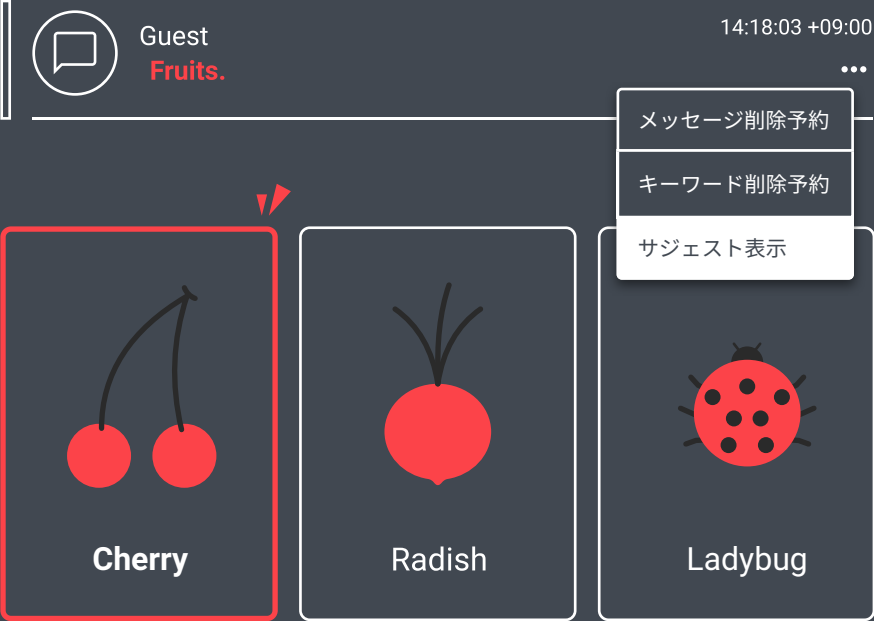


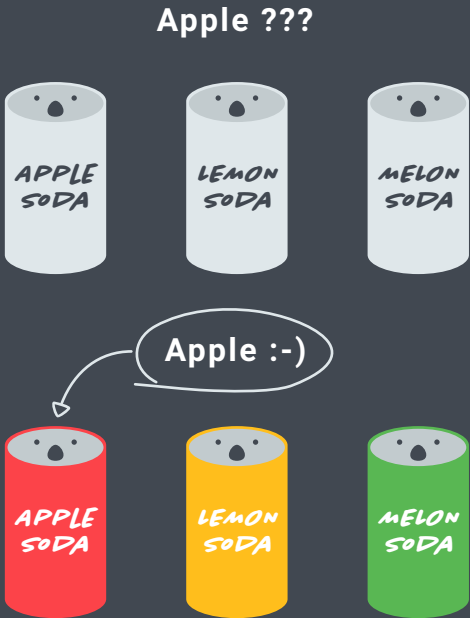
モビエージェント[®] Release *Highlight*

Ver. *Aug* 2019



対応処理のポップアップが見分けやすくなりました

問い合わせ一覧の「対応する」「終了する」「引き継ぐ」の各ボタンをクリックした後に表示される続行確認のポップアップの見た目が似ているため、新規の問い合わせに対応するつもりが別の問い合わせを引き継いでしまう。このようなトラブルを防ぐため、各ポップアップのタイトルの背景色をボタンの文字色と揃え、区別しやすくなりました。



すべてのゲストメッセージにサジェスト候補を表示できます

これまでは、最新3件のゲストメッセージに対してサジェストを表示していましたが、過去のメッセージで表示されたサジェスト候補を見直して回答に利用したいケースがあるのに、サジェストが消えてしまっていて回答に利用することができないケースがありましたが、今回のバージョンアップで全てのゲストメッセージのサジェスト候補を任意のタイミングで表示できるよう機能を改善しました。

今後は、タイムライン上の全てのメッセージのサジェストの候補から適切な回答を利用して問い合わせに対応することができます。

※1 サジェストの候補がない場合はオプションメニューに項目が表示されません。

※2 サジェスト機能の設定方法は別途オンラインマニュアルをご確認ください。



過去の問い合わせ一覧に終了ルームも表示されます

ルームを終了し、完了処理は後でまとめて入力しようと思っていたら、同じゲストユーザーから再度問い合わせがあり、対応した別のオペレーターが前回の問い合わせ内容を確認できず困ってしまうということはありませんか？

この問題を解決するために、過去の問い合わせ一覧タブに終了ルームの対応内容も表示されるよう改善しました。



LINE公式アカウントを100チャンネルまで連携できます

11チャンネル以上のLINE公式アカウントを運用したいけど、問い合わせ対応は1つのチームで行っているし、ログインや対応の手順も変更したくないというご要望にもお応えできるよう、1ドメインに設定できるLINE公式アカウントの最大チャンネル数を10チャンネルから100チャンネルに拡張しました。

※1 11チャンネル目以降のアカウント登録にはCSVファイルの作成・アップロードの手順が必要となります。

※2 設定手順は別途オンラインマニュアルをご確認ください。



監視キーワードの出現を簡易に検索できます

完了ルーム検索の検索条件に「監視キーワード」を追加しました。
これまでは、監視キーワードの出現状況を確認するために、

- 1.統計情報/出力メニューからメッセージ/ルーム情報のCSVをダウンロード
- 2.CSVの「監視キーワードを含めたメッセージID」から該当するルームIDを確認
- 3.手順2で確認したルームIDを完了ルーム検索から検索
- 4.検索結果の本文を確認

という手順が必要でしたが、今回の改善により

- 1.完了ルーム検索の検索条件に「監視キーワードを含む」を設定
- 2.検索結果のリストからルーム詳細情報に移動しメッセージを確認

の2つの手順で確認が可能となり、Excel等の外部アプリケーションを起動することなく管理画面上で作業を完結することができます。



Mobilus Corporation

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