

BlueBean 再リスト化マニュアル

Version 7.0

目次

1	概要	3
2	再リスト化操作の注意事項.....	3
3	再リスト化の手順1 リストを選ぶ.....	4
4	再リスト化のための手順2 条件設定.....	5
5	再リスト化の手順3 発信リストの作成.....	8
5.1	発信リスト作成画面1 新規にリストを作成する場合.....	8
5.2	発信リスト作成画面2 既存リストへ追加する場合	11

1 概要

本説明書では、BlueBean システムの「再リスト化」の操作方法ならびに注意事項について解説致します。

※ 「再リスト化」は、BlueBea 内にある既存の顧客情報から指定した条件に当てはまるものだけを抽出し、再度リスト化をする作業です。

例えば、“留守番電話でお客様と会話ができなかった”、“担当者が不在で取り次いでもらえなかった”など、再度架電したい顧客情報だけをリスト化したい場合等での利用が考えられます。

再リスト化を行う際は、意図した結果でリストを出力するためにいくつかの手順が必要となります。

本説明書は、「再リスト化」の一般的な手順を示したものですので、個別のリストを再リスト化する際にご不明点等ございましたら、サポートまでお問い合わせ下さい。

2 再リスト化操作の注意事項

再リスト化を行う際、下記の注意が必要です。

- 再リスト化処理を行うと、**顧客情報に紐づいている最新対応履歴の情報がクリア**されます。その結果、顧客対応履歴を元にした顧客情報の検索・再架電検索・オペレーター画面からの再架電確認等ができなくなります。

※ システムから対応履歴の情報自体が消える訳ではありません。

(例)レポート・履歴 > 顧客情報レポート > 顧客情報レポート設定 > 顧客情報レポート設定照会

顧客情報レポート設定照会

ID	107
名称	test222
業務	shotest - [ショウ]生命保険販売
案件	顧客対応履歴
種類	表形式レポート

1	発信時間
2	通話開始時間
3	通話終了時間
4	発信元
5	着信先
6	通話時間
7	対応者情報

項目	21	発信リスト名(最新)
	22	アクション予定作業グループ(ACD)(最新)
	23	次回担当者(最新)
	24	対応者情報(最新)
	25	リアクション情報(最新)
	26	次アクション(最新)
	27	アクション予定時間(最新)
	28	ステータス(最新)

項目

21 発信リスト名(最新)
22 アクション予定作業グループ(ACD)(最新)
23 次回担当者(最新)
24 対応者情報(最新)
25 リアクション情報(最新)
26 次アクション(最新)
27 アクション予定時間(最新)
28 ステータス(最新)

(例)「顧客情報レポート」の項目「リアクション情報(最新)」等再リスト化によって、最新の「対応履歴」がクリアされ、レポート等で確認ができなくなります(リアクション情報などを元にリスト内容のふるい分けをされる際はご注意ください)

- 再リスト化を行い発信リストを作成する際、「発信待ちにリセット」処理を行った場合、顧客情報のステータスが「発信待ち」にリセットされます。リストは作成、再リスト化処理の直後は自動で発信するように設定されていませんが、架電しないものを別リストとして切り離される際などご注意ください。

3 再リスト化の手順1 リストを選ぶ

① 管理画面にログインし、メニューバーから「顧客情報管理」→「発信リスト一覧」を選択します。



② 「発信リスト一覧」画面の「Step1:業務を選ぶ」が表示されますので、対象の業務を選びます。



③ 「発信リスト一覧」画面の「Step2:リストの表示」が表示されますので、再リスト化したいリストを選びます。



→ 「発信リスト照会」画面が表示されますので、ボタンメニューの「顧客情報データ一覧」を選びます。

発信リスト照会

ID	1
名称	全国週間天気予報
業務	CP0001 - アウトバウンドデモ用
ステータス	発信 <input type="button" value="発信開始"/> <input type="button" value="発信停止"/>
作業グループ(ACD)	共有
作業オペレーター	共有
顧客ステータスリセット	いいえ
開始時間	2015-02-26 17:01:30
停止時間	2015-01-21 19:14:45
全件数	91
待機中	0 <input type="button" value="発信待ちに変更"/>

4 再リスト化のための手順 2 条件設定

① 「顧客情報一覧」画面で「顧客情報検索」をクリックします。

顧客情報一覧 (業務: [CP0001 - アウトバウンドデモ用](#))

新規作成 ダウンロード

1 2 3 4 5 [後ろへ>>](#) 1~20 / 91

顧客ID▼	名前	フリガナ	電話番号	郵便番号	都道府県	市区町村	番地	ステータス	架電停止状態	インポートファイル名	リスト所属	新規日時	更新日時
93	稚内		0162240177		北海道			発信待ち	いいえ	全国天気予報番号.csv	全国週間天気予報	2014-11-11 19:02:26	2015-04-15 12:15:15
92	北見		0157310177		北海道			発信待ち	いいえ	全国天気予報番号.csv	全国週間天気予報	2014-11-11 19:02:26	2015-04-15 12:15:15
91	旭川		0166220177		北海道			発信待ち	いいえ	全国天気予報番号.csv	全国週間天気予報	2014-11-11 19:02:26	2015-04-15 12:15:15
90	釧路		0154230177		北海道			発信待ち	いいえ	全国天気予報番号.csv	全国週間天気予報	2014-11-11 19:02:26	2015-04-15 12:15:15
89	中標津		0153735177		北海道			発信待ち	いいえ	全国天気予報番号.csv	全国週間天気予報	2014-11-11 19:02:26	2015-04-15 12:15:15

※この時点では「検索結果で発信リストを作成」ボタンは**使いません**

- ② 「顧客情報検索」画面で、新しく作成するリストの条件を設定します。
(例) リアクション情報で「失注」とあるもの以外を抽出する場合、「リアクション情報」の項目
選択で「失注」以外のものにチェックを入れます。

※テキスト入力欄は前方一致(先頭が検索語に一致する単語やフレーズ)での検索になります。

顧客情報検索

Step1: 業務を選ぶ >> Step2: 検索条件を入力

リセット 検索

業務:	CP0001 - アウトバウンドデモ用
顧客ID:	<input type="text"/>
名前:	<input type="text"/>
フリガナ:	<input type="text"/>
電話番号:	<input type="text"/>
郵便番号:	<input type="text"/>
都道府県:	-----
市区町村:	<input type="text"/>
番地:	<input type="text"/>
建物名:	<input type="text"/>
携帯番号:	<input type="text"/>
メールアドレス:	<input type="text"/>
性別:	-----
生年月日:	<input type="text"/>
対応者情報:	-----
リアクション情報:	-----
次アクション:	-----
アクション予定日付レンジ	<input type="text"/> ~ <input type="text"/>
作業グループ(ACD):	-----
次回担当者:	-----
ステータス:	-----
架電停止状態:	-----
インポートファイル名:	-----
リスト所属:	1 - 全国週間天気予報
リスト表示項目	14 個選択

リセット 検索

→ また、「リスト所属」欄で、最初に選んだリストが選択されているか確認して下さい。
条件をすべて設定した後、「検索」ボタンを押します。

- ③ 検索時に設定した条件に合う顧客情報が表示された「顧客情報一覧」画面が表示されます。
 → 意図したとおりに一覧が出力されているか確認の後、「検索結果で発信リストを作成」ボタンを押して下さい。

顧客情報一覧 (業務: CP0001 - アウトバウンドデモ用)

新規作成 顧客情報検索 ダウンロード 検索結果にメール配信 **検索結果で発信リストを作成** 1 2 3 4 5 後ろへ>> 1~20 / 90

顧客ID▼	名前	フリガナ	電話番号	郵便番号	都道府県	市区町村	番地	ステータス	架電停止状態	インポートファイル名	リスト所属	新規日時	更新日時
92	北見		0157310177		北海道			発信待ち	いいえ	全国天気予報番号.csv	全国週間天気予報	2014-11-11 19:02:26	2015-04-15 12:15:15
91	旭川		0166220177		北海道			発信待ち	いいえ	全国天気予報番号.csv	全国週間天気予報	2014-11-11 19:02:26	2015-04-15 12:15:15
90	釧路		0154230177		北海道			発信待ち	いいえ	全国天気予報番号.csv	全国週間天気予報	2014-11-11 19:02:26	2015-04-15 12:15:15
89	中標津		0153735177		北海道			発信待ち	いいえ	全国天気予報番号.csv	全国週間天気予報	2014-11-11 19:02:26	2015-04-15 12:15:15
88	帯広		0155230177		北海道			発信待ち	いいえ	全国天気予報番号.csv	全国週間天気予報	2014-11-11 19:02:26	2015-04-15 12:15:15
87	室蘭		0143450177		北海道			発信待ち	いいえ	全国天気予報番号.csv	全国週間天気予報	2014-11-11 19:02:26	2015-04-15 12:15:15
86	苫小牧		0144340177		北海道			発信待ち	いいえ	全国天気予報番号.csv	全国週間天気予報	2014-11-11 19:02:26	2015-04-15 12:15:15

- 発信リスト作成画面が表示されます。次ページ以降の案内に従い、リストを作成して下さい。

5 再リスト化の手順3 発信リストの作成

5.1 発信リスト作成画面1 新規にリストを作成する場合

- ① 「名称」欄の「新規」にチェックをつけ、新たに作成するリストの名前を入力します。

発信リスト作成	
業務	CP0001 - アウトバウンドデモ用
名称	<input checked="" type="radio"/> 新規 <input type="text"/> <input type="radio"/> 追加 <input type="text"/>
作業グループ(ACD)	共有
作業オペレーター	---- ※ 作業オペレーターを指定した場合、プレビュー発信(PV)のみになります。自動発信(PD)はできません。
条件に一致する総件数	90
リストに振り分け対象件数 (必須)	90
顧客ステータスリセット	<input checked="" type="checkbox"/> 顧客情報ステータスを【発信待ち】の状態にリセット
備考	<input type="text"/>
	保存

- ② 「作業グループ(ACD)」・「作業オペレーター」欄を選択します。

作業オペレーターを指定した場合、自動発信（プレディクティブ発信）は行えません。

発信リスト作成	
業務	CP0001 - アウトバウンドデモ用
名称	<input checked="" type="radio"/> 新規 <input type="text"/> <input type="radio"/> 追加 <input type="text"/>
作業グループ(ACD)	共有
作業オペレーター	---- ※ 作業オペレーターを指定した場合、プレビュー発信(PV)のみになります。自動発信(PD)はできません。
条件に一致する総件数	90
リストに振り分け対象件数 (必須)	90
顧客ステータスリセット	<input checked="" type="checkbox"/> 顧客情報ステータスを【発信待ち】の状態にリセット
備考	<input type="text"/>
	保存

- ③ 再リスト化の対象となる件数を確認します。条件に一致する総件数が表示されています。
- その中の〇〇件のみリスト化、ということが必要であれば、「リストに振り分け対象件数」に入力します。条件に一致するもの全件を再リスト化する際は、同じ数を入力します（画面を表示した初期状態では、同じ数があらかじめ入力されています）

発信リスト作成	
業務	CP0001 - アウトバウンドデモ用
名称	<input type="radio"/> 新規 <input type="text"/> <input type="radio"/> 追加 <input type="text"/>
作業グループ(ACD)	共有
作業オペレーター	<input type="text"/> ※ 作業オペレーターを指定した場合、プレビュー発信(PV)のみになります。自動発信(PD)はできません。
条件に一致する総件数	90
リストに振り分け対象件数 (必須)	90
顧客ステータスリセット	<input checked="" type="checkbox"/> 顧客情報ステータスを【発信待ち】の状態にリセット
備考	<input type="text"/>
	<input type="button" value="保存"/>

- ④ 顧客ステータスを「発信待ち」状態にリセットするかどうかを選択します。
通常は変更不要です。

発信リスト作成	
業務	CP0001 - アウトバウンドデモ用
名称	<input checked="" type="radio"/> 新規 <input type="text"/> <input type="radio"/> 追加 <input type="text"/>
作業グループ(ACD)	共有
作業オペレーター	<input type="text"/> ※ 作業オペレーターを指定した場合、プレビュー発信(PV)のみになります。自動発信(PD)はできません。
条件に一致する総件数	90
リストに振り分け対象件数 (必須)	90
顧客ステータスリセット	<input checked="" type="checkbox"/> 顧客情報ステータスを【発信待ち】の状態にリセット
備考	<input type="text"/>
	<input type="button" value="保存"/>

→ 設定が完了したら、「保存」ボタンを押してリストを作成します。

5.2 発信リスト作成画面 2 既存リストへ追加する場合

① 「名称」欄の「追加」にチェックをつけ、追加したいリストを選びます。

※「追加」で選択できるリストは、リストのステータスが「発信」状態になっているものです。
データの追加作業を行う場合は、架電を行っていない時間帯に実施して下さい。

発信リスト作成	
業務	CP0001 - アウトバウンドデモ用
名称	<input type="radio"/> 新規 <input type="text" value=""/> <input checked="" type="radio"/> 追加 <input type="text" value="----"/>
作業グループ(ACD)	<input type="text" value="共有"/>
作業オペレーター	<input type="text" value="----"/> <small>※ 作業オペレーターを指定した場合、プレビュー発信(PV)のみになります。自動発信(PD)はできません。</small>
条件に一致する総件数	90
リストに振り分け対象件数 (必須)	<input type="text" value="90"/>
顧客ステータスリセット	<input checked="" type="checkbox"/> 顧客情報ステータスを【発信待ち】の状態にリセット
備考	<input type="text"/>
	<input type="button" value="保存"/>

② 「作業グループ(ACD)」・「作業オペレーター」欄については、選択した追加先のリストのものが反映されます。

発信リスト作成	
業務	CP0001 - アウトバウンドデモ用
名称	<input type="radio"/> 新規 <input type="text" value=""/> <input checked="" type="radio"/> 追加 <input type="text" value="4 - 音声確認用"/>
作業グループ(ACD)	<input type="text" value="プレディクティブ自動音声確認 (8880)"/>
作業オペレーター	<input type="text" value="共有"/> <small>※ 作業オペレーターを指定した場合、プレビュー発信(PV)のみになります。自動発信(PD)はできません。</small>
条件に一致する総件数	90
リストに振り分け対象件数 (必須)	<input type="text" value="90"/>
顧客ステータスリセット	<input checked="" type="checkbox"/> 顧客情報ステータスを【発信待ち】の状態にリセット
備考	<input type="text"/>
	<input type="button" value="保存"/>

- ③ 再リスト化の対象となる件数を確認します。条件に一致する総件数が表示されています。
- その中で上位〇〇件のみリスト化、ということが必要であれば、「リストに振り分け対象件数」に入力します。条件に一致するもの全件を再リスト化する際は、同じ数を入力します。(画面を表示した初期状態では、同じ数があらかじめ入力されています)

発信リスト作成	
業務	CP0001 - アウトバウンドデモ用
名称	<input type="radio"/> 新規 <input type="text"/> <input checked="" type="radio"/> 追加 4 - 音声確認用
作業グループ(ACD)	プレディクティブ自動音声確認 (8880)
作業オペレーター	共有 ※ 作業オペレーターを指定した場合、プレビュー発信(PV)のみになります。自動発信(PD)はできません。
条件に一致する総件数	90
リストに振り分け対象件数 (必須)	90
顧客ステータスリセット	<input checked="" type="checkbox"/> 顧客情報ステータスを【発信待ち】の状態にリセット
備考	<input type="text"/>
	保存

戻る

- ④ 顧客ステータスを「発信待ち」状態にリセットするかどうかを選択します。
通常は変更不要です。

発信リスト作成

業務	CP0001 - アウトバウンドデモ用	戻る
名称	<input type="radio"/> 新規 <input type="text"/> <input checked="" type="radio"/> 追加 <input type="text" value="4 - 音声確認用"/>	
作業グループ(ACD)	<input type="text" value="プレディクティブ自動音声確認 (8880)"/>	
作業オペレーター	<input type="text" value="共有"/> <small>※ 作業オペレーターを指定した場合、プレビュー発信(PV)のみになります。自動発信(PD)はできません。</small>	
条件に一致する総件数	90	
リストに振り分け対象件数 (必須)	<input type="text" value="90"/>	
顧客ステータスリセット	<input checked="" type="checkbox"/> 顧客情報ステータスを【発信待ち】の状態にリセット	
備考	<input type="text"/>	
	保存	

→ 設定が完了したら、「保存」ボタンを押してリストを作成します。

※ 「発信リスト一覧」を確認し、作成したリストが表示されていれば作業完了です。

※ プレディクティブ発信を行う場合は、必要に応じて「プレディクティブ設定手順書」をご参照下さい。

■ 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。是非ご利用下さい。

■ BlueBean サポートページ

・サポートドキュメント(「プレディクティブ設定手順書」などの管理者様向け各種サポート資料)

<https://www.bluebean365.jp/document/>

・よくある質問(FAQ)

<https://www.bluebean365.jp/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/>