

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 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' (Main screen - Customer information) highlights this section. Below it is the '新規対応記録作成' (New call record creation) section, which includes a dropdown for '対応者情報' (Operator information) and a '対応記録内容' (Call record content) field. A blue box labeled 'B: メイン画面・対応記録' (Main screen - Call record) highlights this section. On the right side, there is a 'ツールバー' (Toolbar) with various function buttons like '受付 (F2)', '後処理 (F4)', '顧客情報表示', etc. A red box highlights the 'ツールバー' buttons, with a vertical arrow pointing to the 'ツールバー' label.

ツールバー

The screenshot shows the toolbar with various function buttons. Labels C through G are placed next to specific buttons to describe their functions:

- 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

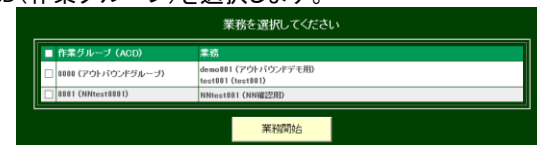
BlueBeanのオペレータ画面を起動して、ログインID、パスワードを入力します。

↓
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。
※BlueBeanソフトフォンの場合は自動応答するため、ボタンを押す必要はありません。



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。

保存されました。

OK

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 with two main sections highlighted:

- A: メイン画面・顧客情報** (Main Screen - Customer Information): A green-bordered area containing fields for name, phone number, address, and gender.
- B: メイン画面・対応記録** (Main Screen - Correspondence Record): A blue-bordered area containing a dropdown menu for correspondence type and a date/time filter.

On the right side, there is a vertical toolbar with buttons for '受付 (F2)', '後処理 (F4)', '顧客情報読込', '再架電 (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', and 'ログオフ (Alt+L)'. A red box highlights the 'ツールバー' (Toolbar) area.

ツールバー

The toolbar is shown with labels C through G pointing to specific buttons:

- C: ステータス表示** (Status Display): Points to the top status bar showing 'antest [3333] オフライン'.
- D: 通話関連ボタン** (Call-related buttons): Points to '受付 (F2)', '後処理 (F4)', and '切断 (Alt+X)'.
- E: 顧客関連ボタン** (Customer-related buttons): Points to '顧客情報読込', '再架電 (F6)', '検索 (F3)', and '担当リスト'.
- F: 業務関連ボタン** (Business-related buttons): Points to '新規 (Alt+N)', '離席 (F7)', '休憩 (F8)', 'マイページ', and '業務画面切替'.
- G: ログオフボタン** (Log off button): Points to 'ログオフ (Alt+L)'.

オペレータ業務の流れ(プレビュー手動発信)

①起動

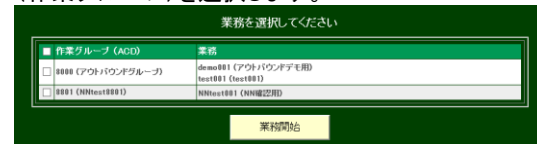
BlueBeanのオペレータ画面を起動して、ログインID、パスワードを入力します。

↓
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。
※BlueBeanソフトフォンの場合は**自動応答**するため、
ボタンを押す必要はありません。



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。

保存されました。

OK

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 with a green header for customer information and a blue header for call logs. 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. A red bracket groups the buttons from '受付' to 'ログオフ'.

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。
※BlueBeanソフトフォンの場合は自動応答するため、ボタンを押す必要はありません。



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

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. A green box highlights the '顧客情報' (Customer Information) section, labeled 'A: メイン画面・顧客情報'. A blue box highlights the '新規対応記録作成' (New Call Record Creation) section, labeled 'B: メイン画面・対応記録'. A red box highlights the 'ツールバー' (Toolbar) on the right side of the screen.

ツールバー

The toolbar contains several function buttons. A red bracket groups the buttons from '受付 (F2)' to 'ログオフ (Alt+L)'. Call flow annotations are provided for each button:

- 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)

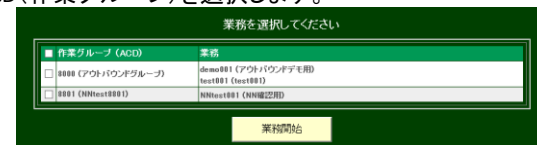
① 起動

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。
※BlueBeanソフトフォンの場合は自動応答するため、ボタンを押す必要はありません。



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。

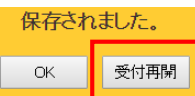
↓
ポップアップの「顧客情報照会」ボタンを押すと顧客情報はメイン画面の顧客情報(A)に表示されます。着信番号が顧客リストにない場合、「検索条件に一致するデータが存在しません」と表示されます。ポップアップの「新規顧客情報作成」ボタンを押して顧客情報を作成して下さい。

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/>