

BlueBean プレディクティブ設定手順書

Version 8.4

1. 自動発信設定画面の表示

自動発信を行う際は、「自動発信設定」画面で自動発信をするための設定を行う必要があります。
下記手順に従って、設定画面を表示させて下さい。



- (1) 管理画面へログインし、メニューバーで「業務管理」→「業務設定」をクリックします。
「業務設定」画面が表示されます。

業務コード	業務名	業務期間	ステータス	登録日	更新日	自動発信
outbound001	プレディクティブ発信業務	2005-01-01~2029-12-31	実施中	2016-08-08 11:48:19	2016-08-08 11:48:19	

- (2) 「業務設定」画面に遷移すると、作成済みの業務が一覧で表示されます。
一覧より設定する業務を選択します。

ID	98
顧客情報カード	アウトバウンド業務
業務コード	outbound001
業務名	プレディクティブ発信業務
業務期間	2005-01-01~2029-12-31
ステータス	実施中
発信順序	指定無し(負荷低)
オペレータ画面テーマ	通常
作業グループ(ACD)	アウトバウンドデモ(8008)
作業スーパーバイザー	
発信者番号	
デフォルト次アクション予定時間	1日0時間0分以後
(OP画面)顧客情報一覧表示項目	
外部連携ポップアップ設定	
備考	
登録日	2016-08-08 11:48:19
更新日	2016-08-08 11:48:19

- 新規作成
- 編集
- 削除
- 一覧
- 対応者情報設定
- リアクション情報設定
- 次アクション情報設定
- 対応記録定型パターン設定
- 自動発信設定**
- 顧客情報検索
- 発信リスト一覧
- 戻る

- (3) 業務を選択すると「業務照会」画面が表示されます。「自動発信設定」ボタンをクリックして下さい。

自動発信設定

業務	outbound001 - プレディクティブ発信業務			戻る	
発信者番号	----				
作業グループ (ACD) (必須)	----	▼	発信者番号: ----	-	
	----	▼	発信者番号: ----	-	
	----	▼	発信者番号: ----	-	
				+	
予測モード (必須)	空きオペレーターのみ				
予測発信設定 (必須)	同時発信数上限	0	(0の場合は無制限になります、現在通話中の呼はカウントされません)		
	コールタイムアウト秒数	30	秒 (1 ~ 300)		
	(予測)空きオペレーター数		発信倍率		
	1 ~	5	1		
	~	10	1.5		
	~	20	2		
	~	50	2.5		
	上記より多い	3			
無応答リトライ設定 (必須)	タイムアウト	間隔: 1200	分	回数制限: 3	
	ビジー	間隔: 1200	分	回数制限: 3	
	発信不能	間隔: 1200	分	回数制限: 3	
	合計最大架電回数(初回架電含む)	3			
応答後リトライ設定 (必須)	初回リトライ間隔	1200			
	タイムアウト	間隔: 1200	分	回数制限: 3	
	ビジー	間隔: 1200	分	回数制限: 3	
	発信不能	間隔: 1200	分	回数制限: 3	
	合計最大リトライ回数(初回架電含まず)	3			
発信優先順位 (必須)	「発信待ち」状態のデータを優先発信				
	保存				

(4) 「自動発信設定」画面が表示されます。

2. 自動発信の設定方法

ここでは、自動発信の設定を行います。下記手順に従って、各項目を設定して下さい。

業務	outbound001 - プレディクティブ発信業務	
発信者番号	----	(1)

- (1) 発信者番号：自動発信する際の発信者番号（架電先に通知する番号）を設定します。
ここで設定した発信者番号は、業務全体の設定となります。

作業グループ (ACD) (必須)	----	▼	発信者番号: ----	▼	-
	----	▼	発信者番号: ----	▼	-
	----	▼	発信者番号: ----	▼	-
	(2)				

- (2) 作業グループ (ACD)：自動発信を行う作業グループ (ACD) を設定
発信者番号を ACD 毎に設定したい場合は、「発信者番号」のプルダウンで外線番号を選択して下さい。
※ 発信者番号の優先順位 作業グループ (ACD) 発信者番号 > 業務全体の「発信者番号」
※ 「+」ボタンを押すと入力欄が追加されます。

予測モード (必須)	空きオペレーターのみ	▼	(3)
------------	------------	---	-----

- (3) 予測モード：「空きオペレーターのみ」を選択。

同時発信数上限	0	(0の場合は無制限になります、現在通話中の呼はカウントされません)
コールタイムアウト秒数	30	秒 (1 ~ 300) (4)

- (4) 予測発信設定：
同時発信数上限：同時発信できる上限値を設定します。
コールタイムアウト秒数：システムが架電先を呼び出す時間です。設定した時間内に応答がない場合は、システムがコールを自動的に切断します。

予測発信設定 (必須)	(予測)空きオペレーター数	発信倍率
	1 ~ 5	1
	~ 10	1.5
	(4) ~ 20	2
	~ 50	2.5
	上記より多い	3

(予測) 空きオペレーター数／発信倍率：空きオペレーター数に合わせて「発信倍率」を設定。

無応答リトライ設定 (必須)	タイムアウト	間隔: 1200 分	回数制限: 3
	ビジー	(5) 間隔: 1200 分	回数制限: 3
	発信不能	間隔: 1200 分	回数制限: 3
	合計最大架電回数(初回架電含む)	3	

(5) 無応答リトライ設定：システムの発信が架電先と繋がらなかった場合に関する設定。

タイムアウト：規定時間（コールタイムアウト秒数）架電相手呼び出しても応答がなかった場合。

ビジー：話し中の場合。

発信不能：オペレーター不足、キャリアのチャンネル不足、キャリアのエラーなど。

間隔：システムが自動再架電を行う場合、設定された時間間隔を空けて発信します。

※ 発信リストやオペレーターの状態によっては設定値以上の間隔を空けて発信することがあります。

回数制限：各項目における発信回数の上限。

合計最大架電回数（初回架電含む）：無応答リトライ時の発信回数の上限。

応答後リトライ設定 (必須)	初回リトライ間隔	1200	分
	タイムアウト	間隔: 1200	分 回数制限: 3
	ビジー	間隔: 1200	分 回数制限: 3
	発信不能	間隔: 1200	分 回数制限: 3
	合計最大リトライ回数(初回架電含まず)	3	

(6) 応答後リトライ設定：OP画面で次アクションに「自動再架電」を選んだ場合の設定。

初回リトライ間隔：初回リトライ発信を何分後に行うかの設定。

タイムアウト：規定時間（コールタイムアウト秒数）架電相手呼び出しても応答がなかった場合。

ビジー：話し中の場合。

発信不能：オペレーター不足、キャリアのチャネル不足、キャリアのエラーなど。

間隔：システムが自動再架電を行う場合、設定された時間間隔を空けて発信します。

※ 発信リストやオペレーターの状態によっては設定値以上の間隔を空けて発信することがあります。

回数制限：各項目における発信回数の上限。

合計最大リトライ回数（初回架電含まず）：応答後リトライ時の発信回数の上限。

発信優先順位 (必須)	「自動再架電」状態のデータを優先発信
(7)	「発信待ち」状態のデータを優先発信
	「自動再架電」状態のデータを優先発信

(7) 発信優先順位：発信リスト内データの発信優先順位を設定します。

「発信待ち」状態のデータを優先発信：

顧客情報のステータスが「自動再架電」状態のデータと「発信待ち」状態のデータが混在している場合、「発信待ち」状態のデータを優先的に発信します。

「自動再架電」状態のデータを優先発信：顧客情報のステータスが「自動再架電」状態のデータと

「発信待ち」状態のデータが混在している場合、「自動再架電」状態のデータを優先的に発信します。

発信優先順位 (必須)	「発信待ち」状態のデータを優先発信
	保存

(8) 「保存」ボタンを押して、設定を保存して下さい。

3. 自動発信の開始・停止

自動発信を行う際は、「自動発信スイッチ」と「発信リスト」を「発信開始」状態にする必要があります。下記手順に従って、「発信開始」状態に設定して下さい。

業務コード	業務名	業務期間	ステータス	登録日	更新日	自動発信
outbound001	プレディクティブ発信業務	2005-01-01~2029-12-31	実施中	2016-08-08 11:48:19	2016-08-08 11:48:19	<input type="button" value="発信開始"/> <input type="button" value="発信停止"/>

(1) 自動発信スイッチの設定

「自動発信設定」を保存後、メニューバー「業務管理」→「業務設定」より「業務設定」画面を表示させて下さい。

自動発信を行う業務の「自動発信」項目に「発信開始」「発信停止」ボタン（「自動発信スイッチ」）が表示されているので「発信開始」を押します。

Step1: 業務を選ぶ >> Step2: リストの表示

名称: [] 作業グループ(ACD): [] ステータス: [] 検索

自動発信スイッチ:

アクション	ステータス	名称	開始時間	停止時間	全件数	待機中	発信待ち	作業中	作業保存済	自動再架電	話中システム	不在システム
<input type="button" value="発信開始"/> <input type="button" value="発信停止"/>	停止	発信リスト(1)	2016-08-09 14:00:45	2016-08-09 14:00:47	1	0	1	0	0	0	0	0
ページ内小計					1	0	1	0	0	0	0	0

(2) 発信リストの設定

メニューバー「顧客情報管理」→「発信リスト一覧」より「発信リスト一覧」画面を表示させ、発信を行いたいリストの「発信開始」ボタンを押します。

※「自動発信スイッチ」は「発信リスト一覧」画面でも切り替え可能です。

※ 架電を行わない時間帯は「発信停止」ボタンを押し、発信停止状態にして下さい。

(3) 架電資格のあるオペレーターがシステムにログインし受付状態になると、自動発信が開始されます。

※1 オペレーターにつき、自動発信する業務は1業務(ACD)にてご運用ください。

■ 注意

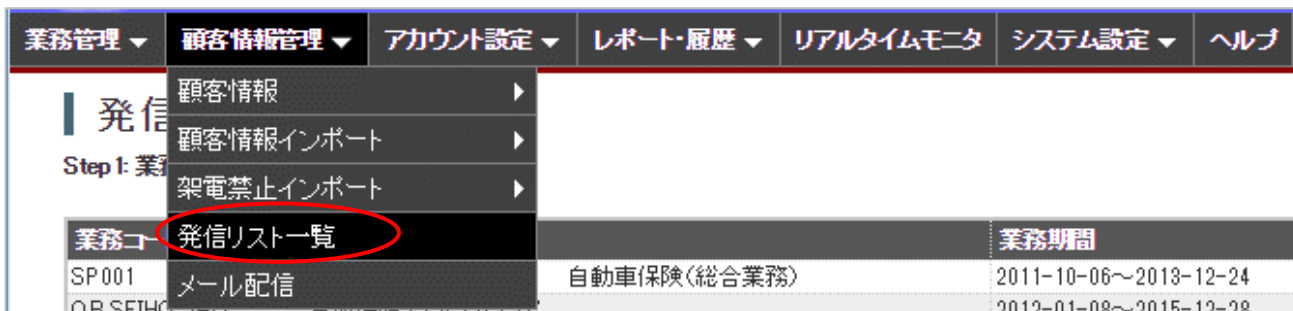
「自動発信設定」が未設定の場合は、「自動発信スイッチ」が表示されません。

本マニュアルの2頁以降を参照の上、設定を行って下さい。

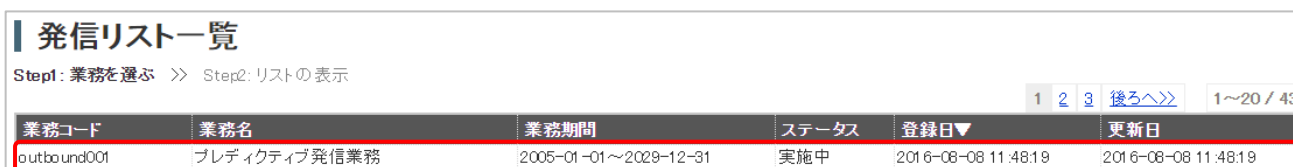
自動発信スイッチ:

4. 発信結果の確認方法

架電結果は、「発信リスト一覧」画面から確認することができます。



- (1) メニューバー「顧客情報管理」→「発信リスト一覧」をクリックします。
「発信リスト一覧」画面が表示されます。



- (2) 「発信リスト一覧」画面に遷移すると、作成済みの業務が一覧表示されます。
一覧より確認したい業務を選択します。



- (3) 業務を選択すると、登録されている発信リストが一覧表示されます。
発信結果を確認したいリストを表示させ、スクロールバーを右に移動させます。

■ 顧客情報ステータスの確認方法

発信リスト内にある顧客データのステータスを確認できます。

全件数	待機中	発信待ち	作業中	作業保存済	自動再架電
12	0	12	0	0	0

待機中：発信不可の状態。

発信待ち：発信可能な状態。

作業中：システムが使用する中間ステータス。

作業保存済：自動発信が規定回数に達し架電が完了した状態。 / オペレーターが対応履歴を入力し、顧客情報を保存した状態。

自動再架電：自動発信可能な状態。

■ エラー結果の確認方法

自動発信を行い、架電先と会話ができなかった場合のエラー内容を確認できます。

話中(システム)	不在(システム)	エラー(システム)	オペレーター不足(システム)	架
0	0	0	0	0

話中 (システム) → 話し中。

不在 (システム) → 「コールタイムアウト秒数」呼び出したが、架電先が応答しなかった場合。

エラー (システム) → キャリアのチャンネル不足、キャリアエラーなど。

オペレーター不足 (システム) → 架電先と繋がったが、空きオペレーターがないためシステムが自動切断した場合。

※ 「オペレーター不足 (システム)」項目がない場合は、「エラー (システム)」項目に含まれます。

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/>