

モビエージェント リリースノート

Ver.Mar2020

補足資料

Ver.Mar2020 機能更新内容

LOOK!

管理画面、オペレーター画面

- テレワーク機能を新たに追加しました
 - オペレーターのWebカメラ、デスクトップの撮影を定期的の実施し、セキュアな保存領域に自動アップロードする機能です

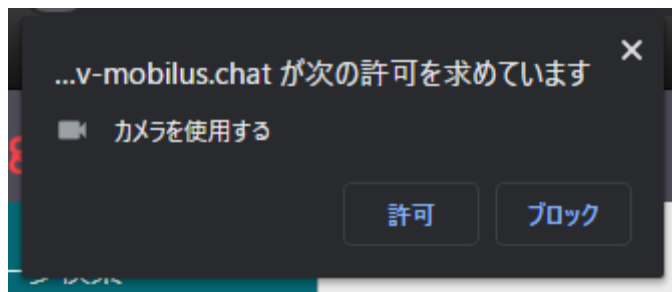


Ver.Mar2020 機能更新内容

LOOK!

管理画面、オペレーター画面

- テレワーク機能を新たに追加しました
 - オペレーターのWebカメラ、デスクトップの撮影を定期的的实施し、セキュアな保存領域に自動アップロードする機能です



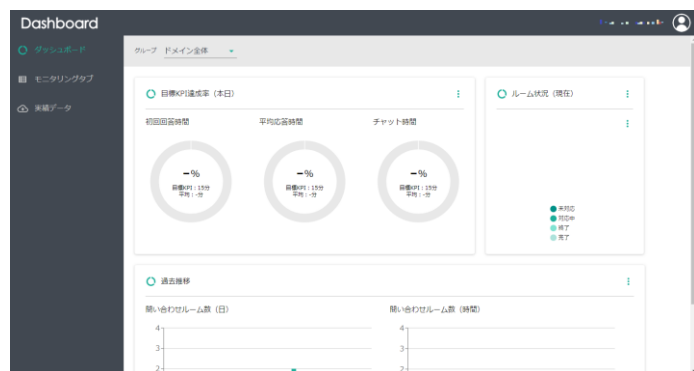
※ 管理画面でテレワーク機能をONにした場合、オペレーターは、カメラの許可、及び画面の共有が必要です。

Ver.Mar2020 機能更新内容

LOOK!

Dashboard/ダッシュボード

- ダッシュボード機能”Dashboard”を新たに追加しました
 - オペレーターのパフォーマンスやルームの状況等を確認できるKPIダッシュボード機能です
 - 目標KPIを設定し、達成率の表示などをします



Dashboard

ダッシュボード

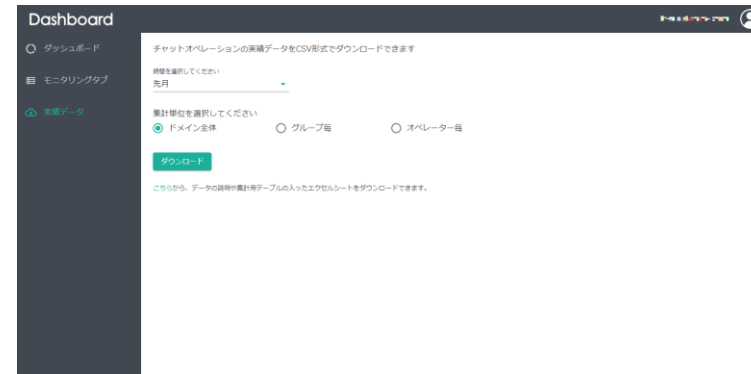
モニタリングタブ

実装データ

グループ

ユーザー

グループ名	ログイン人数	グループメンバー数	平均応答時間	初回応答時間	完了時間経過時間	完了時間経過時間	完了件数	終了時間経過時間	終了時刻経過時間
は	1	0	-1	0	00:00:00	00:00:00	0	00:20:00	00:00:00
ろ	1	0	-1	0	00:00:00	00:00:00	0	00:20:00	00:00:00
い	0	1	-1	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00

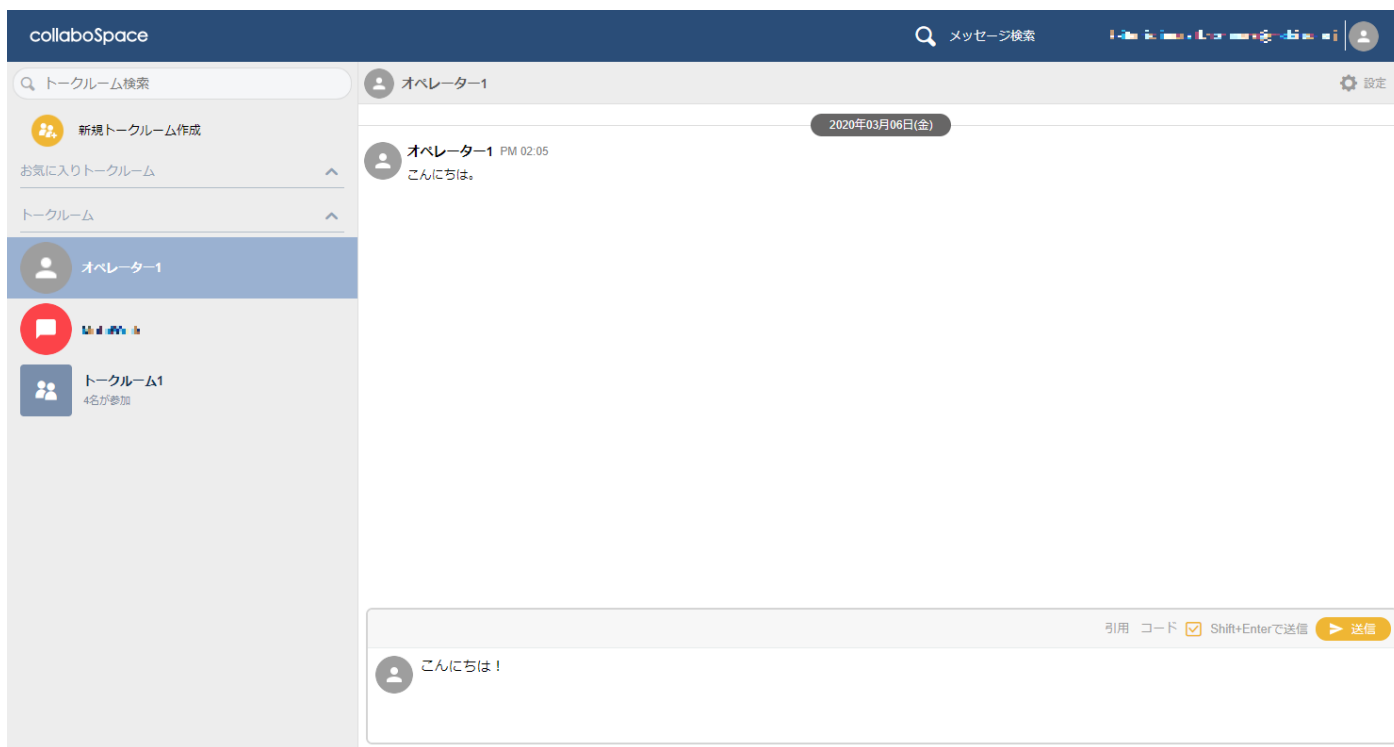


Ver.Mar2020 機能更新内容

LOOK!

collaboSpace/コラボスペース

- チャットサポート機能”collaboSpace/コラボスペース”を新たに追加しました
 - モビエージェント内でオペレーター同士のコミュニケーションや管理者への相談ができるチャットサポート機能です



Ver.Mar2020 機能更新内容

管理画面

- 統計情報の「出力メニュー」>「メッセージ/ルーム情報出力」で期間に「日時指定」をした場合に時刻指定が可能になりました
 - これまでは年月日の指定のみ可能でしたが、このリリースで時刻指定が可能になりました

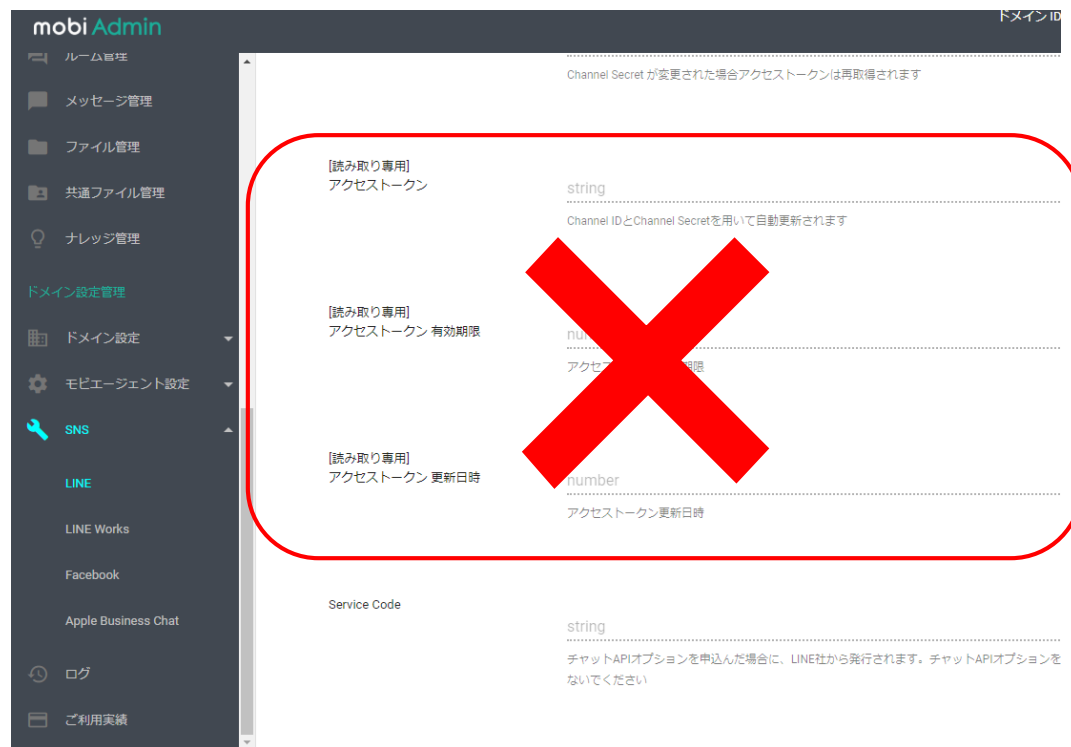
メッセージ/ルーム情報出力

期間	日時指定 ▼	
期間.開始日時	2020/03/01	00:00
期間.終了日時	2020/03/10	23:59
<button>ダウンロード</button>		

Ver.Mar2020 機能更新内容

管理画面

- 「LINE公式アカウント連携に関する設定」／「LINE公式アカウント(Switcher API利用あり)連携に関する設定」のアクセストークンに関する項目を非表示にしました
 - 非表示になった項目についてはモビエージェント側で自動的に取得、更新を行います



Ver.Mar2020 機能更新内容

オペレーター画面

- 新規問い合わせ発生時の通知とサウンドをリピートできるようになりました
 - これまでは新規問い合わせ発生時に通知/サウンドは1度でしたが、リピートオプションをONにすることで1分毎にリピートできるようになりました(通知/サウンドをONにした状態でリピートもONにしてください)



Ver.Mar2020 機能更新内容

オペレーター画面

- 新規問い合わせに対し「対応する」を押しただけでメッセージを送らなかった場合でも、返信アラーム(オレンジ)が点灯するようになりました
 - これまでは「対応する」を押した後の初回のメッセージ送信までは返信アラーム点灯(オレンジ)の対象外でしたが、今回の変更で初回メッセージを送信しなかった場合も返信アラーム(オレンジ)の対象となります
 - 管理画面 > 入力情報管理 > 定型文 で「あいさつメッセージ」が設定されている場合は、対象外です



Ver.Mar2020 機能更新内容

オペレーター画面

- LINE共通設定で「ブロック時のデータ消去」が”true”になっていた場合に「過去の問い合わせ一覧」を表示しなくなりました
 - 問い合わせ対応中のゲストユーザー（流入元:LINE）にブロックされた場合にゲストユーザーのデータが消去されるため、オペレーター画面右側に表示されている「過去の問い合わせ一覧」から過去の問い合わせが消去されます

