
クラウド型コールセンターシステム BlueBeanの導入ご提案



株式会社ソフトゥー



株式会社ソフツー 会社概要

- 会社名 株式会社ソフツー(SOFTSU Co., Ltd.)
- 代表取締役 鍾 勝雄
- 資本金 2,000万円
- 設立年月日 平成20年7月8日
- 本社 〒103-0004 東京都中央区東日本橋1-1-7
野村不動産東日本橋ビル5F

- WEB (コーポレートサイト)
<http://www.softsu.co.jp>
(クラウドCTIサービス BlueBeanサイト)
<https://www.bluebean365.jp/>
(ECサイト IPKIKI)
<http://www.ipkiki.com/>

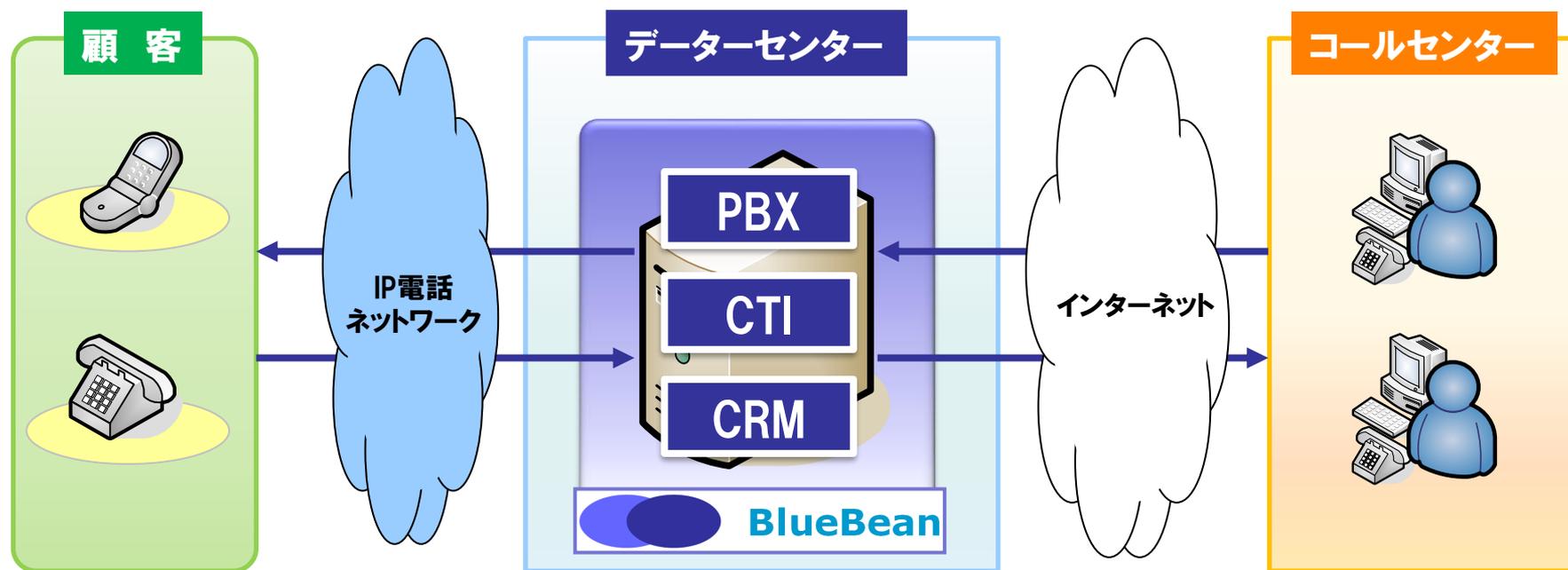
- 事業内容 クラウドCTIサービス事業
SIP/VOIP機器販売事業
ホテル用電話機販売事業

BlueBean(ブルービーン)について

クラウドCTIコールセンターシステム「BlueBean」はオープンソースソフトウェアPBXのAsteriskをベースとして開発した総合コールセンターシステムです。

PBX機能はもちろん、独自開発のCTI、CRM機能をパッケージングし、ワンストップでコールセンター業務に必要な機能を提供します。

また、月額1万円から導入可能なため、コールセンターの新規開設や、既存コールセンターのコスト削減、自社アウトバウンドコールセンターの開設が容易に可能です。



特徴・メリット

特徴① 顧客情報フォーマット作成機能

設定画面(管理画面)

顧客情報カード項目一覧

新規作成

順番▲	項目名	入力タイプ	属性	最大桁数	必須項目 ?
1	名前	テキスト入力欄	名前	64.0	し、い、え
2	フリガナ	テキスト入力欄	名前	64.0	し、い、え
3	電話番号	テキスト入力欄	電話番号	15.0	し、い、え
4	郵便番号	テキスト入力欄	郵便番号	10.0	し、い、え
5	都道府県	セレクトボックス	都道府県	16.0	し、い、え
6	市区町村	テキスト入力欄	一般的な文字列	64.0	し、い、え
7	番地	テキスト入力欄	一般的な文字列	64.0	し、い、え
8	建物名	テキスト入力欄	一般的な文字列	64.0	し、い、え
9	携帯番号	テキスト入力欄	電話番号	15.0	し、い、え
10	メールアドレス	テキスト入力欄	Email	100.0	し、い、え
11	性別	ラジオボタン	性別	2.0	し、い、え
12	生年月日	テキスト入力欄	日付	10.0	し、い、え
13	備考	複数行の入力欄	一般的な文字列	999.0	し、い、え

新規顧客情報インポート

業務 (必須) helpdesk - 自社サービスヘルプデスク [テンプレートをダウンロード]

アウトバンド発信リスト

発信リスト

新規

追加

顧客情報初期ステータス 発信待ち

作業グループ (AGD) 共有

作業オペレーター

* 作業オペレーターを指定した場合、プレビュー発信

作成内容を顧客リストのインポート時にテンプレートとして出力可能

顧客情報フォーマットの作成画面。
顧客情報などの必要項目を作成業務ごとに作成し、設定可能。
検索項目や必須項目などの条件付けにも対応。

オペレーター画面

レイアウト設定: 自社サービスヘルプデスク

戻る

保存

名前 フリガナ

電話番号 発信

携帯番号 発信

郵便番号

市区町村

番地

建物名

メールアドレス メール

備考

属性

番号

項目名

検索

発信

検索

検索

適用

オペレーター画面のレイアウト作成。自由な配置が可能

キーワードをゴ 検索 詳細検索 目ご意見・ご要望

業務名: 業務1 業務切替

発信者番号:

顧客情報 (新規)

名前: フリガナ:

電話番号: 発信 生年月日:

携帯番号: 発信 性別: ♂男 ♀女

郵便番号: 都道府県:

市区町村:

番地:

建物名:

メールアドレス: メール

備考:

新規対応記録

対応者: リアクション: 次アクション:

対応記録

対応履歴

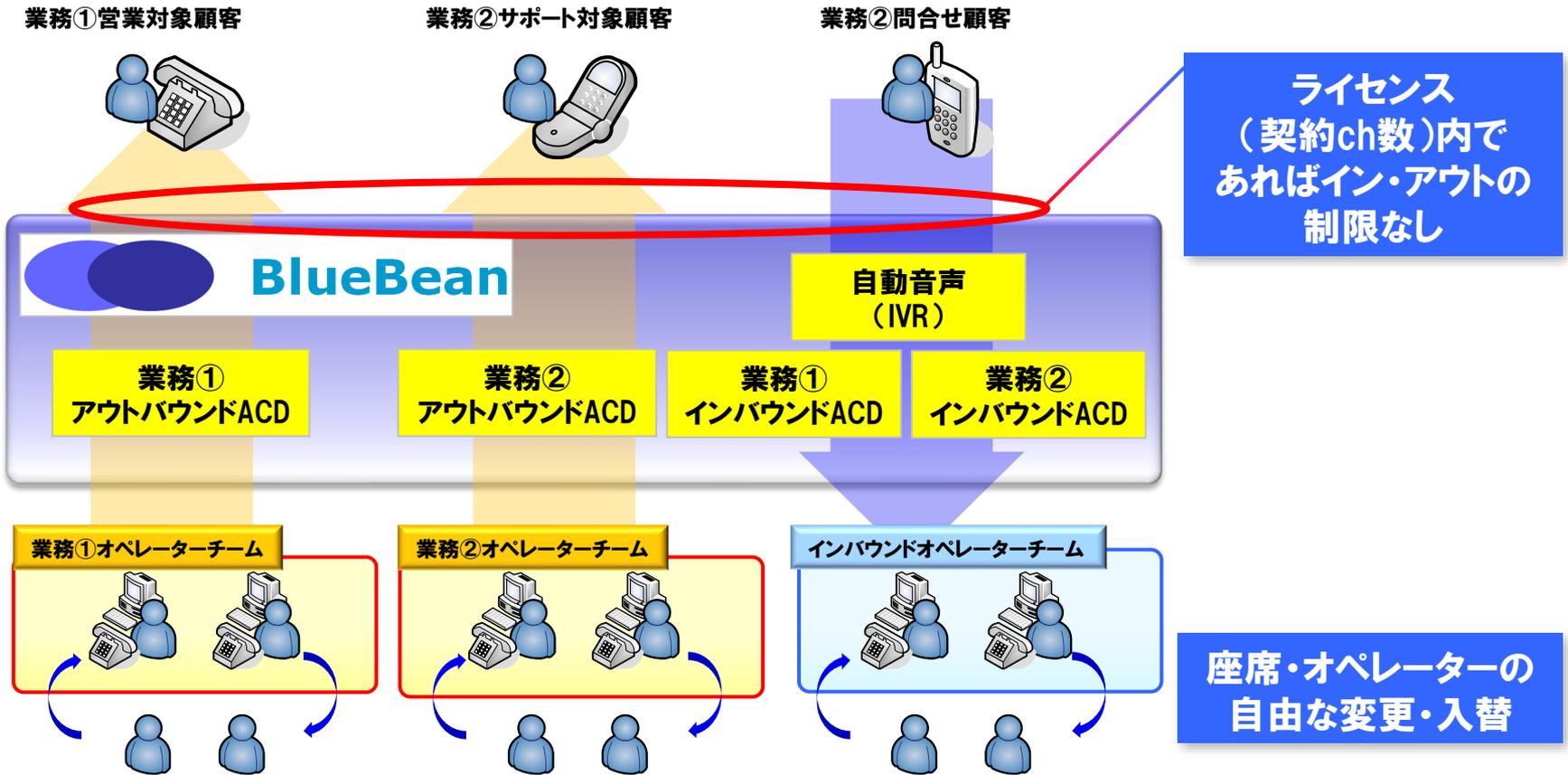
--全て表示--

データなし

作成したオペレーター画面をそのまま表示

特徴② インアウト両対応・chベースライセンス

BlueBeanのライセンスは外線同時発着信数(チャネル数)ベースなので、オペレーターの人数や座席数は自由に変更可能。ライセンスの範囲内であればインバウンド・アウトバウンドの組み合わせも制限なく自由に行えます。



特徴③ 豊富な外部連携機能

外部連携が可能なBlueBean専用ソフトフォン(BlueBeanClient)を用いることで、外部システムとの発着信連携が可能となります。
また、salesforceについては、専用のAPIを利用することでより親和性の高い連携が可能です。

連携用・多機能ソフトフォン

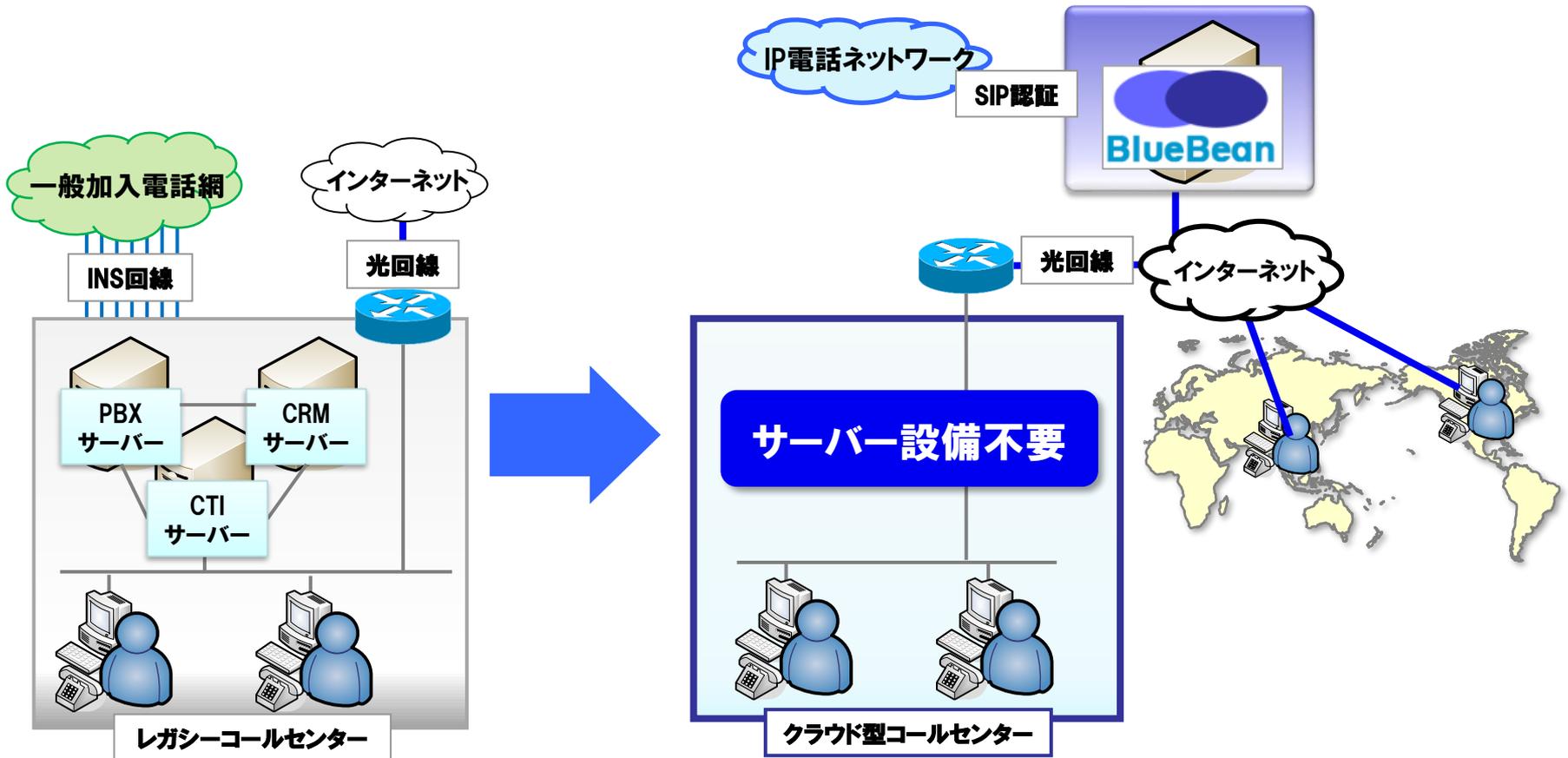


salesforce連携イメージ



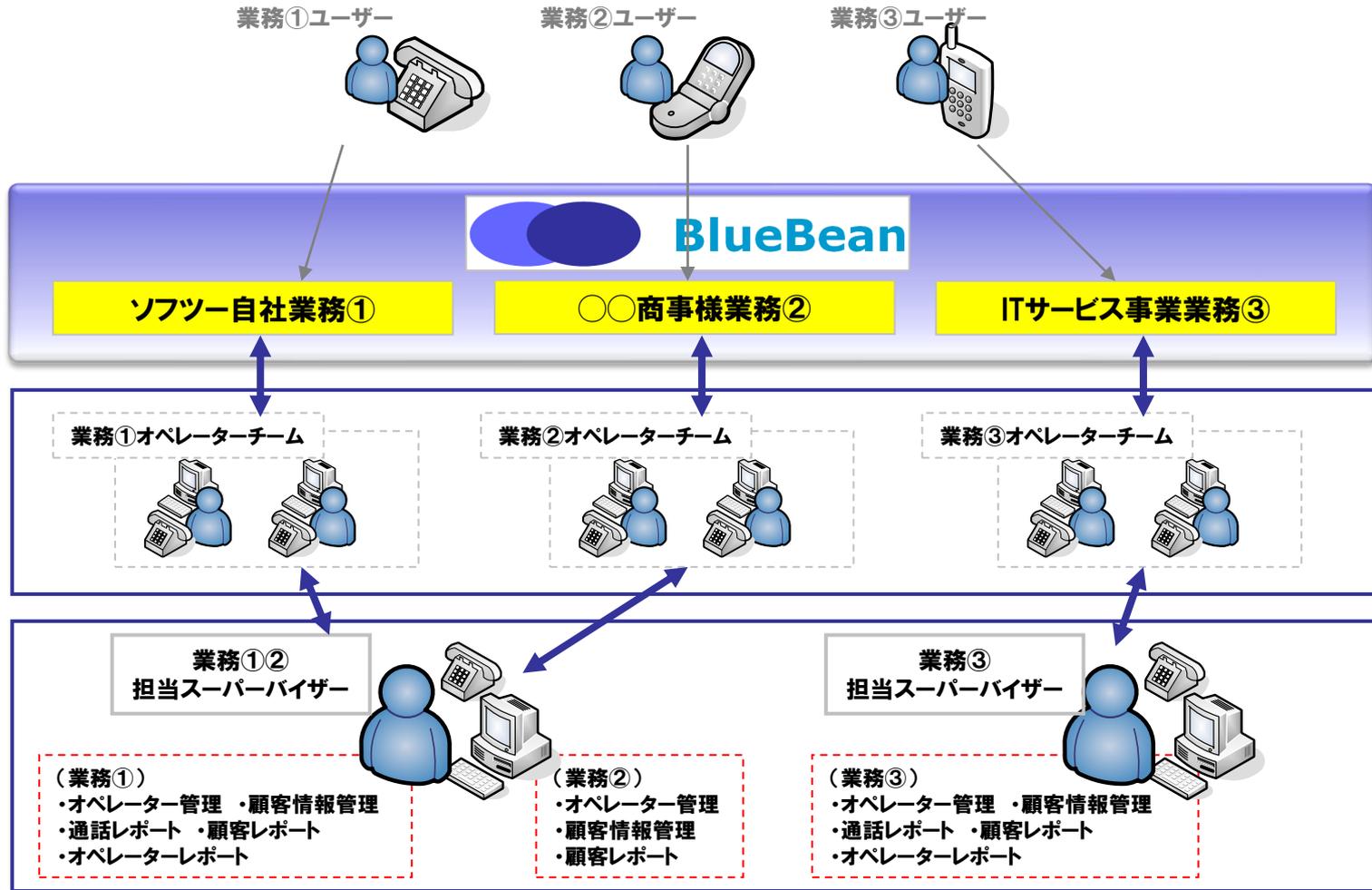
メリット:サーバーフリー・ロケーションフリー

コールセンター内にサーバーなどの設備は必要ありません。**インターネット回線とPC、IP電話機**があればコールセンターの構築が可能。電話回線もクラウド上で接続するため、コールセンターの設備が非常にシンプルで、**国内のみならず海外にも**コールセンターの構築が可能です。



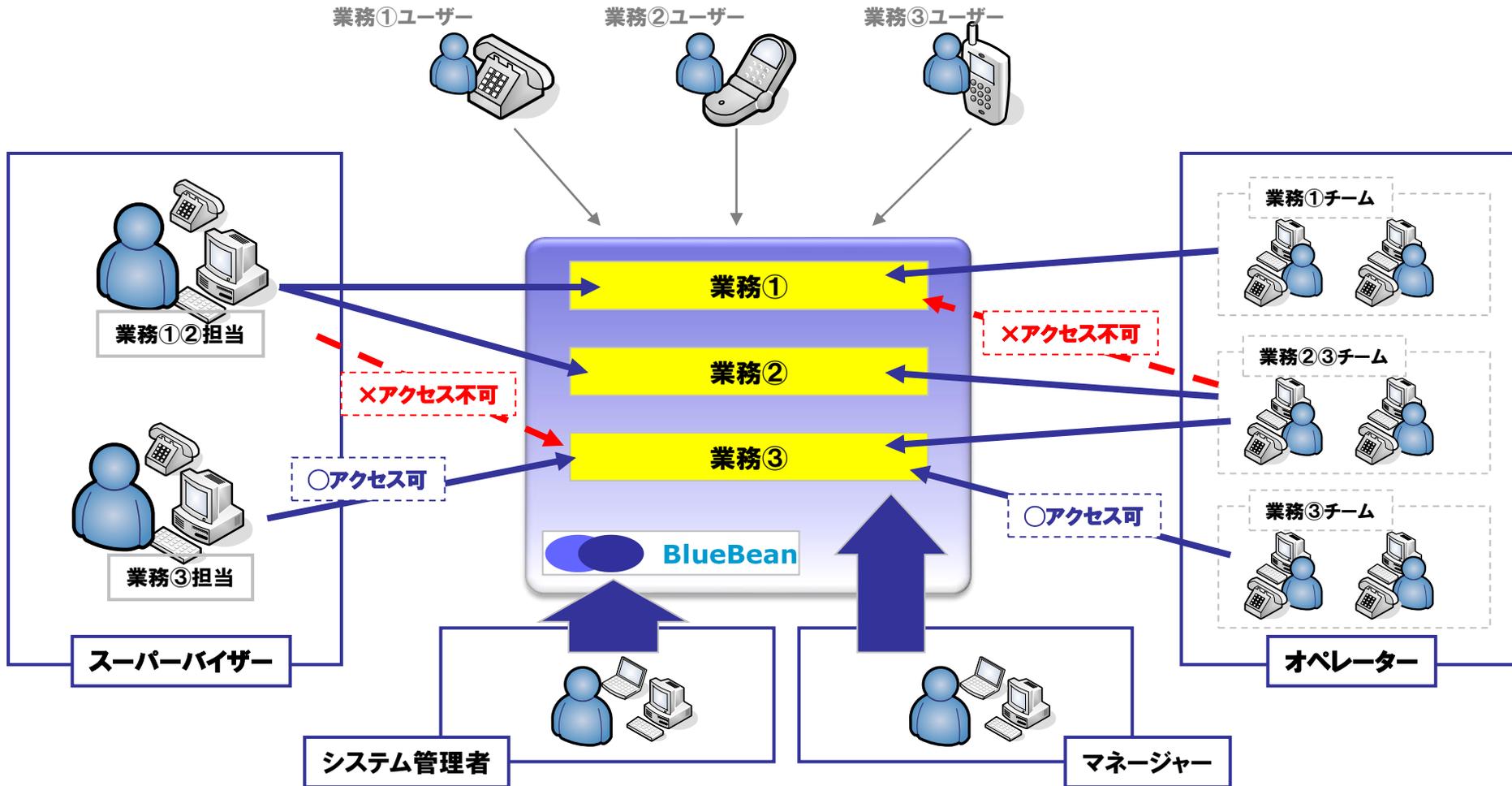
機能

マルチテナント機能① 複数業務(商材)管理



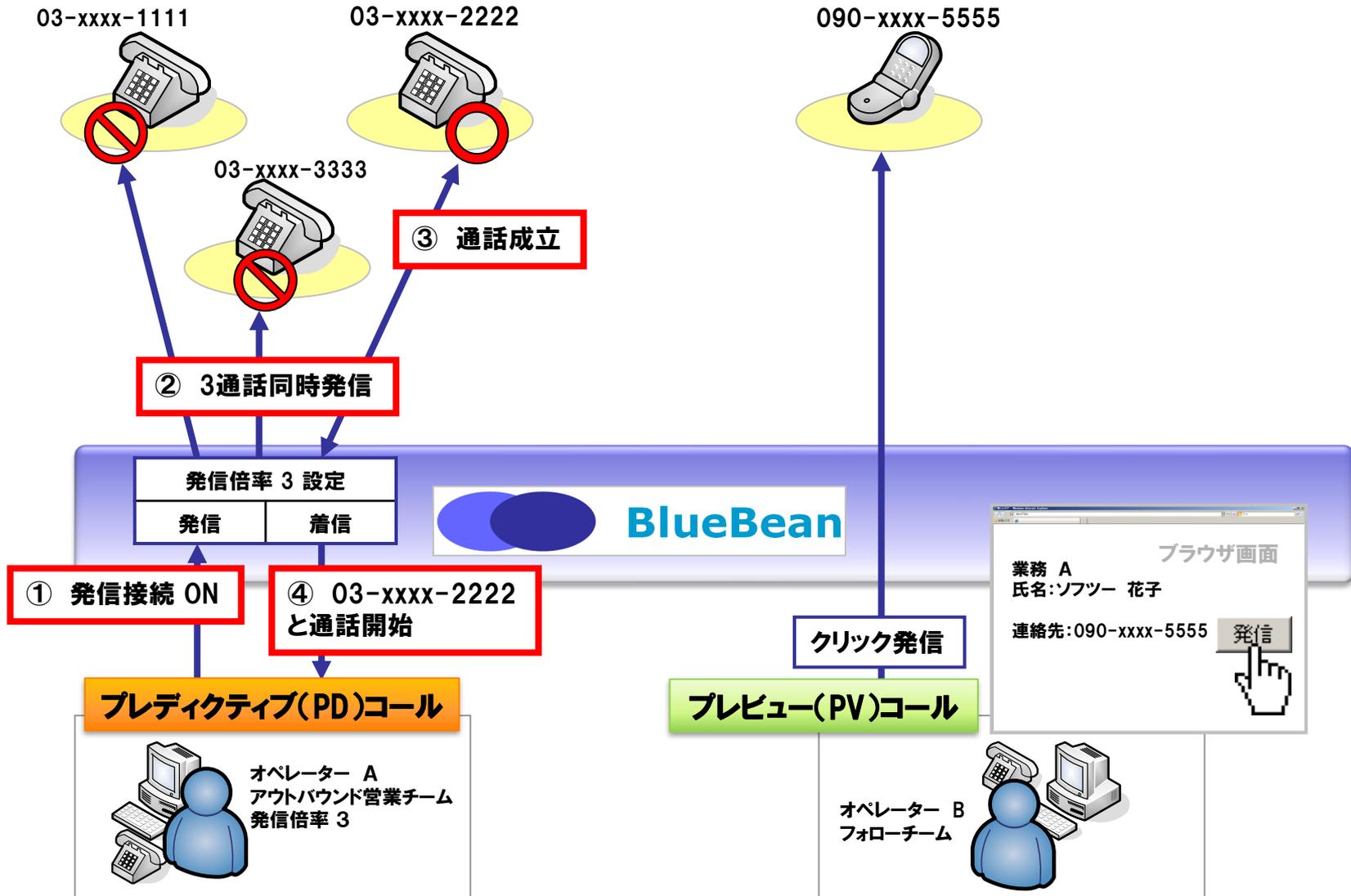
複数業務(商材)に対応しており、各業務ごとの管理、集計、レポートが可能で効率的にコールセンター運営が出来ます。

マルチテナント機能② アクセス権限設定



システム管理者以外は、**担当の業務のみにアクセスが可能**、マネージャーは全業務へのアクセスが可能で、顧客情報の管理が効率的に出来ます。

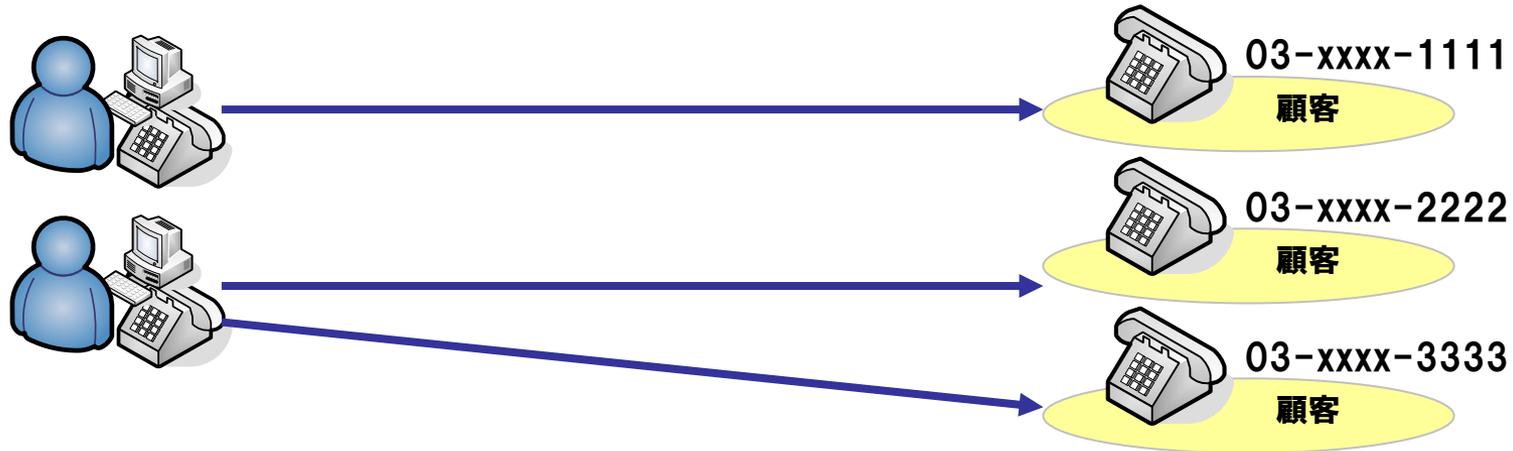
アウトバウンド機能① プレディクティブ・プレビュー発信



自動的に複数回線発信するため、非常に効率的なアウトバウンド業務が可能

顧客データを確認し、発信ボタンをクリックしてから発信するため、間違い発信がない

アウトバウンド機能② 発信リスト管理機能



■発信リスト

新規作成 最新の情報に更新

ステータス	名称	開始時間	停止時間	全件数	待機中	発信待ち	作業中	作業保存済	自動発信	留守電	契約済	不在	忙しい	環境NG	料金NG	意思なしMG	他社契約	本社一括	話中	見込	
発信開始	発信リスト0403	2013-04-04 14:08:35	2013-04-04 14:14:14	240	0	0	0	24	216	0	11	0	26	4	0	1	7	1	4	7	0
発信開始	発信	最新	2013-04-05 10:00:00	19702	0	17238	0	475	1989	0	169	19	189	52	24	35	230	1	20	105	0
発信開始	停止	関東東京1210	2013-04-03 10:01:20	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	大阪1210	2013-04-03 11:06:30	376	0	0	0	0	376	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
発信開始	停止	2013-04-03	2013-04-03	213	0	0	0	0	213	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
発信開始	停止	2013-04-03	2013-04-03	106	0	0	0	0	106	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
発信開始	停止	2013-04-03	2013-04-03	3257	0	0	0	0	3257	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
発信開始	停止	2013-04-03	2013-04-03	3257	0	0	0	0	3257	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

1~6 / 6

**発信開始ボタン
発信停止ボタン**

発信開始 **発信停止**

発信開始 **発信停止**

リスト件数と発信件数を表示します。

全件数	待機中	発信待ち	作業中	作業保存済	自動発信
240	0	0	0	24	216
19702	0	17238	0	475	1989

全件数:リストの全件数
待機中:待機リストの全件数
発信待ち:発信待(未発信)の件数
作業中:現在通話中の件数
作業保存済:通話後の件数
自動発信:自動発信(自動再架電)の件数

会話結果の件数を表示します。

現アナ	留守電	契約済	不在	忙しい	環境NG	料金NG
0	11	0	26	4	0	1
0	169	19	189	52	24	35

アウトバウンド機能③ 自動発信アンケート機能

自動発信後にコールをIVR（自動音声）へ接続。その後、分岐で押されたボタンを発着信履歴に表示します。



発着信履歴一覧

発信元 着信先 状態 -- 種類

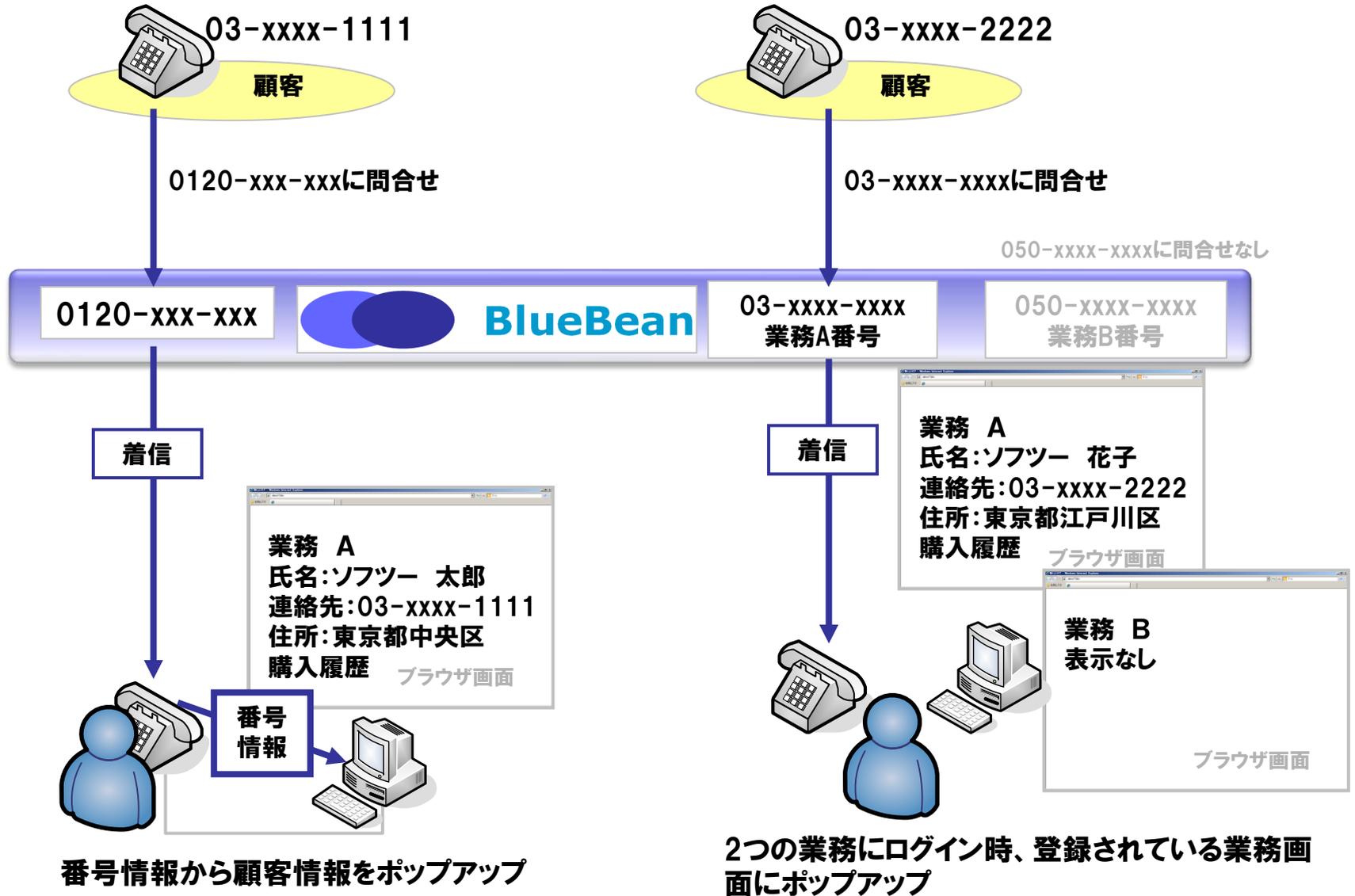
オペレータ -- 日付レンジ 2016-08-01 00:00:00 ~ 2016-09-07 23:59:59

CSVダウンロード 戻る

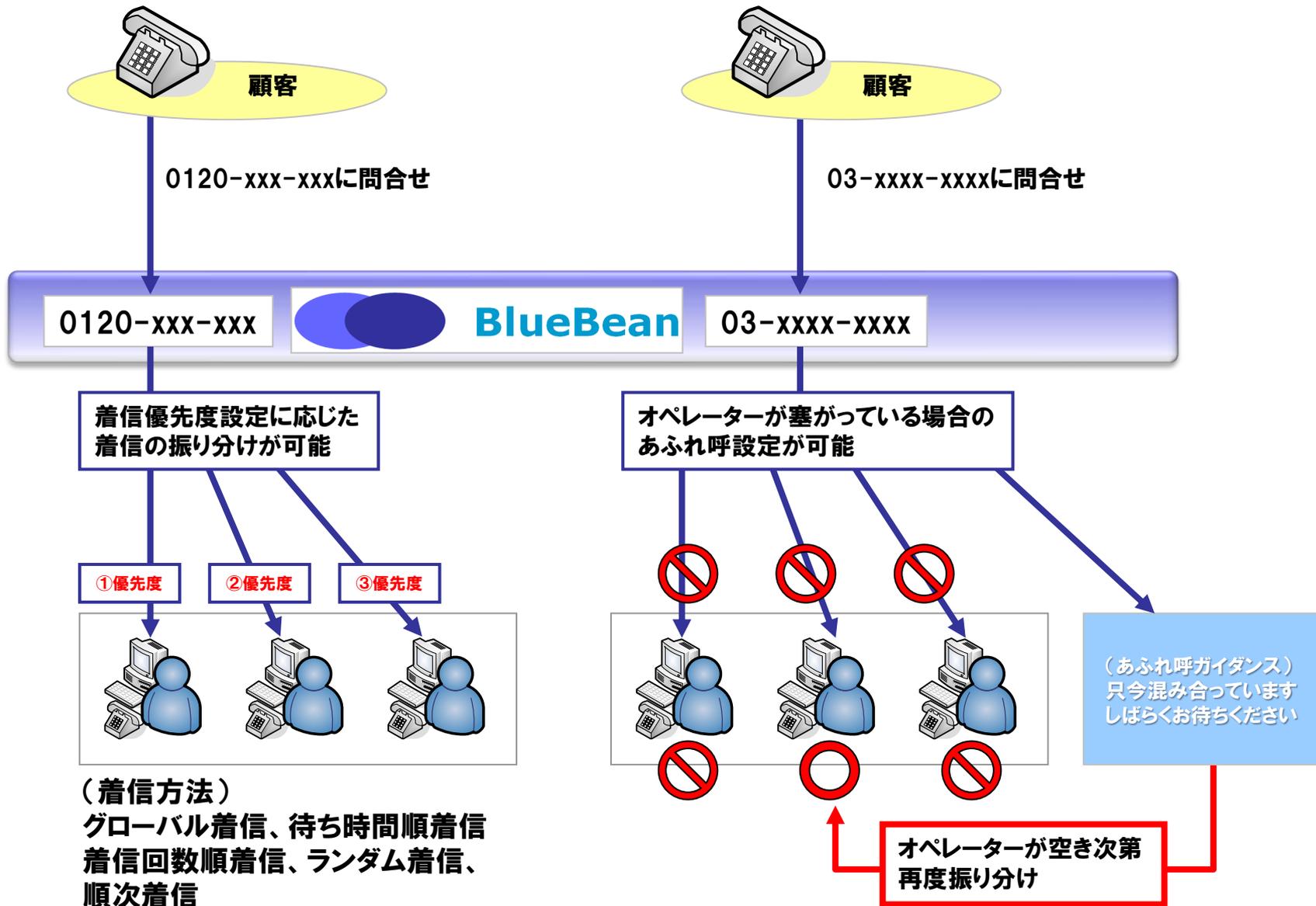
1 2 3 4 5 6 7 8 ... 46 後ろへ>> 1~20 / 904

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	オプション▼	録音
着信	0344557300	7111	05058107981	00:00:10	00:00:10	完了	2016-08-08 17:59:22	-	IVRs1:2,s1:2,s1:1	
着信	0344557300	7111	05058107981	00:00:17	00:00:16	完了	2016-08-08 18:02:04	-	IVRs1:2	
着信	09085124919	7002	05058107981	00:00:27	00:00:27	完了	2016-08-30 15:56:14	-	IVRs1:1,s2:8	
発信	1331	7002		00:00:11	00:00:10	完了	2016-08-03 18:41:54	-	IVRs1:1	
着信	0344557300	7111	05058107981	00:00:20	00:00:19	完了	2016-08-08 17:58:30	-	IVRs1:1	

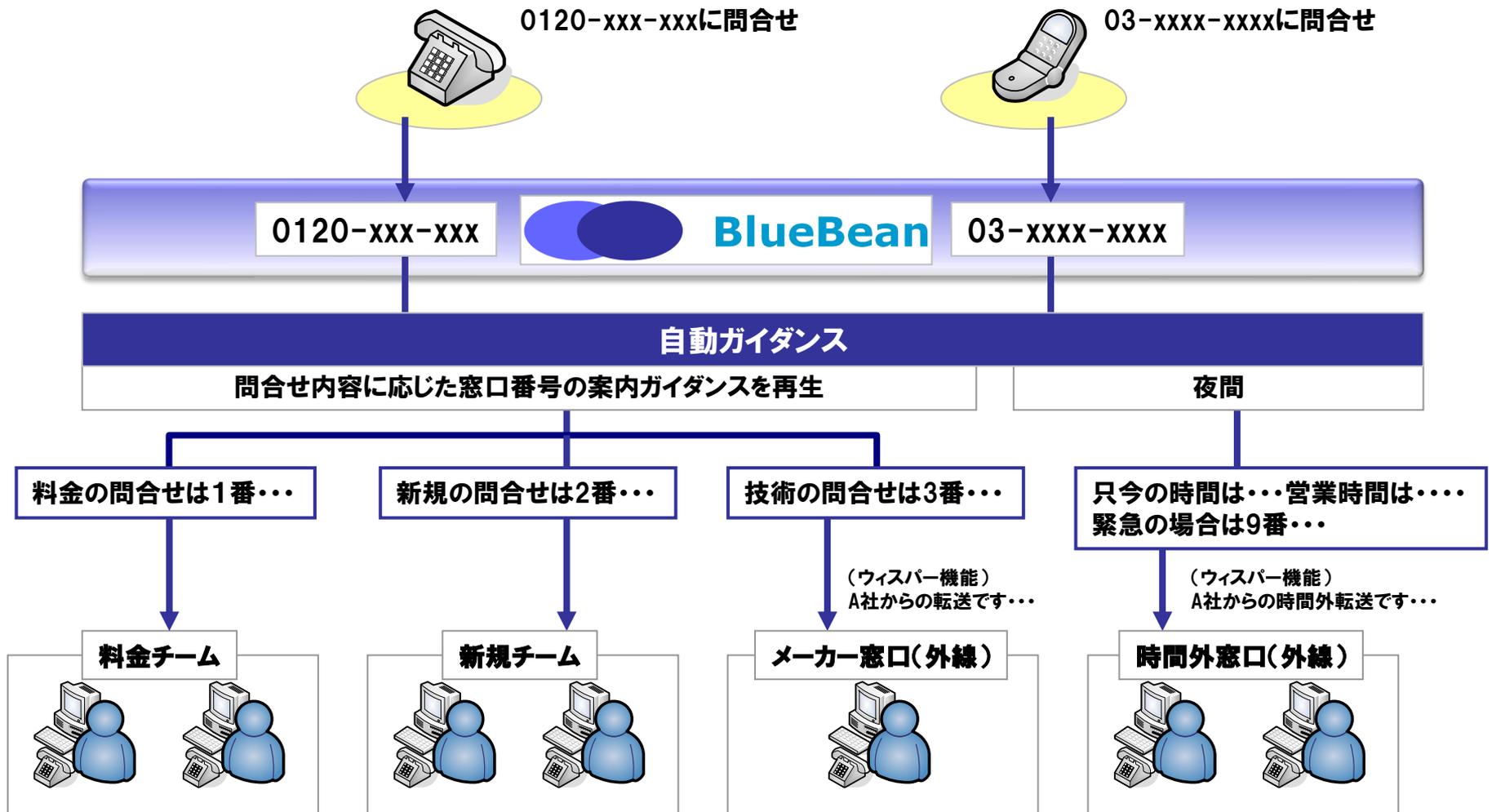
インバウンド機能① マルチ着信ポップアップ機能



インバウンド機能② ACD機能(スキルベースルーティング)



インバウンド機能③ IVR機能(音声自動応答)



- ・階層の制限はありません。ACDや転送、タイマー機能と組み合わせた複雑な設定も可能
- ・お客様ご自身でガイダンスの録音も可能です。

管理機能① 全通話録音機能

通話内容を録音することが出来、内線や外線での検索やオペレーター毎の検索が可能で、通話内容の管理やオペレーターのトレーニングなどが可能です。

発信番号	着信番号	総時間	通話時間	状態	発信時間	オペレータ	録音
1400	09011110000	01:41	01:32	完了	2012-05-16 13:37:37	オペレーター太郎 (op001)	ダウンロード
1400	1400	01:49	01:46	完了	2012-05-16 13:37:30	オペレーター太郎 (op001)	
1400	09011112222	00:16	00:02	完了	2012-05-16 13:36:36	-	ダウンロード
1303	0108222244446666	01:03	00:51	完了	2012-05-15 12:06:17	-	ダウンロード
2011	1303	00:08	00:00	キャンセル	2012-05-15 10:42:44	-	
2011	1303	00:06	00:00	キャンセル	2012-05-15 10:42:25	-	
1306	1306	00:57	00:54	完了	2012-05-15 00:58:07	田中太郎 (opdemo1306)	
8301	08011110000	00:16	00:00	キャンセル	2012-05-15 00:54:21	-	
09066665555	8301	00:06	00:05	完了	2012-05-15 00:54:09	田中太郎 (opdemo1306)	ダウンロード
		00:06	完了	完了	2012-05-15 00:53:57	-	

内線番号と(相手)外線番号の表示が可能

オペレーター名の表示が可能

録音データのダウンロードが可能

録音データは「システム設定」より、期間を指定して一括でダウンロードすることも可能です。現在利用可能な容量などもご確認いただけます。

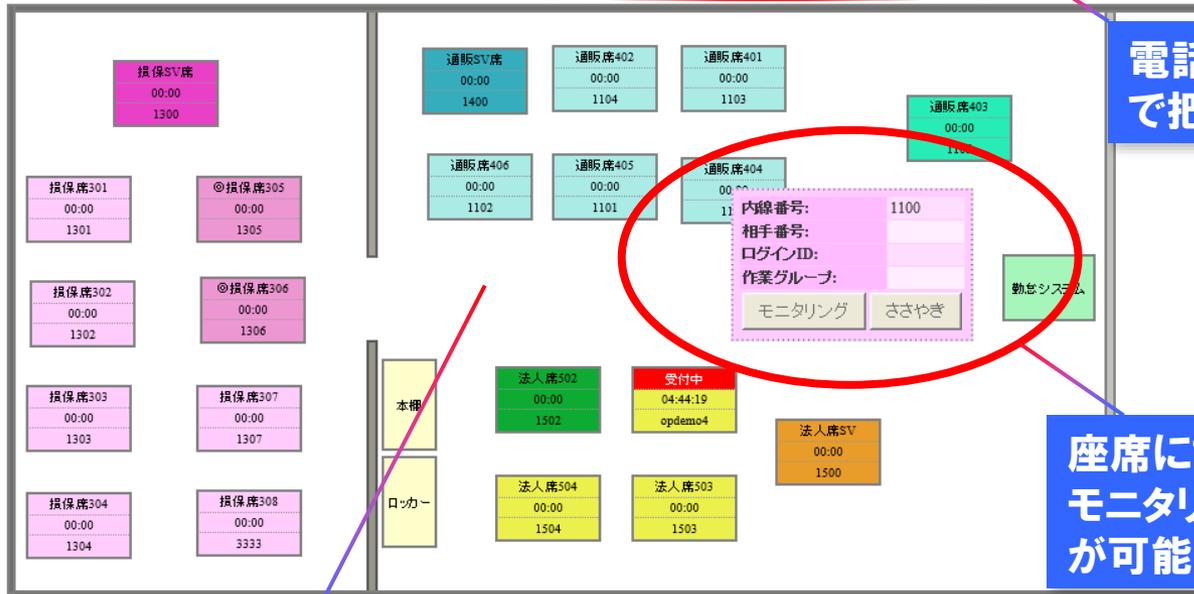
管理機能② リアルタイムモニタ機能

オペレーター名や内線番号が一目で把握出来、会話の内容モニタリングやオペレーターにささやきを行うことができます。
また、待ち呼数等をリアルタイムで把握、的確なマネジメントが可能です。

リアルタイムモニタ

オフィスレイアウト設定 最新の情報に更新

作業グループ(ACD)	着信数	通話中数	待ち呼数	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
営業グループ(8010)	1	0	1	0	0%	0	0	1	00:00	00:00
合計	1	0	1	0	0%	0	0	1	00:00	00:00



電話の状況を全項目リアルタイムで把握

座席にマウスを合わせるだけで、モニタリングやささやき(ウイスポー)が可能

実際のオフィスのレイアウトと同じ座席配置が可能

管理機能③ オペレーター画面設定機能

レイアウト設定: 自社サービスヘルプデスク

戻る 保存

名前: フリガナ:

電話番号: 発信

携帯番号: 発信

郵便番号:

市区町村:

番地:

建物名:

メールアドレス: メール

備考:

属性

順番:

項目名:

横幅:

縦幅:

横座標:

生年月日:

性別: 男 女

都道府県:

オペレーター画面の作成。顧客情報などの必要項目を作成
業務毎の作成が可能。検索項目や必須項目などの
作成にも対応。

設定画面(管理画面)

オペレーター画面



管理画面で作成した内容がそのままオペレーター画面に反映されます。

業務 1 | 電話番号

新しいタブ +

業務名: 業務 1 | 業務切替 | 発信者番号:

顧客情報 (新規)

名前: フリガナ:

電話番号: 発信

携帯番号: 発信

郵便番号:

市区町村:

番地:

建物名:

メールアドレス: メール

備考:

性別: 男 女

都道府県:

新規対応記録

対応者情 | リアクション | 次アクション

対応記録

次回担当

対応履歴

--全て表示--

検索

データなし

オペレーター画面(顧客情報タブ管理)

The screenshot displays the BlueBean operator interface. At the top, there are search filters for 'サービス案内' (Service Guide), '電話番号' (Phone Number), and 'キーワードをご入力ください' (Please enter keyword). Below this, a tab bar contains three active tabs: '祖府津 太郎, ソフツ タロウ', '東京 電子, トウキョウデンコ', and '福岡 花, フクオカ ハナ'. A red box highlights these tabs, and a red arrow points from a blue callout box to the first tab. The main content area shows customer information for '祖府津 太郎' (ID: 1333) with fields for name, phone numbers, birth date, gender, address, and email. Below this are sections for '新規対応記録' (New Response Record) and '対応履歴' (Response History). The '対応履歴' section shows a record for '鈴木 該当なし 完了' (Suzuki No match completed) on 2021-01-19 15:02:43, with a status of '不通' (No answer). A 'もっと読み込む' (Load more) button is at the bottom right of the history section.

BlueBean
Powered by Softsu

鈴木(1800) 受付中 00:00:15

サービス案内 電話番号 キーワードをご入力ください 検索 詳細検索

祖府津 太郎, ソフツ タロウ × 東京 電子, トウキョウデンコ × 福岡 花, フクオカ ハナ × +

業務名: サービス案内 発信者番号: []

顧客情報 (ID:1333) / 所属リスト: 発信リスト

* 名前: 祖府津 太郎 フリガナ: ソフツ タロウ
* 電話番号: 0123456789 発信 生年月日: 1990-05-01
携帯番号: 08098765432 発信 性別: 男 女
郵便番号: 1030004 都道府県: 東京都
市区町村: 中央区東日本橋1丁目
番地: 1-7
建物名: 野村不動産東日本橋ビル5階
メールアドレス: [] メール
備考: []

新規対応記録
対応者情報 リアクション情報 次アクション
対応記録
次回担当者: 自分 次アクション予定時間 [] 保存

対応履歴
--全て表示-- [] [] 検索
鈴木 該当なし 完了 2021-01-19 15:02:43
不通
もっと読み込む

顧客情報をタブで管理できます。
顧客履歴を記入途中でも、
他業務顧客の電話対応が可能です。

オペレーター画面(座席一覧)



オペレーター画面より、他のオペレーターの状況を確認することができます。
そのため、テレワーク時の状況判断に活用できます。
また、座席一覧から内線発信が出来るので、内線番号の打ち間違いを防ぎます。

オペレーター画面(ヘルプボタン)

BlueBean管理画面



The screenshot shows the BlueBean management interface. At the top, there's a navigation bar with 'BlueBean | Powered by Softac' and a search bar. Below it, a menu bar includes '業務管理', '顧客情報管理', 'アカウント設定', 'レポート・照会', 'リアルタイムモニタ', 'システム設定', and 'ヘルプ'. The main content area is titled 'リアルタイムモニタ' and features a table with the following data:

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	溢れ呼数	オペレーター		平均通話時間	平均待ち時間
										ログイン中	受付中		
総務部(総務部 電話)	18	0	0	00:00:00	18	100%	0	0	0	3	3	00:05:20	00:00:00
総務部(総務部 電話)	6	0	0	00:00:00	5	83.33%	0	1	0	3	3	00:04:55	00:00:00
総務部(総務部 電話)	2	0	0	00:00:00	2	100%	0	0	0	3	3	00:09:00	00:00:00
合計	26	0	0	00:00:00	25	96.15%	0	1	0	3	3	00:06:14	00:00:00

Below the table is a floor plan diagram with various rooms and operator status indicators. A red box highlights the 'ヘルプ' button in the sidebar. A red box in the floor plan indicates a '通話中' (Call in progress) status for operator 横田 (Yokota) at 00:01:06. Other operators shown include 小野 (Ono), 橋田 (Hashida), マネージャー吉川 (Manager Yoshikawa), 岡田 (Okada), イン (In), 法人イン (Corporate In), 法人イン (Corporate In), 橋本 (Hashimoto), 関澤 (Sekizawa), アウト (Out), 空席 (Vacant), and 佐野 (Sano).

オペレーター画面のヘルプボタンを押すことで、管理者に通知することができます。顧客と通話をしながら、管理者にモニタリングをしてもらうなどの対応が可能です。

BlueBeanClient

BlueBeanClientとは

BlueBeanClientは、パソコン上でご利用いただける無償提供の電話機(ソフトフォン)です。外部システムとの連携設定が可能なので、現在ご利用いただいている顧客管理システムを変更せずに、コールセンターシステムをご利用いただけます。もちろんソフトフォンの機能だけをご利用いただくことも可能です。



BlueBeanClient(用途設定①)

BlueBeanオペレーター画面(Web)+「ソフトフォンとして利用」



BlueBeanオペレーター画面 (Web)



ソフトフォンとして利用

BlueBean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」をお勧めします。

保留や転送などの操作はBlueBeanオペレーター画面から操作可能なので、業務中ソフトフォンの操作は必要ありません。

BlueBeanClient(用途設定②)

他社システム+ソフトフォン及びオペレーター画面として利用



他社システム



ソフトフォン及び
オペレーター画面として利用

他社システムとBlueBeanを連携してご利用いただくことも可能です。その場合は、「ソフトフォン及びオペレーター画面として利用」でご利用いただくと最適です。顧客情報は他社システムで確認し、電話の操作はBlueBeanClientで行っていただきます。

BlueBeanClient(用途設定③)

他社システム+ハードフォン+「オペレーター画面として利用」



他社システムとBlueBeanを連携し、ハードフォン(IP電話機)をご利用する場合は、「オペレーター画面として利用」が便利です。電話の操作はハードフォンで行っていたが、受付や休憩操作をBlueBeanClientで行っていただくことで、オペレーターの実績がレポートに反映されます。

CRM機能① 顧客情報管理機能

顧客連絡先検索機能

連絡先検索

Step1: キャンペーンを選ぶ >> Step2: 検索条件の入力

キャンペーン:	testcamp-sales - デモキャンペーン(商品販売)
連絡先ID:	<input type="text"/>
姓(漢字):	<input type="text"/>
名(漢字):	<input type="text"/>
電話番号:	<input type="text"/>
郵便番号:	<input type="text"/>
都道府県:	<input type="text"/>
携帯電話:	<input type="text"/>
予備連絡先:	<input type="text"/>
商品名:	<input type="text"/>
商品コード:	<input type="text"/>
型番:	<input type="text"/>
色:	<input type="text"/>
発送日:	<input type="text"/>
発送済:	<input type="text"/>
相手情報:	<input type="text"/>
反応項目:	<input type="text"/>
次アクション:	<input type="text"/>
ステータス:	<input type="text"/>
架電ストップ中:	<input type="text"/>

- 全ての入力項目から検索が可能
- 検索項目のカスタマイズ可能

顧客情報インポート機能

連絡先の新規取込

ファイル (必須)	<input type="text"/> <input type="button" value="参照"/>
ファイル形式情報	<input type="text"/> (*.csv, *.tsv) <input type="button" value="テンプレートをダウンロード"/> <input type="checkbox"/> 区切り文字 <input type="checkbox"/> 日付フォーマット <input type="checkbox"/> 読み文字 <input type="checkbox"/>
取込形式	<input checked="" type="radio"/> 即時取込 <input type="radio"/> スケジュールによる取込
取込スケジュール	<input type="text"/> 2011-09-21 00:00:00 (YYYY-MM-DD hh:mm:ss)
キャンペーン:	<input type="text"/>
備考	<input type="text"/>

- 顧客情報をリストから取込可能
- スケジュールによる取込可能
- 業務毎の取込可能

架電禁止情報インポート機能

架電禁止の新規取込

ファイル (必須)	<input type="text"/> <input type="button" value="参照"/>
取込形式	<input checked="" type="radio"/> 即時取込 <input type="radio"/> スケジュールによる取込
取込スケジュール	<input type="text"/> 2011-09-21 00:00:00 (YYYY-MM-DD hh:mm:ss)
キャンペーン:	<input type="text"/>
備考	<input type="text"/>

- 架電禁止顧客をリストから取込可能
- スケジュールによる取込可能
- 業務毎の取込可能

CRM機能② 顧客情報レポート機能

表形式レポート機能

作成

名称 (必須)	顧客別売上レポート																												
業務 (必須)	hikariline - 光回線販売アウトバウンド																												
条件 (必須)	顧客対応履歴																												
種類 (必須)	<input checked="" type="radio"/> 表形式レポート <input type="radio"/> 集計レポート																												
<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> <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>																													
<table border="1"><thead><tr><th>出力</th><th>項目名</th><th>表示名</th><th>順番</th></tr></thead><tbody><tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>発信時間</td><td>発信時間</td><td>1</td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>通話開始時間</td><td>通話開始時</td><td>2</td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>通話終了時間</td><td>通話終了時</td><td>3</td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>発信番号</td><td>発信番号</td><td>4</td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>着信番号</td><td>着信番号</td><td>5</td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>通話時間</td><td>通話時間</td><td>6</td></tr></tbody></table>		出力	項目名	表示名	順番	<input checked="" type="checkbox"/>	発信時間	発信時間	1	<input checked="" type="checkbox"/>	通話開始時間	通話開始時	2	<input checked="" type="checkbox"/>	通話終了時間	通話終了時	3	<input checked="" type="checkbox"/>	発信番号	発信番号	4	<input checked="" type="checkbox"/>	着信番号	着信番号	5	<input checked="" type="checkbox"/>	通話時間	通話時間	6
出力	項目名	表示名	順番																										
<input checked="" type="checkbox"/>	発信時間	発信時間	1																										
<input checked="" type="checkbox"/>	通話開始時間	通話開始時	2																										
<input checked="" type="checkbox"/>	通話終了時間	通話終了時	3																										
<input checked="" type="checkbox"/>	発信番号	発信番号	4																										
<input checked="" type="checkbox"/>	着信番号	着信番号	5																										
<input checked="" type="checkbox"/>	通話時間	通話時間	6																										

集計レポート機能

レポート作成

名称 (必須)	顧客別売上レポート
業務 (必須)	hikariline - 光回線販売アウトバウンド
条件 (必須)	顧客対応履歴
種類 (必須)	<input type="radio"/> 表形式レポート <input checked="" type="radio"/> 集計レポート
<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> <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>	
横軸の見出し項目 (X) (必須)	次アクション
縦軸の見出し項目 (Y) (必須)	業務名
集計項目	-- ※ 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。
集計値 (必須)	<input checked="" 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

顧客情報の抽出が出来ます。全対応の履歴と最新の対応記録の抽出が出来、一覧表示と集計形式の2種類から選択が可能。いずれもCSVでのダウンロードが可能です。

CRM機能③ 作業グループ(ACD)レポート機能

作業グループ(ACD)レポート



作業グループ(ACD)レポート詳細

時間帯・日別・曜日別に
グラフ表示が可能



【出力可能項目】

- ・作業グループ(ACD)番号 ・作業グループ(ACD)名 ・着信数 ・応答数 ・応答率(%) ・放棄数 ・放棄率(%) ・放棄時間平均
- ・放棄時間最大 ・放棄時間最小 ・タイムアウト数 ・通話時間合計 ・通話時間平均 ・通話時間最大 ・通話時間最小
- ・待ち時間合計 ・待ち時間平均 ・待ち時間最大 ・待ち時間最小 ・自動発信数 ・自動発信応答数 ・自動発信応答率(%)
- ・自動発信待ち時間合計 ・自動発信待ち時間平均 ・自動発信待ち時間最大 ・自動発信待ち時間最小 ・自動発信放棄数
- ・自動発信放棄率(%) ・自動発信放棄時間合計 ・自動発信放棄時間平均 ・自動発信放棄時間最大 ・自動発信放棄時間最小

CRM機能④ オペレーターレポート機能

オペレーターごとのステータスレポートを確認することができます。

オペレーターレポート

作業グループ (ACD) 自社サービスヘルプデスクG (8002) 日付レンジ 2011-12-24 00:00:00 ~ 2012-01-24 23:59:59 検索

オペレーター統計: ■ ログイン時間 ■ 通話時間 ■ 後処理時間 ■ 休憩時間 ■ 離席時間

オペレーターレポート

自社サービスヘルプデスク001 (helpdesk001)	■ 8752 (61.7%)	■ 313 (2.2%)	■ 5121 (36.1%)	■ 0 (0.0%)	■ 0 (0.0%)
自社サービスヘルプデスク002 (helpdesk002)	■ 7157 (65.5%)	■ 86 (0.8%)	■ 3689 (33.7%)	■ 0 (0.0%)	■ 0 (0.0%)

オペレーター別集計:

ログインID	名前	ログイン回数	ログイン時間合計	ログイン時間平均	ログイン時間最大	ログイン時間最小	通話回数	通話時間合計	通話時間平均	通話時間最大	通話時間最小	後処理回数	後処理時間合計	後処理時間平均	後処理時間最大	後処理時間最小	休憩回数	休憩時間合計	休憩時間平均	休憩時間最大	休憩時間最小	離席回数	離席時間合計	離席時間平均	離席時間最大	離席時間最小	稼働率 (%)	
helpdesk001	自社サービスヘルプデスク001	12	8752	729	5859	3	12	313	26	56	5	9	5121	569	2025	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.6
helpdesk002	自社サービスヘルプデスク002	3	7157	2386	5517	770	4	86	22	41	2	4	3689	922	3198	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.2	

[CSVダウンロード](#)

【出力可能項目】

- ・ログインID ・名前 ・ログイン回数 ・ログイン時間合計 ・ログイン時間平均 ・ログイン時間最大 ・ログイン時間最小 ・通話回数
- ・通話時間合計 ・通話時間平均 ・通話時間最大 ・通話時間最小 ・後処理回数 ・後処理時間合計 ・後処理時間平均
- ・後処理時間最大 ・後処理時間最小 ・休憩回数 ・休憩時間合計 ・休憩時間平均 ・休憩時間最大 ・休憩時間最小
- ・離席回数 ・離席時間合計 ・離席時間平均 ・離席時間最大 ・離席時間最小 ・稼働率 (%)

CRM機能⑤ 再架電登録・管理機能

オペレーターが登録したプレビュー発信での再架電情報を、管理画面にて再割り当てすることが可能です。

再架電リスト (業務: SP001 - 【東日本損保グループ】 自動車保険(総合業務))
Step1: 業務の選ぶ >> Step2: 再架電リスト

再架電検索 1 1~8 / 8

顧客ID	名前	電話番号	対応者情報	リアクション情報	ステータス	新規日時	アクション予定時間	所属チーム	アクション予定担当者
466	日本 太郎 3	036240345	本人	興味有り	作業保存済み (OUTBOUND 抽出不可)	2011-10-13 23:44:41	2011-10-13 10:00:00	Aチーム	田中太郎 (opdemo1306)
466	東京 花子 070 466		本人	興味有り	作業保存済み (OUTBOUND 抽出不可)	2011-10-13 23:44:41	2011-10-13 10:00:00	----	----
476	日本 花子 4	050512345	本人	興味有り	作業保存済み (OUTBOUND 抽出不可)	2011-10-13 23:44:41	2011-10-13 10:00:00	----	----
617	東京 花子 1c	05058105844	本人	興味有り	作業保存済み (OUTBOUND 抽出不可)	2011-10-28 16:20:34	2011-11-2 18:11:00	チームE	opdemo1309 (opdemo1309)
638	東京 太郎 3c	09065076766	本人	興味有り	作業保存済み (OUTBOUND 抽出不可)	2011-11-16 19:23:35	2011-11-2 18:19:00	チームE	opdemo1309 (opdemo1309)
612	東京 太郎 4c	08037098766	本人	興味有り	作業保存済み (OUTBOUND 抽出不可)	2011-10-28 16:20:34	2011-11-2 18:23:00	Aチーム	田中太郎 (opdemo1306)
621	東京 美樹	08037098766	本人	興味有り	作業保存済み (OUTBOUND 抽出不可)	2011-10-28 16:42:45	2011-11-2 18:24:00	Aチーム	田中太郎 (opdemo1306)
600	東京 太郎	09065076766	本人	興味有り	作業保存済み	2011-10-28	2011-11-2	----	----

顧客情報。名前や電話番号など。

所属チームと担当オペレータ。

システム構成について

導入にあたって必要なもの

① PC

- OS:Windows 8.1/10 (32/64bit)
- CPU: DualCore以上(Core2Duo、Core i3/5/7)
- メモリ:2GB以上(Windows10は4GB以上:OSやその他アプリケーションの利用状況により異なります)
- ブラウザ:Chrome

② IP電話機

- Asterisk対応IP電話機 (ソフトフォンでのご利用も可能)
- Fanvil Technology、YEALINK NETWORK TECHNOLOGY、GrandstreamのIP電話機は検証済
- Fanvil 社SIP電話機

③ インターネット回線・LAN環境

- 法人向けの『光ファイバー回線』を推奨 (NTTコミュニケーションズ - OCN光サービス(F)、USEN - 光ビジネスアクセス 等)
- LAN環境は業務用機器での構築を推奨 (Cisco、YAMAHA 等の機器)
- 有線LANでの構築を推奨 (Wi-Fi環境は非推奨)

※事業所のネットワーク環境の設定変更が必要になる場合がございます。

※同時発着信数が40ch以上の場合、より安定した回線・ネットワークの導入を推奨(次ページ参照)

④ IP電話回線

- SIP認証により直接の接続が可能なIP電話回線
楽天コミュニケーションズ社のIP電話サービス(旧 Fusion IP-Phone)は接続実績多数。

保守・サポートについて

サポートご相談窓口

BlueBean専任チームによる、メール・電話でのサポート窓口をご用意しています。
対応可能時間: 平日の10:00から18:00(夏季と年末年始の休業期間を除きます)

障害ご対応

サポート窓口対応時間外の障害については緊急窓口をご用意しています。
障害対応のみの受付となります。

通常メンテナンスについて

システムは自動で毎日、以下の動作を実施します。
(容量の不足などサーバの状態によっては実施できない場合がございます)

- ・リフレッシュのための再起動: 毎日AM1時開始
- ・データベースのバックアップ: 毎日AM2時開始
- ・データベースの最適化作業: 毎日AM3時開始

毎日AM1時からAM6時はメンテナンスタイムとなります。(変更も可能です)

システム変更・カスタマイズご対応

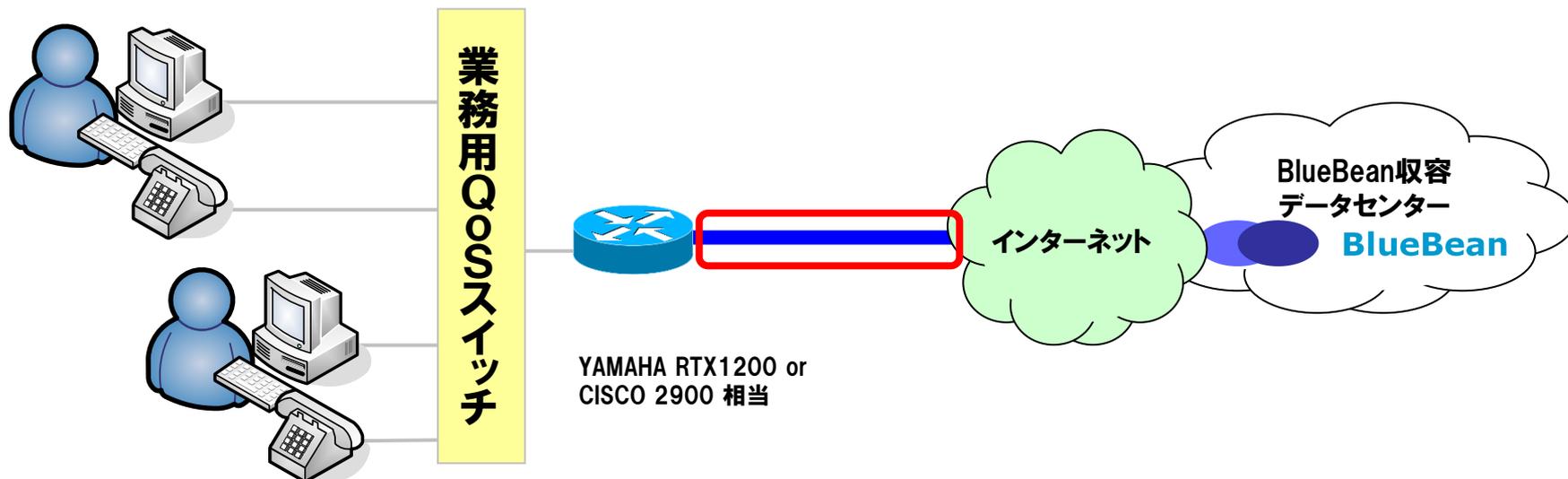
システム変更・カスタマイズご対応については、当社サポート対応時間(平日10時から18時)に作業を実施致します。
作業内容によってはシステムを停止する場合がございますのでご了承ください。
対応時間外の作業については有償となります。ご相談ください。

推奨インターネット回線・LAN環境

- 法人向けの『光ファイバー回線』を推奨 (NTTコミュニケーションズ - OCN光サービス(F)、USEN - 光ビジネスアクセス 等)
- LAN環境は業務用機器での構築を推奨 (Cisco、YAMAHA 等の機器)
- 有線LANでの構築を推奨 (Wi-Fi環境は非推奨)

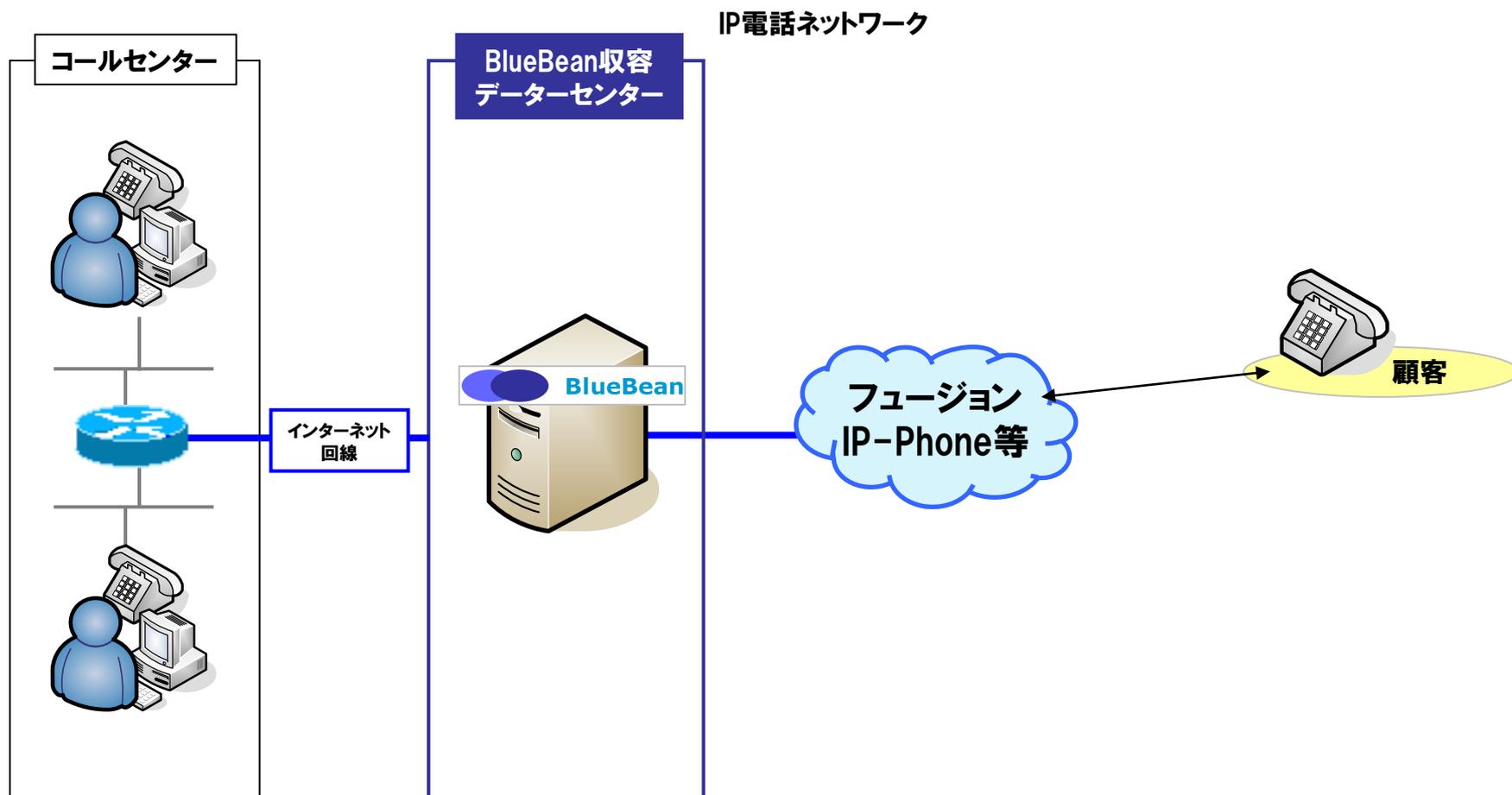
【同時発着信数が40ch以上の場合】

- 帯域保障型のブロードバンドサービス契約を推奨
- BlueBean通信専用のネットワーク構築を推奨
- 他のデータ通信と併用する際は、音声パケットの処理を優先的に行う『QoS設定』を推奨



利用可能な電話回線

IP電話回線(楽天コムIP回線等)はインターネット上でBlueBean収容データセンターと接続するので、お客様事業所内への電話回線引き込みは不要です。



ご導入スケジュール・ご利用料金

ご導入までの流れ

検討

問合せ・ご商談

お見積り
ご検討

ご利用内容をお伺いしながら、機能・価格等のご説明を致します。
ご検討の後、ご導入をお決め頂きましたら、お手続きに入ります。

申込

BlueBean365
ユーザー登録

BlueBean365
利用申込

サーバー準備
5～10営業日後

ご利用ID
お引渡し

WEB申込サイト「BlueBean365」へのユーザー登録・利用申込をいただきます。
上記確認後、10営業日後までにシステムをご準備致します。

利用

回線設定

システム設定
1日から数週間

コールセンター
運用開始

システムのお引渡し後はお客様にて各種設定を行っていただきます。
顧客情報のインポートなどをしていただいた後、運用開始となります。

新規ご契約・ご契約内容の変更・解約について

ご利用料金のお支払い

BlueBean365よりお申しいただいたご契約のお支払いは、株式会社ネットプロテクションズの提供する「NP掛け払い」でのお支払いとなります。

BlueBean365サービスのご利用ならびにNP掛け払いでのお支払いにつきましては、所定の審査がございます。

お支払いのスケジュールは「月末締め、翌月末お支払い」となります。

ご契約内容の変更について

サービス内容変更につきましては「BlueBean365」サイトよりお手続きいただけます。月途中での変更も可能です。

※お支払い料金は当社日割り規定により、日割りとなります。

ご解約について

解約については「BlueBean365」サイトよりお手続きいただけます。

BlueBean365価格表

■ BlueBean365 基本ライセンス

(税別)

初期費用 5,000円/1ライセンス

月額費用 5,000円/1ライセンス

- ※ 最低利用期間等の設定はございません。
- ※ 2ライセンスからのご提供となります。
- ※ 61ch以上でご利用など、BlueBean365でのお申込ができない場合、個別にご相談ください。

■ 基本ライセンスでご利用いただけるもの

外線仕様(同時発着信数)	1ライセンスあたり1ch
内線払い出し可能数	1システムあたり4,000番号
ACD作成可能数	1システムあたり100ACD
オペレータID払い出し可能数	ID発行数無制限
オペレータ同時ログイン数	1ライセンスあたり1名
ディスク容量	40GB(実容量はシステム領域を含む30GB程度)

■ 外部連携機能(基本ライセンスでご利用いただけます)

Salesforce連携	CTI標準連携・発着信履歴登録連携
外部CRM・システム連携	連携ソフトフォン利用
顧客情報インポート・発着信履歴出力	専用APIご提供

オプション価格表

■ディスク容量の追加(変更)

(税別)

	料金	仕様
ディスク容量変更 合計100GB	(初期)10,000円 (月額)10,000円	実容量はシステム領域を含む80GB程度
ディスク容量変更 合計250GB	(初期)10,000円 (月額)20,000円	実容量はシステム領域を含む200GB程度

※ ディスクご利用状況によっては、容量変更オプションの解除をお受けできない場合や個別に費用が発生する場合がございます。

■電話機・ヘッドセット等

(税別)

	料金	仕様
IP電話機	(買取)13,000円/台	海外メーカー製
シンプルヘッドセット	(買取)6,200円/台	IP電話機用(RJ-9端子) 海外メーカー製

■カスタマイズ

(税別)

バージョンアップ	費用・所要時間などを個別にお見積もりの上、ご対応いたします。	
その他のカスタマイズご要望	お問い合わせください	

その他ご注意事項

■その他ご注意事項

- ※ (料金プランについて)
- ※ プラン内容については予告なく変更することがございます。
- ※ 料金については、弊社が消費税非課税・免税・対象外と判断するものを除き、原則として税別料金になります。
- ※ IP電話機及びヘッドセット共に、保証期間はご購入より6ヶ月となります。
- ※ 利用料金の入金がお支払い期限より15日間確認できない場合は利用停止致します。その際に生じた問題に対しては一切責任を負いません。
- ※ 利用料金の入金がお支払い期限より1か月間確認できない場合は契約解除となります。その際に生じた問題に対しては一切責任を負いません。

- ※ (サポートについて)
- ※ 弊社サポート時間は、土日祝日、夏季休暇及び年末年始を除く平日10時から18時までとなります。
- ※ サポート窓口ではシステムの操作案内、設定内容の確認、トラブルの切り分けと対応をさせていただきます。
- ※ ご提供するシステムに起因しないPC・ネットワーク等のトラブルについてはご対応いたしかねます。

- ※ (ご契約について)
- ※ お申込後、当社およびネットプロテクションズ社所定の審査を行います。結果によってはご契約いただけない場合もございます。

- ※ (反社会勢力の排除について)
- ※ 反社会的勢力およびそれらへ利用させることを意図したお申込は一切お断りいたします。
- ※ 契約後に反社会的勢力の関与が判明した場合、直ちにご提供を中止させていただきます。

- ※ (その他)
- ※ お客様側のインターネット回線やルーター、PC、IP電話回線やIP電話機についてはお客様の負担になります。
- ※ システム障害時の賠償対応については、当サービス約款の第20条、第21条に従ってご対応いたします。
- ※ 上記事項と当サービスの約款をご理解のうえご利用ください。

お申込について

BlueBeanはポータルサイト「BlueBean365」より、お手続きが可能です。

BlueBean365サイト：<https://www.bluebean365.jp/>



The image shows the BlueBean365 website header with navigation links for Service Overview, Features, Pricing, Introduction, Support/FAQ, and Blog. It also includes contact information (0120-400-978) and a 'Start for free' button. Below the header is a promotional banner for the 10,000 licenses milestone, featuring a laptop displaying the BlueBean interface and text announcing a '10,000 Licenses Breakthrough' and a 'Zero initial fee campaign' running from July 26 to September 30.

クラウドCTIコールセンターシステム BlueBean

場所を選ばない在宅勤務・テレワークでの電話対応業務に最適です。

※表示されているキャンペーン情報は終了している場合があります。詳しくはWebサイトをご確認ください。

お見積り から お申し込み まで、サイトでカンタン にお手続きできます。