

機能要件一覧表

以下の各項目について、提案システムの対応状況を回答すること。

「必須」区分の要件を1つでも満たさない場合は失格とする。

標準対応しているものは「○」、代替案で対応可能なものは「△」、対応不可のものは「×」を記入すること。

「△」を選択した場合、代替案が要求仕様に合致するかを判断するため、必ず備考欄に提案内容の詳細を記載すること。

※ 区分欄が「必須」の要件については、対応状況欄が「×」の場合及び対応状況欄が「△」だが備考欄の記入内容から要求仕様を満たさないと判断できる場合には失格とする。

項番	機能	要件	区分	対応状況	備考
1	電話自動応答機能	ＩＶＲシステムの対象となる電話回線（ＩＶＲ回線）への電話着信を自動受付し、その後は音声ガイダンスによる自動応答ができること。	必須		
2		項番１の自動受付及び自動応答は、１つのＩＶＲ回線当たり同時に５０件以上の電話着信に対して行えること。	必須		
3		自動応答は、そのＩＶＲ回線に適用される自動応答シナリオに沿って挙動すること。	必須		
4		適用される自動応答シナリオは、事前に本市職員が複数からＩＶＲ回線ごとに選択できること。	必須		
5		自動応答中に、適用シナリオの内容に応じ、ＩＶＲ回線へ発信した者に対しＳＭＳでテキストデータを送信できること。	必須		
6		自動応答中に、適用シナリオの内容に応じ、ＩＶＲ回線へ着信した電話を本市がシナリオで指定する電話番号へ転送できること（庁舎が異なる場合も可能であること）。	必須		
7		ＩＶＲ回線ごとに、本市が指定する日にち及び時間を開庁時間帯として設定できること。	必須		
8		着信時に、項番７の開庁時間帯の時刻であるか否かにより、自動応答の内容を自動的に変更できること。	必須		
9		音声ガイダンス中において、一定時間入力がない場合に自動で切電できること。	必須		
10		音声ガイダンス中において、適用シナリオの内容に応じ、一定時間入力がない場合に、自動で事前に設定した外線番号に転送ができること。	任意		
11		ＩＶＲ回線へ発信する者について、通常の通話料金以外にＩＶＲ回線への架電であることを理由とした料金の負担が生じないこと。	必須		
12	電話自動応答シナリオ管理機能	シナリオは本市職員自らが任意のタイミングで作成、変更及びＩＶＲ回線への適用を行うことができること。	必須		
13		シナリオの作成は、既存のシナリオをコピーし、それを修正することにより行うことができること。	必須		
14		１つのシナリオ上で９分岐×１０階層まで設定可能であること。	必須		
15		項番１２の変更は、自動受付中又は自動応答中のＩＶＲ回線に適用される自動応答シナリオについても可能であること。	必須		
16		自動受付中又は自動応答中のＩＶＲ回線に適用される自動応答シナリオを変更した際は、直後の自動受付から当該変更を反映した挙動が可能であること。	必須		
17		項番６の転送において、転送先の電話番号が話中又は無応答の場合には、転送を中断し自動応答が継続するシナリオを作成できること。	必須		
18		音声ガイダンスの前後および途中に待機時間を設定できること。	任意		
19		管理画面において、ブラウザ上から音声ガイダンスのサンプル音声を再生できること。	必須		
20	職員アカウント管理機能	管理画面を用意できること。管理画面にはインターネット環境・ＬＧＷＡＮ環境の双方からアクセスできること。	任意		
21		管理画面にアクセスするための職員用アカウントを発行できること。	必須		
22		職員用アカウントにグループ設定ができ、グループごとに更新可能なシナリオ・ＩＶＲ回線のみが操作できるよう権限設定を行えること（権限外のＩＶＲ回線やシナリオは非表示）。	任意		
23		職員用アカウントにメールアドレスを登録できること。	任意		
24		ログインに一定回数以上失敗した場合、自動でロックされること。	任意		

25		職員用アカウントの一覧を管理画面上で表示もしくはCSVで出力できること。	任意		
26	ログ確認機能	I V R 回線ごとに、自動受付、自動応答した電話着信について、ログが作成されること。	必須		
27		ログとして、電話着信ごとに、自動受付の日時、自動応答シナリオに基づく挙動（I V R 回線へ発信する者が行ったボタン操作や外線番号への転送）を記録できること。	必須		
28		ログとして、I V R システムが行ったSMSの発信、自動受付から切電までの時間、外線番号への転送を話中又は無応答転送のため中断した場合のその旨、外線番号への転送が正しく行われた場合の転送後から切電までの時間を記録できること。	任意		
29		No 2 7 のログをC S V 形式で出力できること	必須		
30		本市職員が管理画面上又はC S V 出力により、I V R 回線ごとに、毎月の自動受付数、SMS 発信数、自動受付から切電までの時間のそれぞれ合計を表示できること。	任意		