



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ,  
ПАТЕНТАМ И ТОВАРНЫМ ЗНАКАМ

## (12) ЗАЯВКА НА ИЗОБРЕТЕНИЕ

(21), (22) Заявка: 2009115715/08, 15.10.2007

(30) Конвенционный приоритет:  
26.10.2006 US 11/553,136

(43) Дата публикации заявки: 27.10.2010 Бюл. № 30

(85) Дата перевода заявки РСТ на национальную  
фазу: 24.04.2009(86) Заявка РСТ:  
US 2007/081391 (15.10.2007)(87) Публикация РСТ:  
WO 2008/051747 (02.05.2008)Адрес для переписки:  
129090, Москва, ул.Б.Спасская, 25, стр.3,  
ООО "Юридическая фирма Городисский и  
Партнеры", пат.пov. А.В.Мишу, рег.№ 364(71) Заявитель(и):  
**МАЙКРОСОФТ КОРПОРЕЙШН (US)**(72) Автор(ы):  
**АГАРВАЛ Рина (US),  
ХАРИС Эдвард Харрис (US),  
ПОЛЬМАНН Нильс Генри (US)**

RU 2009115715 A

(54) СРЕДСТВА АВТОМАТИЧЕСКОГО ФОРМИРОВАНИЯ И ОБНОВЛЕНИЯ СПИСКА  
ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫХ ВОПРОСОВ (FAQ)

## (57) Формула изобретения

1. Один или более компьютерно-читаемых носителей, имеющих компьютерно-исполняемые инструкции, осуществленные на них для выполнения способа автоматического формирования списка часто задаваемых вопросов (FAQ), причем способ содержит этапы, на которых:

принимают пользовательские входные данные, запрашивающие информацию (302); определяют одну или более пар "вопрос-ответ", относящихся к пользовательским входным данным, из множества сохраненных пар "вопрос-ответ" (304);

манипулируют одним или более значениями, связанными с одной или более парами "вопрос-ответ", на основе пользовательских входных данных (306); и определяют, по меньшей мере, одну пару "вопрос-ответ" для списка FAQ на основе, по меньшей мере, частично, множества значений, ассоциативно связанных с множеством сохраненных пар "вопрос-ответ" (308).

2. Один или более компьютерно-читаемых носителей по п.1, в котором пользовательские входные данные содержат одно из вопроса или поиска по ключевому слову, представленного пользователем.

3. Один или более компьютерно-читаемых носителей по п.1, в котором ввод пользовательских данных содержит прием данных, указывающих выбор

RU 2009115715 A

пользователем альтернативного вопроса из списка из одного или более альтернативных вопросов.

4. Один или более компьютерно-читаемых носителей по п.1, в котором определение одной или более пар "вопрос-ответ", относящихся к пользовательским входным данным, содержит поиск по индексу ключевых слов.

5. Один или более компьютерно-читаемых носителей по п.1, в котором манипулирование одним или более значениями, связанными с одной или более парами "вопрос-ответ", дополнительно содержит увеличение рейтинга по частоте, при этом рейтинг по частоте указывает число раз осуществления доступа к паре "вопрос-ответ".

6. Один или более компьютерно-читаемых носителей по п.1, в котором одно или более значений, связанных с одной или более парами "вопрос-ответ", содержит одно из буквенно-цифрового значения, тега языка гипертекстовой разметки (HTML), двоичного значения, шестнадцатеричного значения.

7. Один или более компьютерно-читаемых носителей по п.1, содержащий автоматическое обновление списка FAQ с помощью одной или более пар "вопрос-ответ".

8. Один или более компьютерно-читаемых носителей по п.1, содержащий представление списка FAQ как части веб-сайта.

9. Один или более компьютерно-читаемых носителей по п.1, в котором одно или более значений, связанных с одной или более парами "вопрос-ответ", содержит пользовательский рейтинг, при этом пользовательский рейтинг указывает на одно или более пользовательских указаний относительно достаточности ответа, относящегося к вопросу в паре "вопрос-ответ".

10. Один или более компьютерно-читаемых носителей по п.1, в котором пользовательские входные данные, запрашивающие информацию, содержат одно из выбора представленной пары "вопрос-ответ" или результата поиска по ключевому слову.

11. Один или более компьютерно-читаемых носителей по п.1, в котором одно или более значений, связанных с одной или более парами "вопрос-ответ", включает в себя один или более пользовательских рейтингов, которые указывают мнение одного или более пользователей о том, что пара "вопрос-ответ" является информативной.

12. Один или более компьютерно-читаемых носителей по п.1, в котором определение одной или более пар "вопрос-ответ", относящихся к пользовательским входным данным, содержит:

поиск по индексу множества значений, ассоциативно связанных с множеством пар "вопрос-ответ"; и

локализации одной или более пар "вопрос-ответ" из индекса.

13. Компьютерно-реализованный способ автоматического формирования списка часто задаваемых вопросов (FAQ), причем способ содержит этапы, на которых:

принимают один или более параметров для выбора одной или более пар "вопрос-ответ" для списка FAQ (402);

осуществляют доступ к множеству пар "вопрос-ответ" и множеству значений, связанных с парой "вопрос-ответ" (404); и

на основе множества значений и одного или более параметров определяют, по меньшей мере, одну пару "вопрос-ответ" для списка FAQ (406).

14. Способ по п.13, содержащий этап, на котором автоматически обновляют список FAQ, по меньшей мере, с помощью одной пары "вопрос-ответ".

15. Способ по п.13, содержащий этапы, на которых:

определяют, обновлять ли список FAQ с помощью дополнительных пар "вопрос-

"ответ" на основе множества значений и одного или более параметров; и обновляют список FAQ с помощью дополнительных пар "вопрос-ответ".

16. Способ по п.13, в котором множество значений включает в себя одно из тега языка гипертекстовой разметки (HTML), метаданных, ключевого слова, даты, времени, географического местоположения или пользовательского рейтинга.

17. Способ по п.13, в котором один или более параметров включают в себя одно из тега языка гипертекстовой разметки (HTML), метаданных, ключевого слова, даты, времени, географического местоположения или пользовательского рейтинга.

18. Способ по п.13, в котором один или более параметров предоставляются пользователем с полномочиями модификации веб-страницы.

19. Сервер, имеющий один или более компьютерно-читаемых носителей с компонентами, внедренными на них для автоматического предоставления одной или более пар "вопрос-ответ" для списка часто задаваемых вопросов (FAQ), при этом сервер имеет доступ к множеству пар "вопрос-ответ" вместе с множеством значений, связанных с множеством пар "вопрос-ответ", причем компоненты содержат:

компонент сопоставления, выполненный с возможностью определять одну или более из множества пар "вопрос-ответ", соответствующих пользовательским входным данным (206); и

компонент обновления, выполненный с возможностью манипулировать одним или более значениями, ассоциативно связанными с множеством пар "вопрос-ответ", на основе, по меньшей мере, частично, информации от компонента сопоставления (208); и

компонент выбора, выполненный с возможностью выбирать одну или более пар "вопрос-ответ" из множества пар "вопрос-ответ" для списка FAQ на основе множества значений, причем множество значений обрабатываются компонентом обновления (210).

20. Сервер по п.19, в котором компоненты дополнительно содержат компонент формирования часто задаваемых вопросов (FAQ), выполненный с возможностью автоматически модифицировать список FAQ с помощью, по меньшей мере, одной из одной или более пар "вопрос-ответ" на основе, по меньшей мере, одного релевантного значения.