
クラウド型コールセンターシステム BlueBeanの導入提案



会社概要

- 会社名 株式会社ソフツ- (SOFTSU Co., Ltd.)
- 代表取締役 赤迫 紀忠
- 資本金 2,000万円
- 設立年月日 平成20年7月8日
- 所在地 〒103-0014 東京都中央区日本橋蛸殻町1-28-9
ヤマナシビル2F

- WEB (コーポレートサイト)
<http://www.softsu.com>
(クラウドCTIサービス BlueBeanサイト)
<http://bluebean.softsu.com/>
(ECサイト IPKIKI)
<http://www.ipkiki.com/>

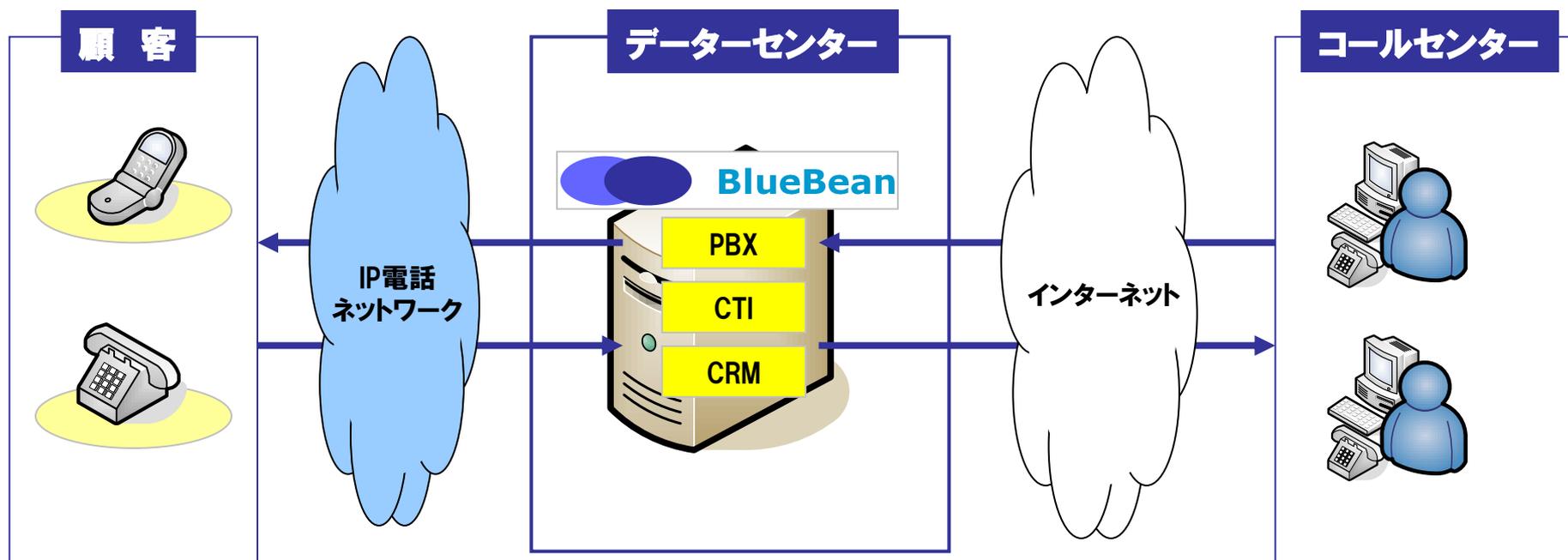
- 事業内容 クラウドCTIサービス事業
SIP/VOIP機器販売事業
ホテル用電話機販売事業
Asterisk、Android開発事業

BlueBean(ブルービーン)について

クラウドCTIコールセンターシステムBlueBeanはOSS PBXのAsteriskをベースとして開発した総合コールセンターシステムです。

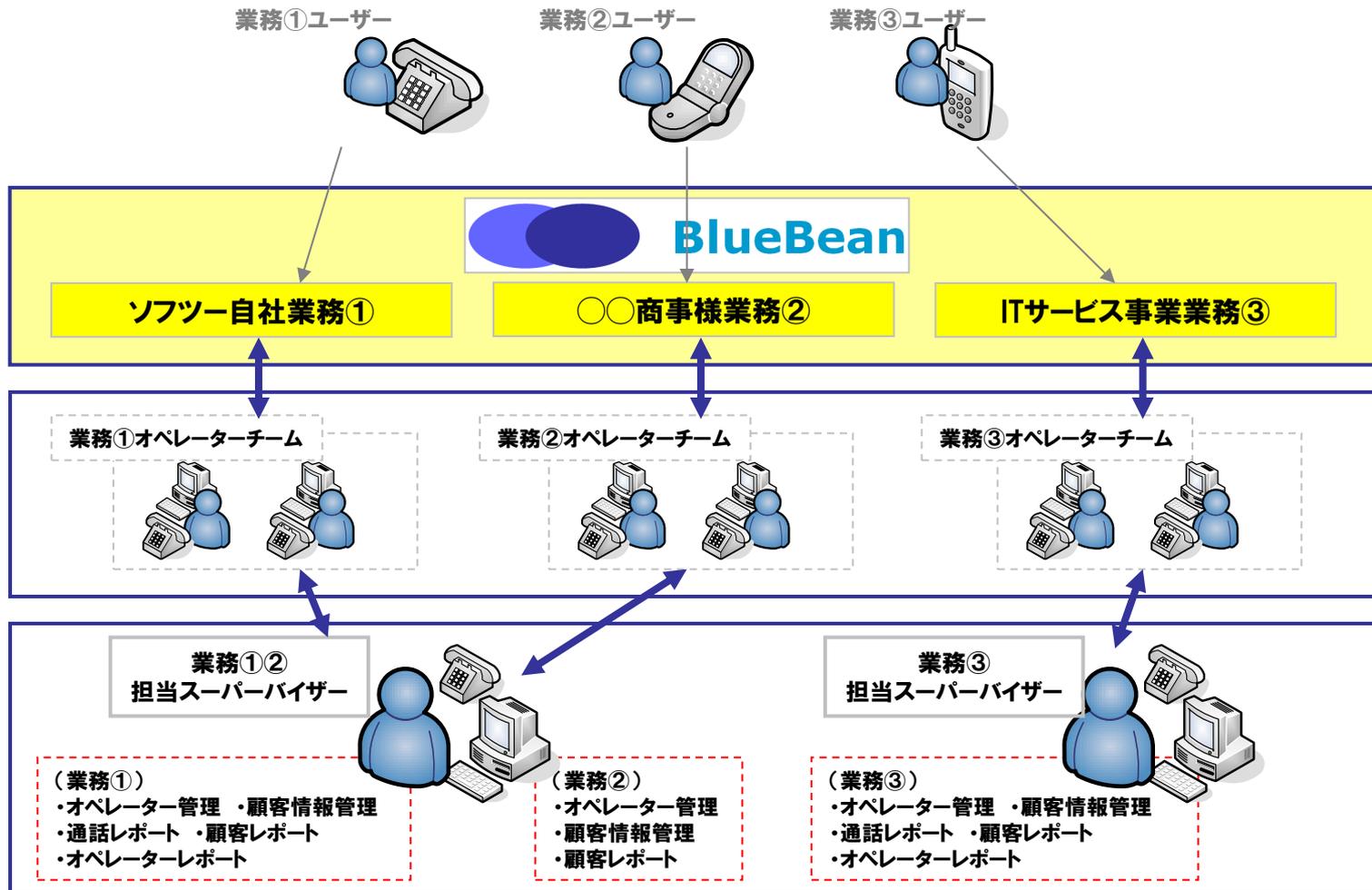
PBX機能はもちろん独自開発のCTI、CRM機能をパッケージングし、ワンストップでコールセンター業務に必要な機能を提供します。

また、月額1万円から導入可能なため、コールセンターの新規開設や、既存コールセンターのコスト削減、自社アウトバウンドコールセンターの開設が容易に可能です。



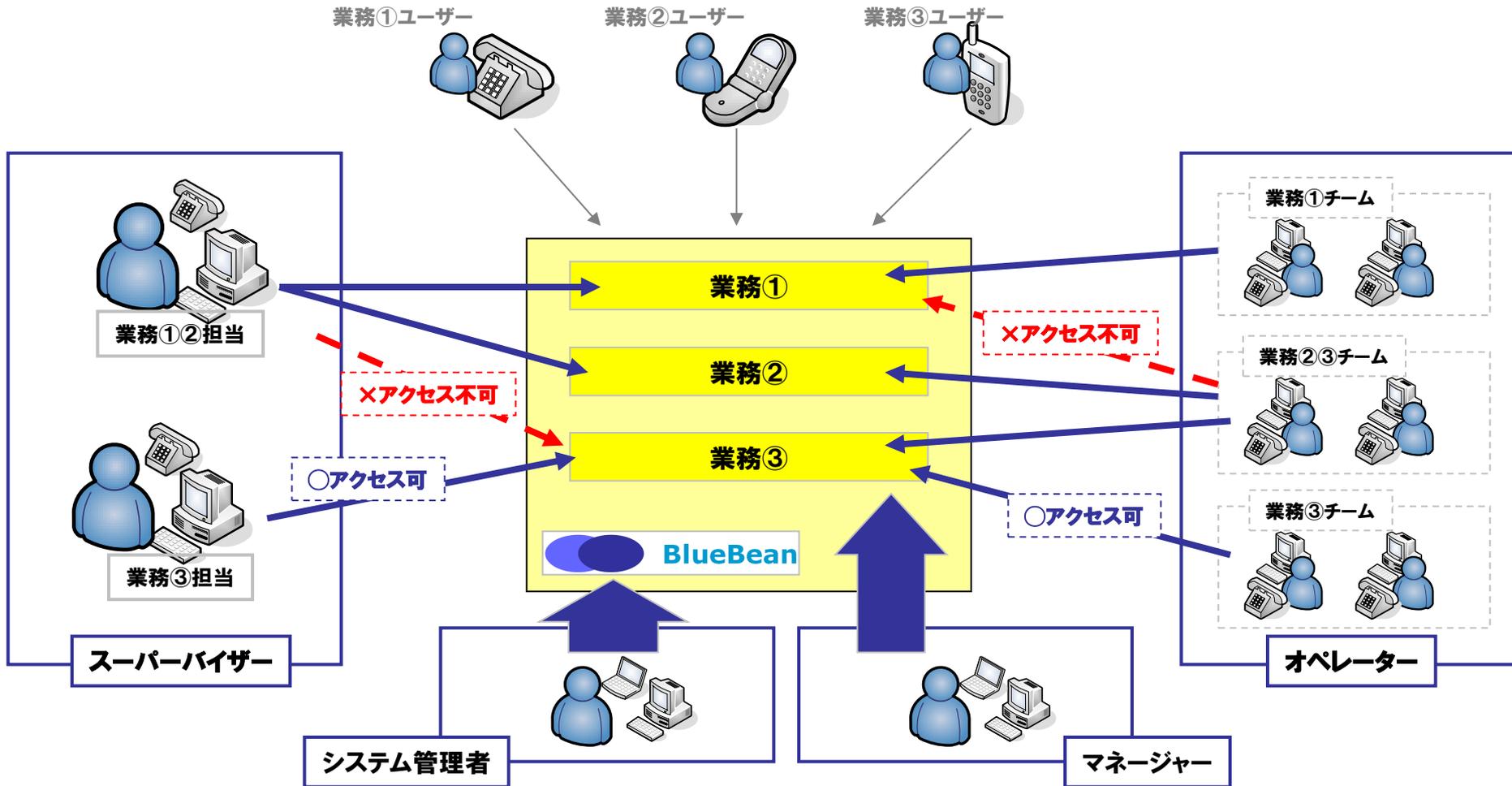
特 徴

特徴① マルチテナントシステム



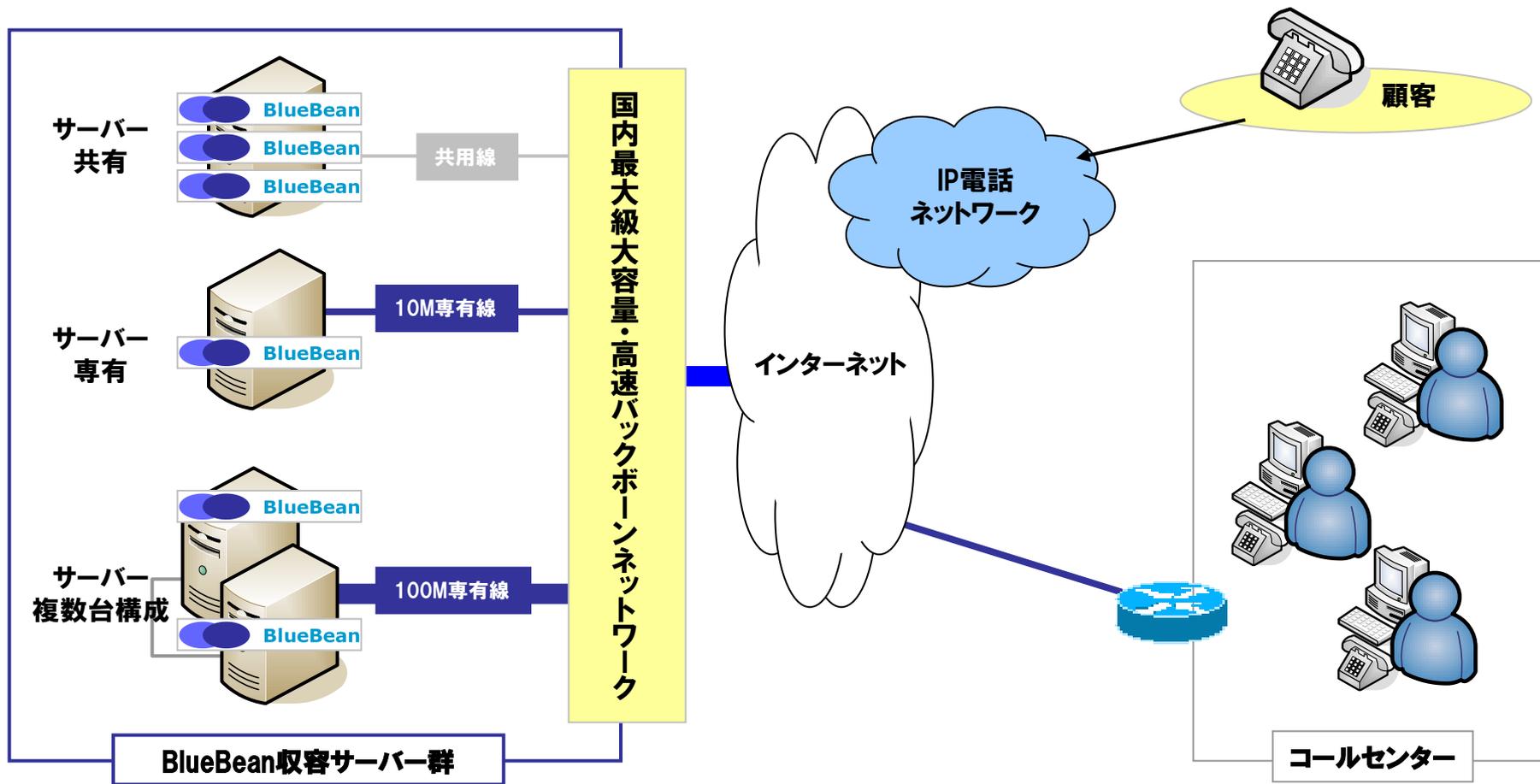
複数業務(業務)に対応しており、各業務ごとの管理、集計、レポートが可能で効率的にコールセンター運営が出来ます。

特徴② セキュア管理



システム管理者以外は、**担当の業務のみにアクセスが可能**、マネージャーは全業務へのアクセスが可能で、顧客情報の管理が効率的に出来ます。

特 徴③ 高信頼性

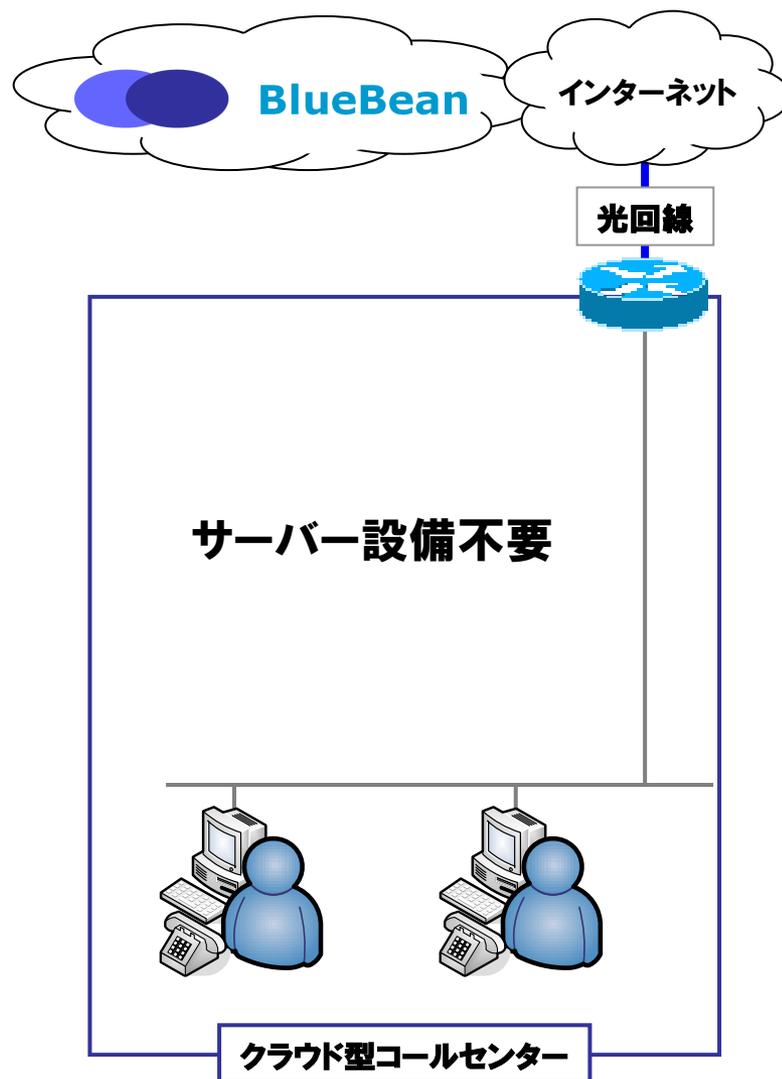
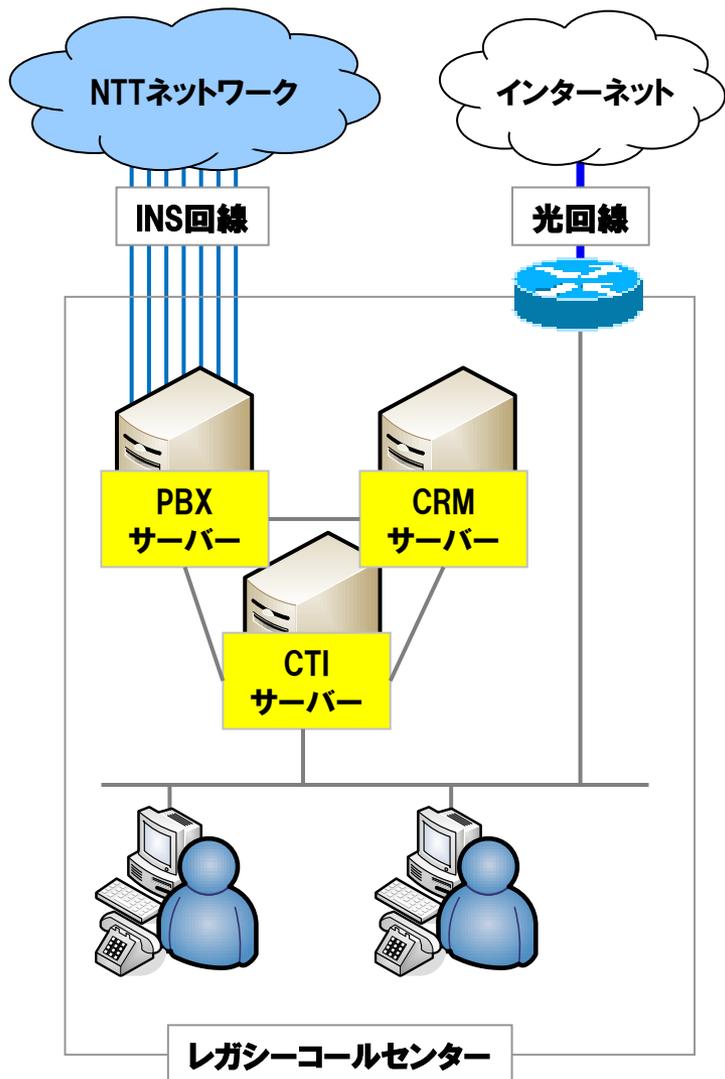


国内トップクラスの実績を誇るデータセンター(NTTコミュニケーションズ、さくらインターネット等)を利用することにより、信頼性の高いシステムを構築・提供します。

ユーザーメリット

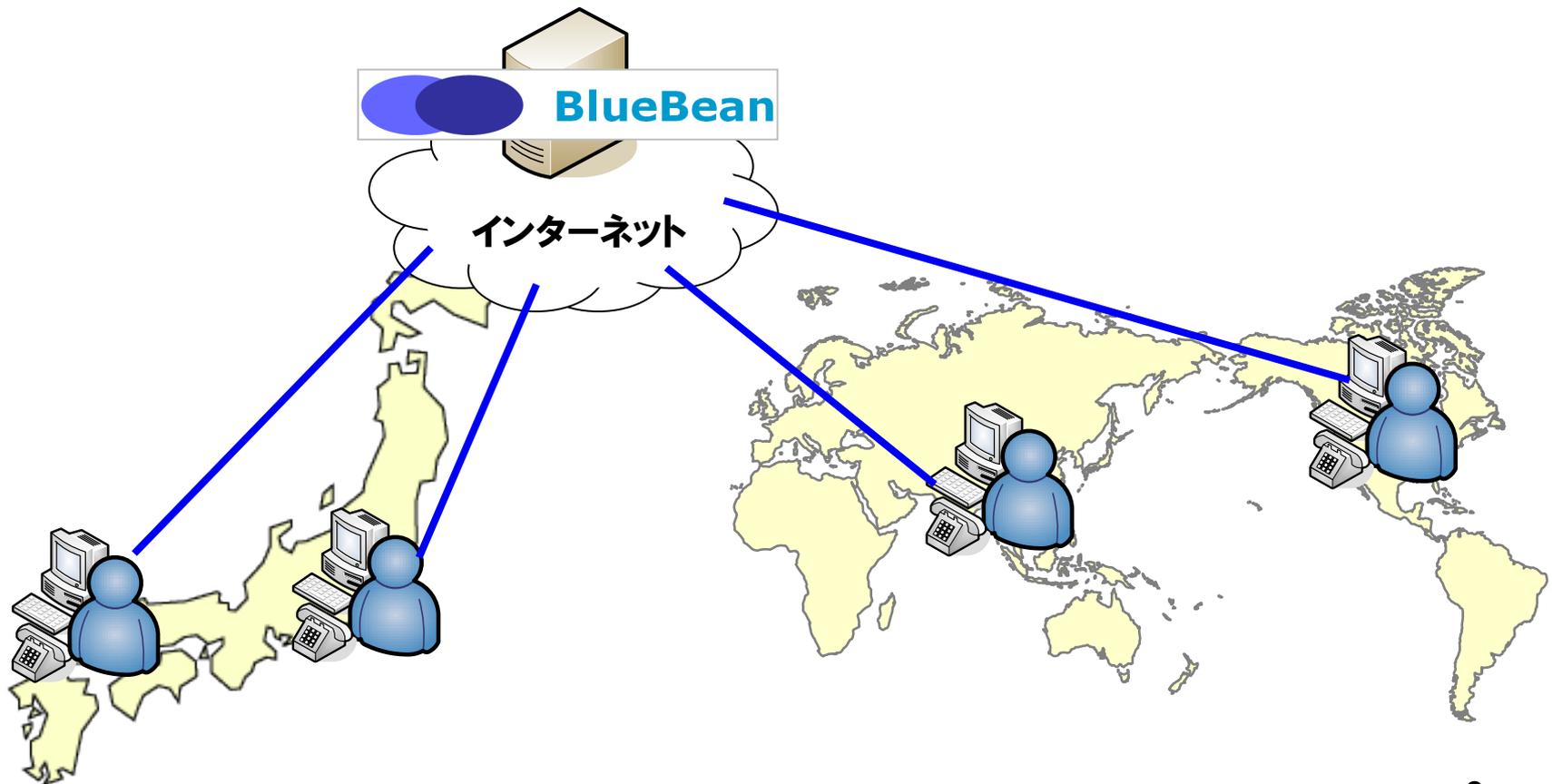
ユーザーメリット① サーバーフリー

コールセンター内にサーバーなどの設備は必要ありません。**インターネット回線とPC、IP電話機**があればコールセンターの構築が可能です。



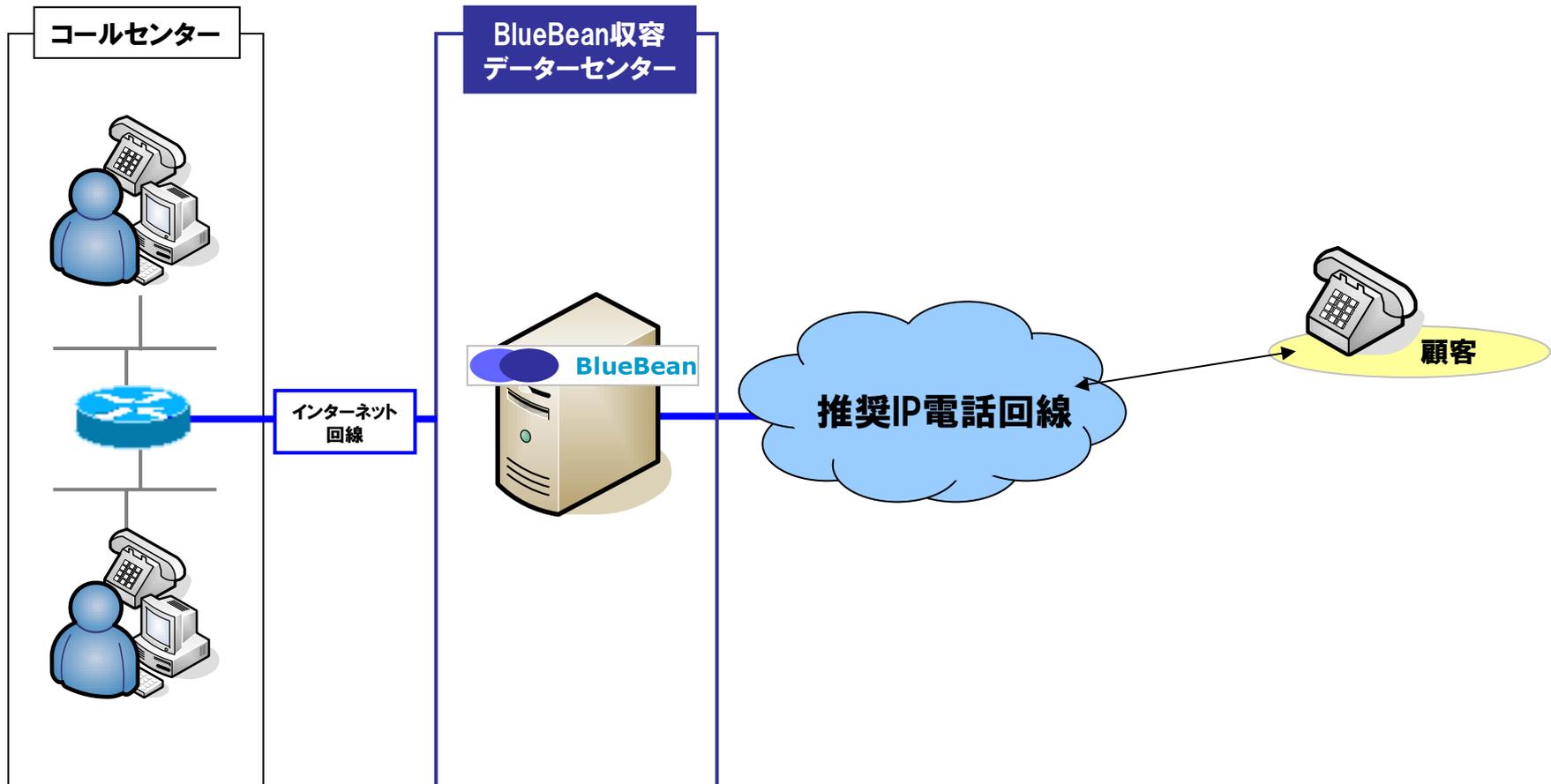
ユーザーメリット② ロケーションフリー

専用設備を必要としないクラウド型システムなため場所を選びません。インターネット回線があれば、**国内のみならず海外にも**コールセンターの構築が可能です。



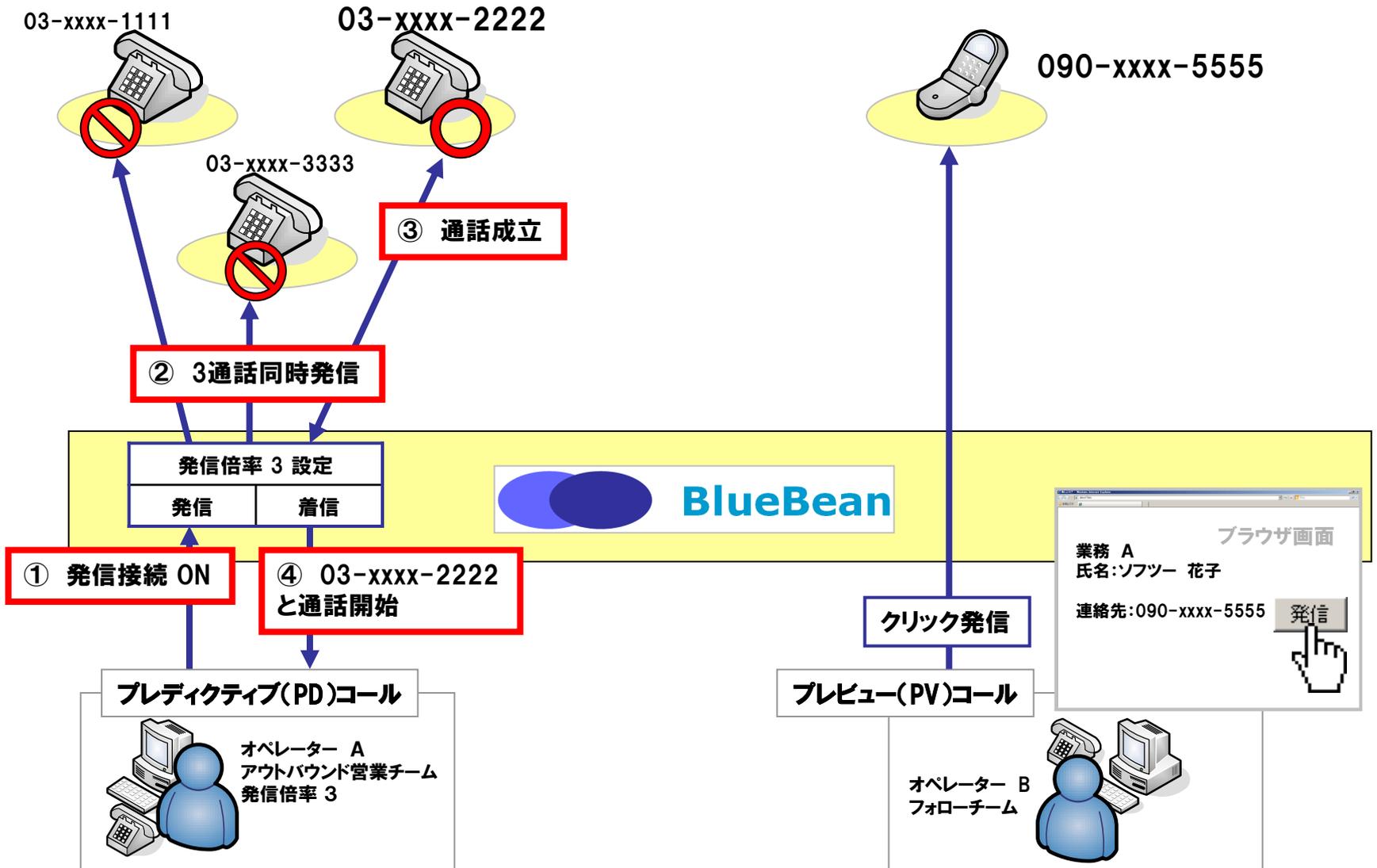
ユーザーメリット③ 電話回線引き込み不要

弊社推奨の**IP電話回線**はインターネット上でBlueBean収容データセンターと接続するので、お客様事業所内への電話回線引き込みは不要。BlueBeanと接続するインターネット回線があればコールセンターの開設が可能です。



機能

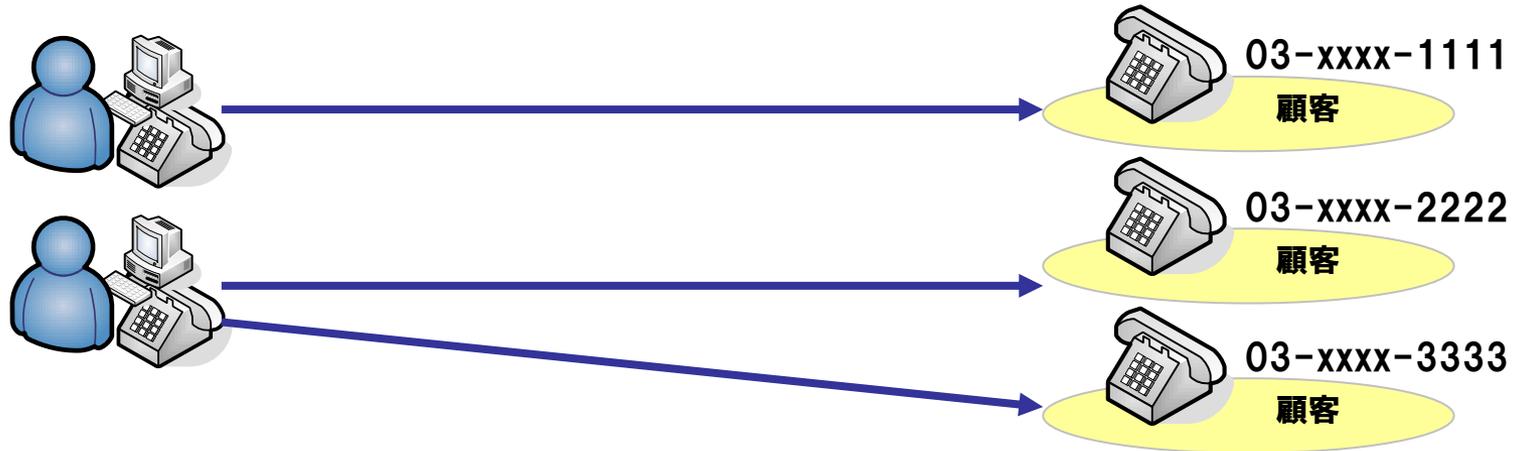
アウトバウンド機能① プレディクティブ・プレビュー発信機能



自動的に複数回線発信するため、非常に効率的なアウトバウンド業務が可能

顧客データを確認し、発信ボタンをクリックしてから発信するため、間違い発信がない。

アウトバウンド機能② 発信リスト管理機能

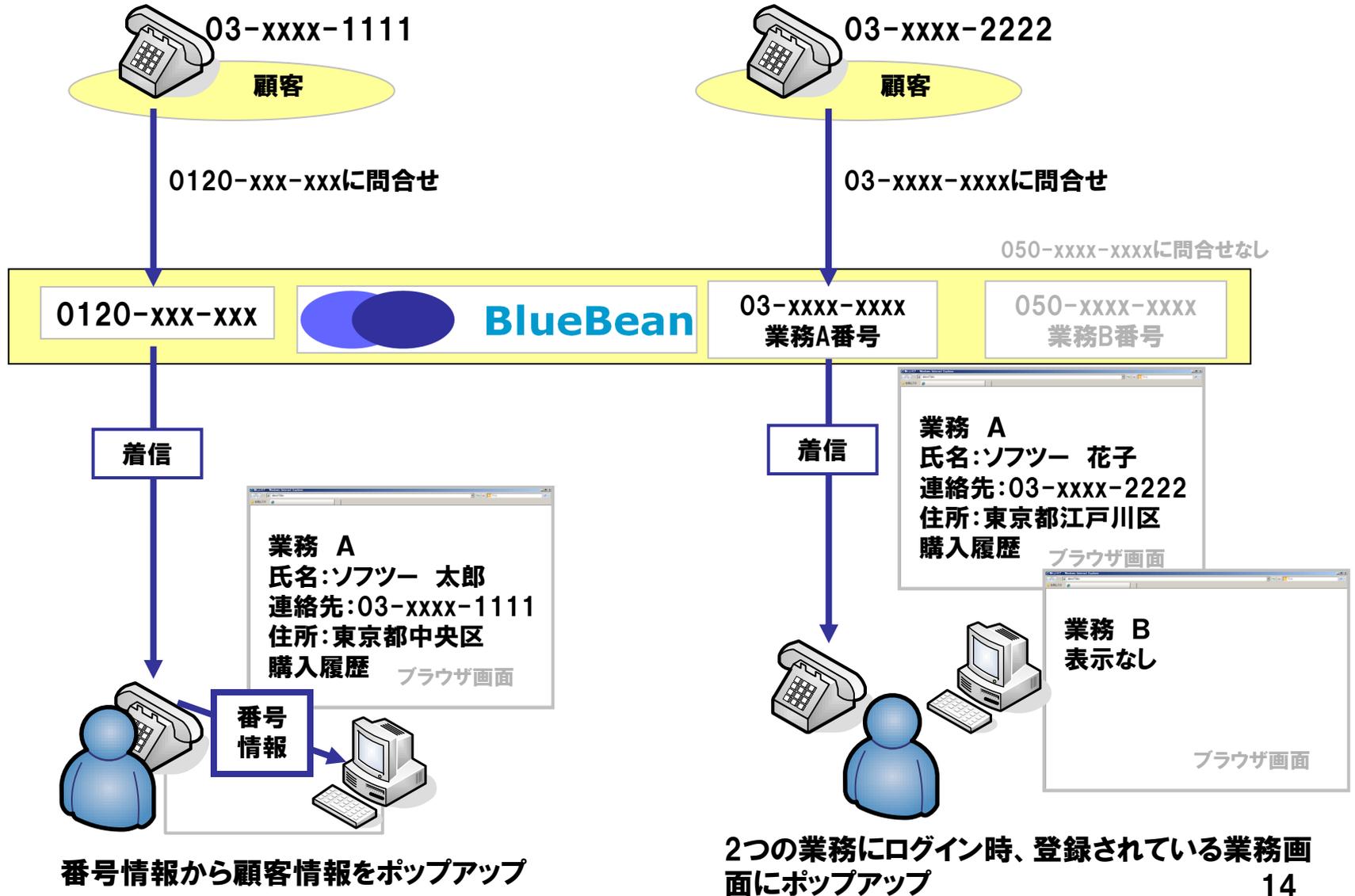


■発信リスト

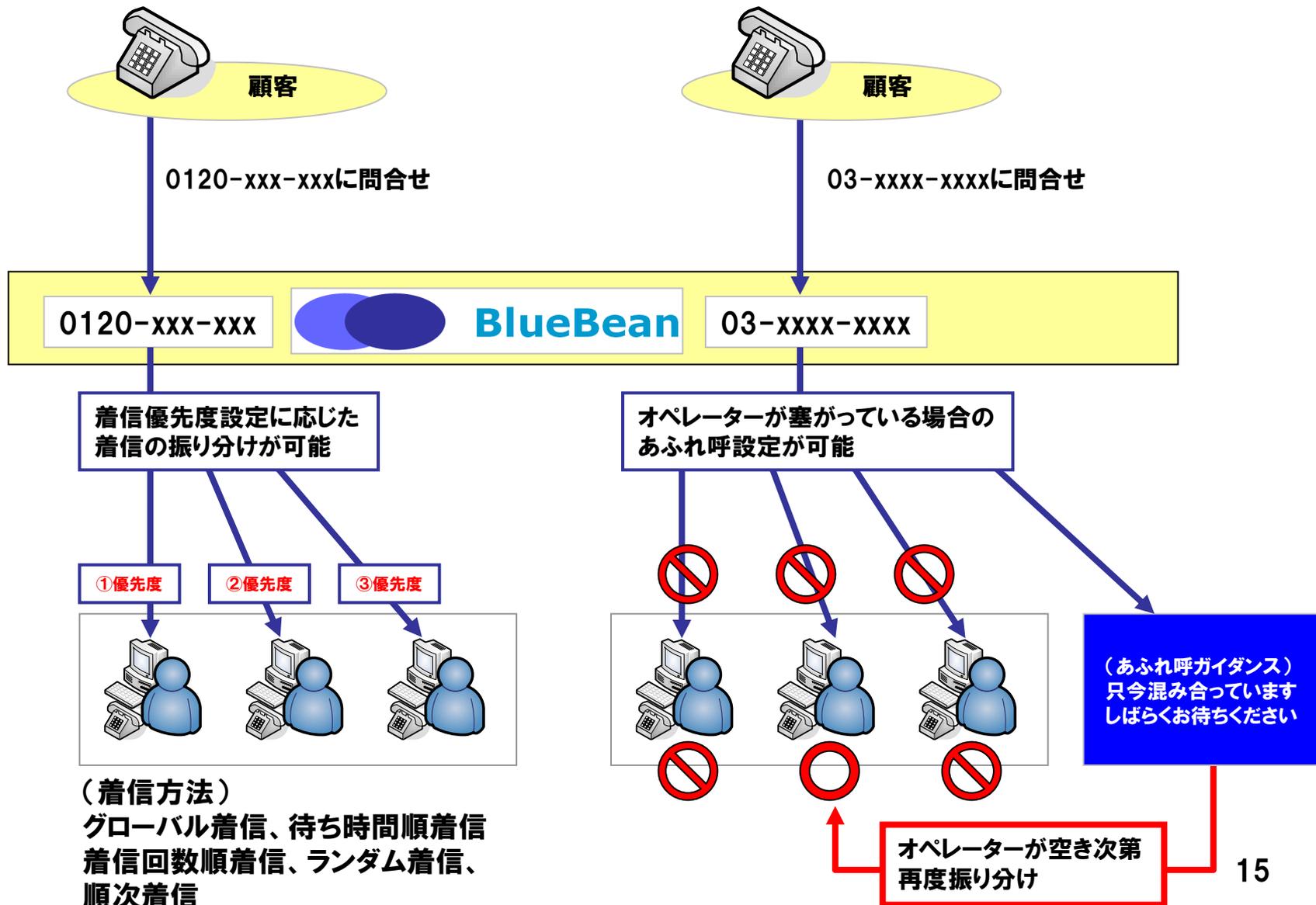
新規作成 最新の情報に更新

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	自動発信	留守電	契約済	不在	忙しい	環境NG	料金NG	意思なしMG	他社契約	本社一括	話中	見込	
発信開始	発信リスト0403	2013-04-04 14:08:35	2013-04-04 14:14:14	240	0	0	0	24	216	0	11	0	26	4	0	1	7	1	4	7	0
発信開始	最新	2013-04-05 10:00:00	2013-04-04 19:17:27	19702	0	17238	0	475	1989	0	169	19	189	52	24	35	230	1	20	105	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0
発信開始	停止	2013-04-03 10:01:20	2013-04-03 11:06:30	9601	0	3171	0	73	357	0	76	3	26	13	3	1	50	1	1	11	0

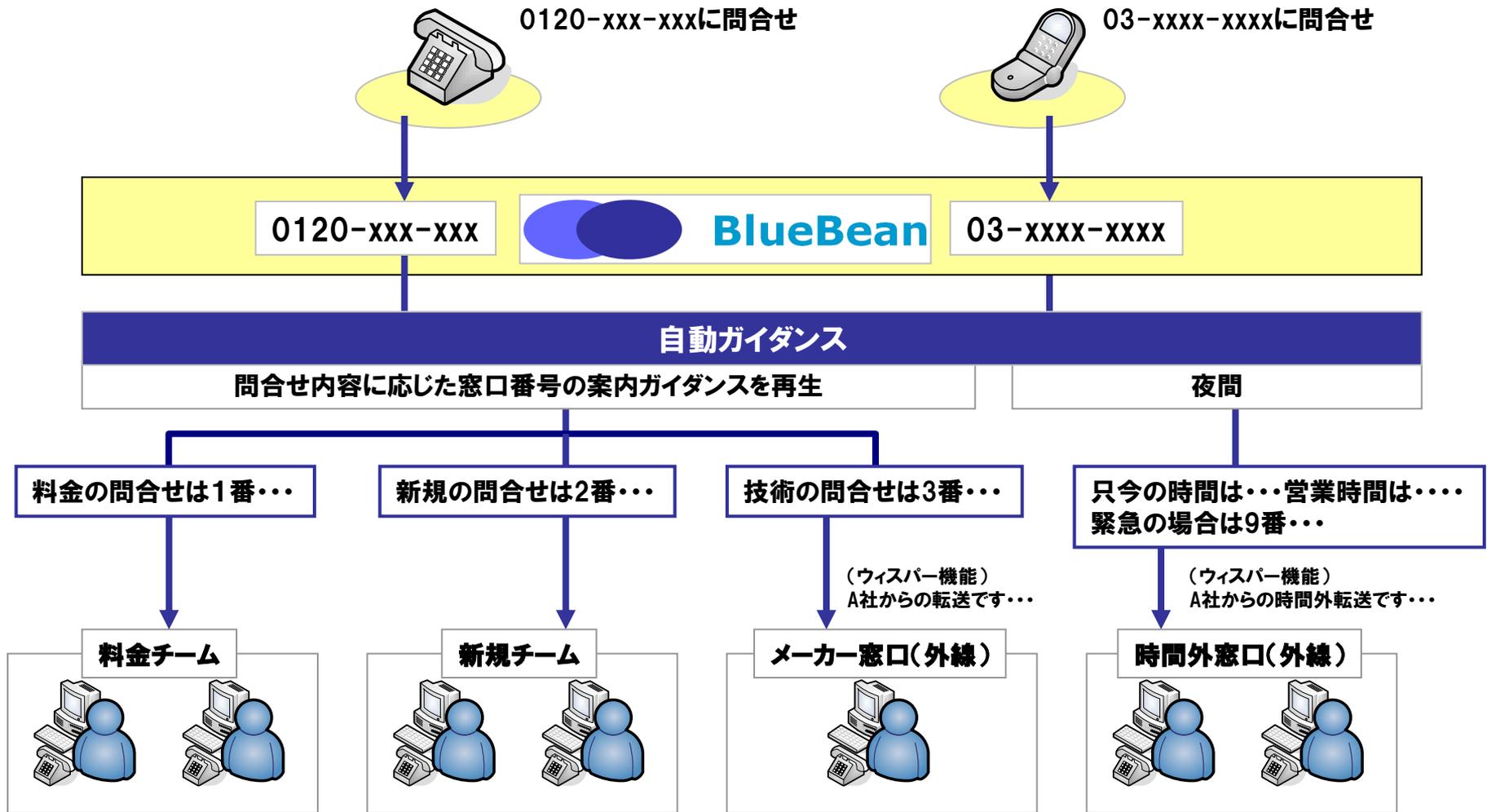
インバウンド機能① マルチ着信ポップアップ機能



インバウンド機能② ACD機能(スキルベースルーティング)

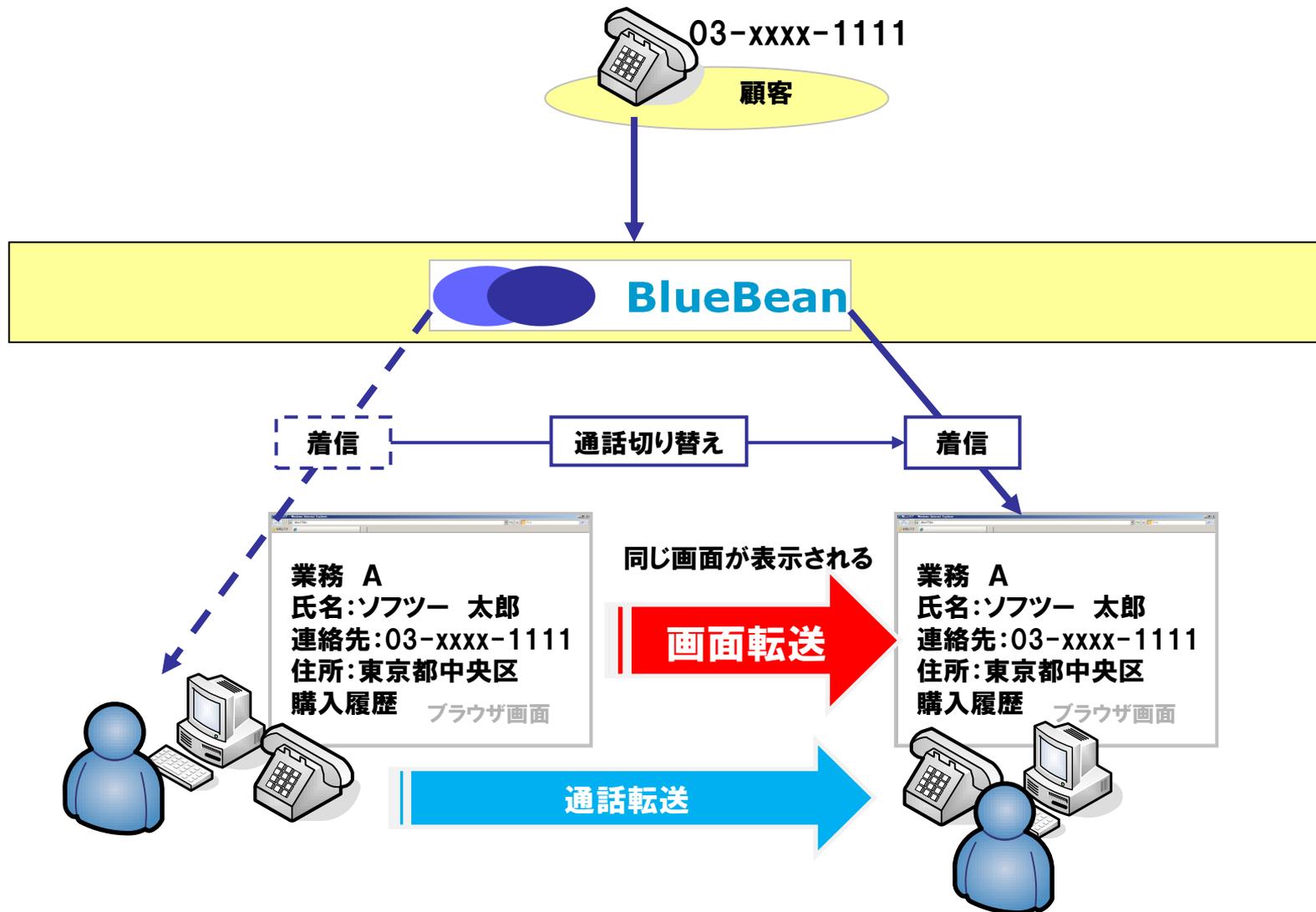


インバウンド機能③ IVR機能(音声自動応答)



- ・階層の制限はありません。ACDや転送、タイマー機能と組み合わせた複雑な設定も可能
- ・お客様ご自身でガイダンスの録音も可能です。

インバウンド機能④ 顧客画面転送機能



顧客画面の転送と通話の転送が可能。

管理機能① 全通話録音機能

通話内容を録音することが出来、内線や外線での検索やオペレーター毎の検索が可能で、通話内容の管理やオペレーターのトレーニングなどが可能です。

発信番号	着信番号	総時間	通話時間	状態	発信時間	オペレータ	録音
1400	09011110000	01:41	01:32	完了	2012-05-16 13:37:37	オペレーター太郎 (op001)	ダウンロード
1400	1400	01:49	01:46	完了	2012-05-16 13:37:30	オペレーター太郎 (op001)	
1400	09011112222	00:16	00:02	完了	2012-05-16 13:36:36	-	ダウンロード
1303	0108222244446666	01:03	00:51	完了	2012-05-15 12:06:17	-	ダウンロード
2011	1303	00:08	00:00	キャンセル	2012-05-15 10:42:44	-	
2011	1303	00:06	00:00	キャンセル	2012-05-15 10:42:25	-	
1306	1306	00:57	00:54	完了	2012-05-15 00:58:07	田中太郎 (opdemo1306)	
8301	08011110000	00:16	00:00	キャンセル	2012-05-15 00:54:21	-	
09066665555	8301	00:06	00:05	完了	2012-05-15 00:54:09	田中太郎 (opdemo1306)	ダウンロード
		0:06		完了	2012-05-15 00:53:57	-	

内線番号と(相手)外線番号の表示が可能

オペレーター名の表示が可能

録音データのダウンロードが可能

録音データは「システム設定」より、期間を指定して一括でダウンロードすることも可能です。現在利用可能な容量などもご確認いただけます。

管理機能② リアルタイムモニタ機能

オペレーター名や内線番号が一目で把握出来、会話の内容モニタリングやオペレーターにささやきを行うことができます。
また、待ち呼数等をリアルタイムで把握、的確なマネジメントが可能です。

リアルタイムモニタ

オフィスレイアウト設定 最新の情報に更新

作業グループ(ACD)	着信数	通話中数	待ち呼数	応答数	応答率	放棄数	タイムアウト数	オペレーター数	平均通話時間	平均待ち時間
営業グループ(8010)	1	0	1	0	0%	0	0	1	00:00	00:00
合計	1	0	1	0	0%	0	0	1	00:00	00:00



電話の状況を全項目リアルタイムで把握

座席にマウスを合わせるだけで、モニタリングやささやき(ウイisper)が可能

実際のオフィスのレイアウトと同じ座席配置が可能

管理機能③ オペレーター画面設定機能

オペレーター画面

顧客情報入力画面のスクリーンショット。姓(漢字)、名(漢字)、性別、年齢、生年月日、姓(カナ)、名(カナ)、都道府県、郵便番号、詳細住所、住所カナ、電話番号、携帯電話、予備連絡先、メールアドレス、商品コード、商品名、産地、型番、色、単価、販売開始日、販売タイプ、支払い方法、注文数、発送日、発送済、セット商品などの入力欄が並ぶ。

オペレーター画面。顧客情報を入力。

メニューバーのスクリーンショット。Outbound (F12)、自動発行 (F11)、自動中止 (Alt+S)、印刷 (F6)、検索 (F3)、新規 (Alt+N)、格納 (F2)、印刷 (Alt+S)、離席 (F7)、休憩 (F8)、マイページ、ログアウト (Alt+L) のボタンが並ぶ。

メニューバー。ログアウト、離席、検索などを行う。

対応ログ作成画面のスクリーンショット。相手情報、アクション日時、対応記録内容の入力欄と「保存 (Ctrl+Enter)」ボタンが確認できる。

対応ログ作成。顧客との対応内容を入力。

オペレーター画面の作成画面のスクリーンショット。顧客情報入力欄と同様に、商品コード、商品名、産地、型番、色、単価、販売開始日、販売タイプ、支払い方法、注文数、発送日、発送済、セット商品などの入力欄が並ぶ。

オペレーター画面の作成。顧客情報などの必要項目を作成業務毎の作成が可能。検索項目や必須項目などの作成にも対応。

設定画面

CRM機能① 顧客情報管理機能

顧客連絡先検索機能

連絡先検索

Step1: キャンペーンを選ぶ >> Step2: 検索条件の入力

キャンペーン:	testcamp-sales - デモキャンペーン(商品販売)
連絡先ID:	<input type="text"/>
姓(漢字):	<input type="text"/>
名(漢字):	<input type="text"/>
電話番号:	<input type="text"/>
郵便番号:	<input type="text"/>
都道府県:	<input type="text"/>
携帯電話:	<input type="text"/>
予備連絡先:	<input type="text"/>
商品名:	<input type="text"/>
商品コード:	<input type="text"/>
型番:	<input type="text"/>
色:	<input type="text"/>
発送日:	<input type="text"/>
発送済:	<input type="text"/>
相手情報:	<input type="text"/>
反応項目:	<input type="text"/>
次アクション:	<input type="text"/>
ステータス:	<input type="text"/>
架電ストップ中:	<input type="text"/>

検索

- 全ての入力項目から検索が可能
- 検索項目のカスタマイズ可能

顧客情報インポート機能

連絡先の新規取込

ファイル (必須) 参照

ファイル形式情報 区切り文字 区切り文字

取込形式 即時取込 スケジュールによる取込

取込スケジュール (YYYY-MM-DD hh:mm:ss)

キャンペーン:

備考

アップロード

- 顧客情報をリストから取込可能
- スケジュールによる取込可能
- 業務毎の取込可能

架電禁止情報インポート機能

架電禁止の新規取込

ファイル (必須) テンプレートをダウンロード 参照

取込形式 即時取込 スケジュールによる取込

取込スケジュール (YYYY-MM-DD hh:mm:ss)

キャンペーン:

備考

アップロード

- 架電禁止顧客をリストから取込可能
- スケジュールによる取込可能
- 業務毎の取込可能

CRM機能② 顧客情報レポート機能

表形式レポート機能

作成

名称 (必須)

業務 (必須)

条件 (必須)

種類 (必須)

表形式レポート

集計レポート

表形式レポートでは、データの一覧を簡潔に表示できます。

集計レポートでは、縦横の軸を利用して、データの項目の種類ごとに集計して表示できます。

出力	項目名	表示名	順番
<input checked="" type="checkbox"/>	発信時間	<input type="text" value="発信時間"/>	<input type="text" value="1"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	通話開始時間	<input type="text" value="通話開始時"/>	<input type="text" value="2"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	通話終了時間	<input type="text" value="通話終了時"/>	<input type="text" value="3"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	発信番号	<input type="text" value="発信番号"/>	<input type="text" value="4"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	着信番号	<input type="text" value="着信番号"/>	<input type="text" value="5"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	通話時間	<input type="text" value="通話時間"/>	<input type="text" value="6"/>

集計レポート機能

レポート作成

名称 (必須)

業務 (必須)

条件 (必須)

種類 (必須)

表形式レポート

集計レポート

表形式レポートでは、データの一覧を簡潔に表示できます。

集計レポートでは、縦横の軸を利用して、データの項目の種類ごとに集計して表示できます。

横軸の見出し項目 (X) (必須)

縦軸の見出し項目 (Y) (必須)

集計項目

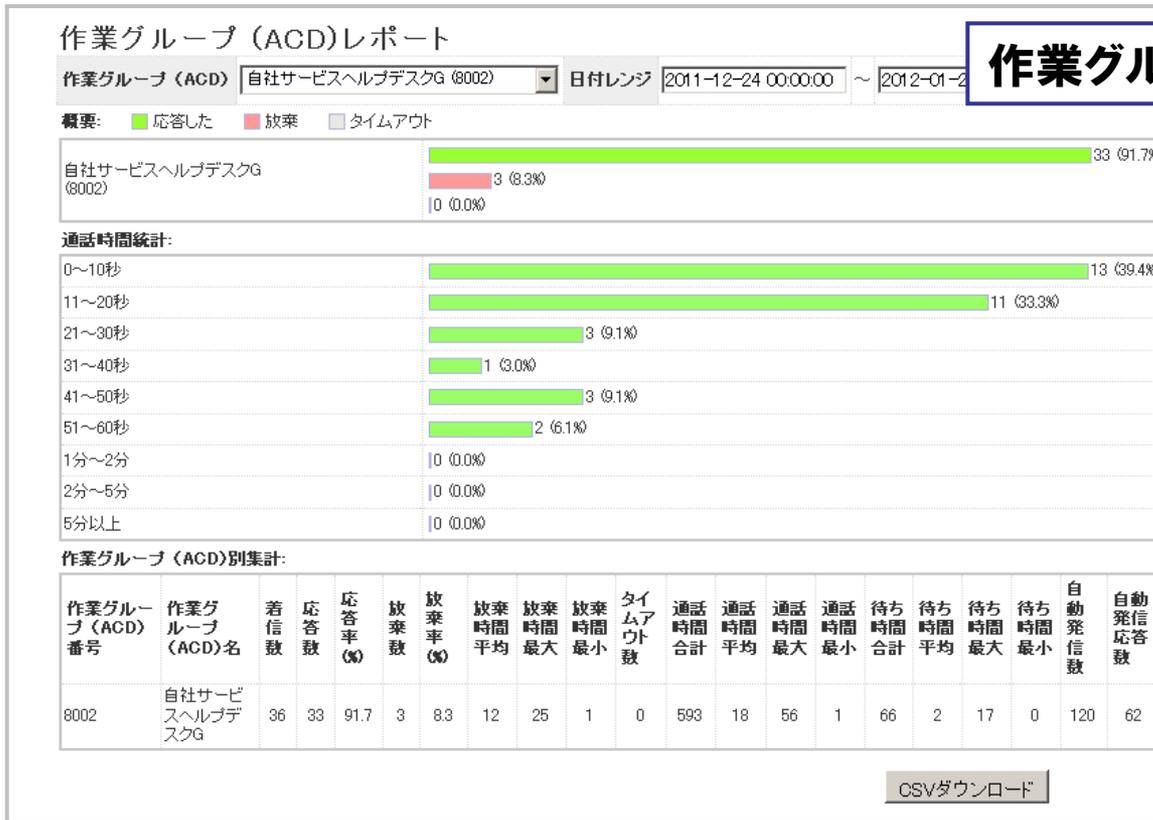
※ 半角数字と数値の項目が選択できます。
※ 件数のみを集計する場合は、選択は必要ありません。

集計値 (必須)

件数
 合計値
 平均値
 最小値
 最大値

顧客情報の抽出が出来ます。全対応の履歴と最新の対応記録の抽出が出来、一覧表示と集計形式の2種類から選択が可能。いずれもCSVでのダウンロードが可能です。

CRM機能③ 作業グループ(ACD)レポート機能

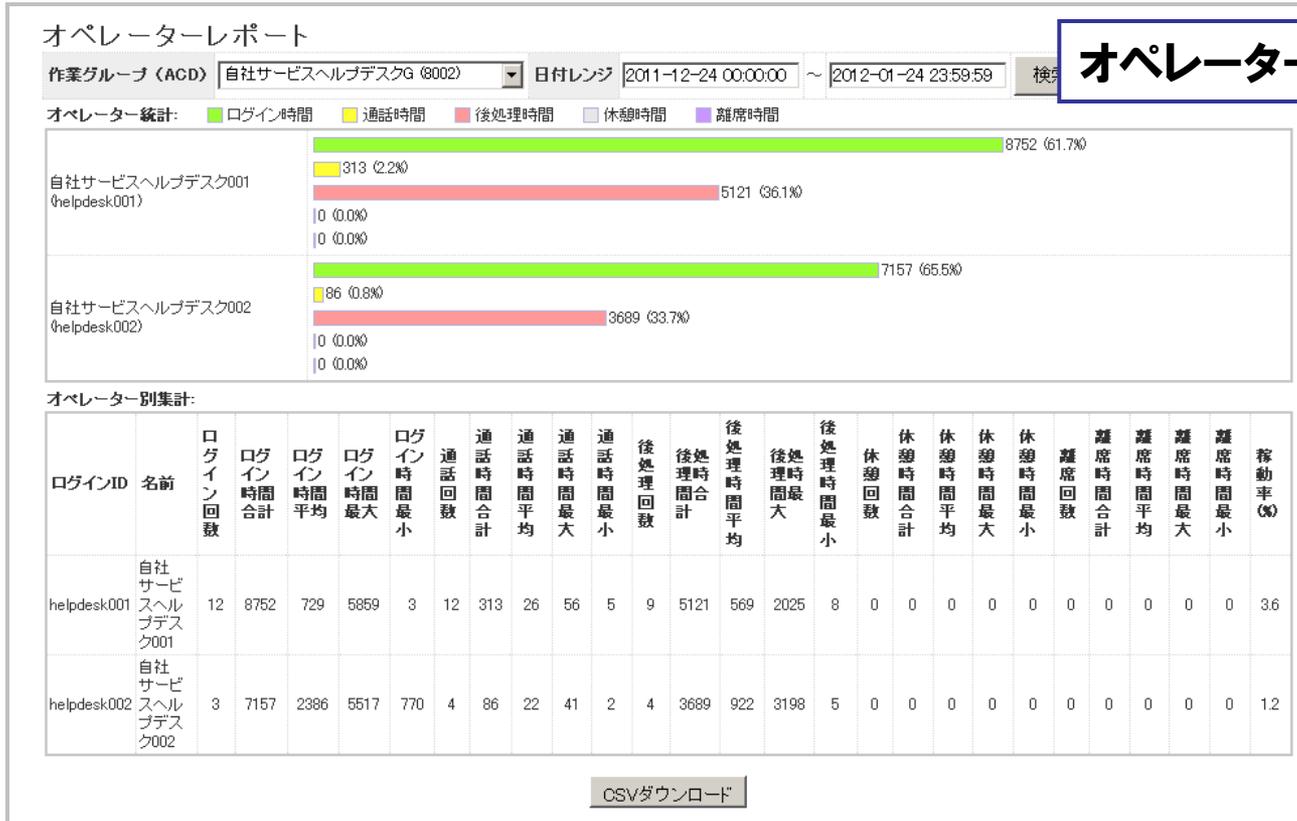


作業グループ(ACD)レポート

【出力可能項目】

- ・作業グループ(ACD)番号
- ・作業グループ(ACD)名
- ・着信数
- ・応答数
- ・応答率 (%)
- ・放棄数
- ・放棄率 (%)
- ・放棄時間平均
- ・放棄時間最大
- ・放棄時間最小
- ・タイムアウト数
- ・通話時間合計
- ・通話時間平均
- ・通話時間最大
- ・通話時間最小
- ・待ち時間合計
- ・待ち時間平均
- ・待ち時間最大
- ・待ち時間最小
- ・自動発信数
- ・自動発信応答数
- ・自動発信応答率 (%)
- ・自動発信待ち時間合計
- ・自動発信待ち時間平均
- ・自動発信待ち時間最大
- ・自動発信待ち時間最小
- ・自動発信放棄数
- ・自動発信放棄率 (%)
- ・自動発信放棄時間合計
- ・自動発信放棄時間平均
- ・自動発信放棄時間最大
- ・自動発信放棄時間最小

CRM機能④ オペレーターレポート機能



オペレーターレポート

【出力可能項目】

- ・ログインID ・名前 ・ログイン回数 ・ログイン時間合計 ・ログイン時間平均 ・ログイン時間最大 ・ログイン時間最小 ・通話回数
- ・通話時間合計 ・通話時間平均 ・通話時間最大 ・通話時間最小 ・後処理回数 ・後処理時間合計 ・後処理時間平均
- ・後処理時間最大 ・後処理時間最小 ・休憩回数 ・休憩時間合計 ・休憩時間平均 ・休憩時間最大 ・休憩時間最小
- ・離席回数 ・離席時間合計 ・離席時間平均 ・離席時間最大 ・離席時間最小 ・稼働率 (%)

CRM機能⑤ 再架電先検索機能

オペレーターに再架電先を割り当てることができます。

再架電リスト (業務: SP001 - 【東日本損保グループ】 自動車保険(総合業務))
Step1: 業務の選ぶ >> Step2: 再架電リスト

再架電検索 1 1~8 / 8

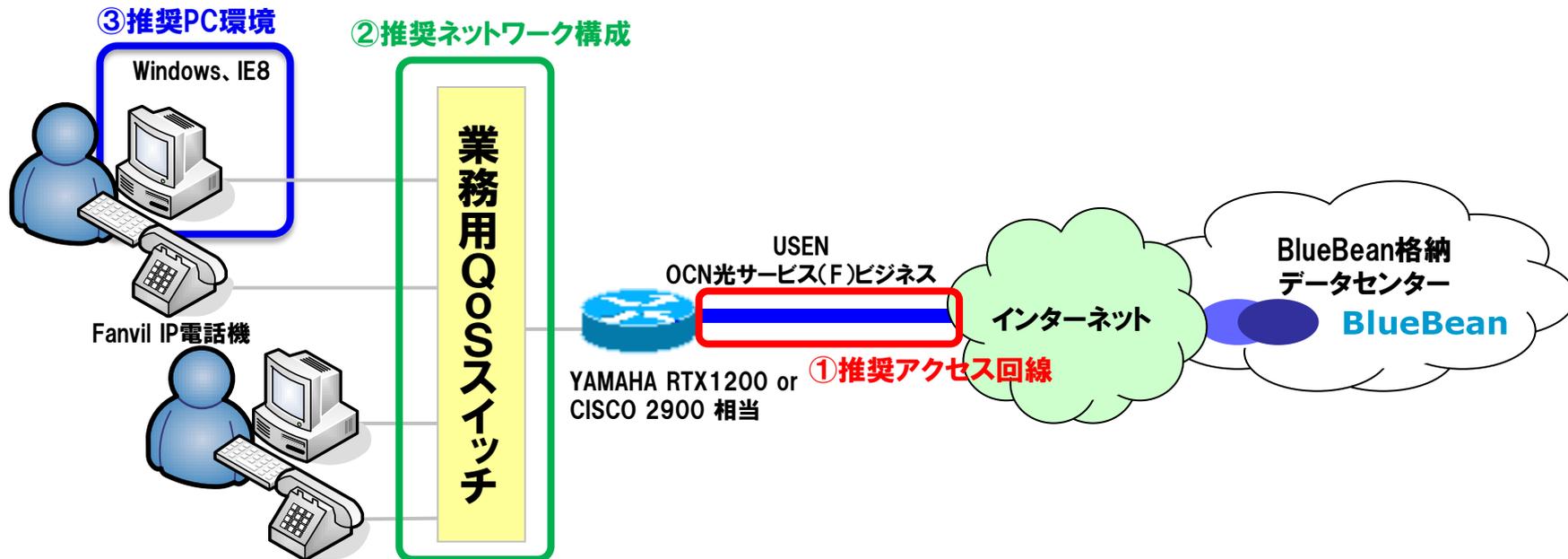
顧客ID	名前	電話番号	対応者情報	リアクション情報	ステータス	新規日時	アクション予定時間	所属チーム	アクション予定担当者
466	日本 太郎 3	036240345	本人	興味有り	作業保存済み (OUTBOUND 抽出不可)	2011-10-13 23:44:41	2011-10-13 10:00:00	Aチーム	田中太郎 (opdemo1306)
466	東京 花子 070 466		本人	興味有り	作業保存済み (OUTBOUND 抽出不可)	2011-10-13 23:44:41	2011-10-13 10:00:00	----	----
476	日本 花子 4	050512345	本人	興味有り	作業保存済み (OUTBOUND 抽出不可)	2011-10-13 23:44:41	2011-10-13 10:00:00	----	----
617	東京 花子 1c	05058105844	本人	興味有り	作業保存済み (OUTBOUND 抽出不可)	2011-10-28 16:20:34	2011-11-2 18:11:00	チームE	opdemo1309 (opdemo1309)
638	東京 太郎 3c	09065076766	本人	興味有り	作業保存済み (OUTBOUND 抽出不可)	2011-11-16 19:23:35	2011-11-2 18:19:00	チームE	opdemo1309 (opdemo1309)
612	東京 太郎 4c	08037098766	本人	興味有り	作業保存済み (OUTBOUND 抽出不可)	2011-10-28 16:20:34	2011-11-2 18:23:00	Aチーム	田中太郎 (opdemo1306)
621	東京 美樹	08037098766	本人	興味有り	作業保存済み (OUTBOUND 抽出不可)	2011-10-28 16:42:45	2011-11-2 18:24:00	Aチーム	田中太郎 (opdemo1306)
598	東京 太郎	09065076766	本人	興味有り	作業保存済み	2011-10-28	2011-11-2	----	----

顧客情報。名前や電話番号など。

所属チームと担当オペレータ。

システム構成

推奨システム構成図



推奨システム構成 詳細

①推奨アクセス回線

- ・法人向けの『光ファイバー回線』を推奨
- ・NTTコミュニケーションズ - OCN光サービス(F) もしくは USEN - 光ビジネスアクセス は接続実績あり
※同時発着信数が20ch以上の場合の推奨となります。同時発着信数が10ch以下の場合には「OCN光サービス(F)ファミリー」でも対応可能です。

②推奨ネットワーク構成

- ・BlueBean通信専用のネットワーク構築を推奨
- ・他のデータ通信と併用する際は、音声パケットの処理を優先的に行う『QoS設定』を推奨
- ・有線での構成を推奨 ※無線LANは非推奨

③推奨PC環境

- ・OS:Windows Vista/7/8/8.1(32/64bit)
- ・CPU: DualCore以上(Core2Duo、Core i3/5/7)
- ・メモリ: 2GB以上(OSやその他アプリケーションの利用状況により異なります)
- ・ブラウザ: Internet Explorer 8以上

□対応IP電話機

- ・Asterisk対応IP電話機
- ・Fanvil Technology、YEALINK NETWORK TECHNOLOGY、GrandstreamのIP電話機は検証済み
- ・Fanvil C58、Fanvil C62、Fanvil C01については弊社より販売可能

價格

ご利用内容に応じた価格例

アウトバウンド業務

オペレーター**8**名

(プレディクティブ1.5倍発信)



・8名×1.5倍
= **12**ch

プラン構成	プラン10	チャンネル追加
初期費用	50,000円	10,000円
月額費用	50,000円	10,000円 (5,000円×2ch)

(初期費用) 60,000円 (月額費用) **60,000円**

インバウンド業務

オペレーター**15**名

(待ち呼2通話)



・15名+2通話
= **17**ch

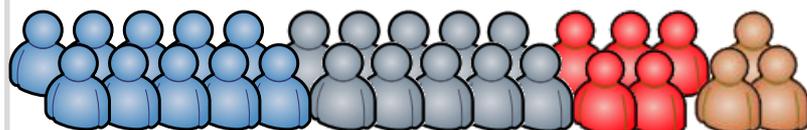
プラン構成	プラン10	チャンネル追加
初期費用	50,000円	10,000円
月額費用	50,000円	35,000円 (5,000円×7ch)

(初期費用) 60,000円 (月額費用) **85,000円**

アウトバウンド**10**名 インバウンド**5**名

(プレディクティブ2倍発信)

(待ち呼3通話)



・10名×2倍
・5名+3通話
= **28**ch

プラン構成	プラン25	チャンネル追加
初期費用	100,000円	10,000円
月額費用	100,000円	15,000円 (5,000円×3ch)

(初期費用) 110,000円 (月額費用) **115,000円**

契約内容変更例

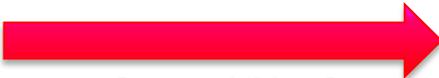
■プラン10からプラン25へ変更(プランアップ)

変更前		変更後
プラン10	変更手数料	プラン25
月額50,000円	50,000円	月額 100,000円
	(プラン25初期費用:100,000円 -プラン10初期費用50,000円)	

■プラン25からお試しプランへ変更(プランダウン)

変更前		変更後
プラン25	変更手数料	お試しプラン
月額100,000円	10,000円	月額 10,000円
	(プランダウンの場合の一律料金)	

■お試しプランに4chを追加(チャンネル追加・削減)

変更前		変更後
お試しプラン	変更手数料	お試しプラン+4ch
月額10,000円	10,000円	月額 30,000円
	(チャンネル追加・削減の際の 設定手数料)	

(お試しプラン月額:10,000円+追加ch月額:5,000円×4ch分)

パッケージプラン価格表

BlueBean プラン比較

(税別)

	お試しプラン	プラン10	プラン25	プラン50	プラン100
初期費用	10,000円	50,000円	100,000円	200,000円	350,000円
月額費用	10,000円	50,000円	100,000円	200,000円	350,000円
外線仕様 (同時発着信数)	2ch	10ch	25ch	50ch	100ch
内線仕様	最大4,000番号				
オペレータID仕様	ID発行無制限				
オペレータ同時 ログイン可能数(目安)	5ID	13ID	30ID	55ID	110ID
サポート	メールのみ	専用電話、メールサポート、オンサイト 平日10時～18時			

- ※ プラン変更時には変更前と変更後のプランの初期費用差額を手数料として頂戴します。(チャンネル追加手数料は計算の対象となりません)
- ※ プランをch数が少ないものへ変更される場合は10,000円(税抜)の設定手数料を頂戴します。
- ※ 専用サーバーをお使いのお客様は1年間の最低ご利用期間が終了するまで、最低ご利用期間3か月のプランへの変更はできません。

チャンネル追加・削減	(初期)10,000円/設定、(月額)5,000円/ch
------------	------------------------------

- ※ 途中でチャンネルを追加・削減する場合も初期費用と同額の設定手数料が必要です。

オプション価格表

■オプション①

(税別)

	お試しプラン	プラン10	プラン25	プラン50	プラン100
専用電話サポート	(初期)0円 (月額)20,000円				
専用サーバー	(初期)0円 (月額)30,000円				

■オプション②

	料金	仕様
IP電話機	(買取)13,000円/台 (レンタル)1,500円/台	海外メーカー製
ヘッドセット専用IP電話機	(買取)17,000円/台 (レンタル)1,800円/台	
シンプルヘッドセット	(買取)6,200円/台 (レンタル)1,000円/台	海外メーカー製 IP電話機とのセット販売
バージョンアップ	(費用)100,000円	1ヶ月程度で設定完了します。

カスタマイズ・OEM価格表

■カスタマイズ

Salesforce連携	(初期)50,000円、(月額)30,000円 ※標準連携の価格
他社CRM連携	営業までお問い合わせください
他社PBX連携	営業までお問い合わせください
他社サービス連携	営業までお問い合わせください

■OEM

OEM対応	営業までお問い合わせください
-------	----------------

その他事項

- ※ (料金プランについて)
- ※ プラン内容については予告なく変更することがございます。
- ※ 利用開始可能日は初回請求分を入金後の5営業日以内になります。
- ※ 専用サーバー利用の場合の利用開始可能日は初回請求分を入金後の10営業日以内になります。
- ※ 毎月25日以降の受付は翌月からの利用開始となります。
- ※ 専用サーバーご利用時は毎月20日以降の受付は翌月からの利用開始となります。
- ※ 初回請求分は、利用開始日を含めた2ヶ月分の月額費用と初期費用を請求致します。
- ※ 2回目の請求は利用開始日の翌月1日に翌々月の月額費用を請求致します。
- ※ 支払日は請求月の月末になります。
- ※ 各プラン料金については専用サーバー利用料金とBlueBeanのライセンス料金の税別料金のみになります。
- ※ 各オプション申込当月の料金は1ヶ月分の料金を請求致します。
- ※ お試しプラン、プラン10、プラン25、プラン50(共用サーバーの場合)の最低利用期間は3ヶ月です。
- ※ プラン50(専用サーバーの場合)、プラン100、他、専用サーバー利用の場合、最低利用期間は12ヶ月です。
- ※ IP電話機、ヘッドセットのレンタルでの最低利用期間は6ヶ月です。
- ※ 最低利用期間に満たない途中解約の場合は残り月数分の料金を請求致します。
- ※ IP電話機及びヘッドセット共に、買取は6ヶ月保証となります。
- ※ 解約申請は、毎月25日に締め切り、翌月末日をもってサービスの終了とさせていただきます。
- ※ 解約当月の料金は1ヶ月分の料金を請求致します。
- ※ 利用料金の入金が請求日から45日間確認できない場合は利用停止致します。その際に生じた問題に対しては一切責任を負いません。
- ※ プラン変更時には変更前と変更後のプランの初期費用差額を手数料として頂戴します。(チャネル追加手数料は計算の対象となりません)
- ※ プランをch数が少ないものへ変更される場合は10,000円(税抜)の設定手数料を頂戴します。
- ※ 専用サーバーをお使いのお客様は1年間の最低ご利用期間が終了するまで、最低ご利用期間3か月のプランへの変更はできません。
- ※ ご利用開始後にプラン変更とまらない範囲のチャネルを追加・削減される場合も初期費用と同額の設定手数料が発生します。
- ※ チャネル追加・削減の設定手数料につきましては、プラン変更の手数料計算の対象となりません。

- ※ (サポートについて)
- ※ 弊社サポート時間は、土日祝日、夏季休暇及び年末年始を除く平日10時から18時までとなります。
- ※ サポート窓口ではシステムの操作案内、設定内容の確認、トラブルの切り分けと対応をさせていただきます。
- ※ ご提供するシステムに起因しないPC・ネットワーク等のトラブルについてはご対応いたしかねます。

- ※ (その他)
- ※ お客様側のインターネット回線やルーター、PC、IP電話回線やIP電話機についてはお客様の負担になります。
- ※ 上記事項と当サービスの約款をご理解のうえご利用ください。