

CRM Connect for Salesforce

CRM Connect for Salesforce

リリースノート

v 1.1.0

Mobilus

リリース内容

Release contents

1

[新機能] Salesforce情報の自動照会APIを提供開始

2

[機能改善] 管理画面でのオブジェクト/項目検索機能の追加

3

[その他] 軽微な修正

モビシリーズの各サービスからCRM Connectを介してSalesforce顧客情報やケース情報を取得できる自動照会API（4種類）の提供を開始しました。各APIの概要と利用例は次ページ以降でご紹介します。

※本機能のご利用にはMOBI AGENT / MOBI BOT / MOBI VOICEでの機能実装が必要となるため、実際のご利用開始は各サービス対応時となります。また、各サービスが本APIを利用して提供する機能詳細については各サービスからのご案内をご確認ください。

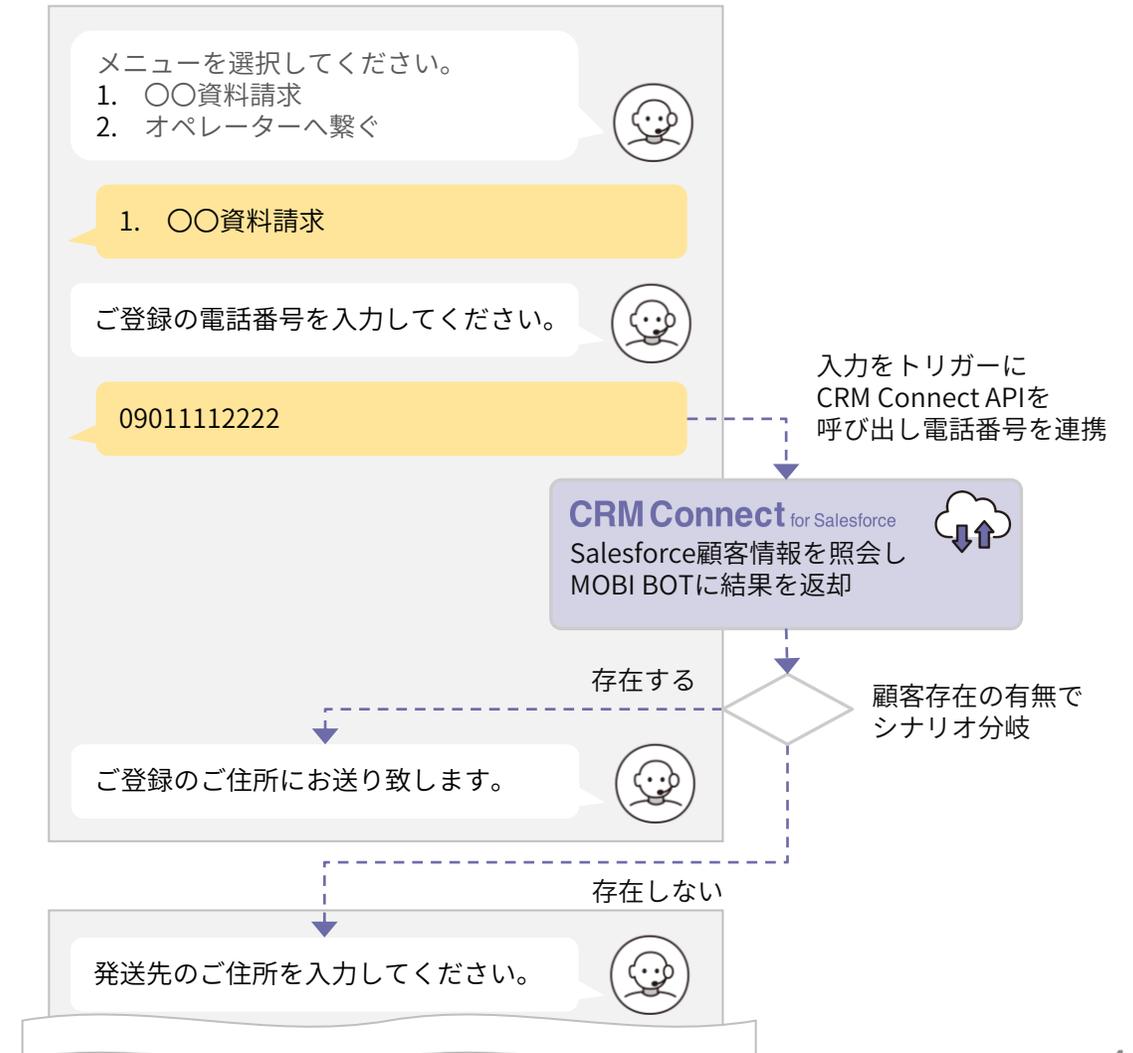


1. 顧客存在確認API

概要	予め設定した照会キー（1つ）でSalesforceの顧客情報を検索し、検索結果の有無＝顧客存在の有無によって [true/false] の真偽値を結果として返却するAPI	
連携可能なサービス	MOBI AGENT、MOBI BOT、MOBI VOICE、Secure Path®（MOBI AGENT/MOBI BOTからのフォーム呼び出しが前提）	
利用例	MOBI BOT	シナリオ内（Secure Path®フォームを含む）で取得した照会キーでSalesforce顧客存在確認をおこない、結果に応じてシナリオを分岐させる
	MOBI VOICE	シナリオ内で取得した照会キーでSalesforce顧客存在確認をおこない、結果に応じてシナリオを分岐させる

MOBI BOT 利用例

※MOBI BOTでの機能実装が必要になります。

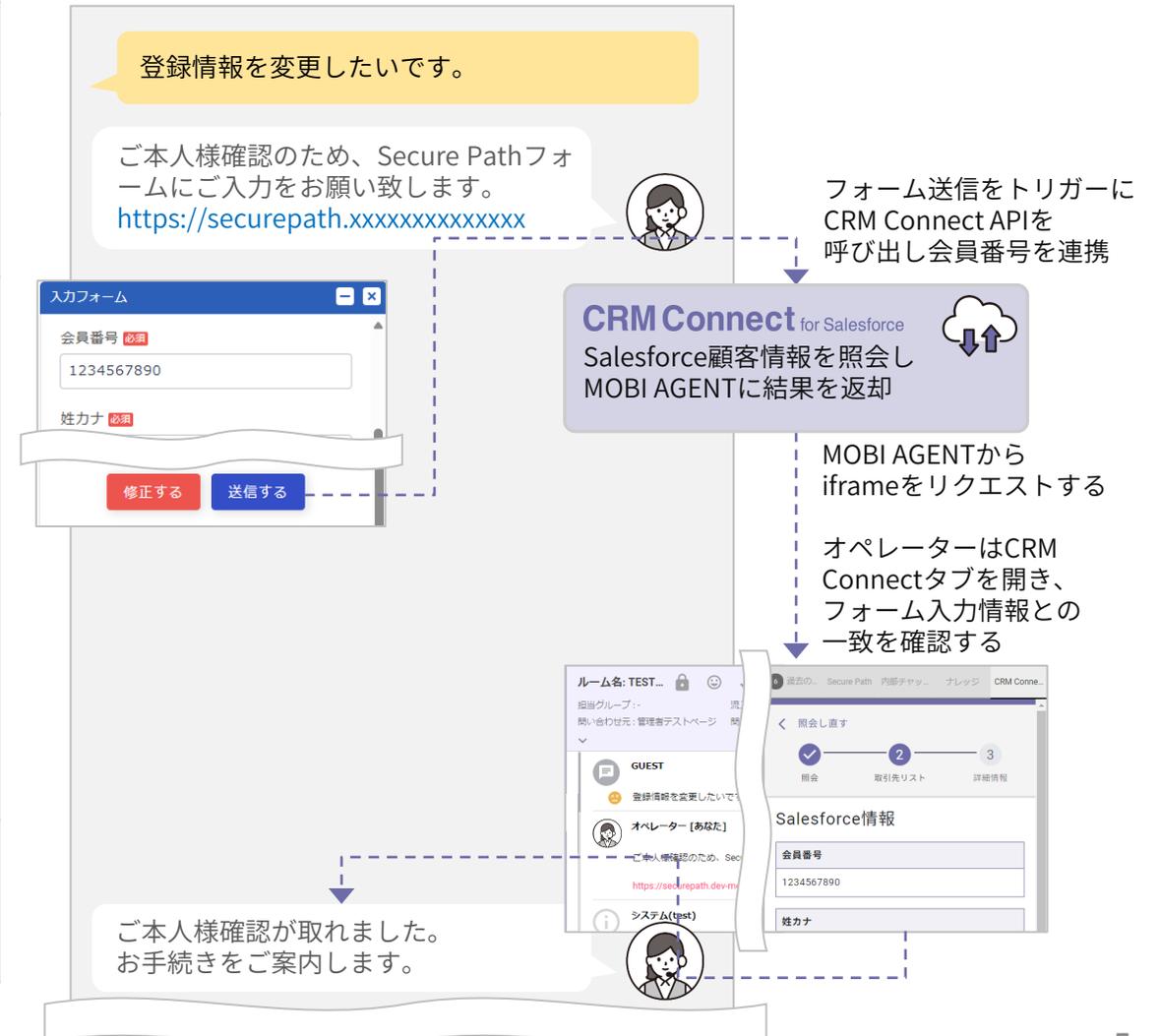


2. 顧客情報取得 (本人確認情報) API

概要	予め設定した照会キー (1つ) でSalesforceの顧客情報を検索し、予め設定した最大6項目の値を結果として返却するAPI
連携可能なサービス	MOBI AGENT、MOBI BOT、MOBI VOICE、Secure Path® (MOBI AGENT/MOBI BOTからのフォーム呼び出しが前提)
利用例	<p>MOBI AGENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ルーム着信時に判明しているSNS IDなどを照会キーにしてSalesforce顧客情報を自動取得し、オペレーター画面「CRM Connect」タブ内に取引先リストを表示する ・ オペレーターが案内したSecure Path®フォームに入力された情報を照会キーにしてSalesforce顧客情報を自動取得し、オペレーター画面「CRM Connect」タブ内に取引先リストを表示する <p>※MOBI AGENTでの本API利用は、オペレーター画面「CRM Connect」タブでの取引先リスト画面表示、およびオペレーターによる本人確認・顧客特定フローを前提とする</p>
	<p>MOBI BOT</p> <p>シナリオ内 (Secure Path®フォームを含む) で取得した照会キーでSalesforce顧客情報を自動取得し、その情報を次のシナリオで使用する</p>

MOBI AGENT 利用例 (Secure Path フォーム経由)

※MOBI AGENTでの機能実装が必要になります。

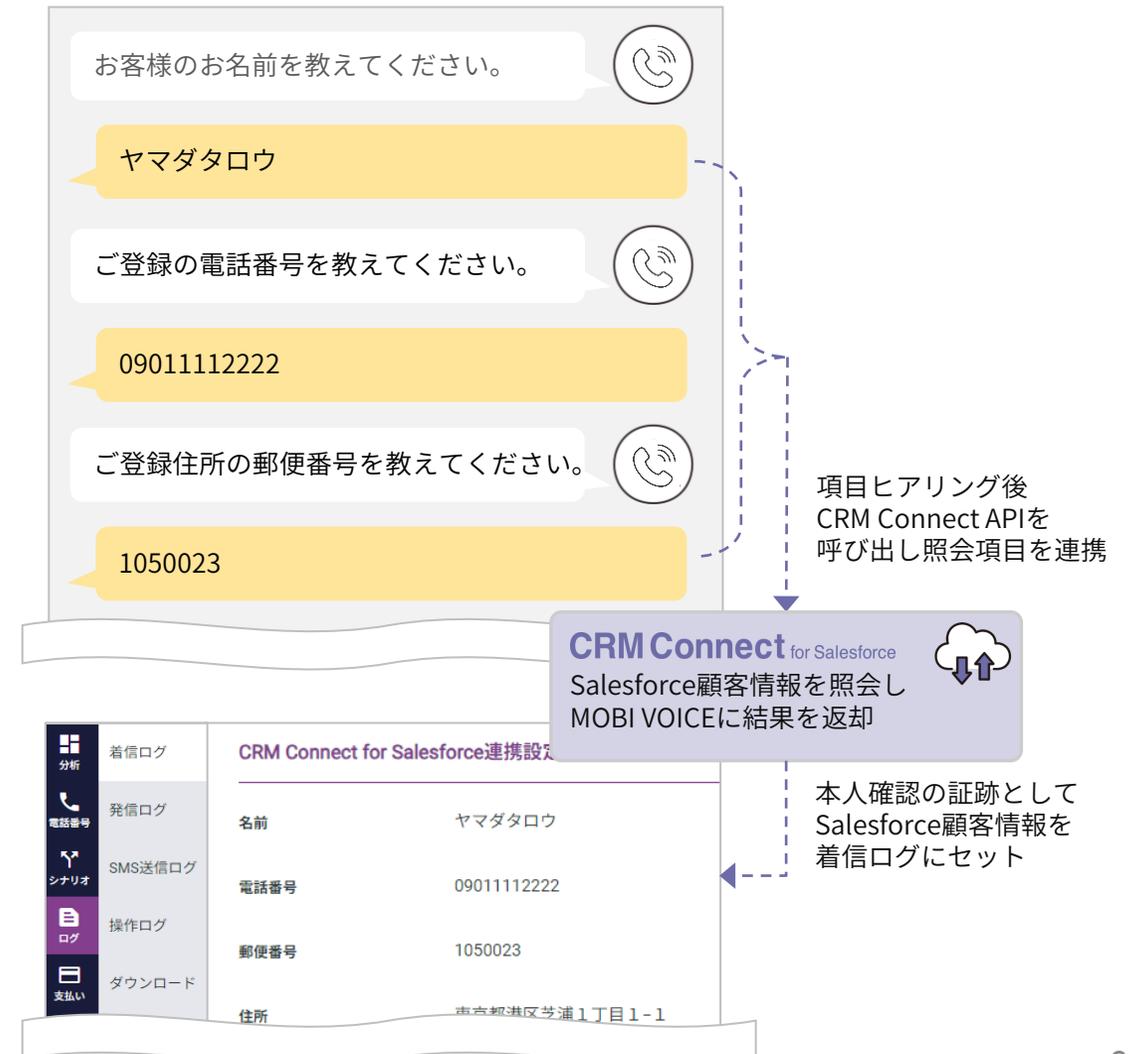


3. 顧客情報取得 (詳細情報) API

概要	予め設定した照会キー (最大5つ) でSalesforceの顧客情報を検索し、予め設定した項目の値を結果として返却するAPI	
連携可能なサービス	MOBI AGENT、MOBI BOT、MOBI VOICE	
利用例	MOBI AGENT	ルーム着信時に判明しているSNS IDなどを照会キーにしてSalesforce顧客情報を自動取得し、MBAのルーム補足情報 (拡張ルームタグ) やゲスト補足情報 (拡張ゲスト属性) にセットする
	MOBI BOT	シナリオ内で取得した照会キーでSalesforce顧客情報を自動取得し、その情報を次のシナリオで使用する
	MOBI VOICE	同上

MOBI VOICE 利用例

※MOBI VOICEでの機能実装が必要になります。

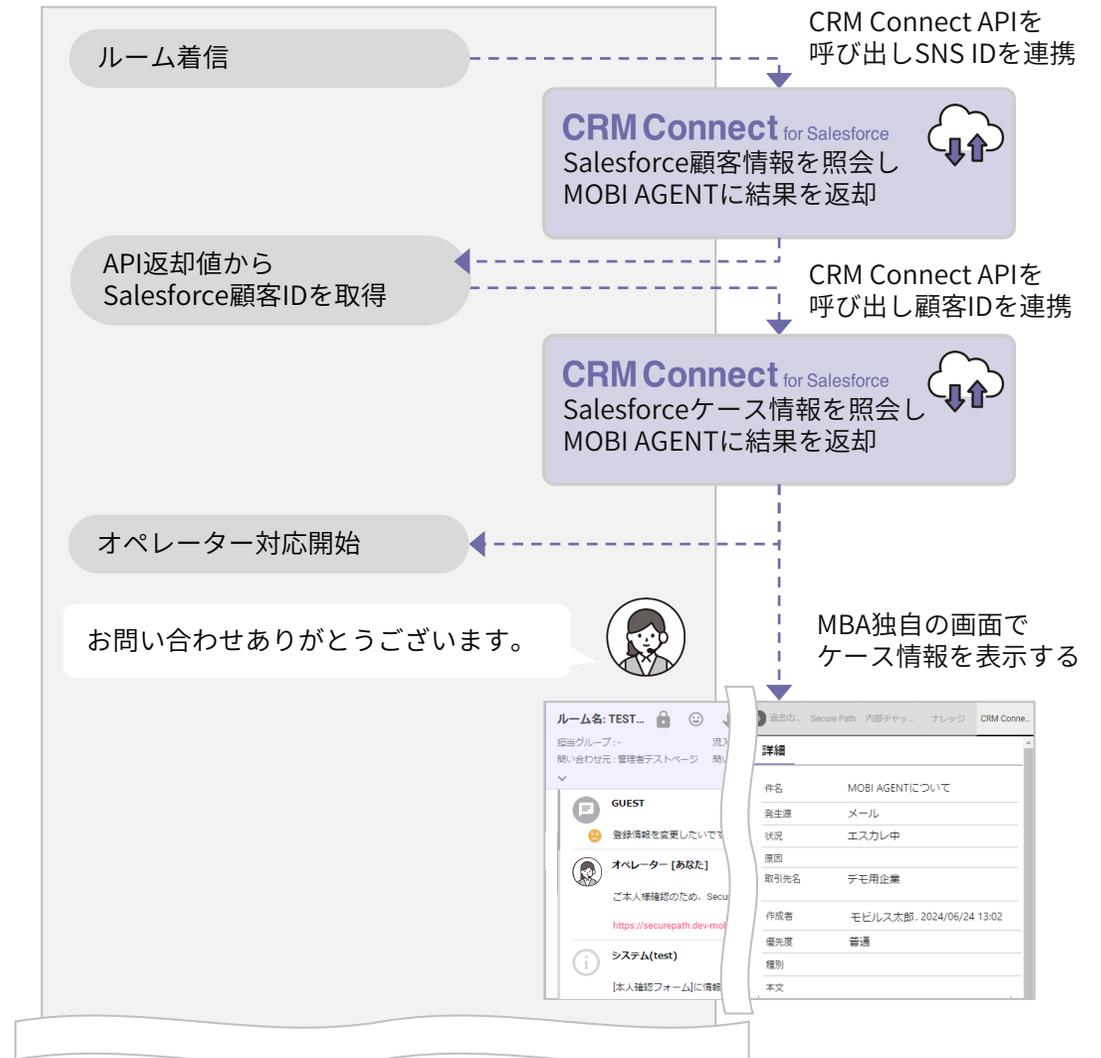


4. 顧客ケース情報取得API

概要	顧客特定キーでSalesforceのケース情報を検索し、予め設定した項目の値を結果として返却するAPI ※顧客に紐づくケース情報を取得するAPIのため、予め顧客特定キーを把握している必要がある（顧客情報取得APIとのセット利用など）	
連携可能なサービス	MOBI AGENT、MOBI BOT、MOBI VOICE	
利用例	MOBI AGENT	<ul style="list-style-type: none"> ルーム着信時に判明しているSNS IDなどを照会キーにしてSalesforce顧客ケース情報を自動取得し、MBAのルーム補足情報（拡張ルームタグ）やゲスト補足情報（拡張ゲスト属性）にセットする iframeではないMBA独自の画面でケース情報を表示する
	MOBI BOT	シナリオ内で取得した照会キーでSalesforceケース情報を自動取得し、その情報を次のシナリオで使用する
	MOBI VOICE	同上

MOBI AGENT 利用例

※MOBI AGENTでの機能実装が必要になります。



自動照会APIの提供開始に伴い、API利用状況をモニタリングできる機能を追加しました。
対象年月毎・API毎のリクエスト回数をご確認いただけます。

Secure Path®経由でもご利用いただける顧客存在確認API、顧客情報取得（本人確認情報）APIについては、Secure Path®経由でのリクエスト回数を区別してカウントします。

API利用状況モニタリング

対象年月 必須
 2024 年 08 月

API名
 すべて

検索

20件 1-6 / 全6件

最初 < 1 > 最後

ダウンロード

API名	リクエスト回数
顧客ケース情報取得	123
顧客存在確認	50
顧客存在確認 Secure Path経由	101
顧客情報取得（本人確認情報）	80
顧客情報取得（本人確認情報） Secure Path経由	210
顧客情報取得（詳細情報）	240

CSV形式での
ダウンロード
も可能



	A	B
1	API名	リクエスト回数
2	顧客ケース情報取得	123
3	顧客存在確認	50
4	顧客存在確認 Secure Path経由	101
5	顧客情報取得（本人確認情報）	80
6	顧客情報取得（本人確認情報） Secure Path経由	210
7	顧客情報取得（詳細情報）	240

リリース内容

Release contents

1

[新機能] Salesforce情報の自動照会APIを提供開始

2

[機能改善] 管理画面でのオブジェクト/項目検索機能の追加

3

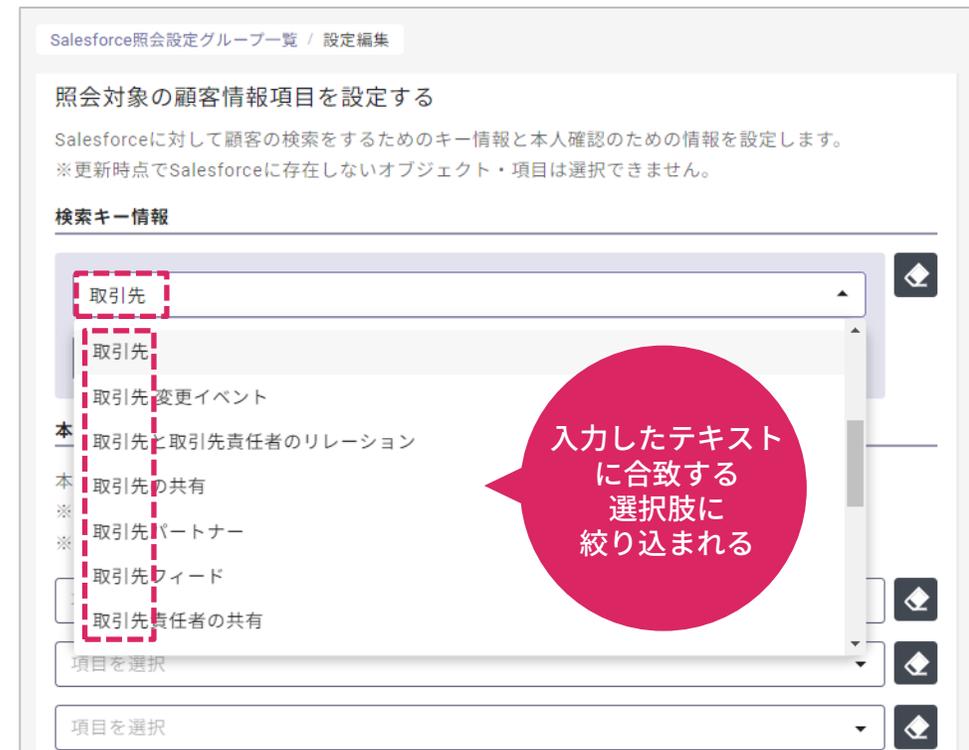
[その他] 軽微な修正

管理画面 > Salesforce照会設定に、オブジェクト選択リスト/項目選択リストの検索機能を追加しました。
入力したテキストに合致する選択肢がリアルタイムで絞り込まれるため選択肢が多い場合に有効な機能です。

※英字は、大文字と小文字を区別しません。かな/カナ（濁点・半濁点なし）は、濁点・半濁点付きの文字も一致とみなして検索します。



対象エリアに
検索したい
テキストを入力



リリース内容

Release contents

1

[新機能] Salesforce情報の自動照会APIを提供開始

2

[機能改善] 管理画面でのオブジェクト/項目検索機能の追加

3

[その他] 軽微な修正

その他、軽微な修正を行いました。

UIデザインの改善、軽微な不具合の修正、脆弱性対応などを行いました。

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



MOBILUS

CX-Branding Tech. —————