

発着信の確認方法

Ver.8.4

発着信の詳細情報や件数を確認する方法を記載しています。

■ 発着信の確認方法 目次

P.1 目次

■ 発信について

P.2 発信イメージ(オンラインモード利用の場合)【プレビュー(クリック)発信】

P.3 発信イメージ(オンラインモード利用の場合)【プレディクティブ発信】

■ 発信について

P.4 着信イメージ(IVRに着信後、ACDに転送される場合)【オンラインモード利用の場合】

P.5 着信イメージ(IVRに着信後、ACDに転送される場合)【リングングモード利用の場合】

■ 発着信履歴・発着信数の確認方法

P.6 発着信履歴の検索方法

P.7 (プレビュー発信)内線番号ごとの発信数 確認方法

P.8 (プレビュー発信)オペレーターごとの発信数 確認方法

P.9 (プレディクティブ発信)作業グループ(ACD)ごとの発信数 確認方法

P.10 (ACD着信呼)着信数(概要)の確認方法

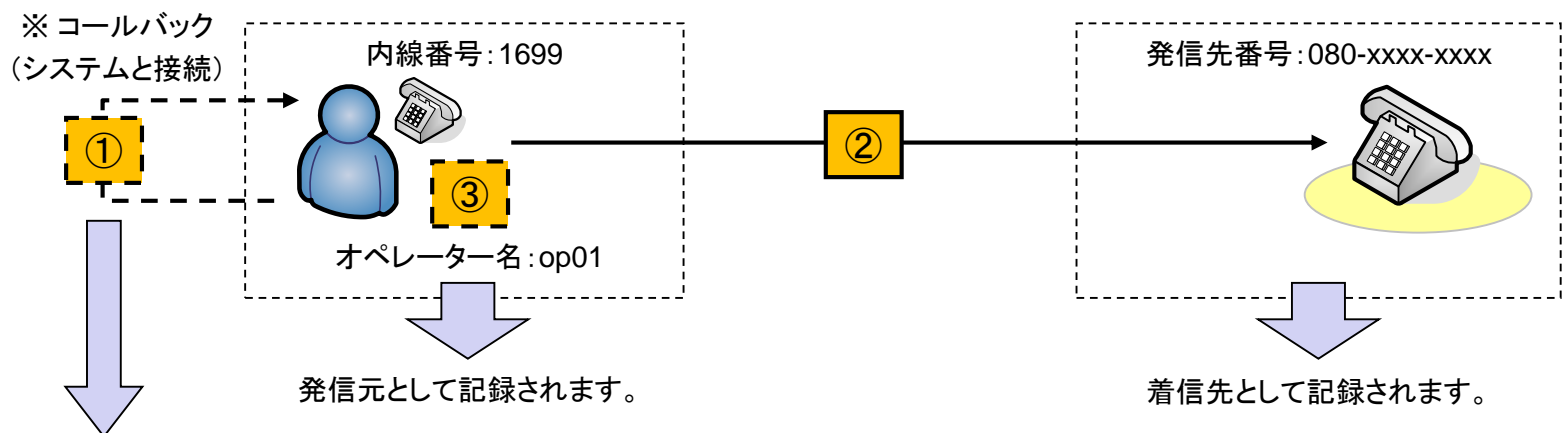
P.11 (ACD着信呼)履歴詳細 確認方法

P.12 着信履歴(詳細) 確認方法

P.13 BlueBean 契約チャネル数を越えた着信の確認方法

■ 発信イメージ(オンラインモード利用の場合)

【プレビュー(クリック)発信】



発信元と着信元に1699と表示されます。

(履歴例)

③

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
発信	1699	080		00:00:26	00:00:00	キャンセル	2016-05-31 11:28:14	op01 (op01)	...②	
発信	1699	1699		00:04:44	00:04:38	完了	2016-05-31 11:24:05	op01 (op01)	...①	

- ※ コールバック(①の履歴)は、電話とシステムを接続するための動作です。
- ※ コールバックの段階では、通話相手に発信されていません。ご注意ください。

【参考】リングングモードで発信を行う場合

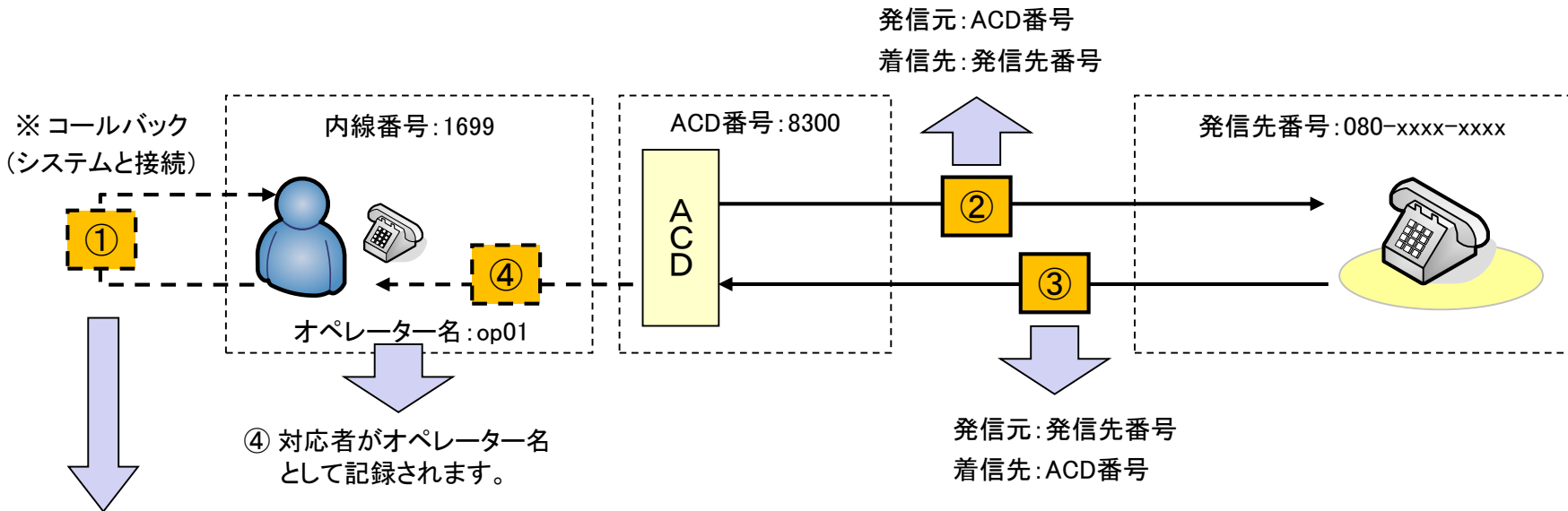
(履歴例)

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
発信	1699	080		00:00:15	00:00:07	完了	2016-06-01 10:15:47	op01 (op01)		<input type="button" value="ダウンロード"/> <input type="button" value="削除"/>

- リングングモードで発信を行う場合は、発信する度にシステムからコールバックがあります。
- ※ コールバックの段階では、通話相手に発信されていません。ご注意ください。

■ 発信イメージ(オンラインモード利用の場合)

【プレディクティブ発信】



「発信元」と「着信先」に内線番号、「オペレータ」にオペレーター名が表示されます。

(履歴例)

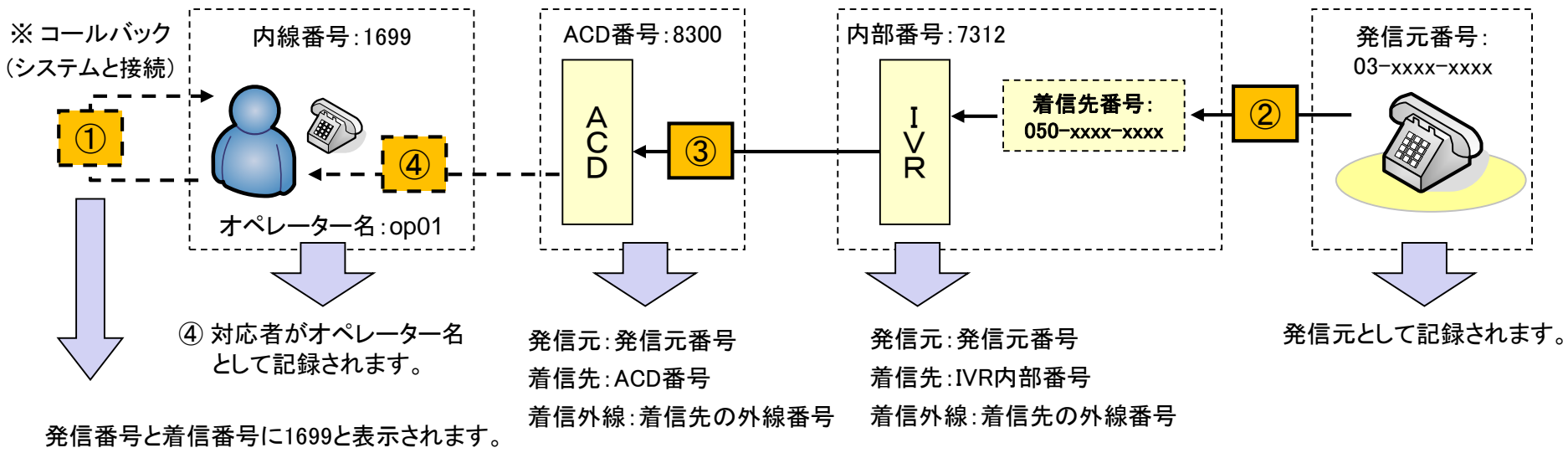
④

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	オナホン	録音
発信	080	8300		00:00:08	00:00:08	完了	2016-05-31 15:42:30	op01 (op01)	...③	ダウンロード 削除
発信	8300	080		00:00:25	00:00:09	完了	2016-05-31 15:42:13	-	...②	
発信	1699	1699		00:02:12	00:02:09	完了	2016-05-31 15:41:51	op01 (op01)	...①	

- ※ コールバック(①の履歴)は、電話とシステムを接続するための動作です。
- ※ コールバックの段階では、通話相手に発信されていません。ご注意ください。
- ※ プレディクティブ発信を実施する場合は、オペレーターの作業モードを「オンラインモード」に設定して下さい。

■ 着信イメージ(IVRに着信後、ACDに転送される場合)

【オンラインモード利用の場合】



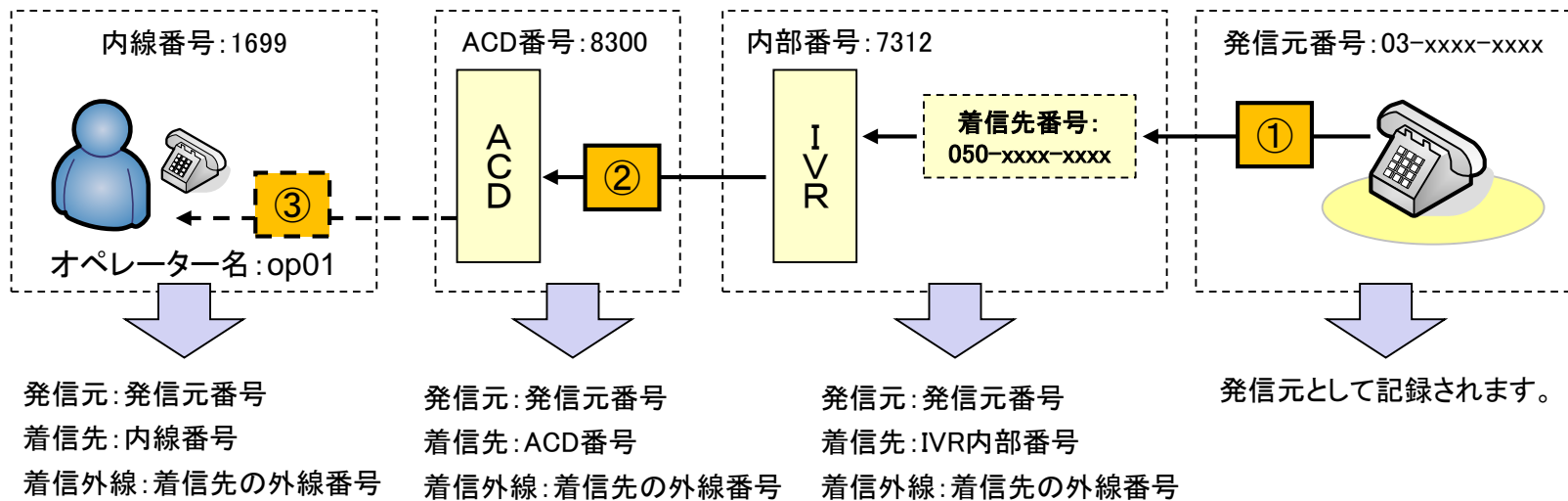
(履歴例)

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	オナホン	録音
着信	03	8300	050	00:00:17	00:00:16	完了	2016-05-31 17:30:41	op01 (op01)	...③	ダウンロード 削除
着信	03	7312	050	00:00:17	00:00:00	キャンセル	2016-05-31 17:30:41	-	...②	
発信	1699	1699		00:01:20	00:01:18	完了	2016-05-31 17:29:45	op01 (op01)	...①	

※ コールバック(①の履歴)は、電話とシステムを接続するための動作です。
 ※ コールバックの段階では、通話相手に発信されていません。ご注意ください。

■ 着信イメージ(IVRに着信後、ACDに転送される場合)

【リングングモード利用の場合】



(履歴例)

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	オナホン	録音
着信	03	1699	050	00:00:20	00:00:10	完了	2016-05-31 17:55:55	op01 (op01)	...③	ダウンロード 削除
着信	03	8300	050	00:00:21	00:00:10	完了	2016-05-31 17:55:54	op01 (op01)	...②	ダウンロード 削除
着信	03	7312	050	00:00:21	00:00:00	キャンセル	2016-05-31 17:55:54	-	...①	

■ 発着信履歴の検索方法

[レポート・履歴] → [発着信履歴一覧]

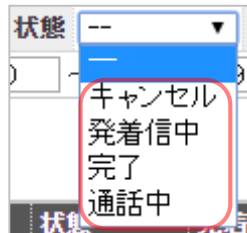
発着信履歴一覧

発信元 ① 着信先 ② 状態 -- ③ 種類 ④

オペレータ -- ⑤ 日付レンジ ⑥ 2016-06-23 17:00:00 ~ 2016-06-23 23:59:59

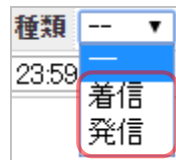
検索 リセット

- ① 発信元: 発信元の番号(外線番号、内線番号など)で履歴を検索します。
- ② 着信先: 着信先の番号(外線番号、内線番号など)で履歴を検索します。
- ③ 状態: コールの状態から履歴を検索します。

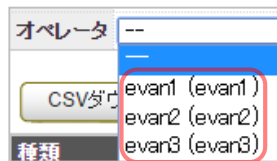


- ・ キャンセル: 架電先と繋がらずオペレーターやシステム側で切断した場合
- ・ 発着信中: 発着信を行っている状態
- ・ 完了: 通話が成立した場合(留守番等含む)
- ・ 通話中: オペレーターが通話している状態

- ④ 種類: 着信か発信かを選択し履歴を検索します。



- ⑤ オペレータ: オペレーター毎の履歴を検索します。



- ⑥ 日付レンジ: 期間を指定し履歴を検索します。

■ (プレビュー発信)内線番号ごとの発信数 確認方法

[レポート・履歴] → [発着信履歴一覧]

発着信履歴一覧

① 発信元 1699 ② 着信先 0 状態 -- ③ 種類 発信

オペレータ -- 日付レンジ 2016-04-01 00:00:00 ~ 2016-05-30 23:59:59

検索 リセット

■ 検索条件の設定方法

- ① 発信元: 発信元の内線番号を入力して下さい。
- ② 着信先: 「0」(ゼロ)を設定して下さい。
※ 外線番号通知プレフィックスを利用している場合は、プレフィックス番号を入力し別途履歴検索を行って下さい。
- ③ 種類: 「発信」を選択して下さい。
- ④ 日付レンジ: 期間を設定し、検索ボタンを選択して下さい。

発着信履歴一覧

発信元 1699 着信先 0 状態 -- 種類 発信

オペレータ -- 日付レンジ 2016-04-01 00:00:00 ~ 2016-05-30 23:59:59

検索 リセット

CSVダウンロード 戻る

③ 1 1~13 / 13

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
発信	1699	080		00:00:13	00:00:00	キャンセル	2016-05-30 10:53:38	op01(オンラインモード) (op01)		
①	1699	080	②	00:01:12	00:01:02	完了	2016-05-19 11:53:28	op01(オンラインモード) (op01)	ダウンロード	削除
発信	1699	080		00:00:50	00:00:41	完了	2016-05-19 11:42:15	op01(オンラインモード) (op01)	ダウンロード	削除

■ 確認方法

- ① 発信元: 検索した内線が表示されます。
- ② 着信先: 架電先の外線番号が表示されます。
- ③ 合計発信件数が表示されます。

■ (プレビュー発信)オペレーターごとの発信数 確認方法

[レポート・履歴] → [発着信履歴一覧]

発着信履歴一覧

① 発信元 ② 着信先 0 状態 -- ③ 種類 発信

オペレータ op01 (op01(オンラインモード)) 日付レンジ 2016-04-01 00:00:00 ~ 2016-05-31 23:59:59

検索 リセット

■ 検索条件の設定方法

- ① オペレーター:オペレーターを選択して下さい。
- ② 着信先:「0」(ゼロ)を入力して下さい。
※ 外線番号通知プレフィックスを利用している場合はプレフィックス番号を入力の上、別途検索して下さい。
- ③ 種類:「発信」を選択して下さい。
- ④ 日付レンジ:期間を設定して下さい。

発着信履歴一覧

発信元 着信先 0 状態 -- 種類 発信

オペレータ op01 (op01(オンラインモード)) 日付レンジ 2016-04-01 00:00:00 ~ 2016-05-31 23:59:59

検索 リセット

CSVダウンロード 戻る

③ 1 1~14/14

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
発信	1699	080		00:00:22	00:00:00	キャンセル	2016-05-31 15:58:04	op01(オンラインモード) (op01)		
発信	1699	080		00:00:26	00:00:00	キャンセル	2016-05-31 11:28:14	op01(オンラインモード) (op01)		
発信	1699	080	①	00:00:13	00:00:00	キャンセル	2016-05-30 10:53:38	op01(オンラインモード) (op01)	②	
発信	1699	080		00:01:12	00:01:02	完了	2016-05-19 11:53:28	op01(オンラインモード) (op01)		ダウンロード 削除

■ 確認方法

- ① 着信先:架電先の外線番号が表示されます。
- ② オペレータ:選択したオペレーター名が表示されます。
- ③ 合計発信件数が表示されます。

■ (プレディクティブ発信)作業グループ(ACD)ごとの発信数 確認方法

[レポート・履歴] → [作業グループ(ACD)レポート]

作業グループ (ACD)レポート ②

作業グループ(ACD) 営業グループ(8010)

①

▼

日付レンジ 2016-05-01 00:00:00 ~ 2016-07-31 23:59:59

検索

■ 検索条件の設定方法

- ① 作業グループ(ACD): 発着信数を確認したいACDを選択して下さい。
- ② 日付レンジ: 発着信数を確認したい期間を入力して下さい。

①、②を設定し、「検索」ボタンを押すと「作業グループ(ACD)別集計」に集計結果が表示されます。

作業グループ(ACD)別集計: ②

①		ACD着信呼											自動発信呼													
		着信件数	OP応答呼		顧客放棄呼			タイムアウト呼数	通話時間				待ち時間				顧客応答呼									
			件数	応答率(%)	件数	放棄率(%)	平均		最大	最小	合計	平均	最大	最小	合計	平均	最大	最小	発信件数	件数	応答率(%)	呼出時間合計	呼出時間平均	呼出時間最大	呼出時間最小	件数
8010	営業グループ	128	10	7.8	118	92.2	00:01:28	00:20:51	00:00:02	0	00:04:44	00:00:28	00:01:46	00:00:03	00:00:56	00:00:06	00:00:33	00:00:01	8	8	100	00:00:10	00:00:01	00:00:02	00:00:01	0

■ 確認方法

- ① 作業グループ(ACD)番号/作業グループ(ACD)名: 作業グループ(ACD)番号と名前が表示されます。
- ② (自動発信呼)発信件数: 発信総数が表示されます。

■ (ACD着信呼) 着信数(概要)の確認方法

[レポート・履歴] → [作業グループ(ACD)レポート]

作業グループ (ACD) レポート ②

作業グループ(ACD) 自社サービスヘルプデスクG(8003)

①

日付レンジ 2016-05-01 00:00:00 ~ 2016-07-31 23:59:59

検索

■ 検索条件の設定方法

- ① 作業グループ(ACD): 発着信数を確認したいACDを選択して下さい。
 - ② 日付レンジ: 発着信数を確認したい期間を入力して下さい。
- ①、②を設定し、「検索」ボタンを押すと「作業グループ(ACD)別集計」に集計結果が表示されます。

作業グループ(ACD)別集計:

作業グループ(ACD)番号	作業グループ(ACD)名	着信件数	ACD着信呼											自動発信呼												
			OP応答呼		顧客放棄呼			タイムアウト呼数	通話時間				待ち時間				発信件数	顧客応答呼				件数				
			件	応答率(%)	件数	放棄率(%)	平均		最大	最小	合計	平均	最大	最小	合計	平均		最大	最小	件数	応答率(%)		呼出時間合計	呼出時間平均	呼出時間最大	呼出時間最小
8003	自社サービスヘルプデスクG	3	3	100	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	00:00:59	00:00:20	00:00:31	00:00:14	00:00:14	00:00:05	00:00:08	00:00:01	2	1	50	00:00:14	00:00:14	00:00:14	00:00:14	1

■ 確認方法

- ① 作業グループ(ACD)番号/作業グループ(ACD)名: 作業グループ(ACD)番号と名前が表示されます。
- ② (ACD着信呼)着信件数: 着信件数が表示されます。

※ 注意

プレディクティブ発信業務とインバウンド業務を同じACDで行った場合、着信数を正確に集計できない可能性があります。

■ (ACD着信呼)履歴詳細 確認方法

[レポート・履歴] → [作業グループ(ACD)履歴]

作業グループ (ACD)履歴 ①

作業グループ (ACD) 発信元 受信者

最終アクション 日付レンジ ~

②

③

■ 検索条件の設定方法

- ① 作業グループ(ACD): ACDを選択して下さい。
- ② 最終アクションを選択して下さい。

最終アクション

CSVダウンロード

ID	発着信時間	最終アクション
4024	2016-05-25 13:38:17	完了
		顧客放棄
		タイムアウト

- ・ 顧客放棄: 顧客側で通話が切断された場合
- ・ 完了: 通話が成立した場合(留守番等含む)
- ・ タイムアウト: 架電先と繋がらずオペレーターやシステム側で切断した場合

- ③ 日付レンジ: 期間を設定して下さい。

作業グループ (ACD)履歴

作業グループ (ACD) 発信元 受信者

最終アクション 日付レンジ ~

CSVダウンロード 1 1~3 / 3

ID	発着信時間	作業グループ (ACD)	発信元	受信者	最終アクション	待ち時間	通話時間
4024	2016-05-25 13:38:17	8003	090	op01 (op01)	完了	00:01	00:31
3938	2016-05-16 12:51:48	8003	0anonymous	BB三郎 (op003)	完了	00:05	00:14
3937	2016-05-16 12:50:53	8003	0anonymous	BB三郎 (op003)	完了	00:08	00:14

■ 確認方法

指定した条件に該当する履歴の詳細が表示されます。

※ 注意

ACDに着信していない呼はこちらに表示されません。「発着信履歴一覧」でご確認下さい。

■ 着信履歴(詳細) 確認方法

[レポート・履歴] → [発着信履歴一覧]

発着信履歴一覧

① ②

発信元 着信先 050 状態 -- 種類 着信

オペレータ -- 日付レンジ 2016-04-01 00:00:00 ~ 2016-05-31 23:59:59

検索 リセット

③

■ 検索条件の設定方法

- ① 着信先: 着信先として設定している外線番号を入力して下さい。
- ② 種類: 「着信」を選択して下さい。
- ③ 日付レンジ: 期間を設定して下さい。

(履歴例: 呼がIVRへ着信し、ACDに転送される場合)

発着信履歴一覧

発信元 着信先 050 状態 -- 種類 着信

オペレータ -- 日付レンジ 2016-04-01 00:00:00 ~ 2016-05-31 23:59:59

検索 リセット

CSVダウンロード 戻る

1 2 3 4 5 6 7 8 後ろへ>> 1~20 / 148

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	03	1699	050	00:00:20	00:00:10	完了	2016-05-31 17:55:55	op01(オンラインモード) (op01)	ダウンロード	削除
着信	03	8300	050	00:00:21	00:00:10	完了	2016-05-31 17:55:54	op01(オンラインモード) (op01)	① ダウンロード	削除
着信	03	7312	050	00:00:21	00:00:00	キャンセル	2016-05-31 17:55:54	-		
着信	03	1699	050	00:00:16	00:00:00	キャンセル	2016-05-31 17:52:10	op01(オンラインモード) (op01)		
着信	03	8300	050	00:00:17	00:00:00	キャンセル	2016-05-31 17:52:09	-		
着信	03	7312	050	00:00:17	00:00:00	キャンセル	2016-05-31 17:52:09	-	②	

■ 確認方法

- ① IVRに着信し、ACDに転送され通話が成立した履歴です。
- ② IVRに着信し、ACDに転送されましたが通話が成立しなかった履歴です。

※ IVRの着信履歴(内部番号が7000番台)の表示について

⇒「状態」が「完了」(音声ガイダンス設定がある場合)、「キャンセル」(音声ガイダンス設定がない場合)

BlueBean 契約チャネル数を超えた着信の確認方法

[レポート・履歴] → [発着信履歴一覧]

発着信履歴一覧

① ②

発信元 着信先 0000 状態 -- 種類 着信

オペレータ -- 日付レンジ 2015-04-01 00:00:00 ~ 2015-07-17 23:59:59

検索 リセット

③

■ 検索条件の設定方法

- ① 着信先:「0000」と入力して下さい。
- ② 種類:「着信」を選択して下さい。
- ③ 日付レンジ:期間を設定して下さい。

発着信履歴一覧

発信元 着信先 0000 状態 -- 種類 着信

オペレータ -- 日付レンジ 2015-04-01 00:00:00 ~ 2015-07-17 23:59:59

検索 リセット

CSVダウンロード 戻る 1 1~4/4

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	03	0000	050	00:00:00	00:00:00	キャンセル	2015-07-17 18:11:11	-		
着信	03	0000	050	00:00:00	00:00:00	キャンセル	2015-07-17 18:11:04	-		
着信	03	0000	050	00:00:01	00:00:00	キャンセル	2015-07-17 12:01:31	-		
着信	03	0000	050	00:00:00	00:00:00	キャンセル	2015-07-17 12:01:06	-		

CSVダウンロード 戻る 1 1~4/4

■ 確認方法

「着信先」が「0000」と表示されている項目は、BlueBeanの契約チャネル数を超えた着信のため、転送先までコールが着信しなかった履歴です。

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/>