



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ**

**(12) ОПИСАНИЕ ИЗОБРЕТЕНИЯ К ПАТЕНТУ**

(21)(22) Заявка: **2009104315/07, 09.07.2007**

(24) Дата начала отсчета срока действия патента:  
**09.07.2007**

Приоритет(ы):

(30) Конвенционный приоритет:

**10.07.2006 US PCT/US2006/026790**

**11.01.2007 US 11/652,319**

(43) Дата публикации заявки: **20.08.2010** Бюл. № 23

(45) Опубликовано: **10.04.2013** Бюл. № 10

(56) Список документов, цитированных в отчете о  
поиске: **US 2005117731 A1, 02.06.2005. RU**

**2003114737 A, 27.09.2004. US 6493696 B1,**

**10.12.2002. US 5790180 A, 04.08.1998. RU**

**2099895 C1, 20.12.1997.**

(85) Дата начала рассмотрения заявки РСТ на  
национальной фазе: **10.02.2009**

(86) Заявка РСТ:

**US 2007/015652 (09.07.2007)**

(87) Публикация заявки РСТ:

**WO 2008/008303 (17.01.2008)**

Адрес для переписки:

**129090, Москва, ул. Б.Спасская, 25, стр.3,  
ООО "Юридическая фирма Городисский и  
Партнеры", пат.пов. Ю.Д.Кузнецову,  
рег.№ 595**

(72) Автор(ы):

**РИЧЧИ Франческо (ИТ)**

(73) Патентообладатель(и):

**НЬЮ Ай.Пи. ИНВЕСТМЕНТС,**

**ЭлЭлСи (US),**

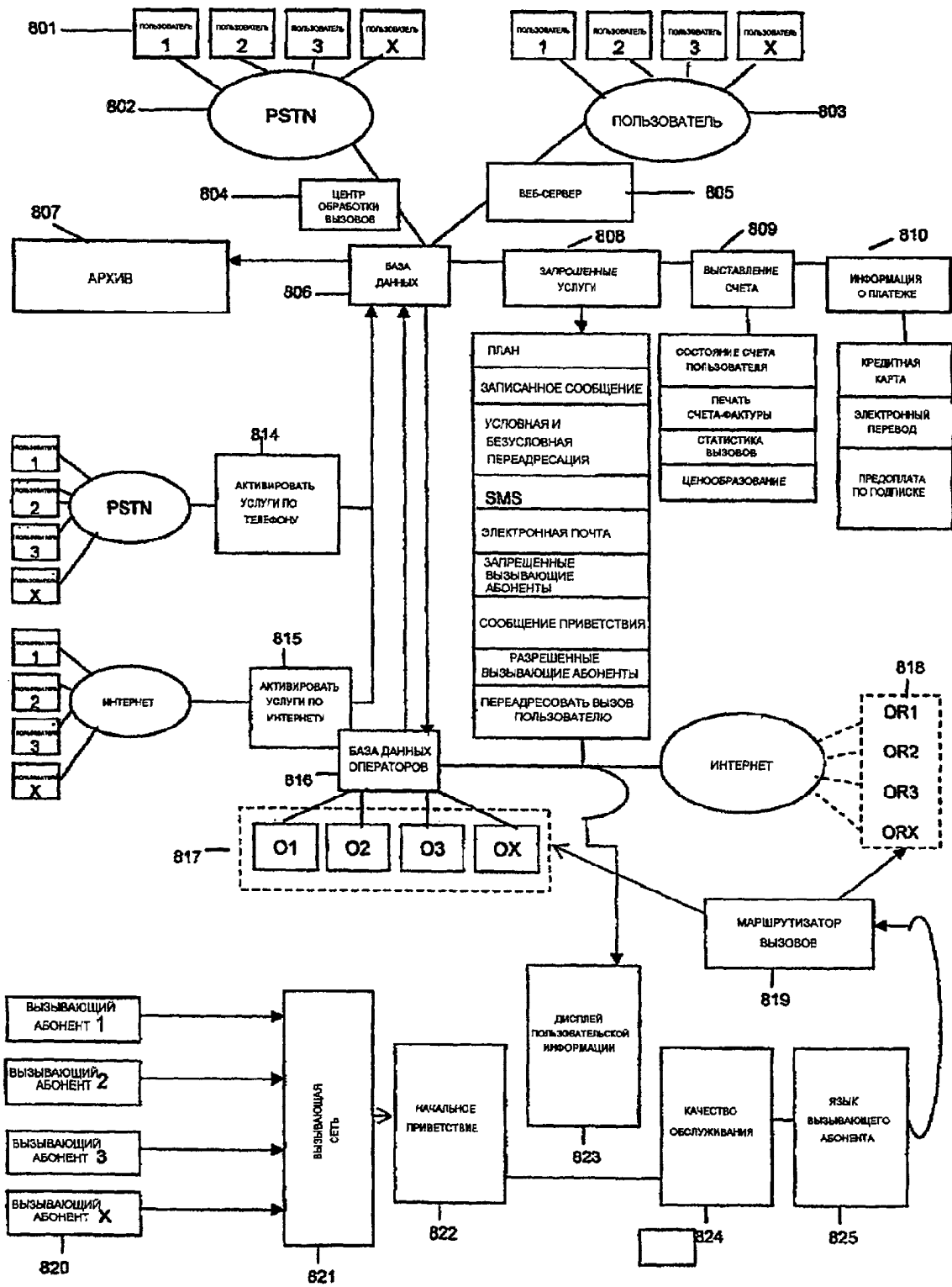
**РИЧЧИ Франческо (ИТ)**

**(54) СИСТЕМЫ И СПОСОБЫ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОТВЕТА**

(57) Реферат:

Изобретение относится к технике связи. Технический результат заключается в предоставлении оперативных услуг ответа. Предоставляется гибкая система, при помощи которой деловая информация соотносится с телефонным номером пользователя. Предоставляется оперативная услуга ответа, в которой идентификационная информация о вызываемой стороне сохраняется во время

перенаправления и/или переадресации вызова. Идентификационная информация о вызываемом пользователе может быть обнаружена с помощью отвечающей системы. Также предоставляется доступ к информации о вызываемой стороне, а также вызывающей стороне, чтобы облегчить ответные действия поставщика услуг ответа от лица их пользователей. 3 н. и 21 з.п. ф-лы, 8 ил.



Фиг.8

(12) **ABSTRACT OF INVENTION**

(21)(22) Application: 2009104315/07, 09.07.2007

(24) Effective date for property rights:  
**09.07.2007**

Priority:

(30) Convention priority:  
10.07.2006 US PCT/US2006/026790  
11.01.2007 US 11/652,319

(43) Application published: **20.08.2010** Bull. 23

(45) Date of publication: 10.04.2013 Bull. 10

(85) Commencement of national phase: **10.02.2009**

(86) PCT application:  
**US 2007/015652 (09.07.2007)**

(87) PCT publication:  
**WO 2008/008303 (17.01.2008)**

Mail address:

129090, Moskva, ul. B.Spasskaja, 25, str.3, OOO  
"Juridicheskaja firma Gorodisskij i Partnery",  
pat.pov. Ju.D.Kuznetsovu, reg.№ 595

(72) Inventor(s):

**RIChChI Franchesko (IT)**

(73) Proprietor(s):

**N'Ju Aj.Pi. INVESTMENTS, Eh1Eh1Si (US),  
RICHChI Franchesko (IT)**

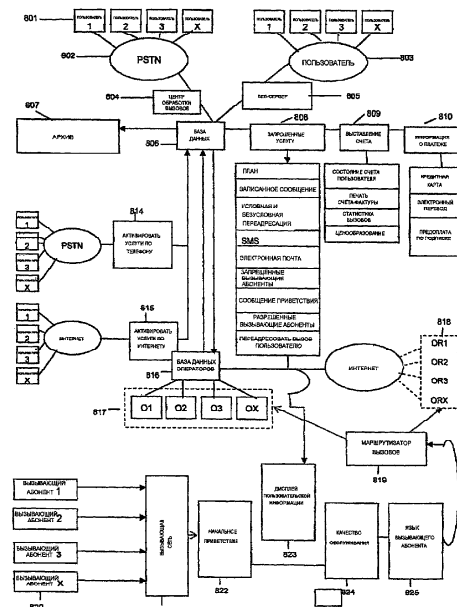
**(54) SYSTEMS AND METHODS FOR PROVISION OF RESPONSE SERVICES**

(57) Abstract:

FIELD: radio engineering, communications.

**SUBSTANCE:** flexible system is provided, with the help of which business information is correlated with a telephone number of a user. An efficient response service is provided, where identification information on a called party is saved during redirection and/or forwarding of a call. Identification information on a called user may be detected with the help of a responding system. Also access is provided to information on a called party, and also a calling party, in order to facilitate response actions of a response services provider on behalf of their users.

EFFECT: provision of efficient response services.  
24 cl. 8 dwg



Фиг.8

Родственные заявки

Данная заявка испрашивает приоритет и является частичным продолжением заявки PCT/US2006/0267, поданной 10 июля 2006 г., озаглавленной "METHOD AND SYSTEM FOR MANAGEMENT AND ROUTING OF TELECOMMUNICATIONS ON DATA AND TELEPHONE LINES", которая настоящим полностью включается в данный документ посредством ссылки для всех целей. Данная заявка также испрашивает приоритет и является частичным продолжением заявки на патент США 11/652319, озаглавленной "METHOD AND SYSTEM FOR MANAGEMENT AND ROUTING OF TELECOMMUNICATIONS OF DATA AND TELEPHONE LINES", поданной 11 января 2007 г., которая также полностью включается в этот документ посредством ссылки для всех целей.

Область техники, к которой относится изобретение

Настоящее изобретение относится к телекоммуникационным системам, более конкретно, - к способам и системам для управления, маршрутизации и реагирования на телекоммуникационные данные для множества пользователей.

Уровень техники изобретения

Непрерывное и бурное развитие новых компьютерных и телекоммуникационных технологий хорошо известно. Например, люди используют компьютеры, телефоны и сотовые телефоны ежедневно в своей работе и/или повседневной жизни. По мере того как эти технологии развиваются, они начинают приобретать характеристики друг друга. Например, телефон уже не является, как во времена Меусси, системой, которая передает речь с одного конца провода на другой. Вместо этого он стал многогранным устройством, допускающим управление данными, а также передачу речи. В результате, сейчас телефоны способны подключаться к Интернету, загружать электронную почту, обращаться к дискуссионным группам и так далее. Некоторые из услуг, которые позволяют пользователям телефонов лучше организовывать свою работу, включают в себя ожидание вызова, передачу вызова на другого абонента, перенаправление вызова, переадресацию вызова и конференц-связь.

Фиг.1 - блок-схема системы 100 телефонной связи (TS) с переадресацией вызова из предшествующего уровня техники. TS 100, как правило, включает в себя одного или более пользователей 114, которые передают телефонной компании посредством стационарного или переносного телефона команду переадресации любого входящего вызова от вызывающего абонента 112 на второй номер 118.

Например, во время переадресации вызова телефонная компания переадресует входящие вызовы пользователю 114 на второй телефонный номер 118.

Соответственно, во время переадресации вызова звонки, отправленные входящим вызывающим абонентом 112 пользователю 114, будут напрямую соединены с вторичным телефоном 118, поскольку телефонная компания обойдет пользователя 114.

Обход телефонной компанией пользователя 114 затрудняет предоставление оперативных услуг ответа. То есть полностью обходя пользователя 114, отвечающий на вторичный телефонный номер 118 человек может не обладать достаточной информацией для ответа вызывающему абоненту 112 должным образом.

Соответственно, в предшествующем уровне техники доступны более развитые услуги ответа. Фиг.2 дополнительно иллюстрирует услуги ответа, доступные с системами предшествующего уровня техники. Например, усовершенствованная система 200 телефонной связи (ATS) обеспечивает пользователя 214 возможностью запроса услуги телефонного автоответчика у поставщика 216. Пользователь 214 тогда переходит к регистрации услуги с помощью поставщика 216 посредством создания

учетной записи.

Во время регистрации пользователю 214 выделяется один или более отдельных телефонных номеров, на которые каждый пользователь может передавать свои входящие вызовы. Каждому пользователю должен быть выделен отдельный телефонный номер, на который будут переадресовываться его вызовы. Однако поставщику 216 и/или пользователю 214 сложно прогнозировать общее количество необходимых телефонных номеров. Кроме того, поскольку поставщик 216 предоставляет услуги все большему количеству пользователей 214, поставщику 216 потребуется еще больше телефонных номеров для оказания им услуг. В настоящее время многие поставщики 216 запрашивают больше телефонных номеров, чем изначально необходимо, чтобы предусмотреть дополнительных пользователей 214. То есть поставщик 216 может запросить 999 телефонных номеров, хотя поставщик 216 имеет только четыре сотни пользователей 214. Кроме того, при оборачиваемости клиентов поставщик 216 часто не может переназначить предыдущие номера клиентов из-за путаницы и проблем, вызванных таким переназначением. К тому же, поставщики 216 часто не обладают достаточной информацией о пользователях 214 или входящих вызывающих абонентах, когда отвечают на вызовы от лица пользователей 214. Соответственно, имеется потребность в услуге, которая предоставляет оперативные услуги ответа, которые необязательно требуют уникальный телефонный номер, на который каждый пользователь 214 должен переадресовывать свои вызовы. К тому же, имеется потребность в услуге, которая предоставляет оперативные, реальные услуги ответа и/или услуги ответа с голосовыми сообщениями, которые однозначно реагируют на идентификатор каждого пользователя 214 и предоставленную им информацию.

#### Сущность изобретения

Соответственно, настоящее изобретение включает в себя способ и систему для управления и маршрутизации телекоммуникационной информации по линиям данных и телефонным линиям. В одном примерном варианте осуществления, в соответствии с настоящим изобретением, предоставляется гибкая система, при помощи которой деловая информация соотносится с телефонным номером пользователя. В другом примерном варианте осуществления настоящее изобретение предоставляет оперативную услугу ответа, в которой идентификационная информация о вызывающем абоненте, пользователе и производном пользователе может сохраняться во время перенаправления и/или переадресации вызова, так что нет необходимости предоставлять отдельный телефонный номер для каждого пользователя и производного пользователя. В другом примерном варианте осуществления телефонный номер вызываемого пользователя может определяться услугой ответа, которая может использоваться для доступа к деловой информации пользователя и соответствующего ответа на вызов. К тому же, в другом примерном варианте осуществления настоящее изобретение предоставляет услугам ответа доступ к информации о вызываемой стороне, а также вызывающей стороне, чтобы облегчить ответные действия услуг ответа от лица их пользователей.

#### Краткое описание чертежей

Сущность изобретения подробно показывается в заключительной части описания изобретения. Однако изобретение как в отношении организации, так и способа работы может быть понято наилучшим образом путем обращения к нижеследующему описанию со ссылками на прилагаемые чертежи, на которых одинаковые элементы обозначены одинаковыми ссылочными позициями:

Фиг.1 иллюстрирует систему телефонной связи с переадресацией вызова в соответствии с предшествующим уровнем техники;

Фиг.2 иллюстрирует усовершенствованную систему телефонной связи в соответствии с предшествующим уровнем техники;

Фиг.3 иллюстрирует блок-схему примерной услуги телефонного автоответчика в соответствии с примерным вариантом осуществления настоящего изобретения;

Фиг.4 иллюстрирует примерную процедуру регистрации в соответствии с примерным вариантом осуществления настоящего изобретения;

Фиг.5 иллюстрирует примерный способ услуги ответа в соответствии с примерным вариантом осуществления настоящего изобретения;

Фиг.6 иллюстрирует блок-схему примерной системы маршрутизации вызовов в соответствии с примерным вариантом осуществления настоящего изобретения;

Фиг.7 иллюстрирует примерный способ регистрации производного пользователя в соответствии с примерным вариантом осуществления настоящего изобретения; и

Фиг.8 иллюстрирует примерную систему для предоставления услуг в соответствии с примерным вариантом осуществления настоящего изобретения.

Специалистам в данной области техники должно быть понятно, что элементы на чертежах иллюстрируются для простоты и ясности, и необязательно должны быть представлены в масштабе. Например, размеры некоторых элементов на чертежах могут быть преувеличены относительно других элементов, чтобы способствовать пониманию вариантов осуществления настоящего изобретения.

#### Раскрытие изобретения

Подробное описание примерных вариантов осуществления изобретения в этом документе ссылается на прилагаемые чертежи, которые показывают примерный вариант осуществления в качестве иллюстрации и его лучшего режима осуществления. Хотя эти примерные варианты осуществления описываются достаточно подробно, чтобы дать возможность специалистам в данной области техники применить изобретение на практике, нужно понимать, что могут быть реализованы другие варианты осуществления, и что логические и механические изменения могут быть сделаны без отклонения от сущности и объема изобретения. Таким образом, подробное описание изобретения в этом документе предоставляется только для целей иллюстрации, а не ограничения. Например, перечисленные в любом из описаний способа этапы могут выполняться в любом порядке и не ограничиваются представленным порядком.

Для краткости традиционная передача данных по сети, разработка приложений и другие функциональные особенности систем (и компонентов отдельных рабочих компонентов систем) не могут описываться подробно в этом документе. Кроме того, соединительные линии, показанные на различных чертежах, содержащихся в этом документе, предназначены для представления примерных функциональных зависимостей и/или физических соединений между различными элементами. Следует отметить, что в практической системе могут присутствовать многие альтернативные и/или дополнительные функциональные зависимости и/или физические соединения.

Различные системные вычислительные компоненты, обсуждаемые в этом документе, могут включать в себя одно и/или несколько из следующего: хост-сервер и/или другие вычислительные системы, включающие в себя процессор для обработки цифровых данных; запоминающее устройство, соединенное с упомянутым процессором для хранения цифровых данных; входной цифровой преобразователь, соединенный с процессором для ввода цифровых данных; прикладная программа,

сохраненная в упомянутом запоминающем устройстве и доступная упомянутому процессору для управления обработкой цифровых данных упомянутым процессором; устройство отображения, соединенное с процессором и запоминающим устройством для отображения информации, полученной из цифровых данных, обработанных упомянутым процессором; и множество баз данных. Специалистам в данной области техники должно быть ясно, что вычислительные системы могут включать в себя операционную систему (например, MVS, Windows NT, 95/98/2000/XP/Vista, OS2, UNIX, MVS, TPF, Linux, Solaris, MacOS, AIX и т.д.), а также различное традиционное поддерживающее программное обеспечение и драйверы, как правило, связанные с компьютерами.

Настоящее изобретение может быть описано в этом документе на основе компонентов функциональных блоков, снимков экрана, дополнительных вариантов выбора и различных этапов обработки. Следует принять во внимание, что такие функциональные блоки могут быть реализованы с помощью любого количества аппаратных и/или программных компонентов, сконфигурированных для выполнения указанных функций. Например, настоящее изобретение может применять различные компоненты интегральных схем (например, элементы памяти, обрабатывающие элементы, логические элементы, справочные таблицы и т.п.), которые могут выполнять ряд функций под управлением одного и/или нескольких микропроцессоров и/или других управляющих устройств. Аналогичным образом, программные элементы настоящего изобретения могут быть реализованы с помощью любого языка программирования и/или языка сценариев, например C, C++, Java, COBOL, ассемблера, PERL, Visual Basic, хранимых процедур SQL, расширяемого языка разметки (XML), с помощью различных алгоритмов, реализуемых с любым сочетанием структур данных, объектов, процессов, процедур и/или иных элементов программирования. Дополнительно следует отметить, что настоящее изобретение может применять любое количество традиционных методов передачи данных, сигнализации, обработки данных, управления сетью и т.п.

Специалисту в данной области техники должно быть понятно, что настоящее изобретение может быть реализовано в виде способа, системы обработки данных, устройства обработки данных и/или компьютерного программного продукта. Соответственно, настоящее изобретение может принимать форму полностью программного варианта осуществления, полностью аппаратного варианта осуществления и/или варианта осуществления, объединяющего особенности как программного обеспечения, так и аппаратных средств. Кроме того, настоящее изобретение может принимать форму компьютерного программного продукта на машиночитаемом носителе информации, имеющем машиночитаемое средство в виде программного кода, реализованного на носителе информации. Может использоваться любой подходящий машиночитаемый носитель информации, включая жесткие диски, CD-ROM, оптические запоминающие устройства, магнитные запоминающие устройства и/или аналогичные.

Настоящее изобретение описывается в этом документе со ссылкой на блок-схемы и блок-схемы алгоритмов способов, устройств (например, систем) и компьютерных программных продуктов в соответствии с различными особенностями изобретения. Будет понятно, что каждый функциональный блок из блок-схем и блок-схем алгоритмов и сочетания функциональных блоков в блок-схемах и блок-схемах алгоритмов соответственно могут быть реализованы с помощью команд компьютерной программы. Эти команды компьютерной программы могут быть

загружены в универсальный компьютер, специализированный компьютер и/или другие программируемые устройства обработки данных для создания механизма, так что команды, которые исполняются на компьютере и/или другом программируемом устройстве обработки данных, могут создавать средство для реализации функций, указанных в блоке и/или блоках диаграмм.

Эти команды компьютерной программы также могут храниться на машиночитаемом запоминающем устройстве, которое может управлять компьютером и/или другим программируемым устройством обработки данных функционировать конкретным образом, так что сохраненные в машиночитаемом запоминающем устройстве команды создают изделие, включающее в себя средство с командами, которое реализует функцию, указанную в блоке и/или блоках диаграмм. Команды компьютерной программы также могут быть загружены в компьютер и/или другое программируемое устройство обработки данных для создания последовательности функциональных этапов для выполнения на компьютере и/или другом программируемом устройстве, чтобы создать реализуемый компьютером процесс, так что команды, которые исполняются на компьютере и/или другом программируемом устройстве, обеспечивают этапы для реализации функций, указанных в блоке и/или блоках диаграмм.

Соответственно, функциональные блоки из блок-схем и блок-схем алгоритмов поддерживают сочетания средств для выполнения указанных функций, сочетания этапов для выполнения указанных функций и средство программных команд для выполнения указанных функций. Также будет понятно, что каждый функциональный блок из блок-схем и блок-схем алгоритмов и сочетания функциональных блоков в блок-схемах и блок-схемах алгоритмов могут быть реализованы с помощью либо специализированных аппаратных компьютерных систем, которые выполняют указанные функции и/или этапы, и/или подходящих сочетаний специализированных аппаратных средств и компьютерных команд.

При использовании в данном документе термин "сеть" может включать в себя любое электронное средство связи, которое содержит в себе как его аппаратные, так и программные компоненты. Взаимодействие между компонентами и/или сторонами в соответствии с настоящим изобретением может выполняться посредством любых подходящих каналов связи, таких как, например, телефонная сеть, экстранет, интранет, Интернет, устройство типа «точка взаимодействия» (торговое устройство, персональный цифровой помощник, сотовый телефон, киоск, банкомат (АТМ) и т.д.), оперативная (on-line) связь, автономная (off-line) связь, беспроводная связь, связь через ретранслятор, локальная сеть (LAN), глобальная сеть (WAN), сетевые и/или связанные устройства и/или т.п. По отношению к телефонным сетям взаимодействие между компонентами и/или сторонами в соответствии с настоящим изобретением может выполняться посредством любого типа телефонной сети, включая, но не ограничиваясь ими, PSTN, ISDN, GSM, UMTS, GPRS, VOIP и/или любые сети видеотелефонии, или т.п. Кроме того, изобретение может быть реализовано с использованием протоколов связи, IPX, Appletalk, IP-6, NetBIOS, OSI, TCP/IP, ATM, SS7, DSS1, SIP, H323 и/или любого количества существующих и/или будущих протоколов. Если сеть служит как сеть общего пользования, например Интернет, может быть предпочтительным предположить, что сеть является незащищенной и открытой для перехватчиков сообщений. Характерная информация, имеющая отношение к протоколам, стандартам и прикладному программному обеспечению, используемым в связи с Интернетом, как правило, известна специалистам в данной области техники и,

по существу, не нуждается в подробном описании в этом документе.

Фиг.3 иллюстрирует блок-схему примерной услуги 300 телефонного автоответчика (TAS) в соответствии с примерным вариантом осуществления настоящего изобретения. TAS 300 содержит поставщика 316 услуги ответа (ASP), выполненного с возможностью упрощения услуг ответа для одного или более пользователей 314. ASP 316 выполняется с возможностью взаимодействия с одним или более контроллеров 308, подробно описываемых в этом документе. ASP 316 может взаимодействовать с контроллером 308 через сеть, телефонную линию, волоконно-оптическую линию, на радиочастоте, по протоколу Bluetooth и т.п. Контроллер 308 облегчает взаимодействие между одним или несколькими вызывающими абонентами 312 и пользователями 314. В случае телефонной связи специалистами в данной области техники подразумевается, что контроллер 308 может включать в себя, но не ограничивается ими, аппаратные средства и программное обеспечение, связанные с телекоммуникационными и межсетевыми коммутаторами и маршрутизаторами, такими как Cisco, Nortel, Lucent, Siemens и т.п.

При использовании в данном документе фраза "услуги ответа" включает в себя управление телефонными данными и информацией, включая, но не ограничиваясь ими, ожидание вызова, перенаправление вызова, перевод вызова, переадресацию вызова, трехсторонний вызов, конференц-связь с множеством участников и т.п. Например, в одном примерном варианте осуществления, в соответствии с настоящим изобретением, ASP 316 выполняется с возможностью хранения информации о пользователе 314 и информации для пользователя 314 в одной или нескольких базах данных ASP 316.

Пользователь 314 может быть любым типом пользователя, например частным пользователем, посылочной торговой фирмой, центром работы с клиентами, пользователем номера для бесплатного звонка, пользователем информационной линии, предприятием, правительственным объектом и т.п. К тому же пользователь 314 может содержать одно или несколько телефонных устройств, например, сотовый телефон, стандартный телефон, коммутационную панель, компьютер и т.п. Пользователь 314 может получить доступ к ASP 316 путем регистрации на ASP 316. С помощью регистрации пользователь 314 TAS 300 связывается с ASP 316 и предоставляет ASP 316 деловую информацию. Пользователь 314 также может содержать множество производных пользователей, например, отдельных работников пользователя 314.

ASP 316 может включать в себя один или более компьютеров или вычислительных систем, локальную базу данных, удаленную базу данных, переносное запоминающее устройство, работника, финансовое учреждение, нефинансовое учреждение, компанию, вооруженные силы, правительство, школу, туристический объект, транспортное управление, охранную компанию и/или любую другую систему или объект, которые уполномочены принимать и хранить идентифицирующую пользователя информацию и сопоставлять идентифицирующую информацию пользователю 314. Несмотря на то, что ASP 316 описывается в этом документе как предоставляющий услуги ответа для пользователя 314, ASP 316 может быть выполнен с возможностью предоставления любого типа услуг пользователю 314, например, перенаправление вызова, услуги продажи билетов, услуги заказа и т.п.

Телефонные линии, описываемые в этом документе, могут включать в себя любой тип телефонной связи или линий передачи данных, например, голосовые телефонные линии, линии передачи данных, сети Интернет, радиочастотные каналы и/или т.п.

Телефонные номера, описываемые в этом документе, могут включать в себя любой тип телефонного номера или идентифицирующего кода, включая IP-адрес, стандартный телефонный номер, сотовый телефонный номер, номера телефонии на базе IP (VoIP) и/или т.п.

Фиг.4 иллюстрирует примерную процедуру 400 регистрации в соответствии с примерным вариантом осуществления настоящего изобретения. Во время регистрации пользователь 314 может связаться с ASP 316 (этап 401) для представления ASP 316 деловой информации (этап 403). Пользователь 314 может связаться с ASP 316 и представить деловую информацию лично посредством компьютера и/или Интернета, посредством программного обеспечения и/или аппаратных средств, посредством третьей стороны, с помощью киоска и/или регистрационного терминала, и/или с помощью любого другого прямого или косвенного средства, устройства связи или интерфейса для пользователя 314 для связи с ASP 316.

При использовании в данном документе деловая информация может включать в себя информацию касательно коммерческой деятельности и/или услуг пользователя 314, например, телефонные номера, часы работы предприятия, процедуры учета, внутреннюю деловую информацию, общую деловую информацию, такую как карты, гостиницы, продажу билетов, информацию о заказе и/или бронировании, количество производных пользователей и/или информацию производного пользователя у пользователя 314 и/или любой другой тип деловой информации. Например, деловая информация также может включать в себя способ, который хотел бы пользователь 314 для ответов на его телефонные вызовы в конкретное время и дни, тип музыки, записанную информацию или радиоканал, которые пользователь 314 хотел бы воспроизводить, пока вызывающий абонент находится на удержании вызова; списки вызывающих абонентов (и/или телефонные номера вызывающих абонентов), с которыми ASP 316 всегда следует пытаться напрямую соединить пользователя 314, никогда не пытаться напрямую соединить пользователя 314, или пытаться напрямую соединить пользователя 314 во время обычных часов работы предприятия; информацию, которую пользователь 314 хотел бы включить в сообщения, полученные от вызывающих абонентов, которые не соединены с пользователем 314; способ, с помощью которого пользователь 314 хотел бы получать уведомления о сообщениях (например, телефон, пейджер, факс, SMS, MMS, голосовая почта, текстовое сообщение, электронная почта, размещение на веб-сайте в Интернете и т.д.); информацию, которую пользователь 314 хотел бы обычно предоставлять некоторым типам вызывающих абонентов (например, местоположения, часы работы, учетную информацию, доступность услуг и т.д.); способ, которым пользователь 314 ожидает выставление счета за услуги ответа (например, счет, кредитная карта, автоматическое дебетование счета, электронный перевод и т.д.); и когда и при каких условиях (например, идентификация вызывающего абонента) пользователь 314 хотел бы, чтобы его вызовы переадресовывались или переводились на ASP 316. Пользователь 314 может просматривать и/или изменять деловую информацию, представленную ASP 316, в любое время. Например, в одном варианте осуществления деловая информация пользователя 314 представляется и доступна посредством компьютера и/или веб-страницы в Интернете, так что пользователь 314 может непосредственно запустить или включить услугу, просмотреть и/или изменить деловую информацию в режиме реального времени и удобным способом. Способ, которым пользователь 314 хотел бы, чтобы ответили на его телефонный вызов, может включать в себя сценарий для оператора ASP 316,

музыку или другую информацию для воспроизведения в начале вызова, или любой другой ответ, который необходимо направить вызывающему абоненту с помощью ASP 316.

5 После приема деловой информации ASP 316 и/или пользователь 314 может сопоставить и/или зарегистрировать деловую информацию и один или более идентифицирующих кодов пользователя (этап 405), например, телефонный номер и/или IP-адрес, который телекоммуникационный объект (то есть AT&T, Verizon и т.д.) назначил пользователю 314, чтобы создать пакет данных (этап 407). Например, 10 идентифицирующий код может быть любым числом или кодом (то есть порядковым номером, буквенно-цифровым номером или другим типом кода), например, телефонным номером пользователя 314, который уникален для каждого пользователя 314 в TAS 300.

15 Хотя фиг.4 описывается относительно сопоставления деловой информации с одним или более идентифицирующих кодов пользователя, как правило, ASP 316 и/или пользователь 314 может сопоставить деловую информацию и/или идентифицирующий код с телефонным номером пользователя 314. При использовании в данном документе пакет данных может включать в себя информацию, относящуюся по меньшей мере к 20 одному типу пользовательской информации, деловой информации и/или любой другой информации. После сопоставления идентифицирующего кода с пакетом данных ASP 316 может сохранить пакет данных в базе данных, цифровом формате и/или любом носителе информации, известном в данной области техники (этап 409).

25 Например, ASP 316 конфигурируется с одной или более локальных, удаленных или иных баз данных, используемых для хранения и извлечения пакетов данных. Базы данных ASP могут быть графической, иерархической, реляционной, объектно-ориентированной или иной базой данных. Базы данных конфигурируются таким образом, что каждый пакет данных и может соответствующим образом извлекаться из 30 баз данных, и предоставляться ASP 316 и/или пользователю 314, используя идентифицирующий код пользователя 314.

Со ссылкой на другой примерной вариант осуществления, в соответствии с настоящим изобретением, фиг.5 иллюстрирует примерной способ 500 услуги 35 ответа (ASM), в котором ASP 316 использует идентифицирующий код пользователя 314 для предоставления услуг ответа. В течение ASM 500 пользователь 314 принимает один или более вызовов от вызывающего абонента 312 (этап 502). Затем пользователь 314 может предоставить ответ вызывающему абоненту 312 (этап 504). С помощью предоставления ответа вызывающему 40 абоненту 312 пользователь 314 может ответить на вызов, предоставить вызывающему абоненту 312 специальный ответ с обратным вызовом и/или любой другой тип ответа, известный в данной области техники. Например, в одном варианте осуществления контроллер 308 может быть выполнен с возможностью перевода вызывающего абонента 312 с пользователя 314 на ASP 316 немедленно или после некоторого 45 количества звонков. Контроллер 308 также может быть по распоряжению ASP 316 выполнен с возможностью перевода вызывающего абонента 312 с пользователя 314 на ASP 316 в некоторое время и/или для некоторых вызывающих абонентов, в зависимости от деловой информации, представленной пользователем 314. В качестве 50 альтернативы пользователь 314 может непосредственно управлять, когда вызовы переводятся на ASP 316 с помощью, например, ручного перенаправления или пересылки вызова, или путем обеспечения возможности условной или безусловной переадресации или перевода вызова с помощью ASP 315 пользователя или поставщика

услуг телефонии пользователя 314.

Одновременно или в более позднее время контроллер 308, действующий от лица пользователя 314, может поставить вызов на удержание и/или временно воздержаться от ответа вызывающему абоненту 312 (этап 506). Например, пользователь 314 и/или контроллер 308 может вручную и/или электронным способом предоставить ответ, поставить вызов на удержание и/или иным образом воздержаться от ответа на вызов от вызывающего абонента 312, который может быть переведен на ASP 316. По существу, пользователь 314 в сочетании с ASP 316 и/или поставщиком услуг телефонии пользователя 314 может использовать один или несколько программных и/или аппаратных протоколов, систем и/или устройств, чтобы упростить этапы 504 и 506.

Например, в одном примерном варианте осуществления пользователь 314 использует программное обеспечение контроллера 308 для упрощения этапов 504 и 506. То есть контроллер 308 может быть выполнен с возможностью временного хранения информации о вызывающем абоненте 312 в одной или более баз данных контроллера 308 после приема вызова у пользователя 314. Базы данных контроллера 308 могут конфигурироваться аналогично базам данных ASP 316, описываемых в этом документе. Контроллер 308 также может быть выполнен с возможностью предоставления ответа вызывающему абоненту 312 и/или временной постановки вызывающего абонента 312 на удержание. В качестве альтернативы и/или дополнения ASP 316 может получать информацию касательно вызывающего абонента 312 из сигнала, сопровождающего вызов, например, установочного сообщения, начального адресного сообщения или другого сигнала, который сопровождает вызов, т.е. сообщения приглашения. Одновременно или вскоре после этого контроллер 308 и/или пользователь 314 может быть конфигурирован для контакта с ASP 316 и передачи временно сохраненной информации о вызывающем абоненте 312 к ASP 316 (этап 508). Контроллер 308 и/или пользователь 314 также может передавать к ASP 316 идентифицирующий код, сопоставленный пользователю 314, чтобы облегчить распознавание посредством ASP 316 пользователя 314 (этап 510). В качестве альтернативы и/или дополнения ASP 316 может получать информационный код, сопоставленный пользователю 314, из сигнала, сопровождающего вызов. Например, когда информационный код является тем же, что и телефонный номер пользователя 314, информационный код может быть либо исходным вызываемым номером (номером, исходно набранным вызывающим абонентом), либо номером переадресации (номером, который инициирует переадресацию вызова к ASP 316). Как исходный вызываемый номер, так и номер переадресации включаются, например, в начальное адресное сообщение и/или установочное сообщение, включенные в сигнал, сопровождающий вызов. Сигнал, сопровождающий вызов, также может включать в себя другую информацию, имеющую отношение к вызову, которая может использоваться ASP 316 для ответа на вызов, включая, например, номер вызывающей стороны, наименование вызывающей стороны, идентификацию платящей стороны, любой запрос на разговор, оплачиваемый вызываемым абонентом, любой глобальный справочный номер, любой номер местоположения, любой счетчик переадресации, любую информацию о переадресации, любой последующий набранный номер и/или любую другую информацию, которая может быть включена в сигнал, сопровождающий вызов.

ASP 316 может содержать одного или нескольких телефонных операторов. Телефонные операторы могут физически располагаться в центре или удаленно с территориальным распределением. Каждый входящий вызов, переведенный или

переданный к ASP 316, может распределяться отдельному оператору в соответствии с некоторыми критериями, например, язык, местонахождение или национальность вызывающего абонента, оператору, который не принял вызов в течение самого длительного периода времени, или оператору, который принял наименьшее количество вызовов в заданный период. ASP 316 может распределять вызовы операторам в центре или может распределять вызовы операторам, расположенным удаленно. ASP 316 может выбирать оператора для возможной работы путем разрешения операторам-кандидатам записать на веб-сайте у ASP 316 образец речи, резюме, список доступного оборудования и/или другие квалификационные требования и предоставления возможности ASP 316 просматривать упомянутые квалификационные требования. Операторы могут получать оплату за их услуги на почасовой основе, на основе оклада, на основе количества отвеченных вызовов или на основе количества времени, которое оператор разговаривает с вызывающими абонентами. ASP 316 может платить операторам в конце каждого периода времени, в котором работает оператор, или на регулярной основе, например, раз в две недели, и т.д. Операторы могут вводить свои рабочие предпочтения, например, время, в которое они доступны для работы, и способ и частоту, которыми они предпочли бы получить оплату, на веб-сайте ASP 316 в Интернете или иным образом. Гибкость, предоставленная операторам ASP 316, и легкость, с которой операторы могут вводить их предпочтения, могла бы содействовать работе операторов на ASP 316. ASP 316 может быть конфигурирован, чтобы автоматически контактировать с операторами в случае, когда нужны дополнительные операторы для обработки загрузки по вызовам.

С помощью передачи информации и/или идентифицирующего кода пользователя 314 к ASP 316 контроллер 308 и/или пользователь 314 может использовать любой способ связи, описываемый в этом документе. После приема вызова и/или передачи от контроллера 308 и/или пользователя 314 ASP 316 может использовать информацию и/или идентифицирующий код для распознавания пользователя 314, например, из исходного вызываемого номера и/или номера переадресации, и может распознавать другую информацию, сопоставленную вызову, включая идентификатор вызывающего абонента. ASP 316 может затем использовать идентифицирующий код пользователя 314 для доступа к пакету данных пользователя 314, сохраненному в одной или более баз данных ASP 316 (этап 512). Одновременно, до и/или позднее контроллер 308 и/или пользователь 314 может передать или перевести вызов от вызывающего абонента 312 на ASP 316 (этап 514). При передаче или переводе вызова от пользователя 314 к ASP 316 ASP 316 может ответить на вызов и использовать информацию из пакета данных для ответа вызывающему абоненту 312, как если бы ASP 316 был пользователем 314 (этап 516).

В частности, информация из пакета данных может отображаться для ASP 316 на электронном дисплее, и ASP 316 может использовать деловую информацию, предоставленную пользователем 314, для ответа на вызов. Например, ASP 316 может ответить на вызов от вызывающего абонента 312 способом, указанным пользователем 314. Способ, которым ASP 316 отвечает на вызов, может включать в себя приветствие ASP 316 вызывающего абонента 312 по имени на основе идентификационной информации вызывающего абонента, включенной в сигнал, сопровождающий вызов. ASP 316 может справляться по спискам вызывающих абонентов для определения, является ли вызывающий абонент 312 вызывающим абонентом, для которого ASP 316 всегда следует пытаться соединить его напрямую с пользователем 314, никогда не пытаться напрямую соединить пользователя 314 или

пытаться напрямую соединить пользователя 314 во время обычных часов работы предприятия. Тогда ASP 316 может следовать указаниям, если они есть, предоставленным пользователем 314 относительно вызывающего абонента 312. Если вызывающий абонент 312 не соединяется напрямую с пользователем 314, то ASP 316  
 5 может обеспечить вызывающего абонента 312 любой информацией, которую пользователь 314 указал для предоставления вызывающему абоненту 312, или записать информацию в сообщение от вызывающего абонента 312 способом, указанным пользователем 314. ASP 316 может предоставлять информацию о вызове  
 10 пользователю 314, включая идентификатор вызывающего абонента 312, любую информацию, предоставленную вызывающему абоненту 312, и/или сообщение от вызывающего абонента 312 способом, указанным пользователем 314 в качестве способа, каким он хотел бы получать уведомления о сообщениях. Затем или  
 15 позднее ASP 316 может выставить счет пользователю 314 за вызов в зависимости от характера предоставленной услуги ответа и способом, указанным пользователем 314 в качестве способа, каким он ожидает выставление счета за услуги ответа. ASP 316 может либо ответить и/или отреагировать на вызовы с использованием оператора или с использованием компьютеризированной системы.

20 ASM 500 может быть конфигурирован, чтобы немедленно переводить или переадресовывать вызов от вызывающего абонента 312 к ASP 316. В таком случае контроллер 308 может конфигурироваться для распознавания информации касательно телефонного номера или идентифицирующего кода пользователя 314 или  
 25 производного пользователя, к которому был изначально направлен вызов. Данная информация могла бы включать в себя исходный вызываемый номер и/или номер переадресации, который может предоставляться в сигнале, сопровождающем переадресованный вызов от вызывающего абонента 312. ASP 316 нужно иметь только один телефонный номер, на который переводятся вызовы. Все вызовы,  
 30 предназначенные всем пользователям 314 и производным пользователям для ASP 316, могли бы передаваться, переводиться и/или переадресовываться на единый телефонный номер для ASP 316. В такой системе ASP 316 мог бы определить, как ответить вызывающему абоненту 312 на основе идентифицирующего кода или телефонного номера пользователя 314, или его производных пользователей и деловой  
 35 информации, предоставленной пользователем 314 или его производными пользователями. ASP 316 мог бы тогда ответить вызывающему абоненту 312 от лица пользователя 314 или его производных пользователей, используя ту деловую информацию, которая описана выше.

40 Согласно примерному варианту осуществления, изображенному на фиг.3, контроллер 308 может быть сконфигурирован с одним или несколькими аппаратными и/или программными протоколами, системами, процедурами и т.п. Например, в одном примерном варианте осуществления контроллер 308 содержит программное  
 45 обеспечение, которое установлено и/или взаимодействует с телефонным устройством пользователя 314, которое дает указание телефонному устройству пользователя 314 перевести входящий вызов. В другом примерном варианте осуществления пользователь 314 может обойти контроллер 308 и вручную определить, ответить или перевести входящий вызов 312 на ASP 316.

50 В одном примерном варианте осуществления, в соответствии с настоящим изобретением, контроллер 308 ассоциирован с ASP 316 для облегчения передачи и управления телефонной связью и данными. Например, контроллер 308 и ASP 316 могут быть сконфигурированы вместе с отвечающим на вызовы процессором,

пересылающим вызовы процессором и т.п. Например, номер и/или идентифицирующий код пользователя 314 могут быть ассоциированы с отвечающим процессором и/или процессором переадресации вызова для облегчения передачи контроллером 308 и ответа на вызов ASP 316.

5 ASP 316 может быть конфигурирован, чтобы реагировать и/или отвечать на входящий вызов от вызывающего абонента 312. Реагируя и/или отвечая на вызов, ASP 316 может предоставить голосовой ответ, ответ с обратным вызовом, поставить вызов на удержание и/или ответить или отреагировать способом, который является  
10 неопределяемым и/или определяемым вызывающим абонентом 312, что назначенный оператор у ASP 316 является третьей стороной. К тому же, контроллер 308 может быть конфигурирован для ассоциирования идентифицирующего кода пользователя 314 с вызовом от вызывающего абонента 312 для формирования ассоциированной информации. Контроллер 308 также может быть конфигурирован, чтобы пересылать  
15 идентифицирующий код пользователя 314, ассоциированную информацию и/или деловую информацию пользователя 314 к ASP 316, и/или выполнять любой другой процесс пересылки и/или передачи.

Контроллер 308 также может быть конфигурирован для соединения с ASP 316  
20 напрямую и/или по сети. Например, контроллер 308 может быть соединен с одним или более отвечающих компонентов ASP 316, одним или более компонентов коммутации вызовов ASP 316 и/или одним или более сторонних компонентов коммутации. Контроллер 308 конфигурирован для распознавания идентифицирующего кода пользователя 314 и для упрощения связи номера и/или идентифицирующего кода с  
25 пакетом данных пользователя 314, сохраненным в одной или более баз данных ASP 316.

В соответствии с примерным, более совершенным вариантом осуществления настоящего изобретения, который проиллюстрирован на фиг.6, контроллер 308 может  
30 содержать процессор 610, который может использоваться для упрощения системы 600 маршрутизации вызовов. Система 600 маршрутизации вызовов может быть сконфигурирована с процессором 610 для назначения критериев ответа для разных производных пользователей 601, 603, 605 у пользователя 314. Например, каждому производному пользователю 601, 603, 605 назначается разный номер и/или  
35 идентифицирующий код 611, 613, 615. Эти номера и/или идентифицирующие коды 611, 613, 615 ассоциированы с одним или более пакетами данных пользователя 314 и/или пакетами данных производного пользователя 601, 603, 605, сохраненными на ASP 316.

Процессор 610 и/или ASP 316 может использовать разные идентифицирующие  
40 коды 611, 613, 615 для облегчения управления и распределения вызовов. Например, когда множество входящих вызовов от вызывающих абонентов 612, 622, 632 помещаются производным пользователям 601, 603, 605 пользователя 314, процессор 610 и/или ASP 316 может использовать идентифицирующие коды 611, 613, 615 для назначения приоритетов ответу на вызов посредством ASP 316. Например,  
45 процессор 610 и/или ASP 316 может быть конфигурирован для направления к ASP 316 всех входящих вызовов для производного пользователя 601 с идентифицирующим кодом 611 между 8:00 и 24:00, а затем на мобильное устройство 650 с 00:00 до 5:00. Несмотря на то, что в примерной фиг.6 иллюстрируются три производных  
50 пользователя 601, 603, 605, три вызывающих абонента 612, 622, 632 и три идентифицирующих кода 611, 613, 615, настоящее изобретение предполагает использование любого количества пользователей, производных пользователей, вызывающих абонентов, номеров и/или идентифицирующих кодов.

Чтобы облегчить управление вызовами, в соответствии с одним примерным вариантом осуществления настоящего изобретения, различные телекоммуникационные устройства пользователей 601, 603, 605 и/или ASP 316 могут быть конфигурированы для упрощения маршрутизации вызовов. Например, различные телекоммуникационные устройства могут быть конфигурированы для использования программы маршрутизации для направления вызовов на основе идентифицирующих кодов производных пользователей 601, 603, 605, как описано выше. К тому же, телекоммуникационные устройства производных пользователей 601, 603, 605 могут использоваться для облегчения передачи вызовов от вызывающих абонентов 612, 622, 632 к ASP 316 с использованием программы маршрутизации и/или идентифицирующих кодов производных пользователей 601, 603, 605. Например, в одном примерном варианте осуществления, в соответствии с настоящим изобретением, ASP 316 и/или телекоммуникационные устройства производных пользователей 601, 603, 605 могут принимать идентифицирующий код 611 и могут соотносить этот код с производным пользователем 601, пользователем 314 и/или вызывающим абонентом 612.

Соответственно, ASP 316 нужен только один телефонный номер, на который множество пользователей 314 или производные пользователи 601, 603, 605 могут переадресовывать или переводить свои вызовы. ASP 316 может ответить на переадресованный или переведенный вызов от лица пользователя 314 или производного пользователя 601, 603, 605 с помощью обнаружения вызываемого телефонного номера и номера, с которого был переадресован или переведен вызов, и обращения к деловой информации, сопоставленной этому телефонному номеру, чтобы предоставить услуги ответа от лица пользователя 314 или производного пользователя 601, 603, 605, как описано выше. Например, в одном примерном варианте осуществления, в соответствии с настоящим изобретением, во время регистрации пользователя 314 ASP 316 и/или пользователь 314 может сопоставить одного или более производных пользователей 601, 603, 605 с идентифицирующим кодом пользователя 314. В другом варианте осуществления ASP 316 и/или пользователь 314 может сопоставить разный уровень обслуживания с каждым производным пользователем 601, 603, 605.

В еще одном примерном варианте осуществления, в соответствии с настоящим изобретением, поскольку к учетной записи пользователя 314 добавляются больше производных пользователей, каждый производный пользователь может подвергаться процедуре регистрации, аналогичной описанной на фиг.4. Например, примерный способ 700 регистрации производного пользователя иллюстрируется на фиг.7. Во время регистрации производного пользователя производный пользователь 601 связывается с ASP 316 (этап 701). Производный пользователь 601 может связываться с ASP 316, потому что производный пользователь 601 не регистрировался ранее у ASP 316, потому что производный пользователь 601 может захотеть переделать или изменить его предыдущую информацию о регистрации и/или по любой другой причине, относящейся к регистрации производного пользователя. При и/или после связи с ASP 316 производный пользователь 601 может передать идентифицирующий код пользователя 314 и/или информацию о производном пользователе 601 к ASP 316 (этап 703). Идентифицирующий код пользователя 314 может использоваться для распознавания информации о пользователе 314 (этап 705) и/или для нахождения пакета данных, сопоставленного пользователю 314.

При распознавании и/или нахождении информации о пользователе 314 ASP 316

может назначить новый идентифицирующий код производному пользователю 601 (этап 707) и может сопоставить новый идентифицирующий код с пакетом данных пользователя 314, информацией о производном пользователе и/или идентифицирующим кодом пользователя 314 (этап 709, этап 711). Соответственно, в зависимости от предпочтения пользователя 314 и/или производного пользователя 601, информация о каждом производном пользователе 601 может быть сопоставлена непосредственно с идентифицирующим кодом пользователя 314 и/или пакетом данных пользователя 314.

Ассоциирование информации о производном пользователе 601 с пакетом данных пользователя 314 способствует гибкости в отношении услуг ответа ASP. Например, в примерном варианте осуществления настоящего изобретения ASP 316 может быть конфигурирован для упрощения перевода вызова, перенаправления вызова и/или любого другого типа услуги ответа для пользователя 314 и/или производных пользователей 601, 603, 605. То есть, если пользователь и/или производные пользователи запрашивают у ASP 316 услуги ответа, то один или более операторов-людей или механических операторов ASP 316 могут получить один или более идентифицирующих кодов пользователя 314 и/или производных пользователей 601, 603, 605 всякий раз, когда вызов отдается любому из пользователя 314 или производных пользователей 601, 603, 605. Эти идентифицирующие коды, в свою очередь, могут использоваться ASP 316 для мгновенного доступа к одному или более пакетам данных, ассоциированным с пользователем 314 и/или производными пользователями 601, 603, 605.

Более конкретно, согласно фиг.6, ASP 316 также может конфигурироваться для распознавания того, с каким пользователем 314 и/или производным пользователем 601, 603, 605 каждый вызывающий абонент 612, 622, 632 пытается связаться путем распознавания, например, исходного вызываемого номера или номера переадресации, включенного в сигнал, ассоциированный с вызовом. То есть ASP 316 может использовать идентифицирующий код пользователя 314 или идентифицирующие коды 611, 613, 615 производных пользователей, ассоциированные с вызовом, для точного доступа к соответствующему пакету данных с информацией о пользователе 314 и/или производных пользователях 601, 603, 605. Например, если вызывающий абонент 612 пытается позвонить производному пользователю 601, то вызов содержит идентифицирующий код 611, который ассоциирован с производным пользователем 601. Этот идентифицирующий код 611 может быть переадресован к ASP 316, и ASP 316 может использовать идентифицирующий код 611 для доступа к информации о производном пользователе 601, сохраненной в пакете данных ASP 316. ASP 316 затем может использовать эту информацию о производном пользователе 601 для ответа вызывающему абоненту 612 информированным образом, как если бы ASP 316 был производным пользователем 601, и предоставления услуг ответа в соответствии с деловой информацией, предоставленной либо пользователем 314, либо производным пользователем 601.

В частности, информация из пакета данных, ассоциированного либо с пользователем 314, производным пользователем 601, либо с ними обоими, может отображаться для ASP 316 на электронном дисплее, и ASP 316 может использовать деловую информацию, содержащуюся в упомянутых пакетах данных, для ответа на вызов. Например, ASP 316 может ответить на вызов от вызывающего абонента 612 способом, указанным пользователем 314 и/или производным пользователем 601. Способ, которым ASP 316 отвечает на вызов, может включать в себя приветствие ASP

316 вызывающего абонента 612 по имени на основе идентификационной информации вызывающего абонента, включенной в сигнал, сопровождающий вызов. ASP 316 может справляться по спискам вызывающих абонентов для определения, является ли вызывающий абонент 612 вызывающим абонентом, для которого ASP 316 всегда  
 5 следует пытаться соединить его напрямую с пользователем 314 и/или производным пользователем 601, никогда не пытаться напрямую соединить пользователя 314 и/или производного пользователя 601 или пытаться напрямую соединить пользователя 314 и/или производного пользователя 601 во время обычных часов работы предприятия.

10 Тогда ASP 316 может следовать указаниям, если они есть, предоставленным пользователем 314 и/или производным пользователем 601 относительно вызывающего абонента 612. Если вызывающий абонент 612 не соединяется напрямую с пользователем 314 и/или производным пользователем 601, то ASP 316 может  
 15 обеспечить вызывающего абонента 612 любой информацией, которую пользователь 314 и/или производный пользователь 601 указал для предоставления вызывающему абоненту 612, или записать информацию в сообщение от вызывающего абонента 312 способом, указанным пользователем 314 и/или производным пользователем 601. ASP 316 может предоставлять информацию о вызове  
 20 пользователю 314 и/или производному пользователю 601, включая идентификатор вызывающего абонента 612, любую информацию, предоставленную вызывающему абоненту 612, и/или сообщение от вызывающего абонента 612 способом, указанным пользователем 314 и/или производным пользователем 601 в качестве способа, каким они хотели бы получать уведомления о сообщениях. Затем или позднее ASP 316 может  
 25 выставить счет пользователю 314 и/или производному пользователю 601 за вызов в зависимости от характера предоставленной услуги ответа и способом, указанным пользователем 314 и/или производным пользователем 601 в качестве способа, каким он ожидает выставление счета за услуги ответа. В тех случаях, когда имеются какие-  
 30 либо конфликты между деловой информацией, предоставленной пользователем 314 и его производным пользователем 601, ASP 316 может получить указание урегулировать конфликт и ответить на основе деловой информации, предоставленной пользователем 314 или производным пользователем 601, в зависимости от характера деловой информации. Более того, деловая информация, показанная ASP 316, может  
 35 зависеть от того, когда принимается вызов, в зависимости от команд пользователя 314 и/или производного пользователя 601.

В еще одном примерном варианте осуществления, в соответствии с настоящим изобретением, ASP 316 может предоставлять услуги, как проиллюстрировано на фиг.8.  
 40 Один или более пользователей 801 могут зарегистрироваться с помощью ASP 316 и предоставить их деловую информацию для ASP 316 либо по коммутируемой телефонной сети 802 общего пользования (PSTN), Интернету 803 и/или любой другой сети, описанной в этом документе, Центру 804 обработки вызовов или Веб-серверу 805 соответственно. Деловая информация каждого пользователя 801 может быть  
 45 сохранена в Базе 806 данных, которая может быть скопирована в Архив 807. Деловая информация пользователя 801 может включать в себя информацию 808 о запрошенных услугах, информацию 809 о выставлении счета, информацию 810 о платеже и/или любую другую информацию, которая описана выше.

50 ASP 316 может быть выполнен с возможностью помощи пользователю 801 в выборе активирования услуги по телефону 814, активирования услуги по Интернету 815 и/или для выбора любых других услуг ответа, которые желает получать пользователь 801. Затем информация о пользователе 801 может быть

сохранена в базе 806 данных и/или сопоставлена ASP 316. База 806 данных может быть сконфигурирована аналогично любой другой базе данных, описанной в этом документе. Когда один или более вызывающих абонентов 820 делают вызов, который пересылается или переадресовывается вызывающей сетью 821 к ASP 316, ASP 316 может сначала передать вызывающему абоненту 820 начальное приветствие 822. Затем ASP 316 может определить исходный вызываемый номер, номер переадресации и/или любой другой идентификационный номер, сопоставленный одному из пользователей 801. На основе этой информации, а также идентификатора вызывающего абонента 820, качества 824 обслуживания и/или языка вызывающего абонента 820 ASP 316 затем может направить вызов, используя маршрутизатор 819 вызовов, к оператору 817 (O1, O2, O3, Oх) и/или удаленному оператору 818 (OR1, OR2, OR3, ORх). ASP 316 может быть выполнен с возможностью использования критериев, сохраненных в базе 806 данных или базе 816 данных операторов, при маршрутизации вызовов способом, который описан выше. Оператор 817 и/или удаленный оператор 818 могут затем ответить на вызов, используя деловую информацию пользователя 801, которая может быть показана операторам 817, 818 на дисплее 823 пользовательской информации.

Настоящее изобретение описано выше со ссылкой на различные примерные варианты осуществления. Однако специалисты в данной области техники признают, что для примерных вариантов осуществления могут быть сделаны изменения в модификациях без отклонения от объема настоящего изобретения. При использовании в данном документе термины "содержит", "содержащий" и/или любая другая их разновидность предназначены для охвата неисключительного указания, так что процесс, способ, изделие и/или устройство, которые содержат список элементов, включают в себя не только эти элементы, но могут включать в себя другие элементы, не перечисленные в явном виде или неотъемлемые для такого процесса, способа, изделия или устройства. Более того, никакой элемент, описываемый в этом документе, не является обязательным для применения изобретения на практике, пока он не описан явно как "неотъемлемый" и/или "важный".

### Формула изобретения

1. Система для предоставления услуг ответа, содержащая:  
контроллер, выполненный с возможностью приема входящего вызова, направленного пользователю, причем упомянутый вызов имеет исходный вызываемый номер и номер перенаправления, ассоциированный с упомянутым пользователем;  
поставщика услуг ответа, включающего в себя телефонного оператора-человека; базу данных поставщика услуг ответа, причем упомянутая база данных поставщика услуг ответа выполнена с возможностью ассоциирования и сохранения информации об упомянутом пользователе;  
при этом упомянутый контроллер выполнен с возможностью перенаправления упомянутого входящего вызова, упомянутого исходного вызываемого номера и упомянутого номера перенаправления упомянутому поставщику услуг ответа, причем упомянутый исходный вызываемый номер и упомянутый номер перенаправления предоставляются упомянутому поставщику услуг ответа в сообщении, передаваемом упомянутым контроллером;  
причем упомянутый поставщик услуг ответа выполнен с возможностью использования упомянутого исходного вызываемого номера и упомянутого номера

перенаправления для доступа к упомянутой сохраненной информации об упомянутом пользователе и инструктирования упомянутого телефонного оператора-человека для ответа на входящий вызов способом, управляемым упомянутой сохраненной информацией.

2. Система по п.1, в которой упомянутый поставщик услуг ответа выполнен с возможностью приема информации об упомянутом пользователе через веб-сайт в Интернете при регистрации упомянутого пользователя в упомянутом поставщике услуг ответа.

3. Система по п.1, в которой упомянутая сохраненная информация включает в себя информацию о способе, которым упомянутый пользователь желает получать уведомления о сообщении, оставленном вызывающим абонентом.

4. Система по п.1, в которой сообщение дополнительно включает в себя информацию перенаправления, относящуюся к перенаправлению входящего вызова.

5. Система по п.4, в которой информация перенаправления включает в себя причины перенаправления, причем упомянутые причины отображают на электронном дисплее у упомянутого телефонного оператора-человека.

6. Система по п.1, в которой упомянутая сохраненная информация об упомянутом пользователе включает в себя информацию о способе желаемого пользователем ответа на вызовы, предназначенные упомянутому пользователю.

7. Система по п.6, в которой упомянутый способ зависит от конкретного времени, в которое принимается упомянутый вызов.

8. Система по п.1, в которой упомянутая сохраненная информация включает в себя список вызывающих абонентов, из которого упомянутый поставщик услуг ответа пытается соединить упомянутого пользователя.

9. Система по п.8, в которой то, предпринимается ли упомянутая попытка поставщиком услуг ответа, зависит от времени, в которое принимается упомянутый вызов.

10. Система по п.1, в которой упомянутая сохраненная информация отображается на электронном дисплее, используемом упомянутым телефонным оператором-человеком.

11. Система по п.10, в которой отображаемая информация зависит по меньшей мере от одного из времени, в которое принимается упомянутый вызов, и идентификационных данных вызывающего абонента.

12. Система по п.1, в которой упомянутый вызов является вызовом видеотелефонии.

13. Система по п.1, в котором сообщение представляет собой начальное адресное сообщение, установочное сообщение или сообщение приглашения.

14. Способ предоставления услуг ответа, содержащий этапы, на которых: ассоциируют и сохраняют информацию о пользователе в базе данных, связанной с поставщиком услуг ответа;

принимают на контроллере входящий вызов, направленный упомянутому пользователю, причем упомянутый вызов имеет исходный вызываемый номер и номер перенаправления, ассоциированный с упомянутым пользователем;

перенаправляют упомянутый входящий вызов и упомянутый исходный вызываемый номер и упомянутый номер перенаправления от упомянутого контроллера к упомянутому поставщику услуг ответа, причем упомянутый исходный вызываемый номер и упомянутый номер перенаправления предоставляются упомянутому поставщику услуг ответа в сообщении, передаваемом упомянутым контроллером; и

используют упомянутый вызываемый номер для доступа к упомянутой сохраненной информации об упомянутом пользователе в упомянутой базе данных; причем упомянутая сохраненная информация включает в себя инструкции для телефонного оператора-человека для ответа на упомянутый входящий вызов от имени пользователя способом, управляемым пользователем.

15. Способ по п.14, дополнительно содержащий этап, на котором принимают информацию об упомянутом пользователе на упомянутом поставщике услуг ответа через веб-сайт в Интернете.

16. Способ по п.14, дополнительно содержащий этап, на котором используют упомянутую сохраненную информацию об упомянутом пользователе для уведомления упомянутого пользователя о сообщении, оставленном вызывающим абонентом.

17. Способ по п.14, в котором упомянутый этап, на котором ассоциируют и сохраняют информацию об упомянутом пользователе, дополнительно содержит этап, на котором отображают упомянутую информацию на электронном дисплее у упомянутого телефонного оператора-человека.

18. Способ по п.14, в котором сообщение дополнительно содержит информацию перенаправления, относящуюся к перенаправлению входящего вызова.

19. Способ по п.18, в котором информация перенаправления включает в себя причины перенаправления, причем упомянутые причины отображают на электронном дисплее у упомянутого телефонного оператора-человека.

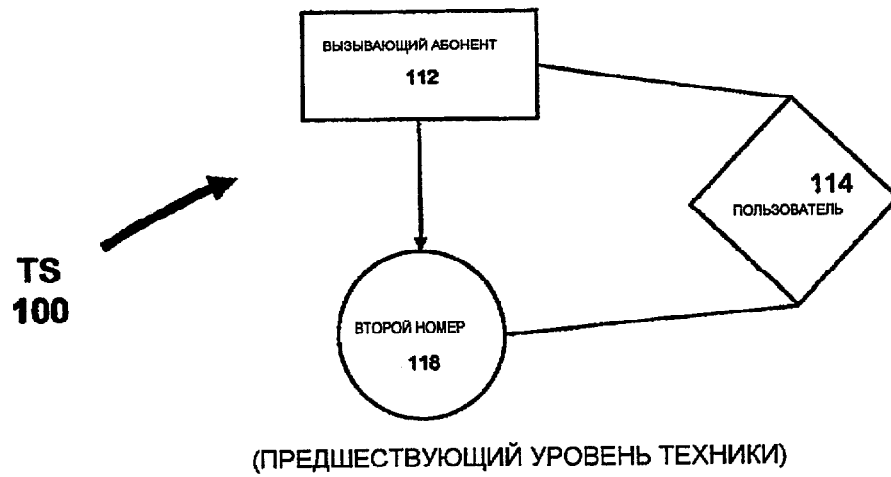
20. Способ по п.14, в котором сообщение представляет собой начальное адресное сообщение, установочное сообщение или сообщение приглашения.

21. Реализуемый компьютером способ предоставления услуг ответа, содержащий этапы, на которых: (а) ассоциируют и сохраняют, в базе данных поставщика услуг ответа, информацию о пользователе; (b) принимают на контроллере входящий вызов, направленный упомянутому пользователю, причем упомянутый вызов имеет исходный вызываемый номер и номер перенаправления, ассоциированный с упомянутым пользователем; (с) перенаправляют упомянутый входящий вызов, упомянутый исходный вызываемый номер и упомянутый номер перенаправления от упомянутого контроллера к поставщику услуг ответа, включающему в себя телефонного оператора-человека, причем упомянутый исходный вызываемый номер и упомянутый номер перенаправления предоставляются упомянутому поставщику услуг ответа в сообщении; и (d) используют упомянутый вызываемый номер для доступа к упомянутой сохраненной информации об упомянутом пользователе в упомянутой базе данных и инструктирования упомянутого телефонного оператора-человека для ответа на входящий вызов от имени пользователя способом, управляемым упомянутой сохраненной информацией.

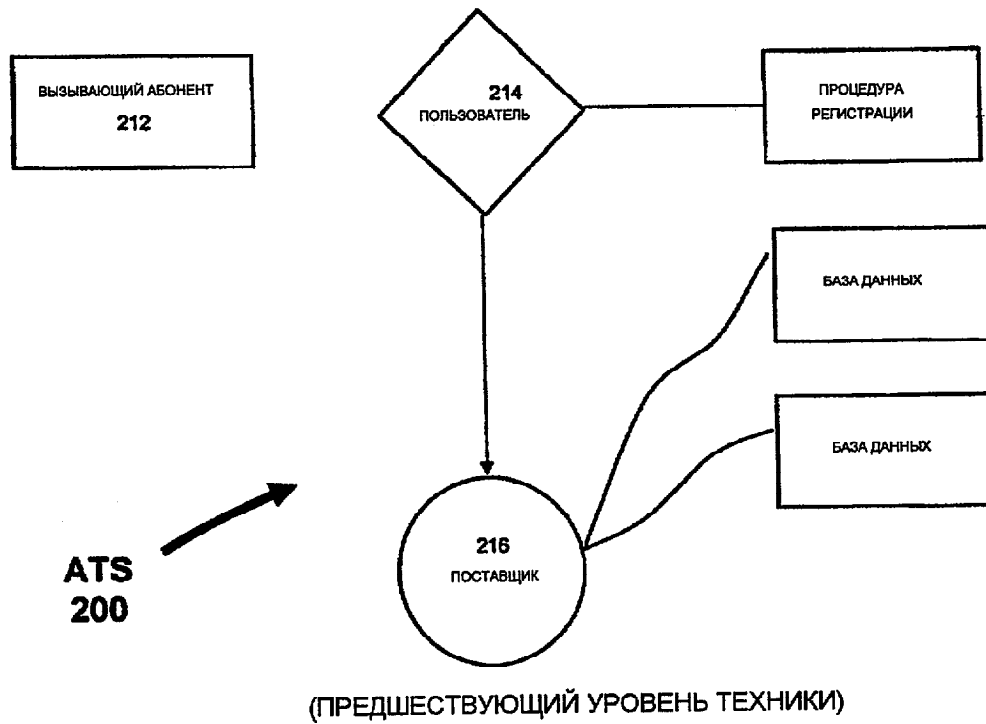
22. Способ по п.21, в котором сообщение дополнительно содержит информацию перенаправления, относящуюся к перенаправлению входящего вызова.

23. Способ по п.21, в котором информация перенаправления включает в себя причины перенаправления, причем упомянутые причины отображают на электронном дисплее у упомянутого телефонного оператора-человека.

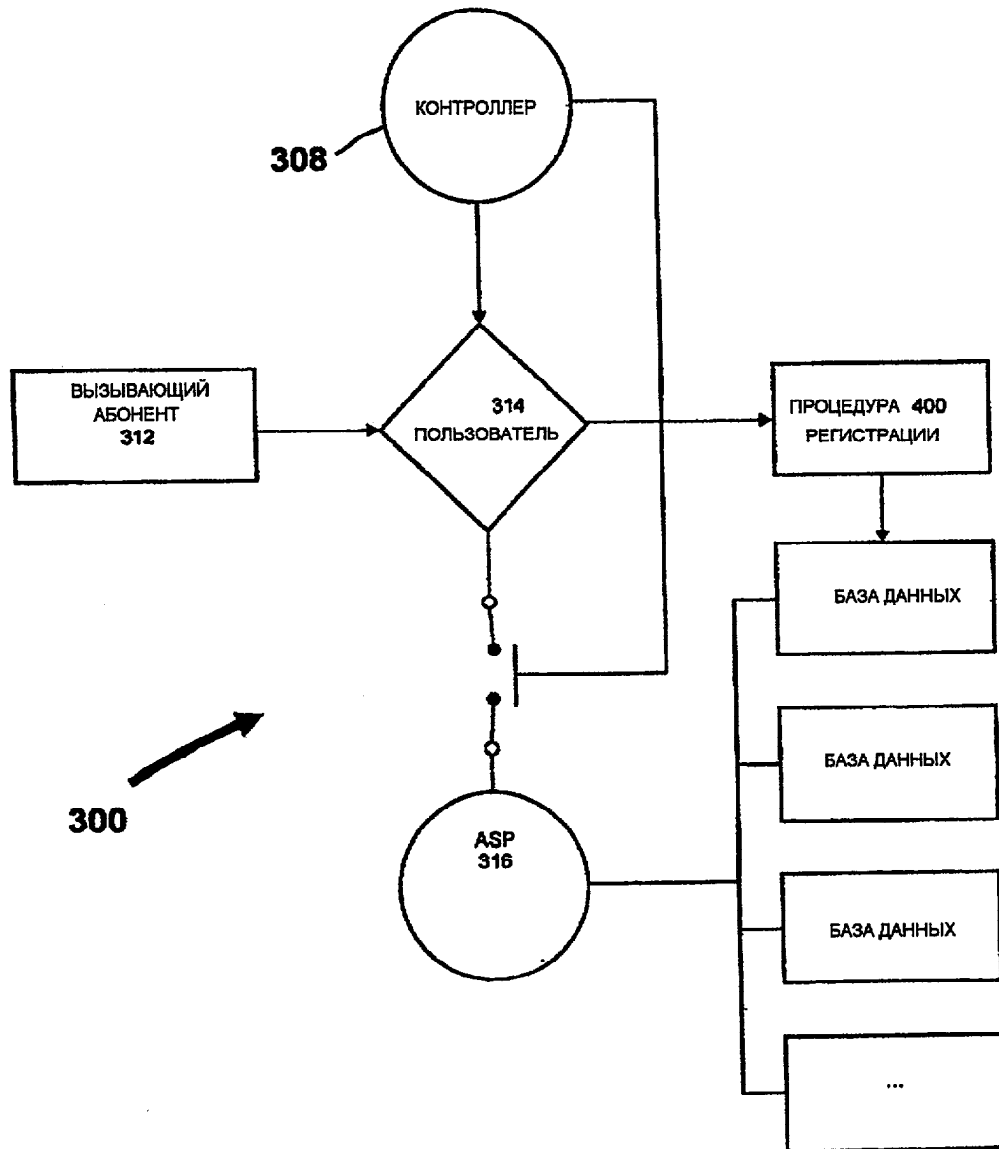
24. Способ по п.21, в котором сообщение представляет собой начальное адресное сообщение, установочное сообщение или сообщение приглашения.



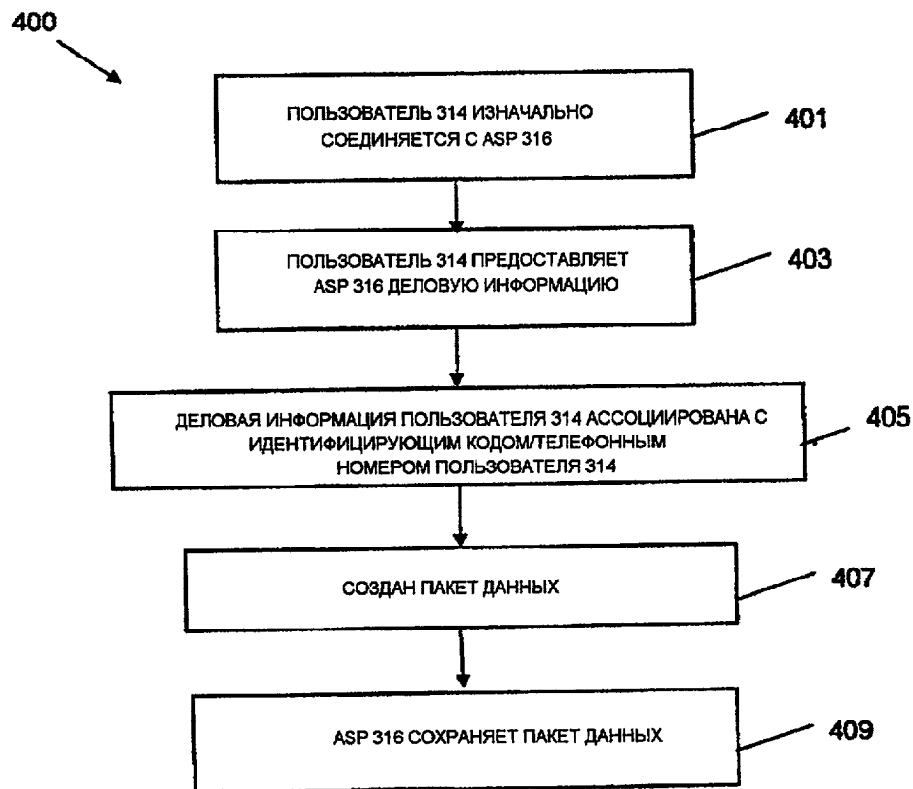
**Фиг.1**



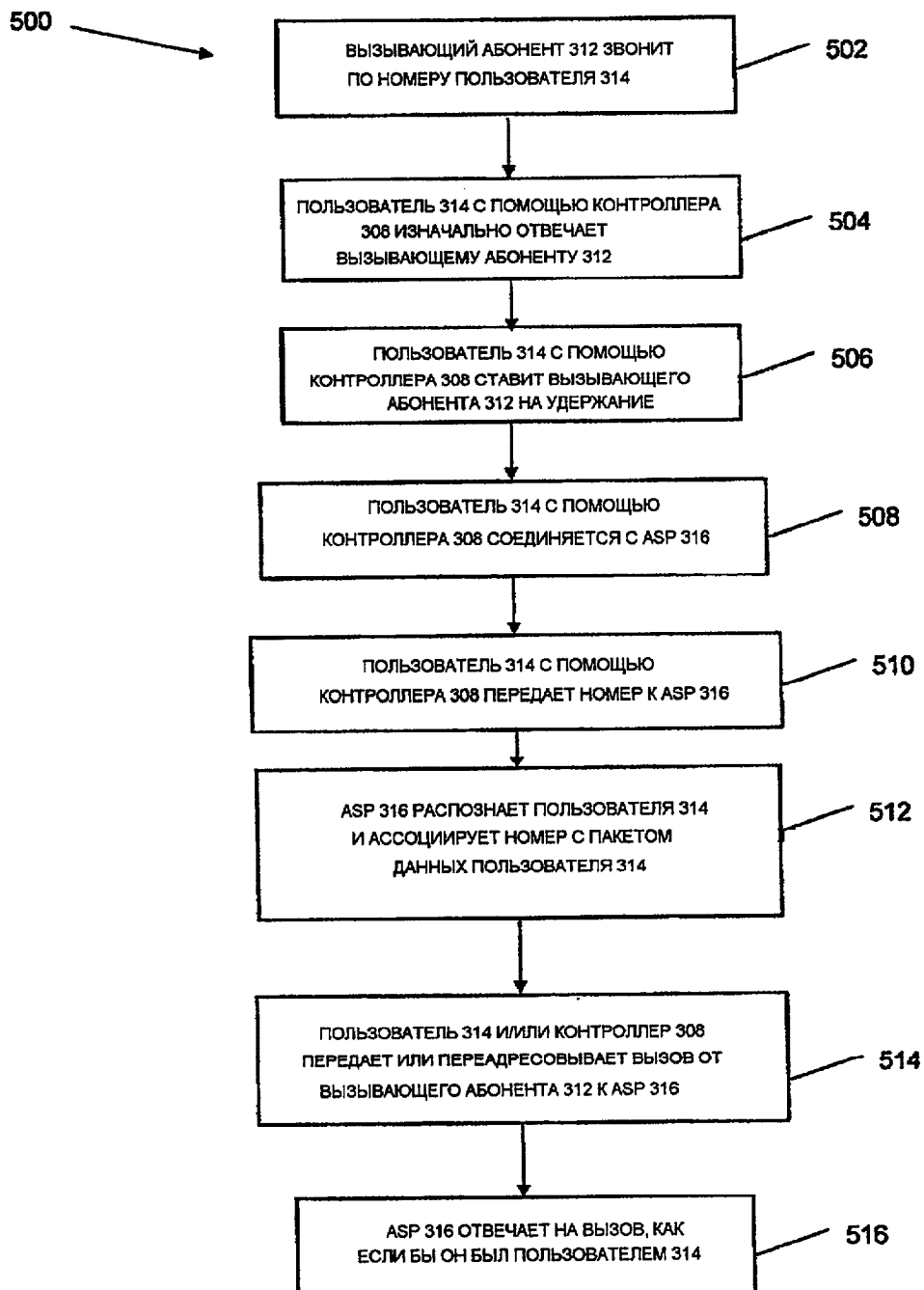
**Фиг.2**



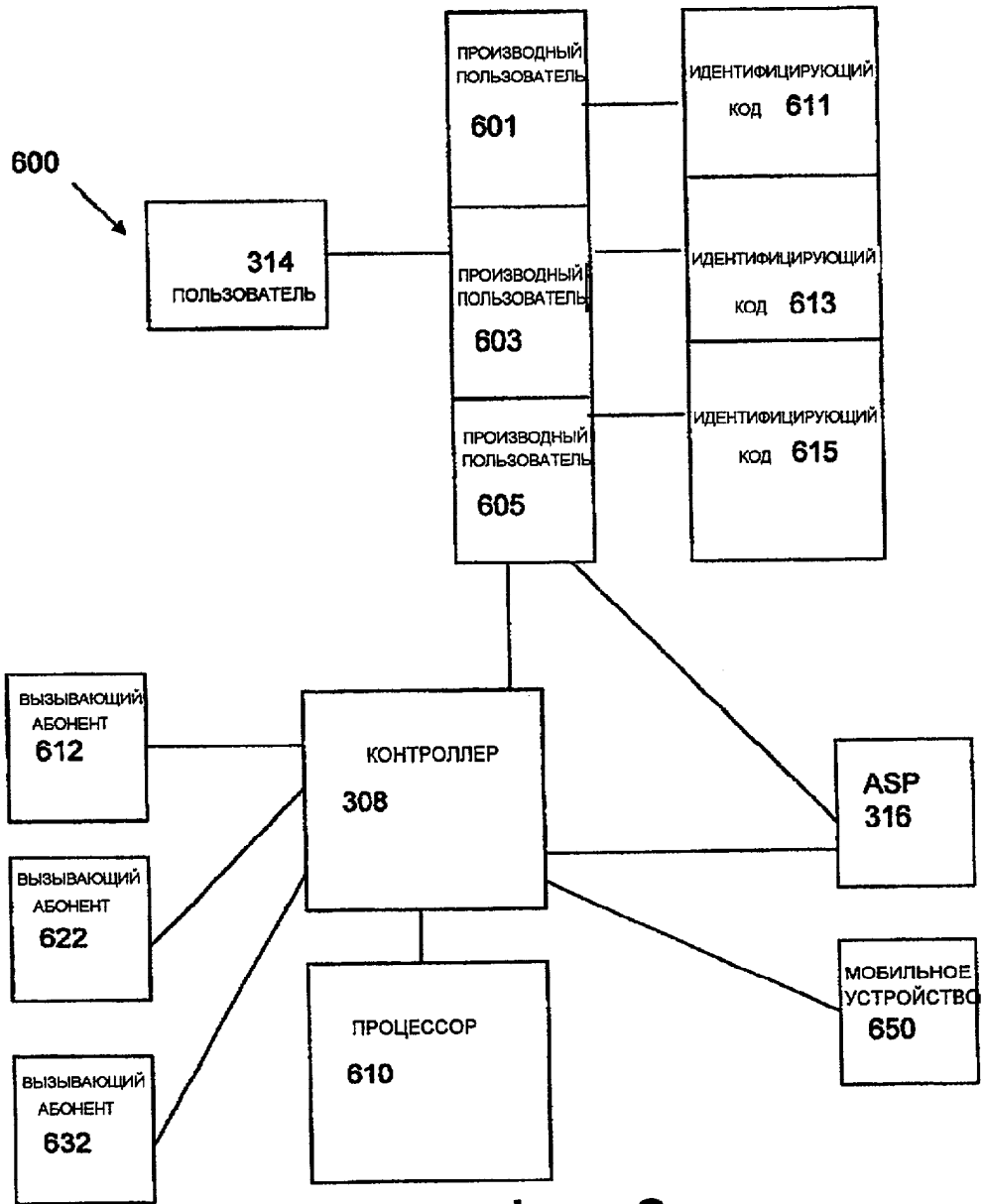
Фиг.3



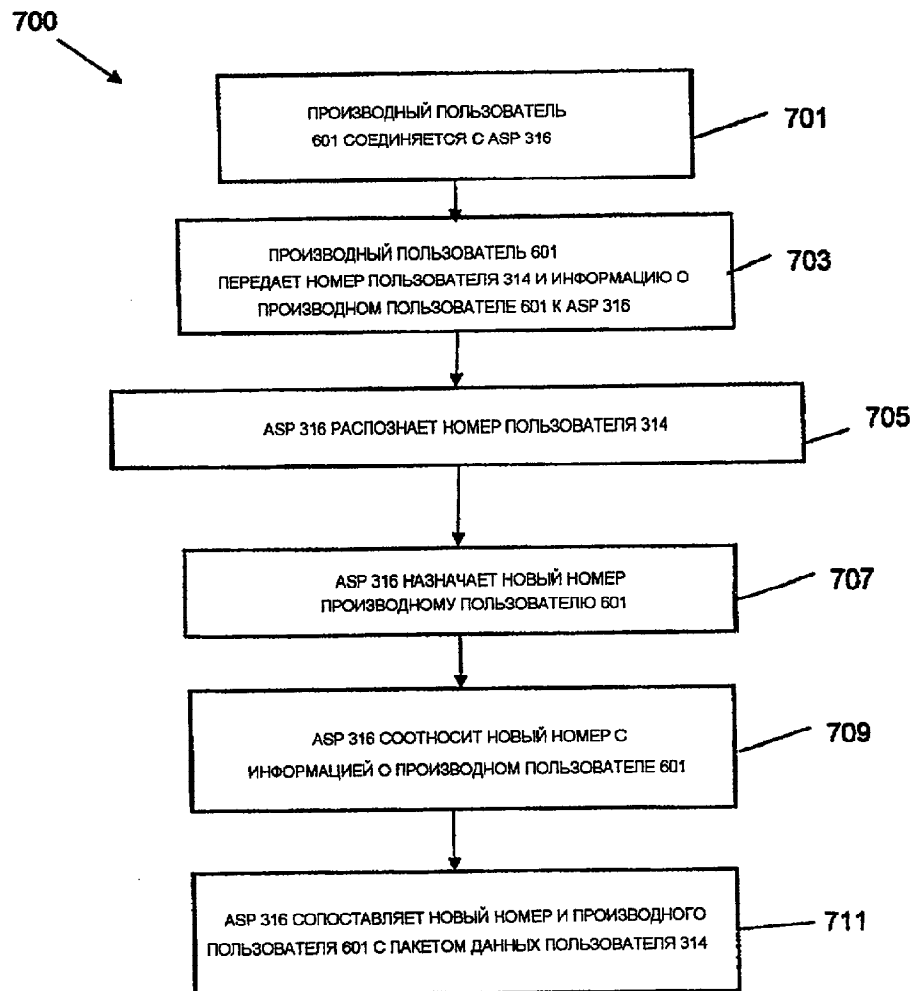
ФИГ.4



Фиг.5



Фиг.6



Фиг.7