

モビエージェント リリースノート

V1.36.0

補足資料

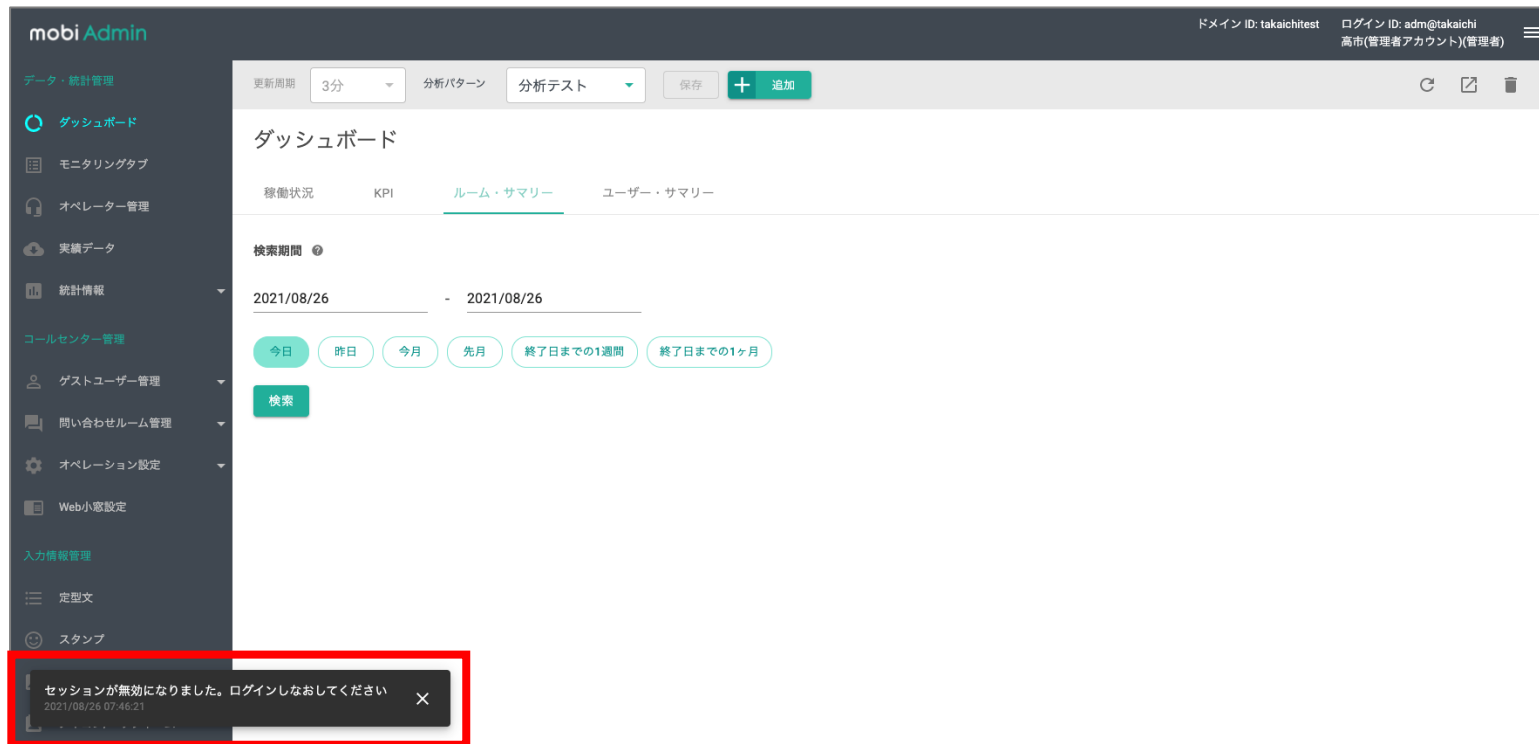
V1.36.0 機能更新内容

LOOK!

管理画面(ダッシュボード) & オペレーター画面

- エラー発生時に詳細なエラー内容を表示するようになりました。

エラー発生時のお問い合わせの際は、画面キャプチャーまたは表示内容をお知らせください。



V1.36.0 機能更新内容

LOOK!

機能改善

- 有人切り替えの判定機能を改善しました

同一オペレーターが複数グループに所属している場合や着信済未対応ルームがある場合に対応可能上限を超えて有人切り替えになることがあります。

グループを跨いで各オペレーターの対応数と着信済未対応ルームを算出し、有人切り替え判定を行えるようになります。

設定箇所: 管理画面 > オペレーション設定 > 対応モード設定 > ドメイン全体の対応上限を超えるルームを有人切替する

ON: 既存の動作

ドメイン/グループの設定上限値まで、判定時にドメイン/グループに新規対応可能者がいれば着信する。

OFF: ドメイン/グループの設定上限値まで、オペレーターのグループを跨いだ対応可能数及び着信済未対応ルーム数から

ドメイン全体での対応数を算出し、対応可能数未満であれば着信する。

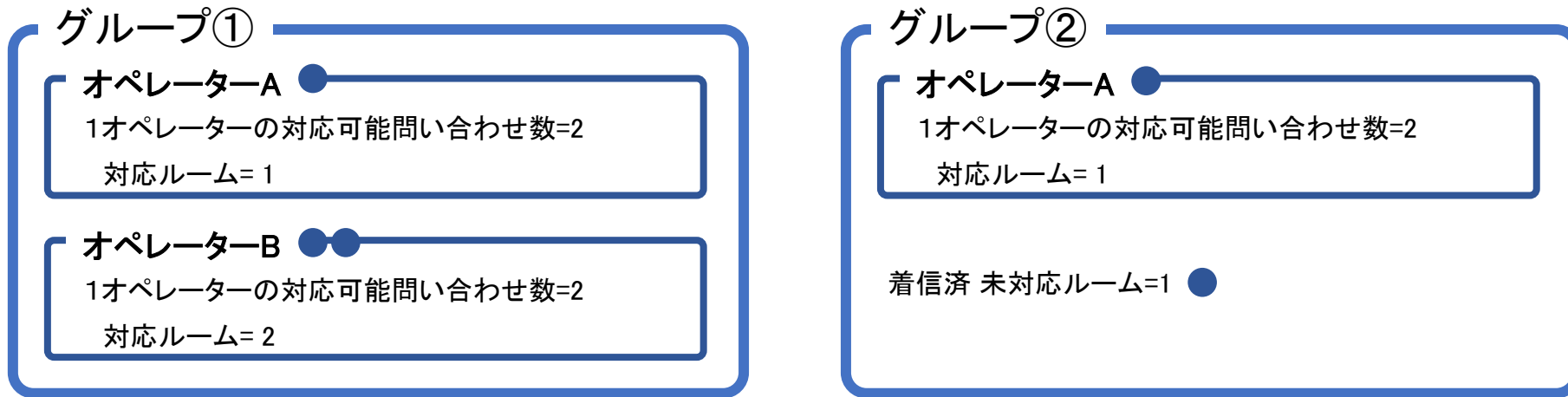
* 既存ドメインおよびデフォルトの設定は[ON]になります

V1.36.0 機能更新内容

LOOK!

機能改善

ドメイン全体の対応上限を超えるルームを有人切替する = ON



グループ①
オペレーターAが対応可能問い合わせ数
に達していないので対応可能

グループ②
グループ対応上限に達している

ルーム作成



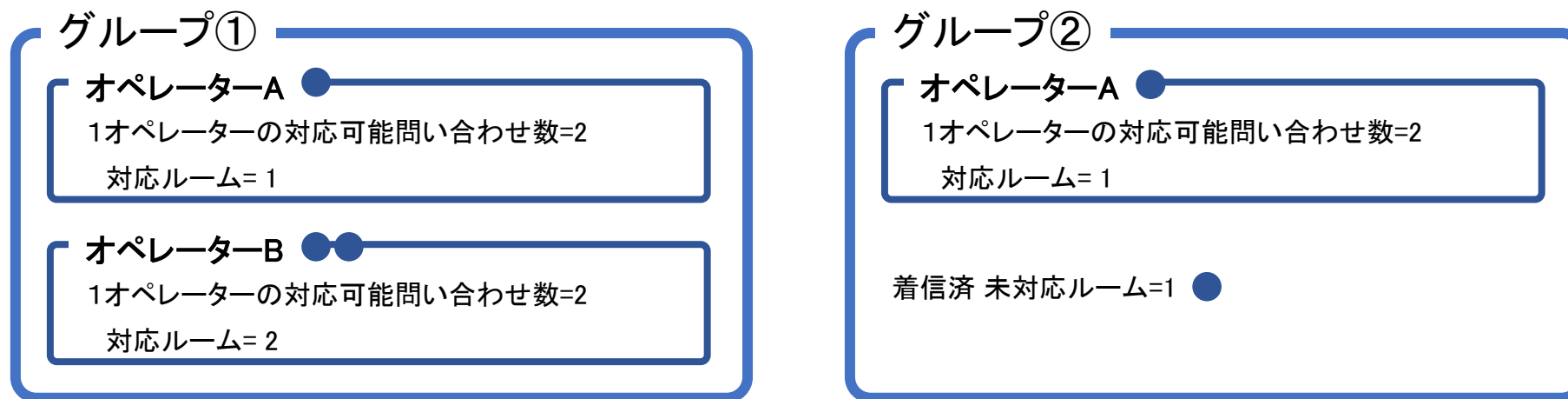
グループ①に着信する(有人切替する)

V1.36.0 機能更新内容

LOOK!

機能改善

ドメイン全体の対応上限を超えるルームを有人切替する = **OFF**



グループ②でオペレーターAが未対応ルームに対応すると考え、オペレーターAは上限に達している。

ルーム作成



着信しない