

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 operator interface. The top section is titled '顧客情報' (Customer Information) and contains fields for name, phone number, address, and email. A green box labeled 'A: メイン画面・顧客情報' highlights this section. Below it is the '対応記録' (Call Log) section, with a blue box labeled 'B: メイン画面・対応記録' highlighting it. On the right side, there is a 'ツールバー' (Toolbar) with various function buttons. A red box labeled 'ツールバー' highlights this area, with a vertical arrow pointing to the buttons.

ツールバー

The toolbar contains several buttons. Labels C through G point to specific buttons with descriptions:

- 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)

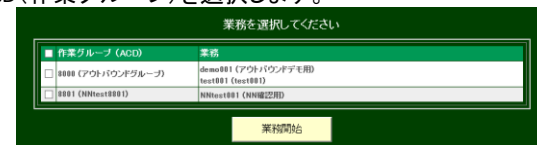
① 起動

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。



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につながり、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。



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 with two main sections highlighted:

- A: メイン画面・顧客情報** (Main screen - Customer information): A form for entering customer details like name, phone number, and address.
- B: メイン画面・対応記録** (Main screen - Call log): A table for recording call details and actions.

On the right, a vertical toolbar contains various function buttons, with a red box highlighting the 'ツールバー' (Toolbar) section.

ツールバー

The toolbar contains the following buttons and their functions:

- C: ステータス表示** (Status display): Shows the operator's name, current status, and business name.
- D: 通話関連ボタン** (Call-related buttons): Includes buttons for '受付' (Accept), '後処理' (Post-processing), and '切断' (Disconnect).
- E: 顧客関連ボタン** (Customer-related buttons): Includes buttons for '顧客情報読込' (Load customer info), '再架電' (Redial), '検索' (Search), '担当リスト' (Assigned list), and '新規' (New).
- F: 業務関連ボタン** (Business-related buttons): Includes buttons for '随席' (Standby), '休憩' (Break), 'マイページ' (My page), and '業務画面切替' (Switch business screen).
- G: ログオフボタン** (Log off button): 'ログオフ (Alt+L)' button to end the session.

オペレータ業務の流れ(プレビュー手動発信)

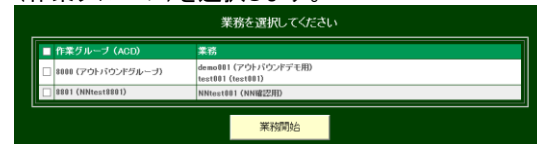
①起動

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。



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「顧客情報読込」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。

・電話番号: 0312345678

発信

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。



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 with two main sections. The top section, labeled 'A: メイン画面・顧客情報', contains a form for customer details such as name, phone number, and address. The bottom section, labeled 'B: メイン画面・対応記録', shows a list of call logs with columns for call time and status. On the right side, there is a vertical toolbar with various function buttons.

ツールバー

The toolbar contains several buttons with the following labels and descriptions:

- 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。



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。



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 with a green header area for customer information and a blue header area for correspondence records. A red box highlights the toolbar on the right side.

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 toolbar contains various function buttons. Red lines and letters A through G indicate their functions in the call flow.

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・リングング対応)

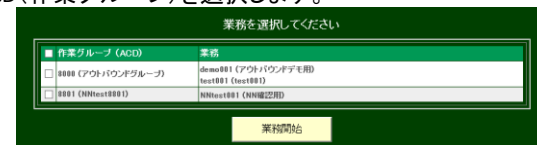
① 起動

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。



② 待機

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。

③ 通話

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。

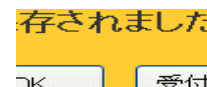
↓
ポップアップの「顧客情報照会」ボタンを押すと顧客情報はメイン画面の**顧客情報(A)**に表示されます。着信番号が顧客リストにない場合、「検索条件に一致するデータが存在しません」と表示されます。ポップアップの「新規顧客情報作成」ボタンを押して顧客情報を作成して下さい。

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。

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。



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

<http://bluebean.softsu.com/cloud-cti-callcenter-system-support/document/>

・よくある質問(FAQ)

<http://bluebean.softsu.com/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/>