

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 公表特許公報(A)

(11) 特許出願公表番号

特表2007-509443

(P2007-509443A)

(43) 公表日 平成19年4月12日(2007.4.12)

(51) Int. Cl.

G06Q 50/00 (2006.01)

F I

G06F 17/60 138

テーマコード (参考)

審査請求 未請求 予備審査請求 未請求 (全 22 頁)

(21) 出願番号 特願2006-536793 (P2006-536793)
 (86) (22) 出願日 平成16年10月21日 (2004.10.21)
 (85) 翻訳文提出日 平成18年6月20日 (2006.6.20)
 (86) 国際出願番号 PCT/US2004/034907
 (87) 国際公開番号 W02005/043439
 (87) 国際公開日 平成17年5月12日 (2005.5.12)
 (31) 優先権主張番号 60/513, 441
 (32) 優先日 平成15年10月22日 (2003.10.22)
 (33) 優先権主張国 米国 (US)

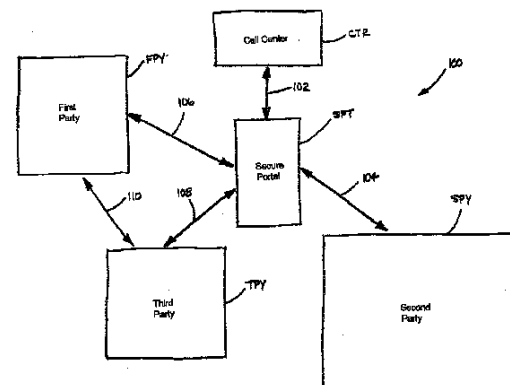
(71) 出願人 504428038
 ブリヂストン/ファイヤーストーン ノース
 アメリカン タイヤ エルエルシー
 アメリカ合衆国 テネシー州 37214
 ナッシュビル ワン ブリヂストン パ
 ーク
 (74) 代理人 100072051
 弁理士 杉村 興作
 (74) 代理人 100107227
 弁理士 藤谷 史朗
 (74) 代理人 100114292
 弁理士 来間 清志
 (74) 代理人 100134005
 弁理士 澤田 達也

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 トランザクション実行ための方法とシステム

(57) 【要約】

多数のパーティが関与するアクションの実行と関連する、トランザクションを実行する方法(200)は、トランザクションを開始し(202)、アクションの実行を要求するという第1パーティのステップを含む。他のステップは、第1パーティの所定のプリファレンスに関する第2パーティへの質問(204)を含む。さらに別のステップは、要求されたアクションを実行する第3パーティの選択(206)を含む。この選択は、少なくとも部分的には、所定のプリファレンスに基づく。さらに別のステップは、セキュアポータルを介した第3パーティとの連絡(208)を含み、および第3パーティによって要求されたアクションの実行のための手配を含む。更なるステップは、実行の後、第1パーティからの実行承認の取得(210)を含み、およびセキュアポータルを介した第2パーティによる実行確認応答の送信を含む。また、システムも開示する。



【特許請求の範囲】**【請求項 1】**

多数のパーティが関与するアクションの実行に関連する、トランザクションを実行する方法において、

- a) 第 1 パーティが、セキュアポータルを介して指定されたコールセンターに連絡することによってトランザクションを開始し、およびアクションの実行を要求するステップと、
- b) 前記コールセンターが、前記第 1 パーティの所定のプリファレンスに関して、第 2 パーティに質問するステップと、
- c) 前記第 1 パーティ及び前記コールセンターの一方が、少なくとも部分的に前記所定のプリファレンスに基づき、前記要求されたアクションを実行する第 3 パーティを選択するステップと、
- d) 前記コールセンターが、前記セキュアポータルを介して前記第 3 パーティに連絡し、および前記要求されたアクションの前記第 3 パーティによる実行の手配を行うステップと、
- e) 前記第 3 パーティが、前記要求されたアクションの実行後、前記第 1 パーティから実行確認応答を受信し、前記セキュアポータルを介して前記第 2 パーティに前記実行確認応答を発信するステップ

を有する方法。

【請求項 2】

請求項 1 の方法において、ステップ e) における前記第 1 パーティから実行確認応答を受信するステップが、前記第 3 パーティが前記実行確認応答を電子的に受信するステップを含む方法。

【請求項 3】

請求項 1 の方法において、付加的に、前記コールセンターが、前記第 1 パーティの特定の地理学的位置と関連するデータを得るというステップを有する方法。

【請求項 4】

請求項 3 の方法において、前記第 3 パーティの地理学的位置と関連するデータを得て、前記第 1 パーティの地理学的位置に対する前記第 3 パーティの相対的な地理学的位置に基づいて、前記第 3 パーティの推定到着時間を決定するステップをさらに有する方法。

【請求項 5】

請求項 1 の方法において、ステップ c) の前に、在庫、可用性、および応答時間のうち少なくとも 1 個に関して、前記セキュアポータルを介して複数の潜在的な第 3 パーティに質問するステップをさらに含む方法。

【請求項 6】

請求項 5 の方法において、前記第 1 パーティの前記特定の地理学的位置に対する、前記複数の潜在的な第 3 パーティのうち 1 または複数の相対的な地理学的位置に関連するデータを得るステップをさらに含む方法。

【請求項 7】

請求項 5 の方法において、前記ステップ d) の質問に対する個々の応答、および前記関連する運送者の前記地理学的位置に対する、前記関連するサービスの相対的な前記地理学的位置に基づいて、前記潜在的な第 3 パーティの順位付けを行うステップをさらに含む方法。

【請求項 8】

多数のパーティが関与するアクションの実行に関連する、トランザクションを実行するシステムにおいて、

- a) 音声、動画およびデータ通信のうち 1 個を受信および送信する手段を有するセキュアポータルを有し、
- b) 前記セキュアポータルと通信するコールセンターを有し、該コールセンターは、前記セキュアポータルへのおよび前記セキュアポータルからの直接的な通信のための手段と、該通信を処理するための手段とを有し、

10

20

30

40

50

c) 第2パーティによって保守される、第1パーティの所定のプリファレンスのデータベースを有し、
d) 前記セキュアポータル、前記データベース、および前記第1、前記第2、および前記第3パーティのうち少なくとも一者の相互間での通信のための手段を有し、
e) 前記第3パーティが、要求されたアクションを実行した後、前記第1パーティからの実行確認応答を電子的に受理するための手段を有し、
f) 前記セキュアポータルを介して前記第2パーティに実行確認応答を送信する手段を有するシステム。

【請求項9】

請求項8のシステムにおいて、前記第1および第3パーティのうち一方の地理的位置を決定する手段をさらに有するシステム。

【請求項10】

請求項8のシステムにおいて、前記第1パーティの前記所定のプリファレンスを評価し、該所定のプリファレンスに基づいて、多数の潜在的な第3パーティの優先順位付けをする手段をさらに有するシステム。

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

本発明は、広くはビジネストランザクション（商取引）の技術に関し、特に、アクション（活動）の実行と関連する、3以上のパーティ（当事者）が関与するトランザクションを実行するための方法とシステムに関するものである。

【0002】

本出願は、2003年10月22日出願の米国仮出願番号第60/513,441号の利益を主張する。

【背景技術】

【0003】

本発明は、自動車の修理サービスとの関連で具体的な用途を見出し、これを具体的に参照しつつ、以下で説明される。しかしながら、本発明が他の役務の提供のために、そして、他のサービス産業と関連して、同様に適用できることは、明らかであろう。例えば、本発明の方法およびシステムは、製造業者からの保証期間中のコンピュータに対して多数のサービス主体のうちいずれかによって提供される修理サービスと関連して用いることができる。このように、本願明細書で開示する発明は、他の役務領域にも幅広い用途を見出すものであり、いかなる形であれ、本願明細書において述べられる車両修理サービスの提供に関する用途に限定されることを意図しない。

【0004】

乗用車および貨物搬送車両を含む自動車は、いたる所にあり、一般の事業および社会に多くの利益を提供する。しかしながら、この種の車道の上を常に移動している多数の自動車のうち、若干の車両が車道沿いで故障して、路側での、かつサービスセンターまたは修理センターから離れた場所での出張サービス又は修理を必要とすることは不可避である。このように、多くのタイプの車両の修理は、一般に路側で実行される。

【0005】

ワイヤレス通信装置が比較的最近になって激増するまで、路側で足止めされた車両を修理するために車両修理センターと連絡を取ることは、不確かで時には危険な手続きであり、ほとんどの場合、車両運転手の予定に重大な遅れを引き起こすように思われる。ワイヤレス通信装置が一般的に利用できるようになっても、サービスセンターに連絡して、修理を手配する手順は、いまだ困難で時間のかかるプロセスであろう。問題の一部には、故障が生じた地理的エリアにおけるサービス提供者及びそこへの連絡先に関して、一般的に運転者が精通していないということにある。しかしながら、そのプロセスの補助のために、個々人は、歴史的には、自動車協会および輸送専門業者またはトラック運転手に頼り、し

10

20

30

40

50

ばしば、路側での車両修理を調整し手配する企業の支援に依存している。

【 0 0 0 6 】

自動車協会および企業のサービス部門は、国内いたるところにあるサービスセンターの連絡先へアクセス可能であるにもかかわらず、適切なサービスセンターを選択し、車両の適宜な修理を手配するのは、依然として困難である。この種の困難に関する理由のひとつは、サービスを必要とする車両の正確な地理的位置が不明であることが多いことである。このように、実際の車両から非常に遠くにあるサービスセンターが意図せず連絡を受ける場合があり、修理遂行の遅れが大きくなる。さらに、車両の迅速な修理を手配するには、しばしば、多数のサービスセンターとコンタクトして、それらサービスセンターのうちどれが最良の応答時間を有するかを把握する必要がある。残念なことに、最良の応答時間を有するサービス提供者は、自動車協会または企業のサービスセンターの人員が、しばしば直感的におそらく近いサービスセンターであるとして選択したエリアの外部にあることがある。さらに、連絡されるサービスセンターが、例えば車両を適切に修理するのに、適当なタイヤサイズまたはタイプのような、必要な在庫を有しない場合がある。このように、他のサービスセンターは、その後に考慮されなければならない、選択プロセスが繰り返される。また、適当な在庫および/または器材を有し、応答が適切であるサービス提供者を把握することに関して、行為の全てが、しばしば全く行き当たりばったりでありえる。

10

【 発明の開示 】

【 発明が解決しようとする課題 】

【 0 0 0 7 】

既知の手配に関する他の欠点は、そのままでは、多くの場合、Eコマースに対応する取引に役立たないことにある。すなわち、車両修理を処理する現在の方法は、多数のフォームおよびその他の文書、並びに取引の財務的側面の細目を記載した他の書類の、準備および送付を包む。これら文書の全ては、紛失したり、不正確に準備されたりすることがある。さらに、様々な主体の関連システムにトランザクションを手入力するのに大きなコストがかかり、文書を輸送するので、記帳、請求及び料金の受領に遅れが生じる。

20

【 0 0 0 8 】

既存の手配方法のさらに別の欠点は、そのままでは、詐欺的な修理および/または不当な価格請求に対して脆弱であることにある。路上修理サービスの手配の際の自動車協会または企業のサービス部門の支援が不良サービス提供者の関与を減らすということに役立つが、一旦サービス提供者が現場に到着した後では、必要な修理を誇張することや、唯一利用可能な修理パーツは、その時点で修理のために必要もしくは望ましいものよりも、より高い性能または品質を有し、従ってより高価なものであるという主張するといった不当な戦術が実行されるのを防ぐ手立ては、ほとんどないという事実が残る。

30

【 0 0 0 9 】

このように、複数の関係者が関与しているトランザクションを実行する方法とシステムであって、例えば車両修理のような、アクションの実行と関係し、既存のサービスの手配方法が有する課題および不都合を回避または最小化するようなものを開発することは、望ましいと考えられる。

【 課題を解決するための手段 】

40

【 0 0 1 0 】

多数のパーティが関与するアクションの実行と関連するトランザクションを実行する方法を提示する。この方法は、第1パーティが、セキュアポータルを介して指定されたコールセンターに連絡することによってトランザクションを開始し、アクションの実行を要求するステップを含む。他のステップは、コールセンターが、第1パーティの所定のプリファレンスに関して、第2パーティに質問することを含む。さらに別のステップは、第1パーティ及びコールセンターの一方が、要求されたアクションを実行する第3パーティを選択することを含む。この選択は少なくとも部分的に前記所定のプリファレンスに基づく。さらなる別のステップは、コールセンターが、セキュアポータルを介して第3パーティに連絡し、要求されたアクションの第3パーティによる実行の手配を行うことを含む。さらな

50

る別のステップは、第3パーティが、要求されたアクションの実行後に、第1パーティから実行確認応答を受理し、実行確認応答をセキュアポータルを介して第2パーティに発信することを含む。

【0011】

第1、第2、および第3パーティが関与するアクションの実行と関連するトランザクションを実行する他の方法を提示する。第1パーティは、関連する運送者および関連する運送管理者を含む。この方法は、第1パーティの関連する運送者が、セキュアポータルを介して指定されたコールセンターに連絡することによってトランザクションを開始し、アクションの実行を要求するステップを含む。他のステップは、コールセンターが、関連する運送者の特定の地理学的位置と関連するデータを得ることを含む。さらに別のステップは、コールセンターが第1パーティの所定のプリファレンスに関して第2パーティに質問することを含む。さらに別のステップは、関連する運送者及びコールセンターの一方が、要求されたアクションを実行する第3パーティを選択することを含む。この選択は、少なくとも部分的に、関連する運送者の特定の地理学的位置、および第1パーティの所定のプリファレンスに基づく。さらなる別のステップは、関連する運送者もしくはコールセンターの一方が、セキュアポータルを介して運送管理者に連絡し、第3パーティによる要求されたアクションの実行の許可を要求することを含む。関連する運送管理者から許可を受けた場合、さらなるステップは、コールセンターが、セキュアポータルを介して第3パーティに連絡し、要求されたアクションの第3パーティによる実行の手配を行うことを含む。さらなる別のステップは、第3パーティが、要求されたアクションの実行後に、第1パーティから実行確認応答を受理し、実行確認応答をセキュアポータルを介して第2パーティに発信することを含む。

10

20

【0012】

第1、第2、および第3パーティが関与するアクションの実行と関連するトランザクションを実行するさらなる方法を提示する。この方法は、第1パーティが、セキュアポータルを介して指定されたコールセンターに連絡することによってトランザクションを開始し、アクションの実行を要求するステップを含む。他のステップは、コールセンターが、第1パーティの特定の地理学的位置と関連するデータを得ることを含む。他のステップは、コールセンターが、第1パーティの所定のプリファレンスに関して第2パーティに質問することを含む。さらに別のステップは、コールセンターが、セキュアポータルを介して、多数の潜在的な第3パーティに、在庫、利用可能性、応答時間、および地理学的位置のうち少なくとも一つに関して質問することを含む。さらに別のステップは、第1パーティ及びコールセンターの一方が、複数の潜在的な第3パーティからの個々の応答および所定のプリファレンスに基づいて、第3パーティを選択することを含む。さらなるステップは、コールセンターがセキュアポータルを介して選択された第3パーティに連絡し、この第3パーティによるアクションの実行を要求し、および第3パーティに実行要求の受理に関する応答を促すことを含む。第3パーティからの肯定応答を得た場合、さらなるステップは、コールセンターが、セキュアポータルを介して要求されたアクションの第3パーティによる実行の手配を行うことを含む。さらなる別のステップは、第3パーティが、要求されたアクションの実行後に、第1パーティから実行確認応答を受理し、実行確認応答をセキュアポータルを介して第2パーティに発信することを含む。

30

40

【0013】

第1、第2、および第3パーティが関与するアクションの実行と関連するトランザクションを実行する他の方法を提示する。第1パーティは、関連する運送者および関連する運送管理者を含む。第3パーティは、関連するサービスと関連するサービス管理者を含む。この方法は、第1パーティの関連する運送者が、セキュアポータルを介して指定されたコールセンターに連絡することによってトランザクションを開始し、アクションの実行を要求するステップを含む。他のステップは、コールセンターが、関連する運送者の特定の地理学的位置と関連するデータを得ることを含む。さらに別のステップは、コールセンターが第1パーティの所定のプリファレンスに関して第2パーティに質問することを含む。

50

さらに別のステップは、コールセンターが、セキュアポータルを介して、多数の潜在的な第3パーティに、在庫、利用可能性、応答時間、および地理学的位置のうち少なくとも一つに関して質問することを含む。さらに別のステップは、コールセンターが、一つ以上の多数の潜在的な第3パーティのために、第1パーティの特定の地理学的位置に対する、関連するサービスの相対的な地理学的位置に関連するデータを得ることを含む。さらなるステップは、コールセンターが、質問に対する個々の応答、および関連する運送人の地理学的位置に対する、関連するサービスの相対的な地理学的位置に基づいて潜在的な第3パーティを順位付けすることを含む。さらなるステップは、運送者、コールセンター、および関連する運送管理者のうちの一者が、潜在的な第3パーティの順位付けに基づいて、特定の第3者を選択することを含む。さらに、さらなるステップは、コールセンターが、セキュアポータルを介して、選択された第3パーティによるアクションの実行に関する、関連する運送管理者による許可を要求する。セキュアポータルを介して関連する運送管理者から肯定応答を得た場合、さらなるステップは、コールセンターがセキュアポータルを介して選択された第3者に連絡し、アクションの実行を要求する。セキュアポータルを介して第3パーティから肯定応答を得た場合、さらなるステップは、コールセンターが、セキュアポータルを介して要求されたアクションの第3パーティによる実行の手配を行うことを含む。さらに他のステップは、さらなる別のステップは、第3パーティが、要求されたアクションの実行後、関連する運送人から実行確認応答を受理し、実行確認応答をセキュアポータルを介して第2パーティに発信することを含む。

10

【0014】

20

多数のパーティが関与するアクションの実行と関連するトランザクションを実行する方法を提示する。この方法は、第1パーティが、セキュアポータルを介して指定されたコールセンターに連絡することによってトランザクションを開始し、アクションの実行を要求するステップを含む。別のステップは、コールセンターが第1パーティの実行プリファレンスに関して第2パーティに質問することを含む。さらに別のステップは、セキュアポータルを介して、多数の潜在的な第3パーティに質問することを含む。さらなるステップは、複数の潜在的な第3パーティのうち1者または複数が、セキュアポータルを介して、コールセンターに質問に回答する情報を伝達する。さらなるステップは、多数の潜在的な第3パーティから、第3パーティを一者選択し、セキュアポータルを介して、要求されたアクションのこの第3パーティによる実行の手配を行うことを含む。さらに、さらなるステップは、第3パーティが、要求されたアクションの実行後、第1パーティから実行確認応答を受理することを含む。さらなる別のステップは、第3パーティが、実行確認応答をセキュアポータルを介して第2パーティに伝達することを含む。

30

【0015】

多数のパーティが関与するアクションの実行に関連する、トランザクションを実行するシステムを提示する。このシステムは、音声、動画およびデータ通信のうち1個を受信および送信する手段を有するセキュアポータルを含む。このシステムは、セキュアポータルと通信するコールセンターも含む。このコールセンターは、セキュアポータルへのおよびセキュアポータルからの直接通信のための手段と、通信を処理するための手段とを含む。このシステムは、第2パーティによって保守される、第1パーティに関する所定のプリファレンスのデータベースも含む。このシステムは、さらに、セキュアポータル、データベース、および第1、第2、および第3パーティのうち少なくとも一者の相互間での通信のための手段を含む、このシステムは、さらに、第3パーティが、要求されたアクションを実行した後、第1パーティからの実行確認応答を電子的に受理するための手段と、電子的に受理された実行確認応答をセキュアポータルを介して第2パーティに送信する手段とを含む。

40

【発明を実施するための最良の形態】

【0016】

以下では図面を参照するが、図面は、本発明の好適な実施態様を示すことのみを意図しており、本発明を限定することを意図するものではない。図1は、セキュアポータルSPT

50

と、矢印 106 によって示されるようにセキュアポータルSPTと連絡するコールセンターC TRとを含む、システムおよび連絡手順 100 を模式的に示す。矢印 106 によって示されるように、第 1 パーティFPYはセキュアポータルSPTと通信する。矢印 104 によって示されるように、第 2 パーティSPYはセキュアポータルと通信し、第 3 パーティTPYは矢印 108 で示すように、セキュアポータルSPTと通信する。加えて、矢印 110 によって示されるように、第 1 パーティFPYおよび第 3 パーティTPYは、以下に述べられる特定の状況の下で、セキュアポータルを利用せずに互いに通信しうる。

【0017】

矢印、例えば矢印 102、104、106 および 108 が、単に通信線を示すだけであること、およびこれらの線に沿った通信は、適切な技術によって、もしくは適切な技術を利用して実行可能なことは一見して理解できるであろう。適切な技術には、音声通信、動画もしくは画像通信、および/またはデータ通信が含まれるが、これらに制限されるわけではない。例えば電話やラジオ、無線機によって伝送される音声通信の例には、トーン通信の他、自然音声および/または合成音声通信が含まれる。例えばテレビ電話またはカメラ付電話を通じて伝送される動画または画像通信の例には、ストリーミング動画、動画ファイルおよび/または他の画像ファイルが含まれる。例えば、コンピュータ（例えば、ワークステーション、デスクトップ、ラップトップおよび/または他の適切なコンピュータ装置）、携帯情報端末（例えば、ポケットPCやPALM（登録商標）、又は他の携帯型電子装置）、および/または他の文字送信装置（例えば、文字送信可能な携帯電話やBLACKBERRY（登録商標）メッセージ端末）を使用して伝送するデータ通信の例には、あらゆる形態のあらゆるデータが含まれる。（PALMはパーム社の登録商標で、BLACKBERRYはリサーチインモーション社の登録商標である。）加えて、通信は、タイプ、種類またはフォーマットを問わず、任意の適切な方法により、セキュアポータルに/から発信することができる。通信には、陸上通信線による通信、ワイヤレス通信、衛星通信、インターネット通信および/または他の任意の市販されているか又は公知の伝送方法が含まれるが、これらに限られるわけではない。さらに、2 以上のパーティ間の通信は、特定の状況の下では、例えば、例えば口頭での連絡または文書での連絡といった、直接的な方法でもできる。例として、第 1 パーティFPYおよび第 3 パーティTPYが、互いに地理的に近接しているときには、両者の間でこのような対面式の連絡が起こりうる。例えば、サービス車両のオペレータが修理のため故障した車両に到着して、オペレータと故障した車両について話す場合である。このような例は、図 1 において矢印 110 によって示される。このように、図面に示されるさまざまなパーティ間の間隔が、それぞれのパーティの相対的な地理的位置を必ずしも表すというわけではない。

【0018】

セキュアポータルSPTとは、当業者にはよく知られているような、通信ハブであって、現在市販されているか、または公知のタイプ、種類もしくはフォーマットの通信、例えば、上述のような音声通信、動画通信および/またはデータ通信を、安全に受信および発信することができる。加えて、セキュアポータルは、異なるフォーマットの通信を用いたパーティの間で、翻訳、変換もしくは他の方法によって接続するのに、適しているのが好ましい。例えば、あるパーティが、テキスト通信処理を使用することによって、携帯電話を使用している他のパーティと上述のセキュアポータルを介して通信できるのが望ましい。セキュアポータルは、テキストメッセージと音声通信を相互に変換し、それぞれのパーティが他のパーティから通信を確実に受け取れるようにできることが望ましい。しかしながら、セキュアポータルSPTが 2 つのパーティ間のみの通信に用いることを意図するものではなく、むしろ、多数の複数パーティ間通信が一度に実行中となることが可能であることが望ましいことは理解されるであろう。

【0019】

図 2 は、本発明に従い、あるアクションの実行と関連するトランザクションを実行する、方法 200 におけるステップを示す。トランザクションは、図 1 に示されるような、複数のパーティの相互間で行われる。方法 200 は、第 1 パーティFPYのトランザクション

10

20

30

40

50

に対する最初のステップであって、セキュアポータルSPTを介して指定されたコールセンターCTRに連絡し、アクションの実行を要求することによって、トランザクションを初期化するステップ202を含む。第1パーティは、上記のように、セキュアポータルとコンタクトするのに任意の適切な通信タイプや、種類、フォーマットを利用できる。他のステップ204において、コールセンターCTRは、第1パーティFPYの所定のプリファレンスに関して、第2パーティSPYに質問する。第2パーティは、多数の潜在的な第1パーティに関するデータベースおよびその関連するプリファレンスを保持することが望ましい。このようなデータベースを保持する場合の一つの例は、第1パーティが第2パーティと取引関係を有するということである。例えば、第2パーティが製造業者であり、第1パーティは、第2パーティの既存の顧客である場合である。他のステップ206において、第1パーティおよびコールセンターのうちどちらか、もしくは双方が共同して、要求されたアクションを実行する第3パーティTPYを選ぶ。第3パーティの選択は、少なくとも部分的には、第1パーティの所定のプリファレンスに基づく。さらに別のステップ208において、コールセンターCTRは、セキュアポータルSPTを介して選択された第3パーティに連絡し、第3パーティによる要求されたアクションの実行を手配する。更なるステップ210において、第3パーティは、要求されたアクションの実行の後、第1パーティFPYから実行確認応答を得るとともに、第3パーティは、セキュアポータルを介して第1及び第2パーティのうちの少なくとも一方に実行確認応答を発信する。実行確認応答は、第1パーティから示される、第3パーティが要求されたアクションを実行したかもしくは完了したことの表示であることが望ましい。実行確認応答には、あらゆる適切な形式のフォームが可能であり、もしくは、あらゆる適切な表示タイプもしくは表示方法が可能である。例えば、実行確認応答は、筆記署名された紙文書でよい。しかしながら、実行確認応答は、後処理を最小化する、セキュアポータルを介して通信される電子的に捕捉される表示であることが望ましい。電子的に実行確認応答を捕捉するための適切なステップの例には、第1パーティのデータまたはスマートカードを読み込むこと、電子タブレットによって第1パーティの署名を記録すること、第1パーティから音声プリントを記録しておよび/または第1パーティの生物学的特徴をスキャンすることが含まれる。

【0020】

図3は、多数のパーティ間のトランザクションを実行する代替的なシステムおよび通信手順1100を模式的に示す。図4は、本発明による、アクションの実行と関連するトランザクションを実行する他の方法1200におけるステップを示す。システムおよび通信手順1100が図1に示されるシステムおよび通信手順100とほぼ同様であり、方法1200は、図2に示される方法200と、ほぼ同様であることは明らかであろう。特に明記しない限り、図3および図4における項目は、図1および図2において示され、および図1および図2に関して記述された項目のそれぞれに対応する。しかしながら、図3および4の項目は、1000だけ加算された参照番号を含む。例えば、図1の矢印102は図3の矢印1102に対応し、図2のステップ204は図4のステップ1204に対応する。図面に示されており、図面参照して説明されているが、1個もしくは複数の他の図面に対応するものが存在しない項目については、以下で個別に指摘し、説明する。

【0021】

図3は、図1に示されない外部サービスプロバイダEXPを含む。矢印1112によって示されるように、外部のサービスプロバイダEXPはセキュアポータルSPTと通信する。外部サービスプロバイダEXPは、有益な、または1個もしくは複数のパーティによって要求され、またはいずれかの方法でコールセンターを支援する任意の種類もしくはタイプのサービスも提供することができる。サービスの例には、通信、オペレーションおよび/またはメンテナンスがある。外部サービスプロバイダは、1個もしくは複数のパーティ、コールセンターおよび/またはシステム一般によって要求される情報、データ、サポートおよび/または他の何らかの方法を、提供可能で、および/または提供することが望ましい。

【0022】

ここで図4を参照して、本発明による、アクションの実行と関連するトランザクション

を実行する他の方法 1 2 0 0 を提示する。方法 1 2 0 0 は、例えば第 1 パーティ FPY といった、パーティのうち 1 者の地理学的位置と関連する地理学的位置またはデータ得るというステップ 1 2 1 2 を含む。これは、例えば第 1 パーティにどこにいるのか尋ねるといった、何らかの適切な方法によって可能である。これに関連する地理学的位置またはデータを得る他の方法は、第 1 パーティに通信サービスを提供している外部サービスプロバイダ EXP に、第 1 パーティの位置に関して問い合わせるというステップ 1 2 1 4 を含む。一つの例として、外部サービスプロバイダ EXP には、第 1 パーティ FPY のための携帯電話サービスプロバイダがなりうる。第 1 パーティ FPY が、携帯電話によってセキュアポータル SPT を介してコールセンター CTR とコンタクトすると、コールセンター CTR は、パスワードまたはその他のコードを携帯電話に問い合わせる。携帯電話からパスワードを受け取ると、コールセンター CTR は、矢印 1 1 1 2 に沿って、第 1 パーティ FPY の携帯電話の緯度および経度について外部プロバイダ EXP に問い合わせる。特定のケースでは、位置的なデータが提供される前に、コールセンター CTR がプロバイダ EXP にパスワードまたはその他のコードを提供する必要がある場合がある。他の例として、外部のサービスプロバイダ EXP には、公衆電話を含む電話サービスの提供者がなりうる。コールセンター CTR は第 1 パーティ FPY が電話している公衆電話の番号を得ると、外部サービスプロバイダに特定の公衆電話の位置について問い合わせることができ、従って第 1 パーティの位置を決定することができる。上述の内容は、外部サービスプロバイダおよびそれらの相互作用の簡単な例であり、いずれの適切なおよび / または所期の外部サービスプロバイダ、および任意の数の外部サービスプロバイダであっても、本発明の原理から逸脱することなく利用可能であることは、特に理解されたい。このように、通信サービスプロバイダ以外の外部サービスプロバイダも、同様に利用可能である。このような他のサービスプロバイダには、例えば、クレジットカードへの課金を承認する、金融サービスプロバイダを含めることができる。その他、サービスプロバイダには、例えば警察、消防隊または救急医療サービスプロバイダ等の救急サービスプロバイダ、がなりうる。

10

20

【 0 0 2 3 】

図 5 は、多数のパーティ間のトランザクションを実行する他の代替的なシステムおよび通信手順 2 1 0 0 を模式的に示す。図 6 は、本発明による、アクションの実行と関連する、トランザクションを実行するさらに別の方法 2 2 0 0 におけるステップを示す。システムおよび通信手順 2 1 0 0 が、図 1 に示されるシステムおよび通信手順 1 0 0 とほぼ同様であり、方法 2 2 0 0 が、図 2 に示される方法 2 0 0 とほぼ同様であることは明らかであろう。特に明記しない限り、図 5 および図 6 における項目は、図 1 および図 2 において示され、および図 1 および図 2 に関して説明された項目のそれぞれに対応する。しかしながら、図 5 および 6 の項目は、2 0 0 0 だけ加算された参照番号を含む。例えば、図 1 の矢印 1 0 2 は図 5 の矢印 2 1 0 2 に対応し、図 2 のステップ 2 0 4 は図 6 のステップ 2 2 0 4 に対応する。図面において示されており、および図面に関して説明されているが、1 個もしくは複数の他の図面に対応するものが存在しない項目については、以下で個別に指摘し、する。

30

【 0 0 2 4 】

図 5 において、第 1 パーティ FPY は、関連する運送者またはその他移動パーティ MPY、および運送管理者またはその他の管理パーティ APY という 2 個のパーティを含む。図 1 の矢印 1 0 6 は、図 5 には示されない。しかし、移動パーティ MPY とセキュアポータル SPT との間、および管理パーティ APY とセキュアポータル SPT との間での別々の異なる通信の線が、矢印 2 1 1 4 および 2 1 1 6 それぞれによって示される。移動パーティ MPY には、第 1 パーティに関連する何れかの移動車両オペレータ、例えば、トラックドライバー、エージェント、従業員または第 1 パーティに関連する他の人員がなりうることは、明らかであろう。さらに、管理パーティ APY には、任意の人員、例えば第 1 パーティのエージェントもしくは従業員、または移動パーティに関連するアクションの実行を承認するシステム管理者がなりうることは、明らかであろう。多くの状況において、移動パーティ MPY および管理パーティ APY は、異なる場所に存在する。例えば、第 1 パーティ FPY は、複数の車両、例え

40

50

ば車やトラックを所有し、もしくはこれらと関連する場合がある。移動パーティMPYは、複数の車両のうちの1台のオペレータ、例えばトラック運転手であり、車道に沿って移動しており、他方で、管理パーティAPYは本部、例えば派遣端末にいる場合がある。移動パーティおよび管理パーティの他の例には、子供と親、車の借り手と関連するレンタカー会社、および/または、タクシーオペレータと関連するタクシー会社がある。

【0025】

図6は、本発明では、アクションの実行と関連する、トランザクションを実行するさらに別の方法2200におけるステップを示す。方法2200も、図4の方法1200におけるステップ1212を含む（および、ステップ1214を随意に含むことができる）。ステップ1212は、図6においてステップ2212として示される。ステップ2206における要求されたアクションを実行する第3パーティの選択の後に、コールセンターCTRおよび関連する運送者、または移動パーティMPYのうちいずれかが管理パーティAPYとコンタクトし、選択された第3パーティによるアクションの実行のための許可を要求する。管理パーティAPYは、セキュアポータルSPT経由で、コンタクトされ、応答するのが望ましい。管理パーティの応答に基づいて、ステップ2218において決定がなされる。肯定応答を受信すると、上述のように、方法はステップ2208を続ける。否定応答を受信すると、方法2200はステップ2206に戻って、他の第3パーティの選択を可能にし、新たに選択された第3パーティに基づいて、ステップ2216において、許可のための次の要求がなされる。ステップ2216における要求に対して、決定ステップ2218で肯定応答が受け取られるまで、ステップ2206、および2216が繰り返される。

10

20

【0026】

図7および図8は、それぞれ、多数のパーティ間のトランザクションを実行するための、さらに別の代替的なシステム、および通信手順3100、3100'を模式的に示す。図9は、本発明による、アクションの実行と関連する、トランザクションを実行するさらに別の方法3200におけるステップを示す。図7および図8におけるシステムおよび通信手順3100、3100'が、図3に示されるシステムおよび通信手順1100とほぼ同様であり、方法3200が、図4に示される方法1200とほぼ同様であることは明らかであろう。特に明記しない限り、図7、図8および図9における項目は、図3および図4において示され、および図3および図4に関して説明された項目のそれぞれに対応する。しかしながら、図7、図8および図9の項目は、2000だけ加算された参照番号を含む。例えば、図3の矢印1102は図7および図8の矢印3102に対応し、図4のステップ1204は図9のステップ3204に対応する。図面において示されており、および図面に関して説明されているが、1個もしくは複数の他の図面に対応するものが存在しない項目については、以下で個別に指摘し、説明する。

30

【0027】

図7において、第3パーティTPYおよび矢印1108、1110（図3参照）は、矢印3118、3120、および3122によって示されるように、それぞれセキュアポータルSPTと通信する、多数の潜在的な第3パーティPTPに置き換えられる。任意の適切な数の潜在的な第3パーティが関与できることは、明らかであろう。図8において、第3パーティTPYは、図7の複数の潜在的な第3パーティの中から選択される。図8の第3パーティTPYは、関連するサービス、例えばサービス車両SVHのオペレータを含み、および関連するサービス管理者、例えば関連するサービスセンターSVCに位置する人員を含む。矢印3124によって示されるように、サービス車両SVHおよび/またはそのオペレータはセキュアポータルと通信するための適切な通信装置を備えていることが望ましい。同様に、矢印3126によって示されるように、サービスセンターSVCおよび/またはそこにいる管理者はセキュアポータルと通信する。

40

【0028】

図9は、本発明では、アクションの実行と関連する、トランザクションを実行するさらに別の方法3200におけるステップを示す。方法3200は、1個または複数の要因、例えば手元にある在庫、サービス実行の可用性、実行の開始のための応答時間、および/

50

または第1パーティFPYの特定の地理学的位置に対する、サービスセンターもしくは関連するサービス車両の地理学的位置に関して、多数の潜在的な第3パーティ、例えば図7のパーティPTPに問い合わせるというステップ3220を含む。ステップ3206において、少なくとも部分的に第3パーティからの応答に基づいて、第3パーティTPY(図8参照)が選択される。ステップ3222において、第3パーティを選択した後に、第1パーティ、およびコールセンターは、選択された第3パーティに連絡し、アクションの実行を要求する。決定ブロック3224において示されるように、選択された第3パーティは、その後でアクションの要求に応答する。肯定応答に対して、コールセンターは、ステップ3208に示すように、実行の手配をする。否定応答に対して、方法3200は、ステップ3206に戻り、ステップ3222に示すように、コールセンターおよび/または第1パーティのうちいずれかが、異なる第3パーティを選択し、その後、これによる実行を要求する。決定ステップ3224で肯定応答が受けられるまで、この過程は繰り返される。

10

20

30

40

50

【0029】

図10および図11は、それぞれ、多数のパーティ間のトランザクションを実行するための、さらに別の代替的なシステム、および通信手順4100、4100'を模式的に示す。図12~14は、全体で、本発明による、アクションの実行と関連する、トランザクションを実行するさらに別の方法4200におけるステップを示す。図10および図11におけるシステムおよび通信手順4100、4100'が、図8に示されるシステムおよび通信手順3100'とほぼ同様であり、方法4200が、図9に示される方法3200とほぼ同様であることは明らかであろう。特に明記しない限り、図10、図11および図12-14における項目は、図8および図9において示され、および図8および図9に関して記述された項目のそれぞれに対応する。しかしながら、図10-14の項目は、1000だけ加算された参照番号を含む。例えば、図8の矢印3102は図10および図11の矢印4102に対応し、図9のステップ3204は図12のステップ4204に対応する。図面において示されており、および図面に関して説明されているが、1個もしくは複数の他の図面に対応するものが存在しない項目については、以下で個別に指摘し、説明する。

【0030】

図10のシステムおよび通信手順4100は、第1パーティFPYが管理パーティAPYと通信する1個または複数の関連する他のシステムFOSを有することを示す。加えて、それぞれ、第2パーティSPY、第3パーティTPY、および外部サービスプロバイダEXPは、各々1個または複数の関連する他のシステムSOS、TOS、およびEOSをそれぞれ有する。第2パーティSPYおよびプロバイダEXPは、ともに、アクセルポータルと通信する個別のシステムSOSおよびEOSを備えるアクセルポータルを有し、アクセルポータルは、それぞれ図10のSAPおよびEAPとして示される。第3パーティTPYのシステムTOSは、サービスセンターSVCと通信する。このような関連する他のシステムは、随意的なものであり、一般に本発明の一部を構成するものではないことは、明らかであろう。しかしながら、本発明の方法における他のステップとして、このようなシステムへの、もしくはシステムからの通信、例えば電子文書、作業命令書、配送要件、実行確認応答、請求書、および口座残高を、セキュアポータル経由で伝達することができる。

【0031】

第2パーティのアクセスポータルSAPは、多数の潜在的な第1パーティの実行プリファレンスを含むデータベースと通信することが望ましい。アクセスポータル、およびデータベースが一体的に構成されているかもしれないし、地理的近傍にさえないかもしれないことは、明らかであろう。アクセスポータル、例えばポータルSAPおよびEAPは、慣用的なものであり、当業者に一般に周知なものである。データベースは、複数の潜在的な第3パーティに関する、あらゆる適切な形式の実行プリファレンス、例えば製品仕様、サービス基準、第3パーティの選択基準、記入および/または口座情報を保持することができる。プリファレンスは、ある適切な形式で、データベースに保存されたルールに対するパーティそれぞれの応答とともに、一連のルールとして構築される。

【 0 0 3 2 】

図 1 1 において、コールセンターCTR、およびセキュアポータルSPTは、点線で示される。この図面およびその他の図面において、点線は共同関係を示しているが、必ずしも地理的に近傍にあることを示すものでないことを理解されたい。すなわち、図 1 1 は、コールセンターおよびセキュアポータルが、一緒にオペレートおよび/または保守されることを示している。他のシステムおよび/または方法では、コールセンターおよびセキュアポータルは、このような共同関係を有しないかもしれない。例えば、第 2 パーティは、他のパーティ、例えば、外部サービスプロバイダや、パーティのうちの 1 によって特に雇われたセキュアポータルを提供及び保守する外側の契約者によって提供・保守されているセキュアポータルを有するコールセンターを提供及び保守することができる。

10

【 0 0 3 3 】

以下では図 1 2 ~ 1 4 を参照するが、方法 4 2 0 0 は、一以上の複数の潜在的な第 3 パーティのために、地理学的位置またはこれに関連するデータを得るステップ 4 2 2 6 を含む。方法 4 2 0 0 も、少なくとも部分的にステップ 4 2 2 0 における質問に対する応答に基づいて、潜在的な第 3 パーティを順位付けし、ステップ 4 2 2 8 において決定される第 1 パーティの位置に対する、潜在的な第 3 パーティの相対的な位置を順位付けする。ステップ 4 2 0 6 において第 3 パーティを選択した後に、第 1 パーティFPYの管理パーティAPYは、ステップ 4 2 3 0 においてセキュアポータルSPYを介してコンタクトを受ける。他のステップ 4 2 1 6 において、第 3 パーティによる要請されたアクションの実行について、管理パーティAPYによる許可を要求する。管理パーティAPYから肯定応答を受けると、ステップ 4 2 2 2 A において選択された第 3 パーティTPYはステップ 4 2 2 2 A においてコンタクトされ、および、ステップ 4 2 2 2 B において実行の要求がなされる。選択された第 3 パーティTPYから肯定応答を受けると、ステップ 4 2 0 8 に示されるように、実行手順が作成される。選択された第 3 パーティから決定ブロック 4 2 2 4 で否定応答を受けると、方法 4 2 0 0 はステップ 4 2 0 6 に戻り、他の第 3 パーティTPY'が選択される。第 3 パーティTPY'もしくは、その後選択された第 3 パーティから肯定応答を売るまで、ステップ 4 2 3 0、4 2 1 6、4 2 1 8、4 2 2 2 A および 4 2 2 2 B が繰り返される。前述のステップの初回もしくは複数回目の決定ブロック 4 2 1 8 で、管理のパーティAPYから否定応答を得ると、方法 4 2 0 0 は、ステップ 4 2 0 6 に戻り、もう一つの他の第 3 パーティを選択する。肯定応答が管理パーティAPYから得られるまで、ステップ 4 2 0 6、4 2 3 0、および 4 2 1 6 が繰り返される。

20

30

【 0 0 3 4 】

しかしながら、特定の状態の下で、管理パーティAPYは、決定ブロック 4 2 1 8 において条件付きの肯定応答を与えることができる。その場合には、方法 4 2 0 0 は選択された第 3 パーティとコンタクトし、これに対しステップ 4 2 3 4 の実行を要求することによってステップ 4 2 3 2 に進む。ステップ 4 2 3 2 および 4 2 3 4 が、先に述べたステップ 4 2 2 2 A および 4 2 2 2 B とほぼ同一であることは明らかであろう。決定ブロック 4 2 3 6 において選択された第 3 パーティによって実行要求が断られる場合、方法 4 2 0 0 は、もう一つの他の第 3 パーティを選択するためにステップ 4 2 0 6 に戻り、その後ステップが上述のように繰り返される。決定ブロック 4 2 3 6 において選択された第 3 パーティによって受理されると、選択された第 3 パーティが提供されたサービスの評価を実行し、この評価は、サービス実行の認証を受けるために、パーティのうちのいずれか、例えば管理パーティAPYに提出される。ステップ 4 2 1 6 とほぼ同様の他のステップ 4 2 4 0 において、管理パーティに対して、少なくとも部分的に第 3 パーティによる評価に基づいて、要求されたサービスの実行要求がなされる。決定ブロック 4 2 4 4 において管理パーティから否定応答を受けると、方法 4 2 0 0 はステップ 4 2 3 8 に戻り、肯定応答が受けられるまで、さらなる評価と、評価の再提出を行う。決定ブロック 4 2 4 4 において肯定応答を受けると、方法 4 2 0 0 はステップ 4 2 0 8 および 4 2 1 0 に進む。

40

【 0 0 3 5 】

図 1 5 は、他のシステム、および通信手順 5 1 0 0 を示す。手順 5 1 0 0 が、図 1 0 お

50

よび図 1 1 において示され、および図 1 0 および図 1 1 に関して記述された手順とほぼ同じであることは、明らかであろう。しかしながら、図 1 5 の項目は、1 0 0 0 だけ加算された参照番号を含む。手順 5 1 0 0 において、点線で示すように、コールセンター CRT およびセキュアポータル SPT は、第 2 パーティ SPY と共同関係にある。随意に、矢印 5 1 2 8 によって示されるように、コールセンターおよびアクセスポータル SAP をセキュアポータル SPT を経由する接続なく、互いに通信可能することができる。さらに、上述のように、点線は、第 2 パーティ SPY の各種部分が、必ずしも地理的に近傍にある必要がないことを示していることは明らかであろう。しかし、これらの部分は、互いに共同関係にある。

【 0 0 3 6 】

現在知られており、市販されているシステムは、一般に、車両が公道上を移動するのに合わせて、車両の地理学的位置を追跡するのに利用される。これらのシステムによって、関連する管理者がほぼリアルタイムに、関連する車両グループに含まれる個々の車両の位置を監視することができる。車両グループに含まれる個々の車両には、適切な通信デバイス、例えば GPS 装置が装備されており、換言すれば、このような装置が、周知のシステムとのインターフェイスとなっている。しかしながら、このような周知のシステムは、一般に、関連する管理者に対し、付加的な情報、例えば車両の状態、条件またはオペレーションに関する情報をなんら提供しない。

10

【 0 0 3 7 】

本発明の方法およびシステムは、また、上述のような既知のシステムや、外部サービスプロバイダによって供給されうるシステムで使用されているような技術に含めることができる。いずれにせよ、このような技術またはシステムからのデータおよび情報は、第 1 パーティおよび / または第 3 パーティ、特に第 1 パーティの移動パーティ MPY および / または第 3 パーティのサービス車両 SVH の地理学的位置を決定する他のステップとして、本発明の方法およびシステムに組み込むことができる。

20

【 0 0 3 8 】

上述の利用法に加えて、本方法およびシステムは、他のやり方で他のパーティによって利用されうることは、明らかであろう。例えば、例えば第 1 パーティ FPY の管理者 APY および / または第 3 パーティ TPY のサービスセンター SVC に位置する人員等の管理パーティは、セキュアポータルを、車両グループに含まれる全車両の地理的位置とオペレーション状態を追跡し監視するのに利用することができる。加えて、管理パーティは、また、車両が使用できない場合でも、例えば、修理の詳細とコスト、予想修理時間、第 3 パーティであるサービスプロバイダの識別情報、および車両に関する他の詳細といった情報を得ることができる。

30

【 0 0 3 9 】

例えば、車両の運転者が、車両タイヤの修理要求およびプリファレンス、および / またはサービスを実行する適切な第 3 パーティを決定するための関連するルールを提出する場合は、第 1 パーティ管理者からの入力または承認を要求せず、第 1 パーティ管理者は、しばしば、実行されているアクションについて不知である。しかしながら、第 1 パーティ管理者は、関連する車両のいずれかに関して問い合わせるのに、例えばグラフィカルインタフェースを用いて、このシステムを利用できる。

40

【 0 0 4 0 】

上記のような操作例を継続することによって、第 1 パーティ管理者は、車両および / またはその修理へ自らが関与するレベル以上の情報にアクセス可能である。例えば、第 1 パーティ管理者は、車両の地理学的位置、そのオペレーション状態、どのような実行（タイヤ修理、エンジン修理など）が要求されているのか、要求された修理完了の推定時間、修理の実行を要請された第 3 パーティ、修理に関連するコスト、および第 3 パーティのサービス車両の位置について確認することができる。加えて、第 1 パーティ管理者は、関係するパーティのいずれかとの通信を始めるために、セキュアポータルを使用することができる。

【 0 0 4 1 】

50

同様に、第3パーティの管理者は、各々の関連するサービス車両を監視するのに本システムを利用することができる。このように、第3パーティ管理者は、例えばサービス車両の地理学的位置、サービス車両の在庫または作業量、現在の修理要求の詳細、および他の様々な情報について、確認することができる。加えて、第3パーティ管理者は、関係するパーティのいずれかとの通信を始めるために、セキュアポータルを使用することができる。つまり、本システムは、いずれかの望ましいやり方によって、関連するパーティの詳細すべてを集計し、パーティに直接トランザクションに関与させることなく、関連するパーティに詳細を提供できる。

【0042】

本発明は、好適な実施態様と方法ステップを参照しつつ説明され、上述のパーティ間のシステムと通信を顕著に強調したが、本発明の他のシステムおよび方法も実施可能であり、本発明の原則から逸脱することなく、本願明細書において図示および記述した事項に多数の変更を加えることが可能である。上記の詳細な説明を熟読しおよび理解することによって、他の点についても修正および変更が可能であることは明らかである。したがって、上述の記述内容は、本発明の例示としてのみ解釈されるべきであり、本発明を制限するものでないことを明確に理解されたい。すなわち、いかなる上述のような修正および変更も、付属の請求項およびこれと等価なものの範囲に含まれる限り、本発明に含まれるものとして解釈される。

【図面の簡単な説明】

【0043】

【図1】図1は、複数のパーティ間のトランザクションを実行するあるシステムおよび連絡手順の概略図である。

【図2】図2は、図1に示されるパーティが関与する本発明のトランザクションを実行する、ある方法のステップを示すフローチャートである。

【図3】図3は、複数のパーティ間のトランザクションを実行する代替的なシステムおよび連絡手順の概略図である。

【図4】図4は、図3に示されるパーティが関与する本発明のトランザクションを実行する、他の方法のステップを示すフローチャートである。

【図5】図5は、複数のパーティ間のトランザクションを実行する他の代替的なシステムおよび連絡手順の概略図である。

【図6】図6は、図5に示されるパーティが関与する本発明のトランザクションを実行する、さらに別の方法のステップを示すフローチャートである。

【図7】図7は、複数のパーティ間のトランザクションを実行するさらに別の代替的なシステムおよび連絡手順の概略図である。

【図8】図8はある選択した第3パーティとともに示した、システムおよび連絡手順の概略図である。

【図9】図9は、図7および8に示されるパーティが関与する本発明のトランザクションを実行する、さらに別の方法のステップを示すフローチャートである。

【図10】図10は、複数のパーティ間のトランザクションを実行するさらに別の代替的なシステムおよび連絡手順を、関連する他のシステムを有するパーティとともに示した概略図である。

【図11】図11は、コールセンターとセキュアポータルが互いに不可分に関連する場合の、図10のシステムおよび連絡手順の概略図である。

【図12】図12～14の全体で、図10および11に示されるパーティが関与する本発明のトランザクションを実行する、更なる代替的な方法を示す1個のフローチャートである。

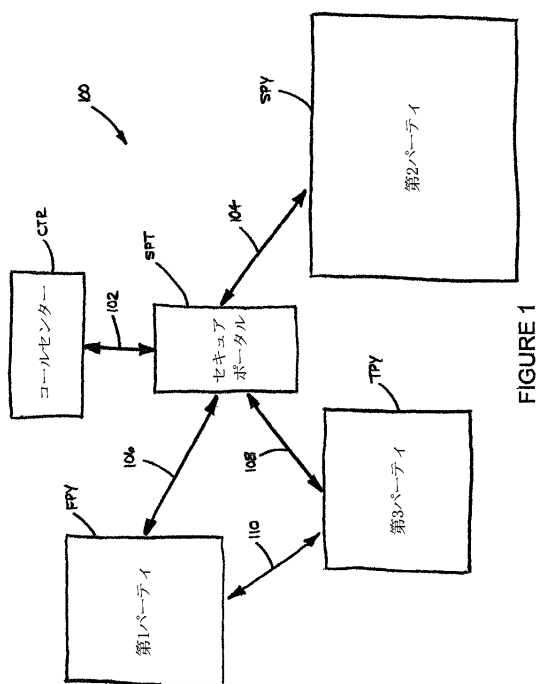
【図13】図12～14の全体で、図10および11に示されるパーティが関与する本発明のトランザクションを実行する、更なる代替的な方法を示す1個のフローチャートである。

【図14】図12～14の全体で、図10および11に示されるパーティが関与する本発

明のトランザクションを実行する、更なる代替的な方法を示す1個のフローチャートである。

【図15】図15は、第2パーティがコールセンターおよびセキュアポータルを提供する場合、図10および11に示すものと同種の、システムおよび連絡手順の概略図である。

【図1】



【図2】

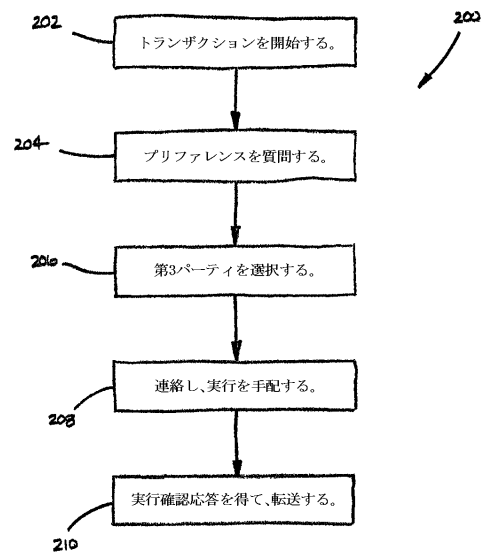


FIGURE 2

【図 3】

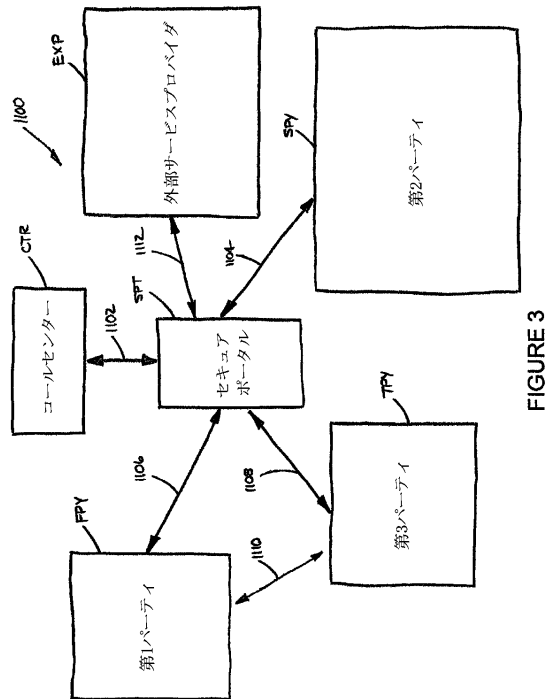


FIGURE 3

【図 4】

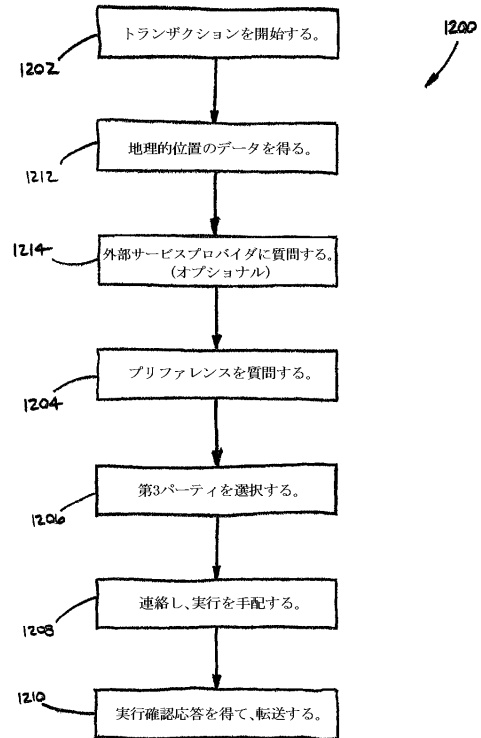


FIGURE 4

【図 5】

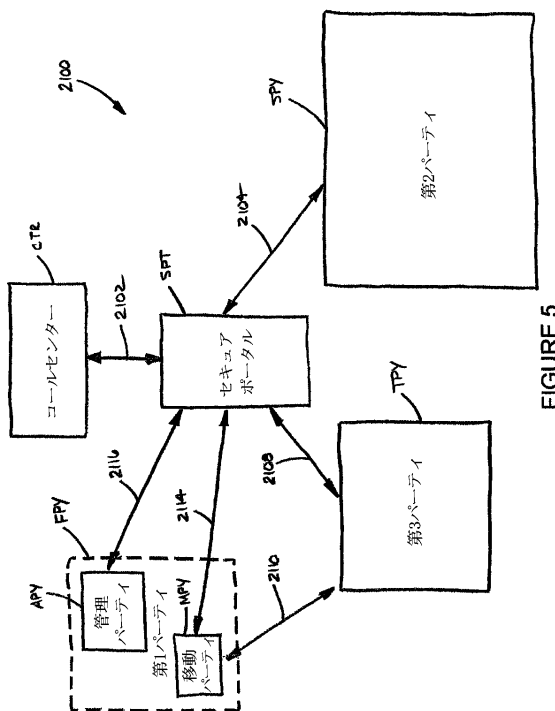


FIGURE 5

【図 6】

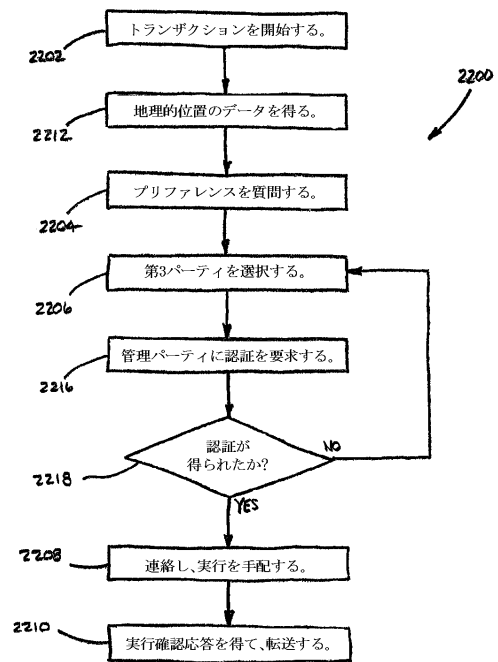
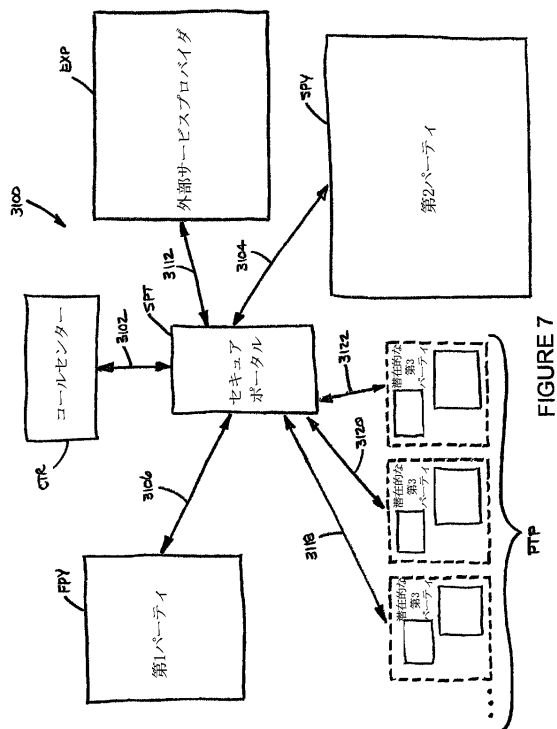
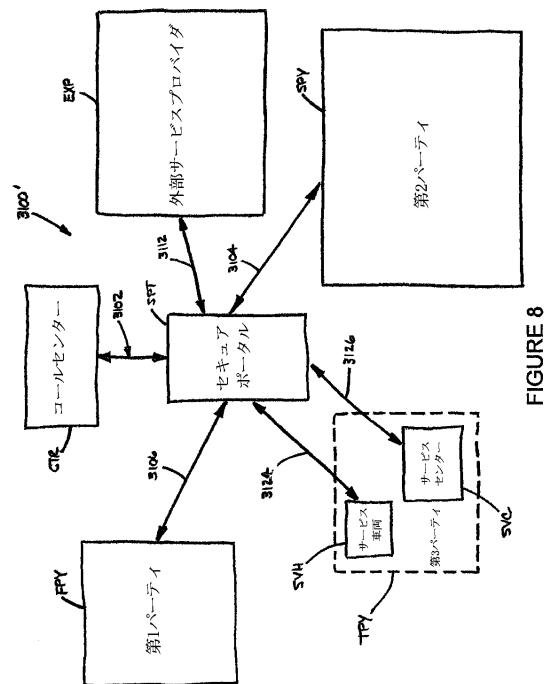


FIGURE 6

【 図 7 】



【 図 8 】



【 図 9 】

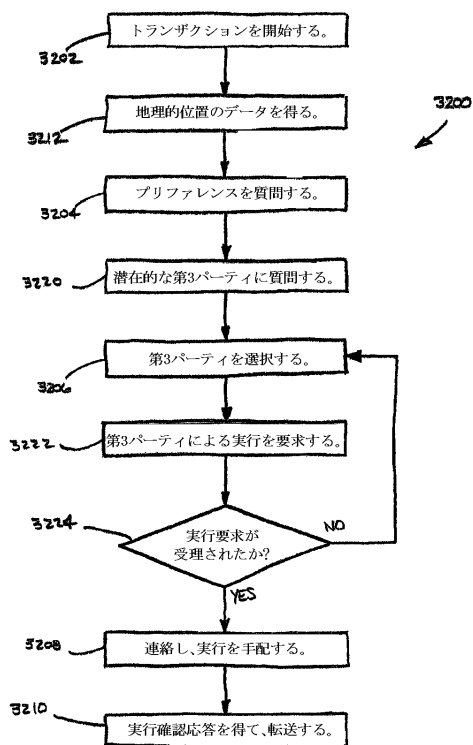


FIGURE 9

【 図 1 0 】

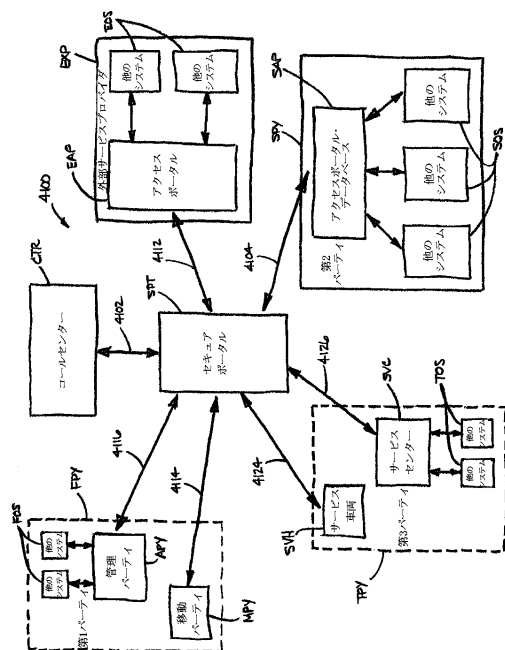


FIGURE 10

【図 1 1】

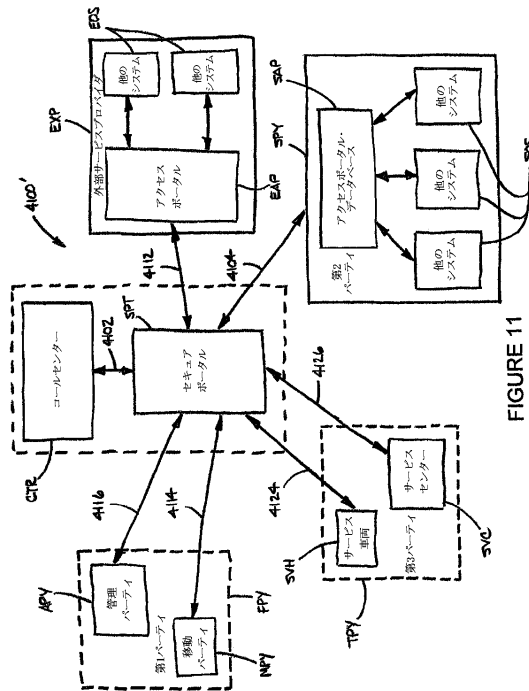


FIGURE 11

【図 1 2】

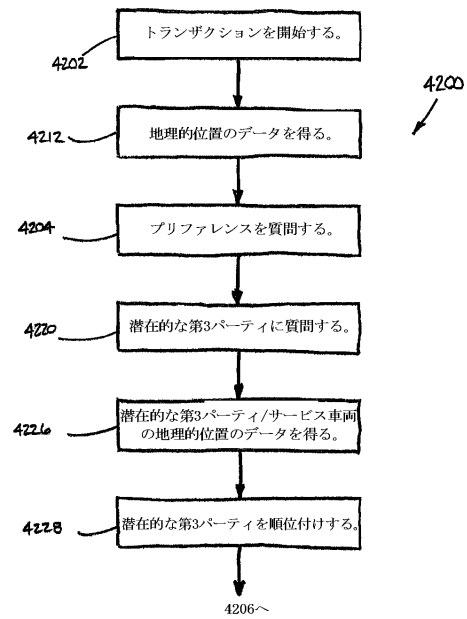


FIGURE 12

【図 1 3】

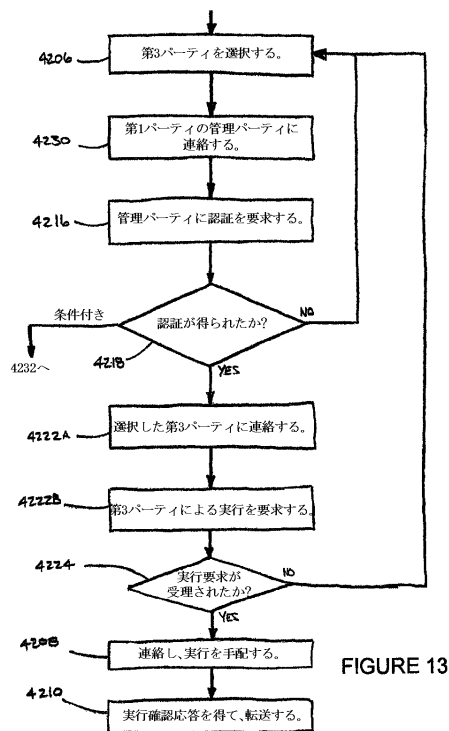


FIGURE 13

【図 1 4】

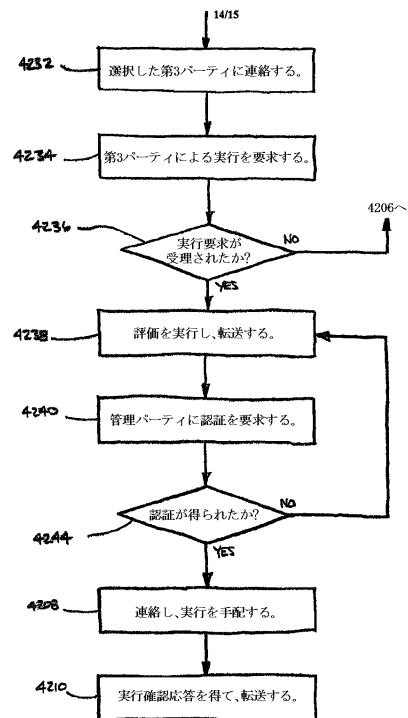
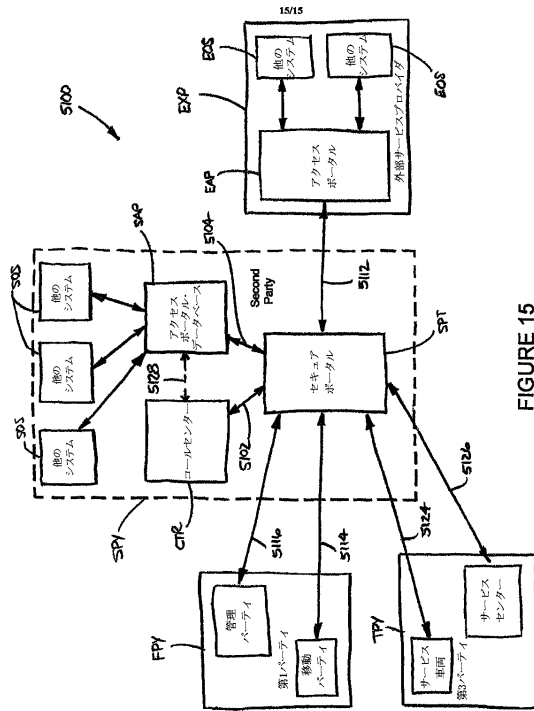


FIGURE 14

【図 15】



【 国際調査報告 】

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International Application No
PCT/US2004/034907

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER
IPC 7 G06F17/60

According to International Patent Classification (IPC) or to both national classification and IPC

B. FIELDS SEARCHED

Minimum documentation searched (classification system followed by classification symbols)
IPC 7 G06F

Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched

Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practical, search terms used)

EPO-Internal, WPI Data

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category *	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
X	WO 01/09750 A (PPG INDUSTRIES OHIO, INC) 8 February 2001 (2001-02-08) page 4, lines 19-33 page 6, line 17 - page 7, line 32 page 17, line 32 - page 18, line 33 page 20, lines 3-22 page 27, lines 7-14	1-10
A	US 2003/108187 A1 (BROWN MICHAEL WAYNE ET AL) 12 June 2003 (2003-06-12) page 1, paragraph 8 page 3, paragraph 41-44	1-10
A	US 2002/037707 A1 (YOSHIOKA KENJI ET AL) 28 March 2002 (2002-03-28) page 2, paragraph 29-38	3,4,9

☐ Further documents are listed in the continuation of box C.

☒ Patent family members are listed in annex.

* Special categories of cited documents:

- *A* document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance
- *E* earlier document but published on or after the international filing date
- *L* document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified)
- *O* document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means
- *P* document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed

- *T* later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but cited to understand the principle or theory underlying the invention
- *X* document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone
- *Y* document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art.
- *Z* document member of the same patent family

Date of the actual completion of the international search

9 February 2005

Date of mailing of the international search report

18/02/2005

Name and mailing address of the ISA
European Patent Office, P.B. 5818 Patentlaan 2
NL - 2280 HV Rijswijk
Tel. (+31-70) 840-2040, Tx. 31 651 epo nl,
Fax: (+31-70) 340-3016

Authorized officer

Breidenich, M

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

Information on patent family members

International Application No

PCT/US2004/034907

Patent document cited in search report		Publication date	Patent family member(s)	Publication date
WO 0109750	A	08-02-2001	AU 769888 B2	05-02-2004
			AU 6381400 A	19-02-2001
			CA 2375052 A1	08-02-2001
			EP 1204932 A2	15-05-2002
			MX PA02000874 A	06-08-2002
			WO 0109750 A2	08-02-2001
			US 2003014295 A1	16-01-2003
US 2003108187	A1	12-06-2003	NONE	
US 2002037707	A1	28-03-2002	JP 3328269 B2	24-09-2002
			JP 2002117472 A	19-04-2002
			DE 10137689 A1	04-04-2002

フロントページの続き

(81)指定国 AP(BW, GH, GM, KE, LS, MW, MZ, NA, SD, SL, SZ, TZ, UG, ZM, ZW), EA(AM, AZ, BY, KG, KZ, MD, RU, TJ, TM), EP(AT, BE, BG, CH, CY, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, FR, GB, GR, HU, IE, IT, LU, MC, NL, PL, PT, RO, SE, SI, SK, TR), OA(BF, BJ, CF, CG, CI, CM, GA, GN, GQ, GW, ML, MR, NE, SN, TD, TG), AE, AG, AL, AM, AT, AU, AZ, BA, BB, BG, BR, BW, BY, BZ, CA, CH, CN, CO, CR, CU, CZ, DE, DK, DM, DZ, EC, EE, EG, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, HR, HU, ID, IL, IN, IS, JP, KE, KG, KP, KR, KZ, LC, LK, LR, LS, LT, LU, LV, MA, MD, MG, MK, MN, MW, MX, MZ, NA, NI, NO, NZ, OM, PG, PH, PL, PT, RO, RU, SC, SD, SE, SG, SK, SL, SY, TJ, TM, TN, TR, TT, TZ, UA, UG, US, UZ, VC, VN, YU, ZA, ZM, ZW

(72)発明者 フィリップ キング

アメリカ合衆国 テネシー州 3 7 1 3 0 マーフリーズバロ マディソン アヴェニュー 3 0
0 7

(72)発明者 デニス ジョーンズ

アメリカ合衆国 テネシー州 3 7 1 2 9 マーフリーズバロ リージェンシー パーク ドライ
ヴ 3 1 1 0

(72)発明者 シェリー オリック

アメリカ合衆国 テネシー州 3 7 1 2 2 マウント ジュリエット レバノン ロード 7 4 3
5