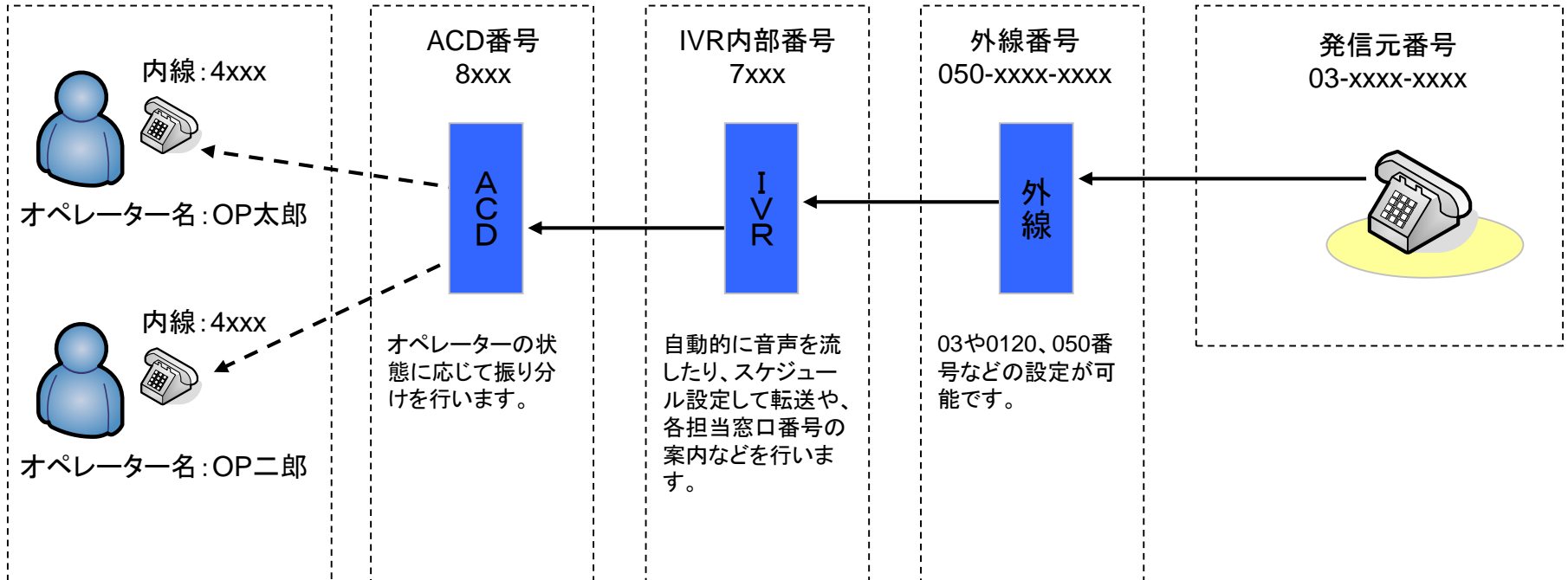


コールフローの作成

Ver.6

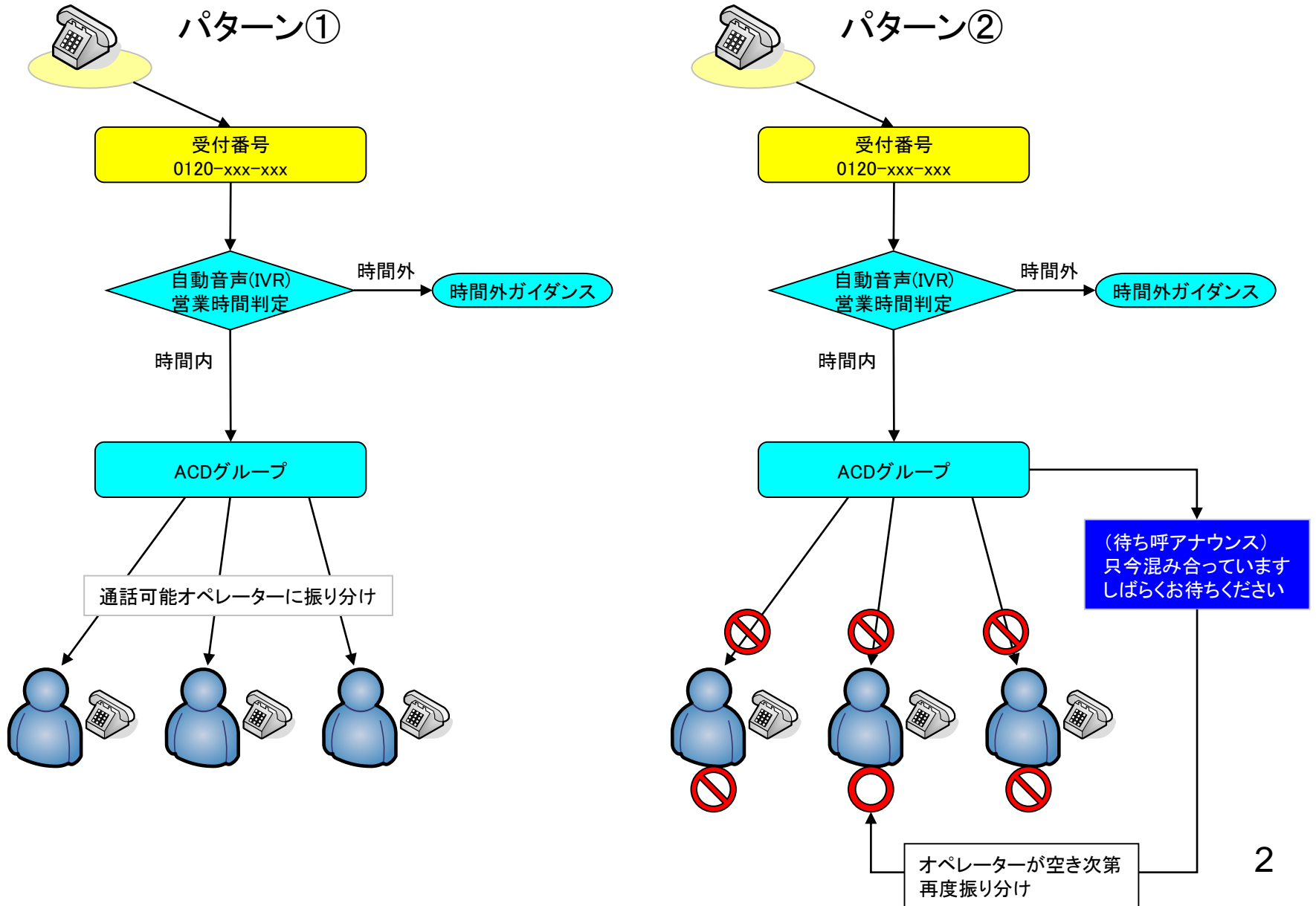
コールフローの作成方法を記載しています。
IVR機能とACDを組み合わせることによるコールフローの作成が可能です。

■コールフローイメージ

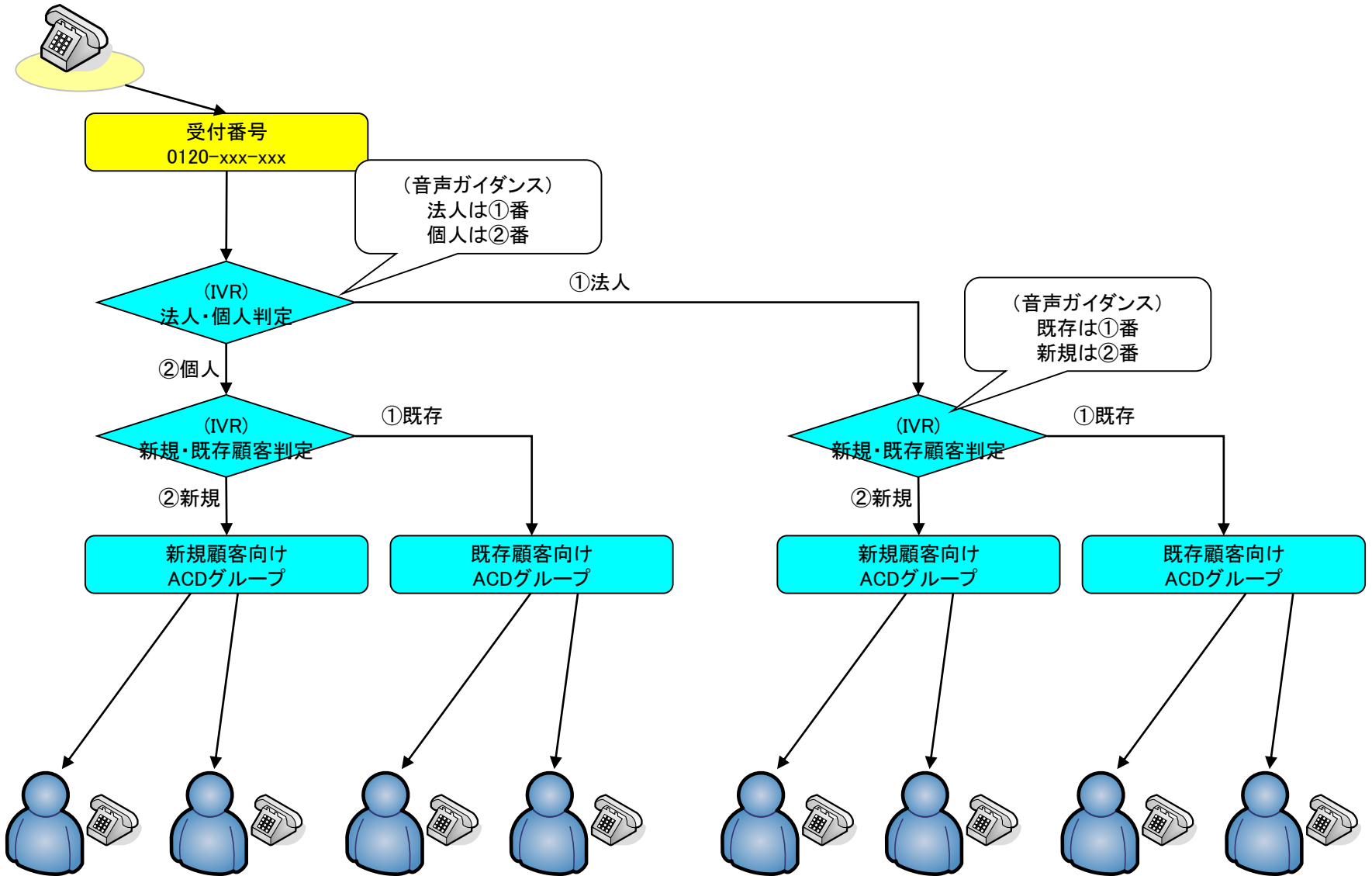


コールフローの構成機能として「外線」「IVR」「ACD」「内線」「オペレーター」があります。
それらを組み合わせることにより、自由にコールフローを作成することが出来ます。

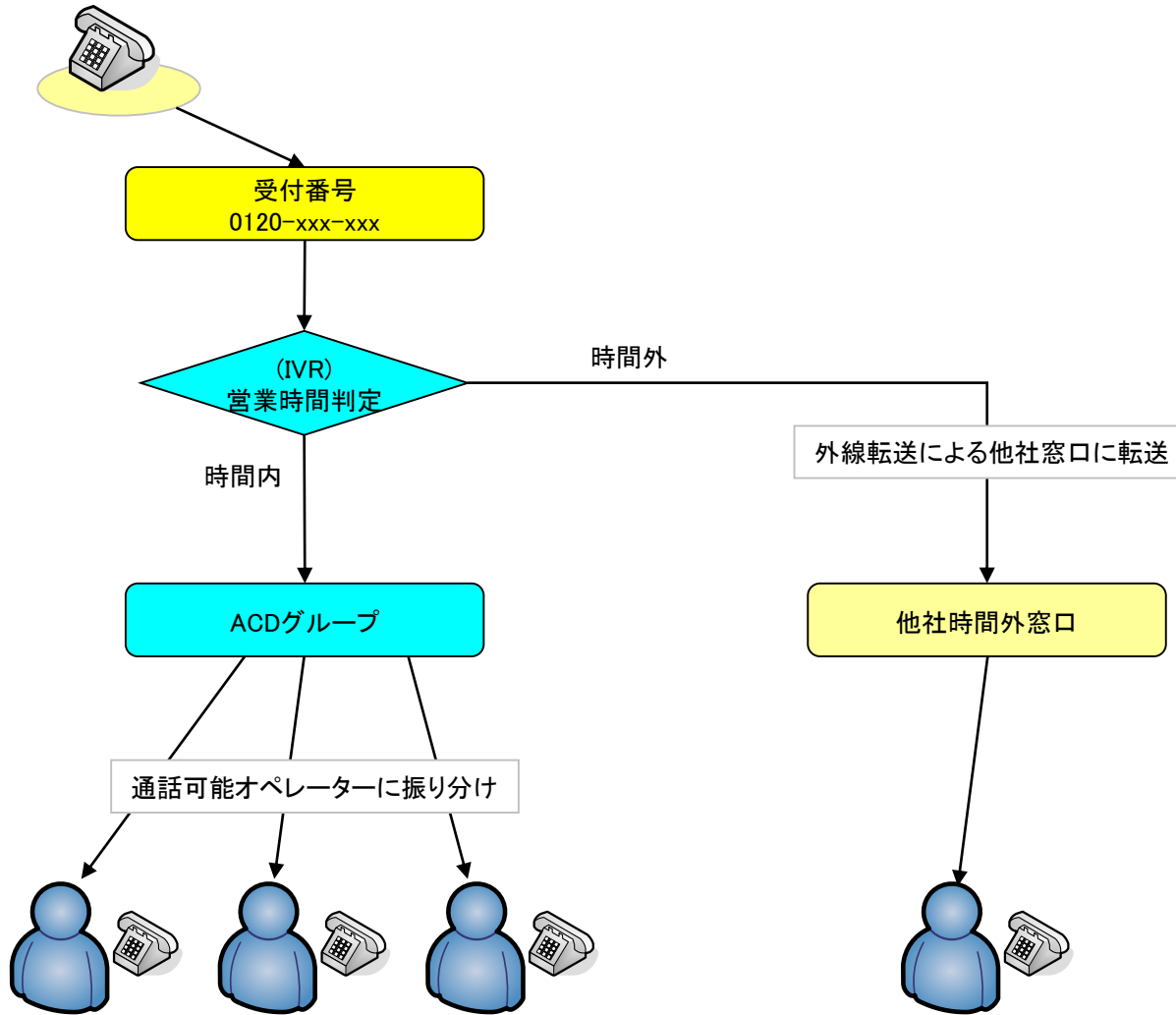
■コールフロー例: 営業時間判定による着信フロー



■コールフロー例:複数窓口の着信フロー



■コールフロー例: 営業時間判定による外線転送



■オペレーター作成

[アカウント]-[オペレーター]-[新規オペレーター作成]



新規オペレーター作成

名前 (必須)	<input type="text" value="OP太郎"/>
フリガナ	<input type="text" value="OP太郎"/>
ログインID (必須)	<input type="text" value="op001"/>
パスワード (必須)	<input type="password" value="●●●●●●●●"/> 確認のためもう一度入力してください。 <input type="password" value="●●●●●●●●"/>
ステータス	<input checked="" type="checkbox"/> 有効
所属チーム:	<input type="text" value="8 - 生保アウトバウンドチーム"/>
作業モード	<input type="text" value="着信リングモード (Ringin)"/> ※ プレディクティブ(自動発信)作業する場合は、必ず「オンライン待ちモード (Music on Hold)」を選択してください。
再架電資格	<input checked="" type="checkbox"/> 有効
再架電配割合:	<input type="text" value="1"/>
特定のパソコン限定	<input type="checkbox"/> 有効
備考	<div style="border: 1px solid gray; height: 100px;"></div>
<input type="button" value="保存"/>	

1. 名称:オペレーターの名前を設定してください。
2. フリガナ:オペレーターの名前のフリガナを入力してください。
3. ログインID:システムにログインするIDを設定してください。オペレーターIDとしても利用します。
4. パスワード:ログイン時のパスワードを設定してください。
5. ステータス:アカウントの有効、無効の設定をします。デフォルトは有効。
6. 所属チーム:所属するチームをプルダウンメニューから選択して下さい。
7. 作業モード:「オンライン待ちモード」(電話機は鳴りません)もしくは、「着信リングモード」(電話機が鳴ります)から選択してください。
8. 再架電配割合:再架電配割合を設定。デフォルトは1。
9. 特定のパソコン限定:専用のパソコンを利用するか否かの設定を行います。デフォルトは無効。
10. 備考:メモを入力してください。設定に影響はありません。

■内線の設定

[システム設定]-[内線番号]-[新規内線番号作成]



新規内線番号作成

ログインID (必須)	<input type="text" value="4999"/> (1000 ~ 4999)
パスワード (必須)	<input type="password" value="●●●●●●●●"/>
名前	<input type="text" value="4999"/>
直通番号:	<input type="text" value="ーなしー"/>
発信者番号:	<input type="text" value="デフォルト"/>
備考	<input type="text"/>
<input type="button" value="保存"/>	

1. ログインID: 内線番号のID (1000~4999)を設定してください。
2. パスワード: 内線のパスワードを設定してください。
3. 名前: 管理しやすい名前を設定してください。
4. 直通番号: (設定不要)
5. 発信者番号: (設定不要)
6. 備考: メモを入力してください。設定に影響はありません。

■作業グループ(ACD)の作成①

[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]

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ モニタリング システム設定 ▾	
新規作業グループ (ACD) 作成	
作業グループ (ACD)番号 (必須)	8200 (8000 ~ 8999)
名称 (必須)	生保アウトバウンドグループ
配信パターン	一斉呼び出し
オペレーター向けガイダンス	<input checked="" type="radio"/> 流さない <input type="radio"/> カスタム <input type="text"/> 参照... (*wav)
配信タイムアウト	30 秒 (1 ~ 300)
配信リトライ間隔	5 秒 (1 ~ 300)
自動後処理時間	15 秒 (1 ~ 300)
待ち呼アナウンス (顧客向け)	<input checked="" type="radio"/> 流さない <input type="radio"/> デフォルト音声 <input type="button" value="ダウンロード・再生"/> <input type="radio"/> カスタム <input type="text"/> 参照... (*wav)
最大待ち呼数	0 (0 ~ 50) (0の場合は無制限になります)
備考	<input type="text"/>
<input type="button" value="保存"/>	

1. 作業グループ(ACD)番号:管理しやすい番号(8200等)を設定してください。
2. 名称:グループ名称を設定してください。
3. 配信パターン:着信時の配信パターンをプルダウンメニューから選択して下さい。
4. オペレーター向けガイダンス:着信時にオペレーターに対してのガイダンスを設定してください。デフォルトは流さないです。
5. 配信タイムアウト:配信のタイムアウト時間を設定します。デフォルトは30秒です。
6. 配信リトライ間隔:タイムアウトから再配信までの時間の設定をします。デフォルトは5秒です。
7. 自動後処理時間:自動的に後処理モードに移行する時間を設定します。デフォルトは5秒です。
8. 待ち呼アナウンス(顧客向け):顧客に対して待ち呼時のアナウンスの設定を行います。デフォルトは流さないです。
9. 最大待ち呼数:いくつまで待ち呼を処理するかの設定を行います。デフォルトは0で無制限です。
10. 備考:メモを入力してください。設定に影響はありません。

■作業グループ(ACD)の作成②

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ モニタリング システム設定 ▾

作業グループ (ACD) 照会

ID	9
作業グループ (ACD)番号	8200
名称	生保アウトバウンドグループ
配信パターン	一斉呼び出し
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	5 秒
自動後処理時間	15 秒
待ち呼アナウンス	流さない
最大待ち呼数	0 (無制限)
自動応答	設定なし <input type="button" value="設定"/>
備考	
登録日	2011-11-01 16:57:01
更新日	2011-11-01 16:57:01

メンバーのデータが存在しません。

作業グループにメンバー(オペレーター)を追加します。

■作業グループ(ACD)の作成③

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ モニタリング システム設定 ▾

メンバー追加

1 1~8 / 8

メンバー	スキル	備考
<input checked="" type="checkbox"/> op001 (オペレーター太郎)	★★★★★ ▾	保険販売経験有り
<input type="checkbox"/> opdemo1 (opdemo1)	★★★★★ ▾	
<input type="checkbox"/> opdemo1304 (opdemo1304)	★★★★★ ▾	
<input checked="" type="checkbox"/> opdemo1305 (opdemo1305)	★★★ ▾	新入社員
<input checked="" type="checkbox"/> opdemo1306 (opdemo1306)	★★ ▾	保険販売経験無し
<input type="checkbox"/> opdemo1307 (opdemo1307)	★★★★★ ▾	
<input type="checkbox"/> opdemo1308 (opdemo1308)	★★★★★ ▾	
<input type="checkbox"/> opdemo1309 (opdemo1309)	★★★★★ ▾	

1 1~8 / 8

保存

戻る

メンバー(オペレーター)を選択します。その際にスキルの設定が可能です。

■自動音声(IVR)の作成① (営業時間内)

[システム設定]-[自動音声(IVR)]-[新規自動音声(IVR)作成]

業務管理 ▾	顧客情報管理 ▾	アカウント設定 ▾	レポート・履歴 ▾	モニタリング	システム設定 ▾
新規自動音声(IVR)作成					
内部番号	<input type="text" value="7999"/> (7000 ~ 7999)				
説明	<input type="text" value="生保総合窓口"/>				
音声ファイル	<input type="text" value="C:\Documents and Settings\Administrator\デスクトップ\参照..."/> (*.wav)				
転送先	<input type="text" value="8200"/> 複数転送先の場合は、"."(カンマ)で区切って記入してください。(例: 0311111111,0901111111)				
備考	<div style="border: 1px solid gray; height: 100px; width: 100%;"></div>				
有効期間	<input type="text" value="2000-01-01"/> ~ <input type="text" value="2030-12-31"/>				
有効時間	<input type="text" value="10"/> 時 <input type="text" value="00"/> 分 ~ <input type="text" value="20"/> 時 <input type="text" value="00"/> 分				
有効日	<input checked="" type="checkbox"/> 月 <input checked="" type="checkbox"/> 火 <input checked="" type="checkbox"/> 水 <input checked="" type="checkbox"/> 木 <input checked="" type="checkbox"/> 金 <input type="checkbox"/> 土 <input type="checkbox"/> 日 <input type="checkbox"/> 祝				
	<input type="button" value="保存"/>				

1. 内部番号: 管理しやす番号(7999)を設定してください。
2. 説明: 管理しやすい説明を設定してください。
3. 音声ファイル: 着信時に使用する音声ファイル(WAV)を設定してください。
4. 転送先: 転送先(この場合はACD番号)を設定してください。
5. 備考: メモを入力してください。設定に影響はありません。
6. 有効期間: 設定の有効期間を指定してください。
7. 有効時間: 設定の有効時間を指定してください。
8. 有効日: 設定の有効日を指定してください。

■ 自動音声(IVR)の作成② (営業時間外)

[システム設定]-[自動音声(IVR)]-[新規自動音声(IVR)作成]

業務管理 ▾	顧客情報管理 ▾	アカウント設定 ▾	レポート・履歴 ▾	モニタリング	システム設定 ▾
--------	----------	-----------	-----------	--------	----------

新規自動音声(IVR)作成

内部番号	<input type="text" value="7999"/> (7000 ~ 7999)
説明	<input type="text" value="生保総合窓口(時間外)"/>
音声ファイル	<input type="text" value="C:\¥Documents and Settings¥Administrator¥¥¥"/> <input type="button" value="参照..."/> (*.wav)
転送先	<input type="text"/> 複数転送先の場合は、“(カンマ)”で区切って記入してください。(例: 0311111111,0901111111)
備考	<input type="text"/>
有効期間	<input type="text" value="2000-01-01"/> ~ <input type="text" value="2030-12-31"/>
有効時間	<input type="text" value="00"/> 時 <input type="text" value="00"/> 分 ~ <input type="text" value="23"/> 時 <input type="text" value="59"/> 分
有効日	<input checked="" type="checkbox"/> 月 <input checked="" type="checkbox"/> 火 <input checked="" type="checkbox"/> 水 <input checked="" type="checkbox"/> 木 <input checked="" type="checkbox"/> 金 <input checked="" type="checkbox"/> 土 <input checked="" type="checkbox"/> 日 <input checked="" type="checkbox"/> 祝
	<input type="button" value="保存"/>

1. 内部番号:①で設定した番号(7999)を設定してください。
2. 説明:管理しやすい説明を設定してください。
3. 音声ファイル:着信時に使用する音声ファイル(WAV)を設定してください。
4. 転送先:(設定不要)
5. 備考:メモを入力してください。設定に影響はありません。
6. 有効期間:設定の有効期間を指定してください。
7. 有効時間:設定の有効時間を指定してください。
8. 有効日:設定の有効日を指定してください。

■自動音声(IVR)の作成③ (一覧)

[システム設定]-[自動音声(IVR)]-[自動音声(IVR)設定]

自動音声(IVR)設定

新規作成

1

1~2 / 2

内部番号	説明	転送先	登録日	更新日		
7999	生保総合窓口	8200	2012-04-29 22:16:12	2012-06-16 23:41:05	↑	↓
7999	生保総合窓口(時間外)		2012-06-25 15:59:08	2012-06-25 15:59:08	↑	↓

新規作成

1

1~2 / 2

同じ内部番号の場合、上の設定が優先され、上の設定外の条件は下の設定が有効になります。

このように表示されていれば設定完了です。

IVRの設定に関しては、別マニュアル「IVRの設定方法」もご参照ください。

■ゲートウェイの作成

[システム設定]-[ゲートウェイ]-[新規ゲートウェイ作成]

業務管理 ▾ 顧客情報管理 ▾ アカウント設定 ▾ レポート・履歴 ▾ モニタリング システム設定 ▾	
新規ゲートウェイ作成	
名称 (必須)	<input type="text" value="FUSION1-05058107973"/>
ホスト (必須)	<input type="text" value="f02.sip.0038.net"/>
ポート	<input type="text" value="5060"/> (1 ~ 65535)
ユーザー名	<input type="text" value="815058107973"/>
パスワード	<input type="password" value="●●●●●●●●●●"/>
レジスター	<input checked="" type="checkbox"/>
デフォルト外線番号	<input type="text" value="06058107973"/>
カット	<input type="text"/> (0 ~ 99)
プレフィックス	<input type="text"/>
DTMFモード	<input type="text" value="auto"/>
備考	<input type="text" value="FUSION1-05058107973"/>
<input type="button" value="保存"/>	

1. 名称: 管理しやすい名称を記入してください。
2. ホスト: キャリア(もしくはSIPサーバー)のホスト(もしくはアドレス)を入力してください。
3. ポート: ポートに指定があれば変更してください。デフォルトは5060です。
4. ユーザー名: キャリア(もしくはSIPサーバー)指定のユーザー名を入力してください。
5. パスワード: キャリア(もしくはSIPサーバー)指定のパスワードを入力してください。
6. レジスター: ゲートウェイを有効にする場合はチェックを入れてください。
7. デフォルト外線番号: 発番する番号を入力してください。
8. カット: ダイヤル番号の先頭数字をカットする場合は、カットする桁数を入力してください。
9. プレフィックス: 発信時に不可する先頭番号を設定します。(例184、186)
10. DTMFモード: DTMFに指定がある場合は指定してください。デフォルトはautoです。
11. 備考: メモを入力してください。設定に影響はありません。

■外線の設定

[システム設定]-[外線番号]-[新規外線番号作成]



新規外線番号作成

所属ゲートウェイ	6 - FUSION1-05058107973
名称 (必須)	FUSION1 (050-5810-7973)
外線番号 (必須)	05058107973
着信先	7999 (自動音声(IVR): 生保総合窓口)
所属業務:	OB_SEIHO_SALE - 生命保険アウトバウンド
備考	<div style="border: 1px solid gray; height: 100px; width: 100%;"></div>
<input type="button" value="保存"/>	

1. 所属ゲートウェイ: ゲートウェイをプルダウンメニューから選択して下さい。
2. 名称: 管理しやすい名称を設定して下さい。
3. 外線番号: 外線番号を入力して下さい。
4. 着信先: 着信先の作業グループ(ACD)をプルダウンメニューから選択して下さい。この場合は7999を設定して下さい。
5. 所属業務: 所属する業務をプルダウンメニューから選択して下さい。
6. 備考: メモを入力して下さい。設定に影響はありません。

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/>