

【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】令和4年6月10日(2022.6.10)

【国際公開番号】WO2020/010149
 【公表番号】特表2021-530073(P2021-530073A)
 【公表日】令和3年11月4日(2021.11.4)
 【出願番号】特願2021-522934(P2021-522934)
 【国際特許分類】

G 0 6 F 1 1 / 0 7 (2 0 0 6 . 0 1)

10

【 F I 】

G 0 6 F 1 1 / 0 7 1 9 3

G 0 6 F 1 1 / 0 7 1 4 0 A

G 0 6 F 1 1 / 0 7 1 9 0

【手続補正書】

【提出日】令和4年6月2日(2022.6.2)

【手続補正1】

【補正対象書類名】特許請求の範囲

【補正対象項目名】全文

20

【補正方法】変更

【補正の内容】

【特許請求の範囲】

【請求項1】

少なくとも1つのプロセッサと、及び

前記少なくとも1つのプロセッサによる実行のための命令を記憶するように構成された非一時的コンピュータ読取可能媒体とを有しており、

前記命令は、次のものを含むものである：

クライアントデバイスの所望でないシステム状態に対応するサービスチケットを受け取ること；

30

前記サービスチケットを技術者に割り当てること；

技術者デバイスと前記クライアントデバイスとの間の遠隔制御セッションを調整すること、ここで、前記技術者デバイスは、前記技術者の制御下にあるものであり；

前記クライアントデバイスを前記所望でないシステム状態から所望のシステム状態へ移行させるために、遠隔制御下で、前記技術者により実行されるアクションのセットを取得すること、ここで、前記アクションのセットのうちの各アクションは、前記クライアントデバイスとの1つまたは複数のユーザーインターフェース(UI)の相互作用を表現しているものであり；

前記サービスチケットの特性に基づいて、キーワードのセットを識別すること；

前記識別したキーワードを前記アクションのセットと関連付けること；

40

前記アクションのセット及び前記識別したキーワードを前記技術者へ提示すること；

前記技術者からの入力を受け取ることに応じて、前記アクションのセットを選択的に変更すること；

前記変更したアクションのセットの技術者承認に応じて、前記変更したアクションのセット及び前記識別したキーワードに基づき、解決プロファイル(RP)を保存すること；及び

第2クライアントデバイスのために提出された第2サービスチケットを受け取ることに応じて；

自然言語処理を用いて前記第2サービスチケットを分析すること；及び

前記第2サービスチケットに適用可能とするように前記RPを分類する前記自然言語処理

50

に応じて：

技術者介在なしに、前記第 2 クライアントデバイスにおいて、前記 R P からの前記アクションのセットをプログラムの再生のために、前記第 2 クライアントデバイスで実行するソフトウェアエージェントに選択的に指示すること；及び

前記アクションのセットの前記プログラムの再生が、前記第 2 クライアントデバイスを、前記 R P に関連する所望するシステム状態へ移行させたことを検証すること、を有するように構成されたシステム。

【請求項 2】

前記アクションのセットのうちの各アクションは、基本的解決ステップ (B R S) データ構造に保存されており、前記 B R S データ構造は、B R S データ構造定義に準拠するものである、及び

10

前記 R P は、前記 B R S データ構造の実行順序をエンコードするものである、請求項 1 に記載のシステム。

【請求項 3】

前記アクションのセットのうちの第 1 アクションに対応する第 1 基本的解決ステップ (B R S) データ構造は、前記第 1 アクションが実行される前に取り込まれた前記クライアントデバイスのスクリーンショットを含むものである、請求項 1 に記載のシステム。

【請求項 4】

前記第 1 B R S データ構造は、コマンドを保存しており、前記コマンドにおいては、実行が前記クライアントデバイスを前記所望でないシステム状態から第 2 システム状態へ移行させる、請求項 3 に記載のシステム。

20

【請求項 5】

前記アクションのセットのうちの第 1 アクションは、マウスイベント及びキーボードのキー押下イベントのうちの少なくとも 1 つを含むものである、請求項 1 に記載のシステム。

【請求項 6】

前記第 2 クライアントデバイスが前記所望でないシステム状態にあることに応じて、前記命令は、前記第 2 クライアントデバイスで前記 R P を再生することを含むものである、請求項 1 に記載のシステム。

【請求項 7】

前記 R P は、前記アクションのセットと 1 対 1 に対応するファイルの集まりとして、保存される、請求項 1 に記載のシステム。

30

【請求項 8】

前記アクションのセットを取得することは、前記遠隔制御セッションの完了時に、前記クライアントデバイスまたは前記技術者デバイスのうちの 1 つから前記アクションのセットを受け取ることを含むものである、請求項 1 に記載のシステム。

【請求項 9】

前記アクションのセットを取得することは、前記技術者デバイスにより前記クライアントデバイスへ送付されたものとして、前記アクションのセットを記録することを含むものである、請求項 1 に記載のシステム。

40

【請求項 10】

前記サービスチケットを前記技術者に割り当てることは、前記技術者による前記チケットの要求に応じて実行される、請求項 1 に記載のシステム。

【請求項 11】

前記命令は、前記技術者からの変更要求に応じて、前記キーワードのセットを変更することを含むものである、請求項 1 に記載のシステム。

【請求項 12】

前記キーワードのセットは、オペレーティングシステムタイプ及びアプリケーションの名前のうちの少なくとも 1 つを含むものである、請求項 1 に記載のシステム。

【請求項 13】

50

前記命令は、ウェブブラウザ、電子メールインターフェース、チャットインターフェース、及び電話のうちの少なくとも1つから前記サービスチケットを生成することを含むものである、請求項1に記載のシステム。

【請求項14】

前記命令は、前記保存することの後、他の技術者と共有するために、前記RPを知識ベース(KB)アティクルに選択的に変換することを含むものである、ここで、前記KBアティクルは、シリーズ化したRPを含むものである、請求項1に記載のシステム。

【請求項15】

クライアントデバイスの所望でないシステム状態に対応するサービスチケットを受け取ること、

10

前記サービスチケットを技術者に割り当てること、

技術者デバイスと前記クライアントデバイスとの間の遠隔制御セッションを調整すること、ここで、前記技術者デバイスは、前記技術者の制御下にあるものであり、

前記クライアントデバイスを前記所望でないシステム状態から所望のシステム状態へ移行させるために、遠隔制御下で、前記技術者により実行されるアクションのセットを取得すること、ここで、前記アクションのセットのうちの各アクションは、前記クライアントデバイスとの1つまたは複数のユーザーインターフェース(UI)の相互作用を表現しているものであり、

前記サービスチケットの特性に基づいて、キーワードのセットを識別すること、

前記識別したキーワードを前記アクションのセットと関連付けること、

20

前記アクションのセット及び前記識別したキーワードを前記技術者へ提示すること、

前記技術者からの入力を受け取ることに応じて、前記アクションのセットを選択的に変更すること、

前記変更したアクションのセットの技術者承認に応じて、前記変更したアクションのセット及び前記識別したキーワードに基づき、解決プロファイル(RP)を保存すること、及び

第2クライアントデバイスのために提出された第2サービスチケットを受け取ることに応じて；

自然言語処理を用いて前記第2サービスチケットを分析すること；及び

前記第2サービスチケットに適用可能とするように前記RPを分類する前記自然言語処理に

30

に応じて；
技術者介在なしに、前記第2クライアントデバイスにおいて、前記RPからの前記アクションのセットをプログラマ的に再生するために、前記第2クライアントデバイスで実行するソフトウェアエージェントに選択的に指示すること；及び

前記アクションのセットの前記プログラマ的な再生が、前記第2クライアントデバイスを、前記RPに関連する所望するシステム状態へ移行させたことを検証すること、を有する方法。

【請求項16】

前記アクションのセットのうちの各アクションは、基本的解決ステップ(BRS)データ構造に保存され、前記BRSデータ構造は、BRSデータ構造定義に準拠するものである、及び

40

前記RPは、前記BRSデータ構造の実行順序をエンコードするものである、請求項15に記載の方法。

【請求項17】

前記アクションのセットのうちの第1アクションに対応する第1基本的解決ステップ(BRS)データ構造は、前記第1アクションが実行される前に取り込まれた前記クライアントデバイスのスクリーンショットを含むものであり、及び

前記第1BRSデータ構造は、コマンドを保存しており、前記コマンドにおいては、実行が前記クライアントデバイスを前記所望でないシステム状態から第2システム状態へ移行させる、請求項15に記載の方法。

50

【請求項 18】

前記第2クライアントデバイスが前記所望でないシステム状態にあることに応じて、前記第2クライアントデバイスで前記RPを再生すること、をさらに有する請求項15に記載の方法。

【請求項 19】

前記RPは、前記アクションのセットと1対1で対応するファイルの集まりとして、保存される、請求項15に記載の方法。

【請求項 20】

前記アクションのセットを取得することは、次のうちの少なくとも1つを含むものである：

前記遠隔制御セッションの完了時に、前記クライアントデバイスまたは前記技術者デバイスのうちの1つから前記アクションのセットを受け取ること；及び

前記技術者デバイスにより前記クライアントデバイスへ送付されたものとして、前記アクションのセットを記録すること、を有する請求項15に記載の方法。

【請求項 21】

前記サービスチケットを前記技術者に割り当てることは、前記技術者による前記チケットの要求に応じて実行されるものであり、及び

前記方法はさらに、前記技術者からの変更要求に応じて、前記キーワードのセットを変更すること、を有する請求項15に記載の方法。

【請求項 22】

前記アクションのセットのうちの第1アクションは、マウスイベント及びキーボードのキー押下イベントのうちの少なくとも1つを含むものであり、及び

前記キーワードのセットは、オペレーティングシステムタイプ及びアプリケーションの名前のうちの少なくとも1つを含むものである、請求項15に記載の方法。

【請求項 23】

ウェブブラウザ、電子メールインターフェース、チャットインターフェース、及び電話のうちの少なくとも1つから前記サービスチケットを生成すること、をさらに有する請求項15に記載の方法。

【請求項 24】

前記保存することの後、他の技術者と共有するために、前記RPを知識ベース(KB)アーティクルに選択的に変換することをさらに有し、ここで、前記KBアーティクルは、シリーズ化したRPを含むものである、請求項15に記載の方法。

10

20

30

40

50