
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 〒104-0045 東京都中央区築地1丁目13-14
NBF東銀座スクエア7F

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

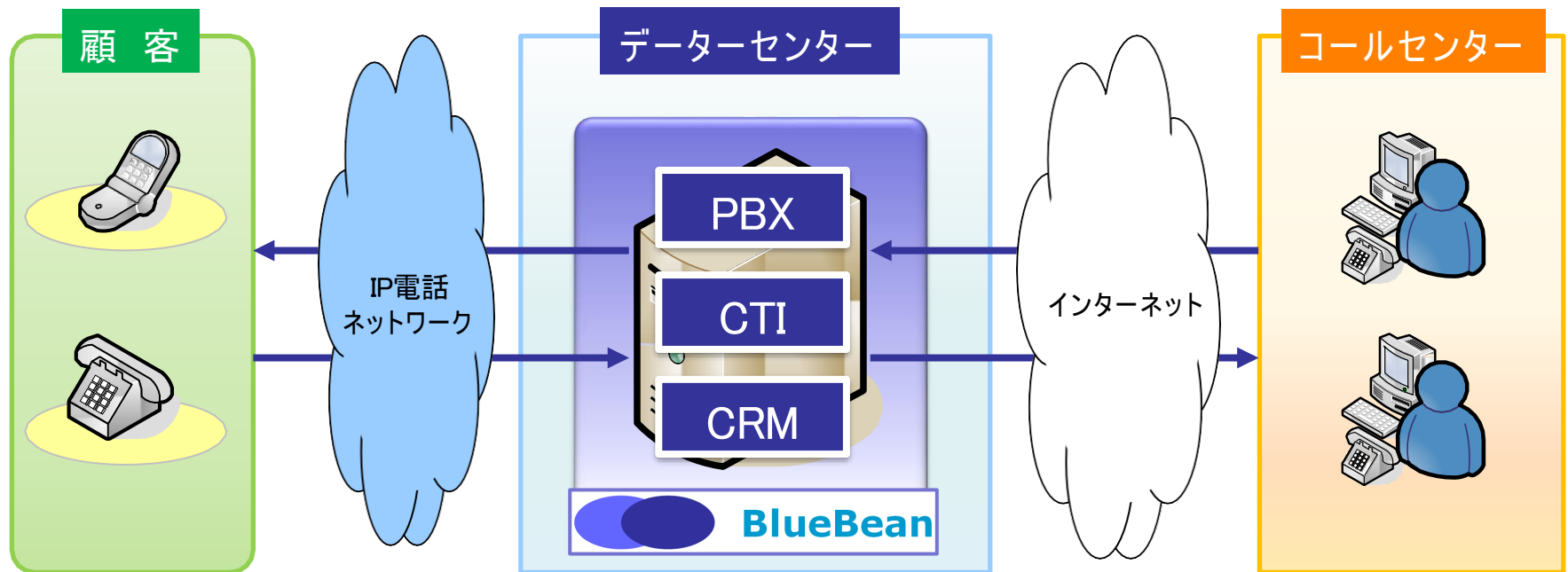
- 事業内容 クラウドCTIサービス事業
SIP/VOIP機器販売事業
ホテル用電話機販売事業

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

顧客情報カード項目一覧

設定画面(管理画面)

| 順番 | 項目名 | 入力タイプ | 属性 | 最大桁数 | 必須項目 | 検索項目 | 重複チェック | 非表示 | 読み取り専用 |
|----|---------|----------|---------|-------|------|------|--------|-----|--------|
| 1 | 名前 | テキスト入力欄 | 一般的な文字列 | 64.0 | はい | はい | はい | はい | はい |
| 2 | フリガナ | テキスト入力欄 | 一般的な文字列 | 64.0 | はい | はい | はい | はい | はい |
| 3 | 電話番号 | テキスト入力欄 | 電話番号 | 15.0 | はい | はい | はい | はい | はい |
| 4 | 郵便番号 | テキスト入力欄 | 郵便番号 | 11.0 | はい | はい | はい | はい | はい |
| 5 | 都道府県 | セレクトボックス | 都道府県 | 16.0 | はい | はい | はい | はい | はい |
| 6 | 市区町村 | テキスト入力欄 | 一般的な文字列 | 64.0 | はい | はい | はい | はい | はい |
| 7 | 番地 | テキスト入力欄 | 一般的な文字列 | 64.0 | はい | はい | はい | はい | はい |
| 8 | 建物名 | テキスト入力欄 | 一般的な文字列 | 64.0 | はい | はい | はい | はい | はい |
| 9 | 携帯番号 | テキスト入力欄 | 電話番号 | 15.0 | はい | はい | はい | はい | はい |
| 10 | メールアドレス | テキスト入力欄 | Email | 100.0 | はい | はい | はい | はい | はい |
| 11 | 性別 | ラジオボタン | 性別 | 2.0 | はい | はい | はい | はい | はい |

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。

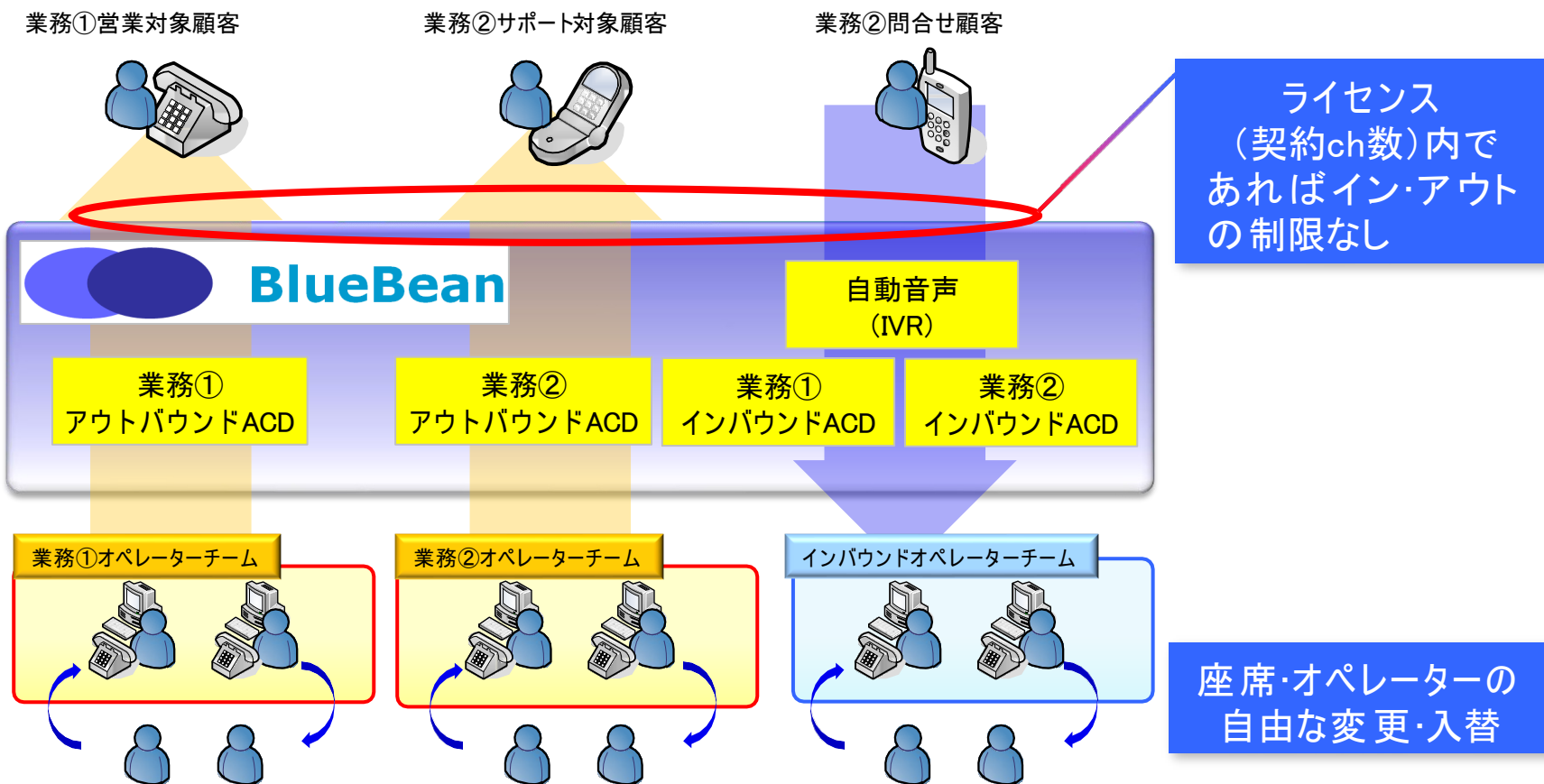
オペレーター画面

オペレーター画面のレイアウト作成。自由な配置が可能

作成したオペレータ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(チャンネル数)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



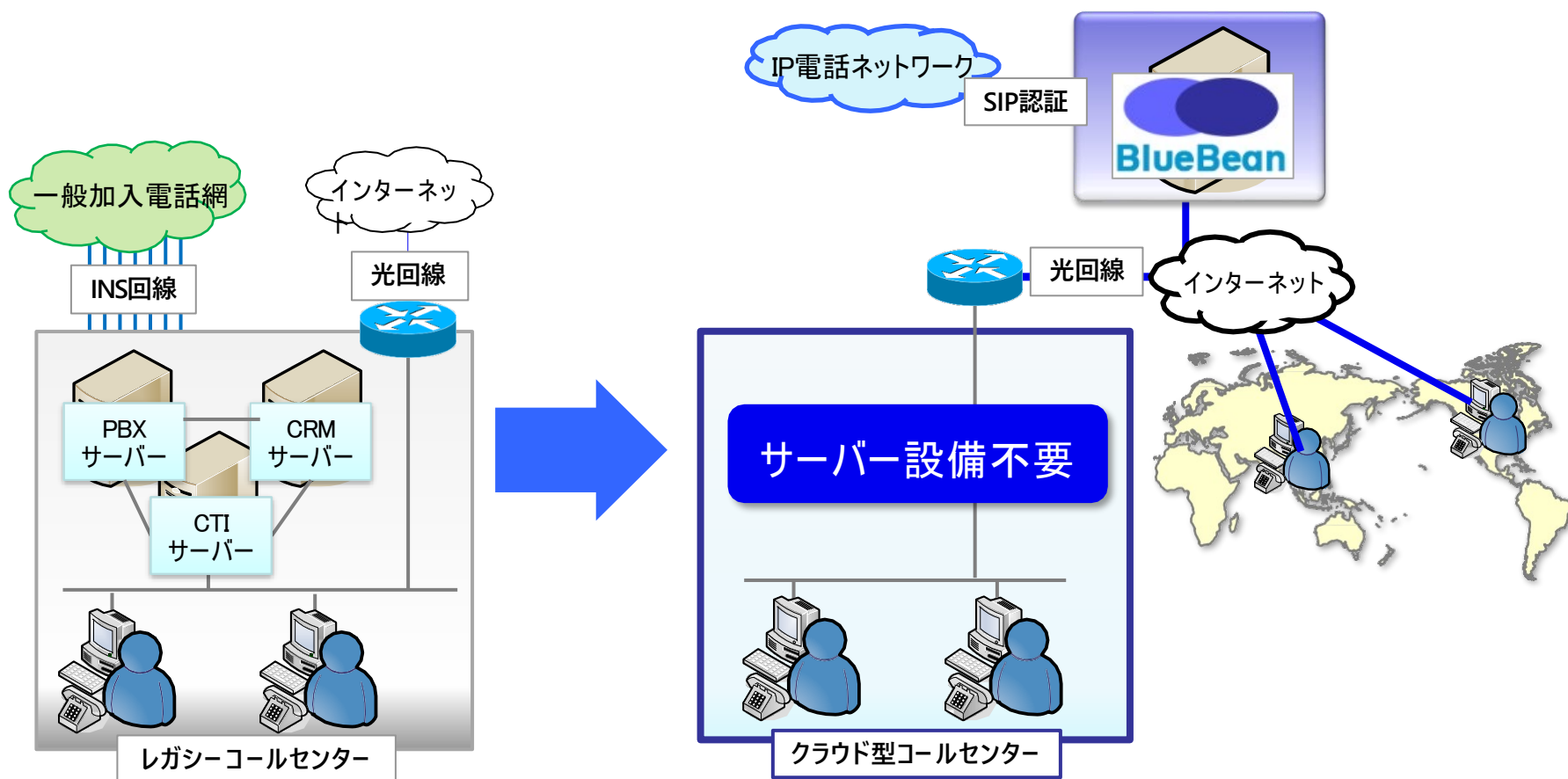
salesforce連携イメージ



メリット：サーバーフリー・ロケーションフリー

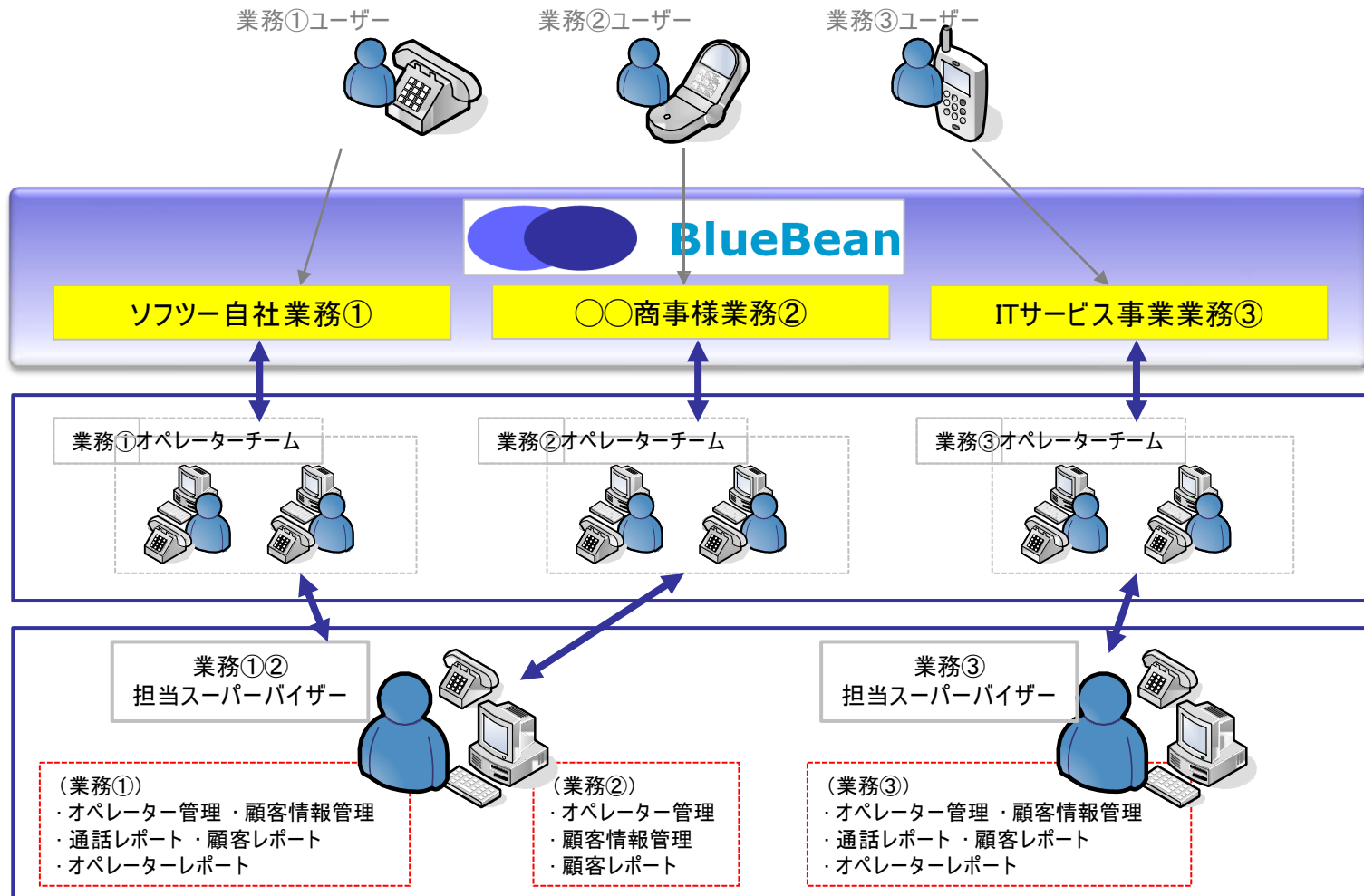
コールセンター内にサーバーなどの設備は必要ありません。**インターネット回線・PC・IP電話機**があればコールセンターの構築が可能。

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。



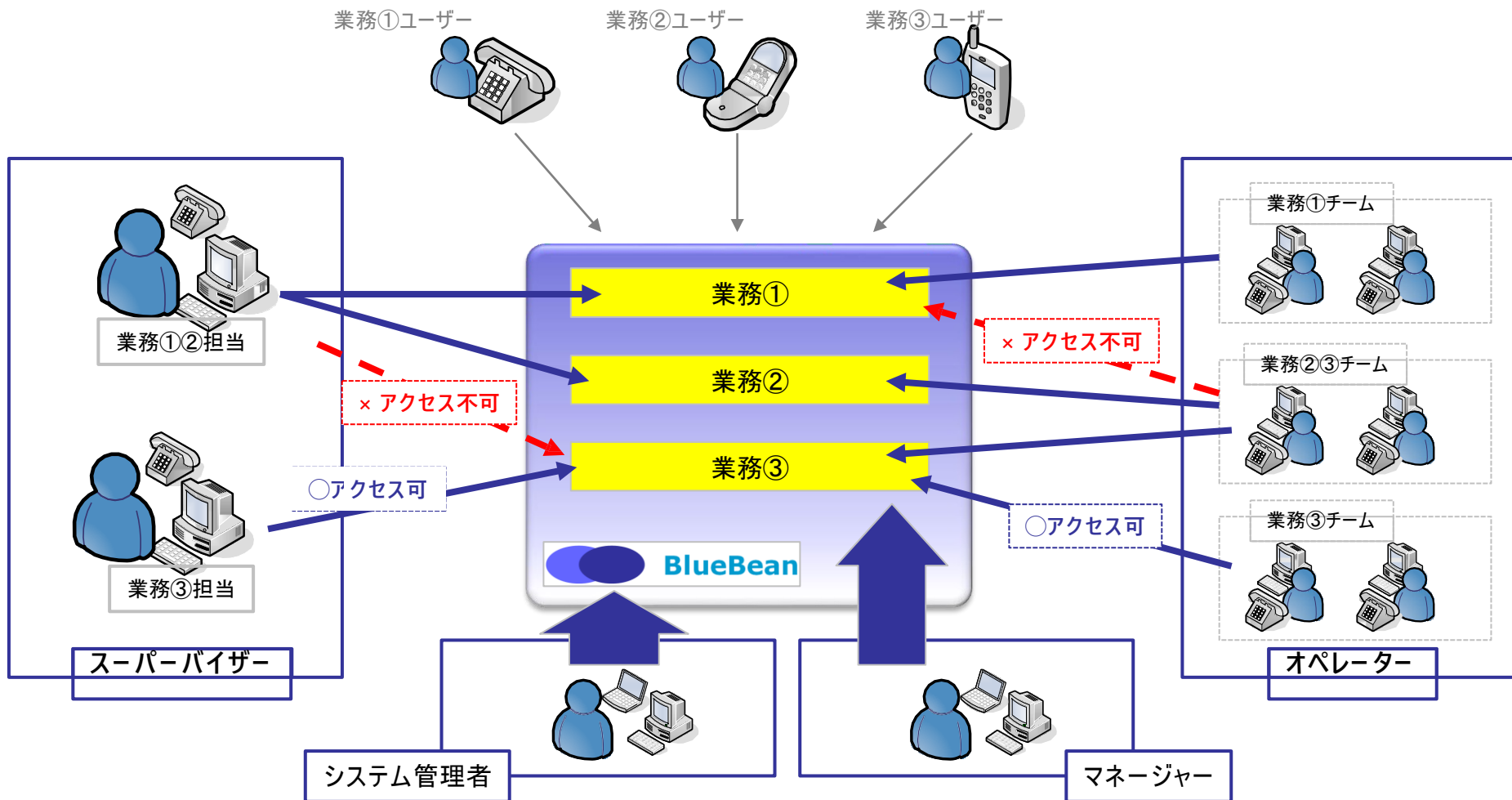
機能

マルチテナント機能① 複数業務(商材)管理



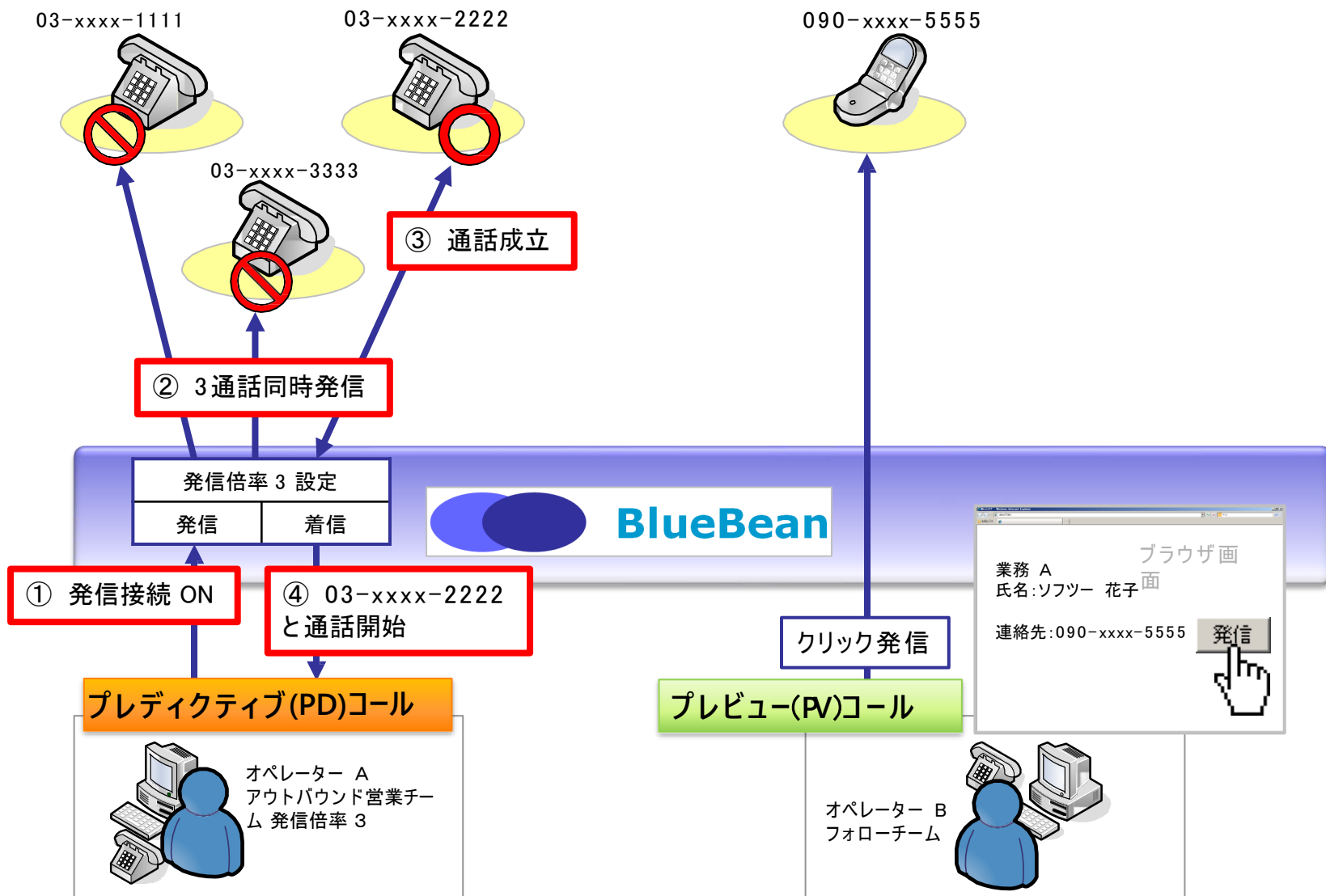
複数業務(商材)に対応しており、各業務ごとの管理、集計
レポートが可能で効率的にコールセンター運営が出来ます。

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。

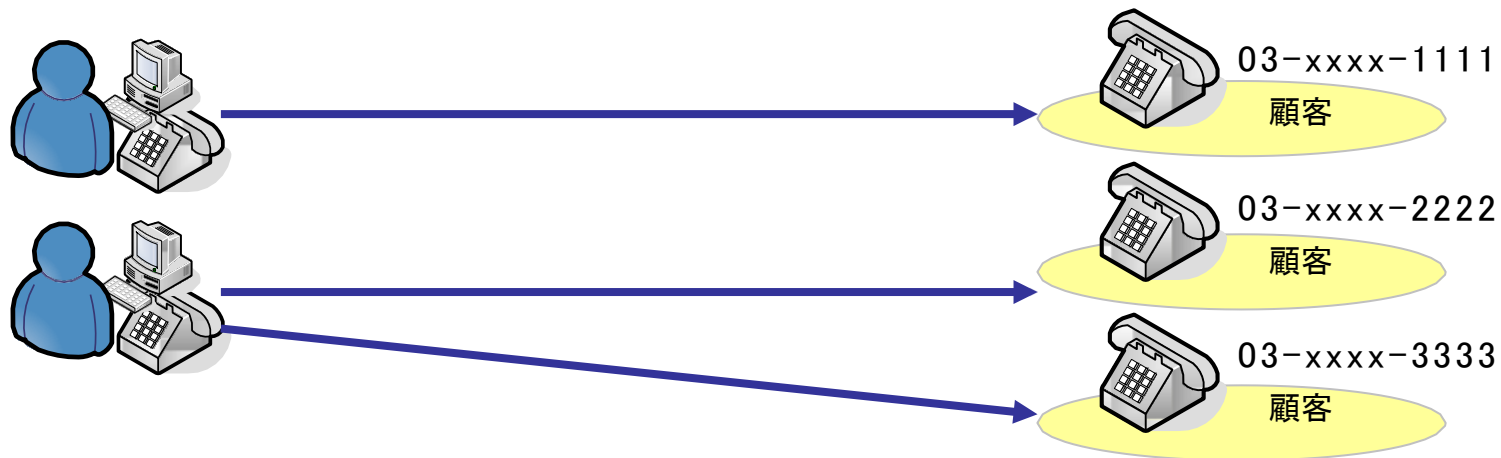
アウトバウンド機能① プレディクティブ・プレビュー発信



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

発信リスト一覧 (業務: CP0001 - 業務 1) 自動発信スイッチ: 未設定 設定

Step1: 業務を選ぶ >> Step2: リストの表示

+ 新規作成

キーワード 検索 詳細検索

| アクション | ID | 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 |
|--|----|-------|------|---------------------|---------------------|-----|-----|------|-----|-------|
| <input type="checkbox"/> 停止 | 18 | 停止 | リストA | 2022-07-12 15:06:02 | 2022-07-12 18:05:48 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 発信 | 19 | 発信 | テスト3 | 2022-07-12 13:42:06 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 発信 | 20 | 発信 | sh | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 発信 | 24 | 発信 | 新 | | | 0 | 0 | 3 | 1 | 1 |
| <input type="checkbox"/> 初期 | 25 | 初期 | te | | | 788 | | | | |
| <input type="checkbox"/> 初期 | | 初期 | te | | | 948 | | | | |
| <input type="checkbox"/> 初期 | | 初期 | te | | | 59 | | | | |
| | | | | | | 300 | | | | |

| 02_検討 | 03_受注 | 04_拒否 | 05_クレーム | 06_本人不在 |
|-------|-------|-------|---------|---------|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |

リスト件数と発信件数を表示します。

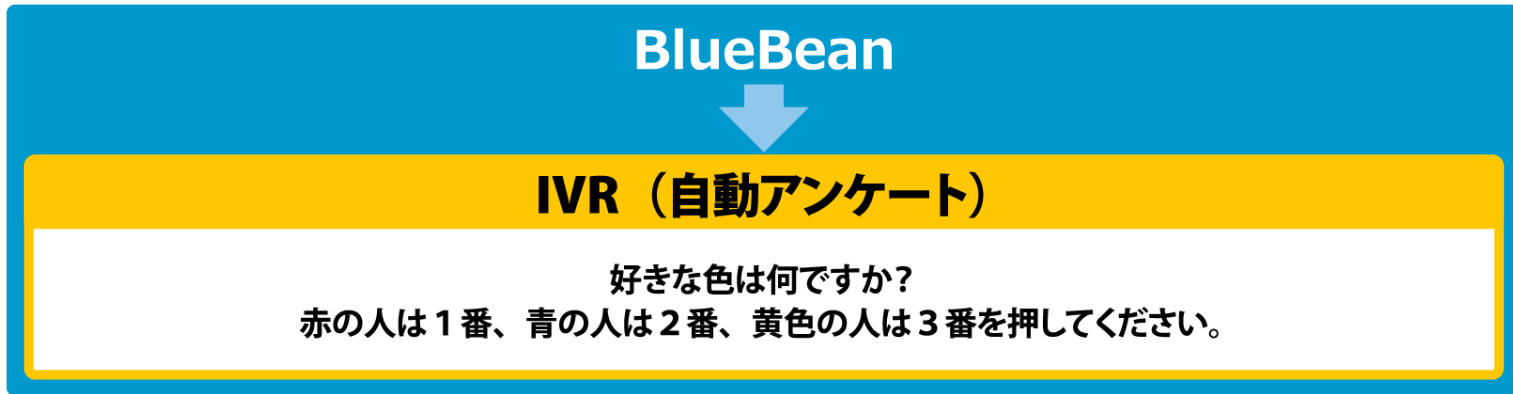
全件数: リストの全件数
 待機中: 待機リストの全件数
 発信待: 発信待(未発信)の件数
 作業中: 現在通話中の件数
 作業保存済: 通話後の件数
 自動発信: 自動発信(自動再架電)の件数

発信開始ボタン
 発信停止ボタン

会話結果の件数を表示します。

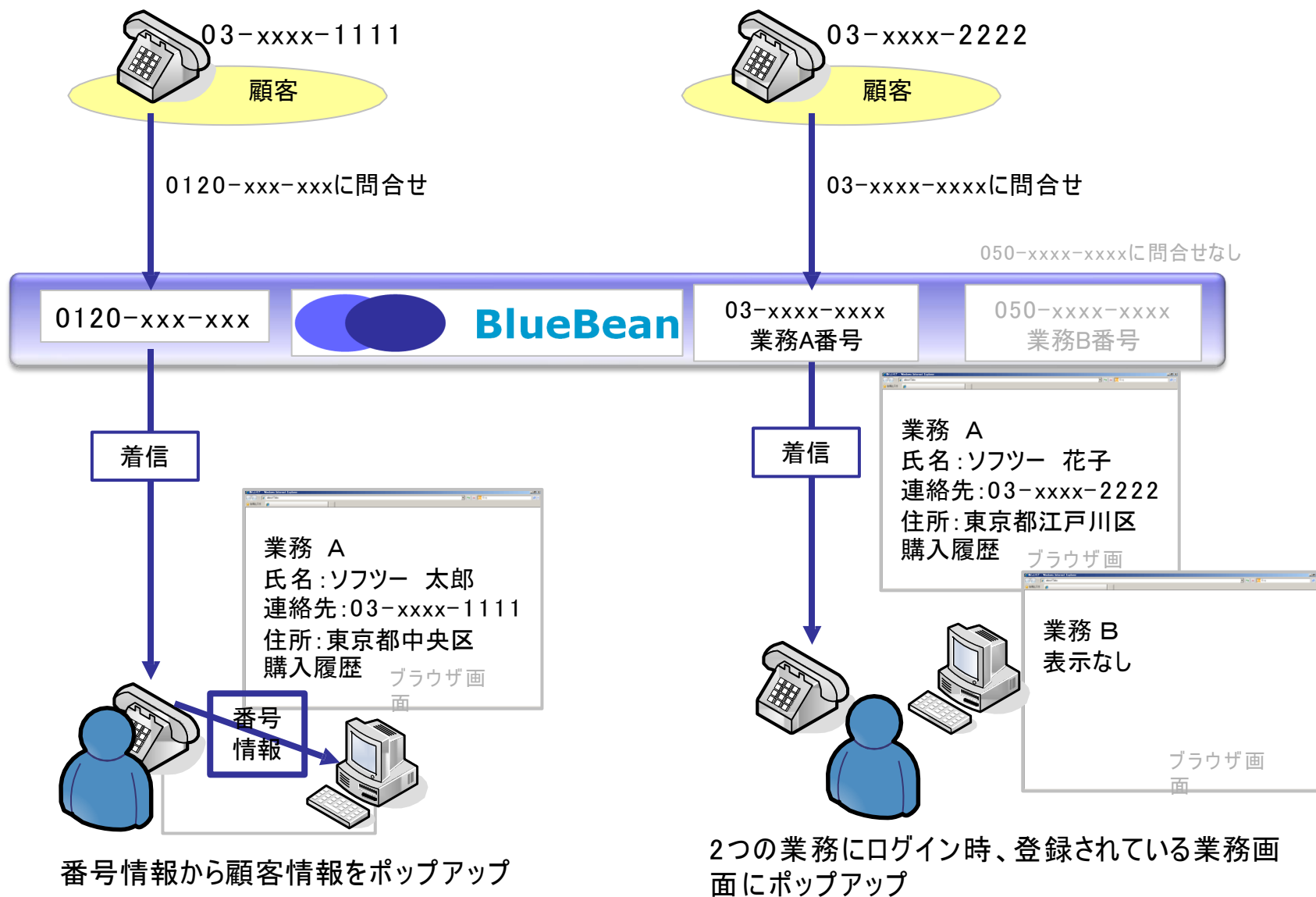
アウトバウンド機能③ 自動発信アンケート機能

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。

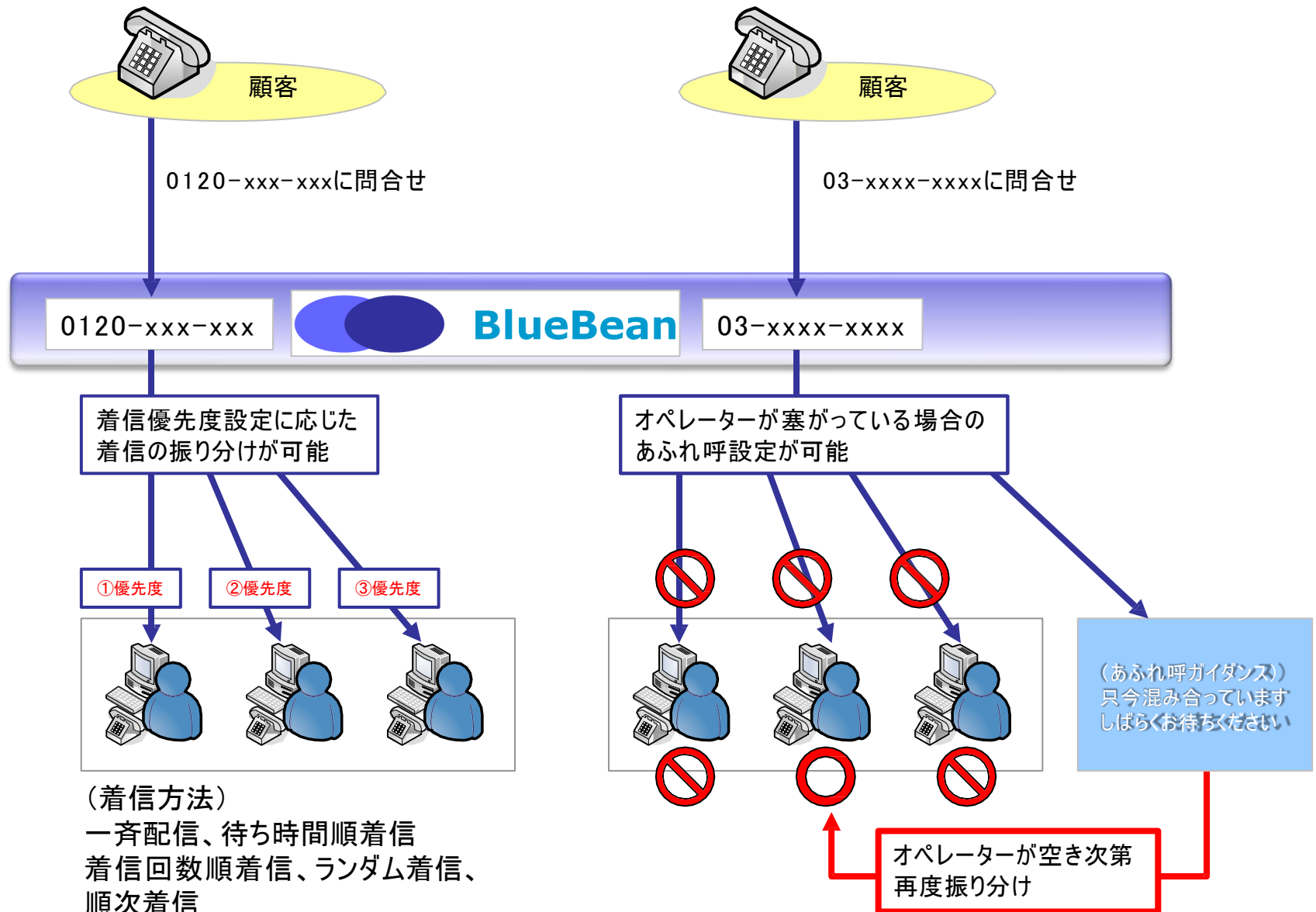


| 線番号 | 総時間 | 通話時間 | 状態 | 発着信時間 | オペレータ | オプション | 録音 |
|-----|----------|----------|----|---------------------|-------|----------|-----------|
| | 00:00:05 | 00:00:02 | 完了 | 2022-09-29 12:18:20 | - | | ダウンロード 削除 |
| | 00:00:10 | 00:00:09 | 完了 | 2022-09-29 12:18:15 | - | IVR,st:3 | |
| | 00:00:07 | 00:00:00 | 完了 | 2022-09-29 12:18:01 | - | | ダウンロード 削除 |
| | 00:00:13 | 00:00:13 | 完了 | 2022-09-29 12:17:55 | - | IVR,st:2 | |
| | 00:00:08 | 00:00:01 | 完了 | 2022-09-29 12:17:04 | - | | ダウンロード 削除 |
| | 00:00:17 | 00:00:17 | 完了 | 2022-09-29 12:16:55 | - | IVR,st:1 | |

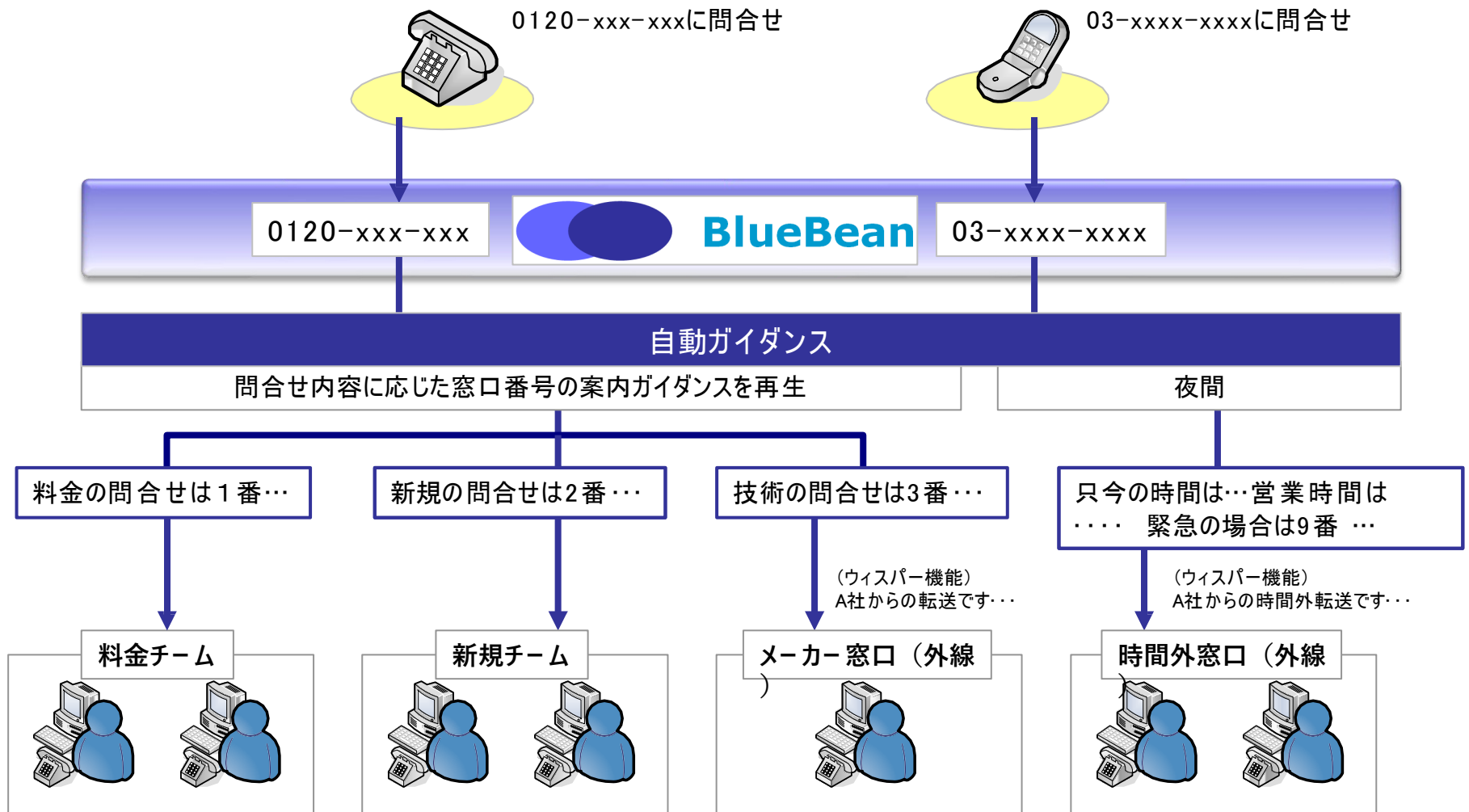
インバウンド機能① マルチ着信ポップアップ機能



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。

| 種類 | 発信元 | 着信先 | 外線番号 | 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 | | 8023 | | 00:00:05 | 00:00:00 | キャンセル | 2022-08-25 10:26:37 | - | | |
| 着信 | | 8023 | | 00:00:34 | 00:00:00 | キャンセル | 2022-08-24 16:02:28 | - | | |
| 着信 | | 8023 | | 00:00:07 | 00:00:00 | キャンセル | 2022-08-24 16:02:06 | - | | |
| 着信 | | 8023 | | 00:00:22 | 00:00:00 | キャンセル | 2022-08-23 18:00:47 | - | | |
| 着信 | | 8023 | | 00:00:12 | 00:00:00 | キャンセル | 2022-08-23 17:59:26 | - | | |
| PD発信 | 8202 | | | 00:00:11 | 00:00:00 | キャンセル | 2022-08-23 17:10:45 | - | | |
| 内線 | 1501 | 1501 | | 00:01:23 | 00:01:22 | 完了 | 2022-08-23 17:10:55 | 検証用OP① (opt) | | |
| 着信 | | 8023 | | 00:00:36 | 00:00:00 | キャンセル | 2022-08-23 16:06:10 | - | | |
| 着信 | | 8023 | | 00:00:26 | 00:00:00 | キャンセル | 2022-08-23 16:04:18 | - | | |
| 着信 | | 8023 | | 00:00:26 | 00:00:00 | キャンセル | 2022-08-23 16:01:19 | - | | |
| 着信 | | 8023 | | 00:00:16 | 00:00:00 | キャンセル | 2022-08-23 15:59:14 | - | | |

録音データのダウンロードが可能

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

| 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 | 平均待機時間 |
|--------------|-----|------|------|----------|-----|-----|-----|---------|------|--------|-----|----------|----------|
| | | | | | | | | | | ログイン中 | 受付中 | | |
| 合計 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 |

電話の状況を全項目リアルタイムで把握

The office layout visualization shows a grid of desks. Each desk contains an agent's name, login ID, and call status. A context menu is open over the 'テスト1' agent (login ID 1501), showing options for 'モニタリング' (Monitoring), 'ささやき' (Whisper), and '強制ログオフ' (Force Logout). The menu also displays the agent's login ID (1021) and the group they are logged in to (テスト1).

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(ウイスペア)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: 汎用連絡先

戻る 保存

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 A

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:

属性
順番: label_76
項目名

設定画面(管理画面)

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。

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。

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 A

郵便番号: 都道府県: 栃木県

市区町村:

番地:

建物名:

メールアドレス: メール

備考:

メール作成

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 a search bar. 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), including fields for name, phone numbers, birth date, gender, address, and email. Below this is a '新規対応記録' (New Response Record) section with dropdowns for '対応者情報', 'リアクション情報', and '次アクション'. On the right, there is a '対応履歴' (Response History) section showing a record for '鈴木 該当なし 完了' (鈴木 No match completed) on 2021-01-19 15:02:43. A sidebar on the left contains various call management icons like '受付可', '後処理', '保留', '転送', '切断', 'ヘルプ', '発信リスト', '担当リスト', '待ち呼', '放棄呼', '再架電', '離席', '休憩', '座席一覧', and 'ログオフ'.

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）

リアルタイムモニタ

☑ オフィスレイアウト設定

| 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 |
|--------------|-----|------|------|----------|-----|-----|-----|---------|------|--------|-----|----------|-----|
| | | | | | | | | | | ログイン中 | 受付中 | | |
| 合計 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00: |

自動販売機

shan
00:00:00
1024

morimoto
00:00:00
3232

テスト1
00:00:00
1501

後処理
00:02:18
佐藤テスト

シート6
00:00:00
1006

シート2
00:00:00
1002

kou
00:00:00
1021

クマ・デモ60
00:00:00
1860

クマ・デモ61
00:00:00
1861

シート7
00:00:00
1007

シート3
00:00:00
1003

yabe
00:00:00
2501

クマ・デモ・井野上65
00:00:00
1865

クマ・デモ62
00:00:00
1862

シート8
00:00:00
1008

シート4
00:00:00
1005

会議1

資料棚

フリースペース

ドア

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



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だき、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

顧客情報検索

Step1: 業務を選ぶ >> Step2: 検索条件を入力

| | |
|----------|----------------------|
| 業務 | CP0001 - 業務 1 |
| 顧客ID: | <input type="text"/> |
| 名前: | <input type="text"/> |
| フリガナ: | <input type="text"/> |
| 電話番号: | <input type="text"/> |
| 郵便番号: | <input type="text"/> |
| 都道府県: | ---- |
| 市区町村: | <input type="text"/> |
| 番地: | <input type="text"/> |
| 建物名: | <input type="text"/> |
| 携帯番号: | <input type="text"/> |
| メールアドレス: | <input type="text"/> |
| 性別: | ---- |

- ・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

新規顧客情報インポート

一覧

業務 (*必須)

タイプ 既定業務を行う場合はチェック

ファイル (*必須) 選択されていません
(*csv, *txt)

ファイル形式情報 区切り文字: カンマ 読み文字:

取り込みのタイミング 即時 日時指定

日時指定 2022-09-30 00:00:00 (YYYY-MM-DD hh:mm:ss)

備考

- ・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

新規架電禁止インポート

一覧

業務 (*必須) 全業務共通

ファイル (*必須) 選択されていません
(*csv, *tsv) [テンプレートをダウンロード]

取り込みのタイミング 即時 日時指定

日時指定 2022-09-30 00:00:00 (YYYY-MM-DD hh:mm:ss)

- ・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

| 名称 (*必須) | テスト | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|--------------------------------|-----|----|-------------------------------|------|---|---------------------------------|--------|---|---------------------------------|--------|---|-----------------------------|----|---|------------------------------|-----|---|------------------------------|-----|---|-------------------------------|------|---|------------------------------|-----|---|-------------------------------|------|---|--------------------------------|-------|----|-----------------------------------|----------|----|---------------------------------|--------|----|
| 業務 (*必須) | CP0001 - 業務 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 項目 (*必須) | <table border="1"><thead><tr><th><input type="checkbox"/> 出力項目名</th><th>表示名</th><th>順番</th></tr></thead><tbody><tr><td><input type="checkbox"/> 発信時間</td><td>発信時間</td><td>1</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> 通話開始時間</td><td>通話開始時間</td><td>2</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> 通話終了時間</td><td>通話終了時間</td><td>3</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> 種類</td><td>種類</td><td>4</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> 発信元</td><td>発信元</td><td>5</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> 着信先</td><td>着信先</td><td>6</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> 外線番号</td><td>外線番号</td><td>7</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> 総時間</td><td>総時間</td><td>8</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> 通話時間</td><td>通話時間</td><td>9</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> 対応者情報</td><td>対応者情報</td><td>10</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> リアクション情報</td><td>リアクション情報</td><td>11</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> 次アクション</td><td>次アクション</td><td>12</td></tr></tbody></table> | <input type="checkbox"/> 出力項目名 | 表示名 | 順番 | <input type="checkbox"/> 発信時間 | 発信時間 | 1 | <input type="checkbox"/> 通話開始時間 | 通話開始時間 | 2 | <input type="checkbox"/> 通話終了時間 | 通話終了時間 | 3 | <input type="checkbox"/> 種類 | 種類 | 4 | <input type="checkbox"/> 発信元 | 発信元 | 5 | <input type="checkbox"/> 着信先 | 着信先 | 6 | <input type="checkbox"/> 外線番号 | 外線番号 | 7 | <input type="checkbox"/> 総時間 | 総時間 | 8 | <input type="checkbox"/> 通話時間 | 通話時間 | 9 | <input type="checkbox"/> 対応者情報 | 対応者情報 | 10 | <input type="checkbox"/> リアクション情報 | リアクション情報 | 11 | <input type="checkbox"/> 次アクション | 次アクション | 12 |
| <input type="checkbox"/> 出力項目名 | 表示名 | 順番 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 発信時間 | 発信時間 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 通話開始時間 | 通話開始時間 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 通話終了時間 | 通話終了時間 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 種類 | 種類 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 発信元 | 発信元 | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 着信先 | 着信先 | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 外線番号 | 外線番号 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 総時間 | 総時間 | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 通話時間 | 通話時間 | 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 対応者情報 | 対応者情報 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> リアクション情報 | リアクション情報 | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 次アクション | 次アクション | 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

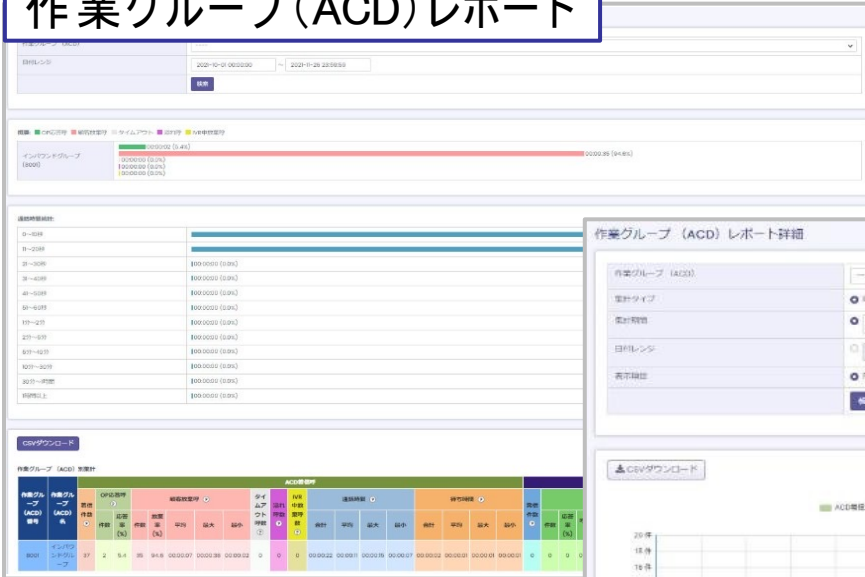
集計レポート機能

| | |
|--------------------|---|
| 名称 (*必須) | テスト |
| 業務 (*必須) | CP0001 - 業務 1 |
| 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 |
| 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(最新) |
| 集計項目 | -- |
| 集計値 (*必須) | <input 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 |
| 備考 | |

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

オペレーター統計

作業グループ (WCD)

日付レンジ ~



オペレーター区統計

| ログインID | 名前 | ログイン | | | | 受付 | | | | 通話 | | | | 休憩 | | | | 離席 | | | | 稼働率 (%) | | | |
|--------|------|------|----------|----------|----------|----------|----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----|
| | | 回数 | 合計時間 | 平均時間 | 最大時間 | 最小時間 | 回数 | 合計時間 | 平均時間 | 最大時間 | 最小時間 | 回数 | 合計時間 | 平均時間 | 最大時間 | 最小時間 | 回数 | 合計時間 | 平均時間 | 最大時間 | 最小時間 | | | | |
| test01 | テスト1 | 1 | 02:10:41 | 02:10:41 | 02:10:41 | 02:10:41 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0.0 | | |
| test02 | テスト2 | 5 | 01:56:04 | 00:23:13 | 00:55:45 | 00:00:18 | 4 | 00:55:07 | 00:13:47 | 00:49:06 | 00:00:21 | 2 | 00:00:22 | 00:00:11 | 00:00:15 | 00:00:07 | 2 | 00:00:49 | 00:00:25 | 00:00:41 | 00:00:01 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0.3 |

【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。

再架電検索 戻る

Step: 業務を選ぶ >> Step2: 再架電リスト

| | |
|-----------------------------------|--|
| 業務: | CP0003 - クラウドサービス サポート窓口 |
| 顧客ID: | <input type="text"/> |
| 番号: | <input type="text"/> |
| 名前: | <input type="text"/> |
| 電話番号: | <input type="text"/> |
| 郵便番号: | <input type="text"/> |
| 都道府県: | <input type="text" value="▼"/> |
| 市区町村: | <input type="text"/> |
| 番地: | <input type="text"/> |
| 建物名: | <input type="text"/> |
| メールアドレス: | <input type="text"/> |
| 対応者情報: | <input type="text" value="▼"/> |
| リアクション情報: | <input type="text" value="▼"/> |
| 予定担当者チーム: | <input type="text" value="▼"/> |
| アクション予定日付レンジ | <input type="text" value="2021-11-22 00:00:00 - 2021-11-22 23:59:59"/> |
| 次回担当者: | <input type="text" value="▼"/> |
| リスト表示項目 | <input type="text" value="▼"/> |
| <input type="button" value="検索"/> | |

再架電検索にて、条件を絞り込み顧客情報の検索が可能です。
検索結果から再割り当てする事が可能です。

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 10/11以降 (32/64bit) Mac M1/M2/intel ver10.15以降
- ・ CPU: Core i3/5/7以上
- ・ メモリ: 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)

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。

① 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)

② 保守・サポートについて

ライセンス変更について

BlueBeanはご利用いただくライセンスに応じ、サーバースペック容量を定めております。

(スペック作業が必要なライセンス数)

| | | | | | | |
|------|-------|-------|-------|---------|-------|--------|
| 1～10 | 11～20 | 21～30 | 31～40 | 41～60 | 61～75 | 76～100 |
| 8 | 18 | | | 42 → 55 | | |

例①: 8 ライセンスから18 ライセンスに変更したい
⇒サーバースペック変更を伴う

例②: 42 ライセンスから55 ライセンスに変更したい
⇒サーバースペック不要

変更については、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。

サーバースペック変更作業は、BlueBeanを停止させ、作業する必要があります。(約1時間程) 予め、ご了承ください。また、対応時間外の作業については要相談となります。

BlueBeanの稼働停止が難しい場合、別途オプションがございます。(※有償)
ご希望の方は営業担当までお声がけくださいませ。

③ 保守・サポートについて

システム変更・カスタマイズの対応

システム変更・カスタマイズの対応については、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別途ご相談となります。

その他サーバー停止を伴う作業について

以下の作業は再起動を伴います。

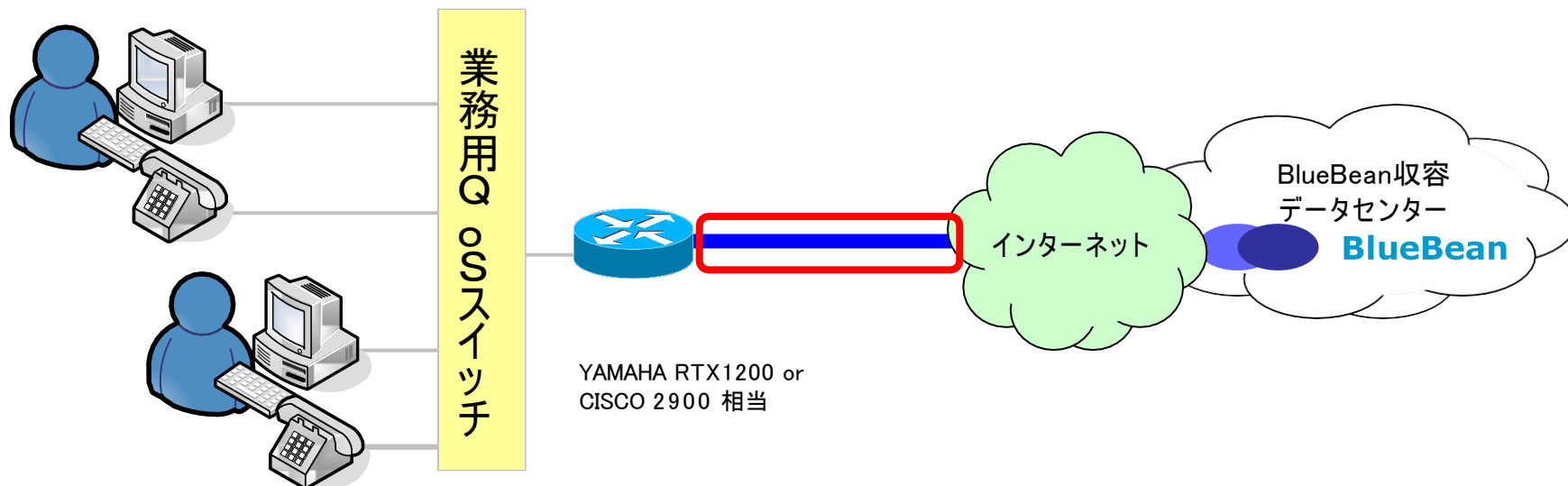
- * ライセンス変更に伴う、サーバースペック変更作業 * 緊急のセキュリティパッチ適用
- * バージョンアップ作業（ご希望の場合のみ） * データセンター設備メンテナンス
- * SSL更新（年に1度/11月に実施） * ディスク容量追加

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)

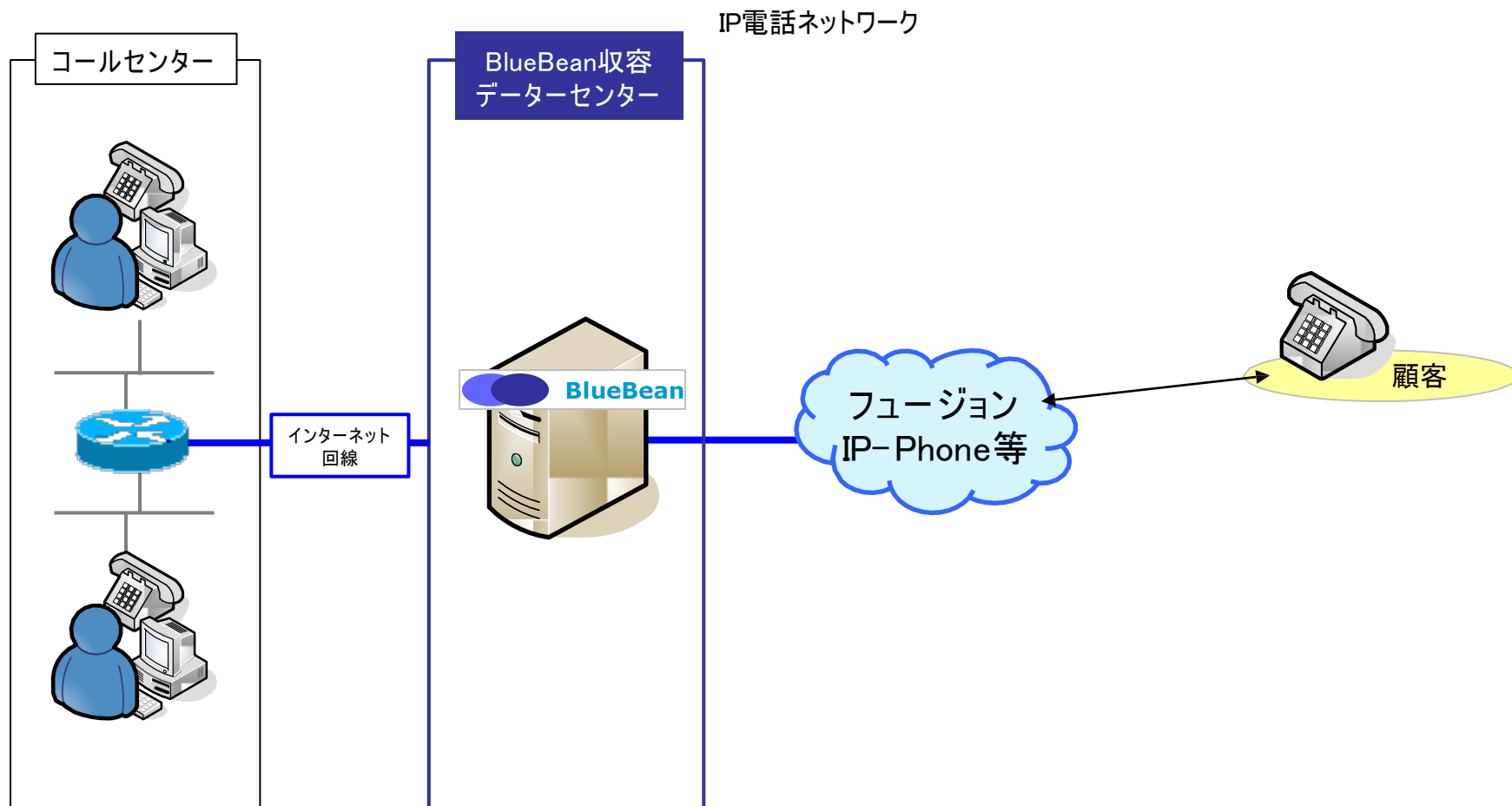
【同時発着信数が40ch以上の場合】

- ・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よりお申込ま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。
- ※ 5ライセンスからのご提供となります。
- ※ 1サーバー最大で100chまでのご利用となります。

■ 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/>



お見積もりからお申し込みまで、WEBでカンタンお手続き。



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。