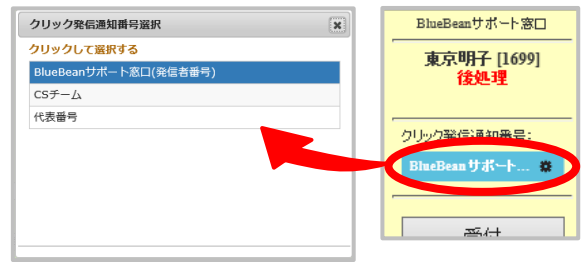


■ オペレーター画面:機能強化

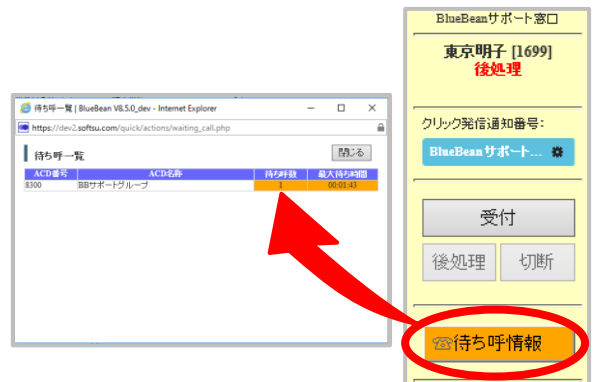
◇ 発信番号の選択

オペレーターがプレビュー発信(クリック発信)時に使用する発信番号を操作画面上で選択することができます。



◇ 待ち呼の確認

オペレーター画面から待ち呼の状態をご確認頂けます。管理者だけではなくオペレーター側でもリアルタイムで待ち呼の状態を確認することで、迅速な対応が可能となります。



■ 自動音声を用いたアンケート機能

プレディクティブ発信機能および IVR (音声自動応答) 機能強化により、電話アンケートの実施が可能となりました。これにより、プレディクティブ発信によって繋がった顧客に対し、IVR (音声自動応答) の音声ガイダンスを流すことでオペレーターを置かない電話アンケートの運用が可能です。また、興味をもたれたお客様はオペレーターへ転送して直接お話し頂く運用も可能です。

回答内容(IVR で押されたボタン)については、発着信履歴上に表示されます。

発着信履歴一覧										
発信元			着信先			状態	--		種類	
オペレータ	--		日付レンジ	2016-08-01 00:00:00 ~ 2016-08-07 23:59:59						
CSVダウンロード		戻る		1 2 3 4 5 6 7 8 ... 46 後ろへ>>		1~20 / 904				
種類	発信元	着信先	着信外線	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	0344557300	7111	05058107981	00:00:10	00:00:10	完了	2016-08-08 17:59:22	-	IVR_s1:2s1:2s1:1	
着信	0344557300	7111	05058107981	00:00:17	00:00:16	完了	2016-08-08 18:02:04	-	IVR_s1:2	
着信	00095194010	7000	05058107981	00:00:07	00:00:07	完了	2016-08-08 15:56:14	-	IVR_s1:2s1:2s1:1	

■ その他

◇ 顧客情報カードのコピー機能

◇ リアルタイムモニタ強化

- ・ 座席のオペレーターステータス表示色を見やすく変更
- ・ 同じステータスが 5 分以上経過すると文字色が赤色に変化

受付中 000456 オペレーター1	審信中 000456 オペレーター1	通話中(着信) 000456 オペレーター1	発信中 000456 オペレーター1	通話中(発信) 000456 オペレーター1
電話機未接続 000612 オペレーター1	オフライン 000456 オペレーター1	離席中 000456 オペレーター1	休憩中 000456 オペレーター1	後処理 000456 オペレーター1

- ・ 待ち呼の「最大待ち時間」表示項目を追加

リアルタイムモニタ					
作業グループ(ACD)	着信数	通話中	待ち呼数	最大待ち時間	応答数
BBサポートグループ(8800)	21	0	1	00:00:46	0
合計	21	0	1	00:00:46	0

◇ ディスク容量管理機能の強化:

ディスク使用率のグラフ表示、ディスク容量不足によるログイン時の警告など

ディスク領域不足				
警告: サーバのディスク容量が不足しています。システムが安定稼働するために、古い録音をダウンロードした上で削除することを強く推奨いたします。				
録音ファイル管理				
ディスク容量:				
全体サイズ	全体サイズ	使用容量	空き容量	使用率
メインディスク	15.79GB	13.79GB	1.99GB	87.72%

<BlueBean(ブルービーン)について>

BlueBean は「マルチテナント」「セキュア管理」「高信頼性」を基本コンセプトに設計開発された、Asterisk ベースのクラウド型コールセンターシステムです。アウトバウンド機能のプレディクティブ発信(自動予測発信)、プレビュー発信(クリック発信)、インバウンド機能のマルチ着信ポップアップ、ACD(スキルベースルーティング)、IVR(音声自動応答)、全通話録音などのコールセンター向け CTI 機能を月額1万円からご導入頂けます。中小企業のコールセンター業務、電話業務に機能面や価格面で最適なソリューションです。

<本件に関するお客様からのお問い合わせ先>

■ BlueBean お問い合わせ専用ダイヤル

TEL:0120-979-338 受付時間:10:00~18:00(土・日・祝日・年末年始など当社指定休日を除く)

BlueBean オフィシャルサイト:<http://bluebean.softsu.com>

株式会社ソフトソー オフィシャルサイト:<http://www.softsu.co.jp>