-		
」op002 (オペレーター2)		****					
□ op003 (オペレーター 3)		*****					
追加 削除							1 1~3/3

5)既に作業グループ(ACD)のメンバーに入っているオペレーターのスキルレベルを変更 する場合は、「作業グループ(ACD)からの変更方法」と「オペレーター設定編集画面からの 変更方法」の2つあります。

<作業グループ(ACD)からの変更方法>

1. 既にメンバーに入っているオペレーターを一度削除します。

メンバー一覧		
追加 削除		1 1~1/1
■メンバー▲	スキル	備考
■ ズノバー▲ ✓ pp003 (オペレーター 3)	ス+ル ★★★★★	備考

2. 追加ボタンを押下します。

メンバーのデータが存在しません。 追加

3. メンバー追加時にスキル変更をし、保存を押下します。

メンバー	スキル	備考	
op001 (オペレーター 1)	***** ▼		
op002 (オペレーター2)	**** •		
op003 (オペレーター3)	**** ▼		

<オペレーター設定編集画面からの変更方法>

1. 管理画面より、アカウント設定>オペレーター>オペレーター設定に入り、一覧から該当 のオペレーターを選択し、オペレーター照会画面で画像赤枠の「編集」ボタンを押下しま す。

D	10002				新規作成
名前	オペレーター3				
フリガナ					編集
ログインID	op003				削除
作業ステータス	オフライン				1331935
内線番号					一覧
作業ステータス変更日時	2018-12-11 18:35:37				Z Z
ステータス	有効				戻る
所属チーム					
作業モード	オンラインモード				
特定のパノコン限定	無効				
備考					
登録日	2018-11-28 17:37:18				
更新日	2018-12-13 16:34:12				
阔作業グループ(ACD)			ACD	合加	
			ACD		

2. 以下のポップアップが出ますので、スキルレベルの変更を行い「保存」ボタンを押下します。

編集		×
ACD番号	ACD名称	スキル
8001	インバウンドグループ	*****
		保存 Cancel

6.2. 配信パターン(作業グループ(ACD))設定

同ースキルレベルのオペレーターが複数人いた場合に、優先的に配信するパターンを設定します。

※以下の図の場合、OP1 と OP2 がどちらも受付中のステータスだった場合の挙動を設定します。



1)管理画面より、アカウント設定>作業グループ(ACD)>作業グループ(ACD)設定に入ります。編集したい作業グループ(ACD)にカーソルを合わせると、行が反転するのでそのままクリックします。

BlueBean A	wered by Softsu V6120						
業務管理 → 顧客情報管理 →	アカウント設定 👻 レポート・風歴 👻	リアルタイムモニタ システ	ム設定 👻 ヘルプ				
作業グループ	(ACD)設定						
展行力是扩产力以							1 1~3/3
名称	作業グループ(ACD)番号。	<u> </u>	ピョウシーン	若信優先度	22月日	更新日	
アウトバウンドグループ	8000	î	防時間の長い順		2012-03-28 00:57:31	2012-03-28 0	1:57:31
インバウンドグループ	8001	ĥ	時時間の長い順		2012-03-28 00:58:23	2012-03-28 0	58:23
テストACD(アウト)	8002	i	ち時間の長い順	0	2018-11-28 17:47:06	2018-11-28 1	7:47:06
新規作成							1 1~3/3

2) 作業グループ(ACD) 照会から、「編集」を選択します。

BlueBean Pow	ered by Softsu V812	0				ようこそ	デモサーバー 様 <u>ログアウト</u>
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 🗸	~117	r	
【作業グループ(ACD) 照会					1	
ID	3				ſ	新規作成	
作業グループ (ACD)番号	8002						
名称	テストACD(アウト)					編集	
配信パターン	待ち時間の長い順				C	811 2	
オペレーター向けガイダンス	流さない				L	-194	
配信タイムアウト	30 秒				ſ	一覧	
配信リトライ間隔	1秒				-		
自動後処理時間	5秒					日動応合設定	
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)	履歷
待ち呼アナウンス	流さない				ſ	戻る	
待ち呼受付設定	最大待ち呼数まで受け	ন				10.7	
最大待ち呼数	0 (無制限)						
著信優先度	0						
自動応答	設定なし設定						
備考							
日報登	2018-11-28 17:47:06						
更新日	2018-11-28 17:47:06						
メンバー 一覧 ^{追加} ^{削除}							1 1~1/1
■ <i>×</i> 115-▲				25	JL .		備考
□ testOP (テストオペレーター)			**	***		
追加 削除							1 1~1/1

3) 作業グループ(ACD) 設定編集画面が表示されます。

以下、赤枠の配信パターンを表を参考に設定し保存ボタンを押下してください。

11 200 70 7 01		
作業グループ(ACD)番号 必須	8002	照会
名称论须	テストACD(アウト)	新規作成
配信パターン	待ち時間の長い順 ▼ ※高スキルのオペレーター群とU順が起信。(「全スキルランダム(高スキル優先)」は除く) ※「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。	削除
オペレーター向けガイダンス	 ● 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) 	覧 戻る
配信タイムアウト	30 秒 (1~300)	
配信リトライ間隔	1 秒 (1~300)	
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 タウンロード・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) 	
待ち呼アナウンス(顧客向け)	 ● 流さない ● ディフォルト音声 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) 	
待ち呼受付設定	最大待ち呼数まで受付	
最大待ち呼致	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、数字の大きいACDの呼が優先で繋がります。	
備考		

待ち時間の長い順	同一高スキル(★が多い)内で、待ち時間の長いオペレータ
	ーに優先的に配信します。
着信通話回数の少ない順	同一高スキル内で、配信回数の少ないオペレーターに優先的
	に配信します。
ランダム配信	同一高スキル内で、ランダムに配信します。
オペレーターログイン順	同一高スキル内で、オペレーター画面にログインした順に配
	信されます。
一斉配信	プレディクティブ発信ではご利用いただけません。
全スキルランダム (高スキル	スキルレベルにかかわらずランダムに配信します。
優先)	

7. 発信者番号の優先順位一覧

相手に通知する発信者番号は、いくつか設定箇所があります。 設定箇所により優先度が変わり、優先順位の高い設定がない場合、次に優先順位が高い設定を 適用します。

7.1. プレビュー発信の場合

<**優先1**(プレビュー発信)>

業務設定の作業グループ(ACD)の項目で設定し、オペレーターが選択している番号。 (画像①)

<優先2(プレビュー発信)>

業務設定の発信者番号(画像2)

)	2
顧客情報カード	テストカード
業務コード	T-アウト
業務名	テスト業務
業務期間	2018-11-30~2029-12-31
ステータス	実施中
発信順序	指定無し(負荷低)
発信者番号	<u>72103</u>
佐業/ゴル ニーゴ (ACD)	<u>テストACD(アウト)(8002)</u> 発信者番号: テスト0120 テスト050
11	<u>インバウンドグループ(8001) 発信者番号: テスト06</u>
作業スーパーバイザー	<u> テストSV (テストSV)</u>
デフォルト次アクション予定時間	1日0時間0分以後
(OP画面) 顧客情報一覧表示項目	
備考	
登録日	2018-11-29 1649:37
更新日	2018-12-11 15:24:52

<**優先3**(プレビュー発信)>

内線番号の発信者番号

デフォルトの場合は、デフォルトゲートウェイ設定の番号が通知されます。

В	ueBean <i>Pow</i>	ered by Softsu \8.12	o	t:	ರಿಷಕ ಕ	デモサーバー	- 様 ログアウト
業務管理 🚽 🧴	顧客情報管理 👻	アカウント設定 🗸	レポート・層歴 🚽	リアルタイムモニタ	システム設定 🗸	ヘルプ	
内線都	昏号照会						
D	16			新	現作成		
名前	内線テ	スト					
内線番号	1100				編集		
直通番号	(空白)				KI BA		
発信者番号	デフォル	レト			引味		
自動応答	設定な	し 設定		-	-覧		
ステータス	電話機	未接続		自動	芯答設定		
SIPレジスタ	時間 2018-1	2-14 01:00:07					
通話ステージ	マンシン オフライ	\mathcal{O}			*0		
ステータス変	三更時間 2018-1	2-14 01:00:07					
相手番号							
備考							
登録日	2018-1	1-28 17:26:52					
更新日	2018-1	1-28 17:26:52					

<**優先4**(プレビュー発信)>

デフォルトゲートウェイ設定

BlueBean Powered by Softsu V8.12.0						
業務管理 👻	顧客情報管理 👻	アカウント設定 🔻	レポート・層歴 🚽	リアルタイムモニタ	システム設定 🗸	ヘルプ
「ディ	┃ディフォルトゲートウェイ設定					
ディフォルトゲートウェイ 050- 編集					ŧ	
					戻る	3

7. 2. プレディクティブ発信の場合

<**優先1**(プレディクティブ発信)> 自動発信設定の作業グループ(ACD)の発信者番号(画像①)

<優先2(プレディクティブ発信)>

自動発信設定の発信者番号(画像2)

				1
業務 怒信 考示 号	T-アウト - テスト業務			戻る
1	「テストACD(アウト)(8002) ▼ 発信者者	番号: テスト0120 ▼	-	
作業グループ(ACD) (必須)	▼ 発信者者	新号: ▼	-	
			+	
予測モード(必須)	空きオペレーターのみ・			
	同時発信数上限	0 の明はカウントされません)	限になります、現在通話中	
	コールタイムアウト秒数			
	(予測)空きオペレーター数			
予測発信設定 協須	1~5			
	~10	1 50		
	~ 20	2.00		
	~ 50	250		
	上記より多い	3.00		
	タイムアウト	間隔: 1200 分	回数制限: 3	
	ビジー	間隔: 1200 分	回数制限: 3	
悪心合リトフ1該正(必須)	発信不能	間隔: 1200 分	回数制限: 3	
	合計最大架電回数(初回架電含む)	3		
応答後小ライ設定必須	初回リトライ間隔	1200 分		
	タイムアウト	間隔: 1200 分	回数制限: 3	
	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	
	合計最大リトライ回数(初回架電舎まず) 3			

<**優先3**(プレディクティブ発信)>

業務設定の発信者番号

BlueBean Powered by	Softsu V8.12.0				
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	
業務照会					
D	2				新規作成
顧客情報カード	テストカード				11/2011/200
業務コード	T-アウト				編集
業務名	テスト業務				Will BA
業務期間	2018-11-30~2029-12-31				則味
ステータス	実施中				一覧
発信順序	指定無し(負荷低)				
発信者番号	050-				対応者情報設定
作業グループ(ACD)	<u>テストACD(アウト) (8002)</u>				リアクション情報設定
作業スーパーバイザー	<u>FZFSV (FZFSV)</u>				次アクション情報設定
デフォルト次アクション予定時間	1日0時間0分以後				
(OP画面)碩客情報一覧表示項目					自動発信設定
備考					顧友情認檢索
登録日	2018-11-29 16:49:37				
更新日	2018-12-06 13:24:15				発信リスト一覧
					=-
					戻る

<**優先4**(プレディクティブ発信)>

デフォルトゲートウェイ設定

BlueBean Powered by Softsu V812.0						
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 🗸	へルプ
「ディ	ディフォルトゲートウェイ設定					
ディフォルトゲートウェイ 050- 編集						ŧ.
					戻る	3

8. 付録:直打ち発信時の発信者番号優先順位

オペレーター画面や、他社 CRM 画面からの発信ではなく、ソフトフォンまたは電話機に直接 番号を入力し発信した場合の発信者番号の優先順位は以下の通りです。

<優先1>

内線番号の発信者番号

デフォルトの場合は、デフォルトゲートウェイ設定の番号が通知されます。

	BlueBean P	owered by Softsu V8.12		یل ا	ರ್ಧಿಕ ಕ	モサーバー	様 ログアウト
業務管理 🔻	顧客情報管理 🗕	・ アカウント設定 ▼	レポート・層歴 🚽	リアルタイムモニタ	システム設定 🗸	ヘルプ	
内線	番号照会						
ID	16				#目√/EF成		
名前	内線	テスト			201 F/40		
内線番号	1100				編集		
直通番号	(空白)			x1174		
発信者番	号 デフォ	ք/ՆԻ			削味		
自動応答	設定	なし 設定			覽		
ステータス	र 電話	態未接続		自動	応答設定		
SIPレジス	/ 5時間 2018-	-12-14 01:00:07			= 7		
通話ステ	-97 77	ライン			جم ا		
ステータス	又変更時間 2018-	-12-14 01:00:07]			
相手番号							
備考							
登録日	2018-	-11-28 17:26:52					
更新日	2018	-11-28 17:26:52					

<優先2>

デフォルトゲートウェイ設定

BlueBean Powered by Softsu V8.12.0						
業務管理 👻	顧客情報管理 👻	アカウント設定 👻	レポート・層歴 🚽	リアルタイムモニタ	システム設定 🗸	へルプ
「ディ	┃ ディフォルトゲートウェイ設定					
ディフォルトゲートウェイ 050- 編集				ŧ		
					戻る	3

お問い合わせ窓口

■お問い合わせ時に必要な情報

ご契約中のお客様であることを確認するために、以下の情報をサポート担当者へお伝えください。

- ・ 会社名(申込書記載のご契約社名)
- お名前
- ・ サーバー名(画面の URL に記載がある「bbw (bbs)●●●●~.com」)

■BlueBean サポートセンター(BlueBean の操作方法はこちら)

- ·電話:050-5810-7978
- ・メール:bb-support@softsu.co.jp
- ・窓口営業時間:10時~18時(土日祝日、夏季休業、年末年始除く)

■サポートツール

お問い合わせの内容に合わせて、以下もご利用下さい。

・サポートドキュメント (各種マニュアル)

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/

変更履歴

年月日	Ver	変更内容
2020/6/8	1.0.0	新規作成
2021/3/19	1.0.1	サイト URL 変更に伴い、記載 URL の変更