BlueBean 365
Powered by Softsu

BlueBean

Cloud Call Center System

softsu
voice for innovation
株式会社ソフツー

もっと

自由なCTIを

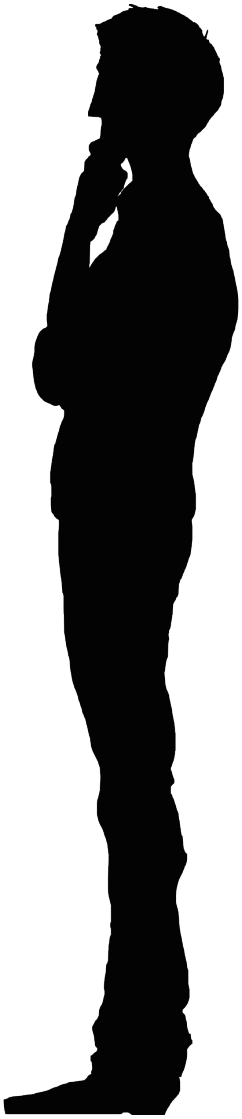
クラウド型コールセンターシステム「BlueBean」は、2008年の会社設立より独自開発をすすめ、お客様からのお声を積極的に取り入れながら、10年にわたり広くご利用いただいているサービスです。

コールセンター／コンタクトセンターで行われる様々な業務に対応するため、多くの機能をお客様にて細かく設定ができる自由度の高い設計となっております。

また、オフィスへの負担や制約の多いオンプレミスではなく、クラウドでの提供により、在宅ワークや複数拠点の一元管理などロケーションフリーでのコールセンター構築が可能です。

Outbound

こんなお悩みはありませんか？



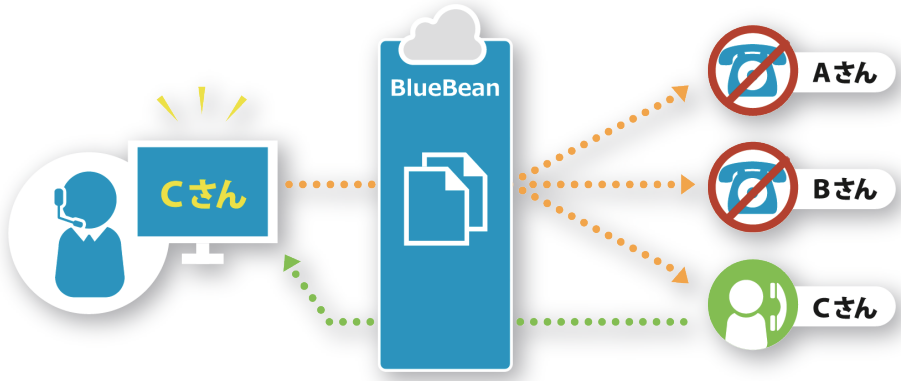
- ✓ 大量の発信リストがあるのに、1日の発信数に限界があり、なかなか思うように消化できない。
- ✓ コールリストをExcelなどで管理していて、電話をかける操作に時間がかかり、業務効率が上がらない。

Solution

01 プレディクティブ発信

プレディクティブ発信（予測発信）は、システムに登録されたリストへ自動で、同時に複数回線発信し、応答があったコールのみオペレーターへ接続します。

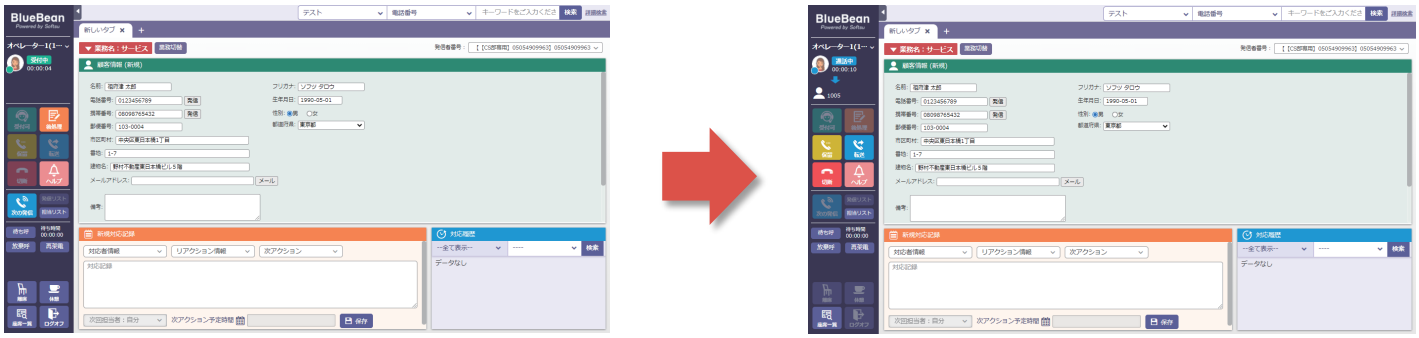
また、応答がなかった顧客には自動的に再架電を行うので、非常に効率的なアウトバウンド業務が可能です。



02 プレビュー発信

コールリストを管理するための簡易的なCRM機能を搭載しているので、プレビュー発信（クリック発信）を用いて、オペレーター画面からワンクリックで対象の電話番号に発信することが出来ます。

リストはCSVで取り込むことが出来、架電結果の追記も可能です。

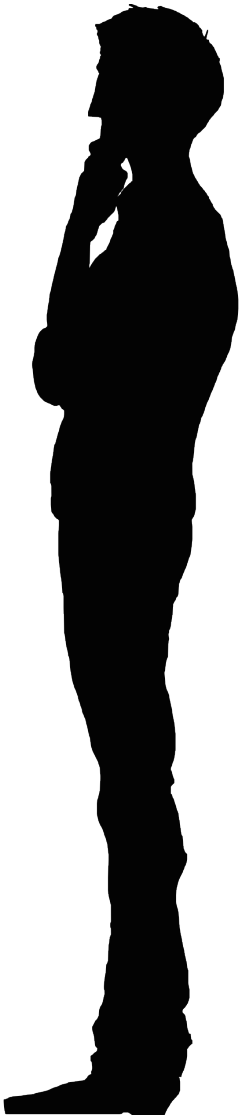


Column

プレディクティブ発信を初めてご利用になる場合、オペレーター1人あたりの発信数を何倍に設定するかが大事になります。これは発信時のリスト状況（コネクト率）に左右されるためです。まずは1倍からスタートして徐々に調整していく方法がおすすめです。

Inbound

こんなお悩みはありませんか？



- ✓ 電話受付の業務ごとに、オペレーターへの着信のパターンを選びたい。
- ✓ 営業時間に合わせて、時間外ガイダンスを流したり、指定された窓口番号に転送したり、自由に設定が出来ない。

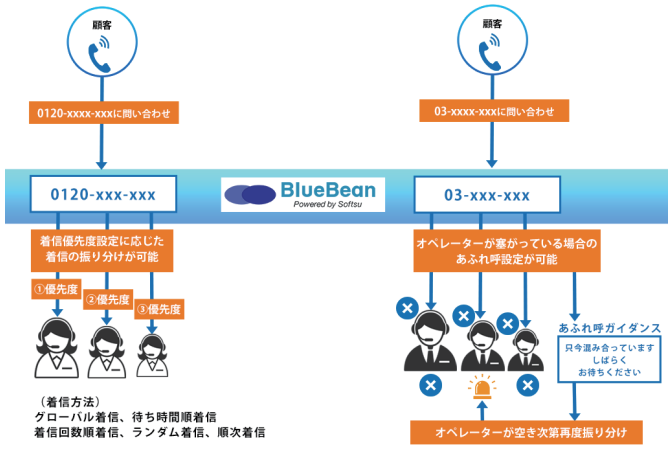
Solution

01

配信パターン機能

配信パターン機能は、オペレーターへの着信鳴動の配信順番を業務に合わせて選択することが出来る機能です。

「待ち時間の長い順」や「着信通話回数の少ない順」、「一斉配信」などが選べます。

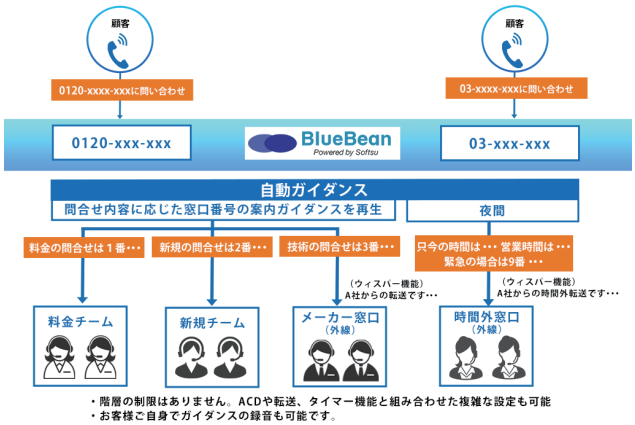


02

IVR（音声自動応答）機能

IVR機能は、お客様からの問合せに対しガイダンスを流したり、指定した電話番号へ外線転送したり、自由度の高い設定が可能です。

また、夏季や冬季などの長期休暇の際にも、事前に設定しておくことで、自動で切り替えを行うことができます。

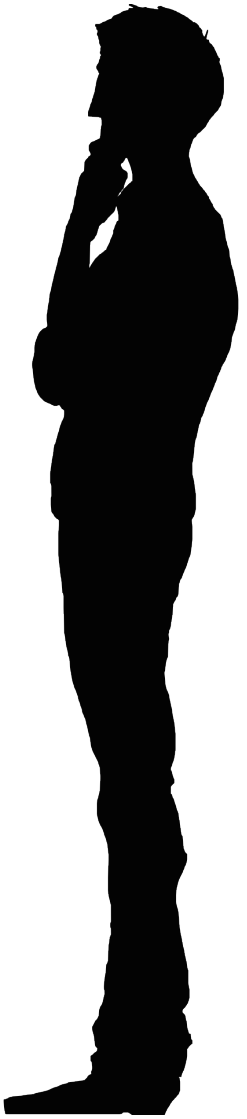


Column

オペレーターが複数のインバウンド業務を行う場合、似た商材やクライアント名だと名乗りを間違えそうになります。そんな時におすすめなのがオペレーター向けガイダンス機能です。これは電話に出る直前に、何の業務の入電かをオペレーターに音声案内してから通話を始める機能です。

Management

こんなお悩みはありませんか？



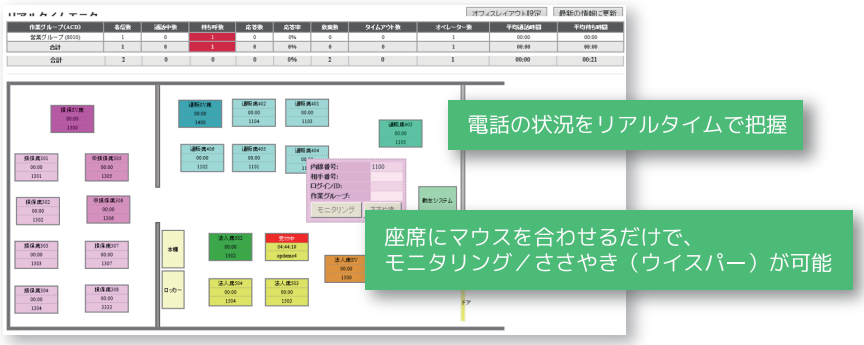
- ✓ コールセンターの状況が一目でわかる機能が欲しい。
- ✓ オペレーター画面の各入力項目が、すべての業務で固定されていて、表ソフトや紙の運用をなかなかやめられない。

Solution

01 リアルタイムモニタ機能

BlueBeanのリアルタイムモニタ機能は、オフィスのレイアウトと同じ座席配置が設計可能で、一目でオペレーターの稼働状況を確認できます。

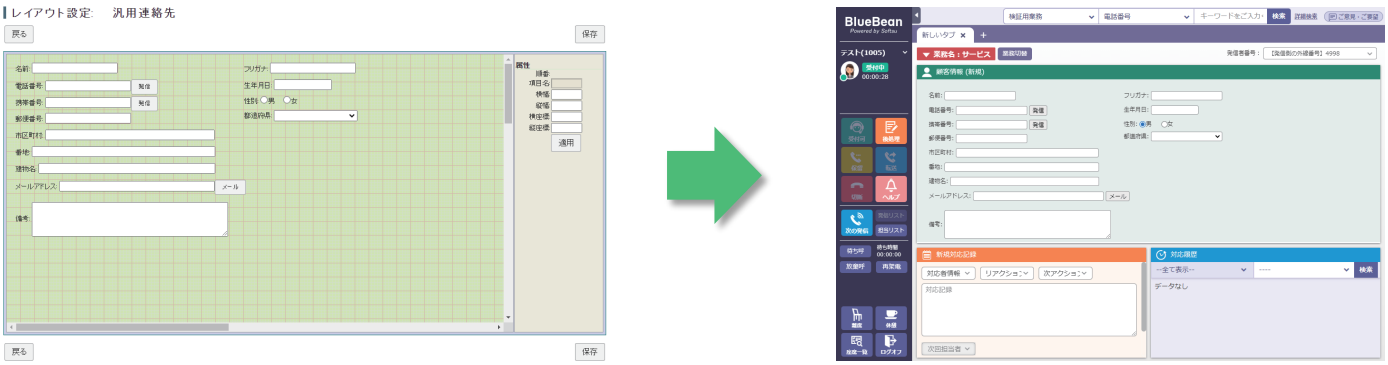
合わせて会話のモニタリングや、ささやき（ウイスパー）機能も搭載、入電状況やプレディクティブ発信状況もリアルタイムで把握できます。



02 オペレーター画面設定機能

BlueBeanのオペレーター画面設定機能は、お客様で設計が可能です。さまざまな業務内容に合わせて個別に作成することが出来ます。

入力形式もプルダウン、チェックボックス、ラジオボタンなど自由に選べ、さらにトークスクリプトを画面上に配置することも出来ます。



Column

上記の機能はBlueBeanを代表する特長です。お客様に合わせた運用を可能にするため、自由度をとことん追求した結果、現在の仕様になりました。コールセンター管理者（MG、SV）の皆様から、ご好評をいただいている生産性向上のためのマネジメントツールです。

多彩な外部連携機能

BlueBeanは多数のCRM・外部システム（Salesforce、Kintone、楽テル、Googleスプレッドシート、Microsoft Access、Microsoft Excel、たまごリピート、働くDB等）との連携が可能です。

複雑な開発を行うことなく、簡単な設定で気軽に連携できます。お客様の既存の顧客データベースをそのまま、継続利用できるため、初期費用を大幅に抑え、無理なく業務効率の向上を図ることができます。

■着信時の動作イメージ

専用ソフトフォンを用いることで、着信と同時に外部システム内で着信番号の検索を行い、登録されている顧客情報をポップアップ表示します。

■プレビュー発信時の動作イメージ

外部システム上に登録された電話番号をクリックすることで、専用ソフトフォンに電話番号情報が送信され、発信を開始します。

■プレディクティブ発信時の動作イメージ

BlueBeanに登録された顧客リストへ自動で同時に複数回線発信し、応答があったコールのみオペレーターへ接続します。

顧客からの応答があった場合、通話が成立すると同時に、外部システムに登録された顧客情報をポップアップ表示します。

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。
また、用途に合わせて3つの設定が出来ますので、ハードフォン（IP電話機）との組み合わせも可能です。

座席一覧機能やヘルプボタンなど、オペレーターの業務効率を上げる機能を搭載しております。

※本書に記載されたその他の製品名および標語は、各社の商標または登録商標です。

BlueBeanの基本機能一覧

業務管理	
複数業務対応	複数業務（商材）に対応しており、各業務ごとの管理、集計、レポーティングが可能。
顧客情報項目設定	顧客情報などの必要項目を業務毎に作成することが可能。検索項目、必須項目、重複チェック指定にも対応。
オペレーター画面カスタマイズ	お客様でオペレーター画面を自由に設計可能。
顧客対応履歴項目作成機能	お客様で顧客対応結果入力時の選択項目（次アクション、リアクション、対応者）設定が可能。
CRM（顧客情報管理）	
顧客情報検索	業務毎に顧客情報を検索する事が可能。
顧客情報インポート機能	顧客情報をリスト（csvファイル）の取込が可能。インポート日時の指定にも対応。
架電禁止情報インポート機能	発信禁止にしたい電話番号リスト（csvファイル）の取込が可能。インポート日時の指定にも対応。
アウトバウンド（発信）	
プレビュー発信（プレビューコール）	オペレーターが画面上で顧客情報を確認しながら1件ずつ発信する「プレビュー発信（プレビューコール）」に対応。
プレディクティブ発信 （プレディクティブコール）	システムに登録されたリストへ同時に複数回線発信し、応答があったコールのみオペレーターへ接続する「プレディクティブ発信（プレディクティブコール）」に対応。
発信リスト管理	発信リスト毎のリスト件数、発信件数、未発信件数や通話結果毎の件数を一覧表示可能。
再架電管理・アラート機能	独自開発のCRM機能と連携しており、業務毎に再架電を管理可能。オペレーターへ再架電手動割当てや、 再架電の予定時間になったらオペレーターへ知らせるアラート機能にも対応。
インバウンド（受電）	
ACD機能（スキルベースルーティング）	インバウンド業務実施時、設定された配信パターンに従って待機オペレーターへコールを分配。
IVR機能（音声自動応答）	自動音声による案内が可能。音声案内によるボタン操作やタイマー機能、外線転送にも対応。
内線通話	インターネット経由で離れた拠点での内線化が可能。
転送設定	内線、外線にコールの転送が可能。
留守番電話（ボイスメール）	留守番電話に録音されたメッセージを指定したメールアドレス宛に配信可能。
顧客情報ポップアップ	着信時にあらかじめ登録した顧客情報を電話番号からマッチングし結果をポップアップ。
待ち呼モニタ	オペレーター画面上から待ち呼の件数確認が可能。
管理画面機能	
管理者アカウント発行	ユーザー側で権限の異なる管理者（SV、MG）のアカウントを発行可能。
オペレーターアカウント発行	ユーザー側でオペレーターのアカウントを発行可能。
リアルタイムモニター	座席配置をオフィスと同じレイアウトに設定可能。オペレーターやコールの状況をリアルタイムに表示。
モニタリング・ささやき（ウィスパー）	通話中のオペレーターに対して、モニタリングやオペレーターにしか聞こえない「ささやき」が可能。
休憩・離席時 画面ロック	オペレーター離席時の画面ロックに対応。
全通話録音	着信、発信、内線、外線問わず全通話の録音が可能。録音ファイルデータのダウンロードにも対応。
集計・レポート	
ACDレポート出力機能	作業グループ（ACD）毎の発着信数、放棄呼数、通話時間などの情報を集計可能。csvデータ出力にも対応。
オペレーターレポート	オペレーターの通話回数、通話時間、稼働率などの情報を集計可能。csvデータ出力にも対応。
顧客情報レポート	全対応履歴と最新の対応記録を抽出可能。表形式で対応結果を一覧表示する形式と件数を集計する形式の2種類から選択、csvデータ出力にも対応。
発着信履歴	発着信履歴を一覧で確認可能。
オペレーター画面機能	
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。
ヘルプボタン	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。

※各機能の仕様については予告なく変更することがあります。
※上記以外にも様々な機能をご用意しております。詳しくはお問い合わせください。

WEBで、
かんたん申し込み

BlueBean365
Powered by Softsu

1ライセンスごと
￥5,000／月
（初期費用￥5,000）

インターネットと
PC があれば簡単に
在宅コールセンターを
始められます

※ライセンスとは、外線同時発着信数1とオペレーター同時ログイン数1を合わせた単位となります。／※契約時、およびライセンス追加時に、1ライセンスにつき初期費用5,000円がかかります。／※ご契約は5ライセンスからとなります。／※表示価格に消費税は含みません。／※契約時、変更時、解約時には弊社規定の日割り計算が適用されます。／※画像はイメージです。／※内容については予告なく変更することがあります。

ディスク容量	40GB	標準提供
	100GB	初期費用￥10,000 月額費用￥10,000
	250GB	初期費用￥10,000 月額費用￥20,000

※表示価格に消費税は含みません。／ ※内容については予告なく変更することがあります。 ／ ※表記はディスク全体の容量となり、実際にご利用いただけるのはシステムの領域などを除いた容量となります。

推奨環境	パソコン	OS：Windows10/11以降（32/64bit）、Mac M1/M2/intel ver10.15以降 CPU：Core i3/5/7 メモリ：4GB以上※1 ブラウザ：Chrome
	インターネット回線	法人向け『光ファイバー回線』
	ネットワーク機器	YAMAHA – RTX 1220相当
	電話回線（別途必要です。）	弊社までお問い合わせ下さい。

※1 OSやその他アプリケーションの利用状況により異なる場合があります。

無料デモがお試しいただけます。

BlueBean365 検索

softsu
voice for innovation

サービスのお問い合わせは、BlueBean365公式サイトへ

http://bluebean.softsu.com/

※本資料の記載事項は変更になる場合があります。

Copyright© 2021 SOFTSU Co., Ltd. All Rights Reserved.

お問い合せ先