# mobi Agent





#### モビルス株式会社

〒141-0031

東京都品川区西五反田3-11-6 サンウエスト山手ビル5F TEL: 03-6417-9523

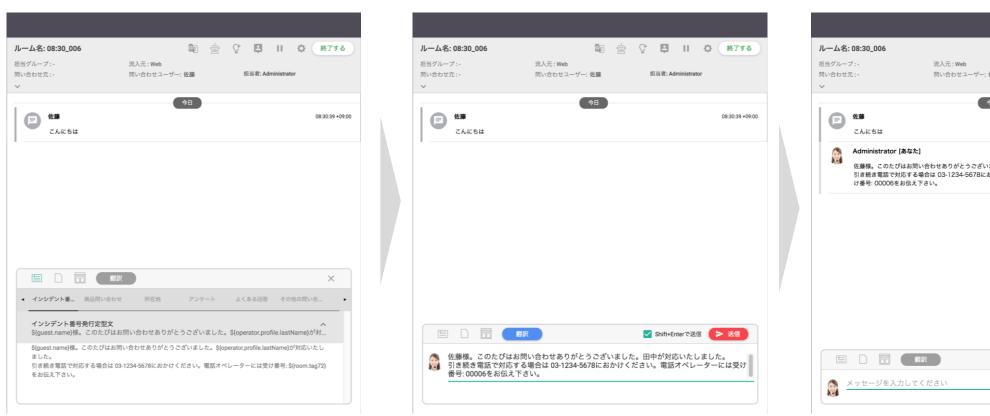
#### モビエージェントオペレーター画面

- ・問い合わせごとのインシデント番号発行と定型文への変数登録ができるようになりました
- ・問い合わせごとのインシデント番号発行と定型文への変数登録ができるようになりました。これによりゲストユーザーや担当者、インシデント番号などを定型文メッセージとして送信できます。
- ·オペレーター·SV·管理者のステータス表示ができるようになりました
- ・管理画面のステータス設定を有効にすると、オペレーター画面で各ユーザーごとにステータスを変更できたり、負荷状況によって自動的にステータスが変更します。管理者やSVは稼働状況から他のログインユーザーのステータス確認もできます。
- ・問い合わせの担当者自動割り当てができるようになりました
- ・各オペレーター・SV・管理者のステータスをもとに問い合わせの自動割り当てができるようになりました。各ユーザーの負荷状況によって自動的に問い合わせが割り当てられ、割り当てられた問い合わせは"私の担当一覧"に入ります。(\*グループ内の担当者自動割り当てもできるようになりました。)
- ・問い合わせチャネル別デフォルトアイコンとメッセージラインのUIを改善しました
- ・問い合わせチャネル別のアイコンとメッセージラインの区別をわかりやすく改善しました。(SNSのユーザー画像とNicknameを取得している場合は、 ユーザーごとに画像とユーザー名が表示されます。)
- ・自動応答切替時のルーム退出デフォルト設定を個人設定から選択できるようになりました
- ・個人設定から自動応答切替時にルーム退出するかどうかのデフォルト設定を選択できるようになりました。

#### モビエージェントオペレーター画面

- ・メッセージ削除予約時にコメント追記ができるようになりました
- ・メッセージ削除予約時に管理者やSVへのコメント追記機能を追加しました。これによりメッセージ削除依頼の理由や説明などを補足コメントできるようになりました。
- ・ルームメッセージコピーでルームの全メッセージをコピーできるようになりました
- ・ルームメッセージコピーでルームの全メッセージをコピーできるようになりました。
- ·その他UI改善

### 問い合わせごとのインシデント番号発行と定型文への変数登録ができるようになりました





問い合わせごとのインシデント番号発行と定型文への変数登録ができるようになりました。これによ りゲストユーザーや担当者、インシデント番号などを定型文メッセージとして送信できます。

### オペレーター・SV・管理者のステータス表示ができるようになりました



管理画面のステータス設定を有効にすると、オペレーター画面で各ユーザーごとにステータスを変更できたり、負荷状況によって自動的にステータスが変更します。 管理者やSVは稼働状況からログインユーザーのステータス確認ができます。

### 問い合わせの担当者自動割り当てができるようになりました

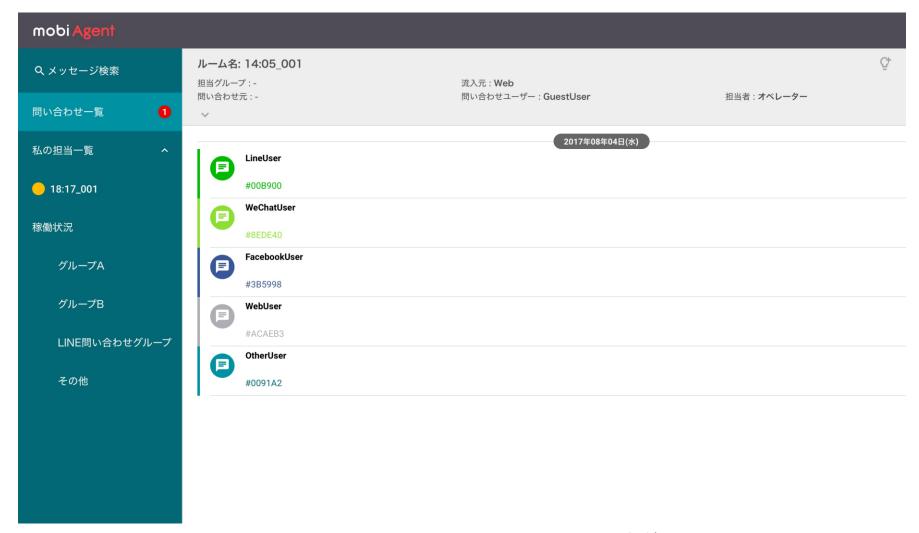


自動的に問い合わせが"私の担当一覧"に 割り当てられた時のイメージ



各オペレーター·SV·管理者のステータスをもとに問い合わせの自動割り当てができるようになりました。 各ユーザーの負荷状況によって自動的に問い合わせが割り当てられ、割り当てられた問い合わせは "私の担当一覧"に入ります。(\*グループ内の担当者自動割り当てもできるようになりました。)

### 問い合わせチャネル別デフォルトアイコンとメッセージラインのUIを改善しました



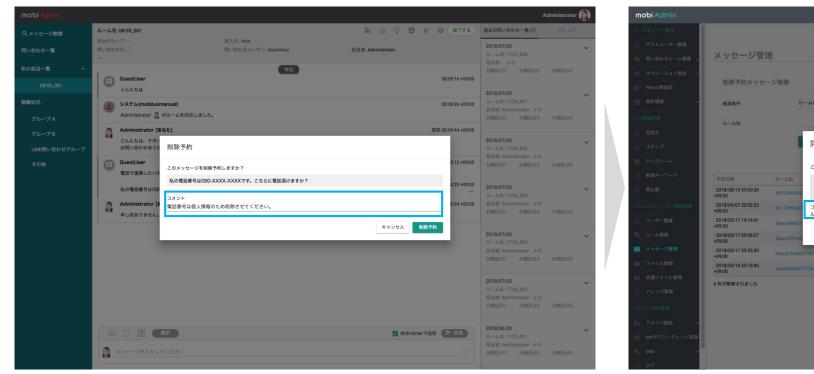
問い合わせチャネル別のアイコンとメッセージラインの区別をわかりやすく改善しました。 (SNSのユーザー画像とNicknameを取得している場合は、ユーザーごとに画像とユーザー名が表示されます。)

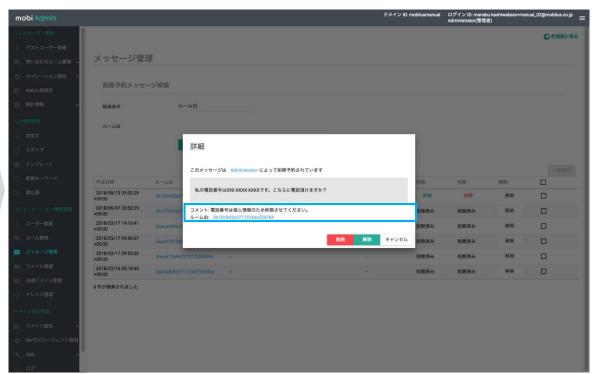
#### 自動応答切替時のルーム退出デフォルト設定を個人設定から選択できるようになりました



個人設定から自動応答切替時にルーム退出するかどうかのデフォルト設定を選択できるようになりました。

### メッセージ削除予約時にコメント追記ができるようになりました





メッセージ削除予約時に管理者やSVへのコメント追記機能を追加しました。 これによりメッセージ削除依頼の理由や説明などを補足コメントできるようになりました。

### ルームメッセージコピーでルームの全メッセージをコピーできるようになりました



「ルーム情報変更」→「ルームメッセージコピー」でルームの全メッセージをコピーできるようになりました。

#### モビエージェント管理画面

- ・【重要】セキュリティ対応のため共通ファイル管理のアップロードファイルの仕様変更を行いました
- ・セキュリティ対応の一環として、モビエージェントの共通ファイル管理でアップロードするファイルのcontent-typeのチェックを実施するようにしました。この セキュリティ対応にともない、htmlやjavascriptファイルのアップロードを禁止しました。アップロード可能なファイルは以下となります。 image/bmp、image/gif、image/jpeg、image/png、image/webp、image/x-icon、application/octet-stream、application/json、text/css、text/csv
- ・【重要】統計出力情報の項目を追加しました
- ·callcenter\_data.csvの出力項目を追加しました。
- ・WeChat連携ができるようになりました
- ・WeChat連携ができるようになりました。(WeChat連携を行うためには、他のSNS同様、公式アカウントを取得する必要があります。詳細はhttp://open.wechat.com/cgi-bin/newreadtemplate?t=overseas\_open/index と各設定項目のリンクをご確認下さい。)
- ・問い合わせごとのインシデント番号発行と定型文への変数登録ができるようになりました
- ・管理画面→モビエージェント設定→初期設定より問い合わせごとのインシデント番号発行ができるようになりました。定型文への変数登録と併用してゲストユーザーや担当者、インシデント番号などを定型文メッセージとして送信できます。

#### モビエージェント管理画面

- オペレーター・SV・管理者のステータス表示ができるようになりました
- ・管理画面からオペレーター・SV・管理者のステータス表示設定ができるようになりました。オペレーター画面の稼働状況から各ユーザーのステータス確認などができます。
- ・問い合わせの担当者自動割り当てができるようになりました
- ・各オペレーター・SV・管理者のステータスをもとに問い合わせの自動割り当てができるようになりました。各ユーザーの負荷状況によって自動的に問い合わせが割り当てられます。担当者自動割り当てを有効にすると、自動的にステータス設定も有効になります。(\*グループ内の担当者自動割り当てもできるようになりました。)
- ·LINE クイックリプライに対応しました
- ・モビエージェントの自動応答がLINEクイックリプライに対応しました。(オペレーター画面のテンプレート送信には対応していません。)
- ·Webhook設定にルーム終了通知機能が追加されました
- ·Webhook設定にルーム終了通知機能が追加されました。
- ·Web小窓から、[Enter] キーのみでもメッセージ送信できるようになりました
- ·Web小窓設定のオプション設定で[Shift + Enter]か[Enter] キーのみで送信するかを選択できるようになりました。

#### モビエージェント管理画面

- ·LINE共通設定から「displayTextを利用する」設定を削除しました
- ・LINEゲストユーザーへのテンプレートメッセージ送信時の仕様変更に伴い、LINE共通設定から「displayTextを利用する」設定を削除しました。 Postbackタイプのアクションを利用する場合は必ずdisplayTextが利用されるようになります。
- ・ゲストユーザーの利用停止、ファイル所有権移動、削除機能を廃止しました
- ・ゲストユーザーの利用停止、ファイル所有権移動、削除機能を廃止しました。
- ・Web窓を設置できるサイトをFQDNでアクセス制限できるようになりました
- ・Web窓を設置できるサイトをFQDNでアクセス制限できるようになりました。オリジンを制限した場合、許可されていないオリジンにWeb小窓のスクリプトをインストールしても動作できないようになりました。
- ・自動応答CSVで@@Message\_extra@@の文字列置き換えルールを追加しました(スライドなし)
- ・自動応答で利用できる@@Message\_extra@@の文字列置き換えルールを追加しました。
- ・管理画面の上の[?]および[ヘルプ]の機能説明をサービス仕様書へ集約しました(スライドなし)
  - ・管理画面の[?]および[ヘルプ]の機能説明をサービス仕様書へ集約しました。

#### モビエージェントWeb小窓

・Web小窓で取得できたURLがHTTPSの場合のみサムネイル表示するように改修しました(イメージスライドなし)
・Web小窓で取得できたURLがHTTPSの場合のみサムネイル表示するように改修しました。

## 【重要】セキュリティ対応のため共通ファイル管理のアップロードファイルの仕様変更を 行いました

セキュリティ対応の一環として、モビエージェントの共通ファイル管理でアップロードするファイルの content-typeのチェックを実施するようにしました。このセキュリティ対応にともない、htmlや javascriptファイルのアップロードを禁止しました。アップロード可能なファイルは以下となります。

image/bmp image/gif image/jpeg image/png image/webp image/x-icon application/octet-stream application/json text/css text/csv

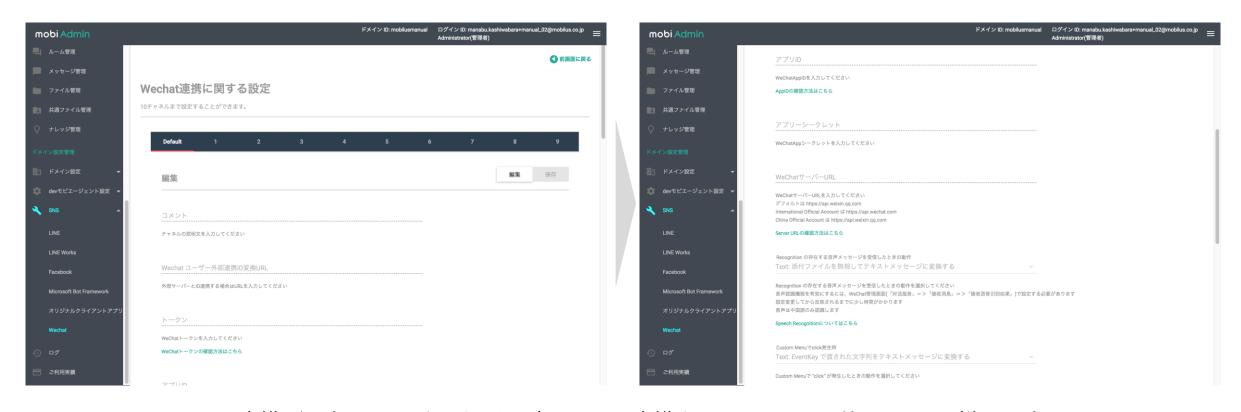
## 【重要】統計出力情報の項目を追加しました

統計出力の以下の項目を追加しました

callcentar\_data.csv

- ·アクセス元IP[room.tags.71] web小窓ゲストのIPアドレス
- ·グループ名[room.groupName] 担当グループ名
- ・最初に担当したオペレーター名[room.tag14UserName] 最初に担当したオペレーター名
- ・最初にメッセージを送信したオペレーター名[room.tag16UserName] 最初にメッセージを送信したオペレーター名

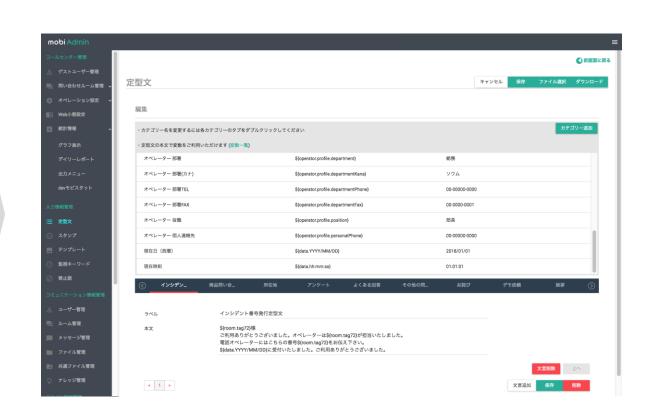
### WeChat連携ができるようになりました



WeChat連携ができるようになりました。(WeChat連携を行うためには、他のSNS同様、公式アカウントを取得する必要があります。詳細はhttp://open.wechat.com/cgibin/newreadtemplate?t=overseas\_open/index と各設定項目のリンクをご確認下さい。)

## 問い合わせごとのインシデント番号発行と定型文への変数登録ができるようになりました





「管理画面」→「モビエージェント設定」→「初期設定」より問い合わせごとのインシデント番号発行ができるようになりました。定型文への変数登録と併用してゲストユーザーや担当者、インシデント番号などを定型文メッセージとして送信できます。

## オペレーター・SV・管理者のステータス表示ができるようになりました



管理画面からオペレーター・SV・管理者のステータス表示設定ができるようになりました。オペレーター画面の稼働状況から各ユーザーのステータス確認などができます。

### 問い合わせの担当者自動割り当てができるようになりました



各オペレーター・SV・管理者のステータスをもとに問い合わせの自動割り当てができるようになりました。各ユーザーの負荷状況によって自動的に問い合わせが割り当てられます。 担当者自動割り当てを有効にすると、自動的にステータス設定も有効になります。

#### LINE クイックリプライに対応しました





モビエージェントの自動応答がLINEクイックリプライに対応しました。(オペレーター画面のテンプレート送信には対応していません。)

管理画面 $\rightarrow$  ドメイン設定管理  $\rightarrow$  SNS  $\rightarrow$  LINE  $\rightarrow$  LINE共通設定より クイックリプライを利用するを有効にできます。

クイックリプライボタンを設定したメッセージをボットから受信すると、メッセージのほかに、トーク画面の下部にそれらのボタンが表示されます。ボタンをタップするだけで、ボットからのメッセージに簡単に返信できます。

どのメッセージタイプでも、1つのメッセージにクイックリプライボタンを13個まで設定できます。詳しくは以下URLをご確認ください。

https://developers.line.me/ja/docs/messaging-api/using-quick-reply/



## Webhook設定にルーム終了通知機能が追加されました



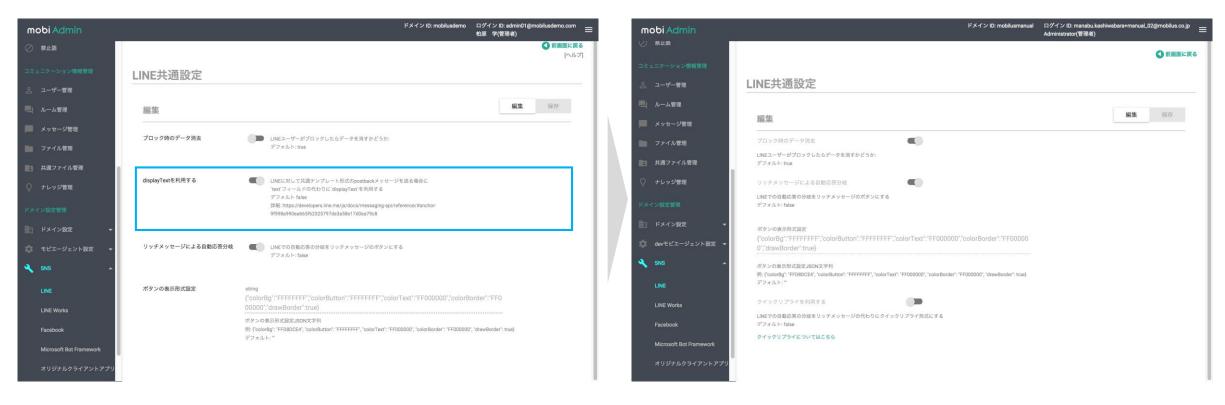
Webhook設定にルーム終了通知機能が追加されました。

## Web小窓から、[Enter] キーのみでもメッセージ送信できるようになりました



Web小窓設定のオプション設定で[Shift + Enter]か[Enter] キーのみで送信するかを選択できるようになりました。

## LINE共通設定から「displayTextを利用する」設定を削除しました



LINEゲストユーザーへのテンプレートメッセージを送信する時の仕様変更に伴い、LINE共通設定から「displayTextを利用する」設定を削除しました。Postbackタイプのアクションを利用する場合は必ずdisplayTextが利用されるようになります。

## ゲストユーザーの利用停止、ファイル所有権移動、削除機能を廃止しました



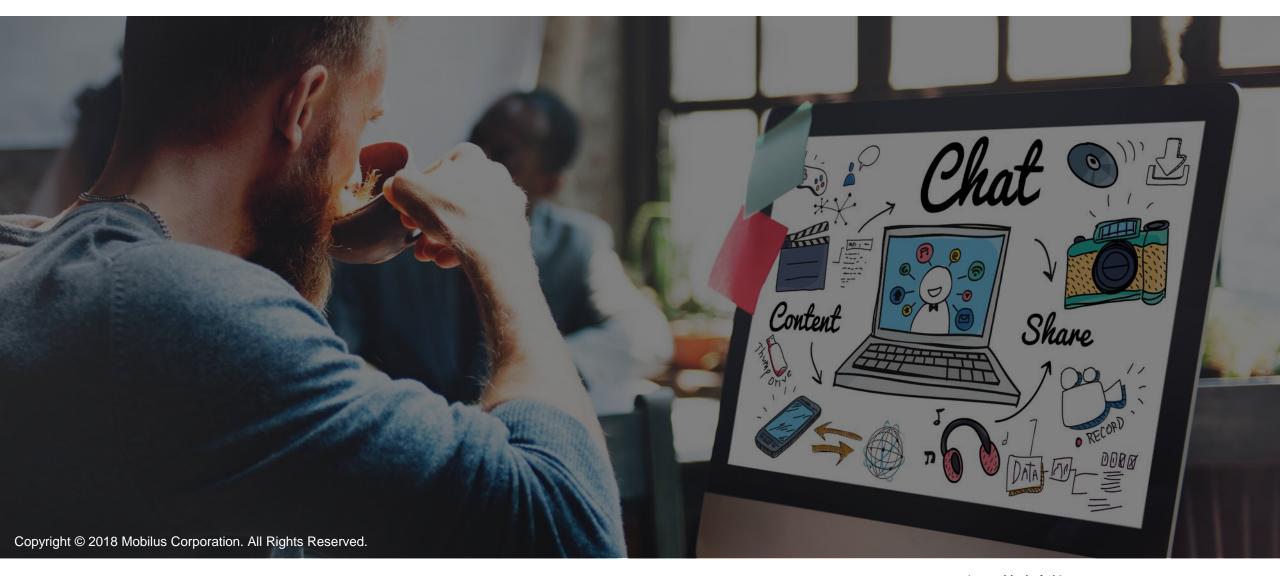
「ゲストユーザー管理」  $\rightarrow$  「ユーザー詳細情報」  $\rightarrow$  ゲストユーザーの利用停止、ファイル所有権移動、削除機能を廃止しました。

## Web窓を設置できるサイトをFQDNでアクセス制限できるようになりました



Web窓を設置できるサイトをFQDNでアクセス制限できるようになりました。オリジンを制限した場合、許可されていないオリジンにWeb小窓のスクリプトをインストールしても動作できないようになりました。

# mobi Agent





#### 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