

## 通話実績の統計・分析に関する機能要件一覧表

※1 下記データについて過去1年以内のものを指定して出力ができること。通話データについてはcsvで出力ができること)

※2 コールセンター利用分を含む

| データ種別 | データ種別 | 大項目                            | 項目                 | 備考                              |
|-------|-------|--------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| 通話データ | 通常機能  | ユーザー管理                         | 外線番号               |                                 |
| 通話データ | 通常機能  | ユーザー管理                         | 内線番号               |                                 |
| 通話データ | 通常機能  | ユーザー管理                         | ユーザー名              |                                 |
| 通話データ | 通常機能  | ユーザー管理                         | グループ割当先            |                                 |
| 通話データ | 通常機能  | 通話明細                           | 通話ID               | 通話の一意識別子。システム内で重複しないID。         |
| 通話データ | 通常機能  | 通話明細                           | 親通話ID              | 転送先などにおける元通話のIDが表示されること。        |
| 通話データ | 通常機能  | 通話明細                           | ステータス              | 着信、発信、転送、放棄                     |
| 通話データ | 通常機能  | 通話明細                           | ユーザー情報             | ユーザー名、グループ割当先                   |
| 通話データ | 通常機能  | 通話明細                           | レコーディング有無          |                                 |
| 通話データ | 通常機能  | 通話明細                           | ボイスメール有無           |                                 |
| 通話データ | 通常機能  | 通話明細                           | 通話方向               | 外部発信、外部着信、内部発信、内部着信             |
| 通話データ | 通常機能  | 通話明細                           | 発信元                | 外線番号、内線番号                       |
| 通話データ | 通常機能  | 通話明細                           | 発信先                | 外線番号、内線番号                       |
| 通話データ | 通常機能  | 通話明細                           | 通話時間等<br>日時(秒単位まで) | 通話開始日時、通話終了日時、通話時間、待機時間         |
| 通話データ | 追加機能  | レコーディング件数                      | 全体、ユーザー別           |                                 |
| 通話データ | 追加機能  | レコーディング平均時間                    | 全体、ユーザー別           |                                 |
| 通話データ | 追加機能  | トークリッスン比率                      | 全体、ユーザー別           |                                 |
| 通話データ | 追加機能  | キーワード検出数                       | キーワード別             |                                 |
| UI    | 通常機能  | 総通話件数                          | 期間指定               | 発着信した通話の総数                      |
| UI    | 通常機能  | 通話件数                           | 期間指定               |                                 |
| UI    | 通常機能  | 通話件数における<br>Stacked Area Chart | 期間指定               | 日ごとの外部発信、外部着信、内部発信、内部着信のそれぞれの件数 |
| UI    | 通常機能  | 通話件数トップ10                      | 期間指定、割当ごと          |                                 |
| UI    | 通常機能  | 内線件数                           | 期間指定               |                                 |
| UI    | 通常機能  | 内線件数トップ10                      | 期間指定、内線ごと          | 通話件数トップ10                       |
| UI    | 通常機能  | 外線件数                           | 期間指定               |                                 |
| UI    | 通常機能  | 外線件数のうち着信                      | 期間指定               |                                 |
| UI    | 通常機能  | 外線件数のうち発信                      | 期間指定               |                                 |
| UI    | 通常機能  | 通話種別ごと通話時間                     | 期間指定               | VoIP電話、トールフリー通話、国際電話            |

※「追加機能」は本調達に含まないが、サービスとして機能を有すること。