

mobiAgent

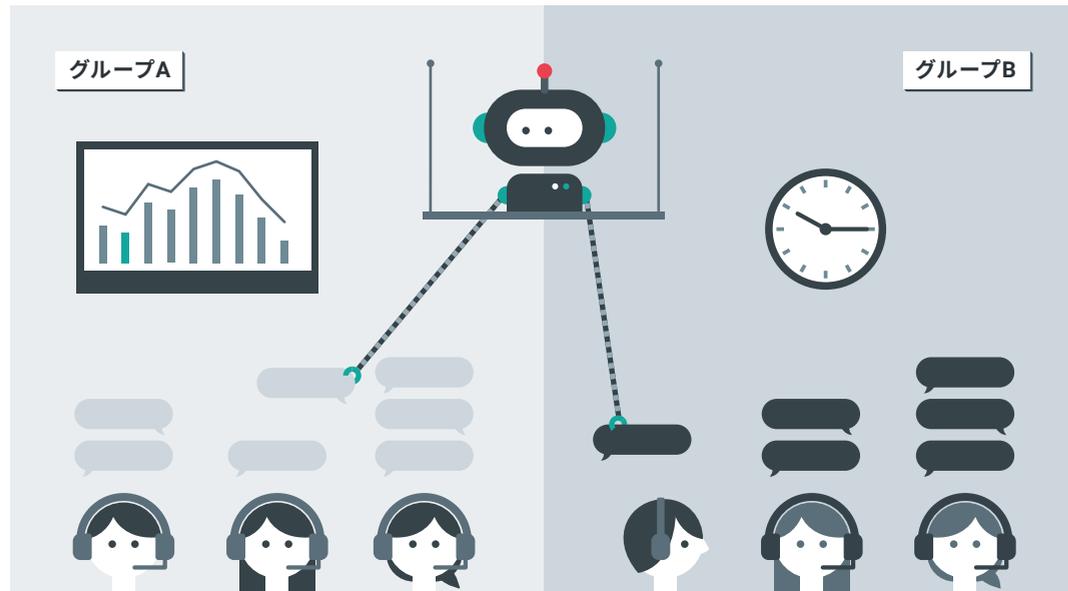
モビエージェント

リリースノート Ver.Feb 2019

モビルス株式会社

〒141-0031 東京都品川区西五反田 3 丁目 11-6 サンウエスト山手ビル 5F

Tel : 03-6417-9523



01 担当者自動割り当て機能をアップグレードしました

今回のアップデートで、システムがオペレーターの対応中ルーム数を比較し負荷の少ないオペレーターに優先的に担当を割り当てる機能を追加しました。

また、混雑により担当者を割り当てるができなかったルームはオペレーターが受付可能となったタイミングで再度自動割り当てができるよう機能を改善し、オペレーターの所属グループを変更した場合には、変更後のグループの問い合わせが即座に自動割り当てされるようになりました。今回のアップデートでは、特にチームで協力して問い合わせに対応する機能が強化され、待呼に対して柔軟にフォローアップする体制を構築しやすくなりました。

新しい担当者自動割り当て機能を使用したご感想や、次回アップデートでの改善のご要望は各担当営業、モビルスサポートまでお知らせください。

説明に使用されている画像はイメージです。機能の詳細は別途オンラインマニュアルにてご確認ください。

02 グループごとにオペレーター対応をオン/オフできます



グループごとにオペレーター対応のオン/オフを設定できるようになりました。

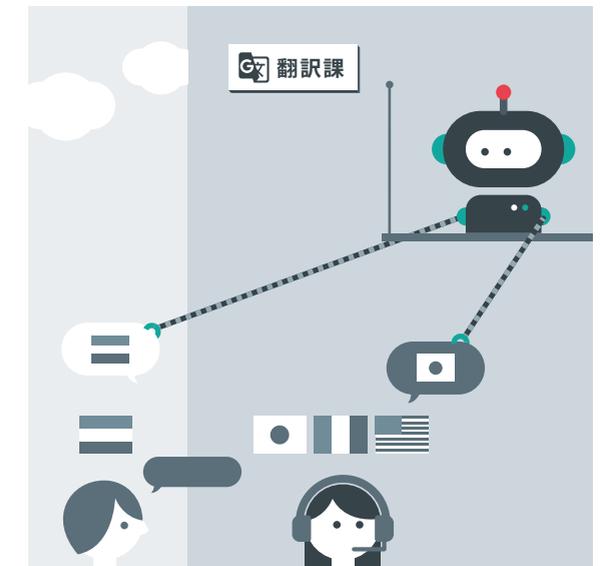
グループのオペレーター対応の設定で「オン」を選択していても、グループの休日・営業時間を設定している場合には営業時間外には自動応答に切り替わります。

システムのグループ機能を使用していなかったり「ドメインの共通設定を使用する」を選択している場合は、これまで通り自動応答設定のオペレーター対応の設定が適用されます。

03 翻訳機能がパワーアップ！

以前のバージョンでは1メッセージごとに翻訳ボタンを押して翻訳していましたが、今回のバージョンからはオペレーターの個人設定で使用できる言語を最大3つまで登録し自動翻訳機能をONにしてルームを開始すると、ゲストユーザーの最初のメッセージから使用言語を自動で判別し、担当者の登録した言語と一致しない場合には自動翻訳を開始します。

また、翻訳できる言語が新たに13言語追加されました。



Ver.Feb2019機能更新内容

オペレーター画面

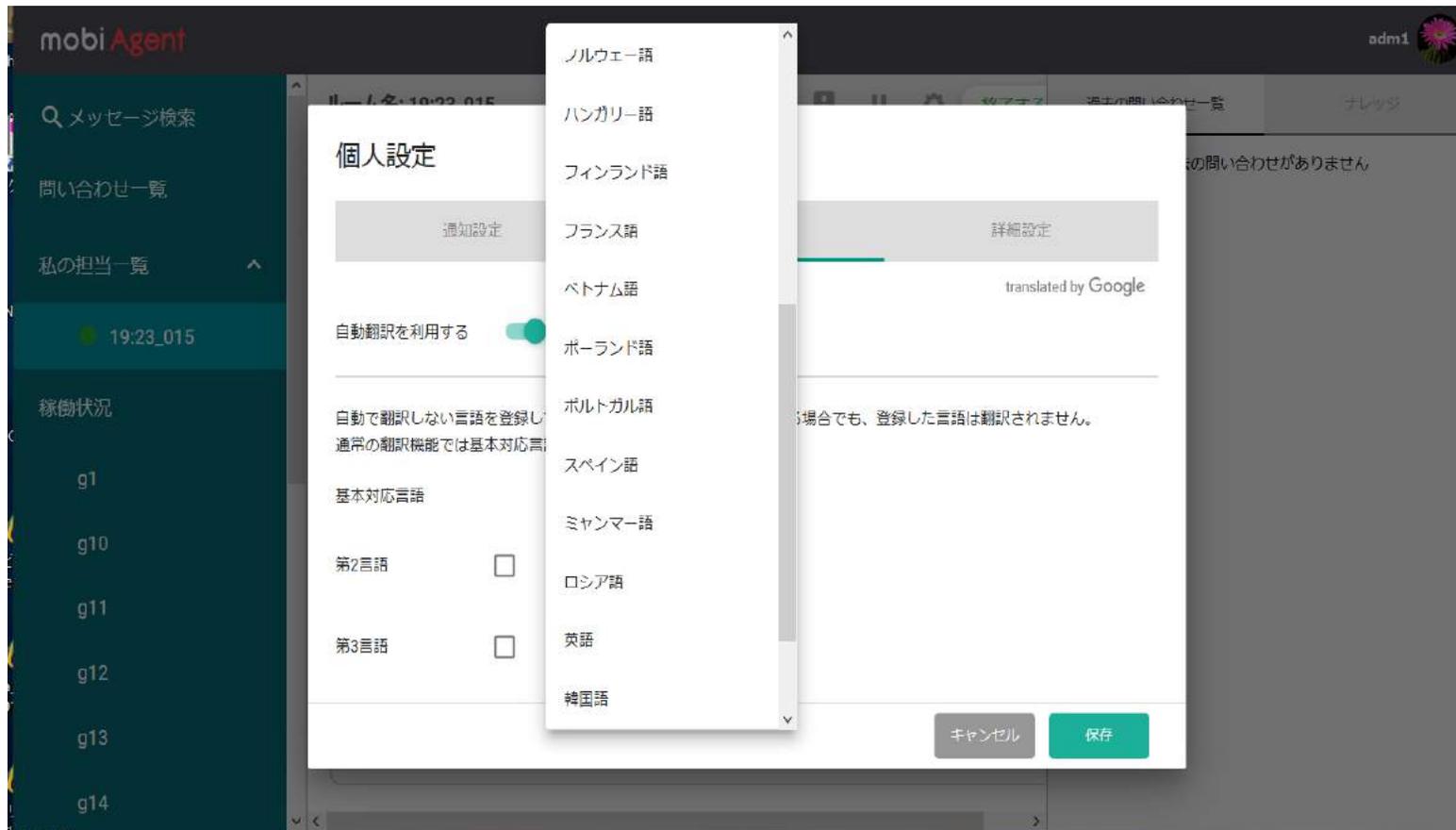
- ・ **担当者割当機能の改善(Highlightsページ 01を参照)**
 - ・ 複数端末で同時に問い合わせを実施したときに、オペレーター同時対応数上限を超過する事象を改善しました。
 - ・ お客様の問い合わせが入ったときに、以下の条件を満たす状態になると実行する自動割り当て処理を改善しました。
条件は、下記となります。
 - ドメイン設定で自動割り当てONになっている
 - 自分が参加しているルームが、自動応答でなくオペレーター未割当になっている
 - 自分の状態が新規受付可である
 - 自分のルーム担当数が規定数未満
- ・ **翻訳機能で対応する言語数を拡張しました(Highlightsページ 03参照)**
 - ・ 翻訳できる言語は、以下の13言語が追加されました。
ミャンマー語、中国語（繁体）、ロシア語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、デンマーク語
オランダ語、スウェーデン語、ノルウェー語、フィンランド語、ハンガリー語、ポーランド語
- ・ **翻訳機能の改善**
 - ・ 翻訳機能の設定を、オペレーターの個人設定に移動しました。
 - ・ 個人設定で、翻訳対象の言語を設定することができます。
 - ・ 問い合わせ元環境の言語を正しく設定し、表示できるように改善しました。

Ver.Feb2019機能更新内容

オペレーター画面

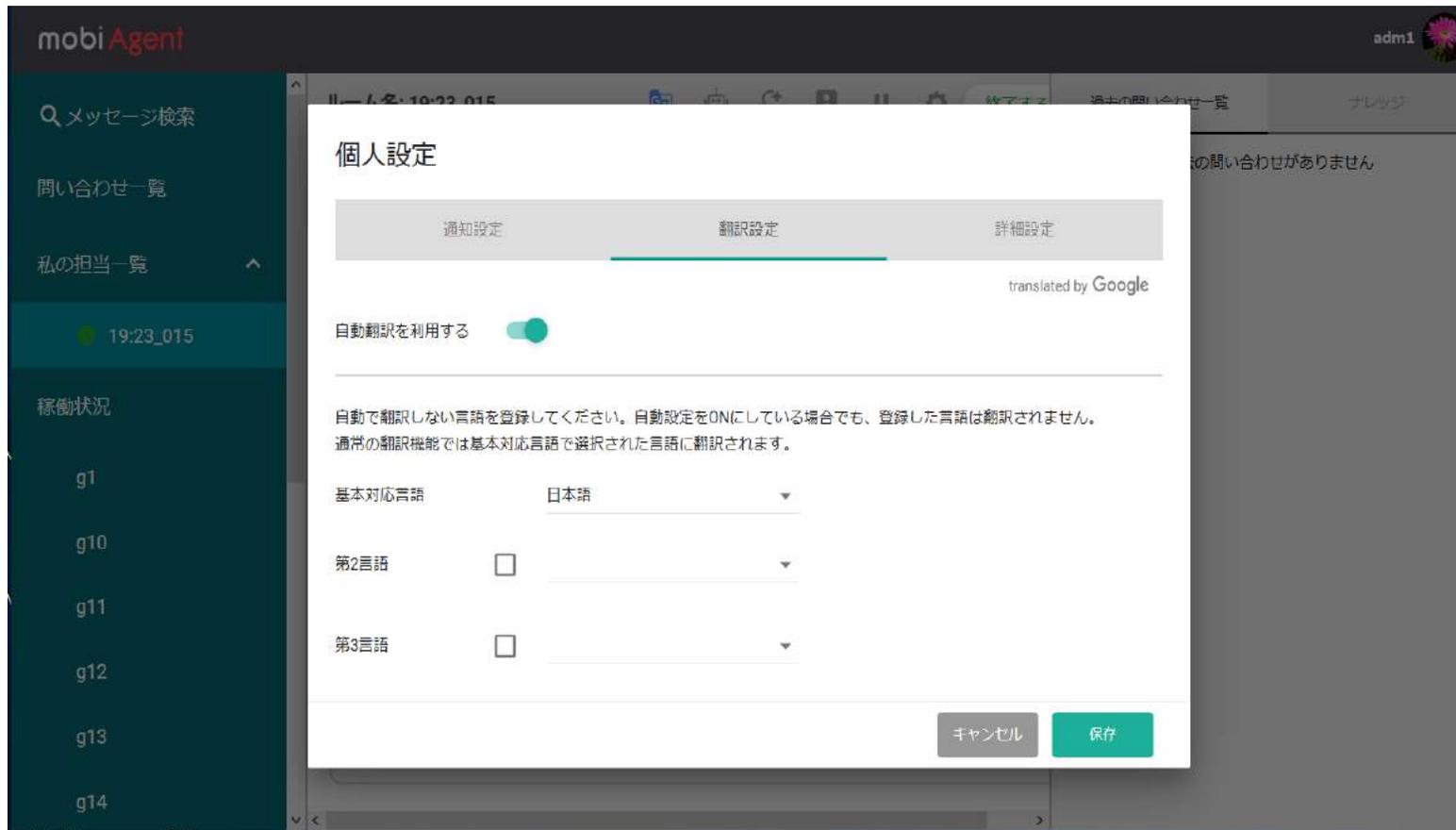
- ・ 拡張ルームタグ編集画面の改善(スライドなし)
 - ・ 拡張ルームタグ編集画面において、タイプを”真偽値(0/1)選択”を選択し、ルームタグを false で保存できるように改善しました。
- ・ ゲスト検索機能の改善(スライドなし)
 - ・ 管理画面のゲストユーザー検索の条件設定後、オペレーター検索の検索条件を設定し、ゲストユーザー検索に戻ったときに、設定値が誤る事象が発生したため改善しました。[対象ブラウザ:Safari]
- ・ オペレーター画面の改善(スライドなし)
 - ・ 過去の問い合わせから、メッセージが存在しない問い合わせをクリックした場合に、「メッセージがありません」を表示するように改善しました。
 - ・ 複数の問い合わせに対応している時にゲストユーザーからのメッセージで未確認のものがあるルームのタブは、確認が終わるまで点滅して知らせる機能を導入しました。
- ・ スライドメニューの改善
 - ・ オペレーター画面の画面右上のスライドメニューに、“個人情報保護方針”と”個人情報の取扱いについて”のページへのリンクを追加しました。

翻訳機能で対応する言語数を拡張しました



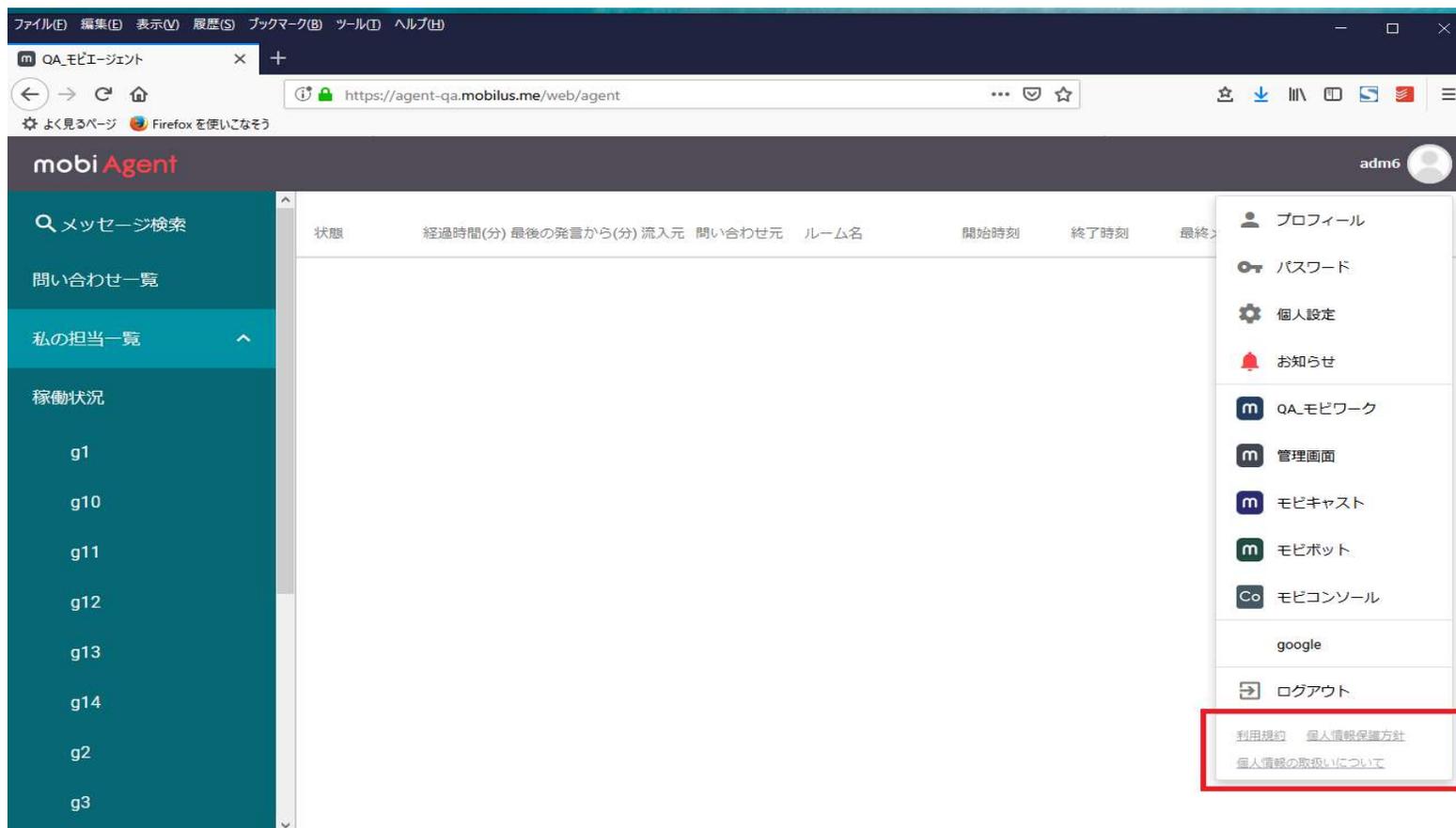
- ・翻訳機能で使用できる言語を設定いただけます。以下の13言語が追加されました。
ミャンマー語、中国語（繁体）、ロシア語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、デンマーク語
オランダ語、スウェーデン語、ノルウェー語、フィンランド語、ハンガリー語、ポーランド語

翻訳機能の改善



- ・翻訳機能の設定は、オペレーターの個人設定に移動しました。

スライドメニューの改善



- ・オペレーター画面の画面右上のスライドメニューに、“個人情報保護方針”と“個人情報の取扱いについて”のページへのリンクを追加しました。

Ver.Feb2019機能更新内容

Web小窓

・ Web小窓 表示の改善(スライドなし)

- ・ スマホで小窓を表示するときに、不適切なstyle設定を削除しました。
- ・ 特定サイズの小窓を開くとレイアウト崩れを改善しました。(小窓タイプ：埋め込みタイプ、ブラウザ：Firefox)
- ・ 位置情報を選択中に「隠す」をタップした時小窓のヘッダーを画面のセンターに表示する事象を改善しました。(端末：Android)
- ・ 特定の操作をしたときにレイアウト崩れを改善しました。(端末：Android)
- ・ 小窓の一部ヘッダーがページの一番下に表示されない事象を改善しました。(端末：Android、機種：nexus7)
- ・ input要素のplaceholderが見切れる事象を改善しました。(端末：iOS、機種：iPhoneX)
- ・ 端末の画面サイズを加味して小窓を表示できるように改善しました。(端末：iOS、対象ブラウザ：Safari)
小窓起動時に、Popup画面で「チャットを表示するために十分な高さがありません」を表示しないように改善しました。

Ver.Feb2019機能更新内容

管理画面

- ・ **グループ毎の設定機能の追加(Highlightsページ02参照)**
 - ・ グループ毎にオペレーター対応と自動応答を選択できるようになりました。
 - ・ グループ毎に有人対応の有無設定、営業日設定、営業時間設定ができるように機能追加をしました。
- ・ **LINE WORKS BOT作成・管理方法の変更(スライドなし)**
 - ・ LINE WORKS BOT作成・管理は、LINE WORKS Developer Console, 及びLINE WORKS Adminにて実施して頂くようになりました。
注)これまでのバージョンでは、mobiAgent管理画面にLINE WORKS BOTの作成・管理の為のメニューがありましたが、Ver.Feb2019以降はmobiAgent管理画面上で当該機能を廃止し、LINE WORKSの各種管理画面上のみで実施いただけます。
次期バージョンで、LINE WORKS Bot platform API V3 に対応いたします。
- ・ **メッセージ管理画面の改善(スライドなし)**
 - ・ メッセージ管理画面で、全てのメッセージ編集を無効となるように改善しました。
- ・ **完了ルーム検索、統計情報の期間検索条件の改善**
 - ・ 完了ルーム検索、統計情報の期間検索条件の選択肢に「昨日」を追加しました。
 - ・ 対象画面は、以下の画面です。
 - 問い合わせルーム管理>完了ルーム検索 の開始日時
 - 問い合わせルーム管理>あいまい検索 の開始日時
 - 統計情報>グラフ表示 の期間
 - 統計情報>出力メニュー の開始日時

Ver.Feb2019機能更新内容

管理画面

- ・ **グループ管理 編集画面の機能改善(スライドなし)**
 - ・ グループ管理 編集画面において、IDが変更できないように改善しました。
- ・ **共通ファイル管理の機能改善(スライドなし)**
 - ・ 共通ファイル管理にて、設定に関するファイルが削除できなくなりました。
- ・ **デイリーレポートの表示改善(スライドなし)**
 - ・ デイリーレポート画面に表示されるオペレーターの稼働時間の表示を改善しました。
 - ・ グループの稼働時間/稼働率は、「-」と表示することとなりました。
- ・ **定型文管理画面の機能改善(スライドなし)**
 - ・ 定型文管理画面で特定の操作で保存できない現象を改善しました。
未設定項目は、未設定の状態でも保存できるように改善しました。
 - ・ 定型文のアップロード件数の制限数を明確に定義しました。
仕様は、カテゴリ数を100、カテゴリ毎に指定できるワード数を1000となります。

Ver.Feb2019機能更新内容

管理画面

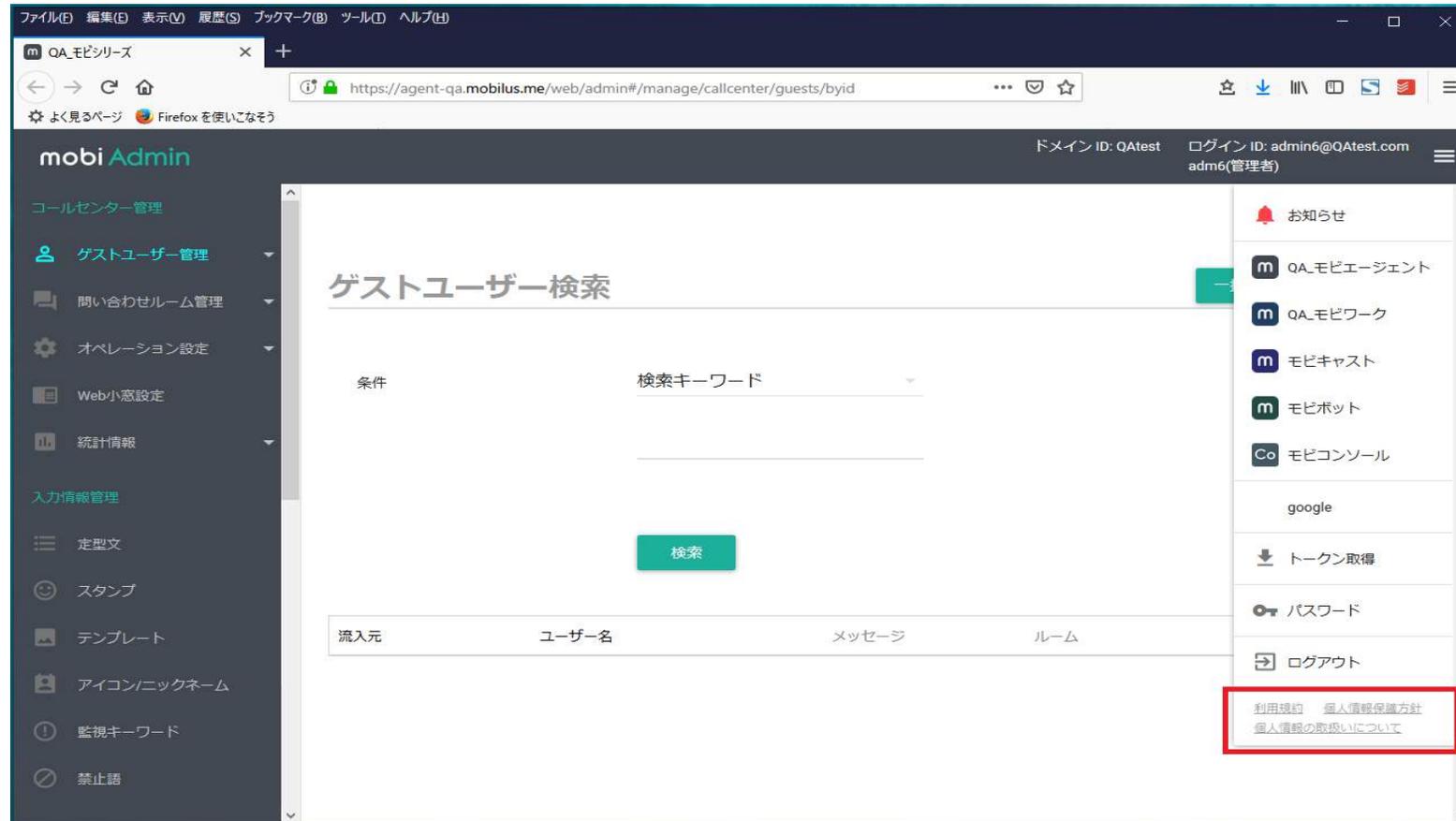
- ・ 完了ルーム検索、デイリーレポートの機能改善 (スライドなし)
 - ・ mobiBot standardのシナリオで”@@FinishRoom@@”を指定した時は、完了ルーム検索で自動応答初期状態の検索と検索結果表示が可能となりました。デイリーレポートで、自動応答初期状態のルーム表示が可能となりました。
- ・ 管理画面の検索機能改善 (スライドなし)
 - ・ 問い合わせルーム管理 > 対応中ルーム検索の検索件数上限を300件に拡張しました。
なお、対応中ルームが301件以上存在する場合は、300件を表示します。
- ・ モビスタット機能の改善(スライドなし)
 - ・ デイリーレポート画面で完了ルーム統計をダウンロードできない現象を改善しました[対象ブラウザ：IE11,Edge]
 - ・ デイリーレポート画面で期間を選択できない事象を改善しました[対象ブラウザ：IE11]
- ・ スライドメニューの改善
 - ・ 管理画面の画面右上のスライドメニューに、”個人情報保護方針”と”個人情報の取扱いについて”のページへのリンクを追加しました。
- ・ 祝日定義ファイルの更新
 - ・ 営業時間設定で使用する祝日定義ファイル(closed_days_sample.csv)の祝日を2019年の祝日に更新しました。

Ver.Feb2019機能更新内容

管理画面

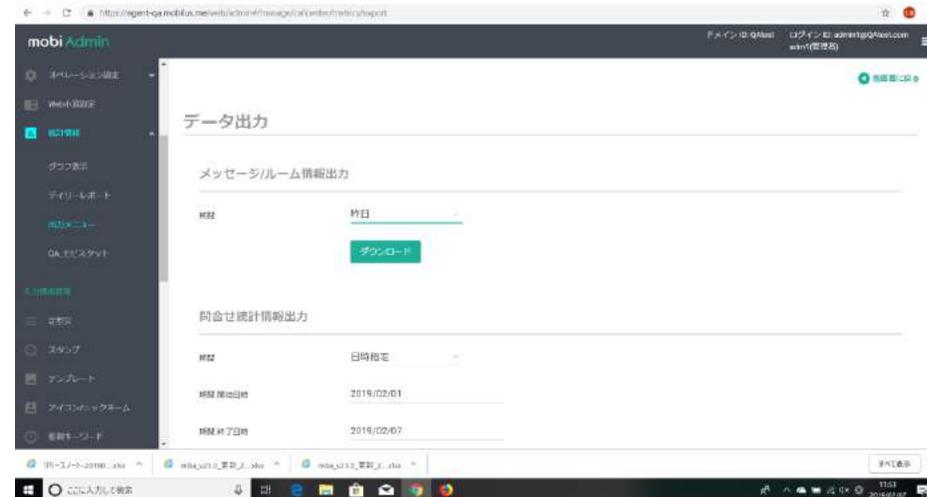
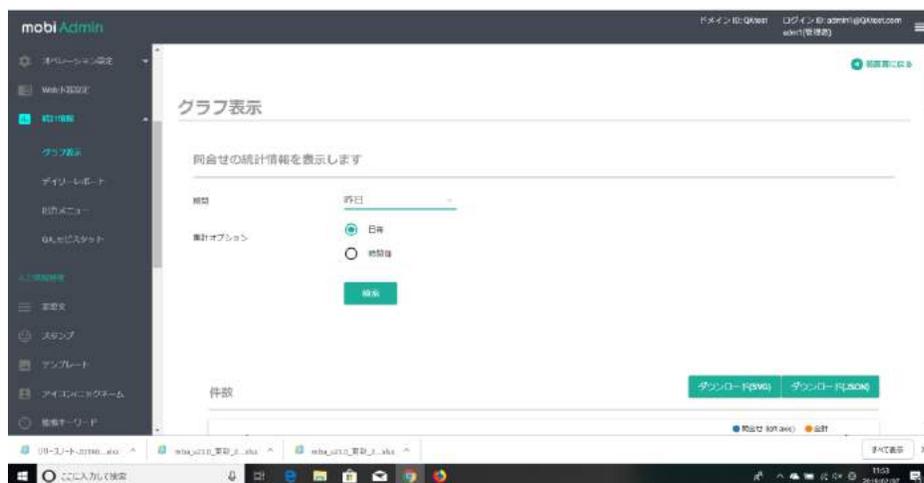
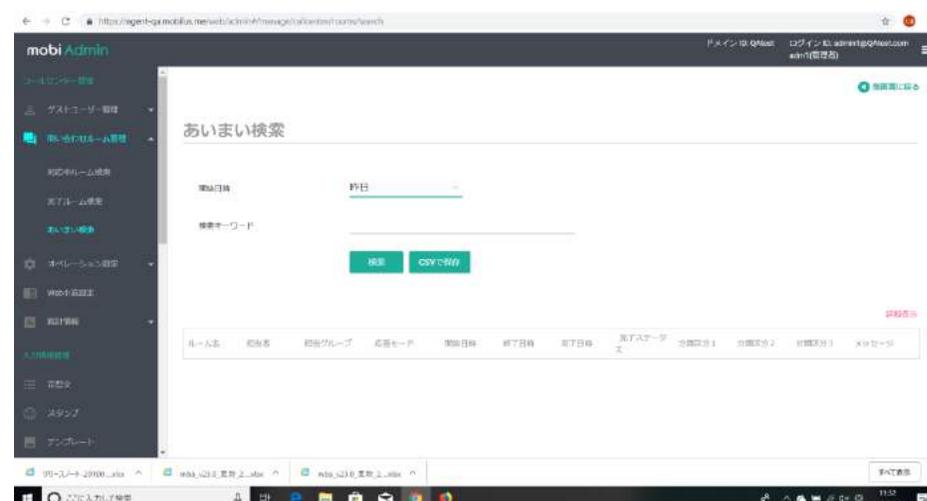
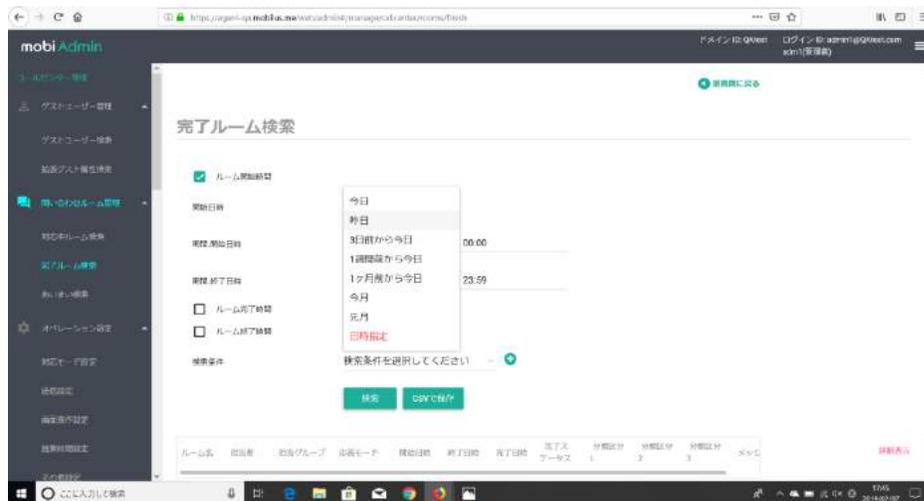
- ・ **管理画面のWeb小窓設定機能改善(スライドなし)**
 - ・ CSSの直接編集で、全角文字を使用した場合も不具合が生じないように改善しました。
- ・ **管理画面の表示機能改善(スライドなし)**
 - ・ 分類区分の「初期値」、「タイムアウト発生時の値」を指定していない状態で選択肢を追加すると、追加した選択肢が「初期値」、「タイムアウト発生時の値」に指定される動作を改善しました。
 - ・ ログ管理画面のスクロールバー表示崩れを改善しました。
 - ・ 完了したルームの分類区分がグラフに反映されない事象を改善しました。

スライドメニューの改善



- ・オペレーター画面の画面右上のスライドメニューに、
”個人情報保護方針”と”個人情報の取扱いについて”のページへのリンクを追加しました。

完了ルーム検索、統計情報の期間検索条件の改善



- ・完了ルーム検索、統計情報の期間検索条件の選択肢に「昨日」を追加しました。



Mobilus Corporation

Sun West Yamate Bld. 5F, 3-11-6, Nishigotanda, Shinagawa-ku,
Tokyo, 141-0031, Japan
+81-3-6417-9523