



República Federativa do Brasil
Ministério do Desenvolvimento, Indústria
e do Comércio Exterior
Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

(21) **PI0709689-5 A2**



(22) Data de Depósito: 16/03/2007
(43) Data da Publicação: 19/07/2011
(RPI 2115)

(51) *Int.Cl.:*
G06Q 30/00 2006.01

(54) Título: **SISTEMA PARA O GERENCIAMENTO DE COLOCAÇÃO DINÂMICA DE ANÚNCIOS EM PÁGINAS DE INFORMAÇÃO ELETRÔNICA**

(30) Prioridade Unionista: 03/08/2006 US 11/462,292,
27/03/2006 US 60/786,489

(73) Titular(es): Genesys Telecommunications Laboratories, Inc

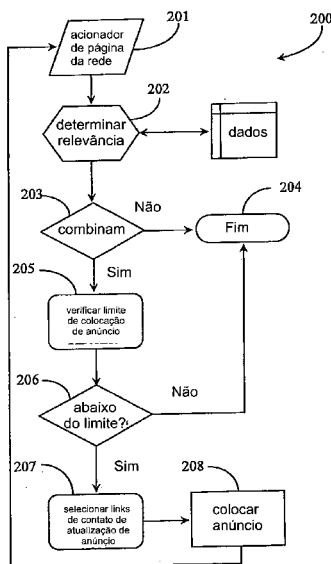
(72) Inventor(es): David Van Everen, Frederic Laruelle, Ralf Pfeiffer, Rick Phung

(74) Procurador(es): Dannemann, Siemsen, Bigler & Ipanema Moreira

(86) Pedido Internacional: PCT US2007064151 de 16/03/2007

(87) Publicação Internacional: WO 2007/117864 de 18/10/2007

(57) Resumo: SISTEMA PARA O GERENCIAMENTO DE COLOCAÇÃO DINÂMICA DE ANÚNCIOS EM PÁGINAS DE INFORMAÇÃO ELETRÔNICA. A presente invenção refere-se a um sistema para servir anúncios eletrônicos através de uma rede de pacote possui um nó conectado à rede de pacote de dados, o armazenador de dados acessível ao nó para reter os anúncios para serviço e dados associados, e um software rodando no nó para selecionar e causar a colocação dos anúncios incluindo os dados associados selecionados. O sistema é caracterizado pelo fato de os anúncios serem selecionados e servidos com base em alguma informação em tempo real acessível ao software e onde os dados associados podem ser embutidos de forma individual ou coletiva nos anúncios com base pelo menos em parte na avaliação da informação acessada.





Relatório Descritivo da Patente de Invenção para "**SISTEMA PARA O GERENCIAMENTO DE COLOCAÇÃO DINÂMICA DE ANÚNCIOS EM PÁGINAS DE INFORMAÇÃO ELETRÔNICA**".

Referência Cruzada a Pedidos Relacionados

- 5 A presente invenção reivindica prioridade de um pedido de patente provisório No. U.S. 60/786.489, depositado em 27 de março de 2006, intitulado "Opportunistic Online Ad Placement." A descrição é incluída aqui pelo menos por referência.

Fundamentos da Invenção

10 Campo da Invenção

- A presente invenção está no campo de propaganda, mais particularmente no campo de anúncios online em conjunto com páginas de informação eletrônica servidas através de uma rede de pacote de dados. A presente invenção pertence especificamente a métodos e aparelho para o serviço online de colocação de anúncios de acordo com condições de mu-
- 15 dança dinâmica.

Discussão do Estado da Técnica

- No campo da colocação eletrônica de anúncios, muito foco tem sido direcionado à relevância da colocação do anúncio. Por exemplo, os serviços de colocação de anúncio funcionam para clientes através da colocação eletrônica de anúncios em páginas de informação eletrônica servidas como resultado de alguma atividade de navegação de navegador. Os anúncios servidos podem ser gráficos ou de texto e freqüentemente contêm objetos embutidos com os quais se pode interagir para iniciar o contato entre o cliente e o anunciante. Os anúncios servidos podem ser relevantes por um número conhecido de fatores sobre uma pessoa que está acessando a página de informação que suporta a colocação do anúncio. Um desses fatores é o comportamento do navegador coletado a partir do usuário como foi descrito acima. Outro fator podem ser os resultados dos históricos de navegação em
- 20
- 25
- 30 um sítio cooperando com os serviços de colocação de anúncios.

Mais recentemente, algumas companhias que facilitam os serviços de busca de dados servem anúncios em nome de anunciantes em uma

página de resultado de busca de informação eletrônica servida como resultado de uma busca por palavra ou frase chave realizada pelo cliente que está interagindo com um motor de busca. Nesse método, os anunciantes pagam uma quantia específica cada vez que um anúncio é servido e o cliente clica no anúncio. Um problema com esse tipo de anúncio é que exige muito esforço por parte do anunciante para gerenciar as contas de anúncio e otimizar as possibilidades de colocação do anúncio através do gerenciamento inteligente de palavras chave ou frases. Além disso, a informação de contato é a mesma cada vez que o anúncio é colocado não importando onde ou quando o anúncio foi servido. Da mesma forma, os anúncios colocados eletronicamente devem ser pré-dispostos e reservados de antemão. Portanto, a informação anexada ao anúncio como informação de contato é estática tal como uma conexão de rede ou endereço de e-mail.

O que é claramente necessário é um sistema e método para a colocação de anúncios eletrônicos com base na informação de contato atual disponível no momento da colocação do anúncio e/ou estado de nível de atividade do anunciante no momento da colocação do anúncio. tal sistema e serviço permitiriam a colocação oportunista de anúncios em momentos quando essas respostas podem ser mais bem servidas.

20 Sumário da Invenção

De acordo com uma modalidade da presente invenção, um sistema para o serviço de anúncios eletrônicos através de uma rede de pacote de dados é fornecido. O sistema inclui um nó conectado à rede de pacote de dados, armazenamento de dados acessível ao nó para manutenção dos anúncios para serviço e dados associados, e um software rodando no nó para selecionar e colocar os anúncios incluindo os dados associados selecionados. Em uma modalidade, os anúncios são selecionados e servidos com base em alguma informação em tempo real acessível ao software e onde os dados associados podem ser individualmente ou coletivamente embutidos ou desenvolvidos com os anúncios com base pelo menos em parte na avaliação da informação acessada.

Em uma modalidade, a rede de pacote de dados é a rede da

Internet e o nó é um servidor de anúncio. Em uma variação dessa modalidade, os anúncios eletrônicos são um dentre anúncios tipo banner ou anúncios de texto servidos para uma página de resultado de busca como resultado da busca de dados, e anúncios relevantes às palavras e frases chave utilizadas na busca.

Em uma modalidade, a informação em tempo real inclui informação de disponibilidade de contato ao vivo definida como disponível ou não através de um canal de comunicações específico. Em outra modalidade, a informação em tempo real é acessada a partir de um nó remoto através da rede de pacote de dados. Em uma variação dessa modalidade, o nó remoto é um direcionador rodando uma rotina de reporte de disponibilidade.

De acordo com outro aspecto da invenção, em um sistema para servir anúncios eletrônicos através de uma rede de pacote de dados, um método é fornecido para determinar se se deve servir um anúncio eletrônico selecionado para o serviço. O método inclui atos (a) de acesso de pelo menos um valor predeterminado associado com o anúncio, (b) de acesso de estatísticas atuais relevantes para o pelo menos um valor predeterminado, (c) de comparação, de acordo com pelo menos uma condição, das estatísticas atuais com o pelo menos um valor predeterminado, e (d) de serviço ou não do anúncio com base nos resultados da comparação de ato (c).

Em um aspecto, no ato (a), existe um valor predeterminado definido como um período de tempo e no ato (b) a estatística atual é o tempo atual, a condição de se ou não o tempo atual se encontra dentro do período de tempo. Em um aspecto, no ato (a) existe um valor predeterminado definido como um estado de presença e no ato (b) a estatística atual é o estado de disponibilidade atual de uma resposta ao vivo, a condição sendo sim ou não. Em outro aspecto, no ato (a), existe mais de um valor predeterminado coletivamente definido como estados de disponibilidade através de canais de mídia específicos, e no ato (b) a estatística atual são estados de disponibilidade para esses canais, as condições sendo sim ou não para cada canal.

Em outro aspecto, no ato (a), existe mais de um valor predeterminado coletivamente definidos como períodos de tempo de espera por res-

posta através dos canais de mídia específicos, e no ato (b), a estatística atual são os tempos de espera para esses canais, a condição sendo se ou não os tempos de espera atuais são menores do que os períodos de tempo de espera para cada um dos canais. Em um aspecto, no ato (d) o anúncio não é servido, mas outro anúncio é servido ao invés do mesmo por definição.

De acordo com outro aspecto, o método inclui adicionalmente um ato realizado entre o ato (c) e o ato (d) para embutir hiperlinks de contato atuais no anúncio relevante às estatísticas acessadas no ato (b). Em uma variação desse aspecto, os hiperlinks são personalizados com os nomes dos contatos endereçados.

De acordo com outra modalidade da presente invenção, um meio legível por máquina é fornecido tendo armazenado no mesmo um conjunto de instruções que fazem com que uma máquina realize um método incluindo (a) acesso a pelo menos um valor predeterminado associado com o anúncio, (b) acesso às estatísticas atuais relevantes para o pelo menos um valor predeterminado, (c) comparação, de acordo com pelo menos uma condição, das estatísticas atuais com pelo menos um valor predeterminado, e (d) serviço ou não do anúncio baseado nos resultados da comparação do ato (c).

Em uma modalidade, o conjunto de instruções inclui adicionalmente um dentre (c) e (d) para embutir os hiperlinks de contato atuais no anúncio relevante para as estatísticas acessadas no ato (b).

Breve Descrição das Figuras dos Desenhos

A figura 1 é uma visão geral arquitetônica de um ambiente de comunicação de dados praticando a colocação oportunista de anúncios de acordo com uma modalidade da presente invenção;

A figura 2 é um fluxograma de processo ilustrando atos para a determinação de quando se colocar um anúncio de acordo com uma modalidade da presente invenção;

A figura 3 é um fluxograma de processo ilustrando atos para a determinação de quando colocar um anúncio de acordo com outra modalidade da presente invenção.

Descrição Detalhada

A figura 1 é uma visão geral arquitetônica 100 do ambiente de comunicação de dados praticando a colocação oportunista de anúncios de acordo com uma modalidade da presente invenção. A visão geral 100 inclui
5 uma rede de Internet 102 servindo como uma rede transportadora para a colocação eletrônica de anúncios. A Internet 102 pode ser outro tipo de rede de pacote de dados sem se distanciar do espírito e escopo da presente invenção. Exemplos podem incluir uma Intranet, uma Ethernet, uma rede de área local (LAN) e outras. Escolheu-se a Internet devido à sua característica
10 de acesso público alta e devido a seus padrões e protocolos de colocação de anúncios estabelecidos. A Internet 102 é exemplificada por uma estrutura de Internet 105 que pretende representar todos os pontos de acesso, linhas de rede e equipamentos que criam a rede de Internet como um todo. Portanto, não existem limitações geográficas para a prática da presente invenção.

15 Um centro de contato 103 é ilustrado como parte do ambiente de rede da visão geral 100 e possui acesso à estrutura da Internet 105 por meio de uma linha de acesso à Internet 117 a partir de um Roteador de Protocolo de Internet (IPR) 112 desenvolvido dentro do centro de contato 103. O IPR 112 é adaptado para direcionar os eventos de comunicações de entrada internamente dentro do centro 103. A linha de acesso 117 pode ser qualquer
20 tipo de linha de dados capaz de obter acesso e comunicação com a Internet em alta velocidade. O centro de contato 103 pode ser um centro de chamadas oferecendo serviço e vendas de novos produtos aos clientes, o que pode ser anunciado nessa situação ilustrativa. O centro 103 inclui uma LAN
25 115 que suporta o IPR 112.

A LAN 115 desenvolvida dentro do centro 103 suporta uma estação de trabalho de agente 113 e uma estação de trabalho de agente 114. As estações de trabalho 113 e 114 são manuseadas por agentes do centro de contato e podem ser consideradas estações de trabalho de multimídia
30 totalmente capazes de comunicação. LAN 115 suporta um sistema ou servidor de atendimento automatizado (ARS) 116. O sistema 116 pode ser qualquer tipo de servidor de resposta automática que possa se comunicar com

um cliente do centro 103 sem intervenção humana. E-mail automático, Mensagem Instantânea (IM), Protocolo de Voz através da Internet (VoIP), e outros tipos de mídia podem ser suportados pelo sistema 116. Os agentes que operam nas estações 113 e 114 são carregados com clientes de serviço e novos clientes em potencial.

A LAN 115 possui uma estação de trabalho administrativa 123 ilustrada aqui e adaptada para permitir que um indivíduo da área administrativa ou outro indivíduo autorizado crie anúncios para os produtos e serviços e desenvolva esses anúncios para serviços de colocação de anúncio de terceiras partes. Nesse exemplo, o centro 103 não exibe qualquer equipamento ou linhas de telefonia de modo a não se desviar do aspecto de anúncio eletrônico online. No entanto, pode-se considerar nesse exemplo que o centro 103 tenha telefones fornecidos para agentes para fins de comunicação telefônica, e é compreendido que o resultado do ato de se clicar no anúncio eletrônico possa ser uma chamada telefônica iniciada através de linhas de dados ou através de linhas de serviço telefônico antigas e simples (POTS).

A visão geral 100 inclui uma entidade de negócios e serviços (ASB) ou domínio 104. A ASB 104 é adaptada para inserir os anúncios eletronicamente nas páginas da Rede em nome de clientes que assinam os serviços de colocação de anúncio. A ASB 104 pode simplesmente ser uma companhia de colocação de anúncios ou pode também fornecer serviços básicos como busca de dados ou algum outro serviço com base em Internet que possa criar uma via atraente para colocação de anúncios. Exemplos incluem serviços da Internet como AOL™, Yahoo™, MySpace™, outros provedores de serviço similares. Existem muitas possibilidades de variação incluindo companhias populares que vendem espaço de propaganda em seus sítios da Rede e similares.

A entidade 104 inclui um servidor de anúncios (AS) 122. O AS 122 é adaptado para inserir anúncios nas páginas da Rede de forma dinâmica com base em algum evento de acionamento com base em navegador. O AS 122 possui conexão com a estrutura principal 105 dentro da Internet 102 através de uma linha de acesso à Internet de alta velocidade 101. Na técnica

anterior, a inserção dinâmica de anúncios pode utilizar anúncios estáticos que são criados de antemão e carregados no código de um sítio da Rede de forma que quando um usuário chama o anunciante por meio da execução do gatilho, o anúncio endereçado aparece no retentor de anúncio embutido no código de exibição de página. Os anúncios reais podem ser carregados localmente no servidor que hospeda a página da Rede que exibirá esses anúncios. O serviço dinâmico desses anúncios simplesmente se refere ao fato de o anúncio exato que aparece no retentor poder variar de acordo com a condição que acionou o anúncio.

De acordo com uma modalidade da presente invenção, os anúncios dinâmicos podem ser servidos com base nos princípios dinâmicos atuais dos anúncios propriamente ditos possuindo enxertos atualizáveis tal como conexões de contato que conectam aos agentes atuais ou sistemas que são determinados como disponíveis para servir o anúncio no momento da colocação do anúncio. De acordo com uma modalidade da presente invenção tais anúncios podem ser adicionalmente servidos ou não dinamicamente com base nas considerações de tempo real tal como a carga comercial atual no anunciante no momento em que o anúncio é servido. Por exemplo, um anúncio pode lançar uma campanha de propaganda que só deslança quando se tem certeza de que o anunciante tem capacidade de servir prontamente os clientes interagindo com esses anúncios. Mais sobre essas capacidades singulares será discutido abaixo.

A Internet 102 inclui um servidor de Rede 121, e um servidor de Rede 122. Os servidores de Rede 121 e 122 são servidores de informação eletrônica adaptados para hospedar páginas da Rede servidora que podem ser acessadas por quem navega na Internet utilizando um programa de navegador. A Internet 102 também inclui um servidor de contato 120 hospedando um software de configuração de anúncio (ACS) 124 que é considerado, nesse exemplo, como sendo hospedado por ASB 104 e disponibilizado para anunciantes em potencial para uso para configuração de seus anúncios para colocação eventual. Alternativamente, a configuração de anúncios pode ser realizada localmente tal como na estação ADMIN 123 dentro do centro

de contato 103 utilizando um caso local de software.

Nesse exemplo, um software de configuração de anúncio (ACS) 125 é fornecido como um aplicativo de cliente carregado na estação de trabalho 123. Um operador utilizando ACS 125 pode criar anúncios e carregar
5 esses anúncios no AS 122 para colocação eventual. O AS 122 inclui um caso de software de colocação de anúncio (APS) 126 instalado e executável no mesmo. O APS 126 é adaptado para servir anúncios dinâmicos de acordo com as condições em tempo real e acionamentos.

O ambiente 100 inclui os clientes ilustrados ou usuários de Internet
10 net ilustrados aqui como um usuário 110 e um usuário 111. Os usuários 110 e 111 podem operar qualquer tipo de aparelho capaz de comunicação com a Internet para interagir com os anúncios dinâmicos de acordo com uma modalidade da presente invenção. A única exigência é que o aparelho seja capaz de navegar pelas páginas da Rede contendo os anúncios e que o aparelho
15 tenha capacidade de entrada suficiente permitindo que o usuário interaja com os anunciantes.

Nesse exemplo, o usuário 110 possui conexão com a Internet 102 através de um comutador de telefonia local (LS) 106 através de uma
20 linha telefônica 107 e um Provedor de Serviço de Internet (ISP), que não é ilustrado por motivos de conveniência, mas podem ser considerados presentes. O usuário 110 pode ter conexão com a Internet 102 por outros métodos sem se distanciar do espírito e escopo da presente invenção tal como por cabo e modem, rede digital de serviços integrados (ISDN), linha de assinante digital (DSL), ou através de uma conexão sem fio com a Internet. Nesse
25 exemplo, LS 106 é conectado à estrutura 105 através de uma linha de acesso à Internet 119. O usuário 111 possui conectividade com a Internet através de uma linha telefônica 109, um comutador de telefonia local (LS) 108. O LS 108 possui conexão com a estrutura 105 através de uma linha de acesso à Internet 118. Como o usuário 110, o usuário 111 pode conectar utilizando
30 qualquer aparelho ou serviço capaz de se conectar à Internet disponível.

Nessa modalidade em particular, o centro de contato 103 pode anunciar seus produtos e serviços através do ASB 104 como um serviço de

terceira parte. Um agente autorizado do centro 103 pode criar anúncios para colocação utilizando o ACS 125 instalado na estação 123 dentro do centro 103. Alternativamente, o agente autorizado pode navegar para o servidor de contato (CS) 120 conectado à estrutura 105 dentro da Internet 102 e utilizar
5 o ACS 124 instalado no CS 120 para criar anúncios para serem colocados.

Considerando-se a atividade de navegação na Internet na parte do usuário 110 e usuário 111, então os usuários 110 e 111 podem ser considerados clientes em potencial do centro de contato 103. Os usuários 110 e 111 podem acionar a colocação de anúncios pela adesão à atividade normal
10 da Internet como navegação e interação com páginas hospedadas em WS 121 e ou WS 122 ou pela utilização de AS 122 como um servidor Proxy em algumas modalidades. O servidor de anúncios 122 pode colocar anúncios nas páginas hospedadas dentro de e servidas por WS 121 e WS 122 visto que são todos servidores de Internet acessíveis.

15 Quando um agente autorizado ou funcionário do centro 103 cria um anúncio eletrônico para serviço, ACS 125 ou em uma modalidade hospedada por servidor, o ACS 124 permite que o agente configure determinadas condições para o serviço do anúncio e par fornecer um grupo de aplicativos de contato ou objetos a serem selecionados no caso de colocação de
20 serviço do anúncio.

Em uma modalidade, a informação de disponibilidade em tempo real ou quase em tempo real sobre determinados agentes do centro de contato como os agentes 113 e 114 pode ser atualizada periodicamente no armazenador de dados 123 dentro do domínio ASB 104 a partir de qualquer
25 software de reporte de disponibilidade de agente rodando no centro de contato 103, talvez disponível a partir do IPR 112. Essa possibilidade é ilustrada pela presença da rotina de reporte de disponibilidade (ARR) 127 instalada, nesse caso no roteador 112. O APS 126 dentro do AS 122 pode consultar o
30 ARR 127 no momento da colocação do anúncio para determinar o estado de disponibilidade do agente para o anúncio e para determinar quais objetos de contato e informações inserir no anúncio antes de servir o mesmo. O ARR 127 também pode ser utilizado para reportar a capacidade de resposta geral

dos agentes e sistemas dentro do centro 103 e em alguns casos o tempo de resposta previsto que qualquer agente ou sistema disponível tem para satisfazer qualquer solicitação que possa surgir a partir do serviço de um ou mais anúncios sendo colocados.

5 Em outra modalidade, o ARR 127 dentro do roteador 112 pode enviar periodicamente dados para o armazenador de dados 123 diretamente ou através do CS 120 como um Proxy. Os dados podem incluir os objetos de contato atualmente disponíveis e opcionalmente o estado atual de atividade dos agentes e sistemas servindo os clientes em contato com o centro atra-
10 vés desses vários objetos de contato.

Um exemplo de um reporte de estado pode ser o tempo de resposta de chamada telefônica atual no objeto de contato (número telefônico) ser de 15 minutos sem qualquer agente atualmente disponível. O mesmo reporte pode indicar que o tempo de resposta para o objeto CE contato VoIP
15 é atualmente imediato com pelo menos um agente atualmente disponível para receber as chamadas. O APS 126 pode embutir o objeto VoIP em oposição ao objeto de telefone regular para contato imediato com um agente ao vivo. Outro objeto de contato para um número telefônico para se deixar uma mensagem ou solicitação de chamada de retorno também pode ser incluído
20 visto que nenhum estado atual pode ser relacionado com esse objeto de contato. No entanto, o tempo de resposta pode ser previsto para voz, mensagem de texto, e-mail e outras formas de meios de comunicações sincronizados ou assíncronos e pode ser utilizado como indicadores de prioridade pelo APS 126 na determinação de qual dentre as várias opções de contato
25 incluir em um anúncio servido.

Em uma modalidade, o centro 103 pode ser na carga de comunicação de pico durante um período comercial de pico por exemplo. Nesse caso o centro 103 pode não desejar que clientes em potencial adicionais entrem em contato com o centro até que o limite de carga de comunicação
30 para um ou mais meios de comunicação utilizados no centro caia para abaixo de um limite aceitável. Tal informação em tempo real pode ser acessada a partir do IPR 112 ou através de sistemas de reporte pother pelo APS 126

para determinar se um anúncio para o centro será servido através de outro possível anúncio. Uma regra empresarial com um valor ou valores pode ser criada e associada com qualquer anúncio criado que indique uma suspensão do serviço de anúncio durante determinados períodos de pico dos estados de carga de comunicação. Os valores podem ser limites que podem ser comparados com os valores de carga reais de forma que a campanha de propaganda deslanche automaticamente apenas quando o centro puder fornecer um serviço adequado. A campanha pode ser temporariamente suspensa quando o centro não pode servir adequadamente as respostas em potencial do serviço eletrônico desses anúncios.

Mantendo-se em mente os objetivos de um centro como o centro 103 pode ser receber tantos contatos quanto sejam razoáveis para o manuseio, mas sem perder clientes em potencial por motivos de serviço ou resposta inadequada. Portanto, os anúncios podem ser colocados de forma inteligente com base nos estados atuais do centro de forma que quando o centro estiver precisando fazer negócios, os anúncios estejam trabalhando para o mesmo e quando o centro estiver ocupado lidando com a solicitações, os anúncios sejam suspensos até que o centro esteja novamente precisando fazer negócios. Obviamente, os objetos de contato individuais dentro dos anúncios podem ser manuseados da mesma forma. Se o telefone estiver ocupado, então o canal IM ou o canal SMS pode ser o objeto de contato embutido no anúncio. Todas as atividades dos APS 126 são completamente transparentes aos clientes em potencial que estão recebendo os anúncios eletrônicos.

O AS 122 pode servir anúncios em qualquer página eletrônica da Rede com Linguagem de Marcação de Hipertexto (HTML) ou qualquer variação da mesma incluindo páginas de Protocolo de Aplicativo Sem Fio (WAP) e outras formas de páginas de texto e gráficos. Em uma modalidade, os anúncios eletrônicos podem ser servidos em sessões de Mensagem Instantânea ao vivo ou outras sessões de Bate-Papo. Uma primeira determinação para servir tal anúncio eletrônico pode ser baseada no assunto da conversa IM ou determinadas palavras chave utilizadas na conversação. Nos

aspectos preferidos a determinação final para servir um anúncio eletrônico é baseada em um ou mais valores limite e comparação das estatísticas com esses valores antes da determinação de se deve servir ou não um anúncio. O anúncio pode ser colocado ou não dependendo de uma ou mais condições satisfeitas ou não por comparação. Logo, um anúncio que é selecionado para ser servido em um retentor em uma página de Rede com base no conteúdo ou palavra chave ou fraseologia pode ser subsequenteiramente passado para o serviço se as estatísticas atuais indicarem que o anúncio não deve ser servido porque as condições para o serviço não são correspondidas por dados em tempo real ou quase em tempo real.

Será aparente aos versados na técnica que o software de serviço de anúncios como APS 126 pode ser executado e operar em um mesmo servidor hospedando as páginas de informação eletrônica que transportarão os anúncios alvo, ou pode ser executado e operar em um servidor remoto possuindo comunicação com o servidor que inserirá os anúncios nas páginas antes, durante e depois dessas páginas serem acessadas.

A figura 2 é um fluxograma de processo 200 ilustrando os atos de determinação de quando colocar um anúncio de acordo com uma modalidade da presente invenção. No ato 201, existe um acionador de página da Rede. O acionador no ato 201 pode ser uma ação de navegador exigindo o serviço de uma página de informação eletrônica conhecida de um servidor. O acionador pode incluir a indicação de palavras chave ou frases utilizadas em uma busca na qual os anúncios selecionados para serviço podem aparecer em uma página de resultado de busca.

No ato 202, o servidor de propaganda determina a relevância das condições do acionador para um ou mais anúncios em um conjunto de anúncios para serviço. No ato 202 existem muitas possíveis variações que podem se aplicar dependendo das circunstâncias. No ato 203, o servidor de anúncios determina se existe pelo menos uma combinação de um resultado dos esforços do ato 202. Se não houver qualquer combinação, então, não poderá haver qualquer anúncio servido, ou poderá haver apenas anúncios estáticos servidos para preencher os retentores na página ou formulário ele-

trônico.

Se o servidor de anúncios concluir que existe pelo menos um anúncio selecionado para o serviço, então no ato 205, o software de colocação de anúncio da presente invenção análogo ao APS 126 verifica se um ou
5 mais anúncios selecionados podem ser servidos de acordo com o fato de se o estado atual de atividade do proprietário do anúncio está acima ou abaixo de um valor limite predeterminado conhecido do servidor e associado com os um ou mais anúncios alvo do serviço. O ato 205 pode ser realizado individualmente para cada anúncio a ser incluído no serviço, ou pode ser reali-
10 zado uma única vez para um conjunto de dois ou mais anúncios. Ademais, se apenas um anúncio for considerado então pode haver apenas uma consulta realizada.

Em uma modalidade preferida, a consulta por dados pode ser realizada localmente no servidor de anúncios em uma base de dados conecta-
15 tada. O valor ou valores limite mais recentes configurados por uma empresa proprietária do anúncio ou conjunto de anúncios, e as estatísticas de atividade mais recentes relacionadas com os estados ocupado e disponível dos contatos da empresa podem ser acessados. É importante se notar aqui que existem muitos níveis diferentes de detalhamento que podem ser observa-
20 dos quando da realização da consulta no ato 205. Por exemplo, uma empresa pode determinar um valor limite para cada um dos meios de comunicação que utiliza para responder aos clientes em potencial. A natureza exata do limite pode variar dependendo do meio de comunicação ou meios, aos quais o limite de aplica. As estatísticas em tempo real e quase tempo real se apli-
25 cam especificamente ao valor de limite para comparação incluindo uma condição que governa a decisão. Ademais, as estatísticas devem endereçar carga de comunicação ou tempo de espera de comunicação para qualquer meio determinado. Existem muitas possibilidades.

Se no ato 206, o APS determinar que as estatísticas atuais não
30 estão abaixo do limite predeterminado, então no ato 204, o processo pode ser encerrado para a comparação em particular. Isso não significa necessariamente que um anúncio não será servido se houver outro valor limite cujas

estatísticas estejam abaixo do valor. Por exemplo, a determinação pode ser detalhada a qual informação de contato incluir com o anúncio.

Se no ato 206 as estatísticas verificadas estiverem abaixo do limite predeterminado para essas estatísticas, então no ato 207 o anúncio é selecionado para serviço e os objetos de contato são atualizados de acordo. Portanto, se uma empresa, no momento em que o anúncio é servido tiver um agente ao vivo disponível para um meio ou meios de comunicação específicos, então, a informação de contato adequada é embutida no anúncio quando o mesmo é servido. Se não houver quaisquer agentes disponíveis no momento do serviço, então o anúncio pode ser passado para o serviço ou pode simplesmente ser servido com informação de contato estática como e-mail ou informação de endereço de sítio da Rede, mas sem conter quaisquer links de contato ao vivo. Adicionalmente, a decisão pode ser a de não servir o anúncio se não houver quaisquer agentes ao vivo disponíveis para servir clientes em potencial que possam interagir com os anúncios servidos. Depois do ato 207 ser realizado, então no ato 208 o anúncio é servido ou colocado. O processo pode voltar para o ato 201 depois de um anúncio ter sido colocado. É importante se notar aqui que no caso de os critérios ou condições para a colocação de anúncios não serem correspondidos para um anúncio no ato 206, isso não significa que nenhum anúncio seja colocado em um espaço para anúncio. Só significa que o anúncio que foi assunto de comparação não será servido.

O processo 200 pode ser realizado para cada anúncio em um grupo de anúncios reservados para um espaço de anúncio em particular em uma página da Rede ou outra forma eletrônica. O conjunto de anúncio pode listar anunciantes competidores de várias empresas diferentes. Os anunciantes propriamente ditos podem ser selecionados por relevância e outros critérios como é atualmente sabido. Se um anúncio vencedor não for servidor porque a empresa não tem pessoal disponível para atender no momento da colocação, então o próximo anúncio competidor relevante pertencente a outra empresa pode ser selecionado. Um grupo de anúncios pode incluir alternativamente anúncios de apenas uma empresa que pagou por um espaço

de propaganda toda vez que uma determinada página eletrônica é acessada. Nesse caso, o processo de seleção pode determinar qual dos anúncios no grupo é mais relevante e se esse anúncio pode ser servido de acordo com a disponibilidade do pessoal de atendimento. Podem existir muitas possibilidades.

5 A figura 3 é um fluxograma de processo 300 ilustrando os atos para a determinação de quando colocar um anúncio de acordo com outra modalidade da presente invenção. Os atos 301, 302 e 303 do processo 300 podem ser idênticos em descrição aos atos 201, 202 e 203 descritos acima com referência à figura 2. No entanto, no ato 305, o software de colocação de anúncio (APS) só verifica a disponibilidade de um ou mais contatos da empresa no momento da colocação do anúncio. Por exemplo, se o anúncio tiver um retentor de link de Mensagem Instantânea e um retentor de link de voz, então apenas os links de contato para esses endereços de um contato ou contatos disponíveis podem ser incluídos no anúncio quando o mesmo for colocado. Nessa modalidade, o processo depende estritamente da disponibilidade de contato, (ocupado ou não), e não considera quaisquer limites predeterminados.

15 Se no ato 306 for determinado que não existem contatos disponíveis para qualquer um dos links de contato associados com o anúncio, então, no ato 304, o processo termina e o anúncio não é servido. Se houver um ou mais contatos disponíveis determinados no ato 306, então no ato 307 o APS seleciona o anúncio para colocação e fornece o link ou links de contato adequados para os contatos que foram determinados como atualmente disponíveis no ato 306.

25 A disponibilidade de contatos pode ser determinada localmente se a informação de presença ou disponibilidade for periodicamente atualizada para uma base de dados local para o servidor de anúncio. Em uma modalidade, um servidor de anúncios como o servidor 122 da figura 1 pode verificar com um roteador empresarial utilizado na empresa como IPR 112, por exemplo. O roteador pode ter um software que fornece a maior parte dos estados ocupado atual ou nenhum estado para cada agente no centro. Os

endereços de contato ou números dos agentes atualmente disponíveis são comparados com os associados com o anúncio em particular e apenas os links associados com o anúncio onde o agente está disponível são embutidos no anúncio quando o mesmo é servido.

5 No ato 308, o servidor de ato coloca o anúncio. Nesse ato, a empresa também pode incluir uma oferta no anúncio para utilização da informação de contato em tempo real. A oferta pode ser de algum desconto para quem ligar imediatamente ou para um dos 10 primeiros clientes que ligarem. Podem haver muitas possibilidades. Da mesma forma, os links de
10 contato propriamente ditos podem ser personalizados. Nessa modalidade, um número telefônico para um agente disponível pode ser incluído com o número e o nome do agente. Por exemplo, se houver várias extensões de voz diferentes, cada uma pertencendo a um agente diferente, apenas as que os agentes estão atualmente disponíveis são embutidas no anúncio junta-
15 mente com os nomes desses agentes disponíveis. O processo volta para o ato 301 depois que um anúncio é colocado.

 Em uma modalidade, os links de contato individuais podem ser girados para dentro e para fora do anúncio servidor à medida que atendem chamadas, e se tornam disponíveis novamente enquanto um cliente em po-
20 tencial está observando e interagindo com o anúncio. Essa modalidade pode exigir um link com o servidor de propaganda funcionando como um Proxy a ser estabelecido a partir de cada caso de um anúncio servidor enquanto o mesmo é exibido. Um cliente em potencial pode ver no anúncio exatamente quando um contato se torna disponível.

25 O serviço de mensagens instantâneas como AIM™ ou o SMS pode ser incluído como link ao vivo juntamente com o telefone, VoIP, Bate-Papo, e outras formas de meios de comunicação em tempo real ou não. Os links reais utilizados para iniciar o contato podem ser associados com o nome do contato real. Em alguns casos, os anúncios podem ser servidos com
30 base apenas na disponibilidade de um ou mais agentes ao vivo. Os anúncios podem ser servidos com base apenas em um tempo de atendimento aceitável para um ou mais tipos de mídia. Os anúncios também podem ser servi-

dos apenas em determinados momentos de cada dia dependendo da carga de comunicação média ou geral da empresa. Existem muitas possibilidades. Os métodos e o aparelho da invenção permitem um controle em tempo real sobre quais anúncios uma empresa tem como alvo para servir que na verdade são servidos. Dessa forma, a empresa pode planejar níveis ideais de atividade comercial enquanto, ao mesmo tempo, garante que o atendimento por parte da empresa seja rápido e de qualidade aceitável.

Os métodos e o aparelho da presente invenção podem ser utilizados nas modalidades de colocação de anúncios de terceiras partes ou nas modalidades de colocação de anúncios de primeiras partes sem se distanciar do espírito e escopo da presente invenção. Por exemplo, em um sítio de Rede da companhia, determinados anúncios rápidos podem aparecer quando um contato está imediatamente disponível para os clientes que estão clicando nesses anúncios quando aparecem. Para ilustrar um exemplo, um sítio de carros pode ter um anúncio para um novo Honda que acabou de chegar com um link para um vendedor que está esperando ao lado do telefone. O negócio pode ser: o primeiro cliente que ligar recebe um grande desconto se comprar o carro naquele dia. Existem muitos usos possíveis de versões do software da presente invenção.

Os métodos e o aparelho da presente invenção podem ser praticados utilizando-se alguns ou todos os componentes e características descritos aqui sem se distanciar do espírito e escopo da presente invenção. A invenção pode ser praticada através da rede da Internet, uma rede de área ampla empresarial (WAN) ou através de uma combinação dessas redes e quaisquer redes de área local (LAN). Os métodos e o aparelho da invenção devem receber o escopo mais amplo possível em vista das múltiplas aplicações, algumas das quais já foram descritas. O espírito e escopo da presente invenção deve ser limitado apenas pelas reivindicações a seguir.

REIVINDICAÇÕES

1. Sistema de anúncio, compreendendo:
 - um servidor de anúncios conectado à rede armazenando os anúncios associados com os anunciantes individuais; e
 - 5 uma rotina para o monitoramento da disponibilidade dos recursos do anunciante;
 - caracterizado pelo fato de os anunciantes serem servidos pelo menos em parte com base na informação sobre os recursos dos anunciantes determinados pela rotina de monitoramento.
- 10 2. Sistema, de acordo com a reivindicação 1, compreendendo adicionalmente um ou mais objetos de contato armazenados acessíveis ao servidor de anúncio, que podem ser embutidos em anúncios individuais, onde um objeto de contato é selecionado e embutido em um anúncio servido com base pelo menos em parte na informação sobre os recursos do anunciante determinada pela rotina de monitoramento.
- 15 3. Sistema, de acordo com a reivindicação 2, no qual os objetos de contato compreendem indícios direcionando os espectadores de um anúncio a como entrarem em contato com o anunciante.
4. Sistema, de acordo com a reivindicação 3, no qual os indícios
20 são links ativos em um anúncio, para a realização do contato para um espectador com o anunciante.
5. Sistema, de acordo com a reivindicação 4, no qual os links
25 ativos compreendem o estabelecimento de uma dentre uma comunicação telefônica, uma mensagem instantânea, uma sessão de bate-papo, ou uma comunicação por mensagem de texto entre o espectador e um agente do
anunciante.
6. Sistema, de acordo com a reivindicação 1, no qual o sistema
de anúncio é hospedado por um serviço de busca de rede.
7. Sistema, de acordo com a reivindicação 6, no qual as palavras
30 chave registradas por um buscador também são utilizadas para determinar que anúncios devem ser colocados.
8. Sistema, de acordo com a reivindicação 1, no qual a informa-

ção sobre os recursos do anunciante inclui uma indicação do tempo de espera para que um agente do anunciante atenda um contato de um espectador de um anúncio.

5 9. Sistema, de acordo com a reivindicação 8, no qual uma indicação do tempo de espera é incluída em um anúncio servido.

10. Método de serviço de anúncios, compreendendo as etapas de:

10 a) armazenamento de anúncios associados com anunciantes individuais em um armazenador acessível a um servidor de anúncios conectado com a rede;

b) monitoramento da disponibilidade dos recursos do anunciante; e

c) serviço dos anúncios com base pelo menos em parte na informação sobre os recursos do anunciante determinados na etapa (b).

15 11. Método, de acordo com a reivindicação 10, compreendendo adicionalmente uma etapa para embutir um ou mais objetos de contato armazenados acessíveis ao servidor de anúncios, em anúncios individuais, onde um objeto de contato é selecionado e embutido em um anúncio servido com base pelo menos em parte na informação sobre os recursos de anunciantes determinados na etapa (b).

20 12. Método, de acordo com a reivindicação 11, no qual os objetos de contato compreendem indícios direcionando os espectadores de um anúncio a como entrar em contato com o anunciante.

25 13. Método, de acordo com a reivindicação 12, no qual os indícios são links ativos em um anúncio, para a realização do contato de um espectador com um anunciante.

30 14. Método, de acordo com a reivindicação 13, no qual os links ativos compreendem o estabelecimento de um dentre um telefone, uma mensagem instantânea, uma sessão de bate-papo, ou uma comunicação por mensagem de texto entre o espectador e um agente do anunciante.

15. Método, de acordo com a reivindicação 10, no qual o sistema de anúncio é hospedado por um serviço de busca em rede.

16. Método, de acordo com a reivindicação 15, no qual palavras chave registradas por um buscador também são utilizadas para determinar os anúncios a serem colocados.

5 17. Método, de acordo com a reivindicação 10, no qual a informação sobre os recursos do anunciante inclui uma indicação do tempo de espera para que um agente do anunciante atenda um contato de um espectador de um anúncio.

18. Método, de acordo com a reivindicação 17, no qual uma indicação do tempo de espera é incluída em um anúncio servido.

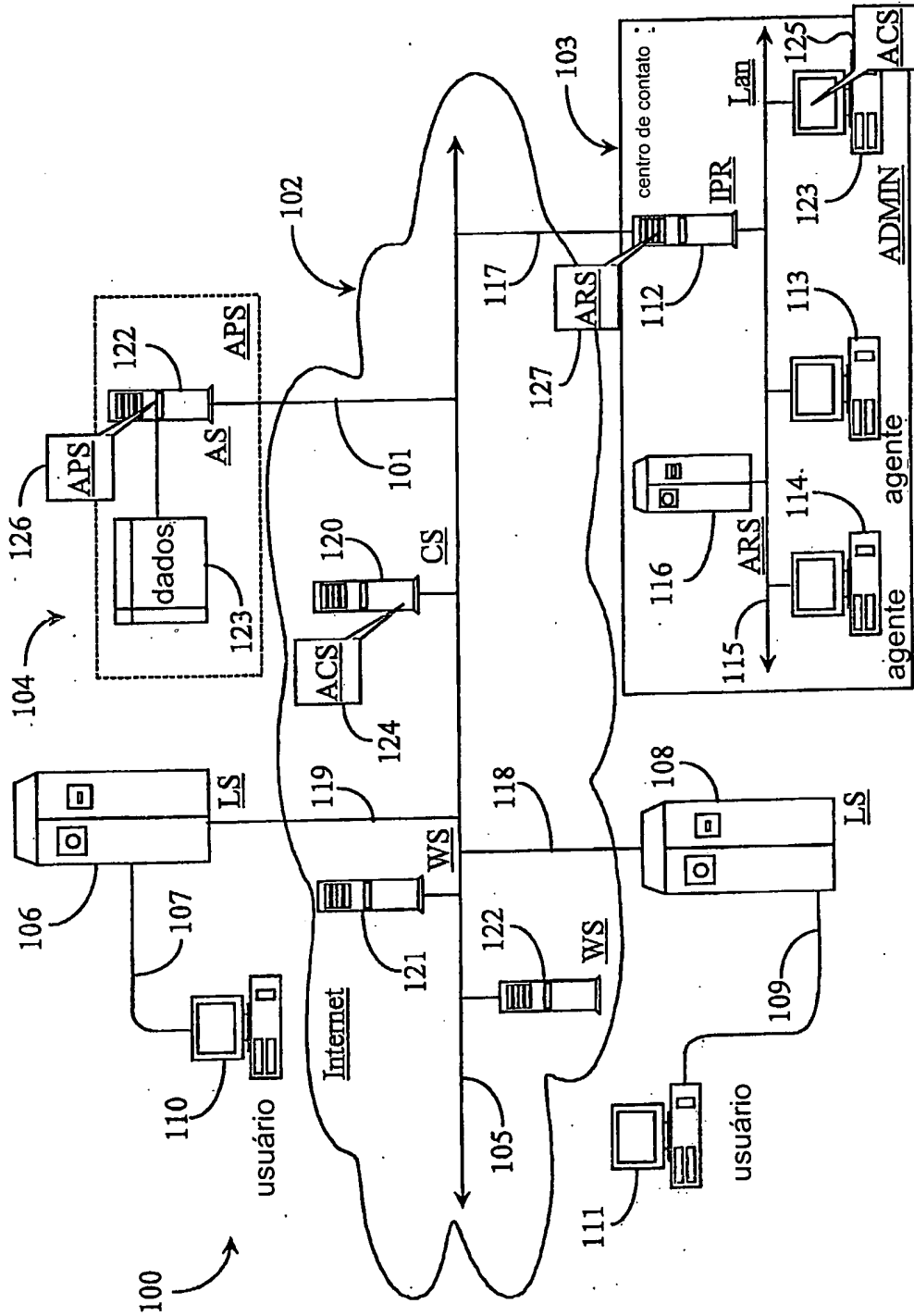


Fig. 1

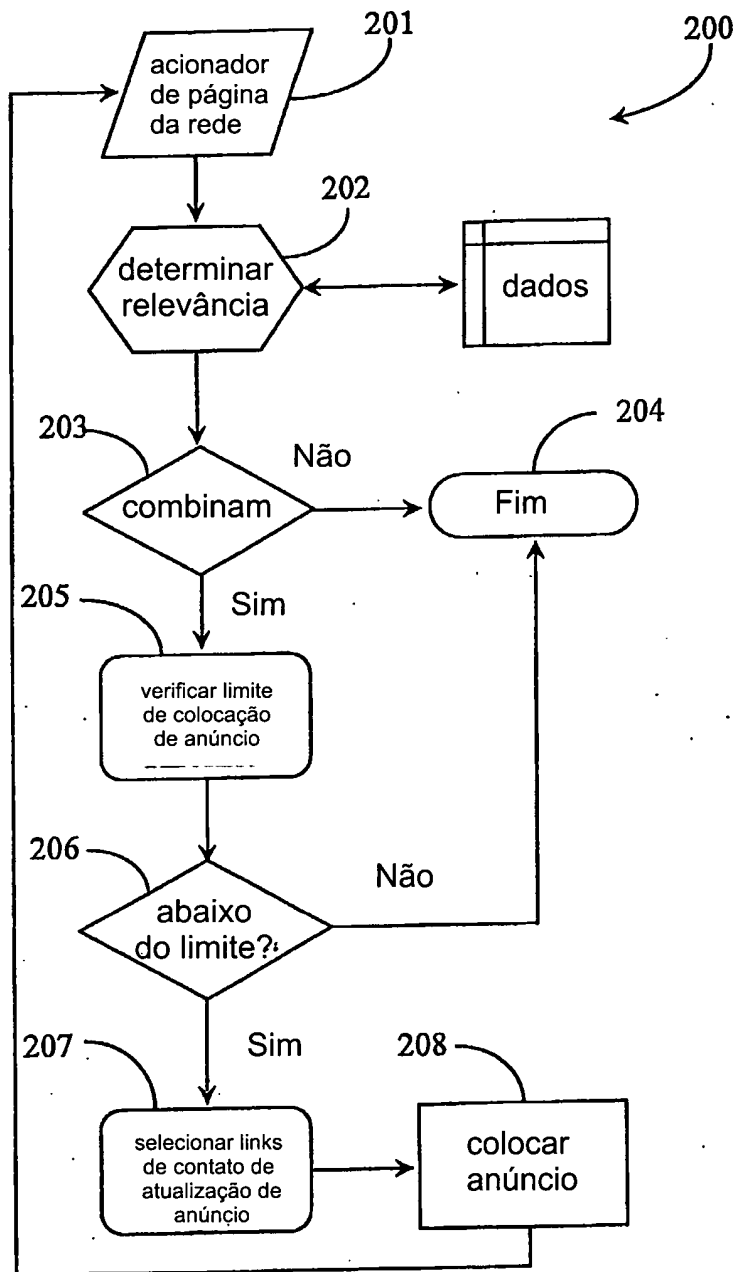
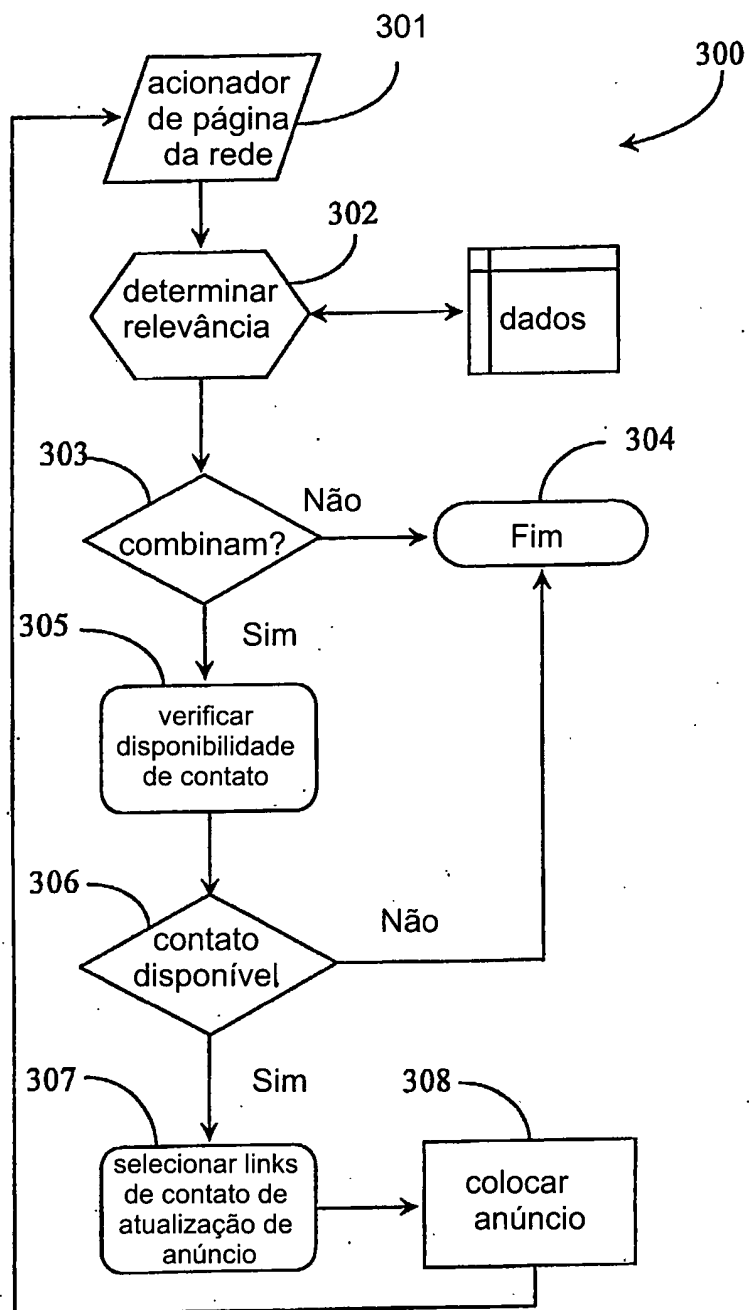


Fig. 2

*Fig. 3*

RESUMO

Patente de Invenção: **"SISTEMA PARA O GERENCIAMENTO DE COLOCAÇÃO DINÂMICA DE ANÚNCIOS EM PÁGINAS DE INFORMAÇÃO ELETRÔNICA"**.

- 5 A presente invenção refere-se a um sistema para servir anúncios eletrônicos através de uma rede de pacote possui um nó conectado à rede de pacote de dados, o armazenador de dados acessível ao nó para reter os anúncios para serviço e dados associados, e um software rodando no nó para selecionar e causar a colocação dos anúncios incluindo os dados associados selecionados. O sistema é caracterizado pelo fato de os anúncios serem selecionados e servidos com base em alguma informação em tempo real acessível ao software e onde os dados associados podem ser embutidos de forma individual ou coletiva nos anúncios com base pelo menos em parte na avaliação da informação acessada.
- 10