

【公報種別】特許法第 17 条の 2 の規定による補正の掲載

【部門区分】第 6 部門第 3 区分

【発行日】平成29年3月2日 (2017.3.2)

【公表番号】特表2016-507844(P2016-507844A)

【公表日】平成28年3月10日 (2016.3.10)

【年通号数】公開・登録公報2016-015

【出願番号】特願2015-557002(P2015-557002)

【国際特許分類】

G 0 6 Q 10/00 (2012.01)

H 0 4 M 3/42 (2006.01)

H 0 4 M 3/51 (2006.01)

G 0 6 Q 10/06 (2012.01)

【F I】

G 0 6 Q 10/00 1 2 0

H 0 4 M 3/42 Z

H 0 4 M 3/51

G 0 6 Q 10/06 1 1 0

【手続補正書】

【提出日】平成29年1月26日 (2017.1.26)

【手続補正 1】

【補正対象書類名】特許請求の範囲

【補正対象項目名】全文

【補正方法】変更

【補正の内容】

【特許請求の範囲】

【請求項 1】

顧客関係管理 (CRM) システムにおいてエージェントのスキルセットの定義を更新する方法であって、前記方法は、

前記 CRM システムによって、前記エージェントの初期スキルセットを定義することを含み、前記初期スキルセットは、関連する顧客要求を処理するために前記エージェントを利用できる専門技術分野の表示を含み、

前記 CRM システムによって、前記エージェントから、前記初期スキルセットの定義を更新する要求を受信することを含み、前記要求は、前記エージェントが資格を有するとみなされることを希望する新たな専門技術分野を示し、

前記 CRM システムによって、前記エージェントは前記新たな専門技術分野の資格を有するか否か判断することと、

前記エージェントは前記新たな専門技術分野の資格を有するという判断に応じて、前記 CRM システムによって、前記エージェントのスキルセットを更新して前記新たな専門技術分野に関連する顧客要求の処理を開始する資格を前記エージェントが有することを示すことを含む、方法。

【請求項 2】

前記エージェントは前記新たな専門技術分野の資格を有さないという判断に応じて、前記 CRM システムによって、前記新たな専門技術分野のためのトレーニングを前記エージェントに与えることと、

前記 CRM システムによって、前記エージェントは前記与えられたトレーニングを完了して前記新たな専門技術分野の資格を有するようになったか否か判断することと、

前記エージェントは前記与えられたトレーニングを完了して前記新たな専門技術分野の資格を有するようになったという判断に応じて、前記 CRM システムによって、前記エー

ジェントのスキルセットを更新して前記エージェントは前記新たな専門技術分野に関連する顧客要求の処理を開始する資格を有することを示すこととをさらに含む、請求項 1 に記載の方法。

【請求項 3】

前記 CRM システムによって、前記新たな専門技術分野に関連する顧客要求の処理を開始するのに利用できるものとして前記エージェントを識別することと、

前記 CRM システムによって、前記新たな専門技術分野に関連する顧客要求を前記エージェントにルーティングすることと、

前記 CRM システムによって、前記ルーティングされた顧客要求の処理における前記エージェントの実績を評価することと、

前記 CRM システムによって、前記ルーティングされた顧客要求の処理における前記エージェントの実績の評価に基づいて、前記新たな専門技術分野における前記エージェントの格付けを更新することとをさらに含む、請求項 1 または 2 に記載の方法。

【請求項 4】

前記新たな専門技術分野に関連する顧客要求を前記エージェントにルーティングすることは、

前記 CRM システムによって、前記顧客要求を受信することと、

前記 CRM システムによって、前記顧客要求を評価することにより前記要求の性質を識別することと、

前記 CRM システムによって、前記顧客要求の評価に少なくとも一部基づいて、前記顧客要求を処理するのに前記エージェントは適格であるか否か判断することと、

前記顧客要求を処理するのに前記エージェントは適格であるという判断に応じて、さらに、前記 CRM システムによって、前記顧客要求の処理に適するものとして前記エージェントを識別し、前記 CRM システムによって、前記顧客要求を前記エージェントにルーティングすることとを含む、請求項 3 に記載の方法。

【請求項 5】

前記ルーティングされた顧客要求の処理における前記エージェントの実績を評価することは、

前記 CRM システムによって、前記エージェントが前記顧客要求を処理した結果を受信することを含み、前記結果は前記顧客要求の処置を示し、

前記 CRM システムによって、前記エージェントは前記顧客要求の処理を完了したのかまたは前記顧客要求を別のエージェントに転送したのかを前記顧客要求の処置に基づいて判断することと、

前記エージェントは前記顧客要求を別のエージェントに転送したという判断に応じて、前記 CRM システムによって、前記顧客要求についてのインシデント記録を記録し、前記 CRM システムによって、前記エージェントのスキルセットを更新して前記インシデント記録を識別し前記インシデント記録に対しニュートラルなスコアを記録することとを含む、請求項 3 または 4 に記載の方法。

【請求項 6】

前記エージェントは前記顧客要求を別のエージェントに転送しなかったという判断に応じて、

前記 CRM システムによって、前記顧客要求は前記エージェントによって申し分なく処理されたか否かを前記顧客要求の処置に基づいて判断することと、

前記顧客要求は前記エージェントによって申し分なく処理されたという判断に応じて、前記 CRM システムによって、前記顧客要求についてのインシデント記録を記録し、前記 CRM システムによって、前記エージェントのスキルセットを更新して前記インシデント記録を識別し前記インシデント記録に対し正のスコアを記録することとをさらに含む、請求項 5 に記載の方法。

【請求項 7】

前記顧客要求は前記エージェントによって申し分なく処理されなかったという判断に

じて、前記CRMシステムによって、前記顧客要求についてのインシデント記録を記録し、前記CRMシステムによって、前記エージェントのスキルセットを更新して前記インシデント記録を識別し前記インシデント記録に対し負のスコアを記録することをさらに含む、請求項6に記載の方法。

【請求項8】

システムであって、  
プロセッサと、

前記プロセッサに結合され前記プロセッサにより読取可能なメモリとを備え、前記メモリは、前記プロセッサにより実行されたときに顧客関係管理（CRM）システムにおいてエージェントのスキルセットの定義を前記プロセッサに更新させる一組の命令を格納しており、

前記更新は、前記エージェントの初期スキルセットを定義することによって行なわれ、前記初期スキルセットは、関連する顧客要求を処理するために前記エージェントを利用できる専門技術分野の表示を含み、

前記更新は、前記エージェントから、前記初期スキルセットの定義を更新する要求を受信することによって行なわれ、前記要求は、前記エージェントが資格を有するとみなされることを希望する新たな専門技術分野を示し、

前記更新は、前記エージェントは前記新たな専門技術分野の資格を有するか否か判断することによって行なわれ、

前記更新は、前記エージェントは前記新たな専門技術分野の資格を有するという判断に応じて、前記エージェントのスキルセットを更新して前記新たな専門技術分野に関連する顧客要求の処理を開始する資格を前記エージェントが有することを示すことによって行なわれる、システム。

【請求項9】

前記エージェントは前記新たな専門技術分野の資格を有さないという判断に応じて、前記新たな専門技術分野のためのトレーニングを前記エージェントに与えることと、

前記エージェントは前記与えられたトレーニングを完了して前記新たな専門技術分野の資格を有するようになったか否か判断することと、

前記エージェントは前記与えられたトレーニングを完了して前記新たな専門技術分野の資格を有するようになったという判断に応じて、前記エージェントのスキルセットを更新して前記エージェントは前記新たな専門技術分野に関連する顧客要求の処理を開始する資格を有することを示すこととをさらに含む、請求項8に記載のシステム。

【請求項10】

前記新たな専門技術分野に関連する顧客要求の処理を開始するのに利用できるものとして前記エージェントを識別することと、

前記新たな専門技術分野に関連する顧客要求を前記エージェントにルーティングすることと、

前記ルーティングされた顧客要求の処理における前記エージェントの実績を評価することと、

前記ルーティングされた顧客要求の処理における前記エージェントの実績の評価に基づいて、前記新たな専門技術分野における前記エージェントの格付けを更新することとをさらに含む、請求項8または9に記載のシステム。

【請求項11】

前記新たな専門技術分野に関連する顧客要求を前記エージェントにルーティングすることは、

前記顧客要求を受信することと、

前記顧客要求を評価することにより前記要求の性質を識別することと、

前記顧客要求の評価に少なくとも一部基づいて、前記顧客要求を処理するのに前記エージェントは適格であるか否か判断することと、

前記顧客要求を処理するのに前記エージェントは適格であるという判断に応じて、さら

に、前記顧客要求の処理に適するものとして前記エージェントを識別し、前記顧客要求を前記エージェントにルーティングすることを含む、請求項 10 に記載のシステム。

【請求項 12】

前記ルーティングされた顧客要求の処理における前記エージェントの実績を評価することは、

前記エージェントが前記顧客要求を処理した結果を受信することを含み、前記結果は前記顧客要求の処置を示し、

前記エージェントは前記顧客要求の処理を完了したのかまたは前記顧客要求を別のエージェントに転送したのかを前記顧客要求の処置に基づいて判断することと、

前記エージェントは前記顧客要求を別のエージェントに転送したという判断に応じて、前記顧客要求についてのインシデント記録を記録し、前記エージェントのスキルセットを更新して前記インシデント記録を識別し前記インシデント記録に対しニュートラルなスコアを記録することを含む、請求項 10 または 11 に記載のシステム。

【請求項 13】

前記エージェントは前記顧客要求を別のエージェントに転送しなかったという判断に応じて、

前記顧客要求は前記エージェントによって申し分なく処理されたか否かを前記顧客要求の処置に基づいて判断することと、

前記顧客要求は前記エージェントによって申し分なく処理されたという判断に応じて、前記顧客要求についてのインシデント記録を記録し、前記エージェントのスキルセットを更新して前記インシデント記録を識別し前記インシデント記録に対し正のスコアを記録することとをさらに含む、請求項 12 に記載のシステム。

【請求項 14】

前記顧客要求は前記エージェントによって申し分なく処理されなかったという判断に応じて、前記顧客要求についてのインシデント記録を記録し、前記エージェントのスキルセットを更新して前記インシデント記録を識別し前記インシデント記録に対し負のスコアを記録することとをさらに含む、請求項 13 に記載のシステム。

【請求項 15】

プロセッサにより実行されたときに顧客関係管理（CRM）システムにおいてエージェントのスキルセットの定義を前記プロセッサに更新させる一組の命令を含むコンピュータ読取可能プログラムであって、

前記更新は、前記エージェントの初期スキルセットを定義することによって行なわれ、前記初期スキルセットは、関連する顧客要求を処理するために前記エージェントを利用できる専門技術分野の表示を含み、

前記更新は、前記エージェントから、前記初期スキルセットの定義を更新する要求を受信することによって行なわれ、前記要求は、前記エージェントが資格を有するとみなされることを希望する新たな専門技術分野を示し、

前記更新は、前記エージェントは前記新たな専門技術分野の資格を有するか否か判断することによって行なわれ、

前記更新は、前記エージェントは前記新たな専門技術分野の資格を有するという判断に応じて、前記エージェントのスキルセットを更新して前記新たな専門技術分野に関連する顧客要求の処理を開始する資格を前記エージェントが有することを示すことによって行なわれる、コンピュータ読取可能プログラム。

【請求項 16】

請求項 1 ～ 7 のいずれか 1 項に記載の方法をコンピュータに実行させるためのコンピュータ読取可能プログラム。

【手続補正 2】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0021

【補正方法】変更

## 【補正の内容】

## 【0021】

システム100はまた、1つ以上のデータベース135を含み得る。この（これらの）データベース135は、さまざまな場所に存在し得る。一例として、データベース135は、コンピュータ105、110、120、125、130のうちの1つ以上に局在する（および／または常駐する）記録媒体上にあってもよい。これに代えて、コンピュータ105、110、120、125、130のうちのいずれかまたはすべてから遠隔の場所にあってもよく、および／またはこれらのうちの1つ以上と（たとえばネットワーク115を介して）通信してもよい。特定の一組の実施形態において、データベース135は、当業者にはよく知られているストレージエリアネットワーク（「SAN」）に常駐していてもよい。同様に、コンピュータ105、110、120、125、130の機能を実行するのに必要なファイルは、適宜、局所的にそれぞれのコンピュータに格納されていてもよくおよび／または遠隔で格納されていてもよい。一組の実施形態において、データベース135は、SQLフォーマットの命令に応じてデータを格納、更新、および検索するように適合された、Oracle 10g等のリレーショナルデータベースであってもよい。

## 【手続補正3】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0024

【補正方法】変更

## 【補正の内容】

## 【0024】

コンピュータ読取可能記録媒体リーダ225aはさらに、一時的におよび／またはより恒久的にコンピュータ読取可能な情報を収容するための、リモート、ローカル、固定、および／またはリムーバブル記憶装置プラス記録媒体を包括的に表わす、コンピュータ読取可能記録媒体225bに（任意で記憶装置220と組み合わせて）、接続されていてもよい。通信システム230はネットワーク120および／またはシステム200に関して先に述べた他のコンピュータとデータを交換することを許可し得る。

## 【手続補正4】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0037

【補正方法】変更

## 【補正の内容】

## 【0037】

エージェントに資格があるとみなされると、このエージェントは、上記新たな専門技術分野に関連する顧客要求の処理を開始するのに利用できるものとして識別されることができ440。ある時点で、この新たな専門技術分野に関連する顧客要求を、処理のためにエージェントにルーティング445してもよい。ルーティングされた顧客要求の処理におけるエージェントの実績を評価450してもよく、ルーティングされた顧客要求の処理におけるエージェントの実績の評価に基づいて、この新たな専門技術分野におけるエージェントの格付けを更新455してもよい。要求をルーティングしエージェントの実績を評価するための代表的なプロセスのさらなる詳細について、図5および図6を参照しながら以下で説明する。