

MOBI AGENT リリースノート

V1.38.0

リリース内容

Release contents

1

エスカレーション(手挙げ)機能改善

2

チャットボット利用時の、Web小窓メッセージ入力エリア非表示コントロール

3

オペレーター画面のルーム情報変更操作改善

4

LINE Flex Messageの内容をオペレーター画面のタイムラインに表示する

5

あいまい検索のルーム開始日の日時指定で時分項目を追加

6

デイリーレポート出力 完了ルーム統計の出力項目に流入元情報を追加

7

デイリーレポート出力 完了ルーム統計CSVファイルの項目細分化

Ver1.37(2021/12)でリリースしたエスカレーション機能を改善いたします。

- ・ 変更前
エスカレーションを開始したユーザーが、ログインしているユーザーを個別に指定し、エスカレーションを実施。
- ・ 変更後
エスカレーションを開始したユーザーが、ログインしている管理者/スーパーバイザー全体を指定し、エスカレーションを実施。
エスカレーションを受けた管理者/スーパーバイザーがさらに別のログインユーザーを指定し、エスカレーションすることも可能。
* グループオプションを利用している場合は、同じグループに属する管理者/スーパーバイザー

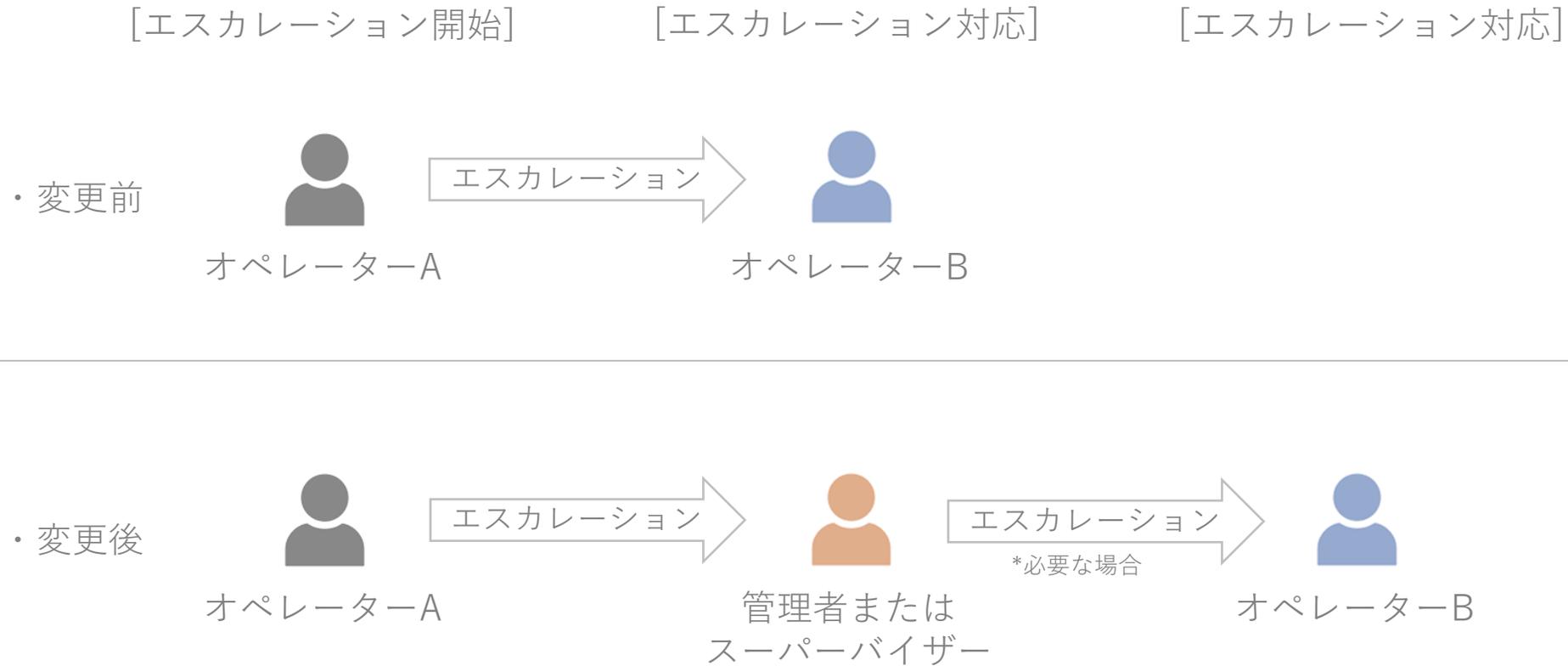
エスカレーション種別/項目名/表示項目設定が可能となります。

MOBI AGENT管理画面 → オペレーション設定 → 画面操作設定
→ エスカレーション種別フラグ設定/エスカレーション一覧表示項目設定

* 操作フローイメージは次ページをご参照ください



動作フローの変更イメージ



リリース内容

Release contents

1

エスカレーション(手挙げ)機能改善

2

チャットボット利用時の、Web小窓メッセージ入力エリア非表示コントロール

3

オペレーター画面のルーム情報変更操作改善

4

LINEのFlex Message内容をオペレーター画面のタイムラインに表示する

5

あいまい検索のルーム開始日の日時指定で時分項目を追加

6

デイリーレポート出力 完了ルーム統計の出力項目に流入元情報を追加

7

デイリーレポート出力 完了ルーム統計CSVファイルの項目細分化

チャットボット利用時、Web小窓のメッセージ入力エリアからゲストユーザーによるメッセージ入力を制限したい場合に、メッセージ入力エリアの表示／非表示／非活性化コントロールが可能になります。

コントロール方法の詳細についてはサポートセンターへ問い合わせをお願いいたします。

Web小窓の入力エリアに非活性のカスタマイズをしている場合、入力エリアのカラーが変わる可能性があります。

対応する小窓タイプは、小窓タイプ、埋め込みタイプです。旧タイプには対応していません。

非表示



非活性化



リリース内容

Release contents

1

エスカレーション(手挙げ)機能改善

2

チャットボット利用時の、Web小窓メッセージ入力エリア非表示コントロール

3

オペレーター画面のルーム情報変更操作改善

4

LINEのFlex Message内容をオペレーター画面のタイムラインに表示する

5

あいまい検索のルーム開始日の日時指定で時分項目を追加

6

デイリーレポート出力 完了ルーム統計の出力項目に流入元情報を追加

7

デイリーレポート出力 完了ルーム統計CSVファイルの項目細分化

ルーム情報(分類区分など)が必須項目に設定されている場合、対応中にルーム変更情報を開いた際、必須項目が未入力の状態でも保存できるようになりました。
また、必須と設定されている項目には*が表示されるようになります。

対応中／終了時：必須項目が未記入状態でも保存可能です。

完了操作時：必須項目が未記入の場合は保存できません。

ルーム情報変更

ルームID	6229 1074
担当グループ	-
ルーム名*	20:35_002
Category1*	選択する
Category2*	選択する
Category3*	選択する
tag31 テキスト入力 (必須)	
tag32 数値入力 (必須)*	
tag33 択一選択 (必須)*	選択する
tag34 複数選択 (必須)*	選択する
tag35 真偽値(0/1)選択 (必須)*	<input type="checkbox"/>
tag36 現在時刻設定 (必須)*	<input type="checkbox"/>
tag37 テキスト入力	

キャンセル ルーム情報コピー ルームメッセージコピー 保存

リリース内容

Release contents

1

エスカレーション(手挙げ)機能改善

2

チャットボット利用時の、Web小窓メッセージ入力エリア非表示コントロール

3

オペレーター画面のルーム情報変更操作改善

4

LINEのFlex Message内容をオペレーター画面のタイムラインに表示する

5

あいまい検索のルーム開始日の日時指定で時分項目を追加

6

デイリーレポート出力 完了ルーム統計の出力項目に流入元情報を追加

7

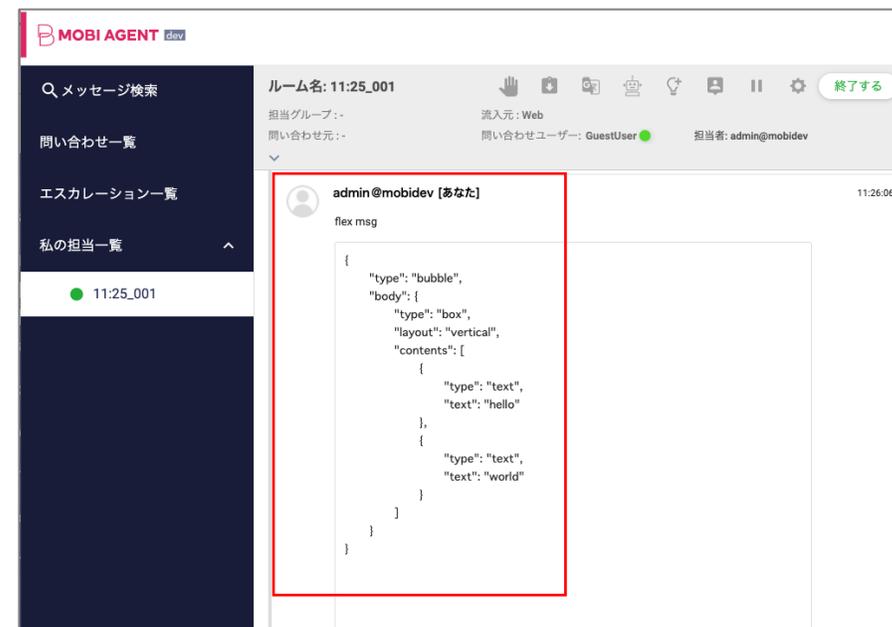
デイリーレポート出力 完了ルーム統計CSVファイルの項目細分化

LINEのFlex Messageの内容がオペレーター画面のタイムラインに表示されるようになります。自動応答から有人対応に切り替わった際に、どのようなFlex Messageが送信されていたのかを把握できるようになります。

利用方法

オペレーター画面 → 個人設定 → LINE Flex Messageをタイムラインに表示するを有効にしてください

*モビエージェント設定 → 自動応答設定でSimpleモジュールを利用した場合は動作対象外です。



リリース内容

Release contents

1

エスカレーション(手挙げ)機能改善

2

チャットボット利用時の、Web小窓メッセージ入力エリア非表示コントロール

3

オペレーター画面のルーム情報変更操作改善

4

LINEのFlex Message内容をオペレーター画面のタイムラインに表示する

5

あいまい検索のルーム開始日の日時指定で時分項目を追加

6

デイリーレポート出力 完了ルーム統計の出力項目に流入元情報を追加

7

デイリーレポート出力 完了ルーム統計CSVファイルの項目細分化

管理画面のあいまい検索において、ルーム開始日(日時指定)に時分の項目を追加し、より詳細な期間を指定できるようになります。

表示箇所

管理画面 → コールセンター管理 → 問い合わせルーム管理 → あいまい検索
ルーム開始日に日時指定を選択した場合に表示

The screenshot shows the 'あいまい検索' (Room Search) page in the 'mobi Admin' system. The left sidebar contains navigation items: 'デイリーレポート表示', 'デイリーレポート出力', 'データ出力', 'コールセンター管理', 'ゲストユーザー管理', '問い合わせルーム管理', '対応中ルーム検索', '完了ルーム検索', 'あいまい検索', and 'オペレーション設定'. The main content area is titled 'あいまい検索' and includes a search form with the following fields:

検索条件	検索条件を選択してください
ルーム開始日	日時指定
期間, 開始日時	2022/03/01 00:00
期間, 終了日時	2022/03/10 23:59

Buttons: 検索, CSVで保存

リリース内容

Release contents

1

エスカレーション(手挙げ)機能改善

2

チャットボット利用時の、Web小窓メッセージ入力エリア非表示コントロール

3

オペレーター画面のルーム情報変更操作改善

4

LINEのFlex Message内容をオペレーター画面のタイムラインに表示する

5

あいまい検索のルーム開始日の日時指定で時分項目を追加

6

デイリーレポート出力 完了ルーム統計の出力項目に流入元情報を追加

7

デイリーレポート出力 完了ルーム統計CSVファイルの項目細分化

統計情報のデイリーレポート出力、完了ルーム統計に流入元情報を出力することができるようになります。検索後の画面表示及び、ダウンロードをしたcsvファイルに出力されます。

設定箇所

管理画面 → 統計情報 → デイリーレポート出力
→ 完了ルーム統計 → 歯車アイコン → 表示オプション

項目名

- 流入元(Web)
- 流入元(LINE)
- 流入元(LINE (Switcher API))
- 流入元(LINE Works)
- 流入元(Facebook Messenger)
- 流入元(オリジナルクライアントアプリ)
- 流入元(WeChat)

表示オプション

<input checked="" type="checkbox"/> 1ルームの保留回数(Min)	<input checked="" type="checkbox"/> 1ルームの保留回数(Max)	<input checked="" type="checkbox"/> 1ルームの保留累計時間(Avg)
<input checked="" type="checkbox"/> 1ルームの保留累計時間(Min)	<input checked="" type="checkbox"/> 1ルームの保留累計時間(Max)	<input checked="" type="checkbox"/> 応答時間(Avg)
<input checked="" type="checkbox"/> 応答時間(Min)	<input checked="" type="checkbox"/> 応答時間(Max)	<input checked="" type="checkbox"/> 応答回数
<input checked="" type="checkbox"/> 自動応答の対応時間 (Min)	<input checked="" type="checkbox"/> 自動応答の対応時間 (Max)	<input checked="" type="checkbox"/> 自動応答の対応時間 (Avg)
<input checked="" type="checkbox"/> 自動応答の対応回数	<input checked="" type="checkbox"/> オペレーターの対応時間 (Min)	<input checked="" type="checkbox"/> オペレーターの対応時間 (Max)
<input checked="" type="checkbox"/> オペレーターの対応時間 (Avg)	<input checked="" type="checkbox"/> オペレーターの対応回数	<input checked="" type="checkbox"/> オペレーター通常完了
<input checked="" type="checkbox"/> ユーザー無応答	<input checked="" type="checkbox"/> 対応未完了	<input checked="" type="checkbox"/> 後処理未完了
<input checked="" type="checkbox"/> 放棄数	<input checked="" type="checkbox"/> 未対応 (あふれ)	<input checked="" type="checkbox"/> 自動応答初期状態
<input checked="" type="checkbox"/> 自動応答通常完了	<input checked="" type="checkbox"/> 自動応答でタイムアウト完了	<input checked="" type="checkbox"/> 自動応答でタイムアウト (オペレーター対応数超過)
<input checked="" type="checkbox"/> 自動応答でタイムアウト (時間外)	<input checked="" type="checkbox"/> 自動応答でタイムアウト (休日)	<input checked="" type="checkbox"/> 自動応答でタイムアウト (その他理由)
<input checked="" type="checkbox"/> 流入元(Web)	<input checked="" type="checkbox"/> 流入元(LINE)	<input checked="" type="checkbox"/> 流入元(LINE (Switcher API))
<input checked="" type="checkbox"/> 流入元(LINE Works)	<input checked="" type="checkbox"/> 流入元(Facebook Messenger)	<input checked="" type="checkbox"/> 流入元(オリジナルクライアントアプリ)
<input checked="" type="checkbox"/> 流入元(WeChat)		

キャンセル
OK

リリース内容

Release contents

1

エスカレーション(手挙げ)機能改善

2

チャットボット利用時の、Web小窓メッセージ入力エリア非表示コントロール

3

オペレーター画面のルーム情報変更操作改善

4

LINEのFlex Message内容をオペレーター画面のタイムラインに表示する

5

あいまい検索のルーム開始日の日時指定で時分項目を追加

6

デイリーレポート出力 完了ルーム統計の出力項目に流入元情報を追加

7

デイリーレポート出力 完了ルーム統計CSVファイルの項目細分化

統計情報のデイリーレポート出力、完了ルーム統計で [担当者/期間/時間帯データ] の項目を細分化した csv をダウンロードできるようになります。
 現在は 3 項目のデータが同じ項目に格納されていますが、項目を細分化したパターンも取得が可能になります。

設定箇所

管理画面 → 統計情報 → デイリーレポート出力
 → 完了ルーム統計 → 歯車アイコン → 表示オプション → 出力パターン

パターン

csv の担当者 / 期間 / 時間帯データの出力項目に差異があります

新パターン：別項目として出力

旧パターン：同一項目として出力

*旧パターンを利用したい場合、一度手動で旧パターンを選択してください。設定変更は保持されます

表示オプション

出力パターン

新パターン 旧パターン

csvの担当者/期間/時間帯データの出力項目に差異があります。
 新パターン：別項目として出力
 旧パターン：同一項目として出力
 *旧パターンを利用したい場合、一度手動で旧パターンを選択してください。設定変更は保持されます。

新パターン

	A	B	C	D
1	担当者	期間	時間帯	完了数
2	ALL	2022/03/01 ~ 2022/03/10	ALL	41
3	ALL	2022/3/1	ALL	11
4	ALL	2022/3/1	0:00 - 1:00	0
5	ALL	2022/3/1	1:00 - 2:00	0
6	ALL	2022/3/1	2:00 - 3:00	0
7	ALL	2022/3/1	3:00 - 4:00	0
8	ALL	2022/3/1	4:00 - 5:00	0

旧パターン

	A	B	
1	担当者	完了数	メッセ
2	ALL	41	
3	2022/3/1	11	
4	0:00 - 1:00	0	
5	1:00 - 2:00	0	
6	2:00 - 3:00	0	
7	3:00 - 4:00	0	
8	4:00 - 5:00	0	

お問い合わせ・ご相談

ソリューションに関するご相談・お見積りは、
メールにてお問い合わせください。



<https://mobilus.co.jp/contact>



contact@mobilus.co.jp



