mobi Agent

# モビエージェント Ver.Dec2018 リリースノート

CONFIDENTIAL

Copyright © 2018 Mobilus Corporation. All Rights Reserved.



Rinny

Content

**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 FAX: 03-6417-9532

RECORD

DDDD

0

Share

Chat



#### 01 LINE Icon/Nickname Switch API

オペレーター画面からのメッセージ送信で LINE の Icon/NicknameSwitch API に対応しま した。この機能では送信時のアイコンとニックネームをメッセージ毎に変更することができま す。

例えば、キャンペーン実施中はメインキャラクターとオペレーターがタッグを組んで問い合わ せに対応したり、企業のマスコットキャラクターとしてゲストユーザーとコミュニケーションを とったり、資格の種類によってアイコンを変更したりといったことが可能になるため、工夫次 第でより回答への信頼感を増幅したり、親しみやすいコミュニケーション、また、普段のアイ コンでは答えにくい内容にもズバッと答えることができたりします。

この機能を使用してユニークな取り組みを始める際には、是非モビルスまでお知らせください。



#### 03 過去の問い合わせにすぐアクセス

問い合わせ一覧 / 私の担当一覧からゲストユーザーの過去 の問い合わせにアクセスしやすくなりました。 ゲストユーザーの過去の問い合わせを確認しながら対応す ることでコミュニケーションロスを防ぎスムーズな対応を 実現することができます。 過去の問い合わせ件数やもっと見るボタンを設置すること で使い勝手も向上しました。

#### 02 禁止語/監視キーワード設定

以前のバーションでは、禁止語と監視キーワードはオペレー ターとゲストユーザーで共通の単語を設定していましたが、 今回のリリースからはオペレーター毎・ゲストユーザー毎に 個別で設定できるようになりました。

この変更によりオペレーターの入力時に禁止したい単語、 小窓からの入力で監視したいキーワードをより柔軟に設定 できるようになります。



説明に使用されている画像はイメージです。



次回の更新時の支払金額は¥23.763 で

### 04 メッセージ部分削除機能

メッセージ内のテキストを部分的に削除できるようになりました。

今まではメッセージ全文の削除予約をして、管理者が 承認・削除する業務フローにのみ対応することができ ましたが、今後は例えば、カード番号や携帯番号等を 予期しないタイミングでメッセージとして受け取った場 合にその部分だけを管理画面から削除することができ ます。この機能により、意図しない個人情報の保持を 回避することができます。

#### 05 グループ定型文

種別:大型全額保証

間違い無いですか?

オペレーター画面に従来の定型文とは別に所属するグ ループ内でのみ使用できるグループ定型文機能を追加し ました。

この改善により返信を簡易にするための定型文の登録が 増えると定型文を探すのに時間がかかり返信のスピードが 遅くなるという不便さを解消しました。

また所属グループ内でのみ使用する特定の言い回しや、 案内を登録できることで返信ミスや無用なコミュニケー ションを減らすこと等の効果が期待されます。





#### 06 ボットと有人対応をより柔軟に組み合わせることができます

有人応答から自動応答に再度切り替える時の、自動応答再開位置を設定できるようになりました。 この設定を利用すると任意の場所から自動応答シナリオを再開することができるので、有人応答 とチャットボットによる自動応答を組み合わせたより柔軟できめ細やかなお問い合わせ対応を実 現することができます。

自動応答で対応している時間で、他の問い合わせに対応したり他の業務を進める時間を確保す る等の業務効率化を推進することも可能です。

オペレーター画面

- LINE Icon/Nickname Switch API 対応(Highlightsページ 01を参照)
   ・オペレーター画面でアイコン/ニックネームの選択/変更ができるようになりました。
- ・モビキャストの配信コンテンツ確認機能(スライドなし)
   ・モビキャストから配信したコンテンツに対して、モビエージェントで問い合わせを受けたときに、 オペレーターも配信コンテンツを確認できるようになりました。
   [注意] 本機能は、次期モビキャストのリリース後に確認いただけます。モビキャストのリリース予定日は、2018/12/20です。
- ・問い合わせー覧表示機能の改善(スライドなし)
- ・問い合わせ一覧を表示したときに、オペレーター名が欠けてしまう事象がありましたので、表示できるように改善しました。 ・問い合わせ一覧を表示したときに、過去の問い合わせも速やかに参照できるように改善しました。(Highlightsページ 03参照)
- ・送信できるLINEスタンプの拡張(スライドなし)
   ・モビエージェントとモビボットスタンダードから送信できるLINEスタンプが342種類から462種類に増えました。
   多彩な新しいスタンプを活用して、さらに表現力豊かで気配りのきいたボットを開発できます。
- ・定型文選択機能の改善(Highlightsページ 05参照) ・オペレーター画面で、共通定型文とグループ毎の定型文を選択しやすく改善しました。

オペレーター画面

- ・問い合わせ一覧の改善(スライドなし)
  - ・オペレーター画面の問い合わせ一覧/私の担当一覧の表示を改善しました。
    - 経過時間、最後のメッセージ時間でソートができるようになりました。
  - ・オペレーター画面の問い合わせ一覧のルームを選択したときに右列に表示される履歴画面のヘッダーに、「グループ名」を 追加しました。
    - 問い合わせ一覧のルームを選択したときに右列に表示される履歴画面のヘッダーに、「グループ名」を追加しました。 また、オペレーター画面の過去の問い合わせ一覧の項目にも「グループ名」を追加しました。 スーパーバイザーなどが複数のグループに配置された場合、担当しているルームがどのグループで着信したものか
    - 確認できるように改善しました。
- ・オペレーター表示機能の改善(スライドなし)
- ・ゲストのオンライン状態の表示方法を改善しました。
  - オペレーター画面に表示する「セッションが終了しました」メッセージを間引いています。
  - ユーザーの動作より取得しているゲストオンライン状態をダイアログの外でリアルタイムに表示します。
- ・担当以外の過去の問い合わせが参照できるようになりました。

過去の問い合わせを担当オペレーター以外でも参照できるように改善しました。

- ・オペレーター権限でログインした場合、モビキャストのリンクを表示しないように改善しました。
  - 管理者およびスーパーバイザー権限のアカウントでログインしたときのみ、モビキャストのリンクが表示されます。
- ・保留中に別グループを指定したときに、"問い合わせ一覧の最後の発言から(分)"の計算を改善しました。
  - 最後の発言から(分)は、ルーム内でオペレーターや問い合わせユーザーが最後に発言してから現在までの経過時間を算出します。 また、転送時に保留解除は行わないように改善しました。

オペレーター画面

・サムネイル表示機能の改善(スライドなし) ・画像サイズの制限なく、オペレーター画面とWeb小窓にサムネイル表示を見やすく改善しました。

・メニューデザインの改善

・モビエージェント右上のメニューデザイン(利用規約、プライバシーポリシーの配置)を改善しました。

メニューデザインの改善

mobi <mark>Agent</mark>		admin1 🚵
<b>Q</b> メッセージ検索	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 最終;	<ul> <li>プロフィール</li> </ul>
問い合わせ一覧		<b>OT</b> パスワード
私の担当一覧へ		🗱 個人設定
		魚 お知らせ
核倒次沉		m モビワーク
		m管理画面
		<b>の</b> モビキャスト
		<b>の</b> モビボット
		Co モビコンソール
		viny ヤフー
		₩₩ いらすとや
		□
		利用現約 プライバシーボリシー

・メニューデザインの利用規約、プライバシーポリシーの配置位置を変更しました。

Web小窓

- ・Web小窓 表示の改善(スライドなし)
- ・オペレーターが文字入力するまで、Web小窓に「入力中…」と表示しないように変更しました。
- ・Web小窓 動作の改善

·Xボタンで閉じるときに、確認メッセージを表示するように改善しました。

- ・Web小窓 表示機能の改善(スライドなし)
- ・ヘッダーアイコンに、JPEG画像やGIF画像(アニメーションGIF含む)も設定することが可能となりました。 旧バージョンまでは、ヘッダーアイコンは静止画(PNG)のみサポートしていました。 今回のリリースで、ヘッダーアイコンに使用できる画像フォーマットを拡張しました。
- ·Web小窓の枠デザインの微調整を行い、Web小窓上部左右の角枠が、はみ出さないように改善しました。 border-radiusプロパティの改善とWeb小窓のバックグラウンドカラー変更により、見栄えを向上させています。
- ・Web小窓でカルーセルのボタンをクリックすると、文字入力エリアにフォーカスがあたるように改善しました。 チャット内のリンク等クリックした場合、文字入力エリアにフォーカスがあたるように改善しました。
- ・Web小窓 ユーザー識別情報の保存機能拡張(スライドなし)
  - ·Web小窓からlocation以外に任意のroomTag(31~60)が設定できるようになりました。

## Web小窓終了(Xボタン押下)時に確認メッセージ表示



·Xボタンで閉じるときに、確認メッセージを表示するように改善しました。

#### 管理画面

- ・完了ルーム検索結果(finishRooms.csv)のダウンロード機能改善
  - ・管理画面で取得できる完了ルーム検索結果(finishRooms.csv)をダウンロードするときの動作が改善されました。
  - ・以前のバージョンでは、検索結果が10000件以上存在する時は複数ファイルに分割してダウンロードされていました。
  - ・Ver.Dec2018では、
    - "CSVで保存"ボタンをクリックすると、ポップアップ画面が表示されるようになりました。
    - 検索条件で"ルーム開始時間"を設定した場合にのみ、「ルーム開始時間のみを検索条件に適用」が有効となり1ファイルで ダウンロードできるようになりました。
    - この条件を満たさない場合は、検索結果が10000件以上存在する時に、これまで同様に複数ファイルに分割してダウンロードされます。 という動作になります。
- ・デイリーレポートのユーザー詳細情報保存(スライドなし)

・デイリーレポートの「表示オプション」で設定および表示した後に、別画面に遷移し戻ってきた後も、
 前回設定した内容が保存されるようになりました。

・ルーム完了時の分類区分入力設定の必須化

・管理画面で初期設定で完了時の分類区分選択の必須化の設定(On/Offトグル)を行えるようになりました。

- ・オペレーター側/ユーザー側から既読通知設定
  - ・管理画面の オペレータ設定→その他設定 の既読設定で、オペレータ側設定とユーザー(ゲスト)側設定が行えるようになりました。 モビエージェントVer.Jun2018で導入した、「Web小窓のゲストユーザーの発言にオペレーターが既読した際の"既読"表示」機能の 改善です。

#### 管理画面

- ・LINE Icon/Nickname Switch API対応(スライドなし)
  - ・管理画面で、アイコン/ニックネーム使用の設定と初期データの登録ができるようになりました。 Icon/Nickname Switch APIのご利用はLINE社への申請が必要となります。
- ・ドメイン内で使用するWeb小窓のバージョン指定
  - ·Web小窓のバージョンを指定できるようになりました。なお、指定できるWeb小窓のバージョンは、 動作対象範囲の1年前までのバージョンとなります。
- ・ユーザー属性「モビエージェント ゲスト属性」、「拡張ユーザー属性」の編集画面改善(スライドなし)
   ・ゲストユーザーの名前が空文字の場合にユーザー詳細の「モビエージェントゲスト属性」、「拡張ユーザー属性」の編集画面に 遷移できるようになりました。
- ・LINECCのSwitcher切り替え先の任意指定(スライドなし)
  - ・自動応答のシナリオでLINECCのSwitcherの切り替え先を任意に指定できるようになりました。
  - ・LINECC設定の送信先ID(Switch先のDestination ID)を、汎用HTTPモジュールの応答JSONで設定できるようになりました。
  - ・LINECC設定の送信先ID(Switch先のDestination ID)を、モビボットスタンダード(CSVボット)で設定できるようになりました。
  - ・LINECCの設定が、オペレーターモード、ボットモードの場合のみ、上記で指定された送信先IDに切り替わるように SwitcherにAPI連携します。

#### 管理画面

- ・拡張ルームタグ テキストの複数行入力(スライドなし) ・拡張ルームタグにテキスト入力するときに改行入力が可能となりました。
- ・Web小窓の別ウィンドウで開くボタンの表示有無設定

小窓タイプ、埋め込みタイプの場合、管理画面のWeb小窓設定で"小窓のポップアップで開くリンク"を、
 非表示にする設定ができるようになりました。

- ・メンテナンス通知などの受信者登録機能
- ・リリース/定期メンテナンスなどの情報を受信したい場合、モビエージェントからお客様が登録/変更/削除ができるようになりました。 メールアドレスは、複数の登録が可能です。複数のメールアドレスを登録される場合は、","で区切ってください。
- ・メッセージの部分削除(Highlightsページ 04参照)
- ・チャットでゲストユーザーから個人情報(クレジットカード番号や病状など)を入力された場合に、管理画面で、
   該当情報の部分削除ができるようになりました。
- ・この操作は、管理者およびスーパーバイザーが行えます。
- ・管理画面から、メンテナンスモードの削除(スライドなし) ・管理画面から、メンテナンスモードを削除しました。

#### 管理画面

- ・管理画面のスクロールバー表示改善(スライドなし) ・管理画面のスクロールバー表示を改善しました。
- ・Web小窓設定のCSS編集画面の編集欄改善

·管理画面のWeb小窓設定のCSS編集の枠の幅を画面のサイズに合わせて拡張し、見やすく改善しました。

- ・拡張ゲスト属性検索機能の追加
   ・登録した拡張ゲスト属性を用いて検索ができるようになりました。
   拡張ゲスト属性は、複数の指定が可能です。
- ・ゲストユーザー管理のゲストユーザー検索機能のレイアウトを改善(スライドなし) ・ゲストユーザー管理の検索レイアウトを改善しました。
- ・禁止語と監視キーワードのオペレーター/ゲストユーザー個別設定(Highlightsページ 02参照) ・オペレーターとゲストユーザー毎に、禁止語と監視キーワードの登録ができるようになりました。
- ・モビボットプロからモビボットスタンダード切り替え時のシナリオ開始位置の指定機能 (Highlightsページ 06参照)
  - ・オペレーター画面のチャット欄上部の「自動応答開始」ボタンを押下したあとのダイアログで、
     自動応答モジュールを選択できるようになりました。
  - ・応答モジュール選択後に、シナリオのどの位置から開始するかを選択できるようになりました。

#### 管理画面

- ・オペレーター対応不可時のメッセージ表示機能追加
  - ・1オペレーターの対応可能問い合わせ数の設定を追加しました。
  - ・ステータス表示機能と担当者自動割当機能を利用時には、1オペレーターの対応可能問い合わせ数と受付可能なオペレーター数を もとに、有人対応の最大ルーム数を算出します。
  - この有人対応可能な最大ルーム数の上限数を超過した時に、混雑時のメッセージを表示するようになりました。
  - ・1オペレーターの対応可能問い合わせ数が設定されない場合は、オペレーター対応可能問合せ数が上限値として使用されます。

その他

- ・LINEのFlex Messageに対応しました(スライドなし)
  - LINEのMessaging API に、画像やボタンなどを自由にレイアウト可能なFlex Messageが公開されましたので、
     モビエージェントも使用できるように対応しました。

## 完了ルーム検索結果(finishRooms.csv)のダウンロード機能改善

mobi Admin	ドメイン ID: mobidev	ログイン ID: admin1@mobidev.com admin1(管理者)
コールゼンター管理		◆ 前画面に戻る
🐣 ゲストユーザー管理 🔫		
📕 問い合わせルーム管理 🔸	完了ルーム検索	
対応中ルーム検索	▼ 儿.一人間始時間	
完了ルーム検索	ダウンロード(CSV)	
あいまい検索		
🔅 オペレーション設定 👻	リルーム開始時間のみを検索条件に週用」した場合、すべてのテータは1ノアイルにまどめてダワンロートされます。 「その他の検索条件を適用」した場合、データが10000件以上存在する場合には複数ファイルに分割してダウンロードされ ます。	
Web小恋設定		
🛄 統計情報 👻	+ヤノセル ルーム開始時間のみを検条条件に適用 その他の使業条件を適用	
入力情報管理	検索条件 検索条件を選択してください 🚽 😏	
注 定型文		
③ スタンプ	検索 CSVで保存	
		洋油丰二
アイコン/ニックネーム ×		aroused.

・完了ルーム検索結果をダウンロードするとき、検索条件にルーム開始時間のみ設定すると すべてのデータは1ファイルにまとめてダウンロードされます。 なお、"CSVで保存"を選択すると、ダウンロードに関する説明をポップアップ画面で表示します。

## 分類区分の入力必須化

mobi Admin			ドメイン ID: mobidev	ログイン ID: admin1@mobidev.com admin1(管理者)	
コールセンター管理					^
😤 ゲストユーザー管理 🔻	分類区分1	分類区分 <mark>2</mark>		分類区分3	
■ 問い合わせルーム管理 ▼				and the second of the second of the	
🏟 オペレーション設定 🔺	設定			キャンセル保存	
対応モード設定	カテゴリー名 分類 マ分1				
送信設定	カテゴリー名を指定してください				
画面操作設定	May debe de				
営業時間設定	タイプ 複数選択		v		
その他設定		_			
Web小窓設定	必須項目				
10. 統計情報 →	オペレーターがルーム完了時に、この分類区分の必須項目にします				
入力情報管理	<sup>初期値</sup> :初期値を指定しない		V.		
⇒ 定型文	ルーム作成時の初期値を選択してください				
<ul> <li>◎ スタンプ</li> </ul>					~

・必須項目をONにすることで、ルーム完了時に分類区分入力を必須項目に設定することが できるようになりました。

## 既読通知設定



・オペレーター側/ゲスト側の既読通知設定が行えるようになりました。 モビエージェントVer.Jun2018で導入した、「Web小窓のゲストユーザーの発言にオペレーターが既読した際の "既読"表示」機能において、ゲスト側の既読設定を"既読通知しない"に設定している場合でも、 ゲスト側のWeb小窓に「既読」が表示される事例が発生していましたので、改善しました。

ドメイン内で使用するWeb小窓のバージョン指定

mobi Admin			I	ドメイン ID: mobidev	ログイン ID: admin1@mobidev.com admin1(管理者)
コールセンター管理					▲ 前画面に戻る
■ 問い合わせルーム管理 ▼	WEB小窓設定				
🌼 オペレーション設定 👻	WEB小窓設定パラメータ編創				初期化
B Web小窓設定					
🛄 統計情報 👻	バージョン選択				
入力情報管理		ourrant			
── 定型文	バージョン選択	21.0.0			
③ スタンプ	タイプ選択	20.0.0			
- テンプレート	無効化	19.0.0 18.0.0			
アイコン/ニックネーム		17.0.1	い合わせ機能は表示されません		
① 監視キーワード	ウィジェットタイプ	17.0.0 16.0.0			
⊘ 禁止語	← チャット ζ۵۵ del Lách tr     ■      □	15.0.0			保存
コミュニケーション情報管理					~ ~ ~

・バージョン選択欄の current を押下すると、設定可能なWeb小窓バージョンリストが表示されます。
 このリストから、ご利用になりたいWeb小窓バージョンを設定することができるようになりました。
 Web小窓バージョンのデフォルトは、current(最新版)となります。

## メンテナンス通知などの受信者登録機能



・リリース/定期メンテナンスなどの情報を受信したい場合、お客様が登録できるようになりました。 複数のメールアドレスが登録可能です。複数のメールアドレスを登録される場合は、","で区切ってください。 例) user1@example.com,user2@example.com

## Web小窓設定のCSS編集画面の編集欄改善



・Web小窓設定のCSS編集の枠の幅を画面サイズに合わせ拡張しました。

## 拡張ゲスト属性検索機能の追加



#### ・登録した拡張ゲスト属性を用いて検索する機能です。 複数の拡張ゲスト属性を登録して、検索することが可能です。

監視キーワードのオペレーター/ゲストユーザー個別設定

mobi Admin		ドメイン ID: mobildev ログイン ID admin1(書)	k admin1@mobildev.com ≣#i)	
入门前服装理	*			
── 定型文	監視キーワード			
© 2927				
デンプレート	●オペレーター同け監視キーワード管理			
E 7-12>12997-6	●ゲストフーザー向け監視キーワード管理			
① 医根キーワード				
🛇 ата				
コミュニケーション分割開発				
음 그-ザ-管理				
同 ルーム管理				
📕 メッセージ管理				
■ ファイル管理				
12日 共産ファイル管理				
	χ.			
・監視キー 設定で ・オペレー ゲストコ 監視キ	ーワードをオペレーター きるようになりました。 -ター向けの設定画面 ∟ーザー向けの設定画 ーワードを登録いただ(	-/ゲストユー+ 、 i面で、 +ます	ザー毎に	

オペレーター向けの設定画面

mobi Admin		ドメイン ID: mobid	lev ログインID: admin1@mobidev.com 言 admin1(面電音)
.7/66/109			O MARLES
E EEX	オペレーター向け監視コ	キーワード管理	
3 2957		······································	
■ デンプレート	編集	フライル無限 調査	9000-F
■ アイコンニックネーム			~
D ###-7-F			
) #±#			
is a little set of the			
8. 1-17- <b>181</b>			
山 ルーム家理			
■ メッセーラ管理			
ファイル管理			
日本ファイル管理			

#### ゲストユーザー向けの設定画面

nobi Admin		ドメイン ID: mobide	<ul> <li>ログインID: admin1gmobildev.com 目</li> <li>admin1(首唱名)</li> </ul>
	×		
	ゲストユーザー向け監視	キーワード管	
	理		
	編集	(コナイル進行) 福田	音作 タウンロード
) <b>EN</b> I-7-8	ddd		
. 1- <del>1</del> -84			
	1		
メッセージ言葉			

禁止語のオペレーター/ゲストユーザー個別設定

mobiAdmin —	ドメイン ID: mobildev ログイン ID: admin1@mobildev.com admin1(言理者)
入力情報要理	
	禁止語
〕 スタンプ	
サンプレート	●オペレーター回け禁止器管理
PイコンIニックオーム	●ゲストコーザー向け禁止語管理
) 監視キーワード	
0 mita	
12===7>=>#####	
ューザー管理	
パーム管理	
メッセージ管理	
ファイル管理	
3 共通ファイル管理	
·禁止語。	をオペレーター/ゲストユーザー毎に、
設定です	きるように なりました。
・オペレー	ター向けの設定画面、
ドフトコ	
シントユ	一リ一回リの設と回国で、宗正語を

#### オペレーター向けの設定画面

mobi Admin		ドメイン ID: moltidev	다연카ン ID: admin1@mobidev.com admin1(前記名)
Amarge			● 他美国王 反名
T III	オペレーター向け禁止語	管理	
() -3.957			
■ ⇒>フレ−ト	辐集	ファイル道管「編集	保存 ダウンロード
E 7432/2007-6			
③ £9,≠-9-F			
Ø ≌±≊			
Distant - Shorten R			
್ಷಿ ಎ-೮-೮೫			
·····································			
- メッセージ管理			
<b>110</b> ファイル市は			
10 共通ファイル管理 5			

#### ゲストユーザー向けの設定画面

mobi Admin	2	ドメイン ID: mobility	$\exists \mathcal{GA} > 10; admin1@mobilex.com \equiv admin1(@126)$
Amagan			0 ###EF#66
□ #型文	ゲストユーザー向け禁止	語管理	
ि २७२७			
E 7>70-1	拖集	ファイル道行	保持 ダウンロード
B 743×1=>07-4			
<ul> <li></li></ul>			
0 mam			
035559-935 <b>44488</b>			
್ಷಿ ೨ <b>-</b> ೮-೮೫			
11 北十五百年			
■ メッセージ管理			
10 ファイル管理			
101 共通ファイル管理			
MALE NU THE	v		

登録いただけます。

オペレーター対応不可時のメッセージ表示機能追加

m	obi Admin			۴.	メイン ID: mobidev	ログイン ID: admin1@mobidev.com admin1(管理者)	' ≡
	問い合わせルーム管理 🚽	担当者自動割り当て	担当者を自動で設定し グループ分け設定がな	/ます。 されている場合はグループ毎の!	自動割り当て設定に準し	じます	^
۵	オペレーション設定						
	対応モード設定	ステータス設定	-				
	送信設定						
	画面操作設定		🔽 🧼 就業時間外	💟 🛑 新規受付可	💟 🛑 新規	受付不可	
	営業時間設定						
	その他設定		□ ─ 離席中	□● 食事中		現中	
	Web小窓設定	1オペレーターの対応可能問い合わせ数	number				
8	統計情報 👻		-1 ステータスが●新規受付可のオ/	ペレーターの数とこの数値を掛け	合わせた数が有人対応	●の最大ルーム数になります。	
入力	青報管理		「-1」を設定した場合、有人対応 オペレーターごとの実際の同時ダ	5の最大ルーム数の制限はありま 対応上限は画面操作設定で設定さ	せん。 れた数字が適用されま	g.	
≡	定型文		詳しくはこちら				
0	スタンプ						
	テンプレート						~

・1オペレーターの対応可能問い合わせ数の設定を追加しました。
 ステータス表示機能と担当者自動割当機能を利用時には、1オペレーターの対応可能問い合わせ数と
 受付可能なオペレーター数をもとに、有人対応の最大ルーム数を算出します。
 この有人対応可能な最大ルーム数の上限数を超過した時に、混雑時のメッセージが表示されます。

# 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 FAX: 03-6417-9532