

MOBI AGENT リリースノート

V 1.54.0

リリース内容

Release contents

1

[新機能] Web小窓バージョン2 提供開始

2

[機能拡張] 有人対応時ルームタイムアウト設定の拡張

3

[機能拡張] ゲストユーザー一括出力機能の拡張

4

[仕様変更] 「あいさつメッセージ」利用時の集計仕様の変更

5

[その他] 軽微な修正

Web小窓 バージョン2 の提供を開始しました。

MOBI AGENTオリジナル・チャットウィジェット「Web小窓」の『バージョン2』を公開し、提供を開始しました。

バージョン2ではデザインを刷新した他、これまでのWeb小窓では実現が困難だった新機能の実装に耐えうる構造整理を行っています。

バージョン2の今後の機能追加にご期待ください。

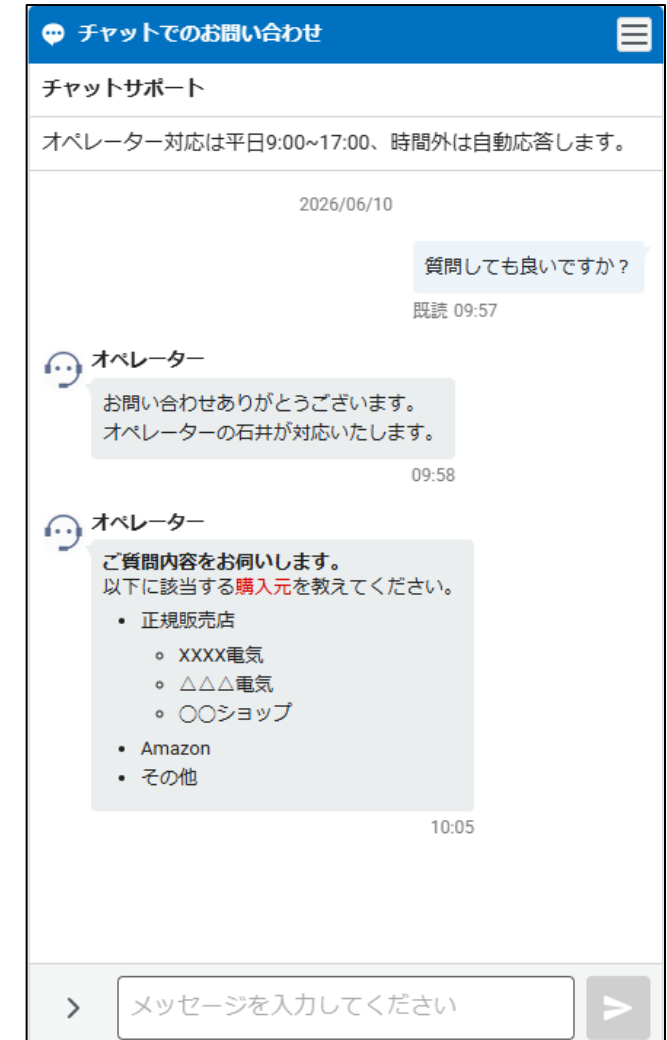
Web小窓バージョン2の主な変更点

- デザインを刷新しました
- 管理画面上で編集できるデザイン設定項目を拡張しました
- Markdownメッセージの送信が可能になりました
- Webアクセシビリティ（WCAG2.1）対応を推進します

※ 今後、既存Web小窓への機能追加は停止します。バージョン2への移行をお願いいたします。
(既存Web小窓の提供終了時期は調整中です)

※ Web小窓バージョン2は、既存Web小窓のすべての機能を引き継ぐものではありません。

※ 関連メニュー：mobiAdmin > コールセンター管理 > Web小窓v2設定



リリース内容

Release contents

1

[新機能] Web小窓バージョン2 提供開始

2

[機能拡張] 有人対応時ルームタイムアウト設定の拡張

3

[機能拡張] ゲストユーザー一括出力機能の拡張

4

[仕様変更] 「あいさつメッセージ」利用時の集計仕様の変更

5

[その他] 軽微な修正

有人対応中のルームタイムアウト秒をルーム状態に応じて設定できるようにしました。

既存の設定項目である「無応答ルームタイムアウト秒(有人対応時)」は、対応中のルームでメッセージの送信が止まった際に自動的にルーム状態を『完了』に変更する機能です。

しかし、対応中のルーム内の発言を元にしていて、オペレーターが後処理を行っている最中にルームが自動的に完了してしまう課題がありました。

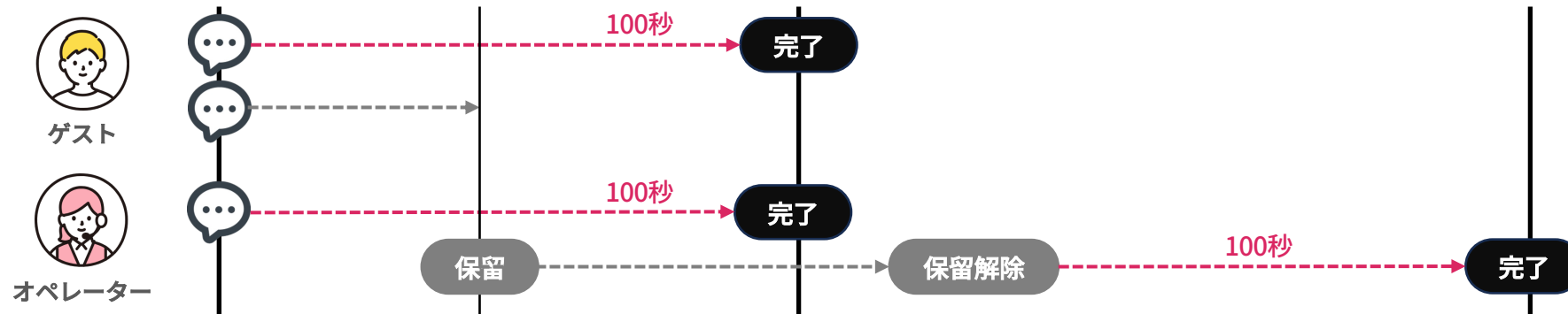
この課題を解消するため、ルーム状態が『対応中』の場合と『終了』の場合で、それぞれタイムアウト秒を設定できるように拡張いたしました。

既存の「無応答ルームタイムアウト秒(有人対応時)」と新規の設定項目である「終了ルームタイムアウト秒(有人対応時)」の機能差異は、次頁をご参照ください。

※ 関連メニュー：mobiAdmin > ドメイン設定管理 > モビエージェント設定 > 初期設定

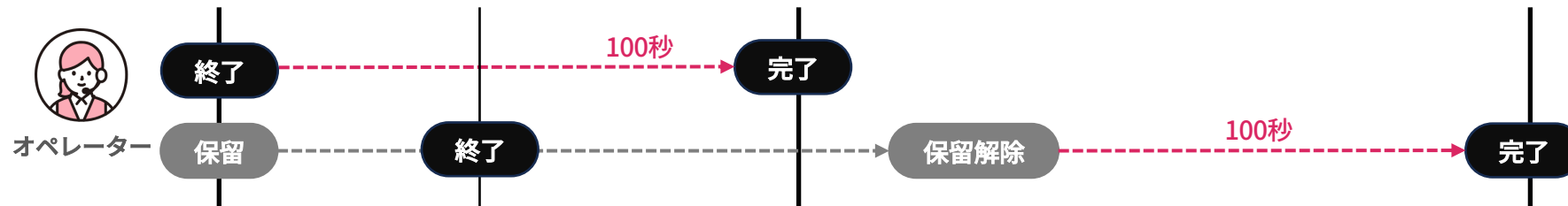
【既存設定】 無応答ルームタイムアウト秒(有人対応時) 100秒 ※仕様変更なし

ゲストユーザーまたはオペレーターの最後の発言から一定時間を経過したルームを自動的に完了状態に変更します。(保留している時間は除外されます)



【新規設定】 終了ルームタイムアウト秒(有人対応時) 100秒

ルームが終了状態になってから一定時間を経過したルームを自動的に完了状態に変更します。(保留している時間は除外されます)



リリース内容

Release contents

1

[新機能] Web小窓バージョン2 提供開始

2

[機能拡張] 有人対応時ルームタイムアウト設定の拡張

3

[機能拡張] ゲストユーザー一括出力機能の拡張

4

[仕様変更] 「あいさつメッセージ」利用時の集計仕様の変更

5

[その他] 軽微な修正

ゲストユーザーの一括ファイル出力型式を変更しました。

ゲストユーザー一括出力用ファイルを『TXT型式 (guestUsers.txt)』から

『CSV型式 (guestUsers.csv)』に変更し、出力内容を整理しました。CSV出力項目は、下記のとおりです。

#	CSVカラム名	出力例
1	ユーザーID	guest-xxxxxx
2	流入元	Web
3	ユーザー名	GuestUser
4	要注意ゲストフラグ	FALSE
5	ゲストメモ	
6	登録した担当者ユーザー名	オペレーター田中（ゲスト属性に登録されたオペレーター名）

※ 関連メニュー：mobiAdmin > コールセンター管理 > ゲストユーザー管理 > ゲストユーザー検索

リリース内容

Release contents

1

[新機能] Web小窓バージョン2 提供開始

2

[機能拡張] 有人対応時ルームタイムアウト設定の拡張

3

[機能拡張] ゲストユーザー一括出力機能の拡張

4

[仕様変更] 「あいさつメッセージ」利用時の集計仕様の変更

5

[その他] 軽微な修正

「あいさつメッセージ」を利用しているときのメッセージ起点対象を変更しました。

定型文メニューの「あいさつメッセージ」が設定されている場合に「初回発言時間」の対象が

「あいさつメッセージ送信時刻」となっていたため「オペレーター初回メッセージ送信時刻」に変更しました。

併せて、『初回メッセージ時刻[room.tag15]』の設定対象も

「あいさつメッセージ送信時刻」から「オペレーター初回メッセージ送信時刻」に変更しました。

※ 関連メニュー：

■ 定型文：mobiAdmin > 入力情報管理 > 定型文

■ CSVファイル

• mobiAdmin > データ・統計管理 > 統計情報 > データ出力 > 問合せ統計情報出力 (callcenter_metrics.csv)

初回発言数 / 初回発言時間(Min) / 初回発言時間(Max) / 初回発言時間(Avg)

• mobiAdmin > データ・統計管理 > 統計情報 > 実績データ (userStat_domain.csv)

平均初回回答時間(秒)

• 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 (finishRooms.csv)

初回メッセージ時刻[room.tag15]

■ 画面表示

• mobiAdmin > データ・統計管理 > ダッシュボード > KPI

初回応答時間 (FRT)

• mobiAdmin > データ・統計管理 > 統計情報 > デイリーレポート出力 > 完了ルーム統計

初回発言数 / 初回発言時間(Min) / 初回発言時間(Max) / 初回発言時間(Avg)

リリース内容

Release contents

1

[新機能] Web小窓バージョン2 提供開始

2

[機能拡張] 有人対応時ルームタイムアウト設定の拡張

3

[機能拡張] ゲストユーザー一括出力機能の拡張

4

[仕様変更] 「あいさつメッセージ」利用時の集計仕様の変更

5

[その他] 軽微な修正

軽微な改修を行いました

軽微なデザイン修正、および不具合・改善の対応を行いました。

この対応による利用者様、ゲストユーザー様への影響はございません。

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



MOBILUS

CX-Branding Tech. —————