

オペレータ画面の見かた

業務画面の説明です。項目のアルファベットは「業務の流れ」文中のものと対応しています。

画面全体

The screenshot shows the main interface of the operator system. It is divided into two main sections: a top section for customer information and a bottom section for call logs.

A: メイン画面・顧客情報 (Main Screen - Customer Information): This section contains fields for customer details such as name, phone number, address, and email. It is highlighted with a green box.

B: メイン画面・対応記録 (Main Screen - Call Log): This section displays a list of call logs, including the date, time, and status of each call. It is highlighted with a blue box.

ツールバー (Toolbar): Located on the right side of the interface, it contains various buttons for managing calls and customer information. These buttons are labeled with function codes (F2, F4, F6, F7, F8) and are highlighted with a red box.

ツールバー

The toolbar is located on the right side of the interface and contains several buttons for managing calls and customer information. The buttons are labeled with function codes (F2, F4, F6, F7, F8) and are highlighted with a red box.

C: ステータス表示 (Status Display): This button shows the current status of the operator and the customer. It is labeled with the function code F2.

D: 通話関連ボタン (Call-related buttons): These buttons are used for managing the call. They include buttons for '受付' (Accept), '後処理' (Post-processing), and '切断' (Disconnect). They are labeled with the function codes F4, F6, and F7 respectively.

E: 顧客関連ボタン (Customer-related buttons): These buttons are used for managing the customer. They include buttons for '顧客情報読み込み' (Load customer information), '再検索' (Search again), '検索' (Search), '担当リスト' (Assigned list), and '新規' (New). They are labeled with the function codes F6, F6, F3, F7, and F8 respectively.

F: 業務関連ボタン (Business-related buttons): These buttons are used for managing the business. They include buttons for '一時離席' (Temporary absence), '休憩' (Break), 'マイページ' (My page), and '業務画面切替' (Switch business screen). They are labeled with the function codes F7, F8, F6, and F7 respectively.

G: ログオフボタン (Log off button): This button is used to log off the operator. It is labeled with the function code F7.

オペレータ業務の流れ(プレディクティブ自動発信)

①起動

BlueBeanのオペレータ画面を起動して、ログインID、パスワードを入力します。



内線番号の入力が必要な場合もあります。



これから開始する業務が含まれるACD(作業グループ)を選択します。

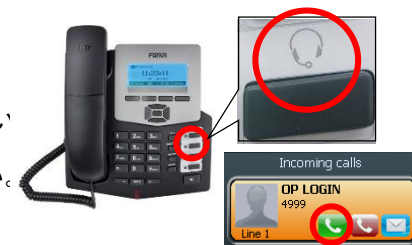


オペレータ画面が表示されます。

The screenshot shows the ACD selection screen. It displays a list of available ACDs (作業グループ) and their corresponding business names (業務). The user can select one of the ACDs to start the business. The screen is titled '業務を選択してください' (Please select a business).

②接続

ツールバーの「受付」ボタン(D)を押します。
電話機が鳴ったらヘッドセットボタンを押して下さい。
待ち音楽が流れます。
※ソフトフォンの場合は応答ボタンを押して下さい。



③通話

システムが自動的に発信して顧客と接続します。



「プー」という音が鳴って顧客と通話がつながり、顧客情報がメイン画面の顧客情報(A)に表示されます。



顧客と通話、対応を行ってください。
必要に応じて、メイン画面の顧客情報(A)を記入・更新します。

④後処理

メイン画面の対応記録(B)を記入します。
記入が終わったら「全て保存」ボタンを押して保存します。



ポップアップの「受付再開」ボタンを押して次の顧客との通話を待ちます。

The screenshot shows a popup message that says '保存されました。' (Saved). It has two buttons: 'OK' and '受付再開' (Resume reception).

オペレータ画面の見かた

業務画面の説明です。項目のアルファベットは「業務の流れ」文中のものと対応しています。

画面全体

The screenshot shows the BlueBean operator interface. The top section is a green box labeled 'A: メイン画面・顧客情報' (Main Screen - Customer Information). It contains fields for Name, Surname, Phone Number, Mobile Number, Email, and Address. The bottom section is a blue box labeled 'B: メイン画面・対応記録' (Main Screen - Correspondence Record). It shows a list of correspondence records with columns for Date, Time, and Status. A red box highlights the 'ツールバー' (Toolbar) on the right side of the screen, which contains buttons for '受付' (F2), '後処理' (F4), '切断' (Alt+X), '顧客情報読み込み' (F6), '再検索' (F3), '担当リスト' (Alt+N), '離席' (F7), '休憩' (F8), 'マイページ', '業務画面切替', and 'ログオフ' (Alt+L).

ツールバー

The screenshot shows the BlueBean operator interface. The top section is a yellow box labeled 'C: ステータス表示' (Status Display). It shows the operator's name 'mantest [3333]' and the status 'オンライン' (Online). The bottom section is a red box labeled 'D: 通話関連ボタン' (Call-related buttons). It contains buttons for '受付' (F2), '後処理' (F4), '切断' (Alt+X), '顧客情報読み込み' (F6), '再検索' (F3), '担当リスト' (Alt+N), '離席' (F7), '休憩' (F8), 'マイページ', '業務画面切替', and 'ログオフ' (Alt+L).

C: ステータス表示

業務名・オペレータ名・現在のステータスが表示されます。

D: 通話関連ボタン

「受付」ボタンと「後処理」ボタンでオペレータの状態を受付中か後処理状態(着信拒否)に切り替えます。「切断」ボタンは顧客との通話を切断します。

E: 顧客関連ボタン

顧客情報や顧客リストに関連するボタンです。業務内での必要に応じて使用します。

F: 業務関連ボタン

一時的に席を離れるときや休憩のとき、また、パスワード変更など、業務全体に関連するボタンです。必要に応じて使用します。

G: ログオフボタン

オペレータ画面からログオフします。業務を終了する際に使用します。

オペレータ業務の流れ(プレビュー手動発信)

① 起動

BlueBeanのオペレータ画面を起動して、ログインID、パスワードを入力します。



内線番号の入力が必要な場合もあります。



これから開始する業務が含まれるACD(作業グループ)を選択します。



オペレータ画面が表示されます。

The screenshot shows the ACD selection screen. It has a table with columns '作業グループ (ACD)' and '業務'. The first row is '0000 (アウトバウンドグループ)' and the second is '0001 (インバウンドグループ)'. There is a '業務開始' button at the bottom right.

② 接続

ツールバーの「受付」ボタン(D)を押します。
電話機が鳴ったらヘッドセットボタンを押して下さい。
待ち音楽が流れます。
※ソフトフォンの場合は応答ボタンを押して下さい。



③ 通話

ツールバーの「顧客情報読み込み」ボタン(E)より顧客情報を読み込みます。



メイン画面の顧客情報(A)、電話番号の横の「発信」ボタンを押して発信します。



The screenshot shows the main screen. It displays the phone number '0312345678' and a '発信' button next to it.

顧客と通話、対応を行ってください。
必要に応じて、メイン画面の顧客情報(A)を記入・更新します。

④ 後処理

メイン画面の対応記録(B)を記入します。
記入が終わったら「全て保存」ボタンを押して保存します。



ポップアップの「受付再開」ボタンを押して次の顧客の対応準備をします。

The screenshot shows a popup message '保存されました。' (Saved). It has two buttons: 'OK' and '受付再開'.

オペレータ画面の見かた

業務画面の説明です。項目のアルファベットは「業務の流れ」文中のものと対応しています。

画面全体

The screenshot shows the main interface of the operator system. It is divided into two main sections: a green header area for customer information and a blue footer area for call logs. The green area contains fields for name, phone number, address, and email. The blue area contains a list of call logs with columns for date, time, and status. A red box highlights the 'ツールバー' (Toolbar) on the right side of the screen, which contains buttons for '受付' (Accept), '後処理' (Post-processing), '切断' (Disconnect), '顧客情報読み込み' (Load customer information), '再発電' (Redial), '検索' (Search), '担当リスト' (Assigned list), '新規' (New), '離席' (Away), '休憩' (Break), 'マイページ' (My page), '業務画面切替' (Switch business screen), and 'ログオフ' (Log off).

A: メイン画面・顧客情報

B: メイン画面・対応記録

ツールバー

The screenshot shows the toolbar of the operator system. It contains buttons for '受付' (Accept), '後処理' (Post-processing), '切断' (Disconnect), '顧客情報読み込み' (Load customer information), '再発電' (Redial), '検索' (Search), '担当リスト' (Assigned list), '新規' (New), '離席' (Away), '休憩' (Break), 'マイページ' (My page), '業務画面切替' (Switch business screen), and 'ログオフ' (Log off). The buttons are labeled with letters A through G, corresponding to the '業務の流れ' (Business flow) document.

C: ステータス表示
業務名・オペレータ名・現在のステータスが表示されます。

D: 通話関連ボタン
「受付」ボタンと「後処理」ボタンでオペレータの状態を受付中か後処理状態(着信拒否)に切り替えます。「切断」ボタンは顧客との通話を切断します。

E: 顧客関連ボタン
顧客情報や顧客リストに関連するボタンです。業務内での必要に応じて使用します。

F: 業務関連ボタン
一時的に席を離れるときや休憩のとき、また、パスワード変更など、業務全体に関連するボタンです。必要に応じて使用します。

G: ログオフボタン
オペレータ画面からログオフします。業務を終了する際に使用します。

オペレータ業務の流れ(インバウンド・オンライン対応)

①起動

BlueBeanのオペレータ画面を起動して、ログインID、パスワードを入力します。



内線番号の入力が必要な場合もあります。

これから開始する業務が含まれるACD(作業グループ)を選択します。



オペレータ画面が表示されます。

The screenshot shows the ACD selection screen. It has a table with columns for '作業グループ(ACD)' and '業務'. The table lists several groups: '0000 (アウトバウンドグループ)', '0001 (アウトバウンド専用)', '0002 (インバウンド専用)', and '0003 (インバウンド専用)'. A '業務開始' button is at the bottom right.

②接続

ツールバーの「受付」ボタン(D)を押します。
電話機が鳴ったらヘッドセットボタンを押して下さい。
待ち音楽が流れます。
※ソフトフォンの場合は応答ボタンを押して下さい。



③通話

着信があるとシステムによって自動的にオペレータに接続します。



「プー」という音が鳴って顧客とつながり、ポップアップで顧客情報が表示されます。



ポップアップの「顧客情報照会」ボタンを押すと顧客情報はメイン画面の顧客情報(A)に表示されます。
着信番号が顧客リストにない場合、「検索条件に一致するデータが存在しません」と表示されます。
ポップアップの「新規顧客情報作成」ボタンを押して顧客情報を作成して下さい。

顧客と通話、対応を行ってください。
必要に応じて、メイン画面の顧客情報(A)を記入・更新します。

④後処理

メイン画面の対応記録(B)を記入します。
記入が終わったら「全て保存」ボタンを押して保存します。



ポップアップの「受付再開」ボタンを押して次の顧客との通話を待ちます。

保存されました。

OK 受付再開

業務画面の説明です。項目のアルファベットは「業務の流れ」文中のものと対応しています。

顧客情報
顧客情報再表示
顧客情報保存

名前:

電話番号: 発信

携帯番号: 発信

郵便番号: 都道府県:

市区町村:

番地:

建物名:

メールアドレス:

備考:

フリガナ:

生年月日:

性別: ☒ 男 ☐ 女

A:メイン画面・顧客情報

新規対応記録作成
対応記録一覧
発着信履歴一覧

対応者情報:

対応記録内容:

アクション予定日時: 2017年06月11日18時35分 全て保存 (Ctrl+Enter)

対応記録一覧

対応記録内容

B:メイン画面・対応記録

ツ
ル
バ

アクションメニュー

aster (M333)

イライラ

受付 (F2)

後処理 (F4)

顧客情報表示

再処理 (F6)

検索

拡張機能

新規 (Alt+N)

編集 (F7)

休職 (F8)

マイページ

業務画面切替

ログアウト (Alt+L)

アウトバウンド専用

notes [3333]
オフライン

受付 (F2)

後処理 (F4)

切断 (Alt+X)

顧客情報読み

再発電 (F6)

検索 (F3)

担当リスト

新規 (Alt+N)

離席 (F7)

休憩 (F8)

マイページ

業務画面切替

ログオフ (Alt+L)

C:ステータス表示
業務名・オペレータ名・現在のステータスが表示されます。

D:通話関連ボタン
「受付」ボタンと「後処理」ボタンでオペレータの状態を受付中か後処理状態(着信拒否)に切り替えます。「切断」ボタンは顧客との通話を切断します。

E:顧客関連ボタン
顧客情報や顧客リストに関連するボタンです。業務内での必要に応じて使用します。

F:業務関連ボタン
一時的に席を離れるときや休憩のとき、また、パスワード変更など、業務全体に関連するボタンです。必要に応じて使用します。

G:ログオフボタン
オペレータ画面からログオフします。業務を終了する際に使用します。

BlueBeanのオペレータ画面を起動して、ログインID、パスワードを入力します。

内線番号の入力が必要な場合があります。

これから開始する業務が含まれるACD(作業グループ)を選択します。

オペレータ画面が表示されます。

ツールバーの「受付」ボタン(D)を押して、通話を受けられる状態にします。

電話機が鳴ったら**ヘッドセットボタン**を押して通話を受けて下さい。
※ソフトフォンの場合は**応答ボタン**を押して下さい。



ベルが鳴って顧客と通話がつながると、ポップアップで顧客情報が表示されます。

ポップアップの「顧客情報照会」ボタンを押すと顧客情報はメイン画面の顧客情報(A)に表示されます。
着信番号が顧客リストにない場合、「検索条件に一致するデータが存在しません」と表示されます。
ポップアップの「新規顧客情報作成」ボタンを押して顧客情報を作成して下さい。

顧客と通話、対応を行ってください。
必要に応じて、メイン画面の**顧客情報(A)**を記入・更新します。

メイン画面の**対応記録(B)**を記入します。
記入が終わったら「**全て保存**」ボタンを押して保存します。

ポップアップの「**受付再開**」ボタンを押して次の顧客との通話を待ちます。

保存されました。

OK

受付再開