

[19] 中华人民共和国国家知识产权局



[12] 发明专利申请公开说明书

[21] 申请号 200480003959.5

[51] Int. Cl.

G06Q 30/00 (2006.01)

H04L 12/24 (2006.01)

H04L 29/06 (2006.01)

[43] 公开日 2006年3月15日

[11] 公开号 CN 1748226A

[22] 申请日 2004.2.11

[21] 申请号 200480003959.5

[30] 优先权

[32] 2003.2.11 [33] DE [31] 10305771.4

[86] 国际申请 PCT/EP2004/001269 2004.2.11

[87] 国际公布 WO2004/072876 德 2004.8.26

[85] 进入国家阶段日期 2005.8.11

[71] 申请人 IPC 有限责任公司

地址 德国弗莱格里茨

[72] 发明人 H·冯萨维尼

[74] 专利代理机构 中国专利代理(香港)有限公司

代理人 吴立明 张志醒

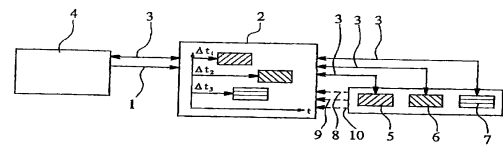
权利要求书 2 页 说明书 11 页 附图 1 页

[54] 发明名称

通过通信网提供业务的方法

[57] 摘要

本发明涉及一种用于通过通信网提供业务、优选地电信和/或互联网业务的方法，其中在主机(2)和用户的至少一个客户机(4)之间装设通信连接(3)，其中由用户通过客户机(4)向主机(2)传送用于提供业务的请求以及其中主机(2)与业务的供应商的多个供应商客户机(5, 6, 7)通信。为了降低用于提供业务的处理时间和提高所提供的业务的质量，根据本发明规定，供应商的业务根据业务专用的质量参数通过主机(2)和/或通过用户和/或通过第三方来评价并以该评价为基础通过主机(2)自动确定供应商的优先次序，其中主机(2)自动根据供应商的各自的等级将用于提供所请求的业务的授权和/或可能性分配给供应商。



1. 用于通过通信网提供业务、优选地电信和/或互联网业务的方法，其中在主机(2)和用户的至少一个客户机(4)之间装设通信连接(3)，其中由用户通过客户机(4)向主机(2)传送用于提供业务的请求和其中主机(2)与业务的供应商的多个供应商客户机(5, 6, 7)通信，其特征在于，供应商的业务根据业务专用的质量参数通过主机(2)和/或通过用户和/或通过第三方来评价和以该评价为基础通过主机(2)自动确定供应商的优先次序，其中主机(2)自动根据供应商的各自的等级将用于提供所请求的业务的授权和/或可能性分配给供应商。

2. 根据权利要求1所述的方法，其特征在于，所述供应商根据其各自的等级被分配给至少两个不同的具有不同等级高度的质量等级，其中来自等级较高的质量等级的供应商被规定在来自等级较低的质量等级的供应商之前优先提供业务。

3. 根据权利要求1或者2所述的方法，其特征在于，至少一个具有高等级、优选地具有最高等级的供应商被规定立刻提供业务和具有比较低的等级的供应商被规定在时间间隔结束之后才提供业务。

4. 根据权利要求2或3的方法，其特征在于，至少一个来自等级高的、优选地来自等级最高的质量等级的供应商被规定立刻提供业务和来自等级比较低的质量等级的供应商被规定在时间间隔结束之后才提供业务。

5. 根据上述权利要求之一所述的方法，其特征在于，所请求的业务或者在偏移了时间间隔之后被显示给等级较低的供应商和/或是可由等级较低的供应商调用，或者立刻转交对所述业务的请求并可在偏移了时间间隔之后给等级较低的供应商提供业务，或者由等级较低的供应商立刻提供的业务在偏移了时间间隔之后被转交给客户机。

6. 根据上述权利要求之一所述的方法，其特征在于，为了评价所述供应商和/或为了确定其优先次序，相互比较多个供应商的业务专用的质量参数值和/或将供应商的业务专用的质量参数值与所确定的规定值相比较。

7. 根据上述权利要求之一所述的方法，其特征在于，所述优先次序的评价或确定以多个业务请求和/或多个所提供的业务为基础来

自动实现。

8. 根据上述权利要求之一所述的方法，其特征在于，所述优先次序的评价或确定以业务专用的质量参数值的时间上的和/或质量上的和/或数量上的平均为基础来自动实现。

5 9. 根据上述权利要求之一所述的方法，其特征在于，所述时间间隔的持续时间和/或歧视的测量根据质量等级的等级和/或供应商的等级和/或单独来确定。

10 10. 根据上述权利要求之一所述的方法，其特征在于，所述时间间隔的持续时间根据等级分配和/或供应商的总数和/或在一个质量等级中的供应商的数量和/或在请求的时刻在线的供应商的数量来确定。

11. 根据上述权利要求之一所述的方法，其特征在于，所述供应商的业务按照每种所提供的业务被重新评价。

15 12. 根据上述权利要求之一所述的方法，其特征在于，对所述业务的请求被同时显示给所有供应商。

13. 根据上述权利要求之一所述的方法，其特征在于，所述评价和/或所述质量等级和/或所述优先次序和/或所述业务专用的参数值和/或所述时间间隔的持续时间和/或所述直至时间间隔结束剩余的持续时间被显示给所述供应商。

20 14. 根据上述权利要求之一所述的方法，其特征在于，将表征时间间隔结束的信号显示给所述供应商。

25 15. 用于通过通信网提供业务、优选地电信和/或互联网业务的系统，该系统具有通过通信连接(3)与客户机(4)和多个供应商客户机(5, 6, 7)连接的主机(2)，用于执行根据上述方法权利要求之一所述的方法。

通过通信网提供业务的方法

本发明涉及根据权利要求 1 的前序部分所述的一种用于通过通信网提供业务的方法。此外，本发明涉及一种用于通过通信网提供业务、优选地电信和/或互联网业务的系统。

用于通过互联网提供业务的方法和系统已经从实践中已知。在已知的系统中，由所谓的专家应答大量知识领域的问题。客户机和主机之间的通信连接建立后，由用户通过客户机向主机提出问题。该由用户通过客户机提出的问题在主机侧被显示，并且针对其他与主机同样建立通信连接的客户机是可读取的以及必要时是可应答的。为了可在尽可能短的时间内以合格的答案应答所提出问题，在已知的方法中规定，其他用户通过其他客户机基本上可同步读取通过该客户机提出的和通过该主机交换或转交的问题，并且可分别在线作为所谓的所登记的所提问题的应答者在主机处注册，其中为了应答所提问题仅仅同意给予所预定的和有限数量的其他用户“所登记的应答者”的状态。结果，潜在应答者的范围被扩大到系统的所有用户，其中该所有用户有以下可能性，即在线读取和在线以及因此直接应答所提问题。但是，不是每个任意用户被规定或者授权应答所提问题。在已知的方法中，所登记的应答者的数量的自动限制通过相应的状态布置实现，该状态布置通过主机进行。通过前述措施，在其他想要获得所登记的应答者的状态的用户处完成竞争情形，该竞争情形通常导致，其他用户经常在提出问题后立即登记为应答者，以便被同意给予所登记的应答者的状态。也就是与所登记的应答者的状态的连接是，该应答者在应答问题后得到报酬等。报酬的高度取决于通过用户执行的检索结果或者有关应答者的答案的评价。由此，用户可以对应答问题的质量和效率施加自己规定的影响。结果，分别提出的问题立即且通常以高质量来应答。

本发明的任务在于，提供一种开头所述类型的方法和系统，其中在尽可能短的时间且以高质量来提供所请求的业务。

上述任务在开头所述类型的方法中通过权利要求 1 的特征来解决。

所请求的业务由用户传输给主机，其中所请求的业务被显示在由

主机提供的页面上或通过供应商客户机是可询问的和/或被传输给供应商客户机。根据本发明现在规定，在优先次序中具有高等级的供应商或具有高的业务专用的质量参数值的供应商可在等级低的供应商之前提供所请求的业务，或者相对等级较低的供应商也以另一种方式
5 被给予特权。这例如可由此发生，即所有供应商可以同时开始了解所请求的业务并在由主机提供的页面上传输相应的供应。该主机可以根据供应商的优先次序自动控制将该供应转交给用户或根据优先次序（延迟地）显示给用户该供应。原则上也可能的是，所请求的业务由主机根据供应商的优先次序自动延迟传输给各自的供应商客户机，也
10 即供应商相继根据其等级高度开始了解所请求的业务。在这种情况下，供应商可以传输该供应给主机或者也可直接传输给客户机。这对所提供的业务的质量起着正面作用。

最后，在本发明中，主机在用户和供应商之间承担自动交换功能而在单个供应商中承担选择功能。此外指出，主机涉及中心计算机类型的装置。该主机可以通过单个计算机或大量彼此连网的计算机构成。客户机同样涉及具有诸如PC、膝上型电脑、PDA、移动电话等的计算机硬件的设备。此外指出，不仅各自的计算单元本身而且所属的软件和硬件均表达为“客户机”或“供应商客户机”，特别是键盘以及其上显示相关信息的显示器、屏幕等属于该硬件。
15

如果根据“先到先服务”的原则只针对那些首先提供业务的供应商规定报酬，则每个供应商努力占据所有供应商的优先次序中尽可能高的等级，以便被允许在竞争的供应商之前提供业务。可是，优先次序中高等级仅仅针对这种供应商被规定，该供应商在提供业务后通过主机或用户获得比较好的评价（等级高度）。这激发供应商的积极性，
20 以这样来提供所请求的业务，即鉴于预定的业务专用的质量参数其评价有比较好的结果。当根据优先次序或根据供应商的业务专用的质量参数值的高度分等级地规定报酬时，这同样适用。

此外指出，规定通过通信网来“提供”的业务不仅可以涉及发出消息（Auskunftserteilung），即使开头所述的现有技术涉及通过通信网发出消息的方法。本发明的其他可能的应用领域例如也涉及在文本处理或者文本转换领域中的工作。原则上，规定通过通信网来提供的业务涉及到业务的所有形式，该业务的所有形式由多个供应商提供
30

并且基本上针对用户匿名通过通信网络来请求。但是该应用范围优选的是，其中用户有确定的问题且供应商为用户列举合适的网页，通过该网页可以应答该用户的问题。

原则上可能的是，所有与主机通信的供应商以其等级高度和因此以优先次序来测定。可是，同样地好的也可能的是，供应商的预分类以允许栅栏（Zulassungshuerde）的方式实现，以优选地自动限制所允许的或所登记的供应商的数量。为此例如可以通过主机规定状态布置，如该状态布置已经从开头所述的现有技术中已知的那样，明确参考该现有技术。优选的是，每个请求的供应商的数量自动通过主机来限制，更确切地所被限制在2到10个供应商、优选地3到5个供应商。当仅仅这样的供应商可以提供业务时，在这一点上是特别有利的，该供应商事先获得“所登记的供应商”的状态。“所登记的供应商”是这样的供应商，该供应商从主机到具体的请求获得用于给出该供应的授权，其中，自然首先针对每个供应商在主机处注册是必要的，该注册仅仅通过主机或者主机运营商的同意来得到。通过所同意给予的状态，“所登记的供应商”例如有权访问主机的供应输入页，这对于非登记的供应商是不可能的。在这一点上也是特别有利的，即参与根据本发明的方法的所登记的供应商在其供应商客户机上显示所登记的供应商或被授权用于提供确定业务的供应商的数量，更确切地说优选为实时显示。由此为单个供应商产生透明的竞争情形。此外提供，同意给予所登记的供应商备用时间，在该备用时间内该供应商有可能提供有关业务。在该备用时间内其他供应商事先得到“所登记的供应商”的状态是不可能的。

被规定提供业务的或所允许的供应商可通过主机自动和/或通过用户和/或通过第三方来评价。等级值和优先次序的确定通过主机自动实现，以致可始终给用户显示所有被规定提供业务的或所允许的供应商的偏爱的选择。这对客户或用户的准备产生正面影响，以使用根据本发明的方法并也接受深入研究其请求的供应。在这一点上也可能的是，用户有关于此的决定可能性，即所显示的高等级供应商中的哪一个供应商最终应提供该业务。用户的决定可以例如在供应商的评价或业务专用的质量参数值或者每个所允许的供应商的具体评价的基础上实现。可是这样是优选的，即主机自动选择一个或多个等级高的

供应商，该等级高的供应商允许提供所请求的业务。用户自身在这种情况下优选地没有选择可能性，这实质上简化了针对用户的方法。

此外根据本发明的方法以此突出，即具有比较差的业务专用的质量参数值的供应商具有比较小的机会，以允许提供所请求的业务，具有比较差的业务专用的质量参数值的供应商比得上针对业务的提供的有关供应商的较差的可靠性和/或较差的质量。具有小的等级高度的供应商因此被歧视和/或必要时可以完全从优先次序或等级高度的评价中被排除。这导致，完成针对所有业务的供应商的激励，以达到尽可能好的或高的业务专用的质量参数值，这例如通过提供高质量的业务是可能的。此外，在所有业务供应商处要求质量意识和面向客户。

本发明规定，供应商根据其各自的等级高度在优先次序中被给予特权，这例如由此实现，即供应商根据优先次序中的各自的等级高度相继被规定提供业务。概念“相继”一方面包括，首先仅仅该一个或多个等级最高的供应商可提供业务。此后例如具有比较低的等级的在优先次序中紧接着等级最高的供应商的供应商才提供业务或者给用户提供业务。可是，原则上也可能的是，一定数量的供应商被规定同时提供业务以及优先次序用于，在分别可支配的供应商中选择具有最高等级的供应商。原则上给予特权的其他形式也是可能的。最后，如在群狼战术中那样，涉及相对等级较低的供应商优选等级较高的供应商。

根据本发明的方法的优选的实施例规定，供应商根据其各自的等级高度被分配给至少两个不同的质量等级或具有不同等级高度的组，其中来自等级高的质量等级的供应商被规定在来自等级低的质量等级的供应商之前提供业务。同时根据本发明是这样的，即不同质量等级分别包含来自一定范围的优先次序的供应商。业务等级用于，在优先次序中测定的供应商的总数被分成具有不同的好的合格的供应商的离散的子域中。质量等级本身同样可以优先次序的方式来布置，其中质量等级的等级高度从质量等级的占用或从质量等级中的供应商的等级高度中得到。在最简单的情况下，通过主机首先将所有供应商分配给一个质量等级。在评价供应商的业务和首先确定所有供应商的单独的等级高度然后确定所有供应商的优先次序之后，根据该等级

高度或优先次序执行供应商的分离，其中等级高的供应商可被分配给第一质量等级而等级低的供应商可被分配给第二质量等级。

为继续提高在提供业务时的质量和给予供应商用于效益提高的激励和更强的积极性，根据本发明也规定，具有高等级的供应商、优选地具有最高等级的供应商被规定立刻提供业务，以及具有比较低的等级的供应商被规定在时间间隔结束之后或在延迟了时间间隔的持续时间之后才提供业务，这通过主机自动实现。同时基本上涉及，最合格的供应商在较合格的供应商之前获得时间优势。再次，按照业务专用的质量参数判断供应商的质量。在具有不同高的等级的两个供应商之间，自动通过主机如下施加时间间隔，即可以由等级较低的供应商针对用户的请求稍后才被提供业务或者请求完全稍后才被转交给等级较低的供应商。这引起，有关供应商被规定不是同步、而是延迟地提供业务。如果只针对首先提供业务的供应商实现报酬，则时间间隔说明针对所有供应商的高的激励，以占据优先次序中尽可能高的等级。

同样地好的自然也可能的是，来自等级高的、优选地来自等级最高的质量等级的供应商被规定立刻提供业务，以及来自等级比较低的质量等级的供应商在时间间隔结束后才可提供业务。在这种情况下基本上涉及，在两个不同的等级高的质量等级之间施加时间间隔。由此例如所有分配给第一质量等级的供应商可立刻（和彼此机会相等地）提供业务，而来自等级较低的质量等级的供应商必须等到直至时间间隔结束之后，才可提供业务。

为了评价供应商或者为了确定优先次序优选地规定，业务专用的质量参数值通过主机相互比较多个供应商和/或供应商的业务专用的质量参数值与所确定的规定值比较。由此一方面可能的是，在多个供应商之间进行比较式评价，该供应商努力提供所请求的业务。同样地好的自然也可能的是，按照标准化的评价准则评价供应商。因此不仅供应商的相对评价而且供应商的绝对评价原则上通过主机是可执行的。

为了连续提高供应商的积极性和由有关供应商提供的业务的质量优选地规定，供应商的评价或优先次序的确定在多个业务请求和/或多个所提供的业务的基础上实现。原则上自然也可能的是，已经根

据所提供的业务执行供应商的评价。应理解，随着评价过程的数量增加可越来越好地判断供应商的质量。特别是个别提供的具有很高质量或很差质量的业务没有过高评价，而是有相对性的。

5 优选地以在时间上和/或质量上和/或数量上平均有关供应商的业务专用的质量参数值为基础实现供应商的业务的评价。由此供应商可通过更长的时间间隔和/或相对其他供应商和/或绝对地与预定的规定值相比地来评价。这有助于在根据本发明的方法中规定的供应商评价的高的表现力。

10 评价供应商以确定优先次序或由主机进行给予特权、特别是通过施加时间间隔来进行给予特权例如可在以下基础上来执行：

- 所提供的业务的数量，
- 业务供应商的可支配性，优选地通过参考时间间隔内确定的供应商的在线时间，
- 由有关供应商制定的业务供应的数量，
- 15 - 所处理的业务请求的数量，
- 所读取的业务请求的数量，
- 所接受的业务请求与所读取的业务请求的百分率，
- 所提供的业务的百分率，
- 所提供的业务的范围，
- 20 - 与其他供应商相比所提供的业务的百分率，
- 直至接收业务的平均持续时间，
- 在业务接收后用于提供该业务的平均处理时间，
- 直至在用户处或在主机处输入业务结果的平均持续时间，
- 由用户或者由主机评价为“无用的”或“有错误的”所提供的
- 25 业务的百分率，
- 在参考时间间隔和/或一定类型的业务内的一个或多个业务专用的参数值的平均分数，
- 从至少一个业务专用的质量参数中确定的、以周期间隔或者通过随机选择供应商的单个质量参数值确定的平均分数和/或
- 30 - 来自至少两个前述的业务专用的质量参数的复合特征值。

即使供应商根据优先次序中各自的等级高度被规定相继提供业务，为了继续提高所提供的业务的质量也提供，具有很低等级或来自

很低质量等级的供应商被规定完全不提供业务。例如这种供应商相对等级较高的供应商的时间间隔这样被延长,使得业务的供应商或该业务的提供针对有关供应商通常不再可能,例如因为所请求的业务已经被提供。

- 5 时间间隔的持续可以根据质量等级的等级高度和/或供应商的等级高度来确定。原则上也可能的是,时间间隔的持续时间单独针对供应商来确定。这提供以下优点,即特别合格的供应商可以更强烈地由主机优选而可给不合格的业务供应商单独装备时间处罚。当关于供应商的评价除了业务专用的质量参数以外出现其他情况时,这例如是
- 10 有利的,该其他情况表明,等级低的供应商相对其他供应商还被更强烈地歧视。单独确定的时间间隔也可导致从供应商的总数中排除单个供应商。

- 时间间隔的持续时间此外也可根据等级分配和/或(正好在线的)供应商的总数和/或在一个质量等级中的供应商的数量来确定。
- 15 这导致,时间延迟相对在具体情况下完全被允许用于提供业务或所登记的供应商之后被确定。如果例如等级高的供应商出于任何原因取消或者同时多个业务被请求,则等级低的供应商的时间间隔被缩短或甚至完全被取消。在此重要的是,在提供业务时,通过时间间隔不会发生不必要的延迟。

- 20 为了始终更新单个供应商的评价和可以灵活地对所提供业务的质量变化或对单个供应商的质量的变化起反应,根据本发明有利的是,在每个所提供的业务后重新评价供应商。应理解,供应商的评价也可以在多个所提供的业务之后和/或周期实现。

- 为了在供应商之间提高竞争情形和由此提高不合格的供应商的
- 25 读出,根据本发明优选的是,所请求的业务被同时显示给所有供应商,更确切地说实时显示给所有供应商。当所有供应商同时被告知所请求的业务时,根据本发明规定,具有低等级或者来自低质量等级的供应商在时间间隔结束之后、但是至少在最高等级的供应商之后才可提供业务。在时间间隔结束之后,有关供应商可提供或必要时提供所
- 30 请求的业务,而不会发生其他的延迟。

为了加强供应商争夺优先次序中的高等级和由此确保所提供的业务的质量在高水平,规定,给供应商显示涉及其和/或其他供应商

的质量等级和/或优先次序和/或业务专用的质量参数值。同样地好的，可给供应商显示时间间隔的持续时间和/或直至时间间隔结束剩余的持续时间和/或评价。用于提高自己的效益的供应商的积极性由此被提高，即对于供应商可能的是，其效益直接与竞争供应商的效益比较和采取相应的措施，以在优先次序中提高。应理解，使用户也设法看到，一个供应商具有哪些质量。用户可以例如自己决定，哪些业务专用的质量参数正好对于其所请求的业务特别有兴趣。在这一点上，本发明原则上允许，执行通过用户执行的单独加权供应商的评价。

10 为了给间隔某一持续时间的供应商指出即将来临的时间间隔的结束，可给有关供应商显示表征该时间间隔结束的信号。例如可能的是，这样构造主机、客户机和供应商客户机之间的通信连接，使得用户的业务请求装备有标记地直接在所间隔的供应商的供应商客户机上或在主机上被显示。该标记为有关供应商指出，该有关供应商针对
15 所请求的业务的提供被间隔。为了给所间隔的供应商指出间隔的末端，例如该标记可以转变为闪光信号。例如从红色到绿色的颜色交替也是可能的。所间隔的供应商在这种情况下知道，其在短暂的持续时间后可以提供所请求的业务。

随后，没有通常发明思想的限制的本发明按照附图例如针对用于
20 通过通信网发出消息的方法来说明。其中：

图 1 示出在时刻 t_n 通过通信网提供业务的系统，

图 2 示出在时刻 t_{n+1} 时图 1 中所描述的系统。

在图 1 和 2 中描述了用于通过通信网络、特别是通过互联网发出消息的系统。在本情况下，待提供的业务涉及问题 1 的应答。该系统
25 具有主机 2，该主机 2 通过通信连接 3 与用户的客户机 4 通信。通信连接 3 例如涉及到互联网。应理解，通信连接原则上也可涉及到诸如无线电连接的所有有绳或无绳连接。此外，主机 2 与供应商客户机 5、6、7 同样通过通信连接 3 通信。例如可以是，在客户机 4 和主机 2 之间建立通信连接 3 之后为了得到消息由用户通过客户机 4 向主机 2
30 提出问题，其中通过客户机 4 提出的问题 1 被显示在主机 2 的应答页上。通过装设在供应商客户机 5、6、7 和主机 2 之间的通信连接 3，在主机 2 的页面上显示的问题 1 针对分配给供应商客户机 5、6、7 的

应答者 1 是可读取的并且必要时是可应答的。在本发明的意义中，应答者涉及业务“应答问题 1”的供应商。因此，应答者/供应商可以应答问题 1，优选地实现前述供应商的注册，该注册使得访问自身没有立即可进入的主机 2 的应答页成为可能。

5 在图 1 中显示时刻 t_0 时的系统，其中用户通过客户机 4 第一次向主机 2 提出问题 1。为了应答问题 1，由应答者通过供应商客户机 5、6、7 向主机 2 传输答案 8、9、10 并在主机 2 的其他页面上显示。从供应商客户机 5、6、7 出发向主机 2 传输答案 8、9、10 在本情况下描述业务“问题 1 的应答”的提供。通常问题 1 的应答在说明有关互
10 联网地址的情况下通过列举适当的网页来实现。

根据本发明现在规定，在主机 2、客户机 4 和供应商客户机 5、6、7 之间的通信连接被这样构造，使得业务的应答者或供应商按照所确定的业务专用的质量参数通过主机 2 和/或通过用户和/或通过第三
15 方可被评价。该答案 8、9、10 在这里所说明的系统中分别包含由用户通过客户机 4 提出的问题 1 的检索结果以及可以具有多个所检索的结果。此外，给答案 8、9、10 装备应答者的评论。被规定评价应答者或供应商的业务专用的质量参数可以例如涉及：

- 检索结果的数量或答案 8 或 9 或 10 的数量，应答者将该数量传输给主机 2，
- 20 - 在参考时间间隔上测量的在线时间，在该在线时间内应答者保持主机 2 和有关供应商客户机 5、6、7 之间的通信连接 3，
- 由应答者读取的问题 1 的数量，
- 由应答者处理的问题 1 与主机 2 上显示的问题 1 相比的百分率，
- 25 - 装备有评论的答案 8、9、10 的百分率，
- 所给评价的范围，
- 在其他应答者前或者仅仅通过应答者应答的问题 1 的百分率，
- 直到应答者决定应答所提出的问题 1 的平均持续时间，
- 30 - 用于应答问题 1 的平均处理时间，
- 直到在主机 2 上输入检索结果或答案 8、9、10 的平均持续时间，

- 评价为“错误的”或者“无用的”检索结果或答案 8、9、10 的百分率，

- 例如从每三个供应商的检索结果中确定的平均分数，

- 来自至少两个前述的业务专用的质量参数的特性曲线族和/或

5 - 来自多个所评价的业务专用的质量参数的平均分数和/或在参考时间间隔内和/或主题领域内的平均分数

根据图 1，处理时间 Δt_1 、 Δt_2 、 Δt_3 被规定为业务专用的质量参数，该处理时间在提出问题 1 之后通过用户 1 被必需用于由各自的供应商应回答问题 1。在图 1 中说明了时刻 t_n 时的系统，其中用户通过客户机 4 第一次向主机 2 提出问题 1 以应答。问题 1 例如可以由所有应答者同时读取。所有应答者位于相同的等级级别。通过供应商客户机 5、6、7 所提供的答案 8、9、10 被传输给主机 2 并在那基于单独不同的各自应答者的处理时间不同地快速显示给用户。这样答案 8 在时间间隔 Δt_1 之后被显示，答案 9 在时间间隔 Δt_2 之后被显示而答案 10 在时间间隔 Δt_3 之后被显示。由于在本情况下例如应答者的处理时间被选择为业务专用的质量参数，所以分配给供应商客户机 5 的应答者已经最快应回答问题 1，而分配给供应商客户机 6 的应答者最慢应回答问题 1。如果报酬例如被规定仅仅针对两个最快的应答者，则分配给供应商客户机 6 的应答者没有得到报酬。因此每个应答者首先有尽可能快地应回答问题 1 的目的。

根据本发明现在规定，应答者的业务专用的质量参数值（在本情况下为属于问题 1 的应答者的处理时间）彼此和/或按照所确定的规定值来比较。这可例如自动通过主机 2 实现。此外也可能的是，其他业务专用的质量参数直接由用户通过客户机 4 来评价。通过第三方的评价原则上也是可能的。在该评价的基础上，通过主机 2 自动确定每个单个应答者/供应商的等级高度或一定的等级值并紧接着确定应答者的优先次序。

在图 2 中说明在状态 t_{n+1} 时的系统，也即在通过主机和/或通过用户实现的应答者的评价之后并紧接着构成等级。等级构成在本情况下导致，分配给供应商客户机 5、6、7 的应答者根据优先次序中的各自的等级高度被允许用于提供业务。例如根据优先次序可以将问题 1 在显示给等级较高的应答者之后才显示给等级较低的应答者。原则上

5 每种其他类型的相对等级较低的应答者给予等级较高的应答者特权也是可能的。在本情况下分配给供应商客户机 5 的应答者占据最高的等级，而分配给供应商客户机 6 的应答者占据优先次序中最低的等级。如果现在由用户通过客户机 4 重新向主机 2 提出问题 1，则这样
10 根据优先次序分配给供应商客户机 5 的等级最高的应答者可首先读取问题 1，而将问题 1 最后显示给分配给供应商客户机 6 的应答者。因此，分配给供应商客户机 5 的应答者相对等级较低的应答者获得时间优势，其帮助该应答者，在应答问题 1 时，处理时间保持比较小。这导致等级最高的应答者得到报酬，与等级较低的应答者的积极性联系起来以提高效益。

在特别优选的本发明的实施例中，现在根据图 2 规定，具有比较低的等级的供应商被规定在时间间隔结束后才提供业务。这意味具有不同高等级的供应商的时间上的偏移在优先次序中被扩大。因此，供应商根据优先次序被规定不是直接相继的、而是在偏移了时间间隔之后提供业务。同时根据图 1 和图 2 假设，用于应答问题 1 的处理时间
15 Δt_1 、 Δt_2 和 Δt_3 是不变的。

具有最高等级的应答者（根据图 2 也即分配给供应商客户机 5 的应答者）可以作为第一个读取和应答问题 1。可是，分配给供应商 6、7 的应答者可以在时间间隔 Δt_4 结束之后才读取和应答问题 1。时间
20 间隔 Δt_4 在本情况下被选择为同样长，可是原则上也根据应答者的等级高度或被单独规定。时间间隔优选地自动由主机 2 施加。答案 9、10 因此在主机 2 上或在客户机 4 上延迟了处理时间 $\Delta t_1 + \Delta t_2$ 或 $\Delta t_3 + \Delta t_4$ 才被显示。

25 这导致，每个供应商由于害怕时间间隔将给出其最好的，以在优先次序中占据尽可能高的等级。由此答案的质量或检索结果整体明显被改善。

在优先次序中占据高等级的激励例如由此形成，即应答者的评价或者时间间隔可以直接对报酬产生影响。此外也可能，仅仅有限数量的应答者得到报酬，而稍后应答问题 1 的应答者没有得到报酬。对应
30 答者的效益压力同时通过时间间隔明显增强，这对所提供的业务的质量产生正面影响。

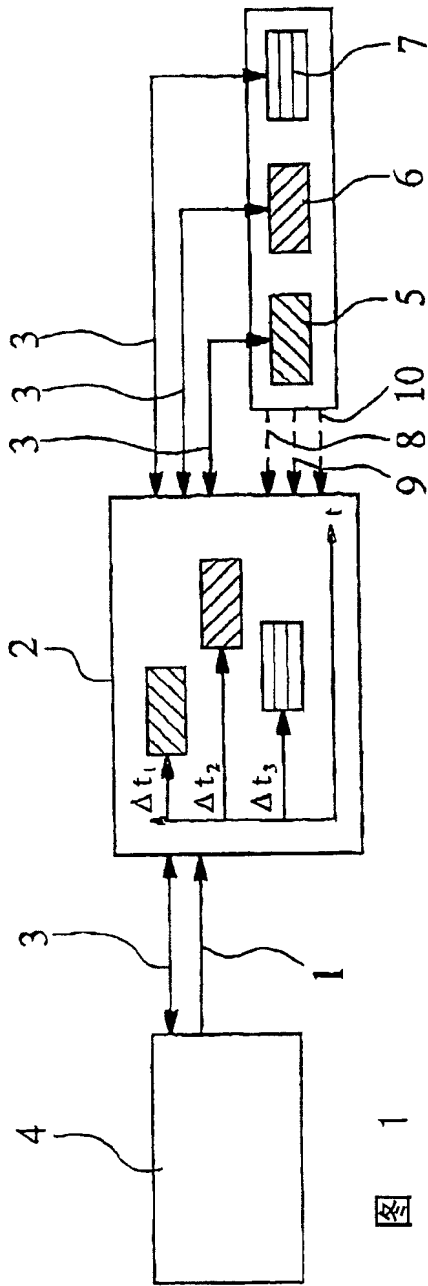


图 1

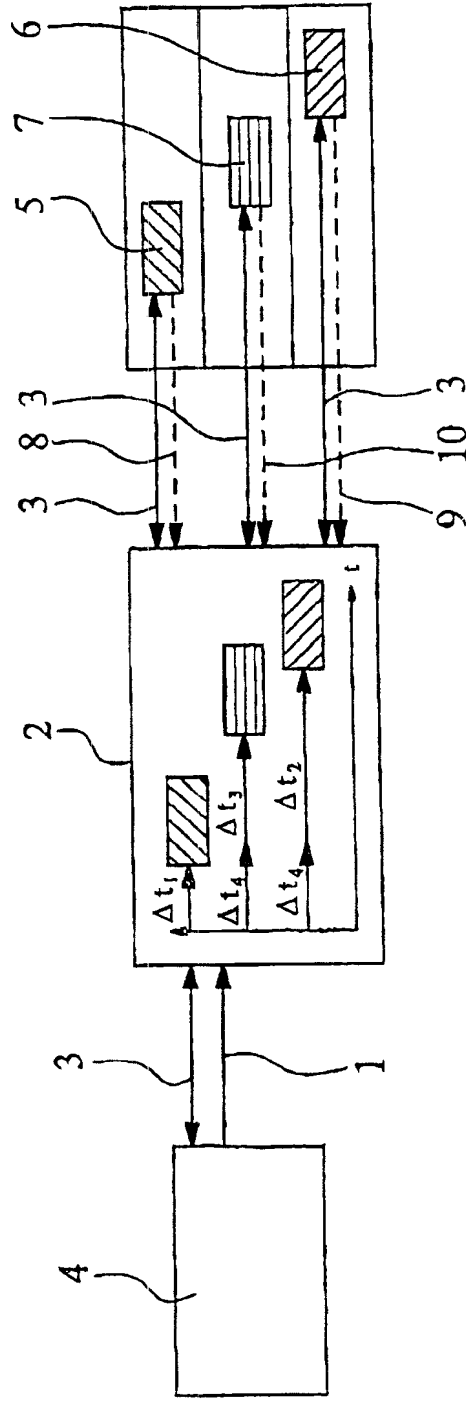


图 2