

【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 3 年 2 月 18 日 (2021.2.18)

【公表番号】特表 2020-515921(P2020-515921A)
 【公表日】令和 2 年 5 月 28 日 (2020.5.28)
 【年通号数】公開・登録公報 2020-021
 【出願番号】特願 2018-551771(P2018-551771)
 【国際特許分類】

G 0 6 Q 30/00 (2012.01)

G 0 6 Q 10/04 (2012.01)

【F I】

G 0 6 Q 30/00 3 3 0

G 0 6 Q 10/04

【手続補正書】
 【提出日】令和 3 年 1 月 8 日 (2021.1.8)
 【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
 【補正方法】変更
 【補正の内容】
 【特許請求の範囲】
 【請求項 1】

ディスプレイセンターシステムにおける行動ペアリングのための方法であって、

該ディスプレイセンターシステムに通信可能に結合されかつ該ディスプレイセンターシステムにおける行動ペアリング動作をサポートするように構成された少なくとも一つのディスプレイセンターによって、該ディスプレイセンターにおいて受信された顧客要求に基づいて、顧客のためのディスプレイ要求を処理することであって、該ディスプレイセンターは、該ディスプレイセンターシステム内の少なくとも一つの待ち行列または切り替え構成要素に該ディスプレイ要求をルーティングするように構成されている、ことと、

該少なくとも一つのディスプレイセンターによって、該ディスプレイセンターに割り当てられた複数のフィールドエージェントに基づいて、該顧客のディスプレイ要求をサービスするために利用可能な複数のフィールドエージェントを決定することと、

該ディスプレイセンターシステムに通信可能に結合されかつ該ディスプレイセンターシステムにおいて行動ペアリング動作を実施するように構成された少なくとも一つのディスプレイ行動ペアリングモジュールによって、履歴フィールドエージェント顧客対話結果データに少なくとも部分的に基づいて、好ましいフィールドエージェント顧客ペアリングのモデルを生成することであって、該モデルは、該ディスプレイ行動ペアリングモジュールにおいて該ディスプレイセンターから受信された該ディスプレイ要求および該複数のフィールドエージェントについての情報に更に基づいて決定され、該モデルは、フィールドエージェントの均衡のとれた利用を狙いながら該少なくとも一つの待ち行列または切り替え構成要素により効率的に動作させることによって該ディスプレイセンターシステムの全体的な実績を増加させるために使用される、ことと、

該少なくとも一つのディスプレイ行動ペアリングモジュールによって、該モデルに基づいて、該複数のフィールドエージェントのうちの一人を選択することと、

該少なくとも一つのディスプレイ行動ペアリングモジュールによって、該ディスプレイセンターシステム内の該少なくとも一つの待ち行列または切り替え構成要素に該ディスプレイ要求をルーティングすることおよび該顧客に該選択されたフィールドエージェントをディスプレイすることを容易にするために該選択を出力することと

を含む、方法。

【請求項 2】

前記ディスパッチ要求は、少なくとも一つの要求されたディスパッチ時間を含み、前記顧客のディスパッチ要求をサービスするために利用可能な前記複数のフィールドエージェントを決定することは、該少なくとも一つの要求されたディスパッチ時間に基づいて制約される、請求項 1 に記載の方法。

【請求項 3】

前記少なくとも一つのディスパッチ行動ペアリングモジュールによって、少なくとも一つの提案されたディスパッチ時間を選択することを更に含み、前記選択されたフィールドエージェントは、該少なくとも一つの提案されたディスパッチ時間の間、利用可能である、請求項 1 に記載の方法。

【請求項 4】

前記少なくとも一つのディスパッチ行動ペアリングモジュールによって、前記顧客への前記選択されたフィールドエージェントのディスパッチをスケジューリングすることを更に含む、請求項 1 に記載の方法。

【請求項 5】

前記少なくとも一つのディスパッチ行動ペアリングモジュールによって、行動ペアリング方策を使用してペアリングされた第一の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する結果を記録することと、

該少なくとも一つのディスパッチ行動ペアリングモジュールによって、F I F O ペアリング方策を使用してペアリングされた第二の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する結果を記録することと、

該少なくとも一つのディスパッチ行動ペアリングモジュールによって、該第一の複数のフィールドエージェント顧客対話および該第二の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する該記録された結果に基づいて、該行動ペアリング方策と該 F I F O ペアリング方策との間の実績向上の測定を出力することと

を更に含む、請求項 1 に記載の方法。

【請求項 6】

前記少なくとも一つのディスパッチ行動ペアリングモジュールによって、前記第一の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する前記結果と、前記第二の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する前記結果と、前記実績向上の測定とのうちの一つ以上に少なくとも部分的に基づいて、前記モデルをアップデートすることを更に含む、請求項 5 に記載の方法。

【請求項 7】

前記モデルは、対角線行動ペアリング方策に基づき、中間点に最も近いパーセンタイルランキングを有するフィールドエージェントおよび顧客が、前記好ましいフィールドエージェント顧客ペアリングを含む、請求項 1 に記載の方法。

【請求項 8】

ディスパッチセンターシステムにおける行動ペアリングのためのシステムであって、

該ディスパッチセンターシステムに通信可能に結合されかつ該ディスパッチセンターシステムにおける行動ペアリング動作をサポートするように構成された少なくとも一つのディスパッチセンターであって、該少なくとも一つのディスパッチセンターは、

該ディスパッチセンターにおいて受信された顧客要求に基づいて、顧客のためのディスパッチ要求を処理することであって、該ディスパッチセンターは、該ディスパッチセンターシステム内の少なくとも一つの待ち行列または切り替え構成要素に該ディスパッチ要求をルーティングする、ことと、

該ディスパッチセンターに割り当てられた複数のフィールドエージェントに基づいて、該顧客のディスパッチ要求をサービスするために利用可能な複数のフィールドエージェントを決定することと

を行うように更に構成されている、少なくとも一つのディスパッチセンターと、

該ディスパッチセンターシステムに通信可能に結合されかつ該ディスパッチセンターシステムにおいて行動ペアリング動作を実施するように構成された少なくとも一つのディスパッチ行動ペアリングモジュールであって、該少なくとも一つのディスパッチ行動ペアリングモジュールは、

履歴フィールドエージェント顧客対話結果データに少なくとも部分的に基づいて、好ましいフィールドエージェント顧客ペアリングのモデルを生成することであって、該モデルは、該ディスパッチ行動ペアリングモジュールにおいて該ディスパッチセンターから受信された該ディスパッチ要求および該複数のフィールドエージェントについての情報に更に基づいて決定され、該モデルは、フィールドエージェントの均衡のとれた利用を狙いながら該少なくとも一つの待ち行列または切り替え構成要素により効率的に動作させることによって該ディスパッチセンターシステムの全体的な実績を増加させるために使用される、ことと、

該モデルに基づいて、該複数のフィールドエージェントのうちの一人を選択することと、

該ディスパッチセンターシステム内の該少なくとも一つの待ち行列または切り替え構成要素に該ディスパッチ要求をルーティングすることおよび該顧客に該選択されたフィールドエージェントをディスパッチすることを容易にするために該選択を出力することと

を行うように更に構成されている、少なくとも一つのディスパッチ行動ペアリングモジュールと

を備える、システム。

【請求項 9】

前記ディスパッチ要求は、少なくとも一つの要求されたディスパッチ時間を含み、前記顧客のディスパッチ要求をサービスするために利用可能な前記複数のフィールドエージェントを決定することは、該少なくとも一つの要求されたディスパッチ時間に基づいて制約される、請求項 8 に記載のシステム。

【請求項 10】

前記少なくとも一つのディスパッチ行動ペアリングモジュールは、少なくとも一つの提案されたディスパッチ時間を選択するように更に構成され、前記選択されたフィールドエージェントは、該少なくとも一つの提案されたディスパッチ時間の間、利用可能である、請求項 8 に記載のシステム。

【請求項 11】

前記少なくとも一つのディスパッチ行動ペアリングモジュールは、前記顧客への前記選択されたフィールドエージェントのディスパッチをスケジューリングするように更に構成されている、請求項 8 に記載のシステム。

【請求項 12】

前記少なくとも一つのディスパッチ行動ペアリングモジュールは、

行動ペアリング方策を使用してペアリングされた第一の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する結果を記録することと、

F I F O ペアリング方策を使用してペアリングされた第二の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する結果を記録することと、

該第一の複数のフィールドエージェント顧客対話および該第二の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する該記録された結果に基づいて、該行動ペアリング方策と該 F I F O ペアリング方策との間の実績向上の測定を出力することと

を行うように更に構成されている、請求項 8 に記載のシステム。

【請求項 13】

前記少なくとも一つのディスパッチ行動ペアリングモジュールは、前記第一の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する前記結果と、前記第二の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する前記結果と、前記実績向上の測定とのうちの一つ以上に少なくとも部分的に基づいて、前記モデルをアップデートするように更に構成されている、請求項 12 に記載のシステム。

【請求項 14】

前記モデルは、対角線行動ペアリング方策に基づき、中間点に最も近いパーセンタイルランキングを有するフィールドエージェントおよび顧客が、前記好ましいフィールドエージェントー顧客ペアリングを含む、請求項 8 に記載のシステム。

【請求項 15】

ディスパッチセンターシステムにおける行動ペアリングのための製造品であって、
少なくとも一つの非一時的プロセッサ読み取り可能な媒体と、
該少なくとも一つの媒体上に記憶された命令と
を備え、

該命令は、該ディスパッチセンターシステムに通信可能に結合されかつ該ディスパッチセンターシステムにおいて行動ペアリング動作を実施するように構成された少なくとも一つのディスパッチセンター内の少なくとも一つのコンピュータープロセッサによって、
該少なくとも一つの媒体から読み取り可能であるように構成され、それによって、該少なくとも一つのディスパッチセンターに、

該ディスパッチセンターにおいて受信された顧客要求に基づいて、顧客のためのディスパッチ要求を処理することであって、該ディスパッチセンターは、該ディスパッチセンターシステム内の少なくとも一つの待ち行列または切り替え構成要素に該ディスパッチ要求をルーティングする、ことと、

該ディスパッチセンターに割り当てられた複数のフィールドエージェントに基づいて、該顧客のディスパッチ要求をサービスするために利用可能な複数のフィールドエージェントを決定することと

を行うように動作させ、

該命令は、該ディスパッチセンターシステムに通信可能に結合されかつ該ディスパッチセンターシステムにおいて行動ペアリング動作を実施するように構成された少なくとも一つのディスパッチ行動ペアリングモジュール内の少なくとも一つのコンピュータープロセッサによって、該少なくとも一つの媒体から読み取り可能であるように更に構成され、それによって、該少なくとも一つのディスパッチ行動ペアリングモジュールに、

履歴フィールドエージェントー顧客対話結果データに少なくとも部分的に基づいて、好ましいフィールドエージェントー顧客ペアリングのモデルを生成することであって、該モデルは、該ディスパッチ行動ペアリングモジュールにおいて該ディスパッチセンターから受信された該ディスパッチ要求および該複数のフィールドエージェントについての情報に更に基づいて決定され、該モデルは、フィールドエージェントの均衡のとれた利用を狙いながら該少なくとも一つの待ち行列または切り替え構成要素により効率的に動作させることによって該ディスパッチセンターシステムの全体的な実績を増加させるために使用される、ことと、

該モデルに基づいて、該複数のフィールドエージェントのうちの一人を選択することと、

該ディスパッチセンターシステム内の該少なくとも一つの待ち行列または切り替え構成要素に該ディスパッチ要求をルーティングすることおよび該顧客に該選択されたフィールドエージェントをディスパッチすることを容易にするために該選択を出力することと

を行うように動作させる、製造品。

【請求項 16】

前記ディスパッチ要求は、少なくとも一つの要求されたディスパッチ時間を含み、前記顧客のディスパッチ要求をサービスするために利用可能な前記複数のフィールドエージェントを決定することは、該少なくとも一つの要求されたディスパッチ時間に基づいて制約される、請求項 15 に記載の製造品。

【請求項 17】

前記命令は、前記少なくとも一つのディスパッチ行動ペアリングモジュールに、少なくとも一つの提案されたディスパッチ時間を選択するように更に動作させ、前記選択されたフィールドエージェントは、該少なくとも一つの提案されたディスパッチ時間の間、利用

可能である、請求項 15 に記載の製造品。

【請求項 18】

前記命令は、前記少なくとも一つのディスパッチ行動ペアリングモジュールに、前記顧客への前記選択されたフィールドエージェントのディスパッチをスケジューリングすることを更に行わせる、請求項 15 に記載の製造品。

【請求項 19】

前記命令は、前記少なくとも一つのディスパッチ行動ペアリングモジュールに、行動ペアリング方策を使用してペアリングされた第一の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する結果を記録することと、FIFO ペアリング方策を使用してペアリングされた第二の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する結果を記録することと、該第一の複数のフィールドエージェント顧客対話および該第二の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する該記録された結果に基づいて、該行動ペアリング方策と該 FIFO ペアリング方策との間の実績向上の測定を出力することとを行うように更に動作させる、請求項 15 に記載の製造品。

【請求項 20】

前記命令は、前記少なくとも一つのディスパッチ行動ペアリングモジュールに、前記第一の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する前記結果と、前記第二の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する前記結果と、前記実績向上の測定とのうちの一つ以上に少なくとも部分的に基づいて、前記モデルをアップデートするように更に動作させる、請求項 19 に記載の製造品。

【請求項 21】

前記モデルは、対角線行動ペアリング方策に基づき、中間点に最も近いパーセンタイルランキングを有するフィールドエージェントおよび顧客が、前記好ましいフィールドエージェント顧客ペアリングを含む、請求項 15 に記載の製造品。

【手続補正 2】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0019

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0019】

本開示は、添付の図面に示されるような特定の実施形態を参照して、より詳細に説明される。本開示は、下記で特定の実施形態を参照して説明されるが、本開示は、その特定の実施形態に限定されないということが理解されるべきである。本明細書において説明されるような本開示の範囲内にあり、かつそれに関して本開示が著しく有用なものであり得る、付加的な実装、修正および実施形態、ならびに他の使用分野を、本明細書における教示へのアクセスを有する当業者は、認識するであろう。

本発明は、例えば、以下を提供する。

(項目 1)

ディスパッチセンターシステムにおける行動ペアリングのための方法であって、該ディスパッチセンターシステムに通信可能に結合されかつ該ディスパッチセンターシステムにおいて動作するように構成された少なくとも一つのコンピュータプロセッサによって、顧客のためのディスパッチ要求を決定することと、該少なくとも一つのコンピュータプロセッサによって、該顧客のディスパッチ要求をサービスするために利用可能な複数のフィールドエージェントを決定することと、該少なくとも一つのコンピュータプロセッサによって、履歴フィールドエージェント顧客対話結果データに少なくとも部分的に基づいて好ましいフィールドエージェント顧客ペアリングのモデルを決定することと、該少なくとも一つのコンピュータプロセッサによって、該モデルに基づいて該複数のフィールドエージェントのうちの一人を選択することと、

該少なくとも一つのコンピュータプロセッサによって、該顧客に該選択されたフィールドエージェントをディスパッチすることを容易にするために該選択を出力することとを含む、方法。

(項目 2)

前記ディスパッチ要求は、少なくとも一つの要求されたディスパッチ時間を含み、前記顧客のディスパッチ要求をサービスするために利用可能な前記複数のフィールドエージェントを決定することは、該少なくとも一つの要求されたディスパッチ時間に基づいて制約される、項目 1 に記載の方法。

(項目 3)

前記少なくとも一つのコンピュータプロセッサによって、少なくとも一つの提案されたディスパッチ時間を選択することを更に含み、前記選択されたフィールドエージェントは、該少なくとも一つの提案されたディスパッチ時間の間、利用可能である、項目 1 に記載の方法。

(項目 4)

前記選択されたフィールドエージェントは、前記選択後、即時にディスパッチされるか、または実施可能となり次第ディスパッチされる、項目 1 に記載の方法。

(項目 5)

前記少なくとも一つのコンピュータプロセッサによって、行動ペアリング方策を使用してペアリングされた第一の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する結果を記録することと、

該少なくとも一つのコンピュータプロセッサによって、F I F O ペアリング方策を使用してペアリングされた第二の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する結果を記録することと、

該少なくとも一つのコンピュータプロセッサによって、該第一の複数のフィールドエージェント顧客対話および該第二の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する該記録された結果に基づいて該行動ペアリング方策と該 F I F O ペアリング方策との間の相対的実績の測定を出力することとを更に含む、項目 1 に記載の方法。

(項目 6)

前記少なくとも一つのコンピュータプロセッサによって、前記第一の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する前記結果と、前記第二の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する前記結果と、前記相対的実績の測定とのうちの一つ以上に少なくとも部分的に基づいて前記モデルをアップデートすることを更に含む、項目 5 に記載の方法。

(項目 7)

前記モデルは、対角線方策に基づく、項目 1 に記載の方法。

(項目 8)

ディスパッチセンターシステムにおける行動ペアリングのためのシステムであって、該ディスパッチセンターシステムに通信可能に結合されかつ該ディスパッチセンターシステムにおいて動作するように構成された少なくとも一つのコンピュータプロセッサであって、該少なくとも一つのコンピュータプロセッサは、

顧客のためにディスパッチ要求を決定することと、

該顧客のディスパッチ要求をサービスするために利用可能である複数のフィールドエージェントを決定することと、

履歴フィールドエージェント顧客対話結果データに少なくとも部分的に基づいて好ましいフィールドエージェント顧客ペアリングのモデルを決定することと、

該モデルに基づいて該複数のフィールドエージェントのうちの一人を選択することと

、該顧客に該選択されたフィールドエージェントをディスパッチすることを容易にするために該選択を出力することと

を行うように構成されている、少なくとも一つのコンピュータプロセッサと
を備える、システム。

(項目 9)

前記ディスパッチ要求は、少なくとも一つの要求されたディスパッチ時間を含み、前記顧客のディスパッチ要求をサービスするために利用可能な前記複数のフィールドエージェントを決定することは、該少なくとも一つの要求されたディスパッチ時間に基づいて制約される、項目 8 に記載のシステム。

(項目 10)

前記少なくとも一つのコンピュータプロセッサは、少なくとも一つの提案されたディスパッチ時間を選択するように更に構成され、前記選択されたフィールドエージェントは、該少なくとも一つの提案されたディスパッチ時間の間、利用可能である、項目 8 に記載のシステム。

(項目 11)

前記選択されたフィールドエージェントは、前記選択後、即時にディスパッチされるか、または実施可能となり次第ディスパッチされる、項目 8 に記載のシステム。

(項目 12)

前記少なくとも一つのコンピュータプロセッサは、
行動ペアリング方策を使用してペアリングされた第一の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する結果を記録することと、

F I F O ペアリング方策を使用してペアリングされた第二の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する結果を記録することと、

該第一の複数のフィールドエージェント顧客対話および該第二の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する該記録された結果に基づいて該行動ペアリング方策と該 F I F O ペアリング方策との間の相対的実績の測定を出力することと
を行うように更に構成されている、項目 8 に記載のシステム。

(項目 13)

前記少なくとも一つのコンピュータプロセッサは、前記第一の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する前記結果と、前記第二の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する前記結果と、前記相対的実績の測定とのうちの一つ以上に少なくとも部分的に基づいて前記モデルをアップデートするように更に構成されている、項目 12 に記載のシステム。

(項目 14)

前記モデルは、対角線方策に基づく、項目 8 に記載のシステム。

(項目 15)

ディスパッチセンターシステムにおける行動ペアリングのための製造品であって、
非一時的プロセッサ読み取り可能な媒体と、

該媒体上に記憶された命令と
を備え、

該命令は、該ディスパッチセンターシステムに通信可能に結合されかつ該ディスパッチセンターシステムにおいて動作するように構成された少なくとも一つのコンピュータプロセッサによって、該媒体から読み取り可能であるように構成され、それによって、該少なくとも一つのコンピュータプロセッサに、

顧客のためにディスパッチ要求を決定することと、

該顧客のディスパッチ要求をサービスするために利用可能である複数のフィールドエージェントを決定することと、

履歴フィールドエージェント顧客対話結果データに少なくとも部分的に基づいて好ましいフィールドエージェント顧客ペアリングのモデルを決定することと、

該モデルに基づいて該複数のフィールドエージェントのうちの一人を選択することと、

該顧客に該選択されたフィールドエージェントをディスパッチすることを容易にする

ために該選択を出力することとを行うように動作させる、製造品。

(項目 1 6)

前記ディスパッチ要求は、少なくとも一つの要求されたディスパッチ時間を含み、前記顧客のディスパッチ要求をサービスするために利用可能な前記複数のフィールドエージェントを決定することは、該少なくとも一つの要求されたディスパッチ時間に基づいて制約される、項目 1 5 に記載の製造品。

(項目 1 7)

前記命令は、更に、前記少なくとも一つのコンピュータープロセッサに、少なくとも一つの提案されたディスパッチ時間を選択するように動作させ、前記選択されたフィールドエージェントは、該少なくとも一つの提供されたディスパッチ時間の間、利用可能である、項目 1 5 に記載の製造品。

(項目 1 8)

前記選択されたフィールドエージェントは、前記選択後、即時にディスパッチされるか、または実施可能となり次第ディスパッチされる、項目 1 5 に記載の製造品。

(項目 1 9)

前記命令は、更に、前記少なくとも一つのコンピュータープロセッサに、
行動ペアリング方策を使用してペアリングされた第一の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する結果を記録することと、

F I F O ペアリング方策を使用してペアリングされた第二の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する結果を記録することと、

該第一の複数のフィールドエージェント顧客対話および該第二の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する該記録された結果に基づいて該行動ペアリング方策と該 F I F O ペアリング方策との間の相対的実績の測定を出力することとを行うように動作させる、項目 1 5 に記載の製造品。

(項目 2 0)

前記命令は、更に、前記少なくとも一つのコンピュータープロセッサに、前記第一の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する前記結果と、前記第二の複数のフィールドエージェント顧客対話に関する前記結果と、前記相対的実績の測定とのうちの一つ以上に少なくとも部分的に基づいて前記モデルをアップデートするように動作させる、項目 1 9 に記載の製造品。

(項目 2 1)

前記モデルは、対角線方策に基づく、項目 1 5 に記載の製造品。