

【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20年9月18日(2008.9.18)

【公開番号】特開2003-50878(P2003-50878A)

【公開日】平成15年2月21日(2003.2.21)

【出願番号】特願2001-238439(P2001-238439)

【国際特許分類】

G 06 Q 50/00 (2006.01)

【F I】

G 06 F 17/60 138

G 06 F 17/60 ZEC

【手続補正書】

【提出日】平成20年8月5日(2008.8.5)

【手続補正1】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】特許請求の範囲

【補正方法】変更

【補正の内容】

【特許請求の範囲】

【請求項1】

消耗品を使用する機器において、前記機器の保証は保証付き消耗品を購入することで付与され、該保証の情報を管理するサーバ装置であって、

前記機器に対する保守サービス依頼情報を受信するサービス依頼情報受信手段と、

前記サービス依頼情報受信手段で受信した情報と前記保証の情報とに基づいて、前記保守サービス依頼が前記保証の対象となるか否かを判別する判別手段とを有することを特徴とするサーバ装置。

【請求項2】

前記サービス依頼情報受信手段は、サービス依頼に関する情報を受信すると共に、前記機器を使用するユーザに関する情報、前記機器に関する情報、前記保証の情報のうち少なくともひとつの情報を受信し、

該情報と前記保証の情報とから、前記機器が保証の対象となるか否かを前記判別手段が判別することを特徴とする請求項1に記載のサーバ装置。

【請求項3】

前記サービス依頼情報受信手段で受信したサービス依頼が、前記判別手段による判別の結果、前記保証の対象外である機器に対しての依頼であった場合、前記保証の対象外である旨の情報と、保証対象外の機器に対して保守サービスを依頼するか否かを再度選択させる情報をと、保守サービスの依頼元が利用可能な端末に送信することを特徴とする請求項1又は2に記載のサーバ装置。

【請求項4】

機器に発生し得る故障内容情報を格納した機種別故障内容情報格納手段と、

前記サービス依頼情報受信手段によって受信した前記機器の情報に基づいて、該機器に発生し得る故障内容情報を前記機種別故障内容情報格納手段から出力する出力手段と、

前記出力手段によって出力された情報を保守サービスの依頼元が利用可能な端末に送信する機種別故障情報送信手段と

をさらに有することを特徴とする請求項1または2に記載のサーバ装置。

【請求項5】

前記保守サービスの依頼元は、前記保守サービスを依頼する故障を、前記機種別故障情報送信手段によって送信された予想される故障情報から適宜選択し、

前記保守サービスの依頼元が利用可能な端末から前記サーバ装置に送信した保守サービス依頼内容情報を、前記保守サービスを行うサービス店が利用可能な端末へ送信する転送手段をさらに有することを特徴とする請求項4に記載のサーバ装置。

【請求項6】

前記転送手段は、前記端末へ転送する情報に、前記サービス店が前記保守サービスの可能な日時の入力を要求する情報を附加して送信することを特徴とする請求項5に記載のサーバ装置。

【請求項7】

前記サービス店が指定した前記保守サービスの可能な日時情報を前記機器を使用するユーザが利用可能な端末に送信する保守サービス受諾情報送信手段を有することを特徴とする請求項6に記載のサーバ装置。

【請求項8】

前記機器に対する保守サービスの依頼情報を受信したことに基づいて、前記保守サービスを行うサービス店が利用可能な端末に、保守サービスを実施した結果情報の入力を要求する情報を送信することを特徴とする請求項1乃至7のいずれか1項に記載のサーバ装置。

【請求項9】

前記保守サービスの結果情報に基づいて前記保守サービスの費用を算出する費用算出手段と、

前記保証の情報に基づいて、前記費用の決済を行う決済手段とをさらに有することを特徴とする請求項8に記載のサーバ装置。

【請求項10】

消耗品を使用する機器において、前記機器の保証は保証付き消耗品を購入することで付与され、該保証の情報を管理するサーバ装置の制御方法であって、

前記機器に対する保守サービス依頼情報を受信するサービス依頼情報受信工程と、前記サービス依頼情報受信工程で受信した情報と前記保証の情報とに基づいて、前記保守サービス依頼が前記保証の対象となるか否かを判別する判別工程とを有することを特徴とするサーバ装置の制御方法。

【請求項11】

前記サービス依頼情報受信工程では、サービス依頼に関する情報を受信すると共に、前記機器を使用するユーザに関する情報、前記機器に関する情報、前記保証の情報のうち少なくともひとつ情報を受け取る。

該情報と前記保証の情報とから、前記機器が保証の対象となるか否かを前記判別工程で判別することを特徴とする請求項10に記載のサーバ装置の制御方法。

【請求項12】

前記サービス依頼情報受信工程で受信したサービス依頼が、前記判別工程で判別された結果、前記保証の対象外である機器に対しての依頼であった場合、前記保証の対象外である旨の情報と、保証対象外の機器に対して保守サービスを依頼するか否かを再度選択させる情報をと、保守サービスの依頼元が利用可能な端末に送信することを特徴とする請求項10又は11に記載のサーバ装置の制御方法。

【請求項13】

前記サーバ装置は、機器に発生し得る故障内容情報を格納した機種別故障内容情報格納部をさらに有し、

前記サービス依頼情報受信工程で受信した前記機器の情報に基づいて、該機器に発生し得る故障内容情報を前記機種別故障内容情報格納部から出力する出力工程と、

前記出力工程で出力された情報を保守サービスの依頼元が利用可能な端末に送信する機種別故障情報送信工程とをさらに有することを特徴とする請求項10乃至12のいずれか1項に記載のサーバ装置の制御方法。

【請求項14】

前記保守サービスの依頼元は、前記保守サービスを依頼する故障を、前記機種別故障情報送信工程で送信された予想される故障情報から適宜選択する工程と、

前記保守サービスの依頼元が利用可能な端末から前記サーバに送信した保守サービス依頼内容情報を、前記保守サービスを行うサービス店が利用可能な端末へ送信する転送工程と

をさらに有することを特徴とする請求項13に記載のサーバ装置の制御方法。

【請求項15】

前記転送工程では、前記端末へ転送する情報に、前記サービス店が前記保守サービスの可能な日時の入力を要求する情報を付加して送信することを特徴とする請求項14に記載のサーバ装置の制御方法。

【請求項16】

前記サービス店が指定した前記保守サービスの可能な日時情報を、前記機器を使用するユーザが利用可能な端末に送信する保守サービス受諾情報送信工程をさらに有することを特徴とする請求項15に記載のサーバ装置の制御方法。

【請求項17】

前記機器に対する保守サービスの依頼情報を受信したことに基づいて、前記保守サービスを行うサービス店が利用可能な端末に、保守サービスを実施した結果情報の入力を要求する情報を送信する工程をさらに有することを特徴とする請求項10乃至16のいずれか1項に記載のサーバ装置の制御方法。

【請求項18】

前記保守サービスの結果情報に基づいて前記保守サービスの費用を算出する費用算出工程と、

前記保証の情報に基づいて、前記費用の決済を行う決済工程と
をさらに有することを特徴とする請求項17に記載のサーバ装置の制御方法。

【請求項19】

請求項10乃至18のいずれかに記載の方法をコンピュータにより実行させるためのコンピュータプログラム。

【請求項20】

請求項19に記載のコンピュータプログラムを格納するためのコンピュータ可読記憶媒体。

【請求項21】

消耗品を使用する機器を使用するユーザが利用可能な端末と、前記端末と前記機器に対する保証の情報を管理するサーバ装置とがネットワークを介して接続される構成を含む機器保証システムであって、

機器に対する保証が付与された消耗品を購入することで、前記機器に対して保証が発生し、

前記端末は前記機器に対する保守サービス依頼情報を前記サーバに送信するサービス依頼情報送信手段を有し、

前記サーバ装置は、前記サービス依頼情報送信手段によって送信された前記保守サービス依頼情報と前記保証の情報とに基づいて、前記保守サービス依頼が前記保証の対象となるか否かを判別する判別手段を有することを特徴とする機器保証システム。

【請求項22】

消耗品を使用する機器を使用するユーザが利用可能な端末と、前記端末と前記機器に対する保証の情報を管理するサーバ装置とがネットワークを介して接続される構成を含む機器保証システムの制御方法であって、

前記端末は前記機器に対する保守サービス依頼情報を前記サーバ装置に送信し、

前記サーバ装置は、前記端末から送信された前記保守サービス依頼情報と前記保証の情報とに基づいて、前記保守サービス依頼が前記保証の対象となるか否かを判別する判別工程を有することを特徴とする機器保証システムの制御方法。