

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特許公報(B2)

(11) 特許番号

特許第5877470号  
(P5877470)

(45) 発行日 平成28年3月8日(2016.3.8)

(24) 登録日 平成28年2月5日(2016.2.5)

(51) Int.Cl. F I  
HO4M 3/56 (2006.01) HO4M 3/56 C

請求項の数 6 (全 10 頁)

(21) 出願番号	特願2013-514793 (P2013-514793)	(73) 特許権者	512324041
(86) (22) 出願日	平成23年5月30日 (2011.5.30)		ウイスビ テクノロジーズ エセ. エレ.
(65) 公表番号	特表2013-531945 (P2013-531945A)		WHISBI TECHNOLOGIES
(43) 公表日	平成25年8月8日 (2013.8.8)		, S. L.
(86) 国際出願番号	PCT/IB2011/001179		スペイン, エー08015, バルセロナ,
(87) 国際公開番号	W02011/158078		カリエ/タラホナ 110
(87) 国際公開日	平成23年12月22日 (2011.12.22)		C/Tarragona 110, E-0
審査請求日	平成26年3月26日 (2014.3.26)		8015 Barcelona SPAIN
(31) 優先権主張番号	12/815,476	(74) 代理人	100091683
(32) 優先日	平成22年6月15日 (2010.6.15)		弁理士 ▲吉▼川 俊雄
(33) 優先権主張国	米国 (US)	(74) 代理人	110000338
			特許業務法人HARAKENZO WOR LD PATENT & TRADEMA RK

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 商業通信システムおよび方法

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項 1】

関心のあるユーザにより、他の詳細のうち少なくとも当該ユーザの電話番号(51)の入力を含む、ウェブページサイトのフォームへの入力を行うステップ(61)と、

上記電話番号(51)、上記フォームにおけるデータ、および、上記フォームにおける上記データから生成される(62)サービスコードをメインサーバ(1)に送信するステップ(63)と、

PBXまたは二次自動プライベートセンター(3)をアクティベートさせ、上記ユーザの上記電話番号(51)にコールし(64)、上記ユーザがコールを取るまで待機するステップと、

一旦、上記二次自動プライベートセンター(3)と、上記ユーザの電話(51)との間の接続が確立した場合、上記メインサーバ(1)が、上記サービスコードに関連付けられた電話端末(43)の番号をデータベースから検索し(66)、コンタクトセンター(4)の上記電話端末(43)にコールし(68)、エージェントのための接続コードをコンタクトセンター(4)に送信するステップ(67)と、

上記コンタクトセンター(4)の上記エージェントが、上記電話端末(43)を取るステップを含む商業通信方法であって、

上記二次自動プライベートセンター(3)が、上記ユーザの上記電話(51)を、上記コンタクトセンター(4)の上記電話端末(43)に接続して、双方向音声通信を確立し、また、上記メインサーバ(1)が、上記ユーザのリモートコンピュータ(52)が自動

的にアクセスする仮想ビデオ会議室をビデオ会議サーバにおいて生成するステップと、

上記仮想ビデオ会議室へのルーティング(71)のために、上記コンタクトセンター(4)の上記エージェントが、受信した接続コードを上記コンタクトセンター(4)のコンピュータ(44)に入力するステップ(70)とを含み、

上記メインサーバ(1)の上記データベースは、ユーザにより入力されるフォームの各々に対して、少なくとも、固有の識別子、上記フォームにおける上記データ、上記ユーザの上記電話番号(51)、上記フォームから生成される上記サービスコード、上記コンタクトセンター(4)の上記電話端末(43)の番号、上記コンタクトセンター(4)のための上記接続コード、ならびに、上記ユーザの上記リモートコンピュータ(52)、上記ビデオ会議サーバ、および、上記コンタクトセンターの上記コンピュータが接続する上記仮想ビデオ会議室への上記ルーティングをフィールドとして含む固有の登録表を含むことを特徴とする商業通信方法。

10

【請求項2】

上記二次自動プライベートセンター(3)は、上記接続コードを電話識別番号として用いて、上記コンタクトセンター(4)の上記電話端末(43)にコールする(68)ことを特徴とする請求項1に記載の商業通信方法。

【請求項3】

上記仮想ビデオ会議室は、上記メインサーバ(1)のデータベースに格納され、上記サービスコードに従って選択されるビデオ会議室の形式で構成されることを特徴とする請求項1または2に記載の商業通信方法。

20

【請求項4】

上記メインサーバ(1)は、上記仮想ビデオ会議室において、上記ユーザの上記リモートコンピュータ(52)と、上記コンタクトセンター(4)の上記コンピュータ(44)との間の低バンド幅の双方向通信サービスを可能にすることを特徴とする請求項1から3のいずれか1項に記載の商業通信方法。

【請求項5】

上記ユーザと上記コンタクトセンター(4)の上記エージェントとの間の電話通信が終了したとき、上記仮想ビデオ会議室が削除され(73)、上記コンタクトセンター(4)と上記ユーザの上記リモートコンピュータ(52)との接続が切られ、上記ユーザに割り当てられた上記接続コードが解除されることを特徴とする請求項1から4のいずれか1項に記載の商業通信方法。

30

【請求項6】

上記メインサーバ(1)の上記データベースから、上記ユーザの上記リモートコンピュータ(52)が接続する上記仮想ビデオ会議室に対して、画像およびグラフィックデータを送信するステップを含むことを特徴とする請求項1から5のいずれか1項に記載の商業通信方法。

【発明の詳細な説明】

【発明の詳細な説明】

【0001】

〔本発明の目的〕

40

本発明は、商業通信システムに関し、特に、インターネット接続されたコンピュータを有する人あるいは顧客が、商業上のエージェントとの接続を、双方向音声および単方向ビデオにより確立させることを可能にするシステムに関する。ユーザは、上記コンピュータの画面において、商業上のエージェント、ならびに、当該エージェントにより示される製品および文書を視認することができる。

【0002】

〔本発明の適用分野〕

本実行の適用分野は、公衆アクセスの製品およびサービスを有する企業における顧客ケアの分野に加え、マーケティングおよび商業通信技術の分野がある。

【0003】

50

## 〔本発明の背景〕

近年、特定の企業の消費者を支援し、広く案内を提供するコンタクトセンターおよびコールセンターがますます普及している。例えば、消費者のユーザに対してサービスおよび記事を提供する電話販売または長距離のセンターは、2つの主要な道筋のいずれかを辿ることができる。第1の選択は、電話交渉（*telephone contact*）である。電話交渉では、セールスマン/セールスウーマンは、彼/彼女の製品およびサービスを提供するためにユーザに電話をかける。この状況では、電話のコールはユーザにより直接行われていないため、ユーザは不快に感じる可能性がある。したがって、まさにその瞬間に製品が必要である場合を除き、この交渉はあまり実を結ぶことはない。さらに、セールスマン/セールスウーマンあるいはエージェントと、ユーザとの間の情報の流れは、電話の音声チャンネルのみに制限される。その他のケースでは、ユーザが潜在的に関心を抱いている製品またはサービスの広告を見た後、彼/彼女は、セールスマン/セールスウーマンに電話をかけることができる。しかしながら、この商売の方式は、潜在的な消費者となるユーザを得るために、まず、費用のかかるオファー活動を行う必要があるということを示唆している。

10

## 【0004】

長距離の交渉、電話販売、または、サポートおよび案内を確立するためのもう1つの道筋は、インターネットに接続されたコンピュータの利用によるもの、および、適切なサーバによりホストされる販売促進用のウェブページの公開によるものである。上記のオンライン通信の方式を利用して、ユーザ（主として関心のあるユーザ）は、潜在的に関心のある製品を検索し、当該製品およびサービスを提供するセールスマン/セールスウーマンまたはエージェントと接触することができる。しかしながら、ウェブページの使用は、セールスマン/セールスウーマン、情報提供者、または、ホストと、ユーザとの間の直接的な接触を制限する。この接触は、たびたび、より多くの情報を提供してユーザの関心を刺激するために極めて重要である。

20

## 【0005】

上記の最後の問題を解決するための試みとして、直接的な通信により、ユーザがエージェントと接触できるようにするビデオ会議サービスを提供するウェブページも存在する。しかしながら、そのような通信はある問題を有する。

## 【0006】

上述のように、あるケースでは、ビデオ会議またはテレプレゼンスシステムが利用される。これらのシステムは、ユーザとプロバイダの両方がIP音声技術（インターネットを介した音声（*voice over the Internet*））を利用するための特定の機材を備えている必要があり、使用のために適切にインストールおよび設定が行われたマイクおよびヘッドフォンを備えたコンピュータをユーザは有している必要がある。また、あるケースでは、ビデオ会議において、ユーザがウェブカメラなどのビデオカメラを使用する必要がある。全てのユーザが上記の機材を有しているわけではないため、あるいは、互換性のあるインストールが行われているわけではないため、接続はさらに複雑となる。

30

## 【0007】

ある状況では、使用される機材が統合されており、それゆえ、幅広く使用されない特有のビデオ会議機材は、少数のユーザに対してのみ有用となる。

40

## 【0008】

これらのビデオ会議システムは高いバンド幅の通信を利用するため、不十分なバンド幅の通信が利用されるとき、ロバスト性が低く、音声再生の中断および遅延を導き、流ちょうな会話を維持するためには不十分である。さらに、最も一般的な国内通信（例えば、ADSL）は、ダウンロード速度に比べてアップロード速度が低い。それゆえ、ユーザからエージェントへの方向の通信は、極めて制限される。さらに困難な点は、これらのシステムは、使用されるブラウザに特有である追加的なプラグインまたはソフトウェアを、ユーザがダウンロードまたはインストールし、通信を確立するための適切なプログラムおよび

50

プロトコル手段を備える必要があることである。これを行うことは、ユーザが使用しているコンピュータ次第では、面倒および困難となり得る。

【 0 0 0 9 】

出願人により提案されるシステムは、リモートコンピュータを用いてユーザがアクセス可能なウェブページサーバと共に、多くのノードを含んでいる。このウェブサーバは、ユーザにより入力されるフォームを含んでいる。ノードからユーザへの電話のコールを行い、適切な双方向音声通信を確立できるように、上記フォームは、少なくともユーザの電話番号（携帯電話、あるいは固定電話の電話番号であってもよい）を入力（*introducing*）するフィールドを含んでいる。上記ノードは、データベースを有するノードすなわちメインサーバを含んでおり、多くのビデオ画像サーバおよびコンタクトセンターの配置を制御する。これらの配置は、ビデオ会議サーバに接続された少なくとも1つのウェブカメラまたはビデオカメラ、交換機に接続された電話端末、および、上記リモートサーバに接続されるコンピュータ（任意で）を含み、監視サーバを介して完全なノードが生成される。一旦、ユーザがフォームに電話番号を入力したら、ノードは上記電話にコールし、コンタクトセンターでユーザをエージェントに接続する。

10

【 0 0 1 0 】

確立される上記通信は、ユーザとエージェントとの間の双方向音声電話通信、および、コンタクトセンターのエージェントからユーザのコンピュータへの単方向ビデオ通信を含んでおり、データ送信中の際のバンド幅の要件を緩和する。

【 0 0 1 1 】

20

しかしながら、このシステムは、異なるコンタクトセンターを監視するための物理的な位置が必要であるというノードに関する問題点があり、電話交換機の使用は、あらゆる時間で動作可能なエージェントの数を制限する。このことは、サービスの効率性を低下させる。なぜなら、利用可能なエージェントを監視するために動作可能時間を使用し、ユーザがコールに応答する間の一定の時間ロスの後、エージェントにより通信が確立するためである。さらに、あらゆる地理的分布あるいは拡張性を見込みなしに、この構造は大きくなるため、同じコンタクトノードに多様なサービスを実装することは困難となる。

【 0 0 1 2 】

〔 本発明の説明 〕

商業通信システムおよび方法（本発明の目的）は、コンタクトセンターの位置およびアクセスを柔軟にし、それらの効率性を向上させ、柔軟性のある構造の組織を可能にすることを目的とした多くの技術的特徴を有する。

30

【 0 0 1 3 】

上記システムは、ユーザによるリモートコンピュータからのアクセスのためにインターネットに接続されたウェブページサーバを備え、少なくとも1つの管理記憶データベース、および、多くのコンタクトセンターへの自動電話接続のための手段を有するインターネット接続されたメインサーバに上記ウェブページサーバは関連付けられ、上記コンタクトセンターは、少なくとも1つの電話端末、グローバルネットワークに接続されるコンピュータ、および、ビデオ会議サーバを介してエージェントをユーザに接続するためのウェブカメラを有する。この種の通信は、オフィスにおける直接インタビューと同じような方法で、家あるいは他の位置から移動する必要なしに、ユーザが商業上のエージェントとのコンタクトを即座に確立することを可能にする。このことは、緩和されたバンド幅の要件と共に、上記ユーザとエージェントとの間の会話およびデータのフローを維持するための最適な通信品質を保証する。

40

【 0 0 1 4 】

本発明によれば、ユーザとエージェントとの間の電話接続を確立するための、メインサーバに接続されるPBXまたは二次自動プライベートセンター（*secondary automatic private centre*）の電話通信手段が少なくとも形成される。また、メインサーバは、コンピュータおよびコンタクトセンターのビデオ会議サーバのルーティング手段を備えている。上記システムは、エージェントの電話端末とユーザ

50

の固定電話または携帯電話との間の電話通信を介して、エージェントとユーザとの間の双方向音声送信を可能にする。また、上記システムは、コンタクトセンターのウェブカメラから、ユーザのリモートコンピュータへの単方向ビデオ送信を可能にする。

【 0 0 1 5 】

上記システムは、ユーザのセッションまたはクエリの間、ブラウザが順に、エージェントからユーザのリモートコンピュータへのビデオ送信を有するウィンドウを開くか、またはフルスクリーンで開く間に、双方向音声通信の第1のチャネルを確立することができ、それゆえ、適切な状況下で最初の会話を確立することを可能にする。上記システムは、いくつかの重要な効果を得ることができる。当該効果は、ビデオデータがエージェントからユーザに対してのみ送信されるため、ユーザのインターネット接続に必要なデータのフローが少ないこと、電話通信の音質はIP電話、すなわち、インターネットを介した通話の音質よりも優れていること、また、上記通信は全体的に独立しており、データバンド幅の超過に起因する送信中断による影響を受けないことを含む。

10

【 0 0 1 6 】

得られる主な効果は、上記システムは、ユニバーサルアクセスが100パーセントである点を含む。これは、PBXまたは二次自動プライベートセンター、および、インターネットなどのグローバルなネットワークを介したデータのルーティングの利用を介して、コンタクトセンターの接続がメインサーバから全体に分散しているためである。異なるコンタクトセンターは、単一のコンピュータ、電話端末、またはウェブカメラを有するモノサイト型、あるいは、同じビデオ会議サーバに接続する複数の位置を有することができる。さらに、コンタクトセンターを直接監視することも、設定中にセッションが開始する可能性に対するエージェントの永続的な注意も必須ではなく、むしろ、電話端末の上記エージェントの応答が、通信を確立可能であることを確認するため、電話およびデータの接続を有する限り、上記コンタクトセンターは所望の位置（例えば、異なる建物または異なる国に位置する技術支援サービスの職場）に配置されている。

20

【 0 0 1 7 】

ビデオデータがエージェントからユーザに対してのみ送信されるため、上記システムはユーザのインターネット接続に必要なデータのフローを少なくすることができる。また、電話の音質は、IP電話、すなわち、インターネットを介した通話の音質よりも優れている。上記通信は全体的に独立しており、データバンド幅の超過に起因する送信中断による影響を受けない。

30

【 0 0 1 8 】

異なる位置のエージェントまたはコンタクトセンターを利用することにより、このシステムを用いて提供されるサービスは、24時間対応の利用可能性を実現する。

【 0 0 1 9 】

ウェブカメラまたはビデオカメラの画像は、ユーザのリモートコンピュータのブラウザで再生可能な互換性のあるフォーマット（例えば、Adobe Flash (R)）で送信される。

【 0 0 2 0 】

メインサーバのルーティング手段は、主に、仮想ビデオ会議室を生成および維持するための環境の形式で、ソフトウェアモードにより実現される。ここで、コンタクトのフォームで選択されたサービスまたは製品の種類に従って、メインサーバに格納されている他のドキュメントおよびデータにアクセスするために、ユーザのリモートコンピュータとコンタクトセンターのコンピュータとの間の論理レベルの接続パラメータが設定される。

40

【 0 0 2 1 】

このように、上記方法は、関心のあるユーザにより、他の詳細のうち少なくとも当該ユーザの電話番号の入力（introduction）を含む、ウェブページのサイトのフォームへの入力を行うステップを含む。

【 0 0 2 2 】

本発明によれば、一旦、上記フォームが取得されたら、以下のステップに従い、上記方

50

法は継続する。

【 0 0 2 3 】

上記電話番号、上記フォームにおけるデータ、および、上記フォームにおける上記データから生成されるサービスコードをメインサーバに送信するステップと、

中央二次自動プライベートPBXをアクティベートさせ、上記ユーザの上記電話番号にコールし、上記ユーザがコールを取るまで待機するステップと、

一旦、上記二次自動プライベートセンターと、上記ユーザの上記電話との間の接続が確立した場合、上記メインサーバが、上記サービスコードに関連付けられた電話端末の番号をデータベースから検索し、コンタクトセンターの上記電話端末にコールし、エージェントのための接続コードをコンタクトセンターに送信するステップ。

10

【 0 0 2 4 】

上記コンタクトセンターの上記エージェントが、上記電話端末を取るステップ。

【 0 0 2 5 】

上記二次自動プライベートセンターが、上記ユーザの上記電話を、上記コンタクトセンターの上記電話端末に接続して、双方向音声通信を確立し、また、上記メインサーバが、上記ユーザのリモートコンピュータが自動的にアクセスする仮想ビデオ会議室をビデオ会議サーバにおいて生成するステップ。

【 0 0 2 6 】

上記コンタクトセンターの上記エージェントが、この趣旨で設計されたウェブページに接続されたコンピュータにおいて上記電話から受信した接続コード（このコードは、上記コール元の電話番号）を入力し、仮想ビデオ会議室への即時のアクセスを提供するステップ。コンタクトセンターのコンピュータは、単方向ビデオ通信のためのウェブカメラを有していてもよい。

20

【 0 0 2 7 】

上記データベースは、ユーザにより入力されるフォームの各々に対して、少なくとも、固有の識別子、上記フォームにおける上記データ、上記ユーザの上記電話番号、上記フォームから生成される上記サービスコード、上記コンタクトセンターの上記電話端末の番号、上記コンタクトセンターのための接続コード、ならびに、上記ユーザの上記リモートコンピュータ、上記ビデオ会議サーバ、および、上記コンタクトセンターの上記コンピュータが接続する上記仮想ビデオ会議室への上記ルーティングをフィールドとして含む固有の登録表（a unique register）を含む。

30

【 0 0 2 8 】

実用的な実施形態において、上記二次自動プライベートセンターは、上記接続コードを電話識別番号として用いて、上記コンタクトセンターの上記電話端末にコールする。この方法により、エージェントは、発信者識別表示を有する上記電話端末において、かかってきた電話として上記接続コードを認識することができるため、明瞭にアクセスでき、直観的な方法で使用可能となる。

【 0 0 2 9 】

上記メインサーバは、ユーザが関心を抱いている製品またはサービスの種類に最も適した形式で、データベースに格納され、上記サービスコードに従って選択されるビデオ会議室の形式と共に上記仮想ビデオ会議室を構成する。

40

【 0 0 3 0 】

一実施形態において、上記メインサーバは、上記仮想ビデオ会議室において、上記ユーザの上記リモートコンピュータと、上記コンタクトセンターの上記コンピュータとの間の低バンド幅の双方向通信サービスを可能にする。これらのサービス（例えば、テキストベースのチャット）は、特に、ユーザのアップロード（通常、最も制限されている）のデータ通信フローに必要なバンド幅を実質的に変更せず、簡素な文字情報の交換を促進するために設計される。

【 0 0 3 1 】

また、エージェントが、ファイル、画像、写真、ビデオ、プレゼンテーション、および

50

、その他の文書を上記メインサーバの上記データベースから送信することもできる。あるいは、エージェントは、直接、この情報をエージェントのコンピュータから中央ビデオ会議サーバへと提供し、それにより、ユーザのリモートコンピュータへと提供することさえも可能である。

【 0 0 3 2 】

P B Xまたは二次自動プライベートセンターは、コンタクトセンターのエージェントとユーザとの間の電話の会話を監視し、その電話通信が終了したとき、上記仮想ビデオ会議室を削除し、上記コンタクトセンターおよび上記ユーザの上記リモートコンピュータの接続を切り、上記ユーザに割り当てられた上記接続コードを解除する。

【 0 0 3 3 】

必要に応じて、上記方法は、上記メインサーバの上記データベースから、上記ユーザの上記リモートコンピュータが接続する上記仮想会議室に対して、画像およびビジュアルデータを送信するステップを含む。

【 0 0 3 4 】

得られるその他の効果は、エージェントおよびコンタクトセンターの効率性の向上である。なぜなら、彼/彼女が既にオンラインであるとき、エージェントおよびコンタクトセンターは、顧客のセッションまたは問合せを提供することのみが必要であって、上記エージェントが準備し、顧客が電話に出るまで待機する必要はないためである。コールが成功しなかった場合、上記待機は不毛であった。そして、ビデオ会議セッションは開始し、構成される。上記システムは、通信の問題を検出して解決することができる。例えば、ユーザによる、電話番号のフォームへの不正確な入力である。これは、接触が確立することを不可能にする。あるいは、あらゆる実在の確立したビデオ会議セッションなしに、または、通信が確立するまでエージェントが待機するアイドル状態なしに、ユーザはコールを試みる。また、上記システムは、コンタクトセンターのエージェントが応答しない場合に、同じかまたは類似の要件を満たすその他のコンタクトセンターにコールを転送することにより、接続プロセスを連れ戻すことを可能にする。

【 0 0 3 5 】

セッション中にユーザに対応するときは、エージェントはユーザへのアクセスを得るのみであって、永続的な接続または監視は不要であるため、エージェントの数は上記システムとは無関係である。

【 0 0 3 6 】

〔 図面の説明 〕

上述した説明を補完するために、また、本発明の特徴を理解することをより促進するために、図面のセット（説明のためのものであって、限定するものではない）が本記述のメモリに添付されており、以下に示す。

【 0 0 3 7 】

図 1 は、本システムの構造図を示す。

【 0 0 3 8 】

図 2 は、第 1 のコンタクト、すなわち、セッションが開始した時点から、それが終了するまでのプロセスのフローチャートを示す。

【 0 0 3 9 】

〔 本発明の好ましい実施形態 〕

言及した図面からわかるように、上記システムは、インターネット（I）に接続されるメインサーバ（1）および電話のP B Xまたは二次自動プライベートセンター（3）により形成されており、上記メインサーバ（1）は、ウェブページサーバ（2）に関連付けられており、上記ウェブページサーバ（2）もまたインターネット（I）に接続されており、元のウェブページは、ユーザへのフォームを含んで設置されている。上記システムは、ユーザに対応（c a t e r i n g f o r）するための多数のエージェントを有する多数のコンタクトセンター（4）を含んでいる。これらのコンタクトセンターにおいて、少なくとも、コンピュータ（44）に関連付けられたエージェントのウェブカメラ（41）お

10

20

30

40

50

よび電話端末(43)を備えることができる。これは、電話線を介したユーザの電話(51)との音声通信を確立し、また、インターネット(I)に接続されたビデオ会議サーバ(42)において生成される仮想ビデオ会議室を介して、上記コンタクトセンター(4)のウェブカメラ(41)から、ユーザのリモートコンピュータ(52)への単方向ビデオ通信を確立することができる。また、任意で、例えば、テキストベースのチャットによる、両コンピュータ(44、42)間の低バンド幅のデータ送信および情報交換を可能にする。この情報は常に、ビデオ会議サーバ(42)へと通信され、適切な相手へと提供される。

**【0040】**

メインサーバ(1)は、電話販売の対象となる記事あるいはサービスについての情報を有する内部データベース(図示せず)を含んでいる。エージェントは、上記データベースの画像、プレゼンテーション、写真、またはビデオをインターネット(I)の接続を介してユーザのリモートコンピュータ(52)へと提供する。また、メインサーバ(1)は、仮想ビデオ会議室のルーティング手段を含んでおり、この場合、ソフトウェア上で実装される。また、メインサーバ(1)は、コンタクトセンター(4)の電話端末(43)の番号のリストを含んでいる。また、他の文書をデジタル形式で含んでいる。

10

**【0041】**

一実施形態において、上記仮想ビデオ会議室は、上記コンタクトセンターのビデオ会議サーバにおいてホストされ、1つ以上のエージェントの配置に対応し、ビデオ会議サーバはインターネットに接続されている。

20

**【0042】**

図2のフローチャートとして概略的に示されるように、本発明の方法は、ユーザの電話番号(51)を含むデータを上記ユーザによりフォームへ入力するステップ(61)と、上記フォームの、ある詳細からサービスコードを生成するステップ(62)と、上記フォームのこれらの詳細および上記サービスコードをメインサーバ(1)に送信するステップ(63)とを含む。メインサーバ(1)は、二次自動プライベートセンター(3)をアクティベートさせ、ユーザの電話番号(51)にコールし(64)、ユーザがコールを取るまで待機する。別の方法では、メインサーバ(1)は、リモートコンピュータ(52)において表示されるウェブページを介してユーザにレポートを送信する(65)。ユーザが電話(51)を取る場合、メインサーバ(1)は上記サービスコードに関連付けられたコンタクトセンター(4)の電話端末(43)の番号について、データベースを検索する(66)。そして、接続コードを指定する(67)ことにより、電話端末(43)へのコールを行う(68)。コール(68)が応答されない場合、その他の適したコンタクトセンター(4)が発見されるか、あるいは、接触を確立することに失敗したことを示すレポートが生成される(65)。

30

**【0043】**

コンタクトセンター(4)のエージェントが電話を取った場合、二次自動プライベートセンター(3)は、両電話(43、51)間の通信を確立し、メインサーバ(1)は、フォームの上記サービスコードの形式に従って仮想ビデオ会議室を生成する(69)。コール(68)に応答したエージェントは、コンピュータ(44)およびコンタクトセンター(4)のビデオ会議サーバ(42)から、ユーザのリモートコンピュータ(52)へと、メインサーバ(1)のルーティング手段を介し、上記仮想ビデオ会議室との接続(71)のために、接続コードをコンピュータ(44)に入力する(70)。

40

**【0044】**

二次自動プライベートセンター(3)は、通信が終了するまでコールの終了を監視する(72)。すなわち、ユーザとコンタクトセンターのエージェントとの間の電話通信が終了したとき、仮想ビデオ会議室が削除され(73)、コンタクトセンター(4)とユーザのリモートコンピュータ(52)とが切断され、ユーザの接続コードの指定は解除される。

**【0045】**

50

望ましい実施形態の例と共に本発明の特性を十分に説明したが、以下でクレームされる本発明の必須の構成のあらゆる変更を示唆しない限り、生じ得る目的のために、材料、形状、サイズ、および、説明した要素の集合を変更してもかまわないことについて記録する。

【図面の簡単な説明】

【0046】

【図1】本システムの構造図を示す。

【図2】第1のコンタクト、すなわち、セッションが開始した時点から、それが終了するまでのプロセスのフローチャートを示す。

【図1】

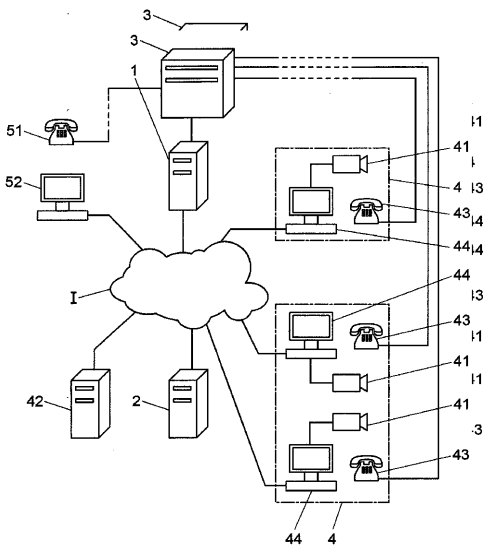


Fig. 1

【図2】

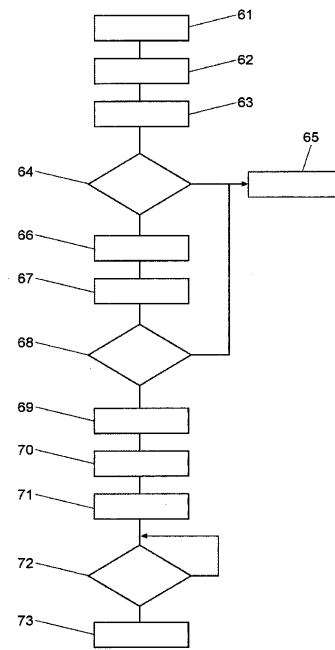


Fig. 2

## フロントページの続き

- (72)発明者 カンテロ エスコラ, ホセ ルイス  
スペイン, エ - 08750, モリンス デ レイ, カリエ/サンティアゴ ロシンジョル 3, 4
- (72)発明者 ビスベ トサット, アレックス  
スペイン, エ - 08173, サント クガット デル ヴァリエス, カリエ/クレメンティナ アルデリウ 26, 3 - 1

審査官 松平 英

- (56)参考文献 特開2009 - 005145 (JP, A)  
特開2003 - 115928 (JP, A)  
国際公開第2006/025461 (WO, A1)  
米国特許出願公開第2009/0161843 (US, A1)  
特開2002 - 042009 (JP, A)  
特開2008 - 172487 (JP, A)  
特表2005 - 524301 (JP, A)

## (58)調査した分野(Int.Cl., DB名)

G06F19/00 - 19/28  
G06Q10/00 - 10/10  
30/00 - 30/08  
50/00 - 50/20  
50/26 - 99/00  
H04B 7/24 - 7/26  
H04M 1/00  
1/24 - 3/00  
3/16 - 3/20  
3/38 - 3/58  
7/00 - 7/16  
11/00 - 11/10  
99/00  
H04N 7/10  
7/14 - 7/173  
7/20 - 7/56  
21/00 - 21/858  
H04W 4/00 - 99/00