BlueBean マニュアル

オペレーター編

Ver 2.0.0

## くご注意>

このマニュアルは、BlueBean ver9.0.0 以降及び BlueBeanClient ver2.0.0 以降を

ご利用いただくお客様向けのマニュアルになります。

以前のバージョンをご利用の方は、以前のマニュアルをご確認ください。

固定電話機(ハードフォン)をご利用の場合、

電話機の操作方法は各電話機のマニュアルをご確認ください。

また、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。

# 目次

1. 業務開始までの流れ	3
1.1. 設定のステップ	3
2. BlueBean ソフトフォン	4
3. オペレーター画面	6
3.1. ログイン方法	7
3.2. オペレーター画面の操作方法(共通)	
3.2.1. メイン画面:顧客情報	
3.2.1.1. 顧客情報の入力方法	9
3.2.2. メイン画面:対応記録	
3.2.2.1. 新規対応記録作成	
3.2.2.2. 対応記録一覧	12
3.2.2.3. 対応履歴詳細	13
3.2.3. ツールバー	14
3.2.3.1. ツールバー:ステータス一覧	
3.2.3.2 転送機能	19
3.2.3.3 ヘルプ・エマージェンシー機能	
3.2.3.4 座席一覧・プレゼンス機能	24
3.3. 再架電機能の利用方法	25
4. 操作方法(アウトバンド業務:プレディクティブ発信)	27
5. 操作方法(アウトバンド業務:プレビュー発信)	
6. 操作方法(インバウンド業務:順次配信)	
7. 操作方法(インバウンド業務:一斉配信)	

#### 1. 業務開始までの流れ

BlueBean はコールセンター向け電話システムです。

ソフトフォンを設定し、オペレーター画面を操作することで、お客様との発着信及びお客様情 報の登録や変更が可能です。

このページでは、操作方法の大まかな流れを説明します。

#### 1.1. 設定のステップ

■BlueBean ソフトフォンについて

ハードフォン(固定電話機)の代わりとなる、ソフトフォンの説明です。 ※ハードフォンをお使いの方は、電話機のマニュアルをご確認ください。

#### ■オペレーター画面へのログイン方法

お客様情報の登録・変更ができるオペレーター画面へのログイン方法の説明です。

- ■オペレーター画面の各種機能及び操作方法の説明 オペレーター画面の見方・各種ボタンの機能および、業務共通での操作方法の説明です。
- ■操作方法(アウトバンド業務:プレディクティブ発信) 自動発信業務を行う場合の操作方法の説明です。
- ■操作方法(アウトバンド業務:プレビュー発信)発信ボタンを押して発信業務を行う場合の操作方法の説明です。
- ■操作方法(インバウンド業務:順次配信) 自動で順次着信業務を行う場合の操作方法の説明です。

■操作方法(インバウンド業務:一斉配信) 一斉に呼出音を鳴らし、対応可能なオペレーターが着信を受ける場合の操作方法の説明です。

#### 2. BlueBean ソフトフォン

■ソフトフォンとはパソコンで電話機能を利用できるソフトウェアです。 このマニュアルでは、BlueBeanClient (ver2.0.0 以降)をご利用いただく場合のご説明をして おります。(BlueBean をご利用の場合は、BlueBeanClient のご利用をお勧めします。) BlueBeanClient は用途設定を行うことで、様々なシーンにご利用いただけます。

#### ■利用例

<ソフトフォンとして利用>

BlueBean の Web 上のオペレーター画面をご利用いただく場合は「ソフトフォンとして利用」 がお勧めです。



BlueBeanオペレーター画面(Web)

ソフトフォンとして利用

<ソフトフォン及びオペレーター画面として利用>

外部システムと連携する場合は、「ソフトフォン及びオペレーター画面として利用」がお勧めです。



<オペレーター画面として利用>

外部システムと連携し且つ、ハードフォン(固定電話機)をご利用の場合は、「オペレーター 画面として利用」がお勧めです。



◆注意

・どの用途設定を選択する必要があるかは、管理者にご確認ください。

## 3. オペレーター画面

お客様の情報を閲覧および編集ができる画面です。 対応の履歴の登録や、情報の更新を行います。

BlueBean	業務1     本     電話番号     キーワードをご入力くださ     検索     詳細検索     目ご意見・ご要望
Powered by Softsu	新しいタブ 🗙 🕂
te <mark>st(2500) 🗸 🗸 🦞</mark>	▼ 業務名:業務1 業務切替 発信者番号:
後処理 00·00·33	
	* 名前: * 电话番号: # 思話番号: # 思醒 生年月日: # 思聞 # 正面面 • 顧客情報 # 思聞 # : # 思聞 # : # 思聞 # : # 思聞 # : # 思 : # 思 : # 思 : # : # : # : # : # : # : # : #
	前規対応記録
<b>ての発信</b> 担当リスト	ガ応者情報     ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
きたい あたい 00:00:00	
放棄呼    再架電	
	次回担当者:自分



#### 3.1. ログイン方法

#### ◆注意

・業務終了時は、「ログオフ」ボタンを使用し画面を閉じて下さい。 ※「ログオフ」ボタンから業務を終了しなかった場合、データが正しく反映されません。

管理者から共有された URL をブラウザで開く、もしくは BlueBeanClient「ソフトフォンおよ びオペレーター画面として利用」「オペレーター画面として利用」に設定の上起動すると、ロ グイン画面が表示されます。以下項目を入力しログインボタンを 押してください。

オペレーター両面		BiueBean 200-beta
ВиеВеал V9.0.0	<b>BlueBean</b> Promotel by Softiu ログイン	オペレーターログイン
		Charles L Boolies L day の ログインID
	1/2σ− F	A 127-14
	です。 	C 内線並另
	ログイン	ロダイン
	Copyright (52008-2020 Softsu Co., Ltd. All Rights Reserved.	
	2	

ログイン ID	管理者にご確認をお願いします。
パスワード	管理者にご確認をお願いします。
内線番号	BlueBean ソフトフォンに設定されている内線番号を入力します。

以下の画面が表示されますので、業務を行う作業グループにチェックを入れ、業務開始ボタン を押下してください。

作業グループ(ACD)をお選びください	
全て選択全て解除	
□ 8000(アウトバウンドグループ)	
□ 8001(インバウンドグループ)	
_	
業務開始	

◆ポイント

・左上の「全て選択」「全て解除」ボタンより、一括選択/一括解除ができます。

### 3.2. Web 上のオペレーター画面の操作方法

ここでは、Web 上のオペレーター画面の操作方法を説明します。

### ◆注意

・BlueBeanClient 側でオペレーター画面を開いている場合は、3.2~3.2.2.3 の項目は確認不要です。連携しているシステム側での操作となりますので、管理者にご確認ください。

### 3.2.1. メイン画面:顧客情報

お客様の情報を表示・編集する箇所です。

新しいタブ 🗙 🕂	
▼ 業務名:マニュアル 業務切替	発信者番号:
👱 顧客情報 (新規)	
基本情報	名乗り「お電話ありがとうございます。カスタマーサポート〇〇が承ります」
* 名前: フリガナ: フリガナ:	ご利用サービス:
* 電話番号: 発信 携帯番号: 発信	オブションB: 🗌
生年月日: 性別: ●男 〇女	オプションC: 🗌
都道府県: ✓ メールアドレス:	メール パスワード:
備考:	

## ◆ポイント

・新規対応記録画面の「保存」(<u>10 ページ</u>参照)ボタンを押すことで、「顧客情報の項目」が 全て上書き保存されます。

### 3.2.1.1. 顧客情報の入力方法

基本的な顧客情報の入力方法です。管理者の設定によりレイアウト変更及び以下の入力方法が あります。

新しいタブ × +	
▼ 業務名:マニュアル 業務切替	発信者番号:
👱 顧客情報 (新規)	
基本情報 管理番号: 3 * 電話番号: 2 生年月日: 2 (1) (1) (2) (2) (1) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2	名乗り「お電話ありがとうございます。カスタマーサポートOOが承ります」 ご利用サービス:
都道府県:     メールアドレス:       備考:     5	×ール 8 パスワード: [

1	*(赤いアスタリスク)は、入力必須項目です。未入力で保存をしようとした場合、
	エラーが表示され保存できません。
2	プルダウンは、▼を押すとプルダウンメニューが表示され、選択ができます。
3	ステータスが「後処理」「受付中」の状態で発信ボタンを押すと、記載されている電
	話番号に発信されます。
4	ラジオボタンはいずれか一つだけ選択できます。
(5)	右下をマウスでクリックしながら、動かすと枠の大きさが調整できます。
6	メールボタンを押すと任意のメールソフトを開き、メールを送信することができま
	す。
$\overline{\mathcal{O}}$	チェックボックスは複数選択ができます。
8	パスワード入力欄は、情報保護のため入力した文字が「●」で表示されます。

## ◆ポイント

・読み取り専用項目として設定した項目はオペレーター画面から編集することができません。

### 3.2.2. メイン画面:対応記録

お客様と対応した記録を残す箇所です。保存した場合、過去に登録した対応記録はそのまま残 し、対応記録が追加保存されます。

ここでは、一般的な操作方法を説明します。具体的な利用方法については、管理者にご確認ください。

新規対応記録	♥ 対応履歴		
対応者情報	全て表示	×	✔ 検索
対応記録	データなし		
次回担当者:自分 > 次アクション予定時間			

新規対応記録	新たに顧客の対応記録を作成します。
	※新規対応記録の詳細は <u>10 ページ</u> 参照。
対応履歴	顧客の過去の対応記録を一覧で見ることができます。
	※対応記録一覧の詳細は <u>11 ページ</u> 参照。

### 3.2.2.1. 新規対応記録作成

顧客と対応した内容を残します。

新規対応記録	
対応者情報	
対応記録	
	I
次回担当者:自分 🔻 次アクション予定時間 🇰 2021-07-07 12:57 🏾 🗎 保存	

対応者情報	対応した顧客の属性を選択できます。(例:本人、ご家族、留守電)
リアクション情報	対応した顧客の反応を選択できます。(例:成約、不要)
次アクション	対応した顧客へ次にすべき対応を選択できます。(例:再架電、完
	了)
	※プレディクティブ発信以外では「自動再架電」を選択しないで
	ください。
次回担当者	次アクションの対応するオペレーターを選択できます。
	※デフォルトでは「自分」と表示されます。
対応記録内容	対応した内容の詳細を入力できます。
次アクション予定時間	次アクションを行う予定日時を入力できます。
保存	入力した対応記録の内容を保存します。

### ◆ポイント

・「次アクション」「次回担当者」「次アクション予定時間」を正しく入力することによって、 再架電時間を知らせてくれます。

※再架電の詳細は 19 ページ参照。

#### ◆注意

・次アクション予定時間は次アクション「再架電」「訪問」と任意で作成した次アクション情報を選択した場合のみ使用可能です。

・プレディクティブ発信以外では次アクションの「自動再架電」を選択しないでください。

### 3.2.2.2. 対応記録一覧

顧客情報に紐づいた、該当顧客の過去に対応した履歴を確認することができます。



1	「対応者情報」	「リアクション情報」「次アクション情報」項目を用いて該当の顧客	
	の対応履歴一覧	の中から対応記録の検索が可能です。	
2	該当の対応記録を保存したオペレーターのアイコンと名称が表示されます。		
3	該当の対応時のコンタクト方法が表示されます。		
	発	発信(プレビュー発信、プレディクティブ発信、直打ち発信)	
	着	着信	
4	該当の対応記録	保存時に、選択されたリアクション情報が表示されます。	
5	該当の対応記録保存時に、選択された次アクション情報が表示されます。		
6	該当の対応記録を保存した日時が表示されます。		
$\overline{O}$	該当の対応記録	の編集画面を表示します。	
	※編集は対応当	日中のみ可能です。	
8	該当の対応記録	の詳細を表示します。	
	※対応記録詳細の詳細は 13 ページ参照。		
9	該当の対応記録	保存時に、入力された対応記録内容が表示されます。	
	※「…more」を押すと該当の対応記録の詳細を表示します。		
10	該当の通話の録	音データを確認できます。	

## 3.2.2.3. 対応履歴詳細

対応記録一覧では表示できなかった対応記録の詳細情報を確認できます。

1	2 2500 元 → PV%G	<ul> <li>3</li> <li>□-ル間前日:2021-07-12 17:05:13 受知日:2021-07-12 17:05:13 服毎日:2021-07-12 17:05:13</li> </ul>
	リアクション情報	契約
	対応者情報	本人
	対応記録	担当客様に新規キヤンペーンを案内し、契約成立。契約書は後日郵送予定。顧客 情報に登録された住所ではなく、以下住所に郵送すること。 郵便番号:111-11 11 住所:東京都○○図△△1-1-1 株式会社●● □□部 ◆◆様
	次アクション	売了
	次アクション予定時間	
	次回担当者	-
4	コール状態	na statistica de la constatistica de la const
	通話時間	00:01 00:15 04:22
1	00:00	00:15 44 「 服集 閉じる

1	該当の対応時のコンタクト方法が表示されます。		
2	発信元の番号と着信元の番号が表示されます。		
3	以下の内容が表示されます。		
	コール開始日	通話を開始した日時が表示されます。	
	登録日	対応記録を登録した日時が表示されます。	
	編集日	対応記録の編集を行った日時が表示されます。編集を行っ	
		ていない場合、登録日と同じ日時が表示されます。	
4	通話時間の詳細が表示されます。		
	呼出時間(黒)	顧客やオペレーターが発信してから通話が開始されるまで	
		の時間が表示されます。	
	通話時間(緑)	通話をおこなった時間が表示されます。	
	記録時間(オレ	通話を終了してから対応記録が保存されるまでの時間が表	
	ンジ)	示されます。	
5	対応記録の保存か	できます。該当の対応記録を保存した当日に限り、保存を行	った
	   オペレーターの画面にて「編集」ボタンが表示されます。		

### 3.2.3. ツールバー

ソフトフォンとあわせて、業務を行うためにオペレーターが操作を行います。



1	ログイン中のオペレーター名と内線番号が表示されます。		
	クリックすると以下操	作が可能です。	
	パスワード変更	ログイン中のオペレーターのパスワードを変更します。	
		パスワードは英字(大文字、小文字含む)、数字、記号を混	
		合したものを設定してください。	
	画像の変更	ログイン中のオペレーターのアイコンを変更します。	
2	ログイン中のオペレー	ターのアイコンとオペレーターのオンライン状態が確認でき	
	ます。		
3	ログイン中のオペレー	ターのステータスが表示されます。ステータス詳細は 17 ペ	
	<u>ージ</u> 参照。また現在の	ステータスに切り替わってから経過した時間が表示されます	

#### BlueBean マニュアル オペレーター編



BlueBea Powered by Softs	n 2.0.0-beta		×
		設定	履歴
TestOP	00:00:36		\$
相手番号 着信外線			
〇日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日	RD-SET		ل گىلىگ
座席一覧	放棄呼	ŧ	行呼
通知番号:			•
調販ノ		~ U	lifi

受付可	押すと受付中のステータスになります。
後処理	押すと後処理のステータスになります
保留	押すと通話を保留にし、顧客に保留音楽を流します。保留中に再度
	保留ボタンを押すと通話が再開します。
転送	通話中に押すと他者へ通話を転送できます。
	※転送機能の詳細については <u>18 ページ</u> 参照。
切断	通話中に押すと通話が切断され、後処理のステータスになります。
ヘルプ・エマージェン	押すと管理者ヘヘルプを求めることができます。管理画面のリアル
シー	タイムモニタ上でヘルプを要求したオペレーターが赤く表示しま
	す。
	※ヘルプ・エマージェンシー機能の詳細については <u>21 ページ</u> 参照。

#### BlueBean マニュアル オペレーター編

金属リスト	Persend by Softsy 2.0.0-beta
	設定
	(字) TestOP (表現里) 00:00:36 相手番号
待ち呼 待ち時間	着信外線
放 帝呼 <b>五</b> 空 雨	
	受付可 後期 祭祭 新送 へ

次の発信	顧客データを呼び出します。(プレビュー発信業務で利用)
	※顧客情報読込の詳細は <u>31 ページ</u> 参照。
	※Web 上のオペレーター画面のみ
発信リスト	今後開発予定のボタンです。
	※Web 上のオペレーター画面のみ
担当リスト	自身が担当に割り振られている顧客の一覧が表示されます。
	※担当リストを開き、出てきた顧客情報をクリックすると該当顧客の
	情報が顧客情報及び対応記録画面に反映されます。
	※Web 上のオペレーター画面のみ
待ち呼	待ち呼が存在する場合、ボタンがオレンジ色になり、押すと待ち呼の
	情報が確認できます。(主にインバウンド業務で利用)
待ち時間	待ち呼が生じてから経過した時間が表示されます。
放棄呼	オペレーターに配信されることなく顧客が切電した呼の情報を確認
	できます。
再架電	押すと、割り当てられた再架電リストが表示されます。
	※再架電情報を開き、出てきた顧客情報をクリックすると該当顧客の
	情報が顧客情報及び対応記録画面に表示されます。
	※再架電機能の詳細については <u>24 ページ</u> 参照。
	※Web 上のオペレーター画面のみ



A	
Testor	1 <b>4</b>
相于奋亏	バスワード変更
- 1 mm / 1 mm	画像の変更
	離席
	休憩
	ログオフ
● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	で 転送 待5呼

離席	離席する時に押します。
休憩	休憩する時に押します。
座席一覧	他のオペレーターのリアルタイムの状況確認や、内線通話が可能で
	す。
	※座席一覧機能の詳細については <u>23 ページ</u> 参照。
ログオフ	オペレーター画面からログオフします。

◆注意

・「離席」「休憩」の場合は、必ずボタンを押してください。そのほかの方法(バツ閉じ等)で ログオフ状態にしてしまった場合、データが正しく反映されなくなります。

### 3.2.3.1. ツールバー:ステータス一覧

「後処理」「オフライン」:ログイン直後のステータスです。また、後処理は切電後も表示され ます。



「受付中」:電話を受ける(自動発信の場合は、BlueBean が発信する)ことができるステータ スです。



「発信中」「着信中」:発着信中のステータスです。



「通話中(発信)」「通話中(着信)」:通話中のステータスです。



「電話機未接続」:電話機(ソフトフォン)と BlueBean が接続されていない時に表示される ステータスです。



#### 3.2.3.2 転送機能

通話中に転送ボタンを操作することで、通話を他者に転送することができます。 BlueBean では以下2つの方法から転送方法を選択します。

■保留転送

通話中のコールを別の相手(転送先)へ取り次ぐ際に、転送先と一度通話して受電可能な状態を 確認した上で通話中のコールを転送先に転送します。



■ブラインド転送

通話中のコールを別の相手(転送先)へ取り次ぐ際に、転送先と通話を行わず通話中のコールを 転送します。



通話中にツールバーの「転送」ボタンを押すと転送先一覧が表示されます。 転送先オペレーターの座席に表示されている「転送」ボタンを押します。あるいは画面左上の ボックスに転送先番号(内線番号、外線番号)を入力し、「転送」ボタンを押します。



転送先選択画面が表示されるため、転送方法に応じてボタンを押します。



話してから転送	保留転送を行います。
すぐに転送	ブラインド転送を行います。
転送先選択へ戻る	転送先一覧画面に戻ります。

「話してから転送」 ボタンを押し保留転送を行った場合、転送先が通話に出ると通話中の画面 が表示されます。



転送	保留転送を実行します。
切断	転送先との通話を切断し、元の通話に戻ります。

「転送」ボタンを押した場合、また転送先選択画面にて「すぐに転送」ボタンを押しブライン ド転送を行った場合、転送完了画面が表示され転送を行います。

Success	×
$\oslash$	
#2501に転送しました。	
確認	

◆ポイント

・転送中はもとの通話が保留状態となり、お客様へ保留音楽が流れます。

### 3.2.3.3 ヘルプ・エマージェンシー機能

通話中や作業中など、困ったことがあった際にオペレーターから管理者へ助けを求めることが できます。

ツールバーの「ヘルプ」ボタンを押すとヘルプ・エマージェンシー画面が表示されます。 「要求」ボタンを押すことで管理者に助けを求めることができます。



助けを求めるとツールバーの「ヘルプ」ボタンが赤く点滅します。 助けを求めているオペレーターは管理画面のリアルタイムモニタ上で赤く表示されるため、

管理者は必要に応じた対応を行うことができます。

BlueBean Powered by Softsu	
	<bluebean 管理画面=""></bluebean>
	Bits@Bean   Annowaty Subme         100         放金         2/02-00-0         反応         2/02-0         反応         2/02-00-0         反応         2/02-00-0         反応         2/02-0         反応         2/02-0         Q/02-0
00.00.08	作変グループ(ACD)         新信数         連級中数         抗子体数         基大持子AN間         応答数         広答数         広答本         筆数         タイムアウト数         添作者         オペレーター         平均清子AN間         平均清子AN間           アウトコブ(10)アメウループ(100)         7         0         0         000000         7         100%         0         0         5         0         000001         2         000001         2         000001         2         000001         2         000001         2         000001         2         000001         2         000001         2         000001         2         0000001         2         000001 <td< th=""></td<>
	000000         000000<
	1064         1004         9-1-9         0P         00000         1000         <
	1920 1924 E=29/3/7 E28%

赤く点滅しているツールバーの「ヘルプ」ボタンを押し、ヘルプ・エマージェンシー画面の 「キャンセル」ボタンを押すと要求を解除することができます。



### 3.2.3.4 座席一覧機能

オペレーター画面の座席一覧機能を使用することで、リアルタイムで他のオペレーターの状 況確認や内線通話を行うことができます。



座席一覧 内線・電話番号をご入力、またはご選択ください > 発電 ● 機器未接続/発信中/羞信中 ● 受付中 ● 後処理 ● 通話中 ● 保留中 ● オフライン/蒐篤/休憩							
ステータス	名前	内線番号	操作				
オフライン	1000	1000					
オフライン	1001	1001	内線通話				
オフライン		1002	内線通話				
オフライン		1003	内線通話				
オフライン		1004	内線通話				
オフライン		1005	内線通話				
オフライン		1006	内線通話				
オフライン		1009	内線通話				
		取消					

1	内線番号から任意のオペレーターを検索し発信できます。任意の電話番号を入力
	し、発信することも可能です。
2	メイン画面の表示形体を切り替えます。
	画像(上)のように管理画面の「オフィスレイアウト設定」にて設定したレイアウ
	トが表示されます。
3	メイン画面の表示形体を切り替えます。
	画像(下)のようにオペレーターステータスと内線番号の一覧表が表示されます。
4	該当のオペレーターへ内線通話を行います。

#### 3.3. 再架電機能の利用方法

再架電機能を用いることで、お客様と交わした通話の約束を管理することができます。 オペレーター画面の操作で再架電を登録すると、再架電時間の 1 分前にオペレーター画面上 で「再架電通知」がポップアップ表示されます。

※Web 上のオペレーター画面のみ

「再架電通知」が表示される条件は以下通りです。

■履歴登録時

- ・次アクションが「再架電」
- ・次回担当者が「空欄以外」
- ・アクション予定時間が「未来の日時」
- ■再架電時間時
- ・次回担当者がオペレーター画面にログインをし、該当業務を開いている。

上記条件を全て満たし、アクション予定時間の 1 分前になると次回担当者に設定されている オペレーターのオペレーター画面に再架電通知が表示されます。

発信者番号: 【SOFTSU-demo0	再架電通知×
	予定時刻:17:33
	業務:マニュアル 連絡先:

ツールバーの「再架電」ボタンを押すと再架電予定の顧客リストが表示されるので、該当顧客 の「読込」ボタンを選択し顧客情報を表示させることができます。

				再架電リン	スト		
		業務: ログイン中	中の全業務 ~				最終更新時刻:2021-07-13 17:33:2:
	N	業務名	アクション予定時間	顧客ID	顧客名	所属リスト	操作
		マニュアル	2021-07-13 17:33:00	1368		Test	<b>≋</b> ≊∑ ⊙
発信リスト		マニュアル	2021-07-13 17:35:00	1369		Test	252 O
の発信担当リスト	V	※未対応電話は育最が	赤に変わります。				
棄呼 再架電 2							

<例>

以下の画像の内容で対応記録を保存すると、

「2021 年 07 月 14 日 10 時 00 分」に「op001 (オペレーター1)」のオペレーター画面にて 「2021 年 07 月 14 日 09 時 59 分」に「再架電通知」が表示されます。

対応者情報     >     リアクション情報     >	
対応記録	
op001 (オペレーター1 ∨ 次アクション予定時間 🛗 2021-07-14 10:00 🗎 保存	

◆注意

・次回担当者がアクション予定時間に該当業務にログイン及び、オペレーター画面で該当業務 を開いていない場合、どのオペレーターの再架電ボタンも反応しません。 4. 操作方法(アウトバンド業務:プレディクティブ発信)
 プレディクティブ発信とは、顧客リストを元に BlueBean が自動で発信する機能です。
 相手が電話に出た場合に、オペレーターへ接続されます。
 ※Web 上のオペレーター画面のみ

①オペレーター画面にログイン後、準備が整ったら「受付可」ボタンを押しステータスを「受付中」にします。

この時「エージェントログイン」という音声が再生されます。





#### BlueBean マニュアル オペレーター編

②架電先が応答した場合、「プー」と言う音の後、顧客に繋がりオペレーター画面に顧客情報 が表示されます。

この時、ステータスは「通話中(発信)」と出ます。

BlueBean	◀ 業務1 ▼	<ul> <li>・ 電話番号 v キーワードをご入力くださ 検索 詳細検索 (目ご意見・ご要望)</li> </ul>
Powered by Softsu	鹿児島 × +	
test(2500) ~	▼ 業務名:マニュアル	発信者番号: 📃 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸
<b>通話中</b> 00:00:05	👤 顧客情報 (ID:1361) / 所属リスト : PD発信用	
	基本情報 管理番号:	名乗り「お電話ありがとうございます。カスタマーサポートへのが承ります」
	* 名前: [鹿児島 フリガナ: ]	ご利用サービス:
受付可 後処理	* 電話番号: 0 発信 携帯番号: 発信	オプションA: [] オプションB: []
🕲 😴	生年月日: 1111-11-11 性別: ●男 ○女	オプションC: □
	都通府県: (東京都 ✓ メールアドレス: [test@test.co.jp	
	備考:	
発信リスト	新規対応記録	◎ 対応顧歴
	対応者情報 > リアクション情報 > 次アクション	✓全て表示 ✓ ✓ 検索
待ち呼 (行ち時間) 00:00:00	対応記録	2021-07-14 15:51:43
<u> </u>		
┣ = द	□ 次回担当者:目分	

③通話が終わり、こちらから切電したい場合は、「切断」を押します。 相手が切電もしくはこちらが「切断」ボタンを押した場合、ステータスが後処理になります。



④必要に応じて、顧客情報の編集及び対応記録の記載を行い、下にある「全て保存」ボタンを 押します。

※通話中でも編集・登録は可能です。

(具体的な編集及び登録方法は管理者にご確認ください。)

BlueBean	業務	§1 🗸	電話番号 🗸	キーワードをご入力くださ	検索 詳細検索	■ ご意見・ご要望
Powered by Softsu	鹿児島 × +					
test(2500) ~	▼ 業務名:マニュアル		発信者者	語号:		~ <b>C</b>
後処理 00:00:07	👤 顧客情報 (ID:1361) / 所属リスト : PD発信用					
	基本 管理番号:	情報	名乗り「お電話ありがとうこ	ございます。カスタマーサポート〇〇	が承ります」	
	* 名前: 鹿児島 フリガナ:		ź	利用サービス:	~	
受付可         長秋理	* 電話番号: 0 発信 携帯番号:	発信		オプションA: 🗌 オプションB: 🗌		
<b>C</b>	生年月日: 1111-11-11 性別: ④男	○女		オプションC: 🗌		
保留 転送	都道府県: 東京都 ▼ メールアドレス: tes	st@test.co.jp	×-1	パスワード:		
	備考:					
発信リスト	■ 新規対応記録	710				
次の発信担当リスト	対応者情報 ~ リアクション情報 ~	次アクション	~	全て表示 🗸		✔ 検索
待ち時間 00:00:00	対応記録				2021-0	07-14 16:24:57
放棄呼    再架電				test		E E
┣ ■ ₹	次回担当者:自分 🗸 次アクション予定時間 🛗		日 保存	発         該当なし         該当;           -         -         -         -	なし	

#### BlueBean マニュアル オペレーター編

⑤保存後、以下の画面が表示されますので、ポップアップ内のボタンを選択し押してください						
ок	顧客情報が残ったまま、ステータスが後処理で保持されます。					
	(保存後、すぐ次の電話対応ができない場合に利用。)					
タブを閉じる	画面上から顧客情報がクリアされ、ステータスが受付中に変更されます。					
&受付再開						

BlueBean	<	マニュアル	✓ 013456789	検索 詳線検索 (目ご意見・ご要望
Powered by Softsu	新しいタブ × TEST × +			
test001(1010) ~	▼ 業務名:マニュアル		発信者番号:	•~ <b>C</b>
後処理 00:01:56	👤 顧客情報 (ID:1361)			
Ĭ	基本情報 當理番号:  成功	× ) <sup>5231</sup>	ます。カスタマーサポートOOが承ります」	
	* 名前: TEST フリガナ:	ご利用	サービス:	
(つ)         三/           受付可         後処理	* 電話番号: 0 発信 携带番号:		プションA: □ プションB: □	
ि दि	生年月日: 性別: @男 〇女	× 1	プションC: []	
保留新送	都道府県: ✓ メールアドレス:	۶۲	(スワード:	
ন ট্র	<b>操</b> 考:	保存完了!		
く 次の発信 第年リスト 担当リスト		ОК		
待5時間 00:00:00	新規対応記録	タブを閉じる&受付再開	● 対応履歴	
放棄呼    再架電	対応者情報		全て表示 🗸	
			データなし	
▲ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●				
	☆回担当者:自分 ◇ 次アクション予定時間 (2021-07-09 1	6:31		

5. 操作方法(アウトバンド業務:プレビュー発信) プレビュー発信とは、顧客リストを元にオペレーター画面から顧客情報を読み込み、顧客情報 を確認したのち手動で発信する機能です。

※Web 上のオペレーター画面のみ

① オペレーター画面にログインし、「次の発信」ボタンを押し、顧客情報を表示させます。

			BlueBean	4	業務1	▼ 電話番号	▼ キーワードをご入力・	(ださい 検索 詳細検索 (戸ご意見・ご要望)
-		I	Powered by Softsu	新しいタブ × 稚内 × +			5/2×52.	
				▼ 業務名:マニュアル ● 顧客情報 (ID:1365) / 所属リスト: Test			218日日日 :	0
受付可			00.00.10	<b>管理器号:</b>	基本值報	名乗り「お電話ありがとうごさ	います。カスタマーサポート〇〇が承ります」	
<b>《</b> 二 保留	<b>父</b> 転送	N		* 名前: 和内 * 電話番号: 0 発信 生年月日:	フリガナ: 携帯器号: 住別: @男 〇文	ご利 ; ;	用サービス:	
切断		$\Box \rangle$		都道府県: メ- (佛考:	-ルアドレス:	×-1	パスワード:	
<b>C</b>	発信リスト		ペッティー 次の実信 和当リスト 待ち時 の:00:00					
次の発信	担当リスト 		放棄呼  再架電	対応者情報         >         リアクシ           対応記録	>ヨン清報 > (次アクション	×	全て很示	◆ ◆ 秋秋 約 完了 2021-07-10 16:35:02 民
				次回担当者:自分 、 次アクショ	ョン予定時間 🇰 2021-07-13 16:37	日保存	内容をお伝えし契	9. 顧客情報に不備なし。 もっと読み込む

② 必要に応じて、対応履歴を確認します。



③問題が無ければ、顧客情報の電話番号が記載されている項目の右にある「発信」 ボタンを押 します。

│ 新しいタブ × 社内 × 日	÷	
▼ 業務名:マニュアル		発信者番号: 📗 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸
👤 顧客情報 (ID:1365) / 所属!	リスト : Test	
管理番号:	题本情報	名乗り「お電話ありがとうございます。カスタマーザボートOOが承ります」
* 名前: 稚内	フリガナ:	ご利用サービス:
*電話番号: 0	発信 携带番号: 発信	オプションA: □ オプションB: □
生年月日:	性別: ⑧男 〇女	オプションC: 🗌
都道府県:	▼ メールアドレス:	メール パスワード:
備時:		

## ◆ポイント

・発信時のステータスが「後処理」でもプレビュー発信は可能です。

## ◆注意

・ソフトフォンの「通話」 ボタンを利用した場合、正しくデータが取得できない場合がありま す。

④ ステータスが発信中になります。



⑤通話が終わり、こちらから切電したい場合は、「切断」を押します。 相手が切電もしくはこちらが「切断」ボタンを押した場合、ステータスが後処理になります。



⑥必要に応じて、顧客情報の編集及び対応記録の登録を行い、下にある「保存」 ボタンを押します。

※通話中でも編集・登録は可能です。

(具体的な編集及び登録方法は管理者にご確認ください。)

BlueBean	業務1         電話番号         キーワードをご入力ください         検索         詳細検索         目ご意見・ご夏望
Powered by Softsu	1 稚内 x +
test001(1010) ~	▼ 業務名:マニュアル 発信者番号: ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
00:02:10	👤 顧客情報 (ID:1365) / 所属リスト : Test
<b>U</b> -	基本情報 名乗り「お電話ありがとうごさいます。カスタマーサポートOOが承ります」 管理番号:
	* 名前: 稲内 フリガナ: ご利用サービス: ・
<ul> <li>(○)</li> <li>(○)<th>* 電話番号:     0     有信     第零番号:     7ブションA:       第二     発信     月ブションB:</th></li></ul>	* 電話番号:     0     有信     第零番号:     7ブションA:       第二     発信     月ブションB:
<b>S</b>	生年月日: 世別: ®男 ○女 オブションC: □
保留・転送	新進府策: ✓ メールアドレス: メール パスワード:
	·保考:
待ち呼 00:00:00	
放棄呼    再架電	本人     v     契約     v     完了     v     ****     V     検索
	対応充了 対応充了 全2021-07-10 16:35:02 大会をお伝えし契約。顧客情報に不備なし。

#### BlueBean マニュアル オペレーター編

保存後、以下の画面が表示されますので、ポップアップ内のボタンを選択し押してください。

ОК	顧客情報が残ったまま、ステータスが後処理で保持されます。
	(保存後、すぐ次の電話対応ができない場合に利用。)
タブを閉じる	画面上から顧客情報がクリアされ、ステータスが受付中に変更されます。
&受付再開	(発信と着信業務を兼務している場合に効率的です。)



### 6. 操作方法(インバウンド業務:順次配信)

順次配信とは、インバウンド業務(顧客からの着信を受ける業務)にて、どのオペレーターに 着信呼を配信するかを BlueBean が決定し、順次オペレーターに着信する機能です。

①オペレーター画面にログイン後、準備が整ったら「受付可」ボタンを押しステータスを「受付中」にします。



以下、2 つのパターンがあります。どちらの運用か管理者にご確認ください。 ■着信音を鳴らす運用⇒②-1 からご確認ください。 ■自動で着信する運用(着信音が鳴らない設定の場合)⇒②-2 からご確認ください。 ②-1 <着信音を鳴らす運用>

着信があると1人のオペレーターに着信音が鳴り、以下のポップアップが表示されます。 「通話」ボタンを押すことで、通話が始まります。



②-2 <着信音を鳴らす運用及び、自動で着信する運用共通>

着信があると、オペレーター画面で以下のようなポップアップが表示されます。「作成」を押 すと、ポップアップが消え顧客情報を新規で作成できる画面に切り替わります。

※自動で着信する運用の場合は、通話開始とポップアップの表示が同時になる場合があります。

新しいウブ × + ▼ 尻花名:マニコアル   黒山切油 ▲ 広石街垣 (秋河) 	文化日中(080)         東京:マニエアル(CP0003)         第二日、インパウンドグループ(8001)         建築されていない場面構成です。         新規製品目を分配しますが?         正式         2018         正式		▼ キーワードをご入力ください 発電数量号: □	
★10月10月2日 月応日編報 ∨ 月アウション構築 月応日編 「次回回回者:自分 ∨ 次アクション予定報	▼】 (次アクション ▼)	7	③ 利応無歴 全て表示	✓ 88

## ◆ポイント

・既に登録済みの顧客からの着信の場合は、以下のようなポップアップが表示されるので、「読込」ボタンを押すと顧客情報を反映させることができます。
 ※実際の表示項目は設定により異なります。

 キーワードをご入力ください 🔪 着信中 (080 ^ BlueBean 新しいタブ × + 業務:マニュアル (CP0003) ▼ 業務名:マニュアル 業務切替 発信若番号: 1(1010) 着信外線:050 00:00:02 👤 顧客情報 (新規) 下記の顧客情報を読み込んでください。 21 管理委员 ID 名称 電話番号 都道府県 携帯番号 操作 •名前: フリガナ: 1397 テスト,テスト 080 東京都 REA O 电达垂号: 発信 携带番号: 1231: 生年月日 S 🔁 都道府県: 保有: 1015151918 00:00:00 ・・全て表示 **~** ₩# リアクション情報 ~ 次アクション 対応者情報 データなし 対応記録 次回担当者:自分 > 次アクション予定時間 ()) B 保存 E8

③通話が終わり、こちらから切電したい場合は、「切断」を押します。 相手が切電もしくはこちらが「切断」ボタンを押した場合、ステータスが後処理になります。



④必要に応じて、顧客情報の編集及び対応記録の登録を行い、下にある「保存」 ボタンを押します。

※通話中でも編集・登録は可能です。

(具体的な編集及び登録方法は管理者にご確認ください。)

BlueBean		業務1 🗸	電話番号 🗸 🗸	キーワードをご入力ください 検索 詳細検索 (目ご意見・ご要望)
Powered by Softsu	稚内 × +			
test001(1010) ~	▼ 業務名:マニュアル		発信	
00:02:10	👱 顧客情報 (ID:1365) / 所属リスト : Test			
	基本情報	名乗り「お電話ま	5りがとうございます。カスタマーサポ	ートロロが承ります」
	* 名前: 種内 フリガナ:		ご利用サービス:	<b>v</b>
<b>()</b> 受付可 後45里	* 電話番号: 0 発信 携帯番号:	発信	オプションA: 🗌 オプションB: 🗌	
<b>C C</b>	生年月日: 性別: ⑧男 〇女		オプションC: 🗌	
66.57 0.535	郵道府県: ✓ メールアドレス:	X-1	パスワード:	
	備考:			
たの発信 次の発信 加当リスト				
待ち呼 待ち呼 60:00:00	新規対応記録			☆ 対応顧歴
放棄呼    再架電	本人 > 契約 > 完了	~		全て表示 🗸 🗸 検索
	対応完了			test001 契約 完了     2021-07-10 16:35:02     民
				内容をお伝えし契約。顧客情報に不備なし。
EQ 産廃一覧 ログオフ	次回担当者:自分	日保存		もっと読み込む

⑤保存後、以下の画面が表示されますので、ポップアップ内のボタンを選択し押してください。

ОК	顧客情報が残ったまま、ステータスが後処理で保持されます。
	(保存後、すぐ次の電話対応ができない場合に利用。)
タブを閉じる	顧客情報が画面上から顧客情報がクリアされ、ステータスが受付中に変更さ
&受付再開	れます。

BlueBean	<	業務1 マ電話番号	→ キーワードをご入力ください 検索 詳細技法 (目ご見り・ご要望)
Powered by Softsu	雅约 × +		
test001(1010) ~	▼ 業務名:マニュアル		発信者番号: 🗌 🗸 🗸 🗸
00:03:18	👤 顧客情報 (ID:1365) / 所属リスト : Test		
Ĩ	基本请昭 管理委号:	5ございます。カスら 成功 ×	マーサポート〇〇が承ります」
	* 名前: 種内 フリガナ:	ご利用サービス:	<b>v</b>
<ul> <li>(○)</li> <li>(○)</li></ul>	* 電話番号: 0	オブションA: [ オブションA: ] オブションB: []	
5 8	生年月日: 世別: ⑧男 〇女		j
6137 6238		パスワード:	
	(4号)	terifye ] !	
たの発信 次の発信 第世リスト 担当リスト		ок	
待ち時間 (待ち呼) (00:00:00	新規対応記録	タブを閉じる&受付再開	◎ 対応履歴
放棄呼 再架電	【本人 ~】 〔契約 ~		全て表示 ・ ・・・ ・ 検索
	対応完了		● test001 契約 完了 2021-07-10 16:35:02
			国 内容をお伝えし契約。顧客情報に不備なし。
	次回担当者:自分 > 次アクション予定時間	<b>₿</b> ₩#	6つと読み込む

### 7. 操作方法(インバウンド業務:一斉配信)

ー斉配信とは、インバウンド業務(顧客からの着信を受ける業務)にて、対応可能なオペレー ター全員に対してコール音を鳴らし、コールを取ったオペレーターに着信させる機能です。

①オペレーター画面にログイン後、準備が整ったら「受付」ボタンを押しステータスを「受付中」にします。





②着信があるとオペレーター全員に着信音が鳴り、以下のポップアップが表示されます。「通話」ボタンを押すことで、通話が始まります。



③着信があると、オペレーター画面で以下のようなポップアップが表示されます。「作成」を 押すと、ポップアップが消え顧客情報を新規で作成できる画面に切り替わります。

BlueBean	٩	🔊 着信中 (080	^	▼ キーワードをご入力ください	
Powered by Softsu	新しいタブ 🗙 🕂	 業務:マニュアル (CP0003)			
test001(1010) ~	▼ 業務名:マニュアル 業務切替	着信外線: 着信先:インバウンドグループ(8001)		発信若靈哼:	<u>×</u>
	■ #5/4年(45/42) 	監録されていない 練習得較です。 新規職習情報を作成しますか? 「作成」 して 。 定) と思			
	新規判応設施           「対応音信報         v )         リアクション           対応目標         *         )	携程 ◇〕 (次アクション ◇ )		⑦ 対応調整 -全で表示 マ データなし	× 88
	☆回知当者:自分 ∨ 次アクション3	定時間 日 保存			

## ◆ポイント

・既に登録済みの顧客からの着信の場合は、以下のようなポップアップが出るので、「読込」 ボタンを押すと顧客情報を反映させることができます。 ※実際の表示項目は設定により異なります。

BlueBean Powerd by Softa test001(1010) V Softa S	★ 秋いゆグ x + ★ REA: :	● 都中 (080	Ŷ	▼ 年一ワードをご入力ください 発電器番号: []	
	<ul> <li>● 秋秋状気と話</li> <li>対応者情報</li> <li>◇ 「リアクション病者</li> <li>対応記録</li> <li>次回回当者:自分</li> <li>◇ 次アクション予定</li> </ul>	× ) (次アクション ×) ※ 前 ■ 日 47	F.	対応細想 全て表示	✓ 88

④通話が終わり、こちらから切電したい場合は、「切断」を押します。相手が切電もしくはこちらが「切断」ボタンを押した場合、ステータスが後処理になります。



⑤必要に応じて、顧客情報の編集及び対応記録の登録を行い、下にある「保存」 ボタンを押します。

※通話中でも編集・登録は可能です。

(具体的な編集及び登録方法は管理者にご確認ください。)

BlueBean		業務1	✔ 電話番号	~	キーワードをご入力ください 検索 詳細検索 (同ご意	見・ご要望
Powered by Softsu	稚内 🗙 🕇					
test001(1010) ~	▼ 業務名:マニュアル			発信者	普番号: []	C 🗸
<b>後処期</b> 00:02:10	👤 顧客情報 (ID:1365) / 所属リスト : Test					
Ŭ	基本情報 管理番号:	名乗	きり「お電話ありがとうございます。カ	スタマーサポ-	- トロロが承ります」	
	<ul> <li>名前: 稲内</li> <li>フリガナ:</li> </ul>		ご利用サービス		<b>v</b>	
<ul> <li>●</li> <li>●<th>* 電話番号: 01022-0177 発信 携帯番号:</th><th>発信</th><th>オプションA オプションB</th><th>k: 🔄</th><th></th><th></th></li></ul>	* 電話番号: 01022-0177 発信 携帯番号:	発信	オプションA オプションB	k: 🔄		
्	生年月日: 性別: ◉男 〇女		オプションC	: 🗌		
	郵道府県:		メール パスワード			
	傷考:					
たの発信     カリスト     担当リスト						
待ち呼 待ち時間 00:00:00	新規対応記録				♥ 対応履歴	
放棄呼    再架電	本人 ~ 契約 ~ 完了		~		全て表示 ・ ・	検索
	対応完了				() test001 契約 完了 2021-07-10 16:3	5:02
					内容をお伝えし契約。顧客情報に不備なし。	EQ
ーローローローローローローローローローローローローローローローローローローロ	次回担当者:自分 > 次アクション予定時間 🛗		<b>日</b> 保存		もっと読み込む	

#### BlueBean マニュアル オペレーター編

⑥保存後、以下Ø	D画面が表示されますので、ポップアップ内のボタンを選択し押してください。
ок	顧客情報が残ったまま、ステータスが後処理で保持されます。
	(保存後、すぐ次の電話対応ができない場合に利用。)
タブを閉じる	画面上から顧客情報がクリアされ、ステータスが受付中に変更されます。
&受付再開	(発信と着信業務を兼務している場合に効率的です。)

BlueBean	<ul> <li>Image: A set of the set of the</li></ul>	業務1 🗸	電話番号 🗸 🗸	キーワードをご入力ください	検索 詳細検索 (目ご意見・ご要望)
Powered by Softsu	雅内 × +				
test001(1010) ~	▼ 業務名:マニュアル		я	信者番号: 🗌	∠ C
	👤 顧客情報 (ID:1365) / 所属リスト : Test				
	"基本清報…"成功	]	うございます。カスタマーサ	ポート〇〇が承ります」	
	* 名前: 和内 フリガナ:		ご利用サービス:	~	
(つ) E2 受付可 (848-92)	*電話番号: 0 発信 携帯番号:		オプションA: 🔲 オプションB: 🗔		
	生年月日: 住別: ⑧男 〇文	$\bigcirc$	オプションC: □		
ALL ALL	都道府県: メールアドレス:		パスワード:		
	佛符:	保存完了!			
		ОК			
待ち時間 00:00:00	新規対応記録	タブを閉じる&受付再開			
放棄呼 再架電	【本人 ~】 (契約 ~			全て表示 🗸 -	
	対応完了			● test001 契約 第7	
				内容をお伝えし契約。顧客情報	限に不備なし。
-  -  -  -  -  -  -  -  -  -  -  -  -	次回担当者:自分 ◇ 次アクション予定時間	日保存		<u>もっと</u>	読み込む

# 変更履歴

年月日	Ver	変更内容
2019/03/20	1.0.0	新規作成
2021/07/16	2.0.0	UI 変更に伴う加筆修正