BlueBean マニュアル

# BlueBeanSimple

マニュアル Ver 1.2

# 目次

1.	ン	ノフト	,フォンについて	. 3
1.	1.	ソフ	トフォンとハードフォンの違い	3
1.	2.	仕様	ŧ	4
	1.2.1	1.	機種	4
	1.2.2	2.	主な機能	4
	1.2.3	3.	動作検証済み OS	4
1.	3.	画面	〕仕様	5
	1.3.1	1.	シンプル版 (BlueBeanSimple)	5
	1.3.2	2.	横長版(BlueBeanSimplebar)	5
2.	ち	でウン	ンロード方法	. 6
3.	1	レフ	ペトール方法	. 7
4.	큀	安定:	方法	. 8
4.	1.	アカ	ウント設定	8
4.	2.	その	)他の設定	10
5.	冒	12話す	<b>機の使い方</b> 1	11
5.	1.	発信	方法	11
	5.1.1	1.	発信の中止方法	11
5.	2.	着信	に応答する方法	12
5.	3.	保留	了方法	12
5.	4.	保留	3転送について	13
	5.4.1	1.	保留転送方法	14
	5.4.2	2.	転送先への発信を中止する方法(保留転送)	14
5.	5.	ブラ	インド転送について	15
	5.5.1	1.	ブラインド転送方法	16
	5.5.2	2.	転送操作を中止する場合(ブラインド転送)	16
5.	6.	履歴	をの確認方法	17
6.	₽	<b>「起</b>	<b>動の方法</b> 1	18
7.	F	デバッ	ッグモード1	19
7.	1.	デバ	、ッグモードの設定方法	19

#### 1. ソフトフォンについて

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。ハードフォン(固定電話機)を設置しなくても電話機能を利用できます。BlueBeanの電話機能を利用するには、ソフトフォンまたはハードフォンに内線番号の設定をする必要があります。本マニュアルはBlueBeanSimple ソフトフォンのユーザーマニュアルです。

# 1.1. ソフトフォンとハードフォンの違い

ソフトフォン



パソコンにソフトウェアをインストールして、パソコンの画面上から 操作を行い、電話機能を利用できます。パソコンに USB ヘッドセッ トを接続して通話をすることができます。

ハードフォン



ハードウェア型の IP 電話機(固定電話機)です。LAN ケーブル、AC アダプターを接続して電話機能を利用できます。IP 電話機専用の ヘッドセットを接続して通話をすることができます。

1.2. 仕様

## 1.2.1. 機種

BlueBeanSimple ソフトフォンは以下の2機種を利用できます。

- ■シンプル版(BlueBeanSimple)
- ■横長版(BlueBeanSimplebar)

# 1.2.2. 主な機能

- ■1SIP アカウントまで設定可能
- ■1回線まで使用可能
- ■保留機能
- ■保留転送機能
- ■ブラインド転送機能
- ■デバッグモード機能

※シンプル版、横長版のスペックは同じです。

## 1.2.3. 動作検証済み OS

■Window8/8.1/10 ※Mac は非対応 1.3. 画面仕様

1.3.1. シンプル版(BlueBeanSimple)



# 1.3.2. 横長版(BlueBeanSimplebar)

ダイヤルキーボタンが無いソフトフォンです。パソコンのキーボードを打ち、番号を入力します。



※1 ではソフトフォンを終了できません。ソフトウェアの終了方法は再起動の方法をご覧ください。

2. ダウンロード方法

以下の URL にアクセスして「シンプル版」または「横長版」の「ダウンロード」ボタンを押します。 https://www.bluebean365.jp/softphone-download/

# ※シンプル版(BlueBeanSimple)・横長版 (BlueBeanSimplebar)の違い

ダイヤルキーボタンの有無になります。その他の機能は同じです。

### 3. インストール方法

Windows10 でシンプル版(BlueBeanSimple)のインストール方法を例に説明しています。





パソコンにダウンロードした
 「bluebean\_simple\_v1\_2\_0\_setup.zip」
 を開きます。

bluebean\_simple\_v1\_2\_0\_ setup.exe

②「bluebean\_simple\_v1\_2\_0 \_setup.exe」を押します。



③セットアップ画面で「次へ」を押します。

参照图



④インストール先を指定して、「次へ」を押します。 ※通常は特に指定する必要はありません。



⑦「インストール」を押します。



※ファイアウォールのアクセス許可画面が 出る場合は、「プライベートネットワーク」に チェックを入れ、「アクセスを許可する」を押します。 ⑤プログラムアイコンの作成場所を指定して「次へ」を押します。 ※通常は特に指定する必要はありません。

< 戻る回 次へ回 > キャンセル

	👄 BlueBeanSimple セットアップ	– 🗆 ×
		BlueBeanSimple セットアップウィザードの 完了
		ご使用のコンピューターに BlueBeanSimple がセットアップされまし た。アプリケーションを実行するにはインストールされたアイコンを選 択してください。
		セットアップを終了するには「完了」をクリックしてください。
•		☑ BlueBeanSimpleを起動する
	R	
		完了(1)

BlueBeanSimple セットア

PhysReppEr

プログラムグループの指定 プログラムアイコンを作成する場所を指定してください。

セットアップはスタートメニューにプログラムのショートカットを作成します。

続けるには「次へ」をクリックしてください。違うディレクトリを選択するには「参照」をクリックして ください。

⑧インストール完了後、ソフトフォンを起動する場合は、「BlueBeanSimpleを起動する」に
 チェックをいれて、「完了」を押します。

7

- 4. 設定方法
- 4.1. アカウント設定

電話機能を利用するための設定です。



デスクトップ上のショート
 カットを押して起動します。

_	RineRea	Simple 1	×
	Powered by Softs	Simple 1.2	履歴
0			未認証
1	2		3
4	5		6
7	8		9
*	0		#
通話	保留	転送	切断

②BlueBean ソフトフォンを起動した 状態で「設定」を押下後、左下の アカウント設定画面が表示されます。

8	設定			—		$\times$
Γ	アカウント設定 その	)他設定				
	-SIPサーバ設定					
	SIPサーバーアドレス					
	ポート番号					
	ユーザID or 内線番	号				
	パスワード					
			עגזי 🗆	-ドの文字	『を表示す	5
			保存		キャンセル	

③「アカウント設定」タブを押して、SIP サーバー設定の各項目に情報を入力し「保存」を押します。(次ページへ続きます)
※内線番号は BlueBean の管理画面で作成できます。作成方法は「初期導入マニュアル」または「システムマニュアル(管理者向け)」をご確認ください。

SIP サーバーアドレス	BlueBean の環境仕様書に記載がある SIP サーバーアドレスの「bbw もしくは bbs~softsu.com」を入力します	
ポート番号	「6666」を入力します	
ユーザーID or 内線番号	BlueBean の管理画面で作成した <mark>内線番号「4 桁の数字」</mark> を入力します	
パスワード	BlueBean の管理画面で作成した <mark>内線番号の「パスワード」</mark> を入力します ※オペレーター画面のログインパスワードは入力しないでください	

## アカウント設定完了画面

BiueBean Simple 1.2.0     Powered by Softsu						
		設定	履歴			
<ul> <li></li></ul>						
1	2		3			
4	5		6			
7	8		9			
* 0			#			
通話(	おおい 「「「「「」」 「「」」 「「」」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「」	≅送	切断			



上記のように「未認証」、「認証失敗」が表示される場合は設定情報に誤 りがある可能性があります。再度、設定情報を確認いただき正しい情報 を設定してください。

改善しない場合は、ソフトフォンの再起動をしてください。再起動の方法 は再起動の方法を確認してください。

④設定が完了すると「ダイヤルで
 きます」が表示されます。
 ※正常に設定ができていない
 場合は右のようになります。

# ※アカウント設定の注意事項(重複レジストについて)

内線番号を電話機(ソフトフォン・ハードフォン)に重複設定すると、挙動がおかしくなるため、2 つ以上の電話機に 同じ内線番号を設定しないようにしてください。



9

### 4.2. その他の設定

「その他設定」タブをクリックし、メディア設定で着信音や通話で使用するオーディオデバイスの設定ができます。 各項目を選択の上、「保存」を押します。

※各選択項目の表示はご利用のパソコンによって変更になる場合があります。

- 設定	– 🗆 X						
アカウント設定 その他設定							
- メディア設定							
スピーカー WINSND: スピーカー /	ヘッドフォン (Realtek High De 🛛 👻						
着信音 WINSND: スピーカー /	ヘッドフォン(Realtek High De 🛛 🔻						
マイク WINSND: マイク配列(	Realtek High Definition 🔻						
マイク感度	5						
<ul> <li>□ デバッグモード</li> <li>※ソフトフォンの再起動が必要です</li> </ul>							
	保存 キャンセル						

スピーカー	通話時に音声を再生するデバイスを選択します (通常はヘッドセットを選択します)
着信音	着信音をならすデバイスを選択します (通常はパソコンのスピーカーかヘッドセットを選択します)
マイク	通話で使用するデバイスを選択します。 (通常はヘッドセットを選択します。)
マイク感度	オペレータの声を調節したり、周囲の音を拾いにくくするための設定です 以下設定例を参考にマイク感度の調整を行ってください。 ●オペレーターの声が小さい場合は、設定値を大きくします。 ●オペレーターの声が大きい場合は、設定値を小さくします。 ●周囲の音を拾いにくくするには、設定値を小さくします。

- 5. 電話機の使い方
- 5.1. 発信方法





# 5.1.1. 発信の中止方法

#### 発信中の画面 BlueBean Simple 1.2.0 Powered by Softsu 設定 履歴 発信中 0 1115 03 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 # ≉ 保留 転送 切断 通話 発信を中止する場合は「切断」を押します。

# 5.2. 着信に応答する方法



# 5.3. 保留方法

# 通話中の画面

BlueBean Simple 1.2.0     Powered by Softsu							
設定履歴							
) 1115	🥥 1115 通話中						
	03						
	0	0:00:20					
1		2		3			
4		5		6			
7		8		9			
*		0		#			
通話	保留	転	送	切断			

通話中に「保留」を押す と、保留中になり音楽が 流れます。

# 保留中の画面



保留中に「保留」を押す と、保留が解除され通話 が再開します。 5.4. 保留転送について

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。



#### 5.4.1. 保留転送方法

#### 通話中の画面



①通話中に「転送」を押します。 ※相手との通話が保留になります。



転送先と通話中の画面

④転送先との通話が始まります。 転送先が対応可能であれば「転 送」押します。

⑤顧客と転送先との通話が始ま り、画面には「転送完了しました」 が表示されます。

転送 切断

転送完了画面

BlueBean Simple 1.2.0

転送完了しました

2

5

8

0

保留

設定履歴

ダイヤルできます

3

6

9

#

# 5.4.2. 転送先への発信を中止する方法(保留転送)



番号が未入力状態で再度「転送」を押す と、顧客との通話が再開します。

Po	wored by Sottsu		
) 1115	転送番号を	転送番号を入力してください	
	1000	1000 🛛 🔍	
	00:00:49		
1	2	3	
4	5	6	
7	8	9	
*	0	#	
通話	保留 転送	切断	

転送番号の入力画面 RineRean Simple 120

②転送先の電話番号を入力して「通話」 を押すと転送先へ発信されます。

0 1115

1

4

7

sk 通話

#### 転送先へ発信中の画面 BlueBean : Powered by Softsu 0 1115 1000 00:00:44 2 4 5 7 8 \* 0 通話 保留 転送

③転送先へ発信されます。 ※転送発信を中止する場合は、 下記方法を確認してください。

設定 履歴

転送発信中

З

6

9

#

切断

5.5. ブラインド転送について

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。



# 5.5.1. ブラインド転送方法

#### 通話中の画面



①通話中に「転送」を押します

※顧客との通話が保留になります。



②転送先の電話番号を入力して
 「転送」を押します。
 ※転送操作を中止する場合は、
 下記方法を確認してください。

転送完了画面				
	JueBea	Simple 1	2.0	
		設定	履歴	
0 1115		ダイ	ヤルできます	
転	送完了	てしました	1	
1	2	2	3	
4	5	j [	6	
7	] [ 8	3	9	
*			#	
通話	保留	転送	切断	

③「転送完了しました」が表示されます。 ※転送先で呼出音がなり、転送先が応 答と顧客と転送先で通話が始まります。

# 5.5.2. 転送操作を中止する場合(ブラインド転送)

X BlueBean Simple 1.20 Powered by Softsu 設定 履歴				
00:00:14				
1	2	3		
4	5	6		
7	8	9		
*	0	#		
通話	保留 転送	⋸──切断		

転送操作を止める場合、転送番号が未入力 の状態で再度「転送」を押すと、顧客との通話 が再開します。 ※ブラインド転送後は、転送を中止できない

のでご注意ください。

5.6. **履歴の確認方法** 



# 6. 再起動の方法

Powered by Softsu				
		設定	履歴	
) 1115		ダイヤノ	レできます	
		設定		
		履歴		
		バージョ	ン情報	
1	0	通話		
		保留		
4	5	転送		
		切断		
7	8	星山北	,	
*	0	終了		
通話	保留	転送	切断	





②終了確認画面で「終了」を押します。終了後、ソフトフォンを再起動します。

①画面上で右クリックして、
 「終了」を押します。

7. デバッグモード

デバッグモードは、「通話時の音質が悪い」、アカウント設定をしたが「未認証」や「認証失敗」になる等のトラブルの 原因を特定するために BlueBean サーバーとソフトフォン間の通信ログを取得できます。

通常はデバッグモードは OFF になっており、トラブルが発生時に ON にしていただき、取得した通信ログを弊社の サポート窓口までメールでお送りいただくことで原因を特定するための調査を行います。

# 7.1. デバッグモードの設定方法

シンプル版(BlueBeanSimple)を例に説明しています。



②設定画面で「その他設定」を押下後、 「デバッグモード」にチェックを入れて、 「保存」を押します。

 ③画面上で右クリックして「終了」をクリック後、再起動します。
 ※ソフトフォンの × ボタンの終 了では設定が適用されないのでご注 意ください。

# 通信ログファイルの格納タイミング

取得した通信ログはソフトフォン終了時にファイルへ格納されます。 ※上記の③の方法で必ずソフトフォンを終了してください

# 通信ログファイルの格納場所

デバッグモードで取得した通信ログはソフトフォンがインストールされたパソコンの フォルダの¥data¥logs に格納されます。右画像にある「<mark>logs</mark>」を名称を変更せずに フォルダ毎、メールで弊社のサポートまでお送りください。 サポートのお問い合わせ先は最後のページをご覧ください。

# 格納場所の例

■BlueBeanSimple

この「<mark>logs</mark>」を名称を変更せずにフォル ダ毎、メールで添付してお送りください。



Cドライブ:¥Program Files または Program Files (x86)¥ bluebeansimple¥data¥logs

Bluebeansimplebar

Cドライブ:¥Program Files <mark>または</mark>Program Files(x86)¥ bluebeansimplebar¥data¥logs

# 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/