

BlueBean マニュアル
初期導入 編

<ご注意>

このマニュアルは、admin 権限所有者向けの
BlueBean システムマニュアルです。

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。

Ver 1.0.1

目次

1. BlueBean とは.....	3
2. BlueBean 管理画面マニュアルのご利用方法.....	5
3. BlueBean の構造.....	6
3. 1. フレームワークの設定と順序.....	7
4. 管理画面ログイン方法.....	8
5. ゲートウェイ.....	9
6. 外線番号.....	13
7. 内線番号.....	15
8. オペレーター.....	17
9. 作業グループ(ACD).....	20
10. 顧客情報カード.....	25
11. 業務.....	27
12. ソフトフォン.....	30
13. オフィスレイアウト.....	31
14. モニタリング・ささやきの使い方.....	37
15. 管理者の設定.....	39
16. 主な機能索引.....	44
17. 付録:Salesforce との連携.....	45
18. 付録:外部 CRM との連携(Salesforce 以外).....	46

1. BlueBean とは

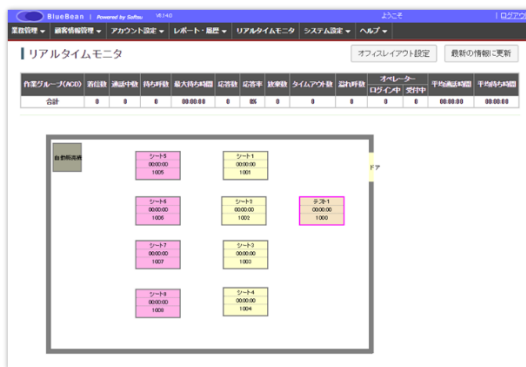
BlueBean はクラウド型コールセンターシステムです。インターネット環境と PC、スマートフォンや IP 電話機があればご利用いただけます。（スマートフォンをご利用の場合は、ヘッドセットをご用意ください。）また、外部 CRM との連携を行うことも可能です。

BlueBean にて、実際に発着信を行うには、「**管理画面での設定**」「**ソフトフォンの設定**」「**オペレーター画面へのログイン（オペレーターのみ）**」が必要です。

ご利用いただく CRM にあわせて、「ソフトフォン」及び「オペレーター画面」をご用意しております。

■BlueBean で顧客情報管理をご希望の場合

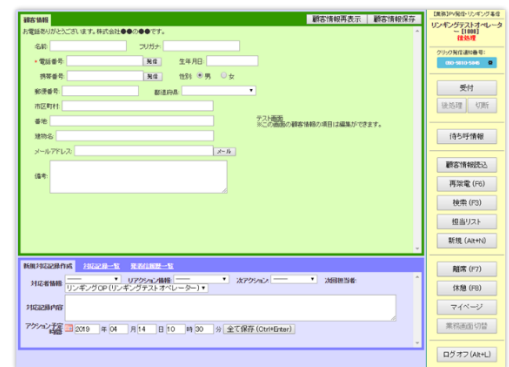
「管理画面での設定」の他にソフトフォン「BlueBeanSimple」と「BlueBean オペレーター画面のログイン」が必要になります。



BlueBean管理画面(Web)



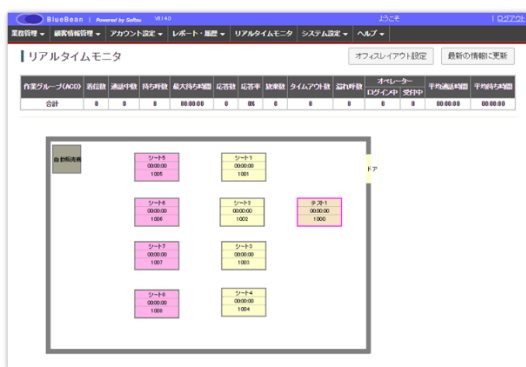
BlueBeanSimple
(ソフトウェア)



オペレーター画面(Web)

■salesforce との連携をご希望の場合

「管理画面での設定」の他にソフトフォン「BlueBeanSimple」と salesforce 内ソフトフォンアプリでの「BlueBean オペレーターログイン」が必要になります。



BlueBean管理画面(Web)



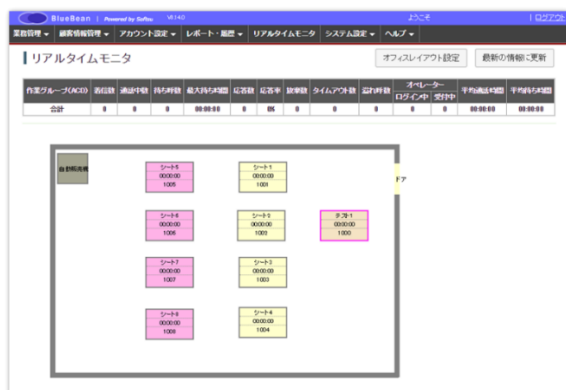
BlueBeanSimple
(ソフトウェア)



オペレーター画面
(salesforce内
ソフトフォンアプリ)

■外部 CRM との連携をご希望の場合 (salesforce 以外)

「管理画面での設定」の他にソフトフォンとオペレーター画面が一体となっている「BlueBeanClient」が必要になります。



BlueBean管理画面 (Web)



BlueBeanClient (ソフトウェア)

■発着信に必要な設定及びソフトウェアまとめ

	外部 CRM なし	Salesforce 連携	外部 CRM 連携あり (salesforce 以外)
BlueBean 管理画面	業務にあわせて設定が必要 (詳細は次ページに記載)		
BlueBean ソフトフォン	BlueBeanSimple	BlueBeanSimple	BlueBeanClient
BlueBean オペレーター ログイン	BlueBean オペレーター画面 (別途、「BlueBean マニュアルオペレーター編」をご確認ください。)	BlueBean オペレーター画面 (Salesforce 内ソフトフォンアプリ)	
外部 CRM 連携設定		必要 (詳細は、 「17. 付録：Salesforce 連携」(45 ページ) をご確認ください)	必要 (詳細は、 「18. 付録：外部 CRM 連携」(46 ページ) をご確認ください)

2. BlueBean 管理画面マニュアルのご利用方法

この初期導入マニュアルの内容を設定後、ご運用に合わせて各設定マニュアルをご確認ください。

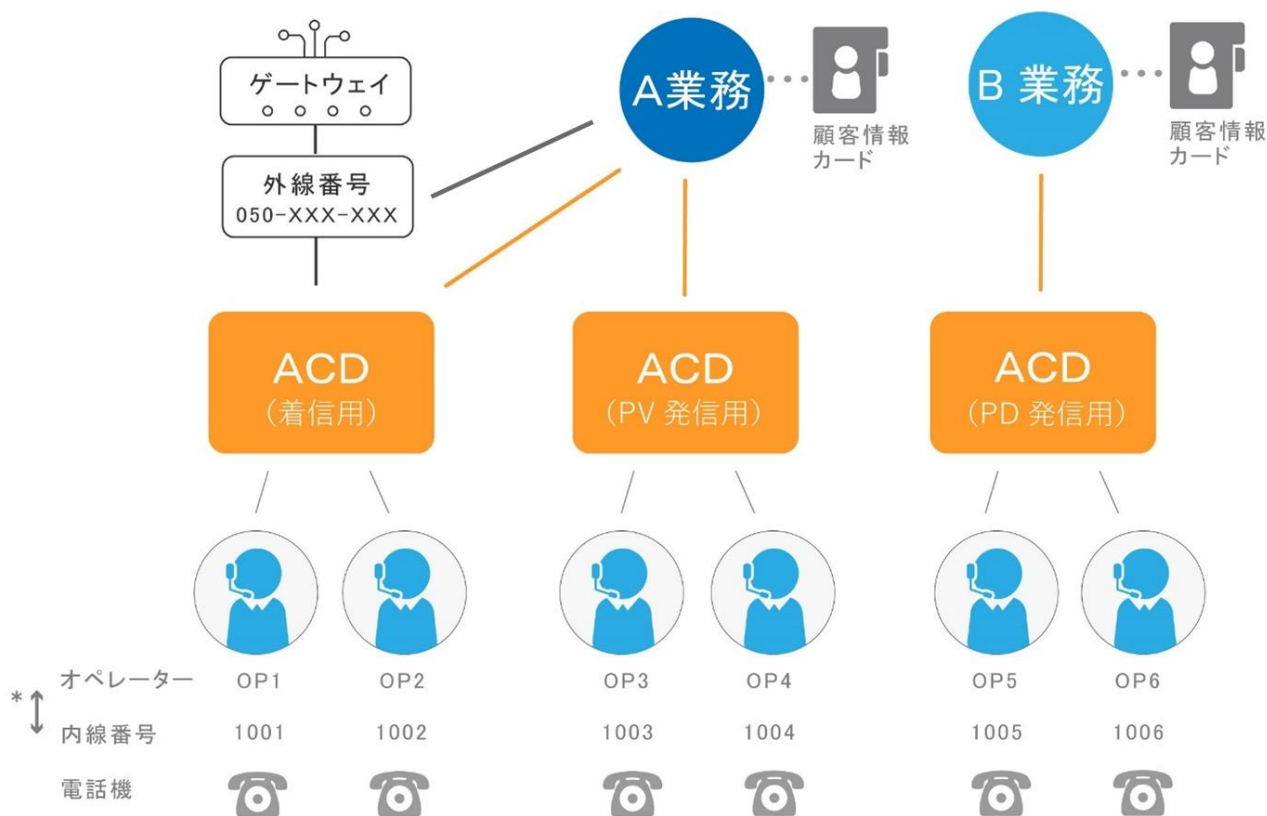
■BlueBean 管理画面設定マニュアル一覧

業務内容	マニュアル名称	内容
	初期導入編	BlueBean を利用する上で最低限必要な設定を記載
アウトバウンド業務	アウトバウンド編	アウトバウンド（発信業務）を行う場合に必要な設定を記載
インバウンド業務	インバウンド編	インバウンド（着信業務）を行う場合に必要な設定を記載
顧客情報管理	顧客情報管理編	BlueBean に、顧客情報を取り込み管理する場合に必要な設定を記載 ※自動発信業務の場合は必須 ※外部 CRM を利用し且つ、自動発信を行わない場合は不要。

3. BlueBean の構造

BlueBean は基本的な設定(フレームワークの設定)を作成いただいたのち、業務内容に応じた追加設定を行うことで、運用に合わせた細かなカスタマイズが可能となります。

<イメージ>



* 管理画面で紐づけ不可、OP 画面での紐づけが必要。

3. 1. フレームワークの設定と順序

このマニュアルでは、BlueBean で業務内容にかかわらず、共通に必要なフレームワークの設定方法を記載しています。

BlueBean は、基本的な以下の設定を事前にしていただく必要があります。

【このマニュアルの内容】

P8	4. 管理画面ログイン方法	BlueBean の管理画面にログインする方法
P9	5. ゲートウェイ	BlueBean と外線番号をつなぐための設定 ※回線業者からの回線情報が必要です。
P13	6. 外線番号	ゲートウェイを通った外線番号に対しての設定 ※回線業者からの回線情報が必要です。
P15	7. 内線番号	電話機（ハードフォン・ソフトフォン）を利用するための設定
P17	8. オペレーター	BlueBean を利用するオペレーターの設定
P20	9. 作業グループ（ACD）	主に BlueBean で着信呼のコントロールやオペレーターのグルーピングをする設定
P25	10. 顧客情報カード	オペレーター画面で表示させる顧客情報項目の設定 ※オペレーター画面を利用しない場合でも、カード名の設定が必要です。
P27	11. 業務	主に BlueBean で発信をコントロールする設定 ※10. でカード名の設定が完了していないと設定ができません。
P30	12. ソフトフォン	BlueBean ソフトフォンの設定方法 ※7. で内線番号が作成されていないと設定ができません。 ※固定電話機（ハードフォン）ご利用の場合は、各固定電話機のマニュアルをご確認の上、設定を行ってください。
P31	13. オフィスレイアウト	リアルタイムモニタの設定 ※7. で内線番号が作成されていない場合、設定を行っても機能しません。
P37	14. モニタリング・ささやきの使い方	モニタリングとささやきの操作方法
P39	15. 管理者の設定	マネージャー・スーパーバイザーのアカウントを設定
P44	16. 主な機能索引	BlueBean の主な機能が記載されているマニュアル一覧

■5. 6. は、後から設定していただくことも可能です。

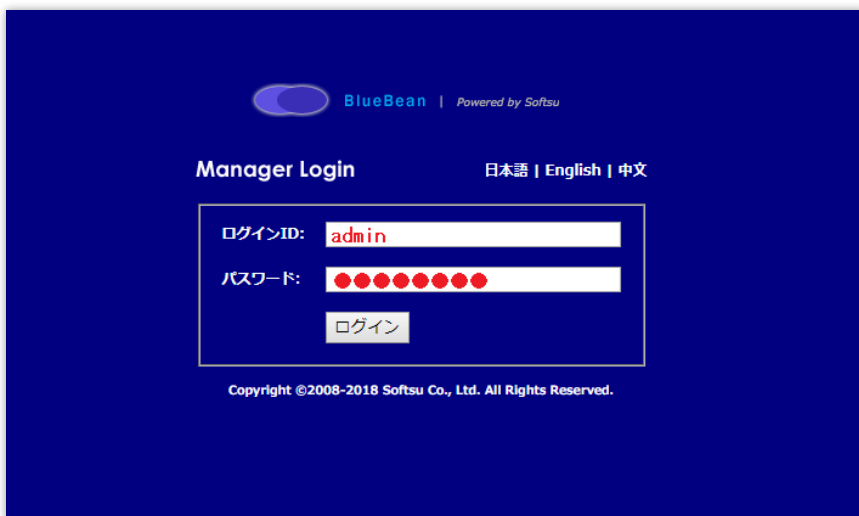
■7. ～13. については番号順に設定を行ってください。

■14. ～16. は必要に応じてご確認および設定を行ってください。

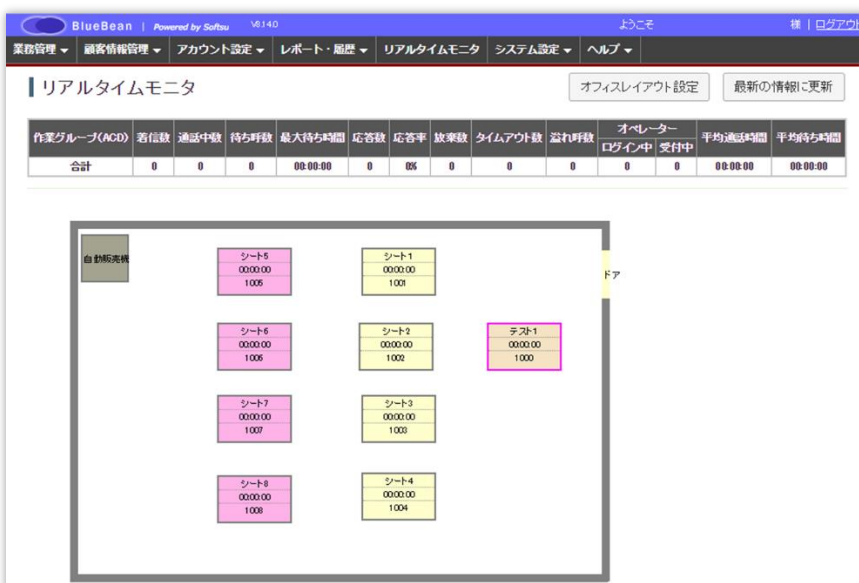
4. 管理画面ログイン方法

「環境仕様書」または、BlueBean365 より送信されている「システムの準備が整いました。」というタイトルのメールをご準備ください。

- 1) 仕様書または、メールに記載の「管理画面」の URL をブラウザの URL 欄に入力し、Enter で移動してください。
- 2) 以下のログイン画面が出ますので、「管理者ユーザーID」と「(管理者初期) パスワード」を入力し、ログインを押下してください。



- 3) ログインできました。



5. ゲートウェイ

BlueBean と外線番号をつなぐための設定です。

■回線業者から提供される、回線情報が必要になります。

※回線情報がお手元がない場合は、「[7. 内線番号 \(15 ページ\)](#)」から先に設定を行ってください。

(ご運用前に必ずこの設定を行う必要があります。設定忘れにご注意ください。)

■「BlueBean ゲートウェイ・外線番号設定」をご用意ください。

※お手元に「BlueBean ゲートウェイ・外線番号設定」がない場合は、お手数ですがご契約いただいた窓口にお問合せください。

1) 管理画面より、システム設定>ゲートウェイ>新規ゲートウェイ作成に入ります。

The screenshot shows the BlueBean management interface. The top navigation bar includes 'システム設定' (System Settings) and 'ヘルプ' (Help). A dropdown menu is open under 'システム設定', showing options like '内線番号' (Internal Number), 'ゲートウェイ' (Gateway), '外線番号' (External Number), '自動音声 (IVR)' (IVR), '録音ファイル管理' (Recording File Management), '処理状況確認' (Processing Status Confirmation), 'データベース管理' (Database Management), '許可IPアドレス' (Allowed IP Address), and 'アカウントロック' (Account Lock). The 'ゲートウェイ' option is selected, and its sub-menu is open, showing 'ゲートウェイ設定' (Gateway Settings) and '新規ゲートウェイ作成' (New Gateway Creation), which is highlighted with a red box. The main content area displays a 'リアルタイムモニタ' (Real-time Monitor) table with columns for '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', and '放棄数'. Below the table, there are several colored boxes representing different seats or agents, such as 'シート5', 'シート1', 'シート6', 'シート2', and 'テスト1', each with associated statistics like '00:00:00' and '1005'.

2) 新規ゲートウェイ作成画面が表示されます。

以下、赤枠内はご利用いただく回線業者により設定が異なりますので、「回線情報」及び「BlueBean ゲートウェイ・外線番号設定」をご確認いただきながら、設定を行ってください。設定が完了しましたら「保存」を押下してください。

BlueBean | Powered by Softsu V6120

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ リアルタイムモニタ システム設定 ▾ ヘルプ

新規ゲートウェイ作成

名称 (必須)
 ホスト (必須)
 ポート (1 ~ 65535)
 ユーザ名
 パスワード
 レジスター
 デフォルト外線番号
 カット (0 ~ 99)
 プリフィクス
※ 発信者番号を選択するためのプリフィクスはこちらではなく、「外線番号設定」の「通知番号選択プリフィクス」にて設定します。
 DTMFモード ▾
 サービスユーザー名 (fromuser)
 サービスドメイン名 (fromdomain)
 備考

3) ゲートウェイの新規作成ができました。

BlueBean | Powered by Softsu V6120

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ リアルタイムモニタ システム設定 ▾ ヘルプ

新規作成しました。

ゲートウェイ照会

ID	10
名称	外線テスト
ホスト	
ポート	5060
ユーザ名	
レジスター	しない
ステータス	
SIPレジスタ時間	
デフォルト外線番号	
カット	0
プリフィクス	
DTMFモード	auto
サービスユーザー名 (fromuser)	
サービスドメイン名 (fromdomain)	
備考	
登録日	2018-11-14 17:47:04
更新日	2018-11-14 17:47:04

4) デフォルトゲートウェイ設定を行います。

※デフォルトゲートウェイ設定は、発信時に相手に通知する外線番号を選択する項目です。

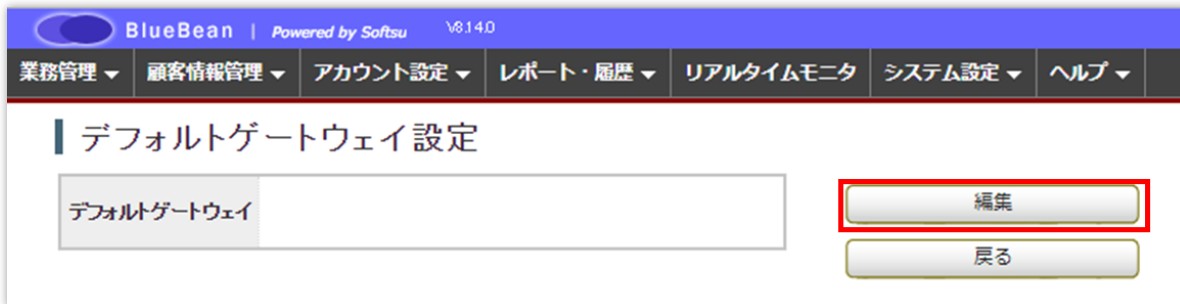
(通知番号を設定する箇所は複数ありますが、他の設定で通知番号が設定されていない場合は、デフォルトゲートウェイ設定の番号が通知されます。デフォルトゲートウェイ設定も行われていない場合は、発信ができません。)

管理画面より、システム設定>ゲートウェイ>デフォルトゲートウェイ設定に入ります。



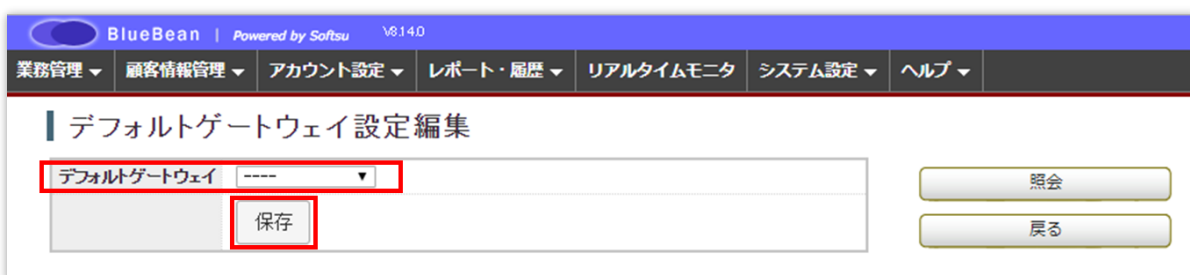
5) デフォルトゲートウェイ設定画面が表示されます。

以下赤枠の編集ボタンを押下してください。



6) デフォルトゲートウェイ設定画面が表示されます。

デフォルトゲートウェイの項目をプルダウンで選択し保存してください。



7) デフォルトゲートウェイの設定ができました。



◆ポイント

デフォルトゲートウェイは、後から変更できます。

6. 外線番号

ゲートウェイを通った外線番号に対しての設定です。

■回線業者から提供される、回線情報が必要になります。

※回線情報がお手元がない場合は、「[7. 内線番号 \(15 ページ\)](#)」から先に設定を行ってください。

(ご運用前に必ずこの設定を行う必要があります。設定忘れにご注意ください。)

■「BlueBean ゲートウェイ・外線番号設定」をご用意ください。

※お手元に「BlueBean ゲートウェイ・外線番号設定」がない場合は、お手数ですがご契約いただいた窓口にお問合せください。

1) 管理画面より、システム設定>外線番号>新規外線番号作成に入ります。



2) 新規外線番号作成画面が表示されます。

以下、赤枠内はご利用いただく回線業者により設定が異なりますので、「回線情報」及び「BlueBean ゲートウェイ・外線番号設定」をご確認いただきながら、設定を行ってください。設定が完了しましたら「保存」を押下してください。

The screenshot shows the '新規外線番号作成' (New Outgoing Number Creation) form. The form fields are: '所属ゲートウェイ' (Affiliated Gateway) with a dropdown menu, '名称 (必須)' (Name (Required)) with a text input field, '外線番号 (必須)' (Outgoing Number (Required)) with a text input field, '着信先' (Destination) with a dropdown menu, '所属業者' (Affiliated Provider) with a dropdown menu, '通知番号選択プレフィックス' (Notification Number Selection Prefix) with a text input field and '(1~99)' next to it, and '備考' (Remarks) with a text area. A red box highlights the '名称', '外線番号', '着信先', '所属業者', '通知番号選択プレフィックス', and '備考' fields. At the bottom of the form, there is a '保存' (Save) button. On the right side of the form, there are two buttons: '一覧' (List) and '戻る' (Back).

3) 外線番号の新規作成ができました。

The screenshot shows the BlueBean web application interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: 業務管理, 顧客情報管理, アカウント設定, レポート・履歴, リアルタイムモニタ, システム設定, ヘルプ. Below the navigation bar, a green notification banner reads "新規作成しました。" (Newly created). The main content area is titled "外線番号照会" (External Line Number Inquiry). On the left, there is a table with the following data:

ID	10
所属ゲートウェイ	6 - オフィスダイヤルテスト
外線番号	05000000000
着信先	
名称	テスト
所属業務	-
通知番号選択プレフィックス	
備考	
登録日	2018-11-14 17:28:05
更新日	2018-11-14 17:28:05

On the right side of the table, there are five buttons: 新規作成, 編集, 削除, 一覧, and 戻る.

7. 内線番号

電話機（ハードフォンまたはソフトフォン）と BlueBean を繋げるために必要な内線番号を作成します。

内線番号の作成が完了しないと、「12. ソフトフォンの設定」を行うことができません。

内線番号は「1000～4999」の番号を使い作成します。

後から内線番号の追加及び削除は可能なので、現状必要な席数分作成してください。

- 1) 管理画面より、システム設定 > 内線番号 > 新規内線番号作成に入ります。

The screenshot shows the BlueBean management interface. The top navigation bar includes '業務管理', '顧客情報管理', 'アカウント設定', 'レポート・履歴', 'リアルタイムモニタ', 'システム設定', and 'ヘルプ'. The 'リアルタイムモニタ' (Real-time Monitor) section is active, displaying a table with columns for '作業グループ(AGD)', '着信数', '通話中数', '待ち呼数', '最大待ち時間', '応答数', '応答率', and '放棄数'. Below the table, there is a visual representation of phone seats with labels like 'シート5', 'シート1', 'シート6', 'シート2', and 'テスト1'. The 'システム設定' (System Settings) menu is open, showing options like '内線番号', 'ゲートウェイ', '外線番号', '自動音声 (IVR)', '録音ファイル管理', '処理状況確認', 'データベース管理', '許可IPアドレス', and 'アカウントロック'. The '内線番号' (Line Number) menu is further expanded, showing '内線番号設定' and '新規内線番号作成' (New Line Number Creation), which is highlighted with a red box.

2) 新規内線番号作成画面が表示されます。

画像赤枠の項目を以下表を参考に入力の上、設定が完了しましたら「保存」を押下してください。

内線番号	任意で 1000～4999 の番号を設定します。
パスワード	内線番号のパスワードを、8 桁以上の半角英数字の組み合わせで作成してください。
名前	任意で入力してください。（内線番号一覧に表示されます。）

3) 内線番号の新規作成ができました。

8. オペレーター

BlueBean を利用するオペレーターを作成・設定します。

後からオペレーターの追加及び削除は可能なので、現状必要なオペレーター数分作成してください。

1) 管理画面より、アカウント設定>オペレーター>新規オペレーター作成に入ります。

The screenshot shows the BlueBean management interface. The top navigation bar includes 'アカウント設定' (Account Settings), 'レポート・履歴' (Reports & History), 'リアルタイムモニタ' (Real-time Monitor), 'システム設定' (System Settings), and 'ヘルプ' (Help). The 'アカウント設定' menu is expanded, showing 'オペレーター' (Operators) with a sub-menu containing 'オペレーター設定' (Operator Settings) and '新規オペレーター作成' (Create New Operator), which is highlighted. Below the menu is a table with columns for '作業グループ (ACD)' (Work Group (ACD)), '管理者' (Manager), 'チーム設定' (Team Settings), 'タイムアウト数' (Timeout Count), '溢れ呼数' (Overflow Call Count), 'オペレーター ログイン中' (Operator Logged In), 'オペレーター 受付中' (Operator On Hold), '平均通話時間' (Average Call Time), and '平均待ち時間' (Average Wait Time). The table shows a total of 0 for all these metrics. Below the table is a floor plan diagram with several colored boxes representing different areas or stations, such as 'シート5' (Sheet 5), 'シート1', 'シート6', 'シート2', and 'テスト1' (Test 1).

作業グループ (ACD)	管理者	チーム設定	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		
合計			0	0	0	0	00:00:00	00:00:00

2) 新規オペレーター作成画面が表示されます。

表を参考に項目を入力し、設定が完了しましたら「保存」を押下してください。

名前	オペレーター名を設定してください。	
フリガナ	必要に応じて、オペレーター名のカナを設定してください。(オペレーター一覧に表示されます。)	
ログイン ID	オペレーター画面のログイン ID を設定してください。	
パスワード	オペレーター画面のログイン ID に紐づくパスワードを設定してください。 ※8 桁以上の半角英数字の組み合わせで作成してください。	
ステータス	初期有効	初回ログイン用の暫定パスワード（有効期限：7 日間）として設定できます。初回ログイン時にパスワード再設定画面が表示され、パスワード変更後はステータスが「有効」に切り替わります。
	有効	アカウントを有効にします。 有効にしたアカウントでオペレーター画面へログインができます。また、各種設定で該当オペレーターを選択できます。
	無効	アカウントを無効にします。 無効の状態でのログインを試みた場合、「ログイン ID またはパスワードが正しくありません。」とエラーが表示されログインできません。
所属チーム	選択不要です。	

作業モード	配信方法を選択します。	
	オンラインモード	BlueBean と常時接続し、自動応答します。 ※自動発信業務の場合は、オンラインモードを選択してください。
	リングングモード	BlueBean と都度接続し、オペレーターの意思で応答します。 ※一斉配信（着信があった場合に、対応可能オペレーター全員の電話を鳴らす）の場合は、リングングモードを選択してください。
特定のパソコン限定	該当のオペレーターID を特定のパソコンでのみ利用したい場合は、チェックを入れてください。	
備考	メモ欄です。	

◆ポイント

表の項目は、後から修正できます。

3) オペレーターの新規作成ができました。

The screenshot shows the BlueBean web interface. At the top, there's a navigation bar with menu items: 業務管理, 顧客情報管理, アカウント設定, レポート・履歴, リアルタイムモニタ, システム設定, ヘルプ. A notification banner at the top left says "新規作成しました." (Newly created).

The main content area is titled "オペレーター照会" (Operator Inquiry). It displays a table of operator details for ID 10002:

ID	10002
名前	テストオペレーター
フリガナ	テストオペレーター
ログインID	testOP
作業ステータス	オフライン
内線番号	
作業ステータス変更日時	
ステータス	有効
所属チーム	
作業モード	オンラインモード
特定のパソコン限定	無効
備考	
登録日	2018-11-28 17:37:18
更新日	2018-11-28 17:37:18

To the right of the table are five buttons: 新規作成, 編集, 削除, 一覧, 戻る.

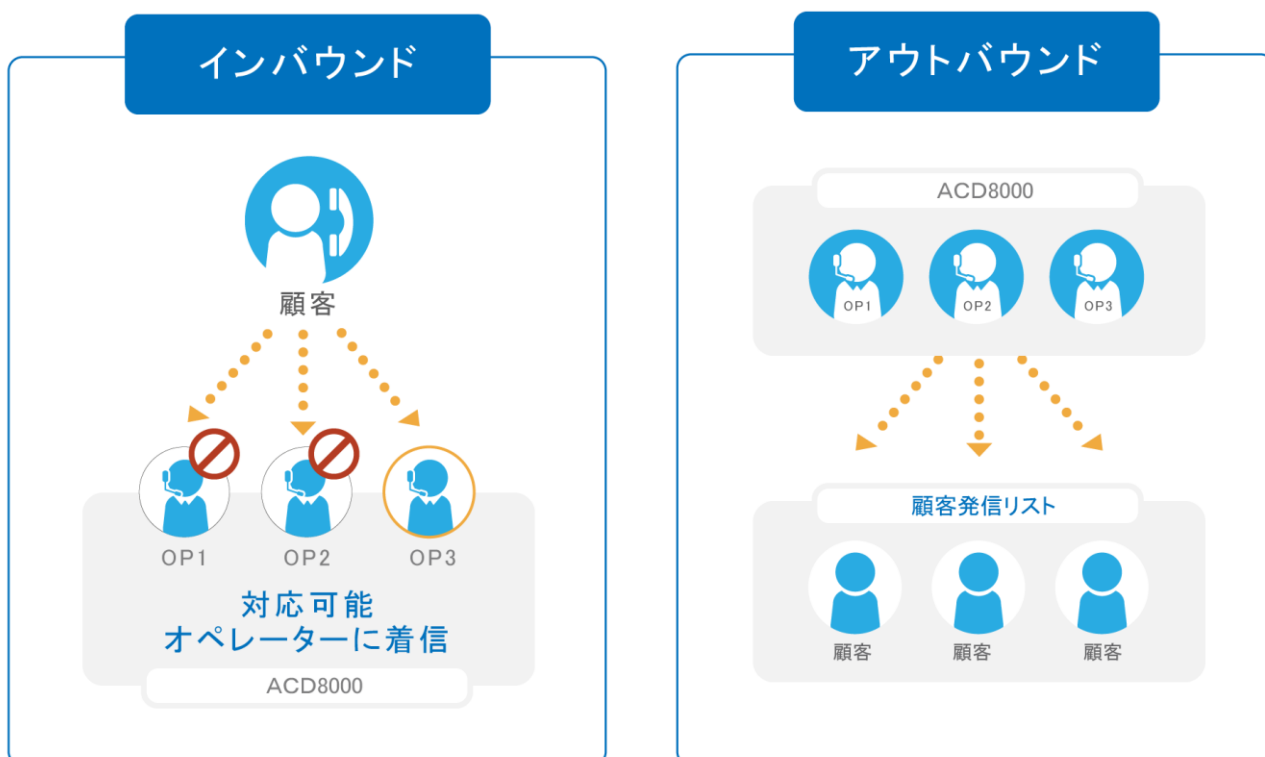
Below the table, there's a section for "所属作業グループ (ACD)" with a green "ACD追加" button. Below that is a table for ACD groups:

ACD番号	ACD名称	スキル	ステータス	削除
				<input type="checkbox"/>

9. 作業グループ(ACD)

主に BlueBean で着信のコントロールとオペレーターのグルーピングを行う設定箇所です。作業グループ (ACD) を作成し複数のオペレーターを所属させ、外線番号の着信先に作業グループ (ACD) を設定することで、1つの着信に対して複数オペレーターでの対応が可能となります。

また、顧客情報を BlueBean に取り込み、発信業務を行う場合は、発信するグループを作成することができます。



1) 管理画面より、アカウント設定>作業グループ (ACD) >新規作業グループ (ACD) 作成に入ります。



2) 新規作業グループ (ACD) 作成画面が表示されます。

画像赤枠の項目を以下表を参考に入力し、設定が完了しましたら「保存」を押下してください。

作業グループ (ACD) 番号	8000～8999 で設定をしてください。
名称	任意のグループ名をつけてください。 (作業グループ (ACD) 一覧に表示されます。)

◆ポイント

「名称」は、後から修正できます。

今回設定していない項目については、業務内容により設定を行っていただきます。詳細は「アウトバウンド編」または「インバウンド編」のマニュアルで説明しております。

3) 作業グループ (ACD) の新規作成ができました。

次にグループにメンバーを追加します。そのまま、下の赤枠「追加」ボタンを押下してください。

BlueBean | Powered by Softsu v6.12.0 ようこそ デモサーバー 様 | ログアウト

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ リアルタイムモニタ システム設定 ▾ ヘルプ

① 新規作成しました。

作業グループ (ACD) 照会

ID	3
作業グループ (ACD) 番号	8002
名称	テスト ACD(アウト)
配信パターン	待ち時間の長い順
オペレーター向けガイダンス	流さない
配信タイムアウト	30 秒
配信リトライ間隔	1 秒
自動応答処理時間	5 秒
呼出音タイプ(顧客向け)	デフォルト音声 <input type="button" value="ダウンロード・再生"/>
待ち呼アナウンス	流さない
待ち呼受付設定	最大待ち呼数まで受付
最大待ち呼数	0 (無制限)
着信優先度	0
自動応答	設定なし <input type="button" value="設定"/>
備考	
登録日	2018-11-28 17:47:06
更新日	2018-11-28 17:47:06

メンバーのデータが存在しません。

4) 該当の作業グループ (ACD) に所属させたいオペレーターにチェックを入れ、保存を押下します。

BlueBean | Powered by Softsu v6.12.0 ようこそ デモサーバー 様 | ログアウト

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ リアルタイムモニタ システム設定 ▾ ヘルプ

メンバー追加

メンバー	スキル	備考
<input checked="" type="checkbox"/> op001 (オペレーター1(アウトバウンド用))	★★★★★	
<input type="checkbox"/> op002 (オペレーター2(インバウンド用))	★★★★★	
<input type="checkbox"/> estOP (テストオペレーター)	★★★★★	

◆ポイント

一番上のチェックボックスにチェックを入れると、全員選択ができます。

◆ご注意

同じ ACD に所属させるオペレーターの作業モードは同一にしてください。

5) 作業グループ (ACD) にメンバー追加ができました。

作業グループ (ACD) 照会

ID	3
作業グループ (ACD)番号	8002
名称	テストACD(アウト)
配信/ターン	待ち時間の長い順
オペレーター向けガイダンス	流さない
配信タイムアウト	30 秒
配信リトライ間隔	1 秒
自動後処理時間	5 秒
呼出音タイプ(顧客向け)	デフォルト音声 ダウンロード・再生
待ち呼アナウンス	流さない
待ち呼受付設定	最大待ち呼数まで受付
最大待ち呼数	0 (無制限)
着信優先度	0
自動応答	設定なし 設定
備考	
登録日	2018-11-28 17:47:06
更新日	2018-11-28 17:47:06

メンバー一覧

メンバー	スキル	備考
<input type="checkbox"/> testOP (テストオペレーター)	*****	

◆ポイント

オペレーター照会画面から、該当オペレーターを他の作業グループ (ACD) に所属させたり、登録済のグループから削除することも可能です。

オペレーター照会

ID	10002
名前	テストオペレーター
フリガナ	テストオペレーター
ログインID	testOP
作業ステータス	オフライン
内線番号	
作業ステータス変更日時	
ステータス	有効
所属チーム	
作業モード	オンラインモード
特定のバリエーション限定	無効
備考	
登録日	2018-11-28 17:37:18
更新日	2018-11-28 17:37:18

所属作業グループ (ACD)

ACD番号	ACD名称	スキル	ステータス	操作
8002	テストACD(アウト)	*****	ログアウト	編集 削除

10. 顧客情報カード

顧客情報項目の設定を行う、顧客情報カードの作成をします。

※詳細な設定は、顧客情報を BlueBean で管理する場合に必要となりますが、顧客情報を BlueBean で管理しない場合でも、カード名のみでの設定が必要です。

※詳細な設定は「4.顧客情報管理編」をご参照ください。

1) 管理画面より、業務管理 > 新規顧客情報カード作成に入ります。

The screenshot shows the BlueBean management interface. The top navigation bar includes 'BlueBean | Powered by Softsu V8120' and several menu items: '業務管理', '顧客情報管理', 'アカウント設定', 'レポート・履歴', 'リアルタイムモニタ', 'システム設定', and 'ヘルプ'. The '業務管理' menu is expanded, showing options like '業務設定', '新規業務作成', '顧客情報カード設定', '新規顧客情報カード作成' (highlighted with a red box), '対応者情報', 'リアクション情報', and '次アクション情報'. Below the navigation, there is a table with columns for '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', and 'タイムアウト'. The table shows zero values for most metrics and a maximum wait time of 00:00:00. Below the table, there is a diagram showing a flow of customer information cards. The diagram includes a box for '自動販売機' (Vending Machine) on the left, a 'ドア' (Door) on the right, and several cards labeled 'シート5', 'シート1', 'シート6', 'シート2', and 'テスト1'. Each card displays a time (00:00:00) and a number (1005, 1001, 1006, 1002, 1000).

2) 新規顧客情報カード作成画面が表示されます。

表を参考に項目を入力し、設定が完了しましたら「保存」を押下してください。

顧客情報カード名	任意のカード名を設定してください。
ステータス	有効にしてください。
備考	メモ欄です。

◆ポイント

上記表の項目は、後から修正できます。

3) 顧客情報カードの新規作成ができました。

11. 業務

主に BlueBean で発信をコントロールする設定を行う箇所です。

※10. [顧客情報カード](#)が作成されていないと設定は行えません。

1) 管理画面より、業務管理 > 新規業務作成に入ります。

The screenshot shows the BlueBean management interface. The top navigation bar includes '業務管理' (Business Management), '顧客情報管理' (Customer Information Management), 'アカウント設定' (Account Settings), 'レポート・履歴' (Reports & History), 'リアルタイムモニタ' (Real-time Monitor), 'システム設定' (System Settings), and 'ヘルプ' (Help). The '業務管理' menu is expanded, showing options like '業務設定' (Business Settings), '新規業務作成' (New Business Creation), '顧客情報カード設定' (Customer Information Card Settings), '新規顧客情報カード作成' (New Customer Information Card Creation), '対応者情報' (Staff Information), 'リアクション情報' (Reaction Information), and '次アクション情報' (Next Action Information). The '新規業務作成' option is highlighted. Below the menu, a table displays call statistics:

言数	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
0	0	0	00:00:00	0	0%	0	0	0

Below the table, a call flow diagram is visible. It shows a sequence of actions: '自動販売機' (Vending Machine), 'シート5' (Sheet 5), 'シート1' (Sheet 1), 'シート6' (Sheet 6), 'シート2' (Sheet 2), and 'テスト1' (Test 1). Each sheet has associated time and count values. A 'ドア' (Door) action is also shown on the right side of the diagram.

2) 新規業務作成画面が表示されます。

画像赤枠の項目を以下表を参考に入力し、設定が完了しましたら「保存」を押下してください。

顧客情報カード	作成した顧客情報カードを選択してください。
業務コード	任意のコードを入力してください。(業務一覧及びオペレーター画面に反映されます。)
業務名	任意の業務名を入力してください。(業務一覧及びオペレーター画面に反映されます。)
業務期間	業務期間を決定してください。業務期間外は業務が行えないようになります。
ステータス	実施中を選択してください。
発信者番号	該当業務で利用する発信者番号 (相手へ通知する番号) を選択してください。
作業グループ (ACD)	該当業務を行う、作業グループ (ACD) を選択してください。

◆ポイント

「顧客情報カード以外」の項目は、後から修正できます。

3) 業務の新規作成ができました。

BlueBean | Powered by Softau | V612.0 ようこそ テモサーバー 様 | ログアウト

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ リアルタイムモニタ ▾ システム設定 ▾ ヘルプ

① 新規作成しました。

業務照会

ID	2
顧客情報カード	テストカード
業務コード	T-アウト
業務名	テスト業務
業務期間	2018-11-30~2029-12-31
ステータス	実施中
発信順序	指定無し(負荷低)
発信者番号	外線テスト
作業グループ(ACD)	テストACD(アウト)(8002)
作業スーパーバイザー	
デフォルト次アクション予定時間	1日 0 時間 0 分 以後
(OP画面)顧客情報一覧表示項目	
備考	
登録日	2018-11-29 16:49:37
更新日	2018-11-29 16:49:37

新規作成

編集

削除

一覧

対応者情報設定

リアクション情報設定

次アクション情報設定

自動発信設定

顧客情報検索

発信リスト一覧

戻る

12. ソフトフォン

BlueBean ソフトフォンの設定をします。

■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。

■ハードフォンをお使いの場合は、電話機のマニュアルをご確認の上、内線番号の設定を行ってください。

■ソフトフォンはパソコンごとにダウンロードしていただく必要があります。

■BlueBean の電話機能を利用するには、ソフトフォンに内線番号の設定をする必要があります。1 ソフトフォンに対して1 内線番号で設定してください。

■顧客情報の連携方法により、ご利用いただくソフトフォンが変わります。

連携方法	ご利用いただくソフトフォン
外部 CRM なし	BlueBean Simple ⇒BlueBean の HP より無料でダウンロードできます。 具体的な方法については、以下をご確認ください。
Salesforce 連携	
外部 CRM 連携あり (Salesforce 以外)	BlueBean Client ⇒ダウンロード方法及びマニュアルは、ご契約いただいた窓口にご確認ください。

■BlueBeanSimple ソフトフォンをご利用の場合は、以下 URL よりダウンロードを行ってください。また、設定・利用方法の詳細は、「BlueBeanSimple ソフトフォン ユーザーマニュアル」をダウンロードし、ご確認ください。

<BlueBeanSimple ソフトフォン ダウンロード及びユーザーマニュアル公開箇所>

<https://www.bluebean365.jp/softphone-download/>

13. オフィスレイアウト

リアルタイムモニタ内のオフィスレイアウトの設定を行います。

オフィスレイアウトとは、内線番号とオペレーターが紐づく事でオペレーターの現在のステータス（状態）がリアルタイムで確認できるようになります。

また、モニタリングやささやき機能が使えるようになります。

1) 管理画面より、リアルタイムモニタ>オフィスレイアウト設定に入ります。

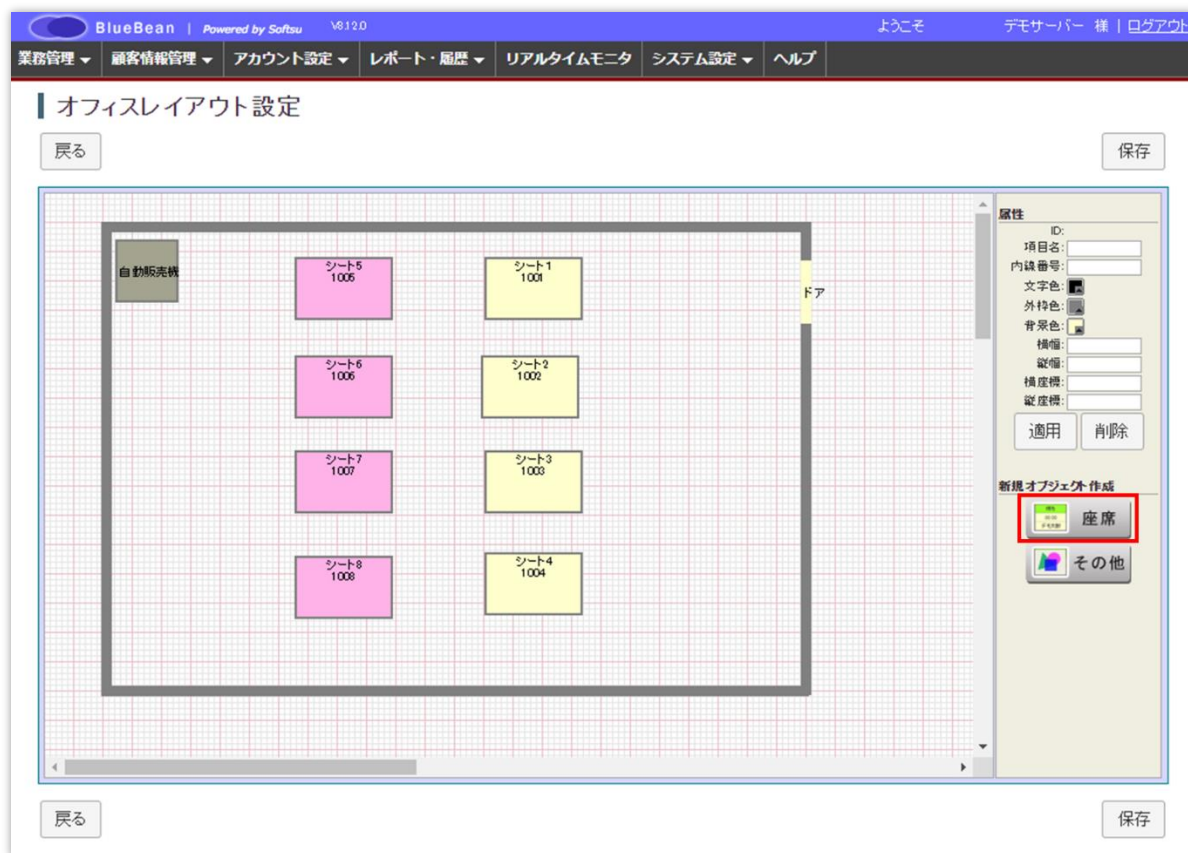
The screenshot shows the 'リアルタイムモニタ' (Real-time Monitor) interface. The 'リアルタイムモニタ' menu item is highlighted in red. The 'オフィスレイアウト設定' (Office Layout Setting) button is also highlighted in red. Below the navigation is a summary table with the following data:

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		
合計	0	0	0	00:00:00	0	0%	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00

Below the table is a visual layout of the office. It shows a grid of workstations. On the left, there is a '自動販売機' (Vending Machine) and a 'ドア' (Door). The workstations are arranged in two columns. The left column contains 8 pink boxes labeled 'シート5' through 'シート8' with phone numbers 1005 through 1008. The right column contains 4 yellow boxes labeled 'シート1' through 'シート4' with phone numbers 1001 through 1004. Each box also displays '00:00:00'.

2) 座席の作成

以下画像赤枠内の座席を押下します。

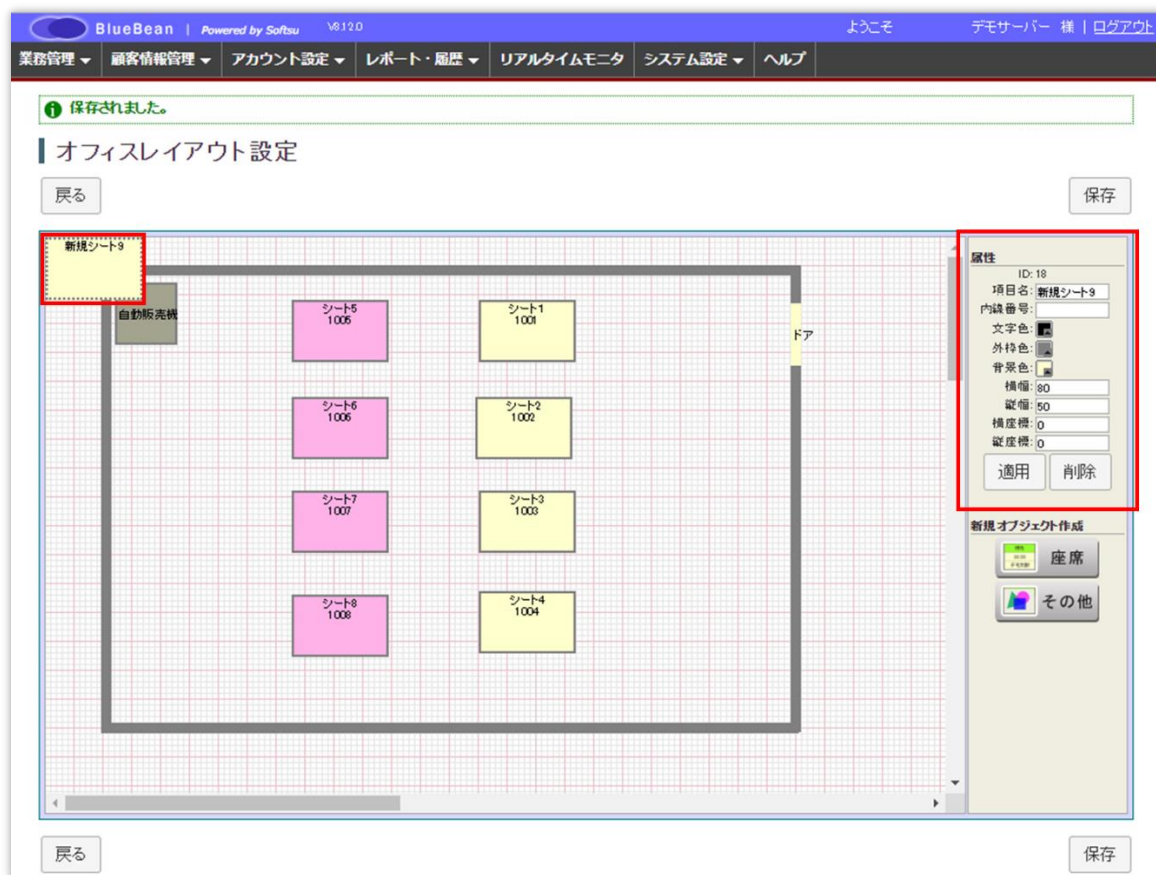


◆ポイント

既に存在する座席選択することで、選択した座席の編集をすることも可能です。

3) 左上に新規座席（シート）が作成されます。

新規座席（シート）に情報を入れます。画像右赤枠内の項目を、下の表を参照し入力の上、適用を押下してください。



項目名	任意の座席（シート）の名前を入力してください。
内線番号	作成した内線番号を入れてください。
文字色	座席（シート）の文字色を選択してください。 ※色の設定方法は次ページをご確認ください。
外枠色	座席（シート）の外枠の線の色を選択してください。 ※色の設定方法は次ページをご確認ください。
背景色	座席（シート）の背景色を選択してください。 ※色の設定方法は次ページをご確認ください。
横軸	座席（シート）の横軸の長さを決定します。
縦軸	座席（シート）の縦軸の長さを決定します。
横座標	配置する横座標を決定します。（マウスを左クリックしながら移動をすることも可能です。）
縦座標	配置する縦座標を決定します。（マウスを左クリックしながら移動をすることも可能です。）

◆色の設定方法

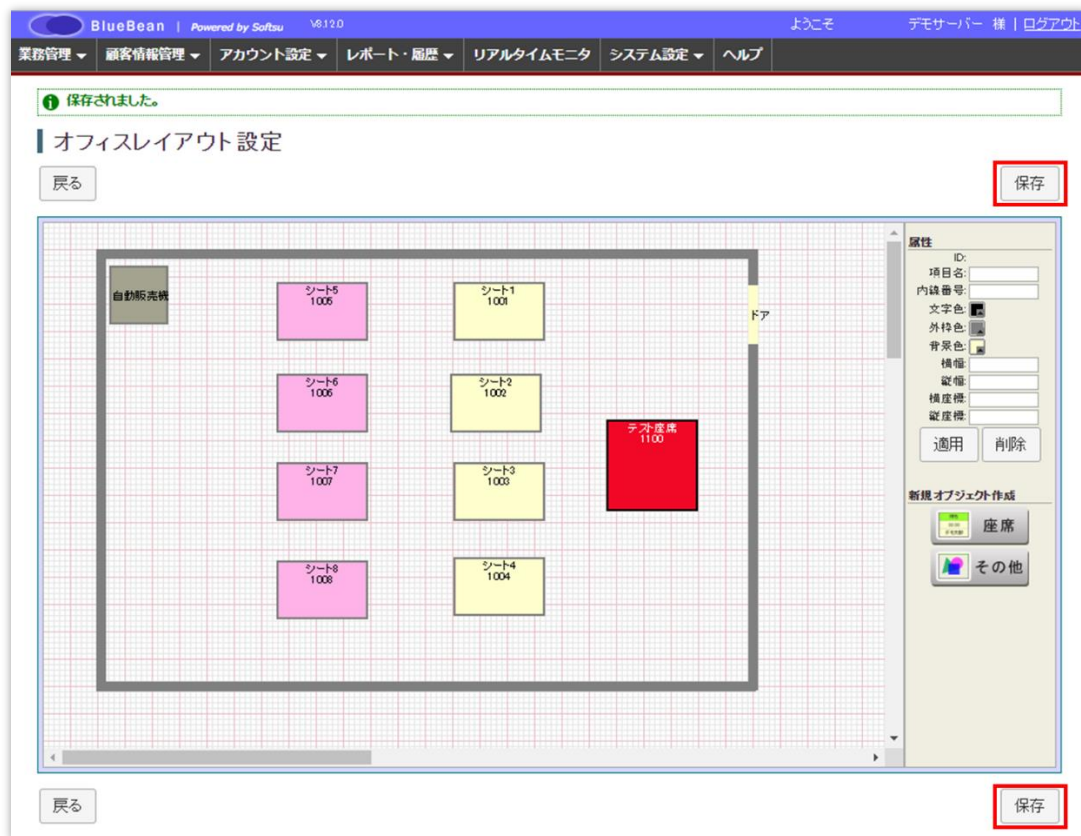
以下画像の①で色相を選択し、②で明度及び彩度を選択してください。③には今選択している色が表示されるので、問題が無ければ④を押下し決定してください。



4) 座席（シート）が作成されました。

全ての座席の作成が完了したら、保存を押下してください。

また、リアルタイムモニタを押下すると反映された結果が確認できます。



5) その他オブジェクト（キャビネットや仕切り等）の作成をします。

※必要に応じて作成をしてください。

手順は、座席（シート）の作成方法と同様になります。（内線番号の設定はしません。）

以下画像の①でその他を選択すると、②の新規オブジェクトが作成されます。②に対しての設定を③で決定し、適用を押下してください。

BlueBean | Powered by Softsu V8.12.0 ようこそ デモサーバー 様 | ログアウト

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ リアルタイムモニタ システム設定 ▾ ヘルプ

① 保存されました。

オフィスレイアウト設定

戻る 保存

② 新規オブジェクト?

自動販売機

シート5 1005

シート6 1006

シート7 1007

シート8 1008

シート1 1001

シート2 1002

シート3 1003

シート4 1004

デスク・座席 1100

ドア

③

属性

ID: 20

項目名: 新規オブジェ

内線番号:

文字色: [色選択]

外枠色: [色選択]

背景色: [色選択]

横幅: 80

縦幅: 50

横座機: 0

縦座機: 0

適用 削除

新規オブジェクト作成

①

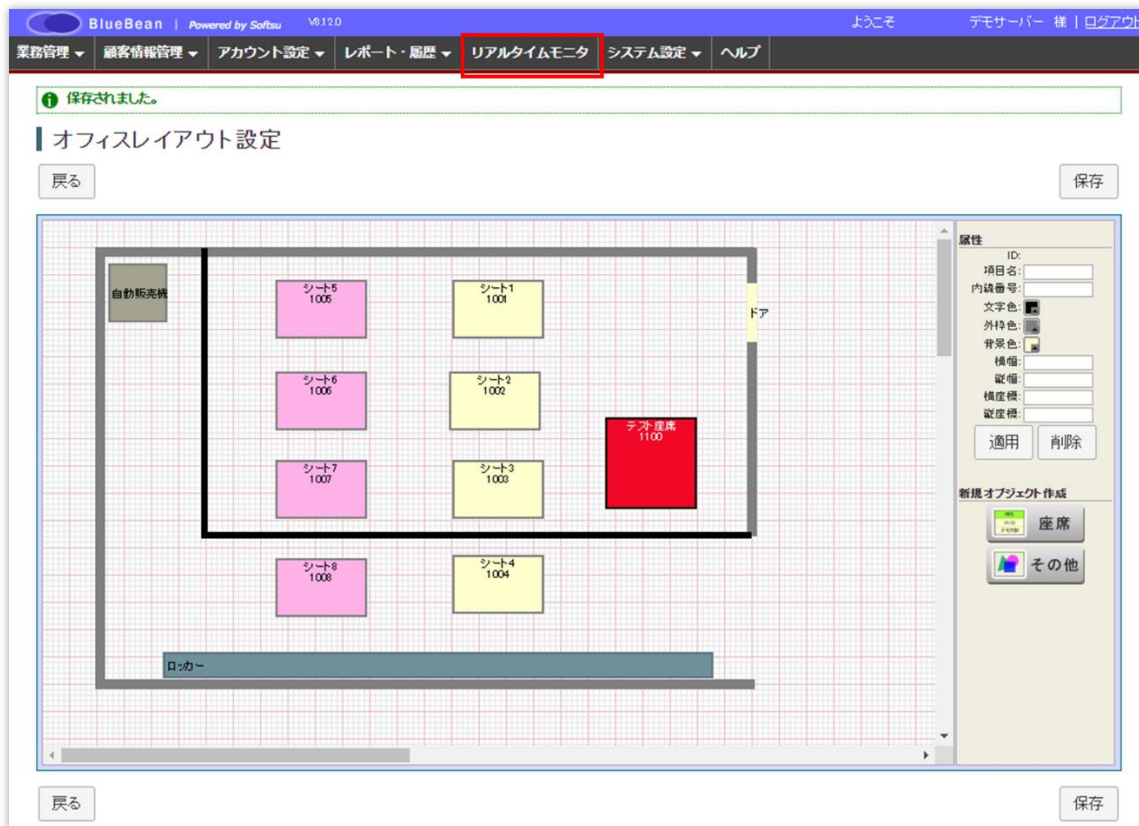
座席

その他

戻る 保存

6) その他オブジェクトが作成されました。

リアルタイムモニタを押下すると反映された結果が確認できます。



14. モニタリング・ささやきの使い方

リアルタイムモニタより、モニタリングおよびささやきを行うことができます。

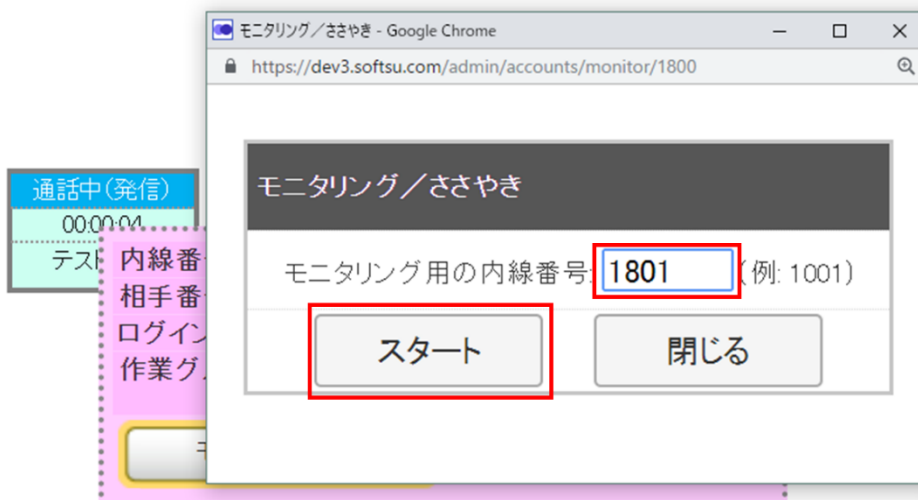
- ・モニタリング…オペレーターの通話内容を聞くことができます。
- ・ささやき…オペレーターの通話内容を聞き、アドバイスをささやくことができます

※モニタリングとささやきの操作方法は同じです。モニタリングする側（管理者）の声を相手に伝えたい場合は「ささやき」を選択してください。（ささやきはオペレーターの通話相手には聞こえません。）

1) 管理画面より、リアルタイムモニタを開き、モニタリングを行いたいオペレーターの座席にカーソルを合わせます。以下の画像のようなポップアップが出ますので、モニタリングもしくはささやきを押下します。



2) 以下ポップアップがでますので、モニタリングする側（管理者自身）の内線番号を入力し、スタートを押下します。



- 3) 以下画面に切り替わりますので、閉じるを押下してください。
モニタリング及びささやき中は電話機が通話中になります。
(BlueBean ソフトフォンの場合は右の画像の表示になります。)



- 4) モニタリング及びささやきは、電話機を切断することで終了します。
(BlueBean ソフトフォンの場合は、切断ボタンを押下してください。)



15. 管理者の設定

マネージャー・スーパーバイザーのアカウントを設定することで、利用できる機能を制限し管理画面を操作できるようにすることが可能です。必要に応じて設定を行ってください。

1) 権限の概要

アカウントの種類	権限内容	利用画面
システム管理者 (admin 権限)	全機能利用可能。 ※システム管理者権限は管理画面にて作成・編集・削除はできません。	管理画面
マネージャー (MGR)	一部機能を除き利用が可能。 【利用不可機能】「システム設定」内の新規作成・編集・削除	管理画面
スーパーバイザー (SV)	一部機能のみ利用が可能。 【利用可能機能】担当業務に関する情報の閲覧、顧客情報・対応履歴の編集等 ※外部 CRM を利用且つ、PV 発信またはインバンド業務を行っている場合、BlueBean 管理画面より発着信履歴は確認できません。	管理画面
オペレーター	受架電及びオペレーター画面または外部 CRM の操作	オペレーター画面または外部 CRM

2) 管理画面より、アカウント設定 > 管理者 > 新規管理者作成に入ります。



3) 新規管理者作成画面が表示されます。

表を参考に項目を入力し、設定が完了しましたら「保存」を押下してください。

ログイン ID	管理画面へログインする際の ID を設定してください。						
パスワード	管理画面へログインする際のパスワードを設定してください。						
名前	管理者の名前を設定してください。(管理者設定一覧に表示されます。)						
フリガナ	管理者のカナを設定してください。(管理者設定一覧に表示されます。)						
タイプ	「マネージャー」もしくは「スーパーバイザー」を選択してください。						
ステータス	必要に応じて以下から選択してください。 <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>初期有効</td> <td>最初のログイン直後にパスワード変更画面が表示され、パスワードの変更を行わないと先に進めない状態になります。 ※スーパーバイザーが初期有効状態のままの場合（初期パスワードの状態）、後述する担当業務設定ができないのでご注意ください。</td> </tr> <tr> <td>有効</td> <td>ここで設定したパスワードでログインができます。</td> </tr> <tr> <td>無効</td> <td>アカウントを無効にします。無効の状態でのログインを試みた場合、「ログイン ID またはパスワードが正しくありません。」とエラーが表示されログインができません。</td> </tr> </table>	初期有効	最初のログイン直後にパスワード変更画面が表示され、パスワードの変更を行わないと先に進めない状態になります。 ※スーパーバイザーが初期有効状態のままの場合（初期パスワードの状態）、後述する担当業務設定ができないのでご注意ください。	有効	ここで設定したパスワードでログインができます。	無効	アカウントを無効にします。無効の状態でのログインを試みた場合、「ログイン ID またはパスワードが正しくありません。」とエラーが表示されログインができません。
初期有効	最初のログイン直後にパスワード変更画面が表示され、パスワードの変更を行わないと先に進めない状態になります。 ※スーパーバイザーが初期有効状態のままの場合（初期パスワードの状態）、後述する担当業務設定ができないのでご注意ください。						
有効	ここで設定したパスワードでログインができます。						
無効	アカウントを無効にします。無効の状態でのログインを試みた場合、「ログイン ID またはパスワードが正しくありません。」とエラーが表示されログインができません。						

4) 管理者の新規作成ができました。



The screenshot shows the BlueBean administrator interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: 業務管理, 顧客情報管理, アカウント設定, レポート・履歴, リアルタイムモニタ, システム設定, and ヘルプ. Below the navigation bar, a notification banner reads "新規作成しました。" (New creation completed). The main content area is titled "管理者照会" (Administrator Inquiry). It contains a table with the following data:

ID	15
ログインID	テストMG
名前	テストMG
フリガナ	テストマネ
タイプ	マネージャー
ステータス	初期有効
登録日	2018-12-06 11:57:33
変更日	2018-12-06 11:57:33

To the right of the table, there are five buttons: 新規作成, 編集, 削除, 一覧, and 戻る.

5) スーパーバイザーの担当業務の設定方法

業務設定編集画面に入ります。

(管理画面より、業務管理 > 業務設定 > 該当の業務を選択 > 業務照会 > 編集の順で進んでください。)

以下、赤枠内の「作業スーパーバイザー」で、該当業務を担当するスーパーバイザーを選択し、保存を押下してください。

業務設定編集

顧客情報カード (必須)

業務コード (必須)

業務名 (必須)

業務期間 (必須) 2018年11月30日 ~ 2029年12月31日

ステータス

発信順序

発信者番号

作業グループ (ACD) 発信者番号:

作業スーパーバイザー

デフォルト次アクション予定時間 (必須) 日 時間 分以後

(OP画面)顧客情報一覧表示項目

備考

6) スーパーバイザーの担当業務が設定できました。

更新されました。

業務照会

ID	2
顧客情報カード	テストカード
業務コード	T-アウト
業務名	テスト業務
業務期間	2018-11-30~2029-12-31
ステータス	実施中
発信順序	指定無し(負荷低)
発信者番号	050-5305-9904
作業グループ (ACD)	テストACD(アウト) (8002)
作業スーパーバイザー	テストSV(テストSV)
デフォルト次アクション予定時間	1日 0時間 0分以後
(OP画面)顧客情報一覧表示項目	
備考	
登録日	2018-11-29 16:49:37
更新日	2018-12-06 13:24:15

6) 権限の詳細一覧

○：全機能利用可能 △：一部機能利用可能 ×：機能利用不可			
項目	管理者		
	システム管理者 (admin)	マネージャー	スーパーバイザー (SV)
業務設定	○	○	△ 担当業務に紐づく情報の照会のみ可能
新規業務作成	○	○	×
顧客情報カード設定	○	○	△ 全ての業務の情報の照会のみ可能
新規顧客情報カード作成	○	○	×
対応者情報	○	○	△ 担当業務に紐づく情報の照会のみ可能
リアクション情報	○	○	△ 担当業務に紐づく情報の照会のみ可能
次アクション情報	○	○	△ 担当業務に紐づく情報の照会のみ可能
顧客情報	○	○	△ 担当業務に紐づく以下作業が可能 ・顧客情報検索及びダウンロード ・顧客情報の照会・編集・削除 ・対応記録一覧の新規作成・編集・削除 ・再架電検索
顧客情報インポート	○	○	×
架電禁止情報検索	○	○	×
架電禁止インポート	○	○	×
発信リスト一覧	○	○	△ 担当業務に紐づく以下作業が可能 ・リストの新規作成及び削除 ・アクションボタンの操作 ・自動発信スイッチの操作 ・検索結果で発信リストを作成
メール配信	○	○	△ 担当業務に紐づく情報の照会のみ可能
オペレーター	○	○	△ 全ての業務の情報の照会のみ可能
管理者	○	△ スーパーバイザーの照会・編集・削除が可能	×
作業グループ(ACD)	○	○	△ 全ての業務の以下作業が可能 ・作業グループ(ACD)照会 ・メンバーの削除
オフィスレイアウト設定	○	○	×
ログイン情報編集	○	○	○
作業グループ(ACD)レポート	○	○	○
作業グループ(ACD)レポート詳細	○	○	○
作業グループ(ACD)レポート履歴	○	○	○
オペレーターレポート	○	○	○
顧客情報レポート	○	○	△ 担当業務に紐づく以下作業が可能 ・顧客情報レポート設定照会及び出力
発着信履歴一覧	○	○	△ 担当業務に紐づく以下作業が可能 ・発着信履歴及び録音ダウンロード(削除は不可)
リアルタイムモニタ	○	○	△ 以下操作は不可。 ・オフィスレイアウト設定
内線番号	○	△ 全ての情報の以下作業が可能 ・内線番号照会 ・自動応答設定	△ 全ての情報の照会のみ可能
ゲートウェイ	○	△ 全ての情報の照会のみ可能	×
外線番号	○	△ 全ての情報の照会のみ可能	×
自動音声(IVR)	○	△ 全ての情報の照会のみ可能	×
録音ファイル管理	○	×	×
処理状況確認	○	×	×
データベース管理	○	×	×
許可IPアドレス	○	×	×
アカウントロック	○	×	×

16. 主な機能索引

※主な機能が掲載されている各マニュアルは、現在ご覧いただいている「BlueBean マニュアル 初期導入編」をご確認・設定後にご覧ください。

機能	掲載されている BlueBean マニュアル
プレビュー発信（クリック発信）	アウトバンド編
プレディクティブ発信（自動発信）	アウトバンド編
	顧客情報管理編
一斉配信	インバウンド編
順次配信	インバウンド編
自動応答設定	インバウンド編
マルチ着信ポップアップ	インバウンド編
ACD（スキルベースルーティング）	インバウンド編
IVR（自動音声応答）	インバウンド編
CRM 機能（顧客情報管理機能）	顧客情報管理編
レポート機能（顧客情報レポート）	レポート設定手順書
レポート機能（作業グループ・オペレーターレポート）	レポート設定手順書

17. 付録:Salesforce との連携

Salesforce との連携の設定については、別途 4 種類マニュアルがございます。

以下よりご運用にあったマニュアルをご確認ください。

※お手元がない場合は、お手数ですがお問い合わせ窓口（P47）までご連絡ください。

	Salesforce クラシック版	Salesforce ライトニング版
標準連携	【BlueBean】Salesforce連携 ガイド_クラシック版_標準連携	【BlueBean】Salesforce連携 ガイド_ライトニング版_標準連携
履歴連携	【BlueBean】Salesforce連携 ガイド_クラシック版_履歴連携	【BlueBean】Salesforce連携 ガイド_ライトニング版_履歴連携 ver8.11.0~

■「標準連携」で利用できる機能

…「着信ポップアップ」「クリック発信」「自動発信ポップアップ」

■「履歴連携」で利用できる機能

…「着信ポップアップ」「クリック発信」「自動発信ポップアップ」「履歴連携」

※履歴連携…BlueBean 内の発着信履歴データを、salesforce 内の対象オブジェクト（取引先、リード等）の TODO リストに反映させる機能です。

◆ポイント

「履歴連携」をご希望の場合、弊社サーバに御社の Salesforce の情報をいただく必要がございます。各 Salesforce 履歴連携マニュアル P5～P6 に記載の①～⑤の情報をメールにてご連絡ください。

18. 付録:外部 CRM との連携(Salesforce 以外)

BlueBeanClient の設定を行うことで外部 CRM との連携が可能です。ご利用いただく外部 CRM によって「**Web 連携**」か「**コマンド連携**」どちらかに設定を行ってください。

※詳細な設定については、「BlueBeanClient マニュアル」及びシステム管理者へご確認をお願いします。

◆ポイント

「Kintone」「楽テル」「たまごリポート」「Zoho」との連携設定については、BlueBean のホームページに設定方法の記載がございますので、そちらをご確認ください。

< **Kintone** >

<https://www.bluebean365.jp/cti-crm/kintone-cti/>

< **楽テル** >

<https://www.bluebean365.jp/cti-crm/rakutel-cti/>

< **たまごリポート** >

<https://www.bluebean365.jp/cti-crm/tamago-cti/>

< **Zoho** >

<https://www.bluebean365.jp/cti-crm/zoho-cti/>

お問い合わせ窓口

■お問い合わせ時に必要な情報

ご契約中のお客様であることを確認するために、以下の情報をサポート担当者へお伝えください。

- ・ 会社名（申込書記載のご契約社名）
- ・ お名前
- ・ サーバー名（画面の URL に記載がある「bbw (bbs) ●●●●～.com」)

■BlueBean サポートセンター(BlueBean の操作方法是こちら)

- ・ 電話：050-5810-7978
- ・ メール：bb-support@softsu.co.jp
- ・ 窓口営業時間：10 時～18 時（土日祝日、夏季休業、年末年始除く）

■サポートツール

お問い合わせの内容に合わせて、以下もご利用下さい。

- ・ サポートドキュメント（各種マニュアル）

<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/>

変更履歴

年月日	Ver	変更内容
2020/6/8	1.0.0	新規作成
2021/3/19	1.0.1	サイト URL 変更に伴い、記載 URL の変更
		P30 旧ソフトフォンダウンロードページ画像削除