



モビエージェント
Ver.Apr2018 リリースノート

CONFIDENTIAL

Copyright © 2018 Mobilus Corporation. All Rights Reserved.



モビルス株式会社
〒141-0031
東京都品川区西五反田1-21-8 KSS五反田ビル3F
TEL: 03-6417-9523 FAX: 03-6417-9532

Ver.Apr2018(4月18日)機能更新内容

モバイルエージェントオペレーター画面

・イベント通知サウンドファイルの追加

・「新規問い合わせ発生時」「新着メッセージ受信時」「担当者変更時」のイベント通知サウンドを5種類のファイルから選択できるようになりました。

・問い合わせユーザー顧客情報表示改善

・問い合わせユーザー：GuestUserの名前にマウスオーバーするとアンダーラインが表示され、顧客情報を表示しやすくしました。

・ルーム情報変更表示UI改善

・ルーム情報変更表示のUIを使いやすいように改善しました。入力行数が多い箇所はツールチップを表示し、入力内容の視認性を向上させました。

・テンプレート管理のカテゴリータブ追加

・テンプレートメッセージにカテゴリーが追加され、登録できるテンプレートを1カテゴリー x 10テンプレートまで増やせるようになりました

・稼働状況のメニューのUI改善

・カーソルをあてたときの稼働状況のメニューがハイライトされるようにUI改善を行いました。

・Web小窓ゲストユーザーのメッセージラインカラー変更

・Web小窓ゲストユーザーからのメッセージラインカラーとデフォルトのアイコンを変更しました。LINEユーザーのメッセージはグリーン、Facebookはブルー、ゲストユーザー以外のオペレーター、自動応答、システム通知、サジェスト回答候補のラインカラーはすべて薄いグレーとなります。

Ver.Apr2018(4月18日)機能更新内容

モバイルエージェントオペレーター画面

・サジェスト機能有効化表示オプション追加

・管理画面の「ドメイン設定管理」→「モバイルエージェント設定」→「サジェストモジュール設定」でサジェスト機能を有効化すると個人設定のオプションでもOn/Off設定ができるようになりました。

・オペレーター画面のヘッダー表示改善

・「問い合わせ一覧」「私の担当一覧」のヘッダー表示の改善を行いました。

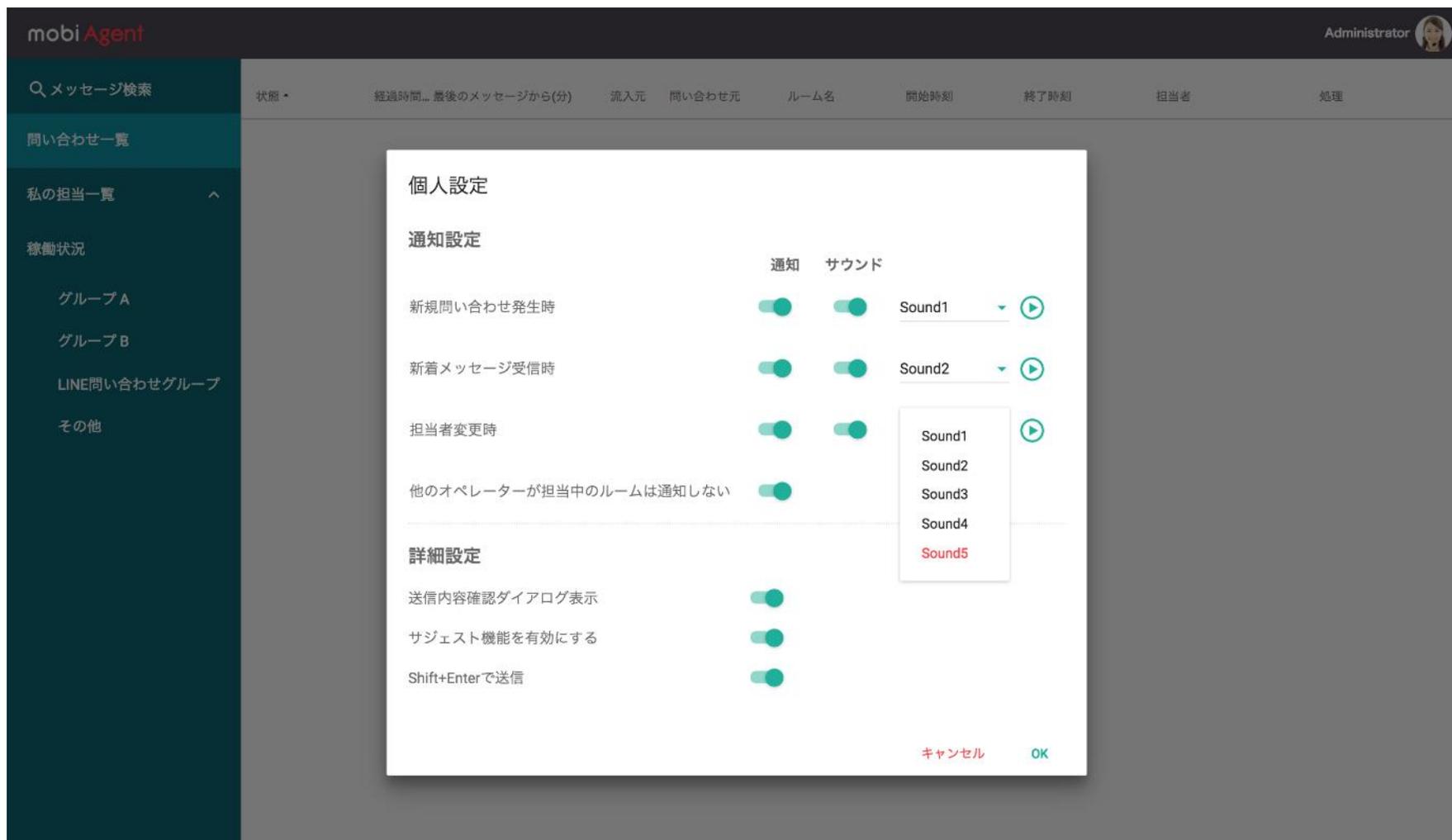
・オペレーター画面のリッチメッセージ表示改善(イメージスライドなし)

・オペレーター画面上でのリッチメッセージ表示を改善しました。

・ルーム担当処理における不具合改善(イメージスライドなし)

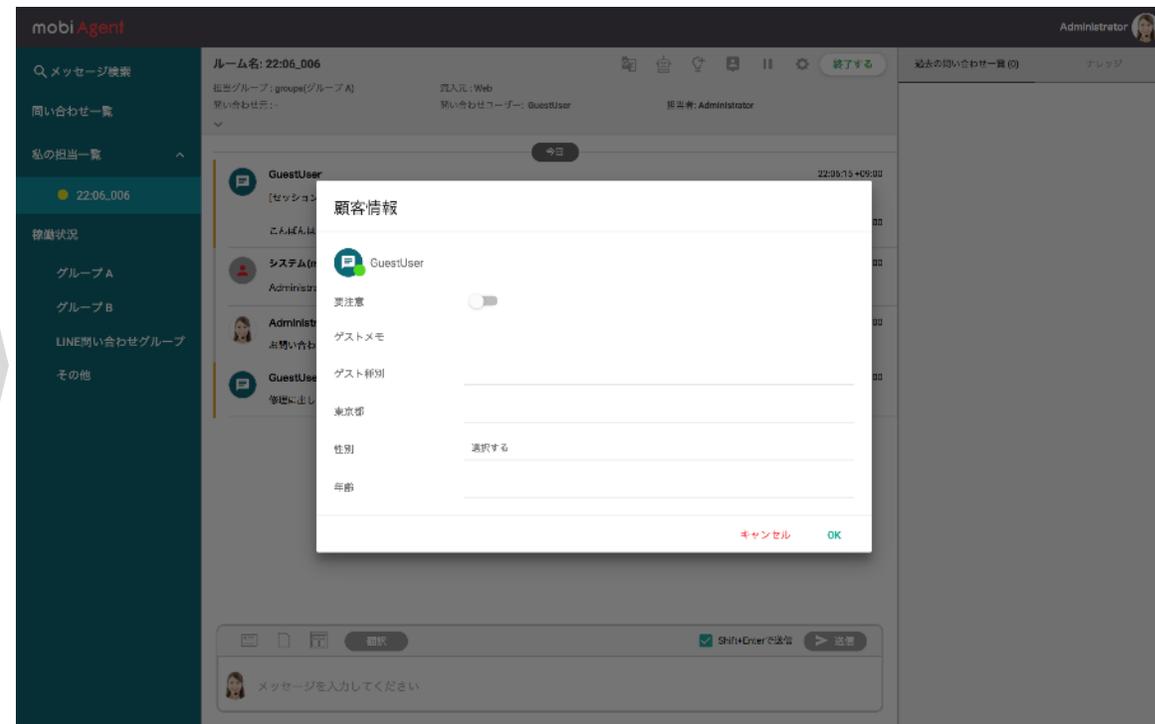
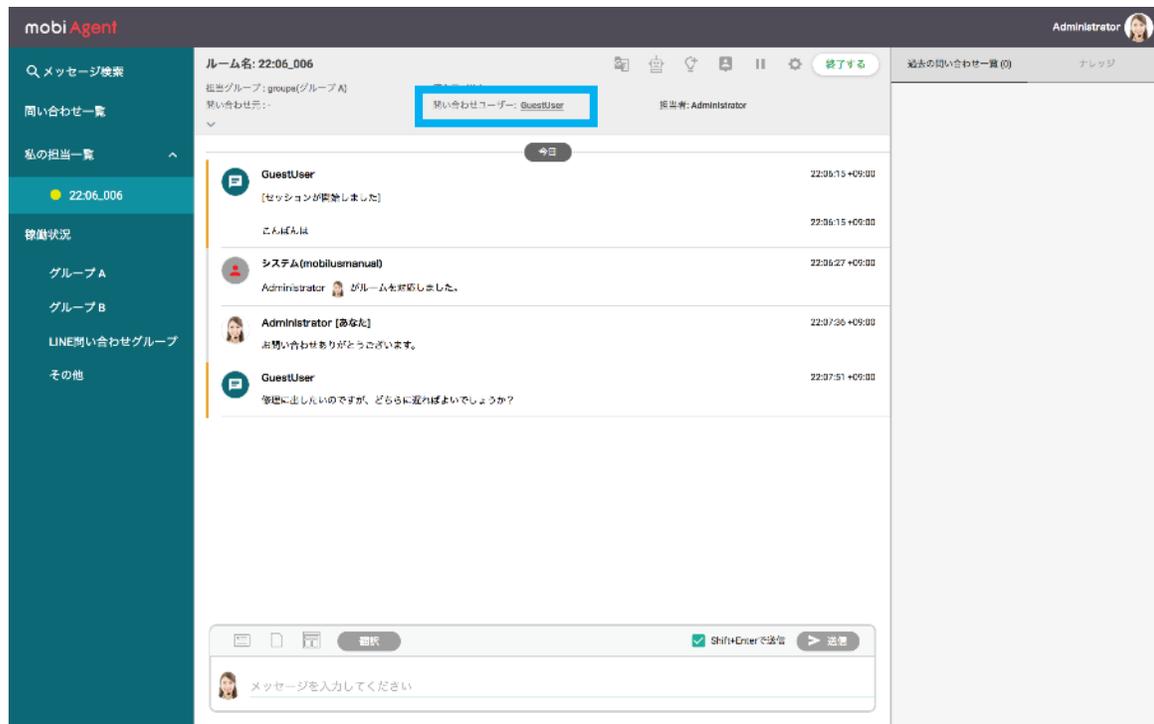
・オペレーターが同時に対応するボタン押した際、最後に押した担当者がルームを取れる不具合を改修いたしました。

イベント通知サウンドファイルの追加



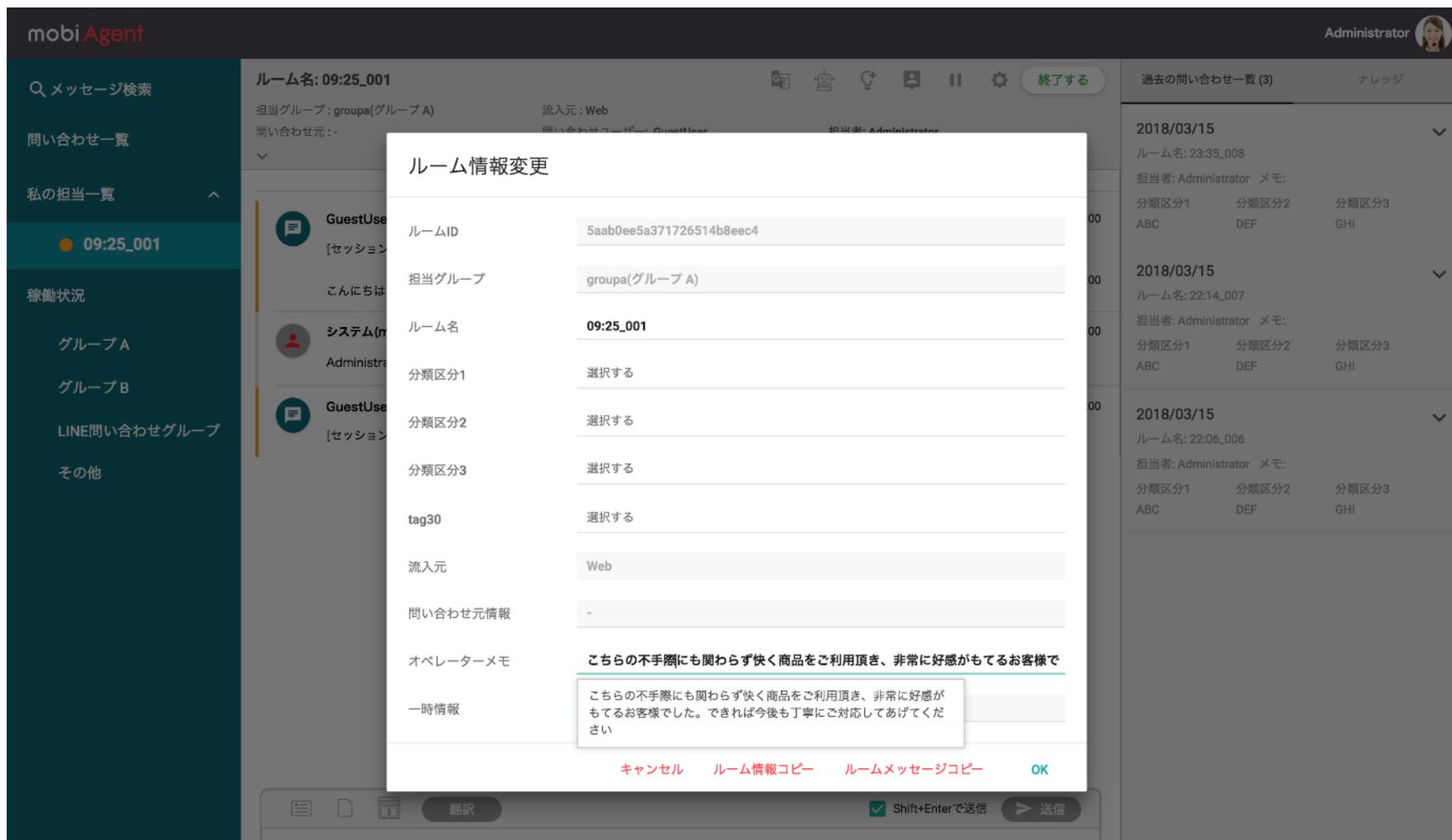
「新規問い合わせ発生時」「新着メッセージ受信時」「担当者変更時」のイベント通知サウンドを5種類のファイルから選択できるようになりました。

問い合わせユーザー顧客情報表示改善



GuestUserの名前にマウスオーバーするとアンダーラインが表示され、顧客情報を表示しやすくなりました。

ルーム情報変更表示UI改善



ルーム情報変更表示のUIを使いやすいように改善しました。入力行数が多い箇所はツールチップを表示し、入力内容の視認性を向上させました。

テンプレート管理のカテゴリータブ追加

The screenshot displays the mobiAgent interface. On the left is a dark teal sidebar with navigation options: 'メッセージ検索', '問い合わせ一覧', '私の担当一覧', '稼働状況', 'グループ A', 'グループ B', 'LINE問い合わせグループ', and 'その他'. The main area shows a chat room for 'ルーム名: 19:00_006' with messages from 'GuestUser' and 'システム(mobilusmanual)'. A '翻訳' (Translate) button is visible. A 'テンプレート検索' (Template Search) overlay is open at the bottom, showing a search bar and a list of categories: 'Images', 'Videos', 'Audios', 'Files', 'Locations', 'Templates', and 'Misc'. Under 'Images', there are sub-categories 'images1' through 'image11'. Under 'People', there are sub-categories 'People'.

テンプレートメッセージにカテゴリーが追加され、登録できるテンプレートを1カテゴリー x 10テンプレートまで増やせるようになりました。

稼働状況のメニューのUI改善

The screenshot shows the mobi Agent interface. On the left is a dark teal sidebar with a search bar and navigation items. The '稼働状況' (Operational Status) item is highlighted with a blue border. The main content area displays operational metrics: 'ログインしているオペレーター数' (1), '対応可能なチャット総数' (12), '対応中のチャット数' (1), and a table of operator status. On the right, there are summary cards for '待たされている訪問者数' (0) and '訪問者の待ち時間' (00:00).

オペレーター	対応中	対応可能数	最も長い経過時間
Administrator [あなた]	1	1	171

カーソルをあてたときの稼働状況のメニューがハイライトされるようにUI改善を行いました。

Web小窓ゲストユーザーのメッセージラインカラー変更

変更前



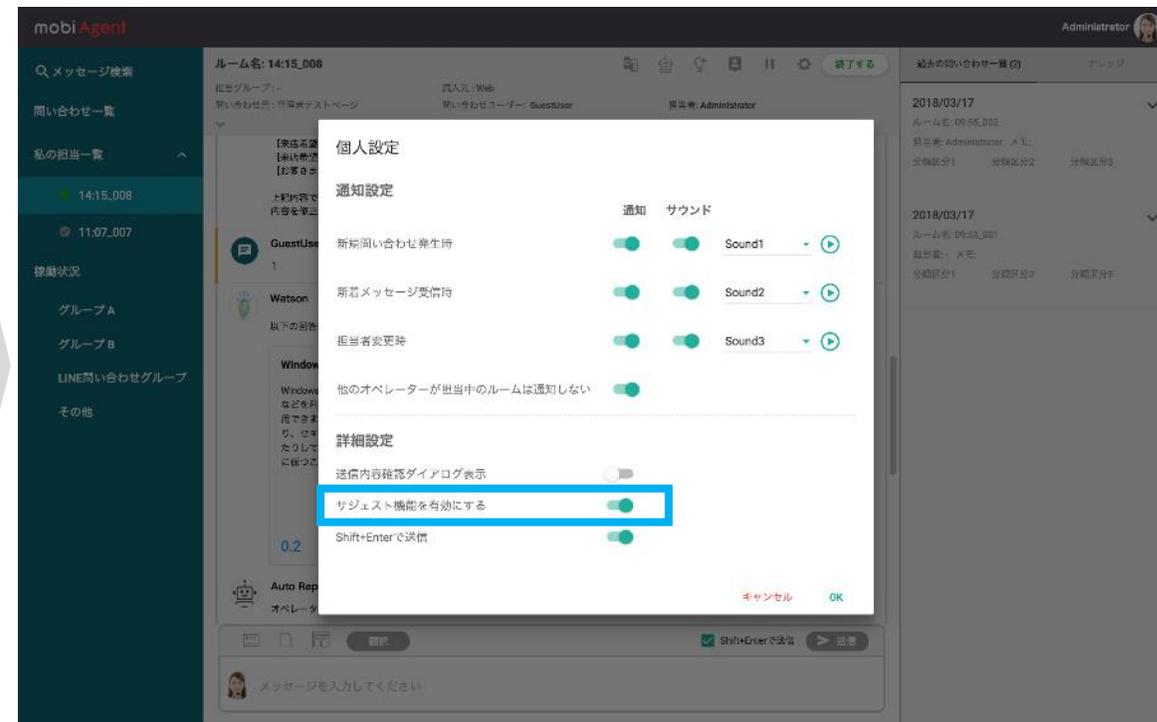
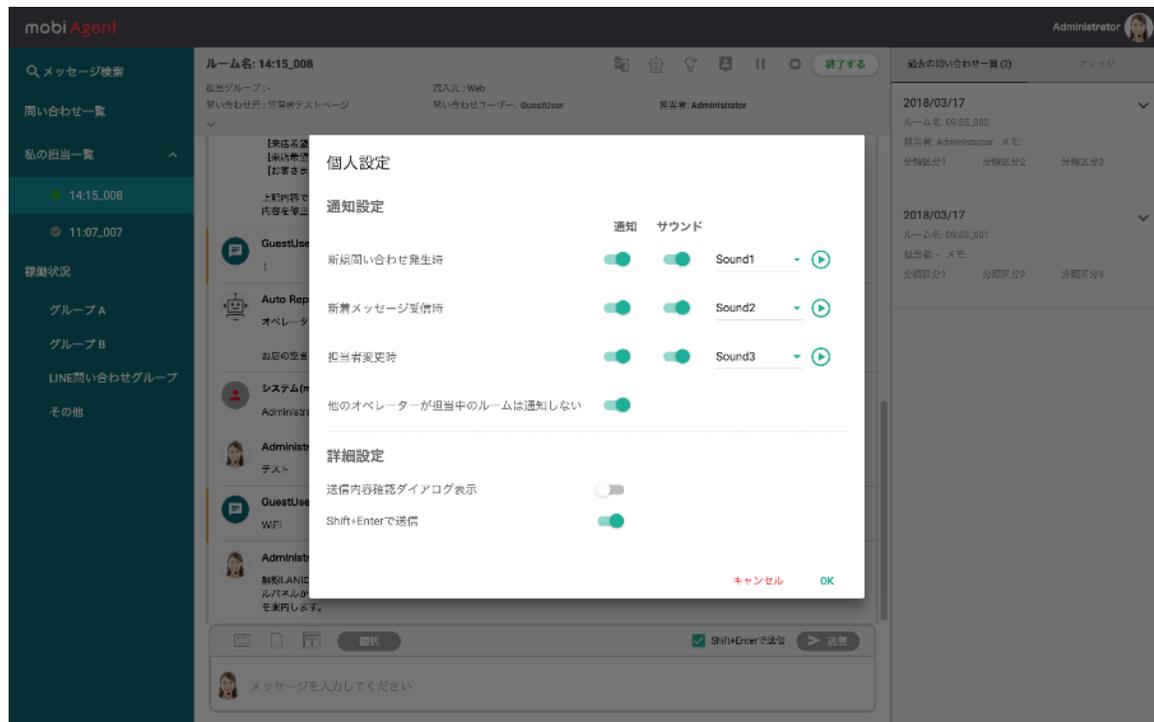
変更後



ユーザー種別	修正前	最新
Web小窓 GuestUser	濃いグレー	オレンジ
LINE ユーザー	グリーン	グリーン
Facebookユーザー	ブルー	ブルー
オペレーター	薄いグレー	薄いグレー
自動応答	濃いグリーン	薄いグレー
システム通知	薄いグレー	薄いグレー
サジェスト回答候補	濃いグレー	薄いグレー

Web小窓ゲストユーザーからのメッセージラインカラーとデフォルトのアイコンを変更しました。LINEユーザーのメッセージはグリーン、Facebookはブルー、ゲストユーザー以外のオペレーター、自動応答、システム通知、サジェスト回答候補のラインカラーはすべて薄いグレーとなります。

サジェスト機能有効化表示オプション追加



管理画面の「ドメイン設定管理」→「モビエージェント設定」→「サジェストモジュール設定」でサジェスト機能を有効化すると個人設定のオプションでもOn/Off設定ができるようになりました。

オペレーター画面のヘッダー表示改善

The screenshot displays the mobiAgent interface. At the top, the logo 'mobiAgent' is on the left, and 'Administrator' with a profile picture is on the right. Below the header is a search bar labeled 'メッセージ検索'. The main content area is a table with columns: 状態, 経過時間(分)・最後の発言から(分), 流入元, 問い合わせ元, ルーム名, 開始時刻, 終了時刻, 担当者, and 処理. The table lists three rows of call logs, all marked as '対応済' (Completed) with a green checkmark. The first row is for room 12:09_003, the second for 11:30_001, and the third for 11:07_007. Each row has a '完了する' (Complete) button. On the left, a sidebar menu is visible with sections: '問い合わせ一覧' (Call Log List), '私の担当一覧' (My Assignments List) with a sub-menu for rooms 12:09_003, 11:30_001, and 11:07_007, and '稼働状況' (Operational Status) with sub-items for 'グループA', 'グループB', 'LINE問い合わせグループ', and 'その他'.

状態	経過時間(分)・最後の発言から(分)	流入元	問い合わせ元	ルーム名	開始時刻	終了時刻	担当者	処理	
✔ 対応済	0	-	Web	テストページ	12:09_003	12:09 +09:00	12:09 +09:00	Administrator...	完了する
✔ 対応済	37	-	Web	-	11:30_001	11:30 +09:00	12:07 +09:00	Administrator...	完了する
✔ 対応済	188	-	Web	-	11:07_007	11:07 +09:00	14:15 +09:00	Administrator...	完了する

「問い合わせ一覧」「私の担当一覧」のヘッダー表示の改善を行いました。

Ver.Apr2018(4月18日)機能更新内容

モバイルエージェント管理画面

- ・オペレーター同時対応上限数の権限別設定
 - ・「管理者」「スーパーバイザー」「オペレーター」の権限別に同時対応上限を設定できるようになりました。
- ・ログインユーザーのパスワード有効期限設定
 - ・ログインユーザーに対してパスワードの有効期限と使いまわし回数の上限を設定できるようになりました。
- ・テンプレート管理のカテゴリータブ追加
 - ・テンプレートメッセージにカテゴリーが追加され、登録できるテンプレートを1カテゴリー x 10テンプレートまで増やせるようになりました。
- ・AmiAgentモジュール設定とReplyAiモジュール設定廃止
 - ・自動応答モジュール設定からAmiAgentモジュール設定、Reply.AIモジュール設定を廃止しました。AmiAgentやReplay.Aiと接続するときにはHTTPモジュールをご利用頂けます。
- ・自動応答時と有人応答時の無応答タイムアウト設定値の分離
 - ・「ドメイン設定管理」→「モバイルエージェント設定」→「初期設定」に、「無応答ルームタイムアウト秒(有人対応時)」を追加し、自動応答時と有人応答時で使い分けができるようになりました。

Ver.Apr2018(4月18日)機能更新内容

モビエージェント管理画面

・「グループ分け」「グループ管理」での小窓別表示管理

・グループ分けのグループ管理で小窓別の表示または非表示を管理できるようになりました。グループ管理画面で該当のグループに「ログインユーザー可能対応系数」の設定を0にし、小窓側の設定で“error”:0,“operatorReady”:false,“operatorReadyStatus”:“BUSY”のステータスを確認する必要があります。

・ルームID別、権限別、グループ別メッセージ削除予約検索

・ルームID別、権限別、グループ別にメッセージ削除予約の検索が可能になりました。削除予約メッセージの絞り込みを行うことで一括の削除が行いやすくなりました。

・サジェスト機能有効化表示オプションの追加

・管理画面の「ドメイン設定管理」→「モビエージェント設定」→「サジェストモジュール設定」でサジェスト機能を有効化するとオペレーター画面の個人設定のオプションでも設定ができるようになりました。

・イベントWebHook通知機能

・「ドメイン設定管理」→「モビエージェント設定」に「Webhook設定」機能のメニューを新しく追加しました。ルーム開始時、自動応答対応終了から有人応答に切替時、およびルーム完了時に通知を送信できるようになりました。

・Web小窓設定の初期メッセージ改行登録

・「コールセンター管理」「Web小窓設定」「基本設定」「初期表示メッセージ」にてWeb小窓に表示する初期メッセージ登録の改行保存ができるようになりました。

Ver.Apr2018(4月18日)機能更新内容

モバイルエージェント管理画面

・Web小窓位置情報送信設定

・「コールセンター管理」「Web小窓設定」「オプション設定」でWeb小窓からのゲストユーザー位置情報メッセージ送信許可のOn/Off設定ができるようになりました。

・自動応答文言登録で登録できるファイルの文字数/分岐数の拡張(イメージスライドなし)

・「ドメイン設定管理」「モバイルエージェント設定」「自動応答設定」「自動応答文言登録」で登録する自動応答ファイル内のbranch(F列)の300文字/10分岐の制限を1000文字/20分岐まで拡張しました。

・ユーザー検索時のチェックボックスのUI改善(イメージスライドなし)

・検索対象の権限レベルを初期値以外にしてから検索すると、チェックボックスの値が初期値に戻ってしまう不具合を改修しました。

・ルーム検索時、検索結果に表示不具合改善(イメージスライドなし)

・ルーム検索条件を指定した検索結果に指定した日付範囲外のデータが含まれる不具合を改修しました。

・「ドメイン設定」「自動応答モジュール設定」「ボットキーワード」と「ボットキーワード強制」設定廃止(イメージスライドなし)

・管理画面の「ドメイン設定」「自動応答モジュール設定」「ボットキーワード」と「ボットキーワード強制」の文言設定を廃止しました。

Ver.Apr2018(4月18日)機能更新内容

モビエージェント管理画面

・完了検索画面”finishRoom.csv”、時間表記不具合の改善(次スライド以降をご参照)

・現在の時間に関する項目を、GMT表記に修正し、Unix時間の項目を末尾に追加しました。対象項目:、開始日時[room.createdAt]、終了日時[room.tag4]、完了日時[room.tag25]、有人対応モード開始時刻[room.tag12]、初回担当時刻[room.tag13]、初回メッセージ時刻[room.tag15]、最終発言時刻[room.desc.]

・完了検索画面”finishRoom.csv”の項目、流入元(room.tag62)表記不具合の改善(イメージスライドなし)

・流入元[room.tag62]の表記をWebから流入の場合の表記を、「misc」→「Web」と改修いたしました。

callcenter_metrics.csvデータヘッダーラベル日本語説明表記の追加(次スライド以降をご参照)

・「統計情報」→「出力メニュー」→「問合せ統計情報出力」のcallcenter_metrics.csvデータヘッダーラベルの日本語の説明表記を追加しました。例: 完了数[room_finish_count]、対応時間(Min)[room_close_time_min]、完了時間、(Avg)[room_finish_time_avg]など。

・callcenter_data.csvデータの項目および日本語説明表記の追加(次スライド以降をご参照)

- ・「統計情報」→「出力メニュー」→「メッセージ/ルーム情報出力」のcallcenter_data.csvデータの項目を追加しました。
- ・分類項目1/2/3のコードに加えてラベル項目を出力できるようになりました。
- ・room.tags.21に取得できるゲストユーザー情報ページタイトル、リファラ、ユーザーエージェント、プラットフォーム、言語、タイムゾーンの各項目を出力できるようになりました。
- ・room.descに取得できるゲストユーザーに対する自動応答対応時間、ゲストユーザーに対するオペレーター対応時間、オペレーターかゲストの最終発言時刻の項目を出力できるようになりました。

Ver.Apr2018(4月18日) finishRooms.csvデータ変更点

Ver.Feb2018	Ver.Apr2018	補足
id[room.id]	id[room.id]	
ルーム名[room.name]	ルーム名[room.name]	
ゲスト[room.world]	ゲスト[room.world]	
担当者[room.tag1]	担当者[room.tag1]	
開始日時[room.createdAt]	開始日時[room.createdAt]	Timezoneを消去し、日付データとして出力
終了日時[room.tag4]	終了日時[room.tag4]	Timezoneを消去し、日付データとして出力
終了理由[room.tag5]	終了理由[room.tag5]	
完了日時[room.tag25]	完了日時[room.tag25]	Timezoneを消去し、日付データとして出力
分類区分1[room.tag2]	分類区分1[room.tag2]	
分類区分2[room.tag3]	分類区分2[room.tag3]	
分類区分3[room.tag6]	分類区分3[room.tag6]	
オペレーターメモ[room.tag7]	オペレーターメモ[room.tag7]	
問合せ元情報[room.tag8]	問合せ元情報[room.tag8]	
ゲスト評価[room.tag10]	ゲスト評価[room.tag10]	
ゲストコメント[room.tag11]	ゲストコメント[room.tag11]	
自動応答状態(0": 有人対応, "1": 自動応答)[room.tag9]"	自動応答状態(0": 有人対応, "1": 自動応答)[room.tag9]"	
有人対応モード開始時刻[room.tag12]	有人対応モード開始時刻[room.tag12]	Timezoneを消去し、日付データとして出力
初回担当時刻[room.tag13]	初回担当時刻[room.tag13]	Timezoneを消去し、日付データとして出力
初回担当者[room.tag14]	初回担当者[room.tag14]	
初回メッセージ時刻[room.tag15]	初回メッセージ時刻[room.tag15]	Timezoneを消去し、日付データとして出力
初回メッセージ送信オペレーター[room.tag16]	初回メッセージ送信オペレーター[room.tag16]	
保留回数[room.tag18]	保留回数[room.tag18]	
合計保留時間(秒)[room.tag20]	合計保留時間(秒)[room.tag20]	
ユーザーエージェント(小窓のみ)[room.tag21..]	ユーザーエージェント(小窓のみ)[room.tag21..]	
プラットフォーム(小窓のみ)[room.tag21..]	プラットフォーム(小窓のみ)[room.tag21..]	
言語設定(小窓のみ)[room.tag21..]	言語設定(小窓のみ)[room.tag21..]	
タイムゾーン(小窓のみ)[room.tag21..]	タイムゾーン(小窓のみ)[room.tag21..]	
リファラ(小窓のみ)[room.tag21..]	リファラ(小窓のみ)[room.tag21..]	
グループ[room.tag24]	グループ[room.tag24]	
外部連携ID[room.tag26]	外部連携ID[room.tag26]	
担当者履歴[room.tag27]	担当者履歴[room.tag27]	
完了ステータス[room.tag29]	完了ステータス[room.tag29]	
主質問主回答[room.tag30]	主質問主回答[room.tag30]	
tag31	[tag31]	
tag32	[tag32]	
tag33	[tag33]	
tag34	[tag34]	
tag35	[tag35]	
tag36	[tag36]	

Ver.Apr2018(4月18日) finishRooms.csvデータ変更点

Ver.Feb2018	Ver.Apr2018	補足
tag37	[tag37]	
tag38	[tag38]	
tag39	[tag39]	
tag40	[tag40]	
tag41	[tag41]	
tag42	[tag42]	
tag43	[tag43]	
tag44	[tag44]	
tag45	[tag45]	
tag46	[tag46]	
tag47	[tag47]	
tag48	[tag48]	
tag49	[tag49]	
tag50	[tag50]	
tag51	[tag51]	
tag52	[tag52]	
tag53	[tag53]	
tag54	[tag54]	
tag55	[tag55]	
tag56	[tag56]	
tag57	[tag57]	
tag58	[tag58]	
tag59	[tag59]	
tag60	[tag60]	
自動応答モジュール[room.tag61]	自動応答モジュール[room.tag61]	
流入元[room.tag62]	流入元[room.tag62]	
翻訳[room.tag64]	翻訳[room.tag64]	
流入元詳細[room.tag65]	流入元詳細[room.tag65]	
最終発言時刻[room.desc._]	最終発言時刻[room.desc._]	Timezoneを消去し、日付データとして出力
メッセージ数(合計)[room.desc._]	メッセージ数(合計)[room.desc._]	
メッセージ数(ゲスト)[room.desc._]	メッセージ数(ゲスト)[room.desc._]	
メッセージ数(オペレーター)[room.desc._]	メッセージ数(オペレーター)[room.desc._]	
自動応答の対応時間(秒)[room.desc._]	自動応答の対応時間(秒)[room.desc._]	
オペレーターの対応時間(秒)[room.desc._]	オペレーターの対応時間(秒)[room.desc._]	
	開始日時[room.createdAt(unixtime)]	既存項目にUnixtimeを追加
	終了日時[room.tag4(unixtime)]	既存項目にUnixtimeを追加
	完了日時[room.tag25(unixtime)]	既存項目にUnixtimeを追加
	有人対応モード開始時刻[room.tag12(unixtime)]	既存項目にUnixtimeを追加
	初回担当時刻[room.tag13(unixtime)]	既存項目にUnixtimeを追加
	初回メッセージ時刻[room.tag15(unixtime)]	既存項目にUnixtimeを追加
	最終発言時刻[room.desc._(unixtime)]	既存項目にUnixtimeを追加

Ver.Apr2018(4月18日) callcenter_metrics.csvデータ変更点

Ver.Feb2018	Ver.Apr2018	補足
YYYY/DD/MM	YYYY/DD/MM	
hh:mm Z	hh:mm Z	
room_finish_count	完了数[room_finish_count]	日本語タイトルを追記
room_close_time_min	対応時間(Min)[room_close_time_min]	日本語タイトルを追記
room_close_time_max	対応時間(Max)[room_close_time_max]	日本語タイトルを追記
room_close_time_avg	対応時間(Avg)[room_close_time_avg]	日本語タイトルを追記
room_close_time_avg2	対応時間(Avg)[room_close_time_avg2]	日本語タイトルを追記
room_close_time_except_hold_min	対応時間(保留除)(Min)[room_close_time_except_hold_min]	日本語タイトルを追記
room_close_time_except_hold_max	対応時間(保留除)(Max)[room_close_time_except_hold_max]	日本語タイトルを追記
room_close_time_except_hold_avg	対応時間(保留除)(Avg)[room_close_time_except_hold_avg]	日本語タイトルを追記
room_close_time_except_hold_avg2	対応時間(保留除)(Avg)[room_close_time_except_hold_avg2]	日本語タイトルを追記
room_finish_time_min	完了時間(Min)[room_finish_time_min]	日本語タイトルを追記
room_finish_time_max	完了時間(Max)[room_finish_time_max]	日本語タイトルを追記
room_finish_time_avg	完了時間(Avg)[room_finish_time_avg]	日本語タイトルを追記
room_finish_time_avg2	完了時間(Avg)[room_finish_time_avg2]	日本語タイトルを追記
room_first_accept_count	初回対応数[room_first_accept_count]	日本語タイトルを追記
room_first_accept_time_min	初回対応時間(Min)[room_first_accept_time_min]	日本語タイトルを追記
room_first_accept_time_max	初回対応時間(Max)[room_first_accept_time_max]	日本語タイトルを追記
room_first_accept_time_avg	初回対応時間(Avg)[room_first_accept_time_avg]	日本語タイトルを追記
room_first_accept_time_avg2	初回対応時間(Avg)[room_first_accept_time_avg2]	日本語タイトルを追記
room_first_message_count	初回発言数[room_first_message_count]	日本語タイトルを追記
room_first_message_time_min	初回発言時間(Min)[room_first_message_time_min]	日本語タイトルを追記
room_first_message_time_max	初回発言時間(Max)[room_first_message_time_max]	日本語タイトルを追記
room_first_message_time_avg	初回発言時間(Avg)[room_first_message_time_avg]	日本語タイトルを追記
room_first_message_time_avg2	初回発言時間(Avg)[room_first_message_time_avg2]	日本語タイトルを追記
room_hold_count	保留回数[room_hold_count]	日本語タイトルを追記
room_hold_count_min	1ルームの保留回数(Min)[room_hold_count_min]	日本語タイトルを追記
room_hold_count_max	1ルームの保留回数(Max)[room_hold_count_max]	日本語タイトルを追記
room_hold_count_avg	1ルームの保留回数(Avg)[room_hold_count_avg]	日本語タイトルを追記
room_hold_count_avg2	1ルームの保留回数(Avg)[room_hold_count_avg2]	日本語タイトルを追記
room_hold_time_min	1ルームの保留累計時間(Min)[room_hold_time_min]	日本語タイトルを追記
room_hold_time_max	1ルームの保留累計時間(Max)[room_hold_time_max]	日本語タイトルを追記
room_hold_time_avg	1ルームの保留累計時間(Avg)[room_hold_time_avg]	日本語タイトルを追記
room_hold_time_avg2	1ルームの保留累計時間(Avg)[room_hold_time_avg2]	日本語タイトルを追記

Ver.Apr2018(4月18日) callcenter_metrics.csvデータ変更点

Ver.Feb2018	Ver.Apr2018	補足
operator_response_count	応答回数[operator_response_count]	日本語タイトルを追記
operator_response_time_min	応答時間(Min)[operator_response_time_min]	日本語タイトルを追記
operator_response_time_max	応答時間(Max)[operator_response_time_max]	日本語タイトルを追記
operator_response_time_avg	応答時間(Avg)[operator_response_time_avg]	日本語タイトルを追記
operator_response_time_avg2	応答時間(Avg)[operator_response_time_avg2]	日本語タイトルを追記
config_room_limit_min	オペレーター対応可能問合せ数(Min)[config_room_limit_min]	日本語タイトルを追記
config_room_limit_max	オペレーター対応可能問合せ数(Max)[config_room_limit_max]	日本語タイトルを追記
config_room_limit_avg	オペレーター対応可能問合せ数(Avg)[config_room_limit_avg]	日本語タイトルを追記
config_room_limit_avg2	オペレーター対応可能問合せ数(Avg)[config_room_limit_avg2]	日本語タイトルを追記
room_load_min	対応中ルーム数(担当者がいないルームを含む)(Min)[room_load_min]	日本語タイトルを追記
room_load_max	対応中ルーム数(担当者がいないルームを含む)(Max)[room_load_max]	日本語タイトルを追記
room_load_avg	対応中ルーム数(担当者がいないルームを含む)(Avg)[room_load_avg]	日本語タイトルを追記
room_load_avg2	対応中ルーム数(担当者がいないルームを含む)(Avg)[room_load_avg2]	日本語タイトルを追記
room_load2_min	対応中ルーム数(担当者がついているルームのみ)(Min)[room_load2_min]	日本語タイトルを追記
room_load2_max	対応中ルーム数(担当者がついているルームのみ)(Max)[room_load2_max]	日本語タイトルを追記
room_load2_avg	対応中ルーム数(担当者がついているルームのみ)(Avg)[room_load2_avg]	日本語タイトルを追記
room_load2_avg2	対応中ルーム数(担当者がついているルームのみ)(Avg)[room_load2_avg2]	日本語タイトルを追記
room_full_load_duration	対応可能上限に達していた期間 (ms)[room_full_load_duration]	日本語タイトルを追記
room_full_load_count	対応可能上限に達した回数[room_full_load_count]	日本語タイトルを追記
active_operator_count_min	対応中オペレーター数 (Min)[active_operator_count_min]	日本語タイトルを追記
active_operator_count_max	対応中オペレーター数 (Max)[active_operator_count_max]	日本語タイトルを追記
active_operator_count_avg	対応中オペレーター数 (Avg)[active_operator_count_avg]	日本語タイトルを追記
active_operator_count_avg2	対応中オペレーター数 (Avg)[active_operator_count_avg2]	日本語タイトルを追記
active_operator_uniq_count	対応したことのあるオペレーター数[active_operator_uniq_count]	日本語タイトルを追記
active_guest_uniq_count	問い合わせをしたことのあるユーザー数[active_guest_uniq_count]	日本語タイトルを追記
room_reject_count	対応できなかった回数[room_reject_count]	日本語タイトルを追記
autoReply_working_time_min	自動応答の対応時間 (Min)[autoReply_working_time_min]	日本語タイトルを追記
autoReply_working_time_max	自動応答の対応時間 (Max)[autoReply_working_time_max]	日本語タイトルを追記
autoReply_working_time_avg	自動応答の対応時間 (Avg)[autoReply_working_time_avg]	日本語タイトルを追記
autoReply_working_time_avg2	自動応答の対応時間 (Avg)[autoReply_working_time_avg2]	日本語タイトルを追記
autoReply_working_count	自動応答の対応回数[autoReply_working_count]	日本語タイトルを追記
operator_working_time_min	オペレーターの対応時間 (Min)[operator_working_time_min]	日本語タイトルを追記
operator_working_time_max	オペレーターの対応時間 (Max)[operator_working_time_max]	日本語タイトルを追記
operator_working_time_avg	オペレーターの対応時間 (Avg)[operator_working_time_avg]	日本語タイトルを追記
operator_working_time_avg2	オペレーターの対応時間 (Avg)[operator_working_time_avg2]	日本語タイトルを追記
operator_working_count	オペレーターの対応回数[operator_working_count]	日本語タイトルを追記

Ver.Apr2018(4月18日) callcenter_data.csvデータ変更点

Ver.Feb2018	Ver.Apr2018	補足
msg._id	メッセージID[msg._id]	日本語タイトルを追記
msg.dateStr	送信時刻[msg.dateStr]	日本語タイトルを追記
msg.roomId	ルームID[msg.roomId]	日本語タイトルを追記
msg.userId	送信者ID[msg.userId]	日本語タイトルを追記
msg.system	システムメッセージ[msg.system]	日本語タイトルを追記
msg.body	本文[msg.body]	日本語タイトルを追記
msg.type	メッセージタイプ[msg.type]	日本語タイトルを追記
msg.data	メッセージデータ[msg.data]	日本語タイトルを追記
msg.extra	メッセージに付随するデータ[msg.extra]	日本語タイトルを追記
msg.removed	削除フラグ[msg.removed]	日本語タイトルを追記
msg.removedDate	削除された日時[msg.removedDate]	日本語タイトルを追記
room.id	ルームID[room.id]	日本語タイトルを追記
room.world	ゲストユーザーID[room.world]	日本語タイトルを追記
room.name	ルーム名[room.name]	日本語タイトルを追記
room.tags.1	オペレーターID[room.tags.1]	日本語タイトルを追記
room.tags.2	分類区分1[room.tags.2]	日本語タイトルを追記
room.tags.3	分類区分2[room.tags.3]	日本語タイトルを追記
room.tags.4	ルーム終了日時[room.tags.4]	日本語タイトルを追記
room.tags.5	ルームが終了した理由[room.tags.5]	日本語タイトルを追記
room.tags.6	分類区分3[room.tags.6]	日本語タイトルを追記
room.tags.7	オペレーターメモ[room.tags.7]	日本語タイトルを追記
room.tags.8	問い合わせWebページ情報[room.tags.8]	日本語タイトルを追記
room.tags.9	ルームの自動応答状態[room.tags.9]	日本語タイトルを追記
room.tags.10	ゲスト評価[room.tags.10]	日本語タイトルを追記
room.tags.11	ゲストの任意のコメント[room.tags.11]	日本語タイトルを追記
room.tags.12	オペレーター対応開始日時[room.tags.12]	日本語タイトルを追記
room.tags.13	最初にオペレーターが対応した日時[room.tags.13]	日本語タイトルを追記
room.tags.14	最初に担当したオペレーターID[room.tags.14]	日本語タイトルを追記
room.tags.15	最初のメッセージの送信日時[room.tags.15]	日本語タイトルを追記
room.tags.16	最初にメッセージを送信したオペレーターID[room.tags.16]	日本語タイトルを追記
room.tags.17	保留フラグ[room.tags.17]	日本語タイトルを追記
room.tags.18	保留回数[room.tags.18]	日本語タイトルを追記

Ver.Apr2018(4月18日) callcenter_data.csvデータ変更点

Ver.Feb2018	Ver.Apr2018	補足
room.tags.19	保留開始日時[room.tags.19]	日本語タイトルを追記
room.tags.20	合計の保留時間[room.tags.20]	日本語タイトルを追記
room.tags.21	問い合わせ元情報[room.tags.21]	日本語タイトルを追記
room.tags.22	監視キーワードを含めたメッセージID[room.tags.22]	日本語タイトルを追記
room.tags.23	一時保存情報[room.tags.23]	日本語タイトルを追記
room.tags.24	グループID[room.tags.24]	日本語タイトルを追記
room.tags.25	ルームが完了した日時[room.tags.25]	日本語タイトルを追記
room.tags.26	問い合わせユーザーの外部連携ID[room.tags.26]	日本語タイトルを追記
room.tags.27	担当オペレーターID履歴[room.tags.27]	日本語タイトルを追記
room.tags.28	保留終了日時[room.tags.28]	日本語タイトルを追記
room.tags.29	ルーム完了状態[room.tags.29]	日本語タイトルを追記
room.tags.30	PQPA[room.tags.30]	日本語タイトルを追記
room.tags.31	room.tags.31	
room.tags.32	room.tags.32	
room.tags.33	room.tags.33	
room.tags.34	room.tags.34	
room.tags.35	room.tags.35	
room.tags.36	room.tags.36	
room.tags.37	room.tags.37	
room.tags.38	room.tags.38	
room.tags.39	room.tags.39	
room.tags.40	room.tags.40	
room.tags.41	room.tags.41	
room.tags.42	room.tags.42	
room.tags.43	room.tags.43	
room.tags.44	room.tags.44	
room.tags.45	room.tags.45	
room.tags.46	room.tags.46	
room.tags.47	room.tags.47	
room.tags.48	room.tags.48	
room.tags.49	room.tags.49	
room.tags.50	room.tags.50	

Ver.Apr2018(4月18日) callcenter_data.csvデータ変更点

Ver.Feb2018	Ver.Apr2018	補足
room.tags.51	room.tags.51	
room.tags.52	room.tags.52	
room.tags.53	room.tags.53	
room.tags.54	room.tags.54	
room.tags.55	room.tags.55	
room.tags.56	room.tags.56	
room.tags.57	room.tags.57	
room.tags.58	room.tags.58	
room.tags.59	room.tags.59	
room.tags.60	room.tags.60	
room.tags.61	自動応答モジュール名[room.tags.61]	日本語タイトルを追記
room.tags.62	流入元ゲストユーザー種別[room.tags.62]	日本語タイトルを追記
room.tags.63	メッセージ更新状況[room.tags.63]	日本語タイトルを追記
room.tags.64	自動翻訳設定[room.tags.64]	日本語タイトルを追記
room.tags.65	流入元詳細情報[room.tags.65]	日本語タイトルを追記
room.desc	発言者のその他の情報[room.desc]	日本語タイトルを追記
room.extra	問い合わせ状態[room.extra]	日本語タイトルを追記
room.createdAtStr	作成時日時[room.createdAtStr]	日本語タイトルを追記
msgUser.name	メッセージ発言者[msgUser.name]	日本語タイトルを追記
msgUser.permitLevel	発言者(権限別)[msgUser.permitLevel]	日本語タイトルを追記
roomOperator.name	ルーム担当者[roomOperator.name]	日本語タイトルを追記
roomOperator.permitLevel	ルーム担当者(権限別)[roomOperator.permitLevel]	日本語タイトルを追記
	プラットフォーム[room.tag21Obj.platform]	新規項目を追加
	言語[room.tag21Obj.language]	新規項目を追加
	時間帯[room.tag21Obj.timeZone]	新規項目を追加
	リファラー[room.tag21Obj.referer]	新規項目を追加
	タイトル[room.tag21Obj.title]	新規項目を追加
	バージョン[room.tag21Obj.jsVersion]	新規項目を追加
	自動応答対応時間[room.descObj.autoReplyWorkingTime]	新規項目を追加
	オペレーター対応時間[room.descObj.operatorWorkingTime]	新規項目を追加
	最終発言時刻[room.descObj.lastMsgTime]	新規項目を追加
	分類区分1(ラベル)[room.tags.66]	新規項目を追加
	分類区分2(ラベル)[room.tags.67]	新規項目を追加
	分類区分3(ラベル)[room.tags.68]	新規項目を追加

オペレーター同時対応上限数の権限別設定

画面操作設定

編集

1オペレーター同時対応上限 (管理者権限)	1
1オペレーター同時対応上限 (スーパーバイザー)	1
1オペレーター同時対応上限 (一般オペレーター)	3

ルーム保留機能

別オペレーターの対応中ルームを非表示

外部連携IDの常時問い合わせ

メッセージ詳細情報のコピー

CSV形式でクリップボードに保存する

グループ別稼働状況の表示

メッセージ削除予約

オペレーターがルーム担当者を未指定で転送することを許可する

「管理者」「スーパーバイザー」「オペレーター」の権限別に同時対応上限を設定できるようになりました。

ログインユーザーのパスワード有効期限設定

The screenshot displays the 'mobi Admin' interface with a sidebar on the left containing navigation items like 'テンプレート', '監視キーワード', '禁止語', 'コミュニケーション情報管理', 'ユーザー管理', 'ルーム管理', 'メッセージ管理', 'ファイル管理', '共通ファイル管理', 'ナレッジ管理', 'ドメイン設定管理', and 'ドメイン設定'. The main content area shows various settings for password policies:

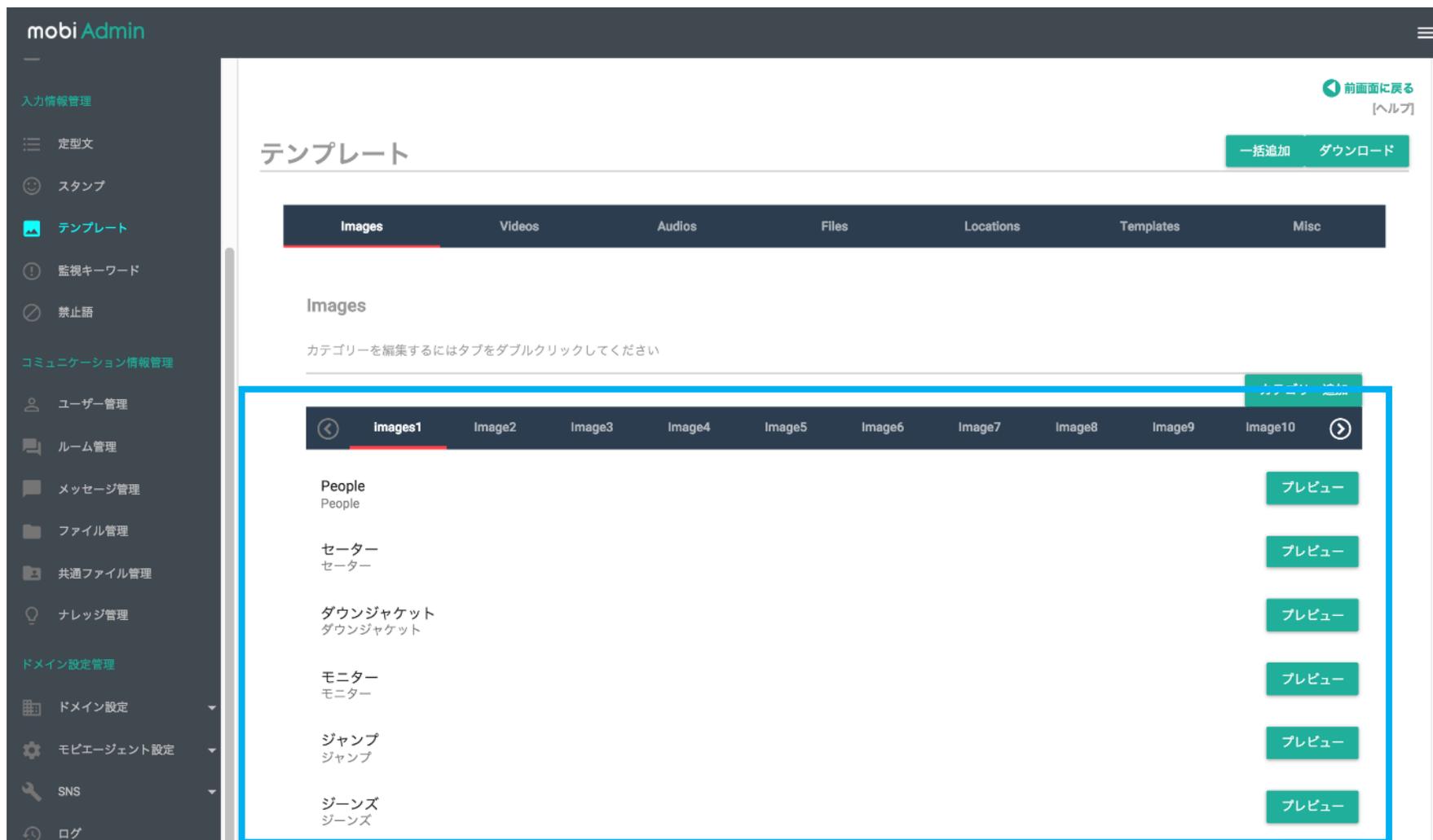
- パスワード脆弱性チェック回数**: number, 10. リバースブルートフォース攻撃で頻繁に使用されたパスワードでログインしようとしたユーザーのアカウントをロックする。(指定するのは、最近パスワードが攻撃された回数。0はチェックしない)
- パスワード脆弱性チェック期間**: number, 365. weakPasswdCheckCountのチェックする期間 (日)
- パスワードの強度**: string, 8:ULN. パスワード強度 \$ (最低文字長):\$ (必須文字種), 文字種にはA (半角英字), U (半角英大文字), L (半角英小文字), N (半角数値), S (半角記号)が利用可能 "8:ULN" を指定した場合、8文字以上で、半角大文字 / 半角小文字 / 半角数値が全て含まれている必要があります。
- パスワード有効日数**: number, 90. 最終パスワード更新以後、設定した日数を経過すると更新ダイアログが表示されます。(0以下は無期限)
- 同じパスワードの使いまわし禁止回数**: number, 90. 過去n回に利用したパスワードの再設定を禁止します(0以下は制限なし、最大10)
- メッセージ削除時にフィールドをクリアする**: trueにした場合管理画面からメッセージ削除時に本文やデータを空にします
- 古いメッセージの削除**: number, 10. n日以前のメッセージが1日1回削除されます。削除しない場合は0を指定します。
- 挨拶メッセージ**: string, ようこそMobiWorkへ!!
このルームはあなただけのルームです。

The 'パスワード変更' dialog box contains the following elements:

- 1日間以上パスワードが変更されていません
- 現在のパスワード: (with a clear icon)
- 新しいパスワード: (with a clear icon)
- パスワード確認: (with a visibility icon)
- Buttons: キャンセル (red), OK (green)

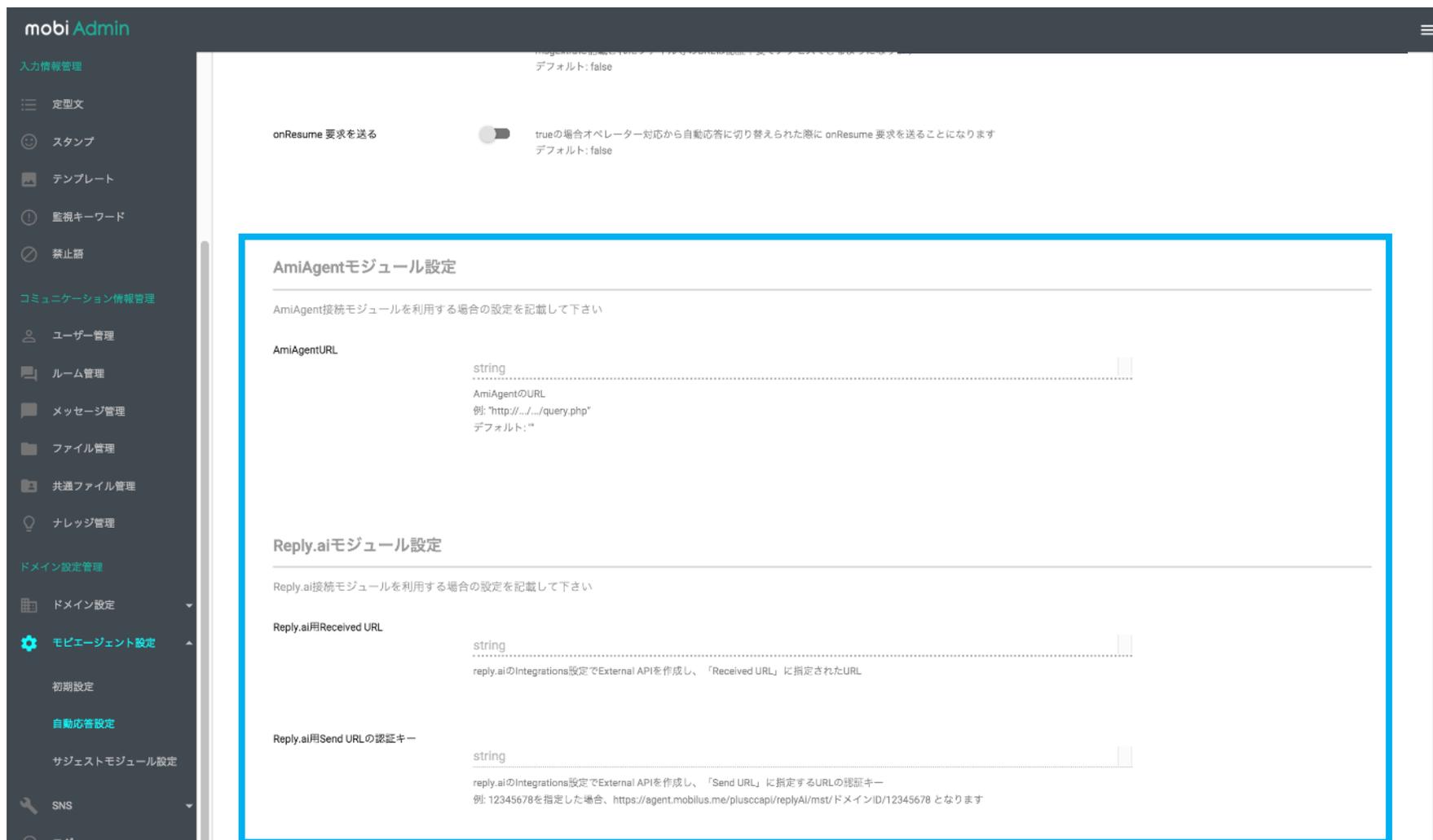
ログインユーザーに対してパスワードの有効期限と使いまわし回数の上限を設定できるようになりました。

テンプレート管理のカテゴリータブ追加



テンプレートメッセージにカテゴリータブが追加され、登録できるテンプレートを1カテゴリー x 10テンプレートまで増やせるようになりました。

AmiAgentモジュール設定とReplyAiモジュール設定廃止



自動応答モジュール設定からAmiAgentモジュール設定、Reply.AIモジュール設定を廃止しました。AmiAgentやReplay.Aiと接続するときにはHTTPモジュールをご利用頂けます。

自動応答時と有人応答時の無応答タイムアウト設定値の分離



「ドメイン設定管理」→「モビエージェント設定」→「初期設定」に、「無応答ルームタイムアウト秒(有人対応時)」を追加し、自動応答時と有人応答時で使い分けができるようになりました。

「グループ分け」「グループ管理」での小窓別表示管理

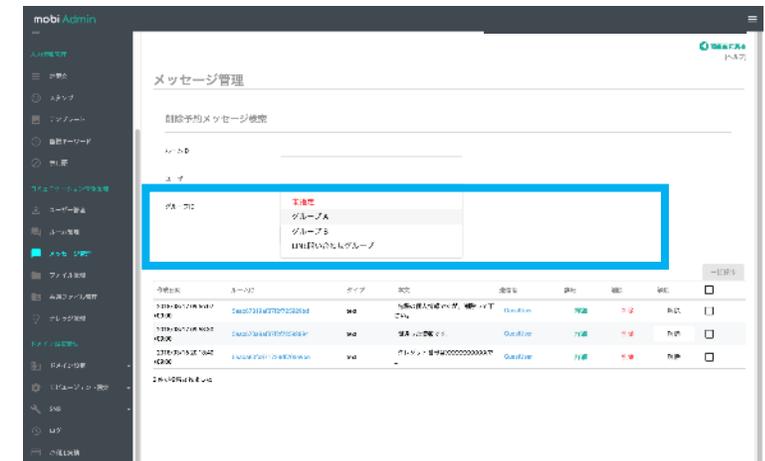
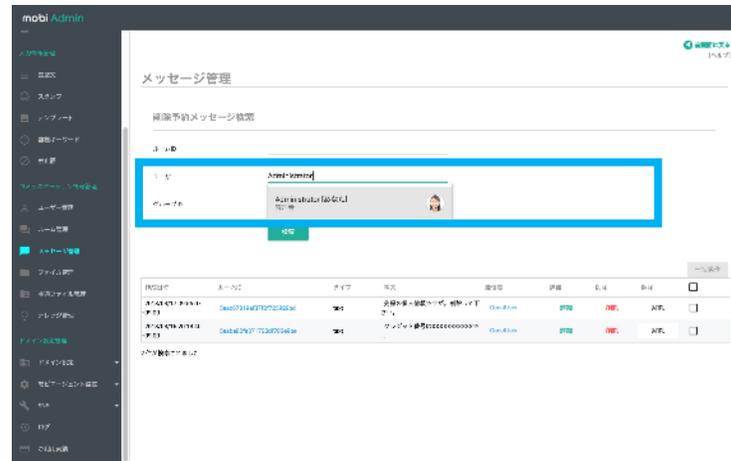
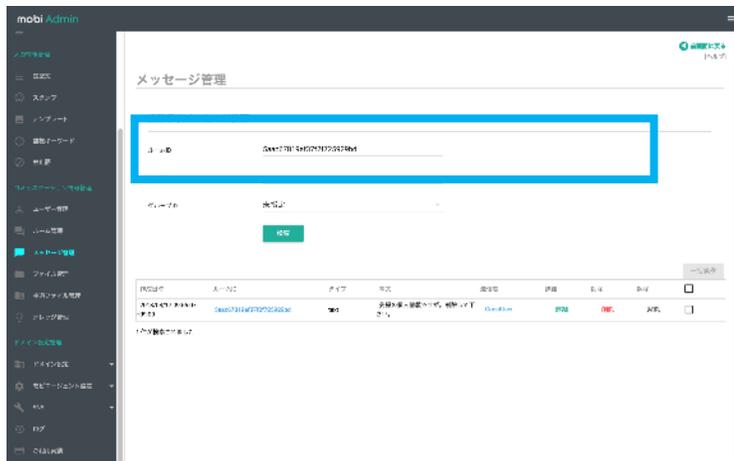
The screenshot shows the 'mobi Admin' interface. The main content area is titled 'グループ管理' (Group Management) and contains a form for editing a group. The form fields are:

- ID: groupb
- 名前: グループ B
- グループ最大対応可能数: -1
- ログインユーザー可能対応系数: 0 (highlighted with a red box)
- オペレーター: Operator2 x モビルスオペレーター x Administrator x

Below the 'ログインユーザー可能対応系数' field, there is a note: 無制限にする場合-1を指定してください。[ログインユーザー数×ログインユーザー可能対応系数]と[グループ最大対応可能数]と[オペレーター対応可能問合せ数(ドメイン全体)]の小さい値が優先されます

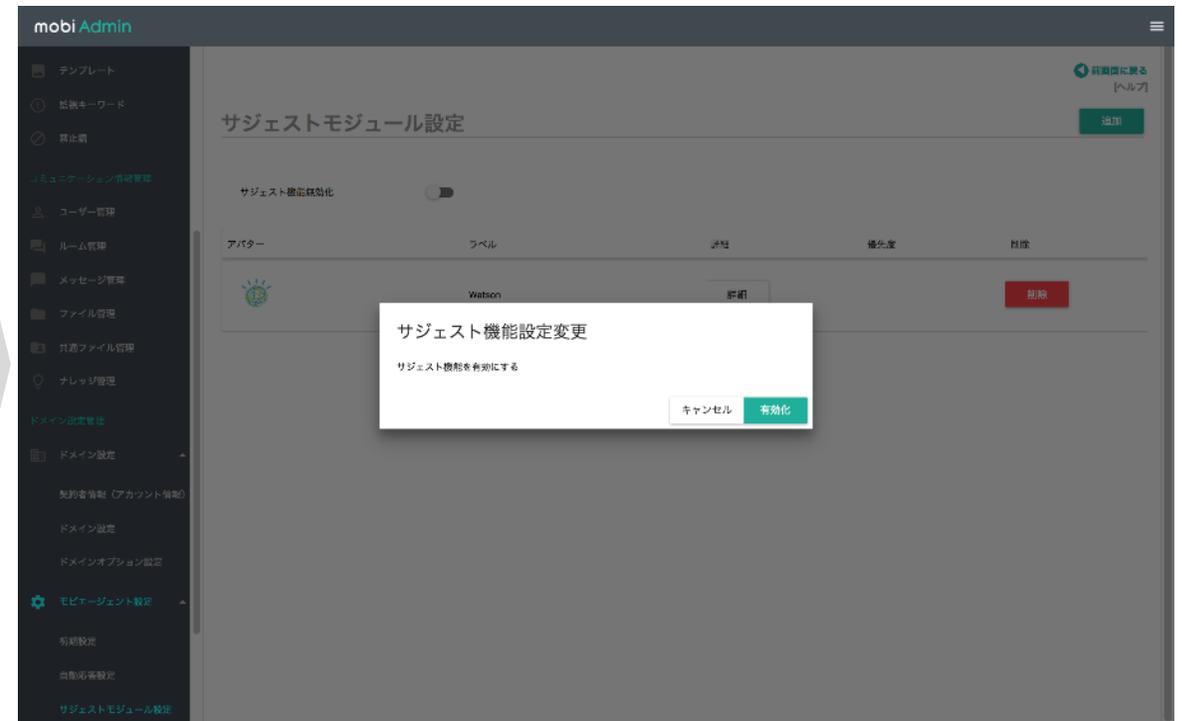
グループ分けのグループ管理で小窓別の表示または非表示を管理できるようになりました。グループ管理画面で該当のグループに「ログインユーザー可能対応系数」の設定を0にし、小窓側の設定で“error”:0,“operatorReady”:false,“operatorReadyStatus”：“BUSY”のステータスを確認する必要があります。

ルームID別、権限別、グループ別メッセージ削除予約検索



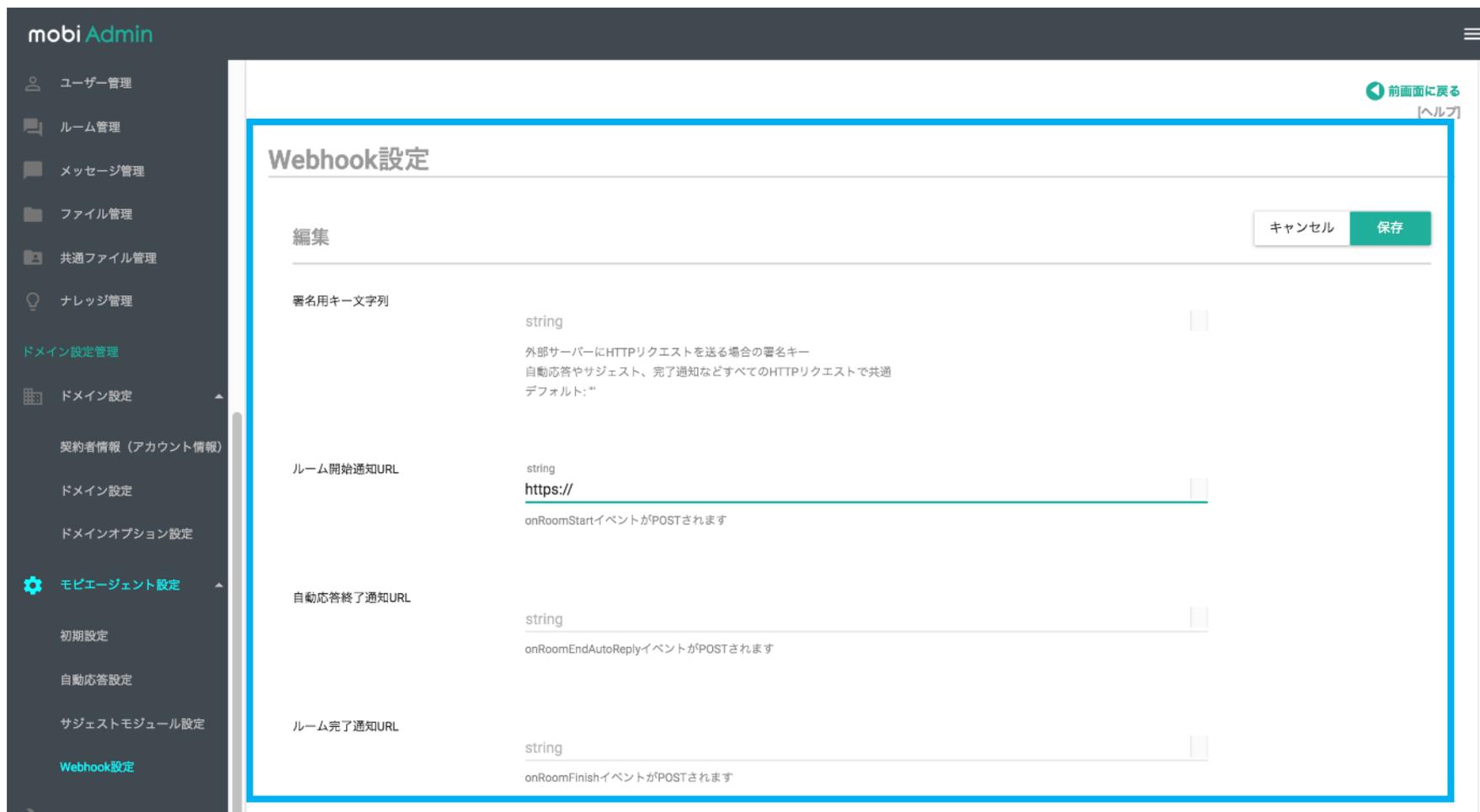
ルームID別、権限別、グループ別にメッセージ削除予約の検索が可能になりました。
削除予約メッセージの絞り込みを行うことで一括の削除が行いやすくなりました。

サジェスト機能有効化表示オプションの追加



管理画面の「ドメイン設定管理」→「モビエージェント設定」→「サジェストモジュール設定」でサジェスト機能を有効化するとオペレーター画面の個人設定のオプションでもOn/Off設定ができるようになりました。

イベントWebHook通知機能



「ドメイン設定管理」→「モビエージェント設定」に「Webhook設定」機能のメニューを新しく追加しました。ルーム開始時、自動応答対応終了から有人応答切替時、およびルーム完了時に通知を送信できるようになりました。

WEB小窓設定の初期メッセージ改行登録



「コールセンター管理」「WEB小窓設定」「基本設定」「初期表示メッセージ」にてWeb小窓に表示する初期メッセージ登録の改行保存ができるようになりました。

Web小窓位置情報送信設定

The screenshot displays the 'mobi Admin' interface. On the left is a navigation menu with categories like 'コールセンター管理' (Call Center Management), '入力情報管理' (Input Information Management), and 'コミュニケーション情報管理' (Communication Information Management). The 'Web小窓設定' (Web Window Settings) option is selected. The main content area is titled 'オプション設定' (Option Settings) and contains several toggle switches. The '位置情報送信許可' (Location Information Transmission Permission) toggle is turned on (green) and is highlighted with a blue rectangular box. Other toggles include '名前入力欄表示' (Name Input Field Display), 'ドメインステータス確認スキップ' (Domain Status Confirmation Skip), 'サジェスト無効化' (Suggest Deactivation), and 'URLプレビュー無効化' (URL Preview Deactivation). Below this is the '文言設定' (Text Settings) section with the note '改行を含めることはできません' (Cannot include line breaks). The 'システムメッセージ' (System Message) section shows a message for 'セッション開始時' (Session Start) with the text '[セッションが開始しました]' (Session has started) and the code 'options.i18n.cc.system_message_session_started'. On the right side of the screenshot, a chat window titled 'mobi チャットサポート' is visible, featuring a search bar and a map of Tokyo with a red location pin.

「コールセンター管理」「Web小窓設定」「オプション設定」でWeb小窓からのゲストユーザー位置情報メッセージ送信許可のOn/Off設定ができるようになりました。

