

BlueBean 業務作成手順書

(管理者向け)

Version 5.0

目次

1	概要	3
2	業務(キャンペーン)新規作成手順	3
2.1	管理者ログイン	3
2.2	顧客情報カードの作成	4
2.3	新規業務作成	10
2.4	相手情報項目作成	11
2.5	リアクション情報作成	12
2.6	次アクション項目作成	13
2.7	顧客データの投入	14

1 概要

本説明書は BlueBean 業務作成の操作方法について解説いたします。

2 業務(キャンペーン)新規作成手順

2.1 管理者ログイン



管理者ユーザ ID とパスワードを入力してログインします。

2.2 顧客情報カードの作成



The screenshot shows a navigation menu with the following items: 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. The '顧客情報管理' dropdown is open, showing options: 業務設定, 新規業務作成, 顧客情報カード設定, 新規顧客情報カード作成 (highlighted with a red circle), 対応者情報, リアクション情報, and 次アクション項目. Below the menu is a table with columns: 業務期間, ステータス, 登録日, and 更新日. The table contains three rows of data. A '新規作成' button is located below the table.

		業務期間	ステータス	登録日	更新日
SP001	【東日本損保グループ】自動車保険(総合業務)	2011-10-06~2013-12-24	実施中	2011-10-11 17:44:22	2012-01-31 00:27:01

新規作成

メニューバーで「業務管理」→「新規顧客情報カード作成」をクリックします。

新規顧客情報カード作成画面が表示されます。



The screenshot shows the '新規顧客情報カード作成' form. It includes a text input field for '顧客情報カード名 (必須)' containing '追客業務カード', a radio button group for 'ステータス' with '有効' selected, and a large text area for '備考'. A '保存' button is located at the bottom and is highlighted with a red circle.

内容を入力し、「保存」ボタンをクリックしてください。作成されます。

① 新規作成しました。

顧客情報カード照会

ID	5
顧客情報カード名	追客業務カード
ステータス	有効
備考	
登録日	2013-04-18 16:56:00
更新日	2013-04-18 16:56:00

顧客情報カード項目のデータが存在しません。

新規作成

顧客情報カードレベルのデータが存在しません。

新規作成

新規作成した顧客情報カード画面で、項目エリアの「新規作成」をクリックし、項目を作成します。

新規顧客情報カード項目作成

顧客情報カード	5 - 追客業務カード
順番 (必須)	<input type="text" value="1"/>
項目名 (必須)	<input type="text" value="名前"/>
属性 (必須)	<input type="text" value="一般的な文字列"/> ▼
最大桁数 (必須)	<input type="text" value="20"/>
デフォルト値	<input type="text"/>
入力タイプ (必須)	<input type="text" value="テキスト入力欄"/> ▼
必須項目	<input checked="" type="checkbox"/> はい
検索項目	<input checked="" type="checkbox"/> はい
重複チェック	<input type="checkbox"/> はい
非表示	<input type="checkbox"/> はい
読み取り専用	<input type="checkbox"/> はい
備考	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
<input type="button" value="保存"/>	

項目情報を入力し、「保存」ボタンをクリックしてください。項目が作成されます。

① 新規作成しました。

顧客情報カード項目照会

ID	32
顧客情報カード	5 - 追客業務カード
順番	1
項目名	名前
属性	一般的な文字列
最大桁数	20.0
デフォルト値	
入力タイプ	テキスト入力欄
必須項目	はい
検索項目	はい
重複チェック	いいえ
非表示	いいえ
読み取り専用	いいえ
備考	
登録日	2013-04-18 16:58:25
更新日	2013-04-18 16:58:25

選択肢の場合：

新規顧客情報カード項目作成

顧客情報カード	5 - 追客業務カード
順番 (必須)	2
項目名 (必須)	顧客区分
属性 (必須)	一般的な文字列
最大桁数 (必須)	64
デフォルト値	
入力タイプ (必須)	セレクトボックス
必須項目	<input type="checkbox"/> はい
検索項目	<input checked="" type="checkbox"/> はい
重複チェック	<input type="checkbox"/> はい
非表示	<input type="checkbox"/> はい
読み取り専用	<input type="checkbox"/> はい
備考	
<input type="button" value="保存"/>	

① 新規作成しました。

顧客情報カード項目照会

ID	33
顧客情報カード	5 - 追客業務カード
順番	2
項目名	顧客区分
属性	一般的な文字列
最大桁数	120
デフォルト値	
入力タイプ	セレクトボックス
必須項目	いいえ
検索項目	はい
重複チェック	いいえ
非表示	いいえ
読み取り専用	いいえ
備考	
登録日	2013-04-18 17:00:36
更新日	2013-04-18 17:00:36

項目選択肢のデータが存在しません。

選択肢がある場合は、選択肢エリアの「新規作成」をクリックし、選択肢を作成します。

新規項目選択肢作成

順番 (必須)	<input type="text" value="1"/>
選択肢のラベル (必須)	<input type="text" value="法人"/>
選択肢のデータ (必須)	<input type="text" value="法人"/>
デフォルト値	<input type="checkbox"/> はい
ステータス	<input checked="" type="radio"/> 有効 <input type="radio"/> 無効
<input type="button" value="保存"/>	

選択肢の内容を入力し、「保存」ボタンをクリックして、選択肢が作成されます。

顧客情報カード照会

ID	5
顧客情報カード名	追客業務カード
ステータス	有効
備考	
登録日	2013-04-18 16:56:00
更新日	2013-04-18 16:56:00

- 新規作成
- 編集
- 削除
- 一覧
- OP画面設定**
- 戻る

前述の操作を繰り返して、全ての項目を作成したら、顧客情報カード照会画面で「OP画面設定」をクリックし、OP画面を設定します。

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 ▾ ログアウト

OP画面設定: CTI商事 インバウンド業務 顧客カード

戻る 保存

***** 基本情報*****		***** 注文情報*****	
姓(漢字):	<input type="text"/>	商品コード:	<input type="text"/>
名(漢字):	<input type="text"/>	商品名:	<input type="text"/>
性別:	<input checked="" type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女	型番:	<input type="text"/>
年齢:	<input type="text"/>	販売開始日:	<input type="text"/>
姓(カナ):	<input type="text"/>	支払い方法:	<input type="text"/>
名(カナ):	<input type="text"/>	単価:	<input type="text"/> 円
都道府県:	<input type="text"/>	発送日:	<input type="text"/>
詳細住所:	<input type="text"/>	発送済:	<input type="checkbox"/>
メールアドレス:	<input type="text"/>	注文メモ:	<input type="text"/>
電話番号:	<input type="text"/> 発信		
予備連絡先:	<input type="text"/> 発信		

属性

順番: 5
項目名: 電話番
横幅: 120
縦幅: 15
横座標: 19
縦座標: 181
適用

戻る 保存

OP画面のレイアウトを調整し、「保存」ボタンをクリックして、OP画面が作成されます。

2.3 新規業務作成

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
業務設定					
新規業務作成					
顧客情報カード設定					
新規顧客情報カード作成					
対応者情報					
リアクション情報	ヘルプデスク		業務期間	ステータス	登録日
次アクション項目	【生命保険販売アウトバウンド	2011-01-08~2011-12-28	実施中		2011-11-01 17:28:22
対応記録定型パターン	【自動車保険(総合業	2011-10-06~2011-12-24	実施中		2011-10-11 17:44:22

メニューバーで「業務管理」→「新規業務作成」をクリックします。

新規業務作成画面が表示されます。

新規業務作成

顧客情報カード (必須)	<input type="text" value="追客業務カード"/>	
業務コード (必須)	<input type="text" value="attack"/>	
業務名 (必須)	<input type="text" value="追客業務"/>	
業務期間 (必須)	2005 年 01 月 01 日 ~ 2029 年 12 月 31 日	
ステータス	<input type="text" value="実施中"/>	
発信順序	<input type="text" value="レポート順"/>	
備考	<div style="border: 1px solid gray; height: 40px;"></div>	
作業グループ (ACD)	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> アウトバウンドグループ (8000) インバウンドグループ (8001) グループ8111 (8111) グループ8112 (8112) 保険アウトバウンドグループ (8310) 保険インバウンドグループ (8311) </div>	複数選択/選択解除の場合は、「Ctrl」キーを押しながらクリックしてください。
作業スーパーバイザー	<div style="border: 1px solid gray; height: 40px;"></div>	複数選択/選択解除の場合は、「Ctrl」キーを押しながらクリックしてください。
発信者番号	<input type="text" value="050-5810-7977"/>	
<input type="button" value="保存"/>		

あらかじめ作成した顧客情報カードを選択し、業務情報を入力し、「保存」ボタンをクリックしてください。業務が作成されます。

※ 業務ステータスが「実施中」以外の場合は、作業ができません。

2.4 相手情報項目作成

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
業務設定	設定				
新規業務作成					
顧客情報カード設定					
新規顧客情報カード作成					
対応者情報	▶ 対応者情報項目設定				
リアクション情報	▶ 新規対応者情報項目作成				
次アクション項目				ステータス	登録日
対応記録定型パターン				有効	2011-12-
				有効	2011-12-
その他	-			有効	2011-12-

メニューバーで「業務管理」→「対応者情報」→「新規対応者情報項目作成」をクリックします。

新規対応者情報項目作成画面が表示されます。

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	ログアウト
新規対応者情報項目作成						
項目名 (必須)	<input type="text" value="本人"/>					<input type="button" value="一覧"/>
業務 (必須)	<input type="text" value="DemoGm001 - CTI商事 インバウンド業務"/>					<input type="button" value="戻る"/>
ステータス	<input checked="" type="radio"/> 有効 <input type="radio"/> 無効					
備考	<div style="border: 1px solid gray; height: 50px;"></div>					
	<input type="button" value="保存"/>					

対応者情報項目の内容を入力し、「保存」ボタンをクリックしてください。

2.5 リアクション情報作成

The screenshot shows a navigation menu with the following items: 業務管理 (Business Management), 顧客情報管理 (Customer Information Management), アカウント設定 (Account Settings), レポート・履歴 (Reports & History), モニタリング (Monitoring), システム設定 (System Settings). The '業務管理' menu is expanded to show: 業務設定 (Business Settings), 新規業務作成 (New Business Creation), 顧客情報カード設定 (Customer Information Card Settings), 新規顧客情報カード作成 (New Customer Information Card Creation), 対応者情報 (Correspondent Information), リアクション情報 (Reaction Information), 次アクション項目 (Next Action Item), 対応記録定型パターン (Correspondence Record Template Pattern). The 'リアクション情報' item is selected, and its submenu is open, showing: リアクション情報設定 (Reaction Information Settings), 新規リアクション情報作成 (New Reaction Information Creation), which is circled in red.

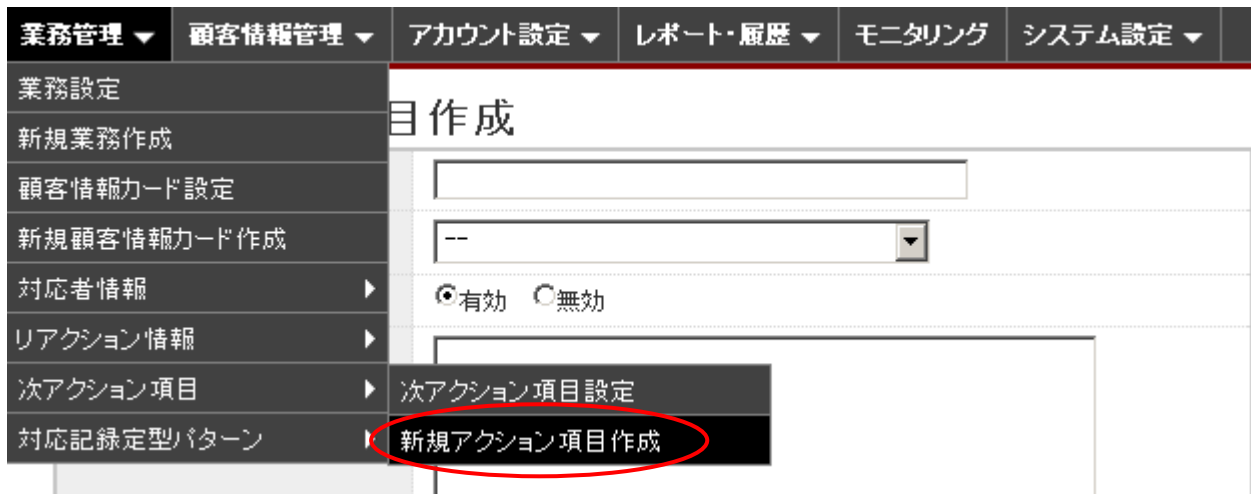
メニューバーで「業務管理」→「リアクション情報」→「新規リアクション情報作成」をクリックします。

新規リアクション情報作成画面が表示されます。

The screenshot shows the '新規リアクション情報作成' (New Reaction Information Creation) form. The form has the following fields and values: '項目名 (必須)' (Item Name) is '立腹'; '業務 (必須)' (Business) is 'DemoGm001 - CTI商事 インバウンド業務'; 'ステータス' (Status) has '有効' (Active) selected; '備考' (Remarks) is empty. The '保存' (Save) button at the bottom is circled in red. On the right side, there are buttons for '一覧' (List) and '戻る' (Back).

リアクション情報の内容を入力し、「保存」ボタンをクリックしてください。

2.6 次アクション項目作成



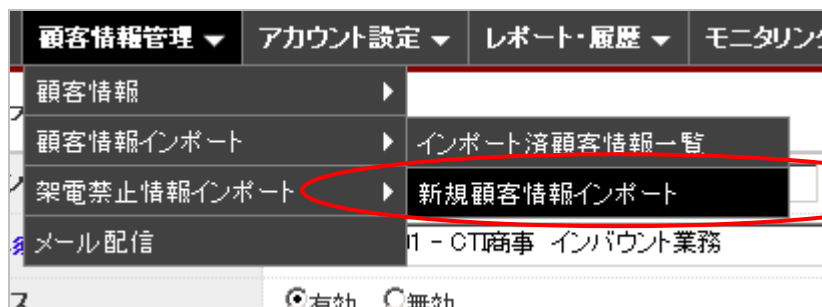
メニューバーで「業務管理」→「次アクション項目」→「新規アクション項目作成」をクリックします。

新規アクション項目作成画面が表示されます。

The screenshot shows the '新規アクション項目作成' (Create New Action Item) form. The form has the following fields: 'アクション名 (必須)' (Action Name) with the value '資料送付', '業務 (必須)' (Business) with a dropdown menu showing 'attack - 追客業務', and 'ステータス' (Status) with radio buttons for '有効' (Active) and '無効' (Inactive). There is a '備考' (Remarks) text area. The '保存' (Save) button is highlighted with a red circle.

追加したい次アクション項目の内容を入力し、「保存」ボタンをクリックしてください。新規の次アクション項目が作成されます。

2.7 顧客データの投入



メニューバーで「顧客情報管理」→「顧客情報インポート」→「新規顧客情報インポート」をクリックします。

新規顧客情報インポート画面が表示されます。

The screenshot shows the '新規顧客情報インポート' form with the following fields and values:

- 業務 (必須): autocal - オートコール [[テンプレートをダウンロード](#)]
- 発信リスト: 新規 東京23区掲載リスト
- 顧客情報初期ステータス: 発信待ち
- 作業グループ (ACD): アウトバウンドグループ (8000)
- 作業オペレーター: 共有
- ファイル (必須): 東京23区掲...ト1.csv (*.csv, *.tsv)
- ファイル形式情報: 区切り文字: カンマ 囲み文字:
- 取り込みのタイミング: 即時 日時指定
- 日時指定: 2013-04-19 00:00:00 (YYYY-MM-DD hh:mm:ss)
- 備考:
- インポート:

顧客データの CSV ファイルを選択し、ほかの情報を入力し、「インポート」ボタンをクリックしてください。顧客データファイルがインポートされます。

※ 「テンプレートをダウンロード」リンクをクリックしてインポート用の CSV ファイルのフォーマットをダウンロードできます。

顧客情報インポート照会

ID	76
業務	autocall - オートコール
発信リスト	35 - 東京23区掲載リスト
顧客情報初期ステータス	発信待ち
作業グループ (ACD)	アウトバウンドグループ(8000)
作業オペレーター	共有
ファイル名	東京23区掲載リストテスト1.csv
処理状態	処理完了
データ総件数	1
処理完了件数	1
無効なデータ件数	0
ファイル形式情報	区切り文字: カンマ 囲み文字: N/A
元ファイル	ダウンロード
処理完了のデータ	ダウンロード
無効なデータ	ダウンロード
取り込みのタイミング	即時
日時指定	N/A
備考	
登録者	admin
インポート日時	2013-04-18 17:40:33
状態更新日時	2013-04-18 17:40:42

[新規インポート](#)
[一覧](#)
[顧客データを削除](#)
[顧客情報データ一覧](#)
[最新の情報に更新](#)
[戻る](#)

インポートしたデータの状態を確認できます。

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/>