

MOBI AGENT リリースノート

V1.46.0

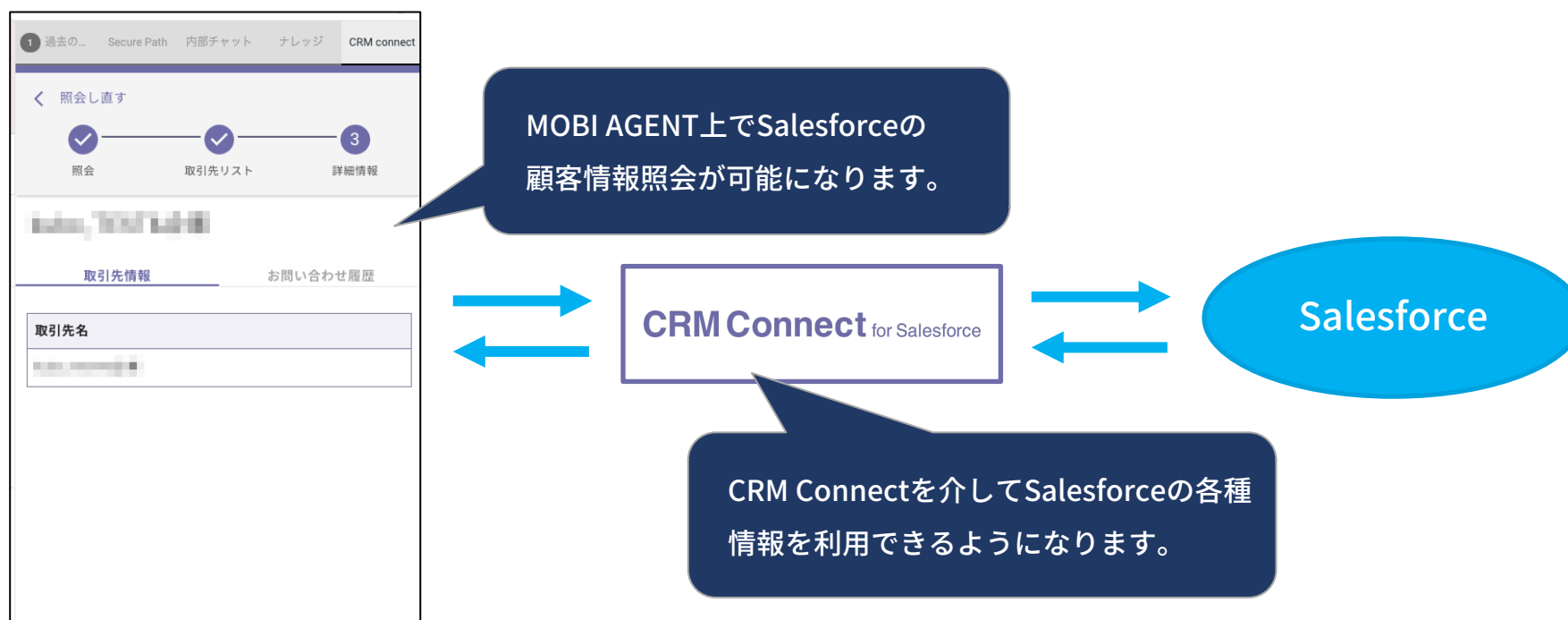
リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] 新サービス「CRM Connect」との連携
- 2 [機能改善] ルームの色分け機能 ON/OFF切り替え対応
- 3 [機能改善] 対話内容要約機能改修：要約文コピーボタン追加
- 4 [機能改善] 対話内容要約機能改修：要約内容の変更
- 5 [機能改善] 対話内容要約機能改修：CSV出力機能の追加
- 6 [仕様変更] リリース・メンテナンスなどお知らせ方法の変更
- 7 [機能改善] その他

CRM Connectとの連携によりSalesforceの顧客情報を照会できるようになりました。

新サービス「CRM Connect」との連携により、オペレーター画面上で直接Salesforceの顧客情報やケース情報の照会ができるようになりました。



CRM Connectは有償オプションとなっておりますので、ご利用をご検討の際は担当営業にお問い合わせください。

リリース内容

Release contents

1

[新機能] 新サービス「CRM Connect」との連携

2

[機能改善] ルームの色分け機能 ON/OFF切り替え対応

3

[機能改善] 対話内容要約機能改修：要約文コピーボタン追加

4

[機能改善] 対話内容要約機能改修：要約内容の変更

5

[機能改善] 対話内容要約機能改修：CSV出力機能の追加

6

[仕様変更] リリース・メンテナンスなどお知らせ方法の変更

7

[機能改善] その他

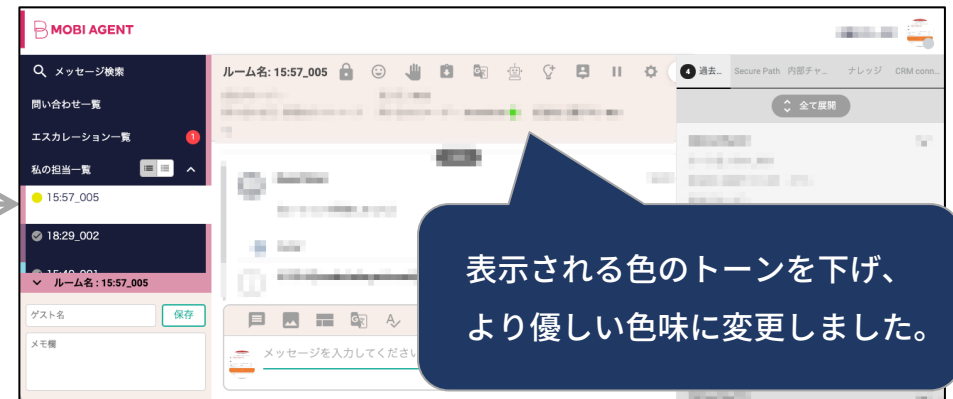
ルーム毎に色分けする機能が、ON/OFF切り替え可能になりました。

mobiAdmin>オペレーション設定>画面操作設定 から設定ができます。

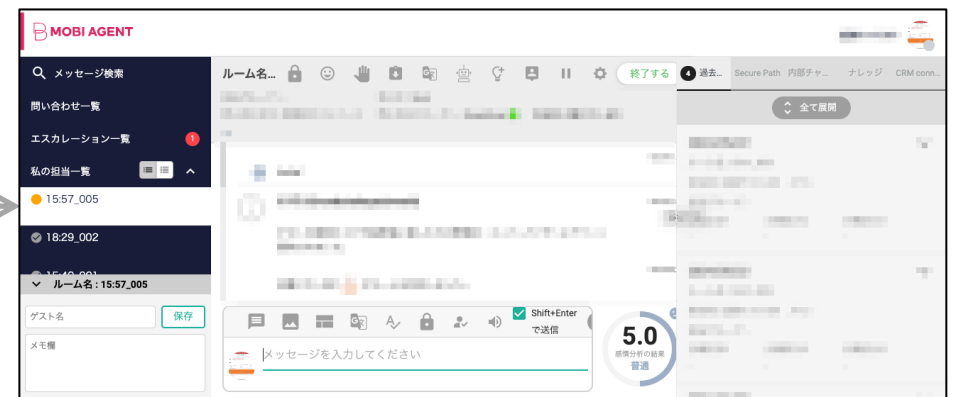
ルームの色分け機能とルームメモ機能の設定を分けました。



ON



OFF



リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] 新サービス「CRM Connect」との連携
- 2 [機能改善] ルームの色分け機能 ON/OFF切り替え対応
- 3 **[機能改善] 対話内容要約機能改修：要約文コピーボタン追加**
- 4 [機能改善] 対話内容要約機能改修：要約内容の変更
- 5 [機能改善] 対話内容要約機能改修：CSV出力機能の追加
- 6 [仕様変更] リリース・メンテナンスなどお知らせ方法の変更
- 7 [機能改善] その他

完了モーダル内に、要約文をコピーするボタンを追加しました。

コピーボタンの押下で要約内容を保存できるようになったため、要約内容を手動で全選択してコピーする必要がなくなりました。

コピーされた要約文はクリップボードに保存されます。

The screenshot shows a '完了する' (Complete) modal window. At the top, there is a green header with the text '完了する'. Below the header, there are several sections: '分類区分' (Classification) with a '選択する' (Select) button; 'オペレーターメモ' (Operator Memo) with a text input area; '要約' (Summary) with a text area containing a summary of a conversation about a basketball game. A 'コピー' (Copy) button is highlighted with a red box, and a '要約' (Summary) button is visible to its right. Below the summary section is a '主質問/主回答' (Main Question/Main Answer) section with two columns: '主質問' (Main Question) and '主回答' (Main Answer), each with a 'メッセージ選択' (Message Selection) button and a '言語' (Language) dropdown. At the bottom, there is an '追加' (Add) button and a 'キャンセル' (Cancel) button in red, and a '完了する' (Complete) button in green.

対話内容要約機能は有償オプションとなっておりますので、ご利用をご検討の際は担当営業にお問い合わせください。

リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] 新サービス「CRM Connect」との連携
- 2 [機能改善] ルームの色分け機能 ON/OFF切り替え対応
- 3 [機能改善] 対話内容要約機能改修：要約文コピーボタン追加
- 4 **[機能改善] 対話内容要約機能改修：要約内容の変更**
- 5 [機能改善] 対話内容要約機能改修：CSV出力機能の追加
- 6 [仕様変更] リリース・メンテナンスなどお知らせ方法の変更
- 7 [機能改善] その他

要約文の内容が、項目別で出力されるよう形式変更しました。

文章形式で出力されていた要約内容を、定義づけした項目別の出力に変更することで、対話内容をより分かりやすく確認することが可能となります。

要約文例

(BEFORE)

お客様からのテレビの故障に関する問い合わせに対して、オペレーターは丁寧に対応しました。オペレーターはまず、テレビの型番や症状、気づいたきっかけを詳しく尋ねました。お客様はリモコンの音量ボタンが反応しないという症状を伝えました。オペレーターは他のボタンも効かないか確認し、テレビ本体のボタンは正常に動いていることを確認しました。その後、オペレーターは原因としてリモコンの電池切れ、物理的故障、テレビ本体の受信部の故障を挙げました。お客様には電池を交換していただくようにアドバイスしました。お客様が電池を交換した結果、リモコンが動いたことを報告し、お客様は感謝の気持ちを伝えました。最後に、オペレーターは他にお困りのことがないか確認し、お客様は問題が解決したため、特に困っていないと答えました。オペレーターはお礼を述べ、問い合わせを終了しました。



要約文例

(AFTER)

アウトライン: テレビのリモコンが反応しないという問題が発生しましたが、電池を交換することで問題が解決しました。

対応内容: リモコンの電池を交換することで問題が解決しました。

Q&A:

Q1: テレビのリモコンが反応しない場合、どうすればいいですか？

A1: まずは電池が切れていないか確認してください。電池を交換しても反応しない場合は、リモコン自体が故障している可能性があります。

抽出:

- 製品/サービスのカテゴリ: テレビ
- 製品/サービスの名称: 不明
- 製品/サービスの型番: TV-60-asv
- 問題点: リモコンが反応しない
- 問題の種類別: 操作不良
- 問題の原因: リモコンの電池切れ
- 結論: 電池を交換することで問題が解決

申し送り:

- お客様のポイント:
- テレビのリモコンが反応しない
 - リモコンの電池を交換したら問題が解決
- オペレーターの確認ポイント:
- リモコンの他のボタンも反応しないか確認
 - テレビ本体のボタンは正常に動作しているか確認

顧客の声:

- リモコンの電池切れが原因だったので、電池の交換方法をより詳しく案内してほしい
- リモコンの故障の可能性も教えてほしかった

リスク:

- レベル: 低
- お客様のリスク: リモコンが反応しないという問題が発生したが、電池の交換で解決したため、大きなリスクはない
- 会社のリスク: リモコンの故障が原因である可能性もあるため、リモコンの品質管理に注意が必要

詳細は担当営業にお問い合わせください。

※上記は要約結果の出力例です。生成AIによる表現となるため、分類項目数などが出力例の通りに出力されない場合があります。

リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] 新サービス「CRM Connect」との連携
- 2 [機能改善] ルームの色分け機能 ON/OFF切り替え対応
- 3 [機能改善] 対話内容要約機能改修：要約文コピーボタン追加
- 4 [機能改善] 対話内容要約機能改修：要約内容の変更
- 5 **[機能改善] 対話内容要約機能改修：CSV出力機能の追加**
- 6 [仕様変更] リリース・メンテナンスなどお知らせ方法の変更
- 7 [機能改善] その他

要約文のみ出力するCSVダウンロード機能を追加しました。

データ・統計管理＞統計情報＞データ出力に対話内容要約情報出力機能を追加しました。

The screenshot shows the mobiAdmin interface. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: データ・統計管理 (Data & Statistics Management), ダッシュボード (Dashboard), モニタリングタブ (Monitoring Tab), オペレーター管理 (Operator Management), 実績データ (Achievement Data), 統計情報 (Statistics Information), グラフ表示 (Graph Display), デイリーレポート表示 (Daily Report Display), デイリーレポート出力 (Daily Report Output), データ出力 (Data Output), コールセンター管理 (Call Center Management), ゲストユーザー管理 (Guest User Management), 問い合わせルーム管理 (Inquiry Room Management), オペレーション設定 (Operation Settings), and Web小窓設定 (Web Window Settings). The main content area is titled '満足度アンケート情報出力' (Satisfaction Survey Information Output) and contains a form with the following fields: アンケート送信期間 (Survey Period) with a '日時指定' (Date/Time Selection) dropdown, 期間_開始日時 (Period Start Date/Time) set to 2024/05/01 00:00, and 期間_終了日時 (Period End Date/Time) set to 2024/05/15 23:59. A green 'ダウンロード' (Download) button is located below these fields. Below this section, a red box highlights a new section titled '対話内容要約情報出力' (Dialog Content Summary Information Output). This section has the same form structure as the one above, with a 'ダウンロード' button at the bottom.

※機能追加に伴い、mobiAdmin＞コールセンター管理＞問い合わせルーム管理＞完了ルーム検索 で出力される「finishRooms.csv」から要約[room.tag90]の項目を削除しました。

ダウンロードするCSVのファイル名は「messageSummary_yyyyMMddHHmmss.csv」です。
(yyyyMMddHHmmssの部分はダウンロードを実行した日時)

	A	B	C	D	E
1	ルームID[room.id]	ルーム開始日時[room.createdAt]	ルーム完了日時[room.tag25]	要約[room.tag90]	
2					
3					
4					
5					



出力項目

- ・ ルームID [room.id]
- ・ ルーム開始日時 [room.createdAt]
- ・ ルーム完了日時 [room.tag25]
- ・ 要約 [room.tag90]

※完了しているルームかつ要約文が存在しているルームのみ出力されます。

リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] 新サービス「CRM Connect」との連携
- 2 [機能改善] ルームの色分け機能 ON/OFF切り替え対応
- 3 [機能改善] 対話内容要約機能改修：要約文コピーボタン追加
- 4 [機能改善] 対話内容要約機能改修：要約内容の変更
- 5 [機能改善] 対話内容要約機能改修：CSV出力機能の追加
- 6 [仕様変更] リリース・メンテナンスなどお知らせ方法の変更
- 7 [機能改善] その他

mobiAdmin内の、リリースやメンテナンスなどのお知らせ方法を変更しました。

変更後はmobiAdminの画面上部にリリース、メンテナンス、障害情報に分けてお知らせします。

MOBI AGENT、mobiAdmin、collaboSpace のハンバーガーメニューからお知らせメニューを削除しました。



変更後のお知らせの表示には、下記のオリジンを利用します。

ご利用のネットワークにアクセス制限を設けられている場合、貴社ネットワーク管理者の方に下記すべてのオリジンをホワイトリストに登録いただくようご依頼ください。

オリジン

<https://api.techtouch.jp>

<https://apps.techtouch.jp>

<https://logs.techtouch.jp>

<https://events.techtouch.jp>

リリース内容

Release contents

- 1 [新機能] 新サービス「CRM Connect」との連携
- 2 [既存改善] ルームの色分け機能 ON/OFF切り替え対応
- 3 [既存改善] 対話内容要約機能改修：要約文コピーボタン追加
- 4 [既存改善] 対話内容要約機能改修：要約内容の変更
- 5 [既存改善] 対話内容要約機能改修：CSV出力機能の追加
- 6 [仕様変更] リリース・メンテナンスなどお知らせ方法の変更
- 7 [機能改善] その他

- **[機能改善] callcenter_data.csv ヘグループによる抽出条件の追加をしました。**
 - グループに属するオペレーターが対応したルームのメッセージを出力するようグループIDに「全グループ」条件を追加しました。
 - データ・統計管理>統計情報>データ出力>メッセージ/ルーム情報出力
- **[機能改善]小窓タイプ/埋込みタイプでメッセージ入力欄の高さ(行数)を5~8行指定できるようになりました。**
 - コールセンター管理>Web小窓設定 入力エリア 高さ(行数) で、デフォルト表示時の行数指定が1~4行から1~8行まで指定できるようになりました。
- **[機能改善] チャット下部の余白部分が広く、最終メッセージ上部が見切れてしまう事象を改善しました。**
 - Web小窓内の余白を削除して、メッセージの表示範囲を広げました。
- **[機能改善] LINE 部長スタンプ使用不可対応をしました。**
 - 部長スタンプ(packageld 741, 7483) がLINE側で使用不可となったことに伴い、MOBI AGENTでも非対応としました。



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



