

# モビエージェント リリースノート V1.37.0 補足資料

# V1.37.0 機能更新内容

LOOK!

## 機能追加

- オペレーターから「エスカレーション(手挙げ)」ができるようになりました。

対応が困難なルームへの対応時に、担当しているオペレーターからエスカレーションができるようになりました。

これまでmobi agent以外で行っていたエスカレーション(手挙げ)をオペレータ画面で行うことができます。

管理者は誰がどのルームに対して、どのような内容でヘルプが必要なのかを把握でき、データとして活用することができます。

設定方法: 管理画面 > オペレーション設定 > 画面操作設定 > エスカレーション を有効にします

\*「別オペレーターの対応中ルームを非常時」と同時に有効にすることはできません。

# V1.37.0 機能更新内容

LOOK!

## 機能追加

- オペレーターから「エスカレーション(手挙げ)」ができるようになりました。

オペレーターA



情報入力



オペレーターB

デスクトップ通知



ステータス	経過時間(秒)	展開時間(秒)	宛先	担当グループ	ルーム名	要注意	担当者	処理
対応中	520	123	ope1	-	14:45_004	-	emotest	未対応
対応中	508	377	ope1	-	14:46_006	-	emotest	未対応

種別、宛先、エスカレーション内容を記入



エスカレーションされたルームの経過時間、種別、対応状況を一覧で確認し、対応する



エスカレーションに対応したことや完了したことをタイムラインにも表示

# V1.37.0 機能更新内容

LOOK!

## 機能追加

- 営業時間毎に対応上限値を設定できるようになりました。

曜日や営業時間毎に有人対応の「オペレーター対応可能問い合わせ数」及び、「1オペレーターの対応可能問い合わせ数」を設定できるようになりました。

グループ設定利用時もグループ毎に曜日、時間による上限値設定が可能になります。

設定方法: 管理画面 > モビエージェント設定 > 初期設定 > 営業時間毎にオペレーター対応可能数設定 有効にします

管理画面 > オペレーション設定 > 営業時間設定

営業時間設定、特別な営業日時設定の該当する時間帯に、対応可能問い合わせ数を設定します。

対応可能問い合わせ数を空にした場合、該当するデフォルト値に従います。

# V1.37.0 機能更新内容

LOOK!

機能追加

mobAdmin

対心セード設定

送信設定

画面操作設定

営業時間設定

その他設定

Web小窓設定

入力情報管理

定型文

スタンプ

テンプレート

アイコン/ニックネーム

監視キーワード

禁止語

コミュニケーション情報管理

## 営業時間設定

開始終了時刻

キャンセル 保存

23時59分を設定した場合のみ24時00分の設定となります

	オペレーター対応可能問合せ数	1オペレーターの対応可能問い合わせ数	
<input type="checkbox"/> 日曜日	00:00 - 00:00	.....	+
<input checked="" type="checkbox"/> 月曜日	09:00 - 18:00	100	+
	18:00 - 20:00	10	-
<input checked="" type="checkbox"/> 火曜日	09:00 - 18:00	100	+
<input checked="" type="checkbox"/> 水曜日	09:00 - 18:00	100	+
<input checked="" type="checkbox"/> 木曜日	09:00 - 18:00	100	+
<input checked="" type="checkbox"/> 金曜日	09:00 - 18:00	100	+
<input type="checkbox"/> 土曜日	00:00 - 00:00	.....	+

# V1.37.0 機能更新内容

LOOK!

## 機能追加

- LINEデートピッカーを利用できるようになりました。

LINEデートピッカーはMOBI BOTでは利用可能でしたが、MOBI AGENTでも利用可能になりました。事前にテンプレートにデートピッカーを利用するためのjsonを登録し、オペレーターが対応中に利用可能になります。

\* 表示可能な日時分の設定はLINEの仕様に依存します。

設定箇所: 管理画面 入力情報管理 > テンプレート > Misc

LINE日時アクションについて: <https://developers.line.biz/ja/reference/messaging-api/#datetime-picker-action>

ユーザーがメッセージ内のボタンまたは画像をタップしたときに、ボットが実行できるアクションのタイプです。

# V1.37.0 機能更新内容

LOOK!

## 機能追加

- LINEデートピッカーを利用できるようになりました。

iOS



android



# V1.37.0 機能更新内容

LOOK!

## 機能追加

- LINEデートピッカーを利用できるようになりました。

“data”: “mba-date” は固定です

modeの設定でパターンを変更することができます

日付選択 "mode": "date"

時間選択 "data": "mba-time"

日時選択 "mode": "datetime",

## サンプルJSON

```
{
  "t": "snsSendMessage",
  "contentAlternatives": [
    {
      "snsType": "line2,linecc",
      "type": "messages",
      "args": [
        {
          "type": "template",
          "altText": "this is a buttons template",
          "template": {
            "type": "buttons",
            "title": "date select",
            "text": "日付を選択してください。",
            "actions": [
              {
                "type": "datetimepicker",
                "label": "select!!",
                "data": "mba-date",
                "mode": "date",
                "initial": "2021-01-01",
                "max": "2022-12-31",
                "min": "2020-01-01"
              }
            ]
          }
        }
      ]
    }
  ]
}
```



# V1.37.0 機能更新内容

LOOK!

## 機能改善

- 統計情報のデータ出力をグループ単位で行うことができるようになりました

統計情報のデータ出力はドメイン全情報をまとめて出力していましたが、グループ単位で出力することができるようになりました。

全体の情報量が多い場合、必要なデータが特定グループに限定される場合にご利用ください。

\* メッセージ/ルーム情報出力のみ対応です。問合せ統計情報出力、分類区分別件数出力は対応しておりません。

# V1.37.0 機能更新内容

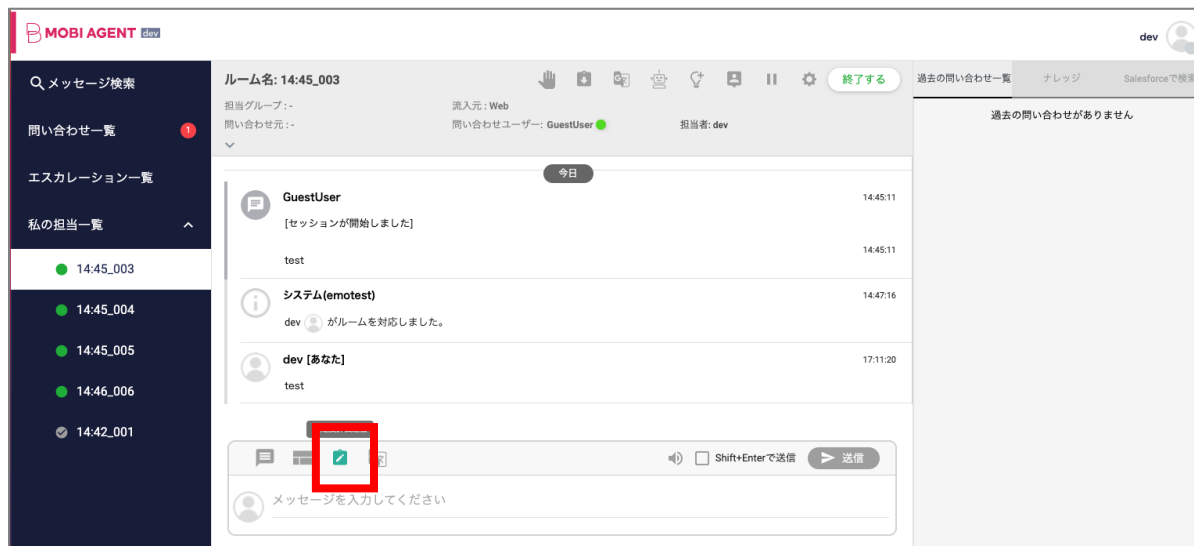
LOOK!

## 機能改善

- オペレーターの操作で満足度評価を表示することができるようになりました

満足度評価はweb小窓でゲストが終了操作をした場合のみ表示されていましたが、オペレーターの任意タイミングで表示することができるようになりました。

また、ゲストが終了操作をしてweb画面に満足度評価が表示されたこと、入力を終了したことがオペレーターのタイムラインに表示されるようになりました。



# V1.37.0 機能更新内容

**LOOK!**

## 機能改善

- オペレーター画面の経過時間を秒で表示が可能になりました

オペレーター画面の一覧表示は経過時間を分で表示でしたが、より詳細な秒表示が可能になりました。

設定方法: 管理画面 > オペレーション設定 > 画面操作設定 > 問い合わせ一覧項目時間単位

[分]または[秒]を選択

# V1.37.0 機能更新内容

LOOK!

## 機能追加

- マニュアル、ヘルプ、緊急連絡先へのリンクを追加しました

画面右上のハンバーガーメニューに「マニュアル」、「ヘルプ」、「緊急連絡先登録」へのリンクを追加しました。

\* マニュアル、ヘルプの閲覧はID/PASSが必要になります。



# V1.37.0 機能更新内容

LOOK!

## 機能改善

- 小窓サジェストの表示件数を設定できるようになりました

小窓サジェスト機能の表示件数は3件に固定でしたが、1～5件に設定できるようになりました。

設定方法: 管理画面 > Web小窓設定 > サジェスト数上限

1～5の任意の数値を設定してください。