

MOBI AGENT リリースノート

v 1.45

リリース内容

Release contents

- 1 [既存改善] オペレーター画面、ルーム毎の色分けの実装
- 2 [既存改善] オペレーター画面、メモ情報欄の追加
- 3 [既存改善] 拡張ルームタグの追加
- 4 [その他] 軽微な修正

オペレーター画面にて、ルーム毎に色分けされる機能を実装しました。

The screenshot displays the MOBI AGENT operator interface. The top header is color-coded (light blue) and contains navigation icons and status information. A callout bubble on the left explains the color-coding feature. A callout bubble on the right explains the sentiment analysis gauge. The main area shows a chat room with a list of messages. The bottom section includes a text input field, a '送信' (Send) button, and a sentiment analysis gauge showing a score of 5.0 (普通).

MOBI AGENT

メッセージ検索
問い合わせ一覧
エスカレーション
私の担当一覧

10種類の色を使用し、他のルームと見分けがつきやすくなりました
配色は順番に、自動で行われます

タイムライン内にも配色されるため、ルームの取り違えを軽減する効果が見込めます

流入元: Web
問い合わせユーザー: [ユーザー名]
担当者: [担当者名]

ルーム名: 12:17_001

モビルス太郎 [保存]

手続きの問い合わせ

メッセージを入力してください

5.0
感情分析の結果
普通

リリース内容

Release contents

1

[既存改善] オペレーター画面、ルーム毎の色分けの実装

2

[既存改善] オペレーター画面、メモ情報欄の追加

3

[既存改善] 拡張ルームタグの追加

4

[その他] 軽微な修正

オペレーター画面にゲストユーザー名とメモ情報を書き込める機能を追加しました。

The screenshot displays the Mobilus operator interface for a chat room. The room name is '20:13_002'. The interface includes a sidebar on the left with navigation options like 'メッセージ検索', '問い合わせ一覧', and 'エスカレーション一覧'. The main chat area shows a message from 'テストユーザー' with the text '[セッションが開始しました]'. At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'メッセージを入力してください', a '保存' (Save) button, and a '送信' (Send) button. A '5.0 感情分析の結果 普通' (5.0 Sentiment Analysis Result: Normal) indicator is visible in the bottom right corner.

メモ情報欄で入力した内容は、ルーム一覧に反映されます

タイムライン上のゲストユーザー名は変化しません

ゲストユーザー名と、メモ情報を記入可能となります
入力した内容の反映は「保存」ボタンを押下します

メモ情報欄の追加は、mobiAdmin > コールセンター管理 > オペレーション設定 > 画面操作設定 内の「ルーム情報切り替え機能を有効にする」のスイッチを有効にする必要があります。

The screenshot shows the '画面操作設定' (Screen Operation Settings) page in mobiAdmin. The left sidebar contains navigation items: データ・統計管理, ダッシュボード, モニタリングタブ, オペレーター管理, 実績データ, 統計情報, コールセンター管理, ゲストユーザー管理, 問い合わせルーム管理, オペレーション設定 (highlighted), 対応モード設定, 送信設定, 画面操作設定 (highlighted), 営業時間設定, and その他設定.

The main content area includes the following settings:

- エスカレーションを有効にする: (On). Note: 「別オペレーターの対応中ルームを非表示」を有効にしている場合、本機能を有効にできません。
- エスカレーション種別フラグ設定:
 - トラブル
 - クレーム
 - ケア必要
 - 相談
 - 確認
- エスカレーション一覧表示項目設定:
 - 経過時間
 - エスカレ経過時間
 - 宛先
 - 担当グループ
 - 要注意
 - 担当者
- 時間超過アラートを有効にする: (On)
- 時間超過アラート表示までの時間 (分): 3
- ルーム情報切り替え機能を有効にする: (On). Note: 左メニューにゲスト名とメモ情報を入力できる領域を表示します

ルーム情報切り替え機能を有効にすると、ルーム一覧の表示切り替え機能も利用可能となります。

私の担当一覧 右側のアイコンを押下することで、ルーム一覧に表示される情報を「簡易表示」「詳細表示」に切り替え可能です

「詳細表示」にすることで、ルーム名、ゲストユーザー名、メモ情報の3つがルーム一覧に表示されます

リリース内容

Release contents

1

[既存改善] オペレーター画面、ルーム毎の色分けの実装

2

[既存改善] オペレーター画面、メモ情報欄の追加

3

[既存改善] 拡張ルームタグの追加

4

[その他] 軽微な修正

管理画面で設定可能な拡張ルームタグの数を追加しました。

mobiAdmin > コールセンター管理 > オペレーション設定 > その他設定 > 拡張ルームタグ から設定可能です。

tag200~tag249が追加となります。

変更対象のファイルは下記となります。

- ・ mobiAdmin > コールセンター管理 > オペレーション設定 > その他設定 > 拡張ルームタグ > extraRoomTags.csv
- ・ mobiAdmin > コールセンター管理 > オペレーション設定 > その他設定 > 拡張ルームタグ > extraRoomTags.json
- ・ mobiAdmin > コミュニケーション情報管理 > ルーム管理 > ルーム詳細情報 > 問い合わせ情報詳細
> callcenter_data_[ルームID].csv
- ・ mobiAdmin > データ・統計管理 統計情報 > データ出力 > メッセージ/ルーム情報出力 > callcenter_data_[日付].csv
- ・ mobiAdmin > コールセンター管理 > 問い合わせルーム管理 > 完了ルーム検索 CSVで保存 >
 - ・ ルーム開始時間のみを検索条件に適用
 - ・ その他の検索条件を適用 > finishRooms.csv
- ・ mobiAdmin > コールセンター管理 > 問い合わせルーム管理 > あいまい検索 > rooms.csv

※詳細は「CSV・API変更一覧」を参照ください

リリース内容

Release contents

1

[既存改善] オペレーター画面、ルーム毎の色分けの実装

2

[既存改善] オペレーター画面、メモ情報欄の追加

3

[既存改善] 拡張ルームタグの追加

4

[その他] 軽微な修正

その他、軽微な修正を行いました。

軽微なバグの修正、説明文の修正などを行いました。

お問い合わせ・ご相談

ソリューションに関するご相談・お見積りは、
メールにてお問い合わせください。



<https://mobilus.co.jp/contact>



contact@mobilus.co.jp



