



MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO
DIREZIONE GENERALE PER LA TUTELA DELLA PROPRIETÀ INDUSTRIALE
UFFICIO ITALIANO BREVETTI E MARCHI

UIBM

DOMANDA NUMERO	101996900505413
Data Deposito	19/03/1996
Data Pubblicazione	19/09/1997

Titolo

SISTEMA INFORMATICO-TELEFONICO PER LA DIFFUSIONE AUTOMATICA DI
INFORMAZIONI AZIENDALI



DESCRIZIONE

Descrizione dell' INVENZIONE INDUSTRIALE dal titolo:

"Sistema informatico-telefonico per la diffusione automatica di informazioni aziendali"

5 A nome dei Signori

MI 96 A 0536

CINTI ANDREA

di nazionalità italiana con sede a MULAZZANO (Milano)

19 MAR. 1996

Via Pietro Nenni, 2/B

BRAGGIO FEDERICO

10 di nazionalità italiana con sede a NIZZA MONFERRATO (Asti)

Via Cuneo, 8

a mezzo mandatario Dott. Ing. ITALO DI GIOVANNI dell' ufficio

BREVETTI DOTT. Ing. DIGIOVANNI SCHMIEDT S.r.l.

Via Aldrovandi 7 - M I L A N O

15 Depositata il

Con N.

L'invenzione concerne un sistema telefonico-informatico per ricevere automaticamente informazioni da un apposito Centrale di gestione chiamando con qualsiasi apparecchio telefonico.

20 La disponibilità di prodotti e di servizi in specie centri di assistenza, in una nazione, è praticamente enorme ed in grado di soddisfare pressoché tutte le esigenze del cittadino.

Ma al tempo stesso è nota la grande difficoltà, proprio per le grandi quantità e diversità dei prodotti e dei servizi, di conoscere rapidamente, nella propria

25 zona o distretto, l'indirizzo o comunque l'ubicazione delle aziende che pos



sono soddisfare le proprie esigenze.

D'altra parte è noto il problema di trovare l'azienda in grado di soddisfare i desideri di un cittadino quando cerca un prodotto raro o comunque non molto diffuso o diffuso solamente in particolari zone o quando ha bisogno di un Centro di servizio specifico che pure esistente, non risulta di facile reperibilità.

I mezzi attuali, ad esempio le cosiddette pagine gialle, i cataloghi, alcuni centri di informazione, possono aiutare fortemente l'utente ma molto spesso risultano di impossibile consultazione o per ragioni di ubicazione ed anche per il fatto che quasi sempre i posti telefonici sono privi di annuari.

Tali difficoltà si accentuano quando si verificano nelle ore notturne, in giorni festivi e così via.

Alcune ditte forniscono dei mezzi che facilitano determinate consultazioni, come numero verde e simili ma ovviamente il servizio è limitato e specifico e quindi non in grado di venire incontro alle necessità generali di un cittadino.

L'invenzione in oggetto risolve tali notevoli problemi con delle soluzioni che risultano di grande vantaggio sia per il cittadino sia per le aziende fornitrici.

Oggetto del ritrovato è un sistema informatico-telefonico per la diffusione automatica tramite telefono, di informazioni distrettuali sui punti vendita e sui Centri assistenza di ditte in genere.

Tale sistema comprende, collocati in un'apposita Centrale di gestione e collegato con una qualsiasi rete telefonica, un computer, una interfaccia digitale, una scheda vocale, un magazzino memorie, un programma di gestione che controlla il flusso di dati fra computer, telefono, magazzino me



morie e scheda vocale, interpreta i segnali inviati da quest'ultima ed attinge dal magazzino memorie le informazioni digitali appropriate che vengono trasformate dalla scheda vocale in dati accettabili dalla rete telefonica.

Nel magazzino-memorie sono contenute tutte le informazioni dei punti di vendita, dei servizi e delle ultime novità offerte dalle aziende, suddivise per distretti telefonici.

Il computer provvede a seguito di richiesta tramite telefono, da parte del chiamante, ad illustrare con un messaggio registrato le varie opzioni disponibili, ad estrarre le informazioni dal magazzino memorie e a diffondere automaticamente a voce le informazioni corrispondenti al distretto indicato dal chiamante mediante trasmissione del suo prefisso telefonico.

Il magazzino-memorie comprende due archivi uno con memorizzazione dei messaggi vocali fondamentali come messaggi di benvenuto, di commiato, di sollecito a risposte dal chiamante, di controllo a tali risposte, messaggi informativi, effetti sonori, musiche varie e l'altro contenente i dati forniti dal gestore e da diffondere agli utenti del servizio.

L'interfaccia digitale ha il ruolo di creare la compatibilità tra i segnali trasmessi con la rete telefonica e quelli accettati dal computer e dalla scheda vocale.

La scheda vocale ha due ruoli uno di convertire i segnali provenienti dal telefono in comandi riconoscibili dal computer l'altro di convertire le informazioni contenute nel magazzino memorie, in segnali digitali che vengono poi trasmessi tramite il telefono al chiamante sotto forma di messaggi vocali.

Il programma di gestione comprende:



- la funzione di attivare un sottoprogramma sonoro che usando la voce di uno speaker spiega al chiamante l'azione da compiere per comunicare la sua scelta fra una serie di possibilità a ognuna delle quali è associata una determinata categoria di risposte
- 5
- la funzione di mettersi in attesa per consentire al chiamante di fare la sua scelta indicando numeri corrispondenti alle varie scelte
 - comprende la funzione di controllare che tale scelta sia accettata e se non lo fosse di lanciare un altro messaggio invitando il chiamante a ripetere la selezione iniziando la nuovamente la procedura
- 10
- comprende una funzione che processa tale informazione di scelta nel caso sia accettabile per decidere quale deve essere il passo da prendere fra una selezione di possibili passi e terminare il programma per passare il controllo ad un'altra procedura dello stesso tipo.

La funzione che processa l'informazione di scelta ha due possibili configurazioni:

15

Una consiste nell'assegnazione ad ogni scelta un'unica possibilità.

L'altra utilizza la scelta per iniziare una procedura che in base a tale scelta e tramite l'elaborazione di dati associati, fa la selezione tra un gruppo di ulteriori scelte.

20 Le informazioni su una ditta vengono fornite dal computer complete di ragione sociale, indirizzo, numero di telefono, numero di fax e quant'altro necessario alla identificazione della ditta stessa.

Il computer fornisce automaticamente al chiamante informazioni distrettuali rispettivamente relative ai punti vendita, ai centri di assistenza, alle ultime
25 novità e ad un servizio consumatori se il chiamante indica rispettivamente



il numero 1, il numero 2, il numero 3 ed il numero 4.

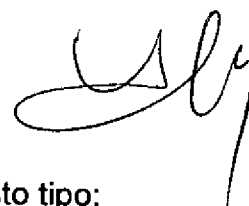
Tale numero 4 è in grado di esaudire qualsiasi richiesta del chiamante relativa al detto servizio consumatori.

Tali trasmissioni numeriche vengono fornite al computer da parte del chiamante digitando sulla tastiera del telefono DTMF oppure nel caso di telefono decadico con comandi vocali.

Il computer in particolare comprende un modulo software per la ricerca delle informazioni in base al prefisso telefonico distrettuale a 2,3,4 cifre ed un modulo software per la ricerca delle informazioni dei distretti più vicini nel caso in cui nel distretto selezionato non sia presente nessun punto di vendita o di assistenza.

Quando l'utente telefona alla sede che gestisce il servizio, il chiamante viene invitato a premere due volte il tasto (*) e ciò allo scopo di riconoscere se il chiamante sta utilizzando un telefono DTMF o DECADICO e da ciò che se il chiamante preme tale tasto, il computer avendo riconosciuto il chiamante come utente DTMF diffonde un menù di scelta pressoché di questo tipo:

- Premete il tasto 1 per conoscere i punti di vendita
 - Premete il tasto 2 per conoscere i centri di assistenza
 - Indicate il vostro prefisso telefonico per avere informazioni corrispondenti al Vs/ distretto
 - Premete il tasto 3 per conoscere le ultime novità
 - Premete il tasto 4 per essere messo in comunicazione con il servizio consumatori
- Se l'utente non preme il tasto (*) allora il computer avendolo riconosciuto



come DECADICO diffonde un menu di scelta pressoché di questo tipo:

- Dite 1 per conoscere i punti venditi più vicini a Voi
 - Dite 2 per conoscere i centri di assistenza
 - Indicate il vostro prefisso telefonico per avere informazioni corrisponden-
- 5 te al Vs/ distretto

- Dite 3 per conoscere le ultime novità
- Dite 4 per conoscere le informazioni relative al servizio consumatori

Dopo ogni cifra pronunciata dall'utente, il computer conferma all'utente la cifra pronunciata dall'utente fino al completamento del prefisso.

- 10 Il numero delle ditte comprese nel distretto corrispondenti al prefisso telefonico è troppo elevato o al contrario se nel distretto non esistono aziende del tipo desiderato o comunque non preferiti dal chiamante, il computer diffonde un menu che consente al chiamante la scelta fra:

- limitazione della richiesta ad una zona specifica del distretto
- 15 • scelta di un nuovo distretto limitrofo

Vengono inoltre fornite all'utente in modo automatizzato altre informazioni e vengono anche ricevute segnalazioni di eventuali reclami.

E' sempre presente un operatore in modo che il chiamante possa avere sempre la possibilità di richiedere informazioni non standardizzate o per

20 ulteriori informazioni.

Il sistema descritto consente di impostare un tempo massimo di consultazione.

Passato tale tempo massimo, la linea telefonica automaticamente si interrompe.

- 25 Il sistema descritto consente al chiamante sia digitando con un telefono



DTMF sia con comandi vocali, di interrompere la diffusione delle informazioni e, a piacimento, risalire al menu precedente o spostarsi su un'altra parte del menu e delle informazioni.

Sono evidenti i vantaggi dell'invenzione.

- 5 In qualsiasi luogo ci si trovi è possibile con qualsiasi telefono, a tutte le ore del giorno e della notte, conoscere rapidamente e con esattezza, con la semplice indicazione di uno dei quattro numeri 1,2,3,4 e del proprioprefisso telefonico, tutti i punti di vendita, tutti i centri di assistenza, tutte le novità di proprio interesse e tutti i servizi consumatori esistenti nella zona di proprio
- 10 interesse o nelle zone vicine o comunque quelle più accessibili.

E' così possibile avere delle informazioni delle aziende che vendono prodotti o che forniscono servizi di grande interesse sociale e che presentano sedi o succursali o punti vendita trattanti nella propria zona.

- Inoltre la ricerca di qualsiasi prodotto raro o servizio particolare può essere
- 15 immediatamente soddisfatta con un mezzo alla portata di tutti, dato che ovviamente è possibile telefonare da una infinità di posti.

- Il grande vantaggio del sistema oggetto dell'invenzione è anche quello che fa coincidere gli interessi del cittadino, che con una spesa irrilevante può mettersi in contatto con le aziende, e gli interessi delle aziende stesse che
- 20 ottimizzando le spese pubblicitarie, aumentano fortemente la soddisfazione della clientela.

Le caratteristiche e gli scopi del ritrovato risulteranno ancora più chiari dall'esempio d'attuazione che segue corredato da figure schematiche.

Fig. 1) Configurazione del sistema

- 25 Fig. 2-8) Diagrammi di flusso



Fig. 2)

- 1) Menu di Accoglienza
- 2) Riconoscimento del tipo di apparecchio telefonico utilizzato dal chiamante.
- 5 3) Modulo in multifrequenza - Menu principale
- 4) Input da tastiera della scelta da consultare

Fig. 3)

- 5) Scelta n.1: selezione punti vendita
- 6) Richiesta all'utente di digitare il prefisso telefonico della zona prescelta
- 10 7) Input da tastiera del prefisso telefonico
- 8) Analisi del prefisso telefonico digitato dal chiamante
- 9) Nessun prefisso telefonico corrispondente
- 10) Cifre digitate dall'utente corrispondono a prefisso telefonico
- 11) Ricerca delle informazioni relative ai punti vendita per il distretto selezionato
- 15 12) Esistono informazioni relative al distretto selezionato
- 13) Verifica della quantità di punti presenti per il distretto selezionato
- 14) Numero di punti presenti nel distretto limitato - Diffusione anagrafiche
- 15) Menu di scelta - Ritorno Menu principale/Fine servizio
- 20 16) Fine consultazione
- 17) Ritorno al Menu principale
- 18) Ricerca Nuovo Distretto telefonico

FIG.4)

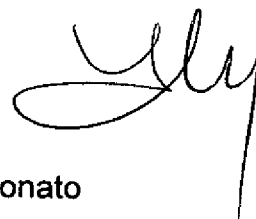
- 19) Elevato numero di punti presenti nel distretto selezionato - Diffusione menu di scelta
- 25



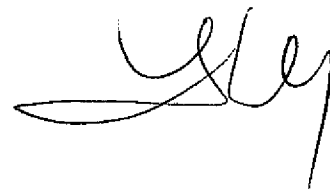
- 20) Input zona prescelta
- 21) Diffusione anagrafiche
- 22) Menu di scelta - Ritorno Menu Principale/Fine servizio
- 23) Selezione di un'altra zona all'interno del distretto selezionato
- 5 24) Ritorno al Menu principale
- 25) Ricerca Nuovo distretto telefonico
- 26) Fine consultazione
- Fig. 5)
- 27) Non esistono centri per il distretto selezionato
- 10 28) Diffusione dei distretti limitrofi a quello selezionato
- 29) Input da tastiera del prefisso telefonico prescelto
- 30) Verifica della quantità di punti presenti per il distretto selezionato
- 31) Numero di punti presenti nel distretto limitato - Diffusione anagrafiche
- 32) Menu di scelta - Ritorno Menu Principale/Fine servizio
- 15 33) Richiesta di punti vendita di un distretto limitrofo
- 34) Ritorno al Menu principale
- 35) Ricerca Nuovo distretto telefonico
- 36) Fine consultazione
- 37) Elevato numero di punti presenti nel distretto selezionato - Diffusione
- 20 menu di scelta
- 38) Input zona prescelta
- 39) Diffusione anagrafiche
- 40) Menu di scelta - Ritorno Menu Principale/Fine servizio
- 41) Selezione di un'altra zona all'interno del distretto selezionato
- 25 42) Punti vendita di un distretto limitrofo



- 43) Ritorno al Menu principale
- 44) Ricerca Nuovo Distretto telefonico
- 45) Fine consultazione
- 46) Scelta n. 2: Selezione centri di assistenza
- 5 47) Scelta n. 3: Selezione ultime notizie
- 48) Menu di scelta - Ritorno Menu Principale/Fine servizio
- 49) Ritorno al Menu principale
- 50) Fine consultazione
- 51) Modulo decadico: menu principale con ricerca con riconoscimento vo-
- 10 cale
- 52) Invio comando vocale per attivare la scelta da consultare
- Fig. 6)
- 53) Scelta n. 1: Selezione punti vendita
- 54) Richiesta all'utente del prefisso telefonico della zona prescelta
- 15 55) Richiesta della prima cifra del prefisso
- 56) Input vocale della prima cifra
- 57) Diffusione all'utente della prima cifra
- 58) Richiesta della seconda cifra del prefisso
- 59) Input vocale della seconda cifra
- 20 60) Diffusione all'utente della seconda cifra
- 61) Confronto tra valore della variabile e lista dei prefissi
- 62) Il valore della variabile coincide con un prefisso telefonico
- 63) Ricerca delle informazioni relative ai punti vendita per il distretto sele-
- zionato
- 25 64) Esistono informazioni relative al distretto selezionato



- 65) Verifica della quantità di punti presenti per il distretto selezionato
- 65') Numero di punti presenti nel distretto limitato - Diffusione anagrafiche
- 66) Menu di scelta - Ritorno Menu Principale/Fine servizio
- 67) Fine consultazione
- 5 68) Ritorno al Menu principale
- 69) Ricerca Nuovo Distretto telefonico
- Fig. 7)
- 70) Elevato numero di punti presenti nel distretto selezionato - Diffusione menu di scelta
- 10 71) Input zona prescelta
- 72) Diffusione anagrafiche
- 73) Menu di scelta - Ritorno Menu Principale/Fine servizio
- 74) Selezione di un'altra zona all'interno del distretto selezionato
- 75) Ritorno al Menu principale
- 15 76) Ricerca Nuovo Distretto telefonico
- 77) Fine consultazione
- Fig. 8)
- 78) Non esistono centri per il distretto selezionato
- 79) Diffusione dei distretti limitrofi a quello selezionato
- 20 80) Input vocale del prefisso telefonico prescelto
- 81) Verifica della quantità di punti presenti per il distretto selezionato
- 82) Numero di punti presenti nel distretto limitato - Diffusione anagrafiche
- 83) Menu di scelta - Ritorno Menu Principale/Fine servizio
- 84) Richiesta di punti vendita di un distretto limitrofo
- 25 85) Ritorno al Menu principale



- 86) Ricerca Nuovo Distretto telefonico
- 87) Fine consultazione
- 88) Elevato numero di punti presenti nel distretto selezionato - Diffusione menu di scelta
- 5 89) Input vocale zona prescelta
- 90) Diffusione anagrafiche
- 91) Menu di scelta - Ritorno Menu Principale/Fine servizio
- 92) Selezione di un'altra zona all'interno del distretto selezionato
- 93) Punti vendita di un distretto limitrofo
- 10 94) Ritorno al Menu principale
- 95) Ricerca Nuovo Distretto telefonico
- 96) Fine consultazione
- 97) Il valore della variabile non coincide con un prefisso telefonico
- 98) Richiesta della terza cifra del prefisso
- 15 99) Input vocale della terza cifra
- 100) Diffusione all'utente della terza cifra
- 101) Confronto tra valore della variabile e lista dei prefissi
- 102) Il valore della variabile coincide con un prefisso telefonico
- 103) Il valore della variabile non coincide con un prefisso telefonico
- 20 104) Richiesta della quarta cifra del prefisso
- 105) Input vocale della quarta cifra
- 106) Diffusione all'utente della quarta cifra
- 107) Confronto tra valore della variabile e lista dei prefissi
- 108) Il valore della variabile coincide con un prefisso telefonico
- 25 109) Il valore della variabile non coincide con un prefisso telefonico



110) Selezione vocale centri di assistenza

111) Selezione ultime notizie

112) Menu di scelta - Ritorno Menu Principale/Fine servizio

113) Ritorno al Menu principale

5 114) Fine consultazione

115) Comunicazioni servizio consumatori

116) Comunicazioni servizio consumatori

Mediante un qualsiasi apparecchio telefonico (1) DTMF, DECADECO, privato, cellulare, pubblico e mediante una normale rete telefonica con linee verdi, linee Audiotel, linee commutate (2) è possibile connettersi con il sistema (3) informatico della centrale di gestione servizio.

Tale sistema comprende un computer collegato con una scheda d'interfaccia 3B vocale tra la rete telefonica ed il computer completa di scheda vocale.

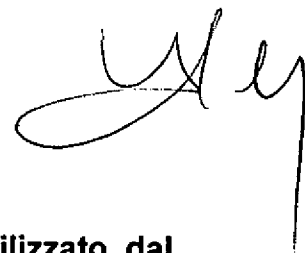
15 Il computer comprende un software di base 3C per la ricerca dell'informazione in base al prefisso telefonico ed un software applicativo 3D per la ricerca dell'informazione nei distretti più vicini nel caso in cui nel distretto selezionato non sia presente alcun punto vendita o centro di assistenza.

20 La descrizione che segue presenta una descrizione delle varie funzioni del programma quali risultanti dal diagramma di flusso comprendente le tabelle indicate dalle figg. 2-8).

1) Menu di Accoglienza

L'utente che compone il numero telefonico del servizio viene accolto da un messaggio di benvenuto che lo invita a premere 2 volte il tasto (*).

25 In questo modo il sistema riconosce se il chiamante sta utilizzando un tele-



fono in multifrequenza DTMF o un telefono decadico.

2) Riconoscimento del tipo di apparecchio telefonico utilizzato dal chiamante.

Il sistema, in base all'impulso inviato dal chiamante, riconosce il tipo di telefono che sta utilizzando.

Se il sistema riceve l'impulso corrispondente al tasto (*), significa che il telefono utilizzato dal chiamante è un multifrequenza ed attiverà il modulo del servizio "per utente in multifrequenza".

Se il sistema non riceve l'impulso corrispondente al tasto (*), attiverà il modulo per "utente in decadico".

3) Modulo in multifrequenza - Menu principale

Il Sistema ha riconosciuto che il chiamante dispone di un telefono in multifrequenza e diffonde il Menu di scelta delle opzioni "premete il tasto 1 per conoscere i punti vendita più vicini a Voi: il tasto 2 per i centri di assistenza 3 per conoscere le nostre ultime novità".

4) Input da tastiera della scelta da consultare

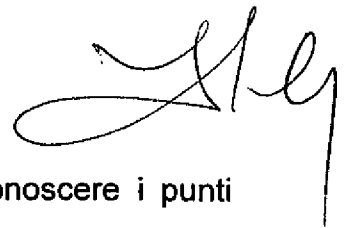
L'utente digita sulla propria tastiera il tasto corrispondente alla scelta che desidera consultare ed invia il comando al sistema.

5) Scelta n.1: selezione punti vendita

L'utente ha premuto il tasto 1: il sistema riceve l'impulso relativo e diffonde un messaggio di riconoscimento della scelta selezionata del tipo: "Avete richiesto di conoscere i punti vendita a Voi più vicini".

6) Richiesta all'utente di digitare il prefisso telefonico della zona prescelta

Il sistema per ricercare i punti vendita più vicini richiede all'utente di digitare



il prefisso telefonico della zona di cui è interessato a conoscere i punti vendita.

7) Input da tastiera del prefisso telefonico

Il chiamante digita sulla tastiera il prefisso telefonico della zona di cui è interessato a conoscere i punti vendita.

8) Analisi del prefisso telefonico digitato dal chiamante

Il sistema riceve la sequenza delle cifre digitate dall'utente e verifica che corrisponda effettivamente ad un prefisso telefonico esistente.

9) Nessun prefisso telefonico corrispondente

Il sistema non ha riscontrato nessuna corrispondenza tra la sequenza di cifre digitate dall'utente e la lista dei prefissi telefonici. Invia quindi un messaggio al chiamante che segnala l'errore e riposiziona l'utente al punto 6.

10) Cifre digitate dall'utente corrispondono a prefisso telefonico

Il Sistema ha trovato nella lista dei prefissi un prefisso corrispondente alla sequenza di cifre inviate dall'utente e diffonde un messaggio che conferma l'esistenza del prefisso richiesto.

11) Ricerca delle informazioni relative ai punti vendita per il distretto selezionato

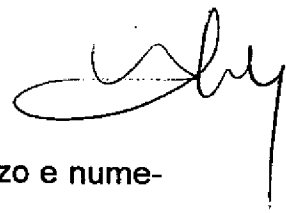
L'applicazione ricerca nell'archivio contenente le anagrafiche dei punti vendita se esistono centri per il prefisso richiesto dall'utente.

12) Esistono informazioni relative al distretto selezionato

L'applicazione ha riscontrato che esistono informazioni per il distretto telefonico selezionato.

13) Verifica della quantità di punti presenti per il distretto selezionato

L'applicazione verifica il numero di punti presenti per il distretto selezionato.



Se il numero è limitato verrà diffuso l'elenco dei punti con indirizzo e numero telefonico: se invece il numero di punti è elevato il sistema diffonderà un ulteriore menu di scelta.

14) Numero di punti presenti nel distretto limitato - Diffusione anagrafiche

L'applicazione ha verificato che il numero di punti presenti per il distretto selezionato è limitato e diffonde per ciascun punto l'anagrafica (Ragione sociale, indirizzo numero di telefono, fax ecc:)

15) Menu di scelta - Ritorno Menu principale/Fine servizio

Il sistema diffonde un menu che consente all'utente di

- selezionare un nuovo distretto telefonico
- ritornare al menu principale
- terminare la consultazione

16) Fine consultazione

L'utente ha selezionato l'opzione di "Fine consultazione", il sistema diffonde un messaggio di ringraziamento ed interrompe la comunicazione.

17) Ritorno al Menu principale

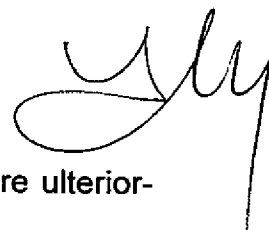
L'utente ha selezionato l'opzione di "Ritorno al Menu principale": il sistema si riposiziona al punto 3.

18) Ricerca Nuovo Distretto telefonico

L'utente intende ricercare informazioni per un altro distretto telefonico: il sistema si riposiziona al punto 5.

19) Elevato numero di punti presenti nel distretto selezionato - Diffusione menu di scelta

L'applicazione ha verificato che il numero di punti presenti per il distretto ri



chiesto è elevato e diffonde un menu che consente di selezionare ulteriormente i punti vendita presenti nel distretto in base alla zona.

20) Input zona prescelta

L'utente seleziona da tastiera la zona di cui è interessato a conoscere i
5 punti vendita.

21) Diffusione anagrafiche

Il sistema diffonde la anagrafiche dei punti vendita presenti nella zona selezionata all'interno del distretto.

22) Menu di scelta - Ritorno Menu Principale/Fine servizio

10 Il sistema diffonde un menu che consente all'utente di:

- richiedere i punti vendita di un'altra zona all'interno del distretto selezionato
- selezionare un nuovo distretto telefonico
- ritornare la menu principale
- 15 • terminare la consultazione

23) Selezione di un'altra zona all'interno del distretto selezionato

Se l'utente seleziona questa scelta il sistema si riposiziona al punto 19

24) Ritorno al Menu principale

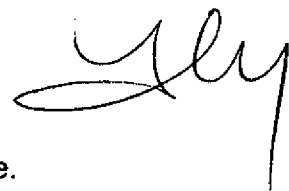
L'utente ha selezionato l'opzione di "Ritorno al Menu principale": il sistema
20 si riposiziona al punto 3.

25) Ricerca Nuovo distretto telefonico

L'utente intende ricercare informazioni per un altro distretto telefonico_ il sistema si riposiziona al punto 5.

26) Fine consultazione

25 L'utente ha selezionato l'opzione di "Fine consultazione", il sistema diffonde



un messaggio di ringraziamento ed interrompe la comunicazione.

27) Non esistono centri per il distretto selezionato

Il sistema non ha riscontrato nessun centro all'interno del distretto telefonico selezionato, diffonde un messaggio che segnala all'utente la mancanza di centri e contemporaneamente ricerca in archivio di distretti limitrofi a quello selezionato dall'utente e che prevedono centri vendita.

28) Diffusione dei distretti limitrofi a quello selezionato

Il sistema propone un menu con la lista dei distretti limitrofi a quello selezionato e che contengono punti vendita ed invita l'utente a selezionarne uno.

29) Input da tastiera del prefisso telefonico prescelto

Il chiamante digita sulla tastiera il numero corrispondente al prefisso telefonico della zona di cui è interessato a conoscere i punti vendita.

30) Verifica della quantità di punti presenti per il distretto selezionato

L'applicazione verifica il numero di punti presenti per il distretto selezionato. Se il numero è limitato verrà diffuso l'elenco dei punti con indirizzo e numero telefonico: se invece il numero di punti è elevato il sistema diffonderà un ulteriore menu di scelta.

31) Numero di punti presenti nel distretto limitato - Diffusione anagrafiche

L'applicazione ha verificato che il numero di punti presenti per il distretto selezionato è limitato e diffonde per ciascun punto l'anagrafica (Ragione sociale, indirizzo numero di telefono, fax ecc.)

32) Menu di scelta - Ritorno Menu Principale/Fine servizio

Il sistema diffonde un menu che consente all'utente di:

- richiedere i punti vendita di un altro distretto limitrofo
- selezionare un nuovo distretto telefonico
- ritornare al menu principale
- terminare la consultazione

5 **33) Richiesta di punti vendita di un distretto limitrofo**

Il sistema si riposiziona al punto 28.

34) Ritorno al Menu principale

L'utente ha selezionato l'opzione di "Ritorno al Menu principale": il sistema si riposiziona al punto 3.

10 **35) Ricerca Nuovo distretto telefonico**

L'utente intende ricercare informazioni per un altro distretto telefonico: il sistema si riposiziona al punto 5.

36) Fine consultazione

L'utente ha selezionato l'opzione di "Fine consultazione", il sistema diffonde
15 un messaggio di ringraziamento ed interrompe la comunicazione.

37) Elevato numero di punti presenti nel distretto selezionato - Diffusione menu di scelta

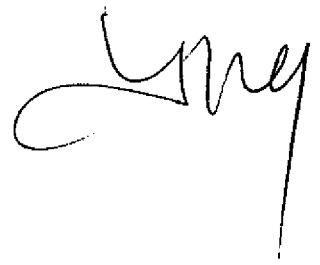
L'applicazione ha verificato che il numero di punti presenti per il distretto richiesto è elevato e diffonde un menu che consente di selezionare ulteriormente i punti vendita presenti nel distretto in base alla zona.
20

38) Input zona prescelta

L'utente seleziona da tastiera la zona di cui è interessato a conoscere i punti vendita.

39) Diffusione anagrafiche

25 Il sistema diffonde le anagrafiche dei punti vendita presenti nella zona se



lezionata all'interno del distretto.

40) Menu di scelta - Ritorno Menu Principale/Fine servizio

Il sistema diffonde un menu che consente all'utente di:

- richiedere i punti vendita di un'altra zona all'interno del distretto selezionato
- richiedere i punti vendita di un altro distretto limitrofo
- selezionare un nuovo distretto telefonico
- ritornare al menu principale
- terminare la consultazione

41) Selezione di un'altra zona all'interno del distretto selezionato

Se l'utente seleziona questa scelta il sistema si riposiziona al punto 37.

42) Punti vendita di un distretto limitrofo

Se l'utente seleziona questa scelta il sistema si riposiziona al punto 28.

43) Ritorno al Menu principale

L'utente ha selezionato l'opzione di "Ritorno al Menu principale": il sistema si riposiziona al punto 3.

44) Ricerca Nuovo Distretto telefonico

L'utente intende ricercare informazioni per un altro distretto telefonico: il sistema si riposiziona al punto 5.

45) Fine consultazione

L'utente ha selezionato l'opzione di "Fine consultazione", il sistema diffonde un messaggio di ringraziamento ed interrompe la comunicazione.

46) Scelta n. 2: Selezione centri di assistenza

L'utente ha premuto il tasto 2: il sistema riceve l'impulso relativo e diffonde un messaggio di riconoscimento della scelta selezionata del tipo: "Avete ri-



chiesto di conoscere i centri di assistenza a Voi più vicini".

Il funzionamento è analogo a quanto descritto per i centri di vendita descritti dal punto 6 al 45.

47) Scelta n. 3: Selezione ultime notizie

- 5 L'utente ha premuto il tasto 3: il sistema riceve l'impulso relativo e diffonde un messaggio di riconoscimento della scelta selezionata del tipo: "Avete richiesto di conoscere le ultime notizie relative ai nostri prodotti e servizi" e diffonde le informazioni relative.

48) Menu di scelta - Ritorno Menu Principale/Fine servizio

- 10 Il sistema diffonde un menu che consente all'utente di:

- ritornare al menu principale
- terminare la consultazione

49) Ritorno al Menu principale

- L'utente ha selezionato l'opzione di "Ritorno al Menu principale": il sistema
15 si riposiziona al punto 3.

50) Fine consultazione

L'utente ha selezionato l'opzione di "Fine consultazione", il sistema diffonde un messaggio di ringraziamento ed interrompe la comunicazione.

- 51) Modulo decadico: menu principale con ricerca con riconoscimento**
20 **vocale**

Il sistema ha riscontrato che l'utente sta utilizzando un telefono decadico ed invita l'utente a selezionare dal menu principale l'opzione desiderata con un comando vocale. "Dite 1 per conoscere i punti vendita più vicini a Voi, 2 per i centri di assistenza, 3 per conoscere le nostre ultime novità".

- 25 **52) Invio comando vocale per attivare la scelta da consultare**



L'utente seleziona la scelta che desidera consultare inviando un comando vocale al sistema.

53) Scelta n. 1: Selezione punti vendita

L'utente ha pronunciato la cifra "1": il sistema riceve l'impulso relativo e diffonde un messaggio di riconoscimento della scelta selezionata del tipo:
5 "Avete richiesto di conoscere i punti vendita a Voi più vicini".

54) Richiesta all'utente del prefisso telefonico della zona prescelta

Il sistema per ricercare i punti vendita più vicini richiede all'utente il prefisso telefonico della zona di cui è interessato a conoscere i punti vendita.

10 **55) Richiesta della prima cifra del prefisso**

Il sistema richiede all'utente di pronunciare la prima cifra del prefisso della zona di cui vuole conoscere i punti vendita.

56) Input vocale della prima cifra

L'utente pronuncia la prima cifra del prefisso

15 **57) Diffusione all'utente della prima cifra**

Il sistema diffonde all'utente la prima cifra ed inserisce in una variabile la prima cifra.

58) Richiesta della seconda cifra del prefisso

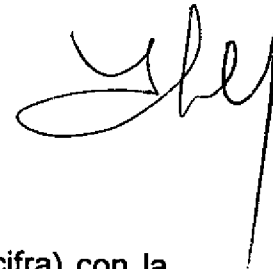
Il sistema richiede all'utente di pronunciare la seconda cifra del prefisso
20 della zona di cui vuole conoscere i punti vendita.

59) Input vocale della seconda cifra

L'utente pronuncia la seconda cifra del prefisso.

60) Diffusione all'utente della seconda cifra

Il sistema diffonde all'utente la seconda cifra ed aggiunge nella variabile
25 contenente la prima cifra anche la seconda cifra.

**61) Confronto tra valore della variabile e lista dei prefissi**

Il sistema confronta il valore della variabile (prima e seconda cifra) con la lista contenente i prefissi telefonici, per verificare se il valore della variabile coincide con qualche distretto telefonico.

5 62) Il valore della variabile coincide con un prefisso telefonico

Il sistema ha trovato nella lista dei prefissi un prefisso corrispondente alla sequenza di cifre inviate dall'utente e diffonde un messaggio che conferma l'esistenza del prefisso richiesto.

10 63) Ricerca delle informazioni relative ai punti vendita per il distretto selezionato

L'applicazione ricerca nell'archivio contenente le anagrafiche dei punti vendita se esistono centri per il prefisso richiesto dall'utente.

64) Esistono informazioni relative al distretto selezionato

15 L'applicazione ha riscontrato che esistono informazioni per il distretto telefonico selezionato.

65) Verifica della quantità di punti presenti per il distretto selezionato

L'applicazione verifica il numero di punti presenti per il distretto selezionato.

Se il numero è limitato verrà diffuso l'elenco dei punti con indirizzo e numero telefonico: se invece il numero di punti è elevato il sistema diffonderà un
20 ulteriore menu di scelta.

65') Numero di punti presenti nel distretto limitato - Diffusione anagrafiche

L'applicazione ha verificato che il numero di punti presenti per il distretto selezionato è limitato e diffonde per ciascun punto l'anagrafica (ragione
25 sociale, indirizzo, numero di telefono, fax ecc.)

66) Menu di scelta - Ritorno Menu Principale/Fine servizio

Il sistema diffonde un menu che consente all'utente con un comando vocale di:

- selezionare un nuovo distretto telefonico
- 5 • ritornare la menu principale
- terminare la consultazione

67) Fine consultazione

L'utente ha selezionato l'opzione di "Fine consultazione", il sistema diffonde un messaggio di ringraziamento ed interrompe la comunicazione.

10 68) Ritorno al Menu principale

L'utente ha selezionato l'opzione di "Ritorno al Menu principale": il sistema si riposiziona al punto 51.

69) Ricerca Nuovo Distretto telefonico

L'utente intende ricercare informazioni per un altro distretto telefonico: il sistema si riposiziona al punto 53.

70) Elevato numero di punti presenti nel distretto selezionato - Diffusione menu di scelta

L'applicazione ha verificato che il numero di punti presenti per il distretto richiesto è elevato e diffonde un menu che consente di selezionare ulteriormente i punti vendita presenti nel distretto in base alla zona.

71) Input zona prescelta

L'utente seleziona con un comando vocale la zona di cui è interessato a conoscere i punti vendita.

72) Diffusione anagrafiche

25 Il sistema diffonde le anagrafiche dei punti vendita presenti nella zona se



lezionata all'interno del distretto.

73) Menu di scelta - Ritorno Menu Principale/Fine servizio

Il sistema diffonde un menu che consente all'utente di:

- richiedere i punti vendita di un'altra zona all'interno del distretto selezionato
- selezionare un nuovo distretto telefonico
- ritornare al menu principale
- terminare la consultazione

74) Selezione di un'altra zona all'interno del distretto selezionato

- 10 Se l'utente seleziona questa scelta il sistema si riposiziona al punto 70.

75) Ritorno al Menu principale

L'utente ha selezionato l'opzione di "Ritorno al Menu principale": il sistema si riposiziona al punto 51.

76) Ricerca Nuovo Distretto telefonico

- 15 L'utente intende ricercare informazioni per un altro distretto telefonico:
il sistema si riposiziona al punto 53.

77) Fine consultazione

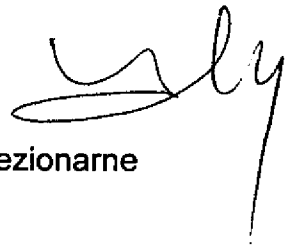
L'utente ha selezionato l'opzione di "Fine consultazione", il sistema diffonde un messaggio di ringraziamento ed interrompe la comunicazione.

20 78) Non esistono centri per il distretto selezionato

Il sistema non ha riscontrato nessun centro all'interno del distretto telefonico selezionato, diffonde un messaggio che segnala all'utente la mancanza di centri e contemporaneamente ricerca in archivio i distretti limitrofi a quello selezionato dall'utente e che prevedono centri vendita.

25 79) Diffusione dei distretti limitrofi a quello selezionato

Il sistema propone un menu con la lista dei distretti limitrofi a quello sele-



zionato e che contengono punti vendita ed invita l'utente a selezionarne uno.

80) Input vocale del prefisso telefonico prescelto

Il chiamante richiama vocalmente il numero corrispondente al prefisso telefonico della zona di cui è interessato a conoscere i punti vendita.

81) Verifica della quantità di punti presenti per il distretto selezionato

L'applicazione verifica il numero di punti presenti per il distretto selezionato. Se il numero è limitato verrà diffuso l'elenco dei punti con indirizzo e numero telefonico: se invece il numero di punti è elevato il sistema diffonderà un ulteriore menu di scelta.

82) Numero di punti presenti nel distretto limitato - Diffusione anagrafiche

L'applicazione ha verificato che il numero di punti presenti per il distretto selezionato è limitato e diffonde per ciascun punto l'anagrafica (Ragione sociale, indirizzo numero di telefono, fax, ecc.).

83) Menu di scelta - Ritorno Menu Principale/Fine servizio

Il sistema diffonde un menu che consente all'utente di:

- richiedere i punti vendita di un altro distretto limitrofo
- selezionare un nuovo distretto telefonico
- ritornare al menu principale
- terminare la consultazione.

84) Richiesta di punti vendita di un distretto limitrofo

Il sistema si riposiziona al punto 79.

85) Ritorno al Menu principale

L'utente ha selezionato l'opzione di "Ritorno al Menu principale": il sistema



si riposiziona al punto 51

86) Ricerca Nuovo Distretto telefonico

L'utente intende ricercare informazioni per un altro distretto telefonico: il sistema si riposiziona al punto 53.

5 87) Fine consultazione

L'utente ha selezionato l'opzione di "Fine consultazione", il sistema diffonde un messaggio di ringraziamento ed interrompe la comunicazione.

88) Elevato numero di punti presenti nel distretto selezionato - Diffusione menu di scelta

- 10 L'applicazione ha verificato che il numero di punti presenti per il distretto richiesto è elevato e diffonde un menu che consente di selezionare ulteriormente i punti vendita presenti nel distretto in base alla zona.

89) Input vocale zona prescelta

- L'utente seleziona con un comando vocale la zona di cui è interessato a conoscere i punti vendita.
- 15

90) Diffusione anagrafiche

Il sistema diffonde le anagrafiche dei punti vendita presenti nella zona selezionata all'interno del distretto.

91) Menu di scelta - Ritorno Menu Principale/Fine servizio

- 20 Il sistema diffonde un menu che consente all'utente di:
- richiedere i punti vendita di un'altra zona all'interno del distretto selezionato
 - richiedere i punti vendita di un altro distretto limitrofo
 - selezionare un nuovo distretto telefonico
- 25
- ritornare al menu principale



- terminare la consultazione.

92) Selezione di un'altra zona all'interno del distretto selezionato

Se l'utente seleziona questa scelta il sistema si riposiziona al punto 88.

93) Punti vendita di un distretto limitrofo

- 5 Se l'utente seleziona questa scelta il sistema si riposiziona al punto 79.

94) Ritorno al Menu principale

L'utente ha selezionato l'opzione di "Ritorno al Menu principale": il sistema si riposiziona al punto 51.

95) Ricerca Nuovo Distretto telefonico

- 10 L'utente intende ricercare informazioni per un altro distretto telefonico: il sistema si riposiziona al punto 53.

96) Fine consultazione

L'utente ha selezionato l'opzione di "Fine consultazione", il sistema diffonde un messaggio di ringraziamento ed interrompe la comunicazione.

- 15 **97) Il valore della variabile non coincide con un prefisso telefonico**

Il sistema non ha trovato nella lista dei prefissi un prefisso corrispondente alla sequenza di cifre inviate dall'utente.

98) Richiesta della terza cifra del prefisso

- Il sistema richiede all'utente di pronunciare la terza cifra del prefisso della
20 zona di cui vuole conoscere i punti vendita.

99) Input vocale della terza cifra

L'utente pronuncia la terza cifra

100) Diffusione all'utente della terza cifra

- Il sistema diffonde all'utente la terza cifra ed aggiunge nella variabile conte-
25 nente le prime due cifre anche la terza cifra.

101) Confronto tra valore della variabile e lista dei prefissi



Il sistema confronta il valore della variabile (prima, seconda e terza cifra) con la lista contenente i prefissi telefonici, per verificare se il valore della variabile coincide con qualche distretto telefonico.

102) Il valore della variabile coincide con un prefisso telefonico

- 5 Il sistema ha trovato nella lista dei prefissi un prefisso corrispondente alla sequenza di cifre inviate dall'utente, diffonde un messaggio che conferma l'esistenza del prefisso richiesto e si posiziona al punto 63.

103) Il valore della variabile non coincide con un prefisso telefonico

- Il sistema non ha trovato nella lista dei prefissi un prefisso corrispondenti
10 alla sequenza di cifre inviate dall'utente.

104) Richiesta della quarta cifra del prefisso

Il sistema richiede all'utente di pronunciare la quarta cifra del prefisso della zona di cui vuole conoscere i punti vendita.

105) Input vocale della quarta cifra

- 15 L'utente pronuncia la quarta cifra del prefisso.

106) Diffusione all'utente della quarta cifra

Il sistema diffonde all'utente la quarta cifra ed aggiunge nella variabile contenente le prime tre cifre anche la quarta cifra.

107) Confronto tra valore della variabile e lista dei prefissi

- 20 Il sistema confronta il valore della variabile (prima, seconda, terza e quarta cifra) con la lista contenente i prefissi telefonici, per verificare se il valore della variabile coincide con qualche distretto telefonico.

108) Il valore della variabile coincide con un prefisso telefonico

- Il sistema ha trovato nella lista dei prefissi un prefisso corrispondente alla
25 sequenza di cifre inviate dall'utente, diffonde un messaggio che conferma

l'esistenza del prefisso richiesto e si posiziona al punto 63.

109) Il valore della variabile non coincide con un prefisso telefonico

Il sistema non ha trovato nella lista dei prefissi un prefisso corrispondente alla sequenza di cifre inviate dall'utente, diffonde un messaggio all'utente
5 che segnala che non esiste distretto telefonico con le cifre richieste e si posiziona la punto 53.

110) Selezione vocale centri di assistenza

L'utente ha selezionato il comando vocale relativo ai centri di assistenza: il sistema riceve l'impulso relativo e diffonde un messaggio di riconoscimento
10 della scelta selezionata del tipo: "Avete richiesto di riconoscere i centri di assistenza a Voi più vicini". Il funzionamento è analogo a quanto descritto per i centri di vendita descritti dal punto 53 al 109.

111) Selezione ultime notizie

L'utente ha selezionato vocalmente la scelta 3: il sistema riceve l'impulso
15 relativo e diffonde un messaggio di riconoscimento della scelta selezionata del tipo: "Avete richiesto di conoscere le ultime notizie relative ai nostri prodotti e servizi" e diffonde le informazioni relative.

112) Menu di scelta - Ritorno Menu Principale/Fine servizio

Il sistema diffonde un menu che consente all'utente con un comando vocale di:
20

- ritornare al menu principale
- terminare la consultazione

113) Ritorno al Menu principale

L'utente ha selezionato l'opzione di "Ritorno al Menu principale": il sistema
25 si riposiziona al punto 51.

**114) Fine consultazione****115) Comunicazioni servizio consumatori****116) Comunicazioni servizio consumatori**

L'utente ha selezionato l'opzione di "Fine consultazione", il sistema diffonde
5 un messaggio di ringraziamento ed interrompe la comunicazione.

Dato che il ritrovato in oggetto è stato descritto e rappresentato solamente
a titolo di esempio indicativo e non limitativo e per la dimostrazione delle
sue caratteristiche essenziali, si intende che potrà subire numerose varianti
a seconda delle esigenze industriali, commerciali ed altro, nonché includere
10 altri sistemi a mezzi il tutto senza uscire dal suo ambito.

Pertanto deve essere inteso che nella domanda di privativa sia compresa
ogni equivalente applicazione dei concetti ed ogni equivalente prodotto
attuato e/o operante secondo una o più qualsiasi delle caratteristiche indi-
cate nelle seguenti rivendicazioni.

15

20

25



RIVENDICAZIONI

- 1) Sistema informatico-telefonico per la diffusione automatica tramite telefono, di informazioni distrettuali sui punti vendita, sui centri assistenza, sui servizi consumatori di ditte in genere
- 5 caratterizzato da ciò che comprende, collocato in una apposita Centrale di gestione e collegato ad una qualsiasi rete telefonica, un computer, una interfaccia digitale, una scheda vocale, un magazzino memorie, un programma di gestione che controlla il flusso di dati fra computer, telefono, magazzino-memorie e scheda vocale, interpreta i segnali inviati da
- 10 quest'ultima ed attinge dal magazzino memoria le informazioni digitali appropriate che vengono trasformate dalla scheda vocale in dati accettabili dalla rete telefonica, essendo contenute nel magazzino-memorie tutte le informazioni dei punti di vendita, dei servizi e delle ultime novità offerte dalle aziende suddivise per distretti telefonici, provvedendo il computer a
- 15 seguito di richiesta tramite telefono ad accogliere il chiamante con un messaggio registrato che illustra le varie opzioni disponibili e quindi per effetto della indicazione da parte del chiamante, del proprio prefisso telefonico, ad estrarre informazioni dal magazzino-memorie e a diffondere automaticamente a voce, un menu di informazioni corrispondenti al distretto indicato
- 20 col detto prefisso telefonico.
- 2) Sistema come alla rivendicazione 1),
- caratterizzata da ciò che il magazzino memorie comprende due archivi uno con memorizzazione dei messaggi vocali fondamentali come messaggi di benvenuto, di commiato, di sollecito a risposte dal chiamante, di controllo a
- 25 tali risposte, messaggi informativi, effetti sonori, musiche varie e l'altro



contenente i dati forniti dal gestore e da diffondere agli utenti del servizio.

3) Sistema come alla rivendicazione 1),

caratterizzato da ciò che l'interfaccia digitale ha il ruolo di creare la compatibilità tra i segnali trasmessi con una qualsiasi rete telefonica e quelli accettati dal computer e dalla scheda vocale.

4) Sistema come alla rivendicazione 1),

caratterizzata da ciò che la scheda vocale ha due ruoli uno di convertire i segnali provenienti dal telefono in comandi riconoscibili dal computer l'altro di convertire le informazioni contenute nel magazzino-memorie, in segnali digitali che vengono poi trasmessi tramite il telefono, al chiamante sotto forma di messaggi vocali.

5) Sistema come alla rivendicazione 1),

caratterizzata da ciò che il programma di gestione comprende la funzione di attivare un sottoprogramma sonoro che usando la voce di uno speaker spiega al chiamante l'azione da compiere per comunicare la sua scelta fra una serie di possibilità a ognuna delle quali è associata una determinata categoria di risposte, comprende la funzione di mettersi in attesa per consentire al chiamante di fare la sua scelta indicando i numeri corrispondenti alle varie scelte, comprende la funzione di controllare che tale scelta sia accettata e se non lo fosse di lanciare un altro messaggio invitando il chiamante a ripetere la selezione iniziando nuovamente la procedura, comprende una funzione che processa tale informazione di scelta nel caso sia accettabile per decidere quale deve essere il passo da prendere fra una selezione di possibili passi e quindi a terminare il programma per passare il controllo ad un'altra procedura dello stesso tipo.



6) Sistema come alla rivendicazione 5),

caratterizzata da ciò che la funzione che processa l'informazione di scelta ha due possibili configurazioni una consistente nell'assegnazione ad ogni scelta un'unica possibilità e l'altra che utilizza la scelta per iniziare una procedura che in base a tale scelta e tramite l'elaborazione di dati associati fa la selezione tra un gruppo di ulteriori scelte.

7) Sistema come alla rivendicazione 1),

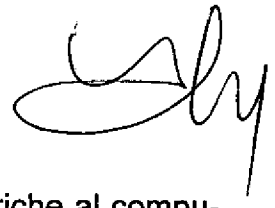
caratterizzato da ciò che le informazioni su una ditta vengono fornite dal computer complete di ragione sociale, indirizzo, numero di telefono, numero di fax e quant'altro necessario alla identificazione della ditta stessa.

8) Sistema come alla rivendicazione 1),

caratterizzata da ciò che il computer fornisce automaticamente al chiamante informazioni distrettuali rispettivamente relative ai punti vendita, o ai centri di assistenza o alle ultime novità o al servizio consumatori se il chiamante dopo avere indicato il numero 1 per avere le informazioni sui punti di vendita o il numero 2 per avere le informazioni sui centri di assistenza indica altresì i numeri del suo prefisso telefonico o comunque del distretto che gli interessa od indica il numero 3 per avere le informazioni sulle ultime novità od il numero 4 per avere comunicazioni sul servizio consumatori.

9) Sistema come alla rivendicazione 8),

caratterizzato da ciò che il computer comprende un modulo software per la ricerca delle informazioni in base al prefisso telefonico distrettuale a 2,3,4, cifre ed un modulo software per la ricerca delle informazioni nei distretti più vicini nel caso in cui nel distretto selezionato non sia presente nessun punto di vendita o di assistenza.



10) Sistema come alla rivendicazione 8),

caratterizzata da ciò che le trasmissioni di indicazioni numeriche al computer da parte del chiamante vengono effettuate digitando sulla tastiera dei telefoni DTMF.

5 11) Sistema come alla rivendicazione 8),

caratterizzata da ciò che le trasmissioni di indicazioni numeriche al computer, da parte del chiamante, vengono effettuate con comandi vocali, pronunciando i vari numeri.

12) Sistema come alla rivendicazione 1),

10 caratterizzato da ciò che il chiamante viene invitato a premere due volte il tasto (*) e ciò allo scopo di riconoscere se il chiamante sta utilizzando un telefono DTMF o DECADICO e da ciò che se il chiamante preme tale tasto, il computer avendo riconosciuto il chiamante come utente DTMF, diffonde un menù di scelta pressoché di questo tipo:

- 15
- Premete il tasto 1 per conoscere i punti di vendita
 - Premete il tasto 2 per conoscere i centri di assistenza
 - Indicate il Vostro prefisso telefonico per avere informazioni corrispondenti al Vs/ distretto
 - Premete il tasto 3 per conoscere le ultime novità

20

- Premete il tasto 4 per comunicare con il servizio consumatori

mentre se l'utente non preme il tasto (*) allora il computer avendolo riconosciuto come DECADICO diffonde un menu di scelta pressoché di questo tipo:

- 25
- Dite 1 per conoscere i punti venditi più vicini a Voi
 - Dite 2 per conoscere i centri di assistenza



- Indicate il Vostro prefisso telefonico per avere informazioni corrispondenti al Vs/ distretto

- Dite 3 per conoscere le ultime novità
- Dite 4 per comunicare con il servizio consumatori

5 13) Sistema come alla rivendicazione 12),

caratterizzato da ciò che dopo ogni cifra pronunciata dall'utente, il computer conferma all'utente la cifra pronunciata fino al completamento del prefisso.

14) Sistema come alla rivendicazione 8),

10 caratterizzato da ciò che se il numero delle ditte comprese nel distretto corrispondenti al prefisso telefonico è troppo elevato o al contrario se nel distretto non esistono aziende del tipo desiderato o comunque non preferito dal chiamante, il computer diffonde un menu che consente al chiamante la scelta fra:

- 15
- limitazione della richiesta ad una zona specifica del distretto
 - scelta di un nuovo distretto limitrofo

15) Sistema come alla rivendicazione 1),

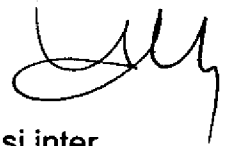
caratterizzato da ciò che fornisce all'utente in modo automatizzato altre informazioni e riceve anche segnalazioni di eventuali reclami.

20 16) Sistema come alla rivendicazione 1),

caratterizzato da ciò che è sempre presente un operatore in modo che il chiamante possa avere sempre la possibilità di richiedere informazioni non standardizzate o per ulteriori informazioni.

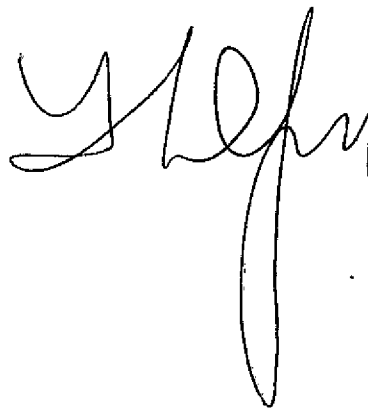
17) Sistema come alla rivendicazione 1),

25 caratterizzato da ciò che consente di impostare un tempo massimo di con



sultazione, passato il quale, la linea telefonica automaticamente si interrompe.

- 18) Sistema come alla rivendicazione 1),
caratterizzato da ciò che consente al chiamante mediante la tastiera d'un
5 telefono DTMF oppure con comandi vocali mediante telefono decadico, di interrompere la diffusione delle informazioni e di risalire al menu di informazioni precedenti o di spostarsi a piacimento su un'altra parte del menu di informazioni.



MI 96 A 0536

[Handwritten signature]

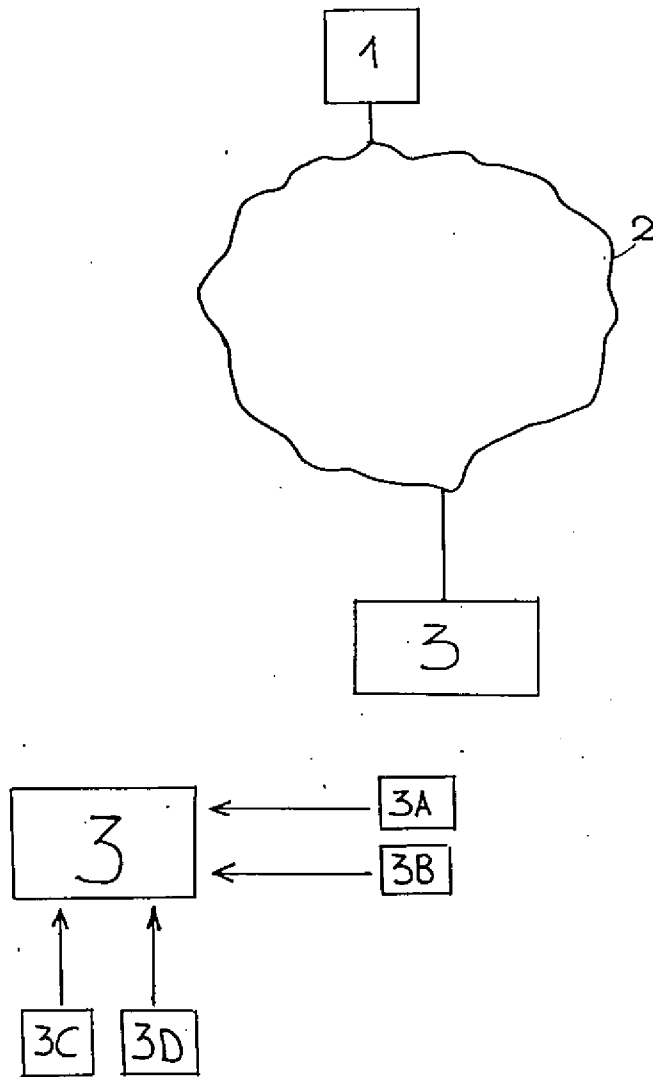


fig. 1



YSL

fig. 2

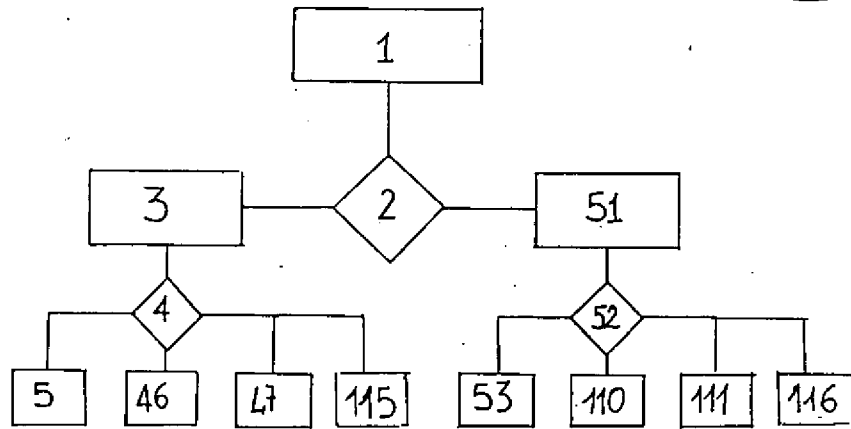


fig. 3

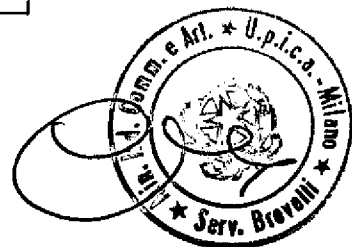
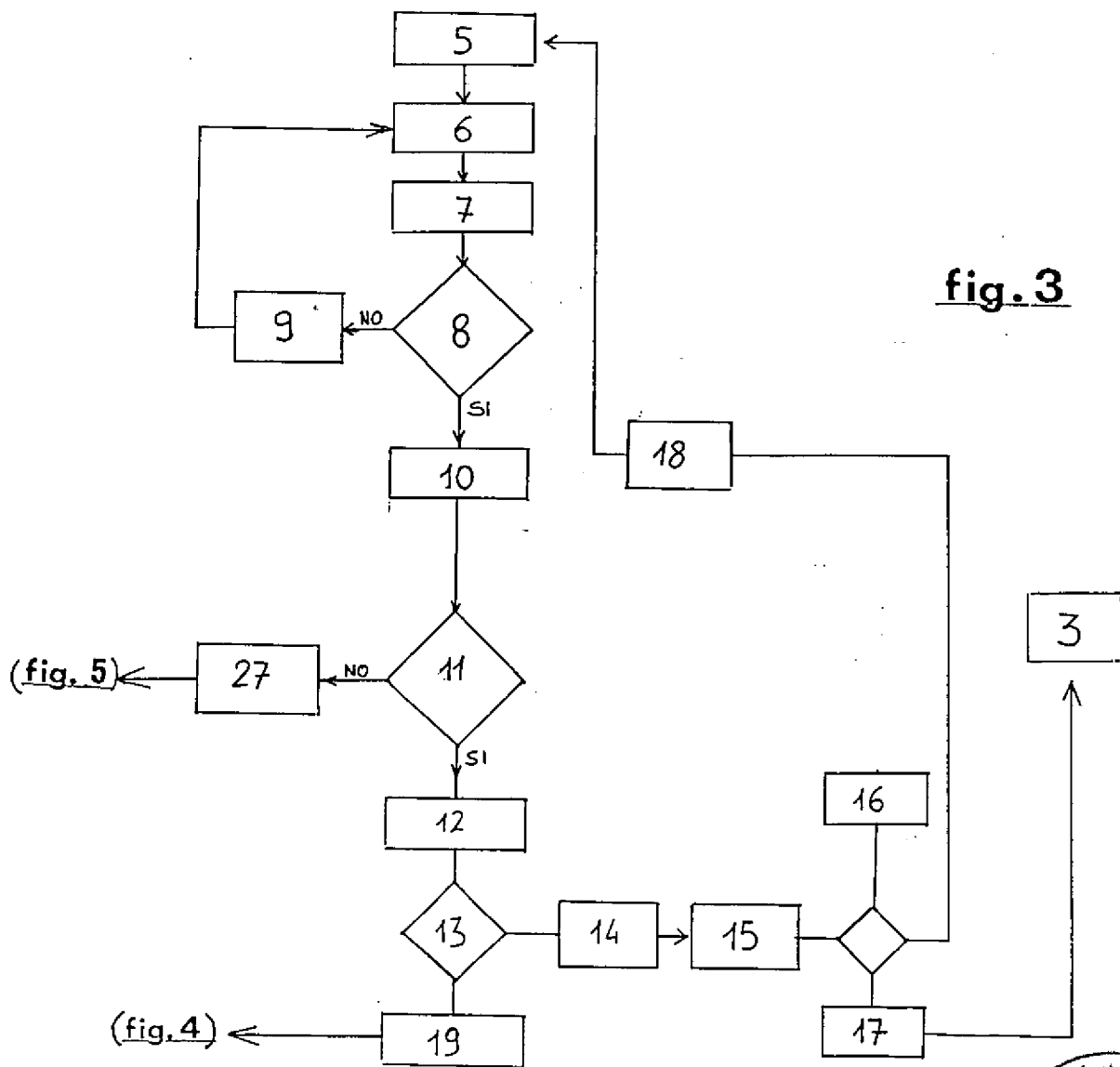


fig. 4

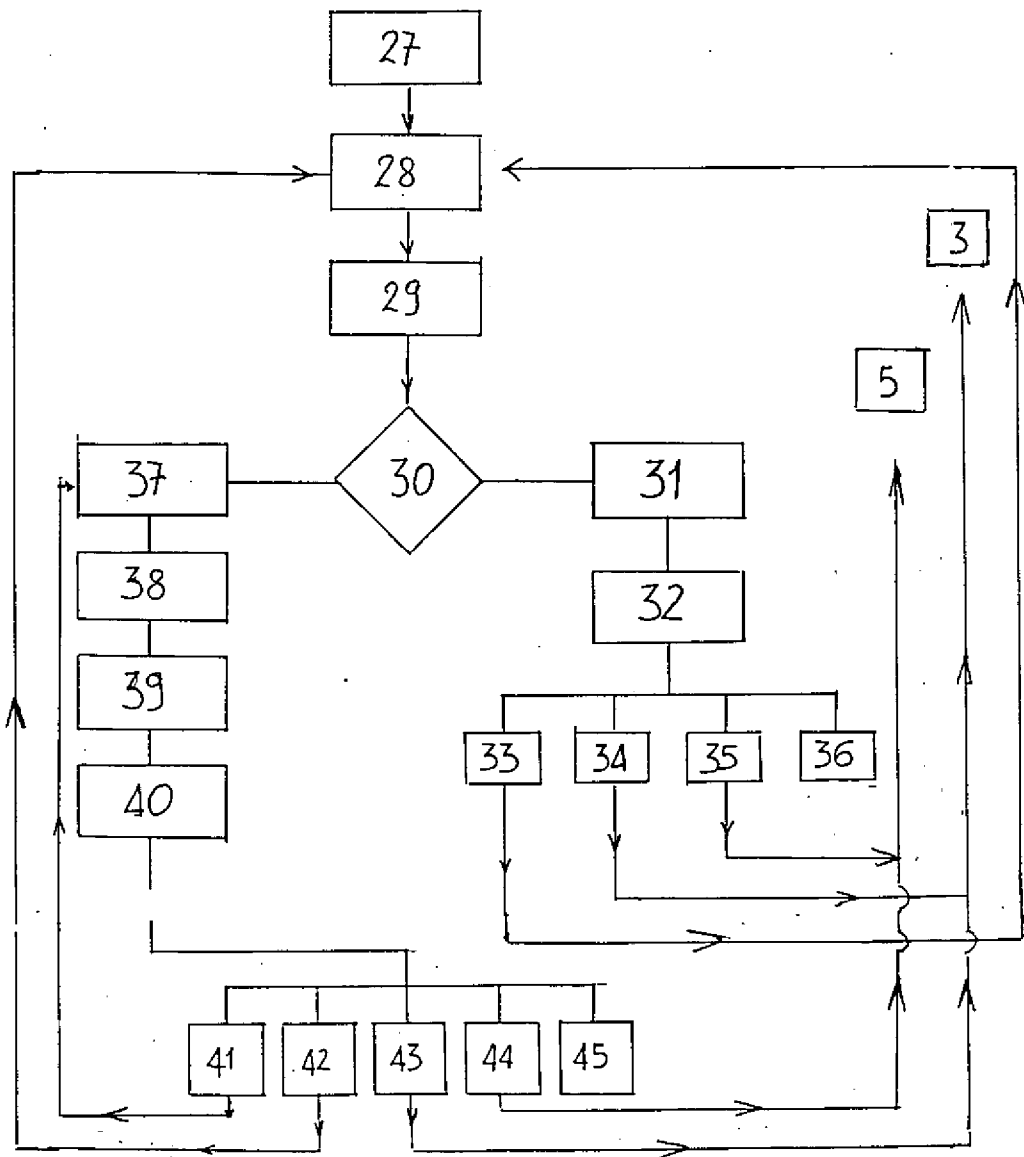
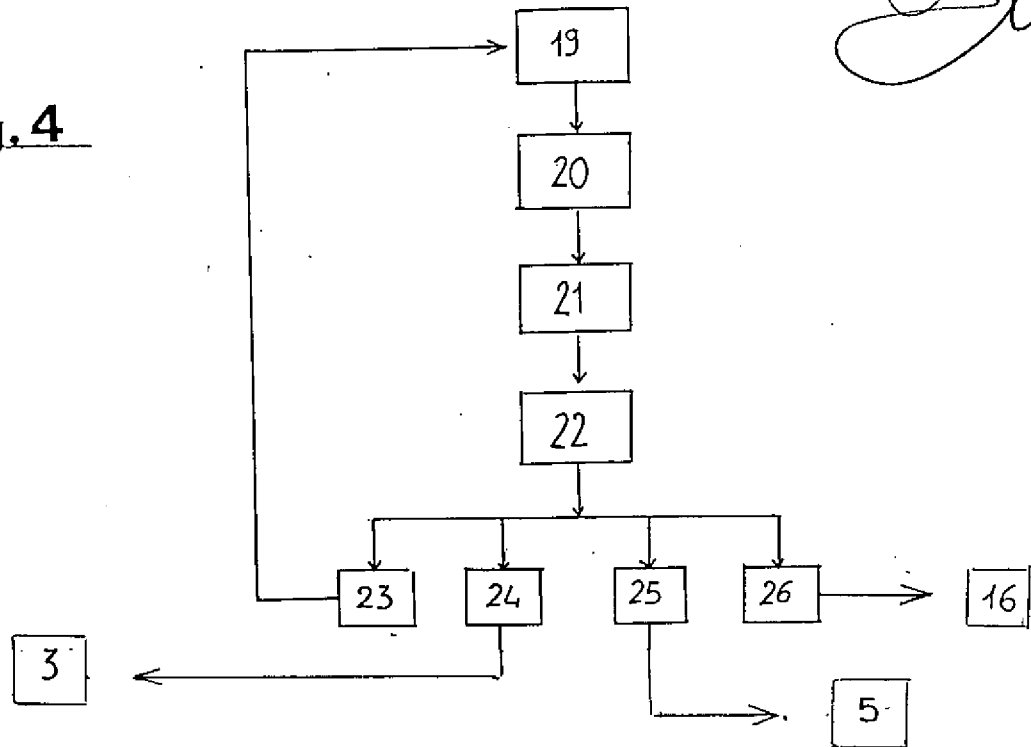


fig. 5

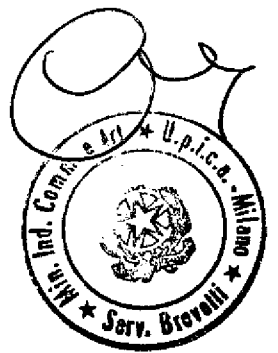


fig. 8

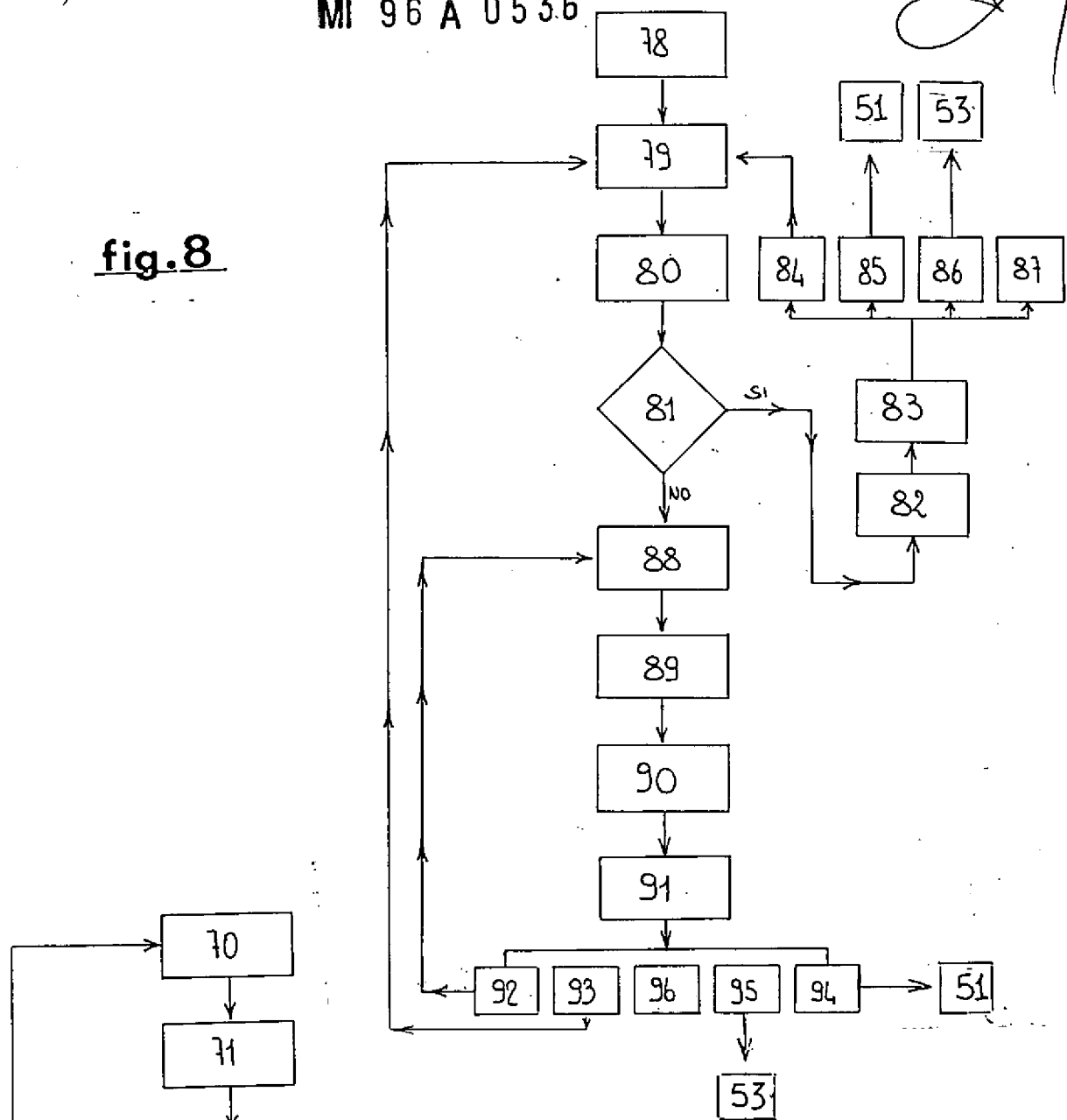


fig. 7

