



(12)发明专利申请

(10)申请公布号 CN 108235808 A

(43)申请公布日 2018.06.29

(21)申请号 201580080318.8

(22)申请日 2015.07.22

(30)优先权数据

62/138,341 2015.03.25 US

62/138,337 2015.03.25 US

62/138,344 2015.03.25 US

14/804,980 2015.07.21 US

(85)PCT国际申请进入国家阶段日

2017.11.24

(86)PCT国际申请的申请数据

PCT/US2015/041565 2015.07.22

(87)PCT国际申请的公布数据

W02016/153541 EN 2016.09.29

(71)申请人 脸谱公司

地址 美国加利福尼亚

(72)发明人 罗伯特·富兰克林·丹尼尔

阿卡什·戈拉夫·古普塔

加里马·辛哈

大卫·亚历山大·马库斯

(74)专利代理机构 北京康信知识产权代理有限

责任公司 11240

代理人 梁丽超 刘彬

(51)Int.Cl.

H04L 29/08(2006.01)

H04L 12/58(2006.01)

G06Q 30/06(2012.01)

G06Q 50/00(2012.01)

权利要求书4页 说明书50页 附图30页

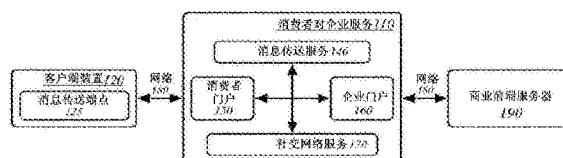
(54)发明名称

用于产品、服务和企业推荐的技术

(57)摘要

描述了用于产品、服务和企业推荐的技术。在一个实施例中,设备可以包括用户上下文部件,用于管理与消息传送服务的用户账户相关联的用户上下文;用户简档部件,用于检索用户账户的用户简档;以及推荐部件,用于基于用户上下文和用户简档确定一个或多个推荐,并且基于推荐,为客户端装置上的消息传送端点配置推荐界面,消息传送端点与消息传送服务的用户账户相关联。描述并要求保护其他实施例。

消费者对企业信息传送系统100



1. 一种计算机实现的方法,包括:

接收与用于消息传送服务的用户账户相关联的用户上下文;

检索所述用户账户的用户简档;

基于所述用户上下文和所述用户简档,确定一个或多个推荐;并且

基于所述推荐,配置针对客户端装置上的消息传送端点的推荐界面,所述消息传送端点与用于所述消息传送服务的所述用户账户相关联。

2. 根据权利要求1所述的方法,所述用户简档包括基于所述用户账户的消息传送历史的消息传送亲和力,其中,基于所述消息传送亲和力确定所述一个或多个推荐。

3. 根据权利要求1所述的方法,所述用户上下文至少包括所述客户端装置的地理位置,其中,至少一个所确定的推荐是针对与实体的互动,所述实体是基于处于由所述客户端装置的地理位置界定的地理搜索区域内被选择的。

4. 根据权利要求1所述的方法,所述用户上下文至少包括所述客户端装置的地理位置,所述用户简档包括多个推荐产品,所述一个或多个推荐包括从处于所述地理位置界定的地理搜索区域内的一个或多个企业实体购买一个或多个所述推荐产品的推荐。

5. 根据权利要求4所述的方法,其中,所述多个推荐产品中的一个或多个推荐产品是基于在所述用户账户的消息传送历史中提及的一个或多个所述推荐产品来确定的。

6. 根据权利要求1所述的方法,所述用户简档包括用于所述用户账户的消息传送历史,所述一个或多个推荐至少部分地基于所述消息传送历史。

7. 根据权利要求1所述的方法,包括:

在所述消息传送服务中执行消费者对企业信息传送互动;

确定在所述消费者对企业信息传送互动中为所述用户账户的用户推荐的参考产品;并且

在所述一个或多个推荐中包括所述参考产品,所述消费者对企业信息传送互动包括至少一部分所述用户简档。

8. 根据权利要求7所述的方法,所述用户上下文至少包括所述客户端装置的地理位置,所述消费者对企业信息传送互动在所述用户账户与企业实体账户之间,所述方法还包括:

基于与处于由所述客户端装置的地理位置界定的地理搜索区域内的企业实体地理位置相关联的企业实体账户,从所述消费者对企业信息传送互动中确定包括所述参考产品。

9. 根据权利要求1所述的方法,还包括:

从所述客户端装置接收所选择的推荐,所选择的推荐包括所述一个或多个推荐中的一者;并且

在所述客户端装置上的消息传送端点和与所选择的推荐相关联的提供商消息传送端点之间的消息传送服务中发起消息对话,所述消息对话自动包括所选择的推荐。

10. 根据权利要求1所述的方法,还包括:

基于所述用户简档和所述用户上下文,确定多个相关产品;并且

将所述一个或多个推荐确定为所述多个相关产品的最高支付推荐。

11. 根据权利要求1所述的方法,还包括:

基于所述用户简档和所述用户上下文,确定多个相关企业实体;并且

基于所述用户账户对于多个所述相关企业实体的消息打开率,确定所述一个或多个推

荐。

12. 一种设备,包括:

设备上的处理器电路;

在所述处理器电路上的用户上下文部件,所述用户上下文部件用于管理与消息传送服务的用户账户相关联的用户上下文;

用户简档部件,用于检索所述用户账户的用户简档;以及

推荐部件,用于基于所述用户上下文和所述用户简档,确定一个或多个推荐,并且基于所述推荐,配置针对客户端装置上的消息传送端点的推荐界面,所述消息传送端点与用于所述消息传送服务的所述用户账户相关联。

13. 根据权利要求12所述的设备,所述用户简档包括基于所述用户账户的消息传送历史的消息传送亲密度,其中,确定所述一个或多个推荐是基于所述消息传送亲密度。

14. 根据权利要求12所述的设备,所述用户上下文至少包括所述客户端装置的地理位置,所述用户简档包括多个推荐产品,所述一个或多个推荐包括从处于所述地理位置界定的地理搜索区域内的一个或多个企业实体购买一个或多个所述推荐产品的推荐,其中,所述多个推荐产品中的一个或多个推荐产品是基于在所述用户账户的消息传送历史中提及的一个或多个所述推荐产品来确定的。

15. 根据权利要求12所述的设备,所述用户上下文至少包括所述客户端装置的地理位置,还包括:

所述消息传送服务用于执行消费者对企业信息传送互动,所述消费者对企业信息传送互动在所述用户账户与企业实体账户之间;

所述推荐部件,用于基于与处于所述客户端装置的地理位置界定的地理搜索区域内的企业实体地理位置相关联的企业实体账户,在所述消费者对企业信息传送互动中确定为所述用户账户的用户推荐的参考产品。

16. 根据权利要求12所述的设备,还包括:

消息传送服务,用于从所述客户端装置接收所选择的推荐,所选择的推荐包括所述一个或多个推荐中的一者;并且在所述客户端装置上的消息传送端点和与所选择的推荐相关联的提供商消息传送端点之间的消息传送服务中发起消息对话,所述消息对话自动包括所选择的推荐。

17. 至少一种计算机可读存储介质,包括指令,所述指令在被执行时使系统:

接收与用于消息传送服务的用户账户相关联的用户上下文;

检索针对所述用户账户的用户简档;

基于所述用户上下文和所述用户简档,确定一个或多个推荐;并且

基于所述推荐,配置针对客户端装置上的消息传送端点的推荐界面,所述消息传送端点与用于所述消息传送服务的所述用户账户相关联。

18. 根据权利要求17所述的计算机可读存储介质,所述用户简档包括基于所述用户账户的消息传送历史的消息传送亲密度,其中,确定所述一个或多个推荐是基于所述消息传送亲密度。

19. 根据权利要求17所述的计算机可读存储介质,所述用户上下文至少包括所述客户端装置的地理位置,所述用户简档包括多个推荐产品,所述一个或多个推荐包括从处于所

述地理位置界定的地理搜索区域内的一个或多个企业实体购买一个或多个所述推荐产品的推荐,其中,所述多个推荐产品中的一个或多个推荐产品是基于在所述用户账户的消息传送历史中提及的一个或多个所述推荐产品来确定的。

20. 根据权利要求16所述的计算机可读存储介质,还包括在被执行时使系统进行如下各项的进一步指令:

基于所述用户简档和所述用户上下文,确定多个相关企业实体;并且

基于所述用户账户对于多个所述相关企业实体的消息打开率,确定所述一个或多个推荐。

21. 一种计算机实现的方法,包括:

接收与用于消息传送服务的用户账户相关联的用户上下文;

检索所述用户账户的用户简档;

基于所述用户上下文和所述用户简档,确定一个或多个推荐;并且

基于所述推荐,配置针对客户端装置上的消息传送端点的推荐界面,所述消息传送端点与用于所述消息传送服务的所述用户账户相关联。

22. 根据权利要求21所述的方法,所述用户简档包括基于所述用户账户的消息传送历史的消息传送亲和力,其中,确定所述一个或多个推荐是基于所述消息传送亲和力。

23. 根据权利要求21或22所述的方法,所述用户上下文至少包括所述客户端装置的地理位置,其中,至少一个所确定的推荐是针对与实体的互动,基于处于由所述客户端装置的地理位置界定的地理搜索区域内而选择所述实体。

24. 根据权利要求21至23中任一项所述的方法,所述用户上下文至少包括所述客户端装置的地理位置,所述用户简档包括多个推荐产品,所述一个或多个推荐包括从处于所述地理位置界定的地理搜索区域内的一个或多个企业实体购买一个或多个所述推荐产品的推荐。

25. 根据权利要求21至24中任一项所述的方法,其中,所述多个推荐产品中的一个或多个推荐产品是基于在所述用户账户的消息传送历史中提及的一个或多个所述推荐产品来确定的。

26. 根据权利要求21至25中任一项所述的方法,所述用户简档包括用于所述用户账户的消息历史,所述一个或多个推荐至少部分地基于所述消息历史。

27. 根据权利要求21至26中任一项所述的方法,包括:

在所述消息传送服务中执行消费者对企业信息传送互动;

确定在所述消费者对企业信息传送互动中为所述用户账户的用户推荐的参考产品;并且

在所述一个或多个推荐中包括所述参考产品,所述消费者对企业信息传送互动包括至少一部分所述用户简档。

28. 根据权利要求21至27中任一项所述的方法,所述用户上下文至少包括所述客户端装置的地理位置,所述消费者对企业信息传送互动在所述用户账户与企业实体账户之间,还包括:

基于与处于由所述客户端装置的地理位置界定的地理搜索区域内的企业实体地理位置相关联的企业实体账户,从所述消费者对企业信息传送互动中确定包括所述参考产品。

29. 根据权利要求21至28中任一项所述的方法,还包括:

从所述客户端装置接收所选择的推荐,所选择的推荐包括所述一个或多个推荐中的一者;并且

在所述客户端装置上的消息传送端点和与所选择的推荐相关联的提供商消息传送端点之间的消息传送服务中发起消息对话,所述消息对话自动包括所选择的推荐。

30. 根据权利要求21至29中任一项所述的方法,还包括:

基于所述用户简档和所述用户上下文,确定多个相关产品;并且

将所述一个或多个推荐确定为所述多个相关产品的最高支付推荐。

31. 根据权利要求21至30中任一项所述的方法,还包括:

基于所述用户简档和所述用户上下文,确定多个相关企业实体;并且

基于所述用户账户对于多个所述相关企业实体的消息打开率,确定所述一个或多个推荐。

32. 一种或多种计算机可读的非暂时性存储介质,包括软件,所述软件在被执行时能够操作以执行根据权利要求21至31中任一项所述的方法。

33. 一种系统,包括:一个或多个处理器;以及耦接到所述处理器的至少一个存储器,所述存储器包括能够由所述处理器执行的指令,所述处理器在执行所述指令时能够操作以执行根据权利要求21至31中任一项所述的方法。

34. 一种计算机程序产品,优选地包括计算机可读的非暂时性存储介质,当在数据处理系统上执行时能够操作以执行根据权利要求21至31中任一项所述的方法。

用于产品、服务和企业推荐的技术

[0001] 相关申请

[0002] 本申请根据35U.S.C.§119(e)要求于2015年3月25日提交的题为“Techniques for Social Messaging Authorization and Customization”的美国临时专利申请号62/138,337的优先权,其全部内容通过引用并入本文。

[0003] 本申请根据35U.S.C.§119(e)要求于2015年3月25日提交的题为“Techniques for Product,Service,and Business Recommendation”的美国临时专利申请号62/138,341的优先权,其全部内容通过引用并入本文。

[0004] 本申请根据35U.S.C.§119(e)要求于2015年3月25日提交的题为“Techniques for Automated Messaging”的美国临时专利申请号62/138,344的优先权,其全部内容通过引用并入本文。

[0005] 本申请涉及于2015年7月21日提交的题为“Techniques for Social Messaging Authorization and Customization”的美国专利申请,其全部内容通过引用并入本文。

[0006] 本申请涉及于2015年7月21日提交的题为“Techniques for Automated Determination of Form Responses”的美国专利申请,其全部内容通过引用并入本文。

[0007] 本申请涉及于2015年7月21日提交的题为“Techniques for Automated Messaging”的美国专利申请,其全部内容通过引用并入本文。

背景技术

[0008] 用户可以在消息传送系统中彼此互动,在两个或更多个用户之间的基于文本的对话中彼此来回发送消息。用户可以在消息传送系统中具有与其相关联的用户账户,用户账户提供该用户的在线身份、指向该用户的目的地的以及通常协调用户对消息传送系统的访问和使用。用户可以从各种端点(包括移动装置(例如,手机)、台式计算机、网络浏览器、专用消息传送客户端等)访问消息传送系统。

发明内容

[0009] 以下呈现简化的概述,以便提供对本文所述的一些新颖实施例的基本理解。这个概述不是一个广泛的概述,并非旨在识别关键/重要要素或描绘其范围。其唯一目的是以简化形式呈现一些概念,作为稍后介绍的更详细描述的前言。

[0010] 各种实施例通常涉及用于社交消息传送授权和定制的技术。一些实施例特别涉及以下技术:基于企业和消息用户之间的社交联网关系来授权商业实体对消息传送系统的访问,并且根据社交联网信息定制企业和用户之间的消息传送。在一个实施例中,例如,设备可以包括:商业调解服务器,用于从网络接口接收来自客户端装置的订购请求包,订购请求指定用户账户和商业账户,用户账户与在社交图谱数据结构中的用户实体相关联,商业账户与在社交图谱数据结构中的商业实体相关联;并将所述订购请求包发送到与所述商业实体相关联的商业前端服务器;以及社交图谱数据结构部件,用于响应于商业调解服务器从客户端装置接收订购请求包,在社交图谱数据结构中的用户实体和商业实体之间创建商业

边线,商业边线与订购请求包相关联。描述和要求保护其他实施例。

[0011] 各种实施例通常涉及用于自动确定形式响应的技术。一些实施例特别涉及以下技术:使用自然语言处理来确定一组形式响应中的哪一个最适合于用户的特定自然语言查询或评论。在一个实施例中,例如,商业调解服务器可用于在消息传送服务处从消息传送端点接收消息传送包;执行所述消息传送包的天然语言处理,以确定预测为与所述消息传送包对应的响应消息;确定被分配以响应于消息传送包的管理员账户;并将形式响应包发送给管理员账户的管理员消息传送端点,所述形式响应包包括所述响应消息。描述和要求保护其他实施例。

[0012] 各种实施例通常涉及用于产品、服务和企业推荐的技术。一些实施例特别涉及利用消息传送亲和度信息的针对产品、服务和企业推荐的技术。在一个实施例中,例如,设备可以包括:用户上下文部件,用于管理与消息传送服务的用户账户相关联的用户上下文;用户简档部件,用于检索针对该用户账户的用户简档;以及推荐部件,用于基于所述用户上下文和所述用户简档来确定一个或多个推荐,并且基于所述推荐,为客户端装置上的消息传送端点配置推荐界面,所述消息传送端点与消息传送服务的用户账户相关联。描述和要求保护其他实施例。

[0013] 各种实施例通常涉及用于自动消息传送的技术。一些实施例特别涉及利用社交网络信息的自动化企业对消费者消息传送的技术。在一个实施例中,例如,设备可以包括:用户简档部件,用于检索与消息传送服务的用户账户相关联的用户简档;以及消息传送自动化部件,用于从客户端装置上的消息传送端点接收消息传送发起;并且响应于消息传送发起而基于用户简档来配置自动响应。描述和要求保护其他实施例。

[0014] 为了实现前述和相关目的,本文结合以下描述和附图描述了某些说明性方面。这些方面指示了可以实践本文公开的原理的各种方式,并且其所有方面和等同物旨在处于所要求保护的主题的范围内。当结合附图考虑时,从以下详细描述中,其他优点和新颖特征将变得显而易见。

附图说明

[0015] 图1示出了消费者对企业信息传送系统的实施例。

[0016] 图2示出了社交图谱的示例。

[0017] 图3A示出了用于显示企业页面的消息传送端点的用户界面的实施例。

[0018] 图3B示出了用于显示订购页面的消息传送端点的用户界面的实施例。

[0019] 图3C示出了用于显示消费者对企业信息传送互动的消息传送端点的用户界面的实施例。

[0020] 图4示出了对订购请求进行消费者对企业服务处理的实施例。

[0021] 图5示出了对后续请求进行消费者对企业服务处理的实施例。

[0022] 图6示出了图1的系统的第二逻辑流程的实施例。

[0023] 图7示出了用于显示一系列接收到的消息的管理员消息传送端点的用户界面的实施例。

[0024] 图8示出了生成自动响应的消费者对企业服务的实施例。

[0025] 图9示出了图1的系统的第二逻辑流程的实施例。

- [0026] 图10A示出了用于显示消息对话的消息传送端点的用户界面的实施例。
- [0027] 图10B示出了用于显示选择和促销页面的消息传送端点的用户界面的实施例。
- [0028] 图10C示出了用于显示产品页面的消息传送端点的用户界面的实施例。
- [0029] 图10D示出了用于显示更新的消息对话的消息传送端点的用户界面的实施例。
- [0030] 图11示出向消息传送端点提供界面配置的消费者对企业服务的实施例。
- [0031] 图12示出了向消息传送端点提供履行更新消息的消费者对企业服务的实施例。
- [0032] 图13示出了图1的系统的第三逻辑流程的实施例。
- [0033] 图14A示出了用于显示促销消息的消息传送端点的用户界面的实施例。
- [0034] 图14B示出了用于显示自动消息传送互动的消息传送端点的用户界面的实施例。
- [0035] 图14C示出了用于显示部分自动化消息传送互动的消息传送端点的用户界面的实施例。
- [0036] 图15A示出了用于显示对于促销消息的用户评论的消息传送端点的用户界面的实施例。
- [0037] 图15B示出了响应于用户评论显示管理员消息对话的消息传送端点的用户界面的实施例。
- [0038] 图16示出了产生自动响应的消费者对企业服务的实施例。
- [0039] 图17示出了图1的系统的第四逻辑流程的实施例。
- [0040] 图18示出了图1的系统的集中式系统的实施例。
- [0041] 图19示出了图1的系统的分布式系统的实施例。
- [0042] 图20示出了计算架构的实施例。
- [0043] 图21示出了通信架构的实施例。
- [0044] 图22示出了无线电装置架构的实施例。

具体实施方式

[0045] 用户可以使用消息传送通信经由社交网络服务中的页面与企业进行交流,如他们可能所熟悉的与朋友的聊天。用户可以在用于与朋友、同事和其他熟人沟通的相同消息传送应用程序中从这些企业发现、参与、和购买产品和服务。可能会自动响应其中一些消息,而其他消息可能会由企业页面的管理员完全或部分手动响应。部分手动响应可以利用由自然语言处理器识别的建议响应,该响应自动呈现给管理员但在发送之前手动批准。相比之下,也可以使用完全自动化的响应,其中,消息传送服务在没有管理员批准的情况下进行响应。可以使用全手动响应,其中,管理员自己制作发送给用户的响应。通过组合用于发现、参与和消息传送的各种技术,可以为用户呈现对其特定情况的最佳响应。因此,此处的实施例可以改善与企业通信的自然性,同时在适当的情况下仍然利用自动化技术。

[0046] 现在参考附图,其中,相同的附图标记始终用于指代相同的元素。在下面的描述中,为了解释的目的,阐述了许多具体详情,以便提供其透彻的理解。然而,显然,可以在没有这些具体详情的情况下实践新颖的实施例。在其他情况下,以方框图形式示出了众所周知的结构和装置,以便于其描述。意图是涵盖与所要求保护的主体相一致的所有修改、等同和替代。

[0047] 值得注意的是,本文所用的“a”、“b”、“c”和类似的指示符旨在表示任何正整数

的变量。因此,例如,如果实现方式设置 $a=5$ 的值,则作为部件122-1至122-a示出的一组完整部件122可以包括部件122-1、122-2、122-3、122-4和122-5。实施例在本上下文中不受限制。

[0048] 图1示出了消费者对企业消息传送系统100的方框图。在一个实施例中,消费者对企业消息传送系统100可以包括具有包括一个或多个部件的软件应用的计算机实现的系统。尽管图1所示的消费者对企业消息传送系统100在特定拓扑中具有有限数量的元素,但是可以理解,消费者对企业消息传送系统100可以在给定实现方式的期望的替代拓扑中包括更多或更少的元素。

[0049] 消费者对企业服务110可以用作消费者和企业之间的调解。消费者和企业可以都是消费者对企业服务110的用户,消费者通过个人用户账户表示,企业由商业账户表示,并且可能地,一个或多个个人用户账户与企业相关联,例如,个人用户账户与企业的代表和其他员工关联。消费者用户可以用社交图谱中的用户实体条目表示。企业或其他商业用户可以由社交图谱中的商业实体表示。消费者用户和商业用户之间的关系可以由社交图谱中的用户实体和商业实体之间的一个或多个边线来表示。

[0050] 消费者对企业服务110可以包括消息传送服务140。消息传送服务140通常可以被设置为在诸如个人用户等单独实体和诸如企业和其他组织等集体实体之间接收、存储和传送。消息传送服务140可以存储消息,而消息传送端点(例如,消息传送端点125)离线并且一旦消息传送端点可用就传送消息。消息传送服务140可以使用户能够针对同一用户账户使用多个消息传送端点(例如,移动装置上的消息传送客户端、个人计算机上的网络浏览器),消息传送服务140保持所有消息传送端点最新的用户账户的消息传送状态。

[0051] 消费者对企业服务110可以包括社交网络服务170。社交网络服务170可以维护代表社交图谱的社交图谱数据结构。社交图谱可以表示实体(例如,用户实体、商业实体和任何其他类型的实体)之间的关系。社交图谱可以将该关系表示为图谱关系,其中,所有信息被编码为附接到图谱中的特定节点或附接到图谱中的两个节点之间的特定边线。社交网络服务170可以是社交网络服务的元,社交图谱至少部分地包含社交网络信息。整个消费者对企业服务110可以是社交网络服务的元或由社交网络服务的元组成。

[0052] 消费者对企业服务110可以包括消费者门户150。消费者门户150可以是正对消费者使用的客户端应用程序的消费者对企业服务110的统一入口点。消费者门户150可以用作非商业实体(包括不是或不参与使用消费者对企业服务110的企业的用户)的通用用户门户。消费者门户150可以提供对消息传送服务140和社交网络服务170的访问。在一些实施例中,对社交网络服务170的所有访问可以由消费者门户150来调解,其中,代表用户使用和管理社交网络服务170的信息,而用户不直接访问部分或全部社交图谱信息。在一些实施例中,用户可以使用其用户账户直接访问消息传送服务140,消费者门户150限于消费者对企业服务110的消费者功能,其中通过消息传送端点125和消息传送服务140之间的直接网络通信提供的通用消息传送功能(例如,与朋友的消息传送),而不需要消费者门户150的调解。

[0053] 消费者对企业服务110可以包括企业门户160。企业门户160可以是针对企业实体使用的客户端应用程序的消费者对企业服务110的统一入口点。企业门户160可以提供对消息传送服务140和社交网络服务170的访问。在一些实施例中,对社交网络服务170的所有访

问可以由企业门户160来调解,其中,代表商业实体使用和管理社交网络服务170的信息,而商业实体不直接访问部分或全部社交图谱信息。在一些实施例中,商业实体可以使用其商业账户直接访问消息传送服务140,企业门户160限于消费者对企业服务110的企业功能,其具有通过商业前端服务190和消息传送服务140之间的直接网络通信提供的通用消息传送功能(例如,与消费者的消息传送),而不需要企业门户160的调解。

[0054] 用户可以使用在客户端装置120上运行的消息传送端点125软件应用程序参与消费者对企业信息传送系统100,并且与消费者对企业服务110互动。客户端装置120通常可以是智能手机,能够执行提供的功能超出传统电话的功能的软件应用程序的移动电话(例如,iPhone®、Android®手机或其他智能手机)。消息传送端点125可以特定地与形成消费者对企业服务110的一部分的特定消息传送服务140相关联,或者可以是用于与多个消息传送服务互动的通用消息传送客户端。消息传送端点125可以与消费者门户150和消息传送服务140中的一个或这两者进行互动,以执行消息传送任务和商业任务。

[0055] 商业实体(例如通过商业实体的代表、雇员和/或代理的活动)可以使用商业前端服务器190参与消费者对企业信息传送系统100并且与消费者对企业服务110进行互动。商业前端服务器190可以包括商业实体使用的任何软件和/或计算机硬件,用于参与消费者对企业信息传送系统100。商业前端服务器190可以与企业门户160和消息传送服务140中的一个或这两者进行互动,以执行消息传送任务和商业任务。商业前端服务器190可以用作或充当商业实体内的中介,用于由消费者对企业信息传送系统100内的企业存在的管理员使用的计算装置,用于由执行所购买的服务或提供所购买的产品的雇员使用的计算装置,或用于由执行与消费者对企业信息传送系统100相关的任务的商业实体的任何其他成员使用的计算装置。

[0056] 网络180可以包括用于在计算机设备之间承载计算机传输的任何形式的计算机网络。网络180可以包括内联网和互联网中的一个或这两个。网络180可以包括蜂窝数据和/或Wi-Fi数据网络,例如,可以用于给移动客户端装置120提供连接。

[0057] 消费者对企业信息传送系统100可以使用由用户之间的互动产生的知识。消费者对企业信息传送系统100可以包括社交网络服务的部件,并且可以使用从社交网络服务的更广泛的互动产生的知识。因此,为了保护消费者对企业信息传送系统100和更大的社交网络服务的用户的隐私,消费者对企业信息传送系统100可以包括授权服务器(或其他合适的部件),该服务器允许用户例如通过设置适当的隐私设置来决定参加或决定不参加将其活动由消费者对企业信息传送系统100记录或与其他系统(例如,第三方系统)分享。用户的隐私设置可以确定可以记录与用户相关联的哪些信息,可以记录与用户相关联的信息的方式,可以记录与用户相关联的信息的时间,可以记录与用户相关联的信息的人,可以与谁共享与用户相关联的信息,以及为了什么目的可以记录或共享与用户相关联的信息。授权服务器或其他授权部件可以用于通过阻塞、数据散列、匿名化或其他合适的技术来适当地执行消费者对企业信息传送系统100的用户和社交网络服务的其他元的一个或多个隐私设置。例如,尽管社交网络服务的用户与社交网络服务之间的互动可用于学习媒体内容偏好以及针对不同媒体内容的偏好之间的关系,但是这些互动可以在学习过程之前或作为学习过程的一部分来匿名。

[0058] 图2示出了社交图谱200的示例。在特定实施例中,社交网络服务可以经由社交网

络服务170将一个或多个社交图谱200存储在一个或多个数据存储器中,作为社交图谱数据结构。

[0059] 在特定实施例中,社交图谱200可以包括多个节点,其可以包括多个用户节点202和多个概念节点204。社交图谱200可以包括连接节点的多个边线206。在特定实施例中,社交网络服务、客户端系统、第三方系统或任何其他系统或装置可以访问社交图谱200和相关的社交图谱信息,用于合适的应用。社交图谱200的节点和边线可以作为数据对象存储在例如数据存储器(例如,社交图谱数据库)中。这种数据存储器可以包括社交图谱200的节点或边线的一个或多个可搜索或可查询的索引。

[0060] 在特定的实施例中,用户节点202可以与社交网络服务的用户对应。作为一个示例,并非通过限制的方式,用户可以是个人(人类用户)、实体(例如,公司、企业或第三方应用程序)、利用或者通过社交网络服务互动或通信的(例如,个人或实体的)群组。在特定的实施例中,在用户向社交网络服务注册账号时,社交网络服务可以创建与用户对应的用户节点202,并且在一个或多个数据存储器内储存用户节点202。在适当的情况下,在本文中描述的用户和用户节点202表示注册的用户以及与注册的用户相关联的用户节点202。此外或者作为替换物,在适当的情况下,在本文中描述的用户和用户节点202表示没有向社交网络服务注册的用户。在特定的实施例中,用户节点202可以与由用户提供的信息或者由各种系统(包括社交网络服务)收集的信息相关联。作为一个示例,并非通过限制的方式,用户可以提供其姓名、简档照片、联系信息、生日、性别、婚姻状况、家庭状况、职业、教育背景、爱好、兴趣或其他人口统计信息。在特定的实施例中,用户节点202可以与一个或多个数据对象相关联,所述数据对象与和用户相关联的信息对应。在特定的实施例中,用户节点202可以与一个或多个网页对应。用户节点202可以与社交网络服务中的用户的唯一用户标识符相关联。

[0061] 在特定的实施例中,概念节点204可以与概念对应。作为一个示例,并非通过限制的方式,概念可以对应于地点(例如,电影院、餐馆、地标或城市);网站(例如,与社交网络服务相关联的网站或者与网络应用程序服务器相关联的第三方网站);实体(例如,个人、企业、群组、体育队或名流);资源(例如,音频文件、视频文件、数字照片、文本文件、结构化文档或应用程序),其可以位于社交网络服务内或外部服务器(例如,网络应用程序服务器)上;不动产或知识产权(例如,雕塑、绘画、电影、游戏、歌曲、理念、照片、或文字作品);游戏;活动;理念或理论;另一种合适的概念;或两个或更多个这种概念。概念节点204可以与由用户提供的概念的信息或者由各种系统(包括社交网络服务)收集的信息相关联。作为一个示例,并非通过限制的方式,概念的信息可以包括名字或称号;一个或多个图像(例如,书的封面的图像);位置(例如,地址或地理位置);网站(其可以与URL相关联);联系信息(例如,电话号码或电子邮件地址);其他合适的概念信息;或这种信息的任何合适的组合。在特定的实施例中,概念节点204可以与一个或多个数据对象相关联,所述数据对象与和概念节点204相关联的信息对应。在特定的实施例中,概念节点204可以与一个或多个网页对应。

[0062] 在特定的实施例中,在社交图谱200内的节点可以表示网页(可以称为“简档页面”)或者由该网页表示。简档页面可以由社交网络服务托管或者对于社交网络服务而言可访问。简档页面还可以在与第三方系统相关联的第三方网站上托管。作为一个示例,并非通过限制的方式,与特定的外部网页对应的简档页面可以是特定的外部网页,并且简档页面

可以与特定的概念节点204对应。简档页面可以由所有其他用户或者其他用户的所选择的子集查看。作为一个示例,并非通过限制的方式,用户节点202可以具有对应的用户简档页面,在该简档页面中,相应的用户可以添加内容,发表声明,或者以其他方式表达自己。企业页面(例如,企业页面205)可以包括用于商业实体的用户简档页面。作为另一个示例,并非通过限制的方式,概念节点204可以具有相应概念的简档页面,在该简档页面中,一个或多个用户可以添加内容,发表声明,或者表达自己,尤其关于与概念节点204对应的概念。

[0063] 在特定的实施例中,概念节点204可以表示由第三方系统托管的第三方网页或资源。除了其他因素以外,第三方网页或资源可以包括内容、可选择的或其他图标、或者表示活动或行动的其他可互动的对象(例如,可以在JavaScript、AJAX或PHP代码内实现)。作为一个示例,并非通过限制的方式,第三方网页可以包括可选择的图标,例如,“喜欢”、“签到”、“吃”、“推荐”、或另一个合适的活动或行动。通过选择一个图标(例如,“吃”),查看第三方网页的用户可以执行活动,促使客户端系统给社交网络服务传输表示用户的活动的消息。响应于该消息,社交网络服务可以在与用户对应的用户节点202与和第三方网页或资源对应的概念节点204之间创建边线(例如,“吃”边线),并且在一个或多个数据存储器内储存边线206。

[0064] 在特定的实施例中,在社交图谱200内的一对节点可以通过一个或多个边线206彼此连接。连接一对节点的边线206可以表示在这对节点之间的关系。在特定的实施例中,边线206可以包括或表示与在一对节点之间的关系对应的一个或多个数据对象或属性。作为一个示例,并非通过限制的方式,第一用户可以表示第二用户是第一用户的“朋友”。响应于这个指示,社交网络服务可以给第二用户传输“朋友请求”。如果第二用户确认“朋友请求”,那么社交网络服务可以在社交图谱200内创建连接第一用户的用户节点202和第二用户的用户节点202的边线206,并且在一个或多个数据存储器内储存边线206,作为社交图谱信息。在图2的示例中,社交图谱200包括表示在用户“Amanda”和用户“Dorothy”的用户节点202之间的朋友关系的边线206。虽然本公开描述或显示了连接特定的用户节点202的具有特定属性的特定边线206,但是本公开预期连接用户节点202的具有任何合适的属性的任何合适的边线206。作为一个示例,并非通过限制的方式,边线206可以表示朋友关系、家庭关系、企业或雇佣关系、粉丝关系、追随者关系、访客关系、订户关系、上级/下级关系、互惠关系、非互惠的关系、另一种合适类型的关系、或两个或更多这种关系。而且,虽然本公开总体上描述连接的节点,但是本公开还描述了连接的用户或概念。在本文中,在合适的情况下,对于所连接的用户或概念的引用可以表示与由一个或多个边线206在社交图谱200内连接的那些用户或概念对应的节点。

[0065] 在特定的实施例中,在用户节点202与概念节点204之间的边线206可以表示由与用户节点202相关联的用户朝着与概念节点204相关联的概念执行的特定活动或行动。作为一个示例,并非通过限制的方式,如图2中所示,用户可以“喜欢”、“参加”、“播放”、“收听”、“烹饪”、“工作”或“观看”概念,其中的每个均与边线类型或子类型对应。与概念节点204对应的概念简档页面可以包括(例如)可选择的“签到”图标(例如,可点击的“签到”图标)或可选择的“添加到收藏夹”图标。同样,在用户点击这些图标之后,社交网络服务可以响应于与相应的活动对应的用户活动创建“收藏夹”边线或“签到”边线。作为一个示例,并非通过限制的方式,用户(用户“Carla”)可以使用特定的应用程序(SPOTIFY,这是在线音乐应用程

序)收听特定的歌曲(“Across the Sea”)。在这种情况下,社交网络服务可以在与用户对应的用户节点202与和歌曲和应用程序对应的概念节点204之间创建“收听”的边线206和“使用”的边线(如图2中所示),以表示用户收听歌曲和使用应用程序。而且,社交网络服务可以在与歌曲和应用程序对应的概念节点204之间创建“播放”边线206(如图2中所示),以表示由特定的应用程序播放特定的歌曲。在这种情况下,“播放”边线206与由外部应用程序(SPOTIFY)对外部音频文件(歌曲“Across the Sea”)执行的活动对应。虽然本公开描述了连接用户节点202和概念节点204的具有特定属性的特定边线206,但是本公开预期连接用户节点202和概念节点204的具有任何合适的属性的任何合适的边线206。而且,虽然本公开描述了在用户节点202和概念节点204之间的表示单个关系的边线,但是本公开预期在用户节点202和概念节点204之间的表示一个或多个关系的边线。作为一个示例,并非通过限制的方式,边线206可以表示用户喜欢并且使用的特定概念。可替换地,另一个边线206可以表示在用户节点202和概念节点204之间(如图2中所示,在用户“Edwin”的用户节点202和“SPOTIFY”的概念节点204之间)的每种类型的关系(或单个关系的倍数)。

[0066] 在特定的实施例中,社交网络服务可以在社交图谱200的用户节点202和概念节点204之间创建边线206。作为一个示例,并非通过限制的方式,查看概念简档页面的用户(例如,通过使用由用户的客户端系统托管的网络浏览器或专用应用程序)可以通过点击或选择“喜欢”图标来指示该用户喜欢由概念节点204表示的概念,这可以促使用户的客户端系统给社交网络服务传输表示用户喜欢与概念简档页面相关联的概念的消息。响应于该消息,社交网络服务可以在与用户相关联的用户节点202和概念节点204之间创建边线206,如在用户和概念节点204之间的“喜欢”边线206所示。在特定的实施例中,社交网络服务可以在一个或多个数据存储器内储存边线206。在特定的实施例中,可以由社交网络服务响应于特定的用户活动自动形成边线206。作为一个示例,并非通过限制的方式,如果第一用户上传图片,看电影,或者收听歌曲,那么可以在与第一用户对应的用户节点202和与那些概念对应的概念节点204之间形成边线206。虽然本公开描述了通过特定的方式形成特定的边线206,但是本公开预期通过任何合适的方式形成任何合适的边线206。

[0067] 如图2所示,用户“David”在其用户节点和用于“Burnt Brews”企业的用户节点之间具有“购买”边线。该边线可以是响应于作为在图2B描述的活动的结果而进行的购买所创建的。这种边线的存在可以向消费者对企业消息传送系统100指示用户“David”自愿参与关于企业“Burnt Brews”的企业关系。这种商业边线的存在可以授权商业实体“Burnt Brews”用消息通知用户“David”。

[0068] 社交图谱200还可以包括多个产品节点。产品节点可以表示可能与特定企业相关联的特定产品。企业可以向消费者对企业服务110提供产品目录,并且消费者对企业服务110因此可以代表社交图谱200中的产品内的每个产品,每个产品在一不同的产品节点中。产品节点可以包括与产品相关的信息,例如,定价信息、描述信息、制造商信息、可用性信息和其他相关信息。例如,可以在社交图谱200内表示餐馆的菜单上的每个项,产品节点描述每个项。产品节点可以由边线链接到提供该产品的企业。在多个企业提供产品的情况下,每个企业可以具有与其提供产品相关联的一不同产品节点,或者每个企业可以链接到同一产品节点。产品节点可以通过边线链接到已经购买、评估、拥有、推荐或查看产品的每个用户,该边线描述关系的性质(例如,购买、评估、拥有、推荐、查看或其他关系)。每个产品节点可

以通过链接的商家企业,与图谱id和相关联的商家id相关联。因此,从企业可获得的产品可以通过检索在社交图谱200内链接到针对该企业的用户节点的可用产品节点来传送给用户。产品节点的信息可以由消息传送服务140操纵,作为封装有关所参考产品的信息的产品对象。

[0069] 企业消息传送

[0070] 人们享受在线-基于互联网的交易和互动(包括在线商业)的便利和灵活性。用户可以参与与在线实体的互动,例如,从商业实体购买产品或服务,并且一方或双方可能希望跟踪互动,诸如以澄清购买的服务的性能或推荐购买相关产品。然而,用户可能希望避免与其没有建立关系的在线实体所扰,例如,该在线实体可能尝试发送不需要的促销(即,“垃圾邮件”)。

[0071] 因此,用户可以受益于通过表示不同实体之间的关系的社交图谱数据结构进行跟踪。用户订阅的消息传送系统的企业门户可以参考社交图谱数据结构来确定是否允许在线实体通过消息传送系统与用户联系。企业门户可以通过将用户的消息传送访问仅限制于与用户具有足够的预先存在关系的在线实体来保护用户的隐私。足够的预先存在的关系可以对应于在接收到所请求的通信之前建立的任何关系,其指示用户有兴趣参与企业。充分关系的示例可能包括:参与该实体的之前的商业;最近参与与实体的商业;喜欢或跟随社交网络服务中的实体;或用户就该实体进行的其他形式的明示行为。在一些情况下,隐式连接(例如,在消息传送对话中讨论企业)可能有助于评估是否存在足够的关系。

[0072] 因此,企业能够以个人方式与其客户进行通信和服务其客户。其可能创建与客户的个人对话:企业可以在不断增长的平台上个人地与客户沟通。它们可能会使用丰富而美丽的信息将电子邮件的丰富表现与高信号推送能力相结合。可以通过可推出的实时渠道来服务,使其能够及时将消息直接发送到客户的手机,再次,随时随地阅读和采取基本动作。可以发送可执行的消息,这些消息提高与人们可以点击并采取行动而不登录到另一站点或安装其他应用程序的消息的对话。可以跨平台实现个人接触,使得能够通过网络和移动在统一和个性化的单一对话中与客户建立信任。

[0073] 因此,人们可能能够与企业进行沟通,犹如正在和朋友交谈一样。这些对话可能发生在—个位置,人们在消息传送端点中的单个对话中与企业通信。人们可以通过接收企业的重要消息(包括订购确认和货运状态)来节省时间,而不用在电子邮件或者电话中挖掘。通过采取基本措施,例如,修改、跟踪或返回其订购,人们可以在同一个对话中采取行动,而不用导航网页链接、安装更多的应用程序或记住密码。人们可以通过向企业发送其问题(从客户支持到产品可用性)来提出问题,并获得快速回复,犹如与朋友交谈。

[0074] 这可以为客户和企业提供若干优点。当人们在企业网站上完成结帐流程时,人们将能够在消息传送端点中与企业开始对话。一旦这个人同意,企业就可以在消息传送端点中发送个人订购更新,包括订购确认和货运状态。这个人还可以直接在对话中采取基本行动(例如,修改、跟踪或返回订购)。此外,人们可以再次直接在对话中,向企业提出关于订购或其他问题的自由形式问题(例如,“你有尺寸为S的棉V吗?”),并收到来自企业的快速回复。人们也能够通过客户服务实时聊天来发起对话。人们还可以响应于当前或先前的搜索查询(例如,从最近的搜索结果指定的区域、先前查看过的页面等)从搜索字段开始与企业的线程,和/或从社交媒体网站开始用消息通知企业。可以理解,这些仅仅是人们如何在消

息传送端点中开始与企业的对话的几个示例,并且也存在其他示例。实施例在本上下文中不受限制。

[0075] 实施例增强了人与企业之间的通信。用于企业的页面整合在消息传送应用程序中,使得无论进入点如何,与企业的所有通信均统一为Messenger中的单个对话。页面可以表示社交媒体上的企业的身份,并且可以与各种社交和非社交媒体应用程序和服务无缝集成。消息传送应用程序提供服务于广泛企业的通信工具。企业能够通过一组API向人们实时发送丰富的、可执行的消息。结果,此处的实施例可以改善用户的隐私,同时扩展用户以及诸如企业等在线实体的消息传送服务的效用。

[0076] 图3A示出了用于显示企业页面305的消息传送端点125的用户界面300的实施例。

[0077] 企业页面305可以显示关于商业实体“Burnt Brews”(一示例咖啡店)的信息。企业页面305可以包括该商业实体的信息,例如,商业实体的一个或多个物理位置、物理位置的营业时间、商业实体(例如,商业实体的代表)对于通过消费者对企业消息传送系统100发送消息而言可用的时间。企业页面305可以包括针对该商业实体的社交网络信息,例如,在社交图谱中可以表示的社交网络内“喜欢”或“跟随”该商业实体的查看用户的朋友的列表。

[0078] 企业页面305可以包括订购控件310,订购控件310可操作,以实例化订购界面,用于在客户端装置120上从商业实体进行订购。

[0079] 企业页面305可以包括消息传送控件315,消息传送控件315可操作,以实例化消息传送界面,用于在客户端装置120上与商业实体进行消息传送。

[0080] 图3B示出了用于显示订购页面330的消息传送端点125的用户界面325的实施例。

[0081] 订购页面330可以显示用于配置和向商业实体提交订购的信息和控件。订购选择控件335可以使得用户能够选择一个或多个产品和/或服务或配置产品或服务的选项。订购页面330可以包括下单控件340,其使得用户能够提交包括所选择的产品和/或服务或针对一个或多个所选产品和/或服务的选项的订单。

[0082] 图3C示出了用于显示消费者对企业消息传送互动的消息传送端点125的用户界面350的实施例。

[0083] 消费者对企业消息传送互动可以包括下单消息360,下单消息360概述使用订购页面330配置和提交的订单。下单消息360可以是从调解服务的角度概述互动的消费者对企业服务110生成的自动消息。下单消息360可以包括由消费者对企业服务110提供的信息,例如,订购用户的姓名、订购用户的优选地址格式以及订购用户的其他个人详情。

[0084] 消费者对企业消息传送互动可以包括企业订单确认消息362。企业订单确认消息362可以由消费者对企业服务110从商业前端服务器190接收并且已经由商业实体生成。企业订单确认消息362可以对应于商业实体的计算装置响应于接收到的订单而自动生成的自动生成消息。

[0085] 消费者对企业消息传送互动可以包括企业询问消息364。企业询问消息364可以包括对订购用户关于定制的查询或来自商业实体的一些其他询问,用于交付订购的产品或服务。企业询问消息364可以包括由执行请求的订单所涉及的商业实体的成员输入的手动输入消息。一旦接收到订购,商业实体用消息通知用户的能力可以通过使用户和商业实体之间的自然交谈的对话能够帮助执行请求的订单,从而表现消费者对企业消息传送系统100的关键优点。

[0086] 消费者对企业信息传送互动可以包括用户响应消息366。用户响应消息366可以包括对企业询问消息364的响应,回答该询问。

[0087] 消费者对企业信息传送互动可以包括企业响应消息368。企业响应消息368可以包括已经接收并执行用户的响应的人为确认。

[0088] 消费者对企业信息传送互动可以包括企业订单履行消息370。企业订单履行消息370可以包括向用户通知已履行其订单。在已经请求物理互动(例如,接收个人服务、接收物理产品)的情况下,企业订单履行消息370可以包括可以接收产品或服务的物理位置的提醒。企业订单履行消息370可以响应于来自商业实体的成员的已准备好或已经执行履行的指示来自动生成。这种自动生成可以自动地包括诸如用于接收产品或服务的物理位置以及订购的产品或服务的提醒等详情。

[0089] 图4示出了处理订购请求的消费者对企业服务110的实施例。

[0090] 用于消费者对企业服务110的消费者门户150可以在商业中介服务器的网络接口处接收来自客户端装置120的订购请求包420,订购请求包420指定用户账户和商业账户、与社交图谱数据结构中的用户实体相关联的用户账户,与社交图谱数据结构中的商业实体相关联的商业账户。商业中介服务器可以经由企业门户将订购请求包420发送给商业实体的商业前端服务器190。在一些情况下,订购请求包420可以由消费者对企业服务110添加的信息进行补充,以进一步履行由订购请求包420表示的订购请求。

[0091] 消费者对企业服务110可以基于订购请求包420利用金融交易服务器执行金融交易。金融交易可以包括对与用户账户相关联的信用卡进行收费、对与用户账户相关联的借记卡进行收费、对与用户账户相关联的信用账户进行记账、或用于执行金融交易的任何其他技术中的一个或多个。在将订购请求包420发送到商业前端服务器190之前,消费者对企业服务110可以将金融交易的金融交易记录插入到订购请求包420中。在一些实施例中,可以使用默认支付配置。消费者对企业服务110可以检索用户账户的默认支付配置记录,并使用默认支付配置记录来执行金融交易。或者,订购请求包420可以包括指示应当执行何种形式的金融交易的支付配置记录,并且还可以包括在执行金融交易中所使用的金融交易信息(例如,信用卡号)。

[0092] 集成消息传送和支付系统可以为购买产品或服务的支付交易的处理提供方便。具体地,集成消息传送和支付系统可以允许用户向商家执行支付交易,以在消息传送端点125内购买产品或服务。例如,消费者对企业信息传送系统100可以允许用户在经由消息传送端点125与商家通信时发起与商家的付款交易。因此,消费者对企业信息传送系统100可以使得用户能够容易地与商家进行互动,以便从用户的客户端装置120(例如,诸如智能电话等移动装置)中查询关于产品和/或购买产品。

[0093] 另外,消费者对企业信息传送系统100的实施例可以简化用于处理对用户退款的方法。例如,消费者对企业信息传送系统100可以为商家提供通过消息传送端点125向用户发放退款的方式。具体而言,通过将用户和商户之间的消息传送线程与用户和商家之间的支付交易绑定的交易标识符相关联,消费者对企业信息传送系统100可以允许用户在消息传送端点125内请求来自商家的退款。因此,商家可以向用户发出退款,而不需要用户在电话中或亲自提供商家敏感信息(例如,卡号)。

[0094] 根据一个或多个实施例,消费者对企业信息传送系统100还可以允许用户通过各

种支付方式向商家支付。特别地,消费者对企业消息传送系统100可以允许用户向系统注册多个支付凭证,用于与商家的支付交易。例如,消费者对企业消息传送系统100可以允许用户使用消息传送端点125选择多个注册的支付凭证中的一个或多个来支付来自商家的产品。另外,消费者对企业消息传送系统100还可以允许商家基于商家的偏好或要求,向用户提供多个不同的支付选项。因此,消费者对企业消息传送系统100可以在用户和商家之间的电子支付交易中提供支付方式的多功能性。

[0095] 此外,系统可以允许消费者为产品或服务支付商家的费用,而不必向商家提供敏感的金融信息(例如,信用卡号码、支票账号)。因此,消费者对企业消息传送系统100可以为用户提供更高的安全性。特别地,当访问新商家时,用户可以避免欺诈的任何担忧。

[0096] 消费者对企业消息传送系统100还可以增加商家的安全性。特别地,消费者对企业消息传送系统100可以基于由社交网络系统维护的关于消费者的信息来执行风险检查。如果基于由系统维护的消费者或商家的信息,消费者是已知的欺诈者或者如果支付显示出欺诈,则消费者对企业消息传送系统100可以拒绝支付。

[0097] 此外,允许用户交换电子通信,消费者对企业消息传送系统100可以允许用户向彼此发送和接收货币支付。在一个或多个实施例中,消费者对企业消息传送系统100允许用户定义并向商家用户发送支付消息。例如,消费者对企业消息传送系统100可以允许用户经由消息传送服务140向企业发送支付。同样,企业可以接收支付通知,并接受或拒绝该支付。企业可以与消费者对企业消息传送系统100进行通信,以协调促进用户(即,其账户)之间的支付的交易。

[0098] 在一个或多个实施例中,例如,消费者对企业消息传送系统100可以与支付网络通信,以授权和处理交易。例如,消费者对企业消息传送系统100可以将交易发送到支付网关系统。一旦支付网关系统接收到交易,支付网关系统就可以将交易发送给由支付商家用户的收单银行使用的处理器(例如,支付处理系统)。基于支付方式(例如,消费者用户的账户),支付处理系统可以将交易发送到适当的卡网络系统。在许多情况下,卡网络系统然后将交易发送到开证银行系统。

[0099] 开证银行系统批准或拒绝交易,并将决定发回卡网络系统。然后,卡网络将决定发送到支付处理系统。支付处理系统然后可以将该决定转发到支付网关系统,并且在一个或多个实施例中,支付网关系统可以维护与交易和该决定有关的详情。支付处理系统还将该决定发送给消费者对企业消息传送系统100。

[0100] 除了授权交易之外,支付网络还可以执行结算任务。例如,消费者对企业消息传送系统100可以与支付网关系统协调,以通过收单银行的优选支付处理系统向收单银行提交每日结算批次,包括一个或多个捕捉的交易。然后,支付处理系统将结算批次发送到收单银行的服务器,其将结算批次中的每个交易金额的存款记录到与商家相关联的账户。

[0101] 然后,收单银行可以向支付处理系统发送满足存款金额的资金请求,支付处理系统将资金请求传递给适当的卡网络系统。卡网络系统然后将资金请求发送给开证银行系统。开证银行系统可以将交易发布到消费者用户账户,并将资金的发放传递给卡网络系统,然后将其传递给支付处理系统,然后传递给收单银行。

[0102] 商业中介服务器上的社交图谱数据结构部件通常可以被设置成响应于商业中介服务器接收来自客户端装置120的订购请求包420而在用户实体和商业实体之间在社交图

谱数据结构中创建商业边线,该商业边线与订购请求包420相关联。

[0103] 作为消息传送服务140的一部分操作的消息传送服务器可以例如经由企业门户160接收包括订购响应消息430的消息包,该消息包寻址到用户账户,该消息包从该商业前端服务器190接收。基于用户实体和商业实体之间在社交图谱数据结构中的商业边线,消息传送服务器可以确定授权商业前端服务器190消息通知该用户账户。

[0104] 可以基于确定商业前端服务器190被授权消息通知发送用户账户,消息传送服务器将消息包发送到客户端装置120,其中,确定商业前端服务器190被授权是基于用户实体和商业实体之间的社交图谱数据结构中的商业边线。在一些实施例中,当商业前端服务器190可能被要求使用企业门户160访问消息传送系统时,可以经由商业中介服务器在消息传送服务器处接收来自商业前端服务器190的消息包,使得企业门户160可以基于社交图谱信息460执行访问控件以授权商业实体消息通知用户,该社交图谱信息指示用户账户和商业实体之间是否存在足够的关系。

[0105] 在一些情况下,消息包可以包括响应于订购请求包420的订单履行包。订单履行包可以包括在线履行通知,指示已经履行订购请求包420签约的在线服务。订单履行包可以包括亲自履行通知,指示由订购请求包420签约的亲自服务或亲自产品中的至少一个准备好在特定位置被接收。订单履行包可以包括机器可读光学标签,该机器可读光学标签编码分配给由订购请求包420表示的订购请求的订单标识符。该机器可读光学标签可以在将履行产品或服务的物理位置由用户在其客户端装置120上显示,以便将其标识为产品或服务的适当接收者。

[0106] 在一些情况下,可以基于客户端装置120的位置来选择来自多个位置(例如,特许经营位置)的商业实体的特定位置。在一些情况下,订购请求可以基于客户端装置120的位置定制。消费者对企业服务110可以接收客户端装置120的地理位置,并且基于接收到的地理位置自动选择一个或多个产品选项中的至少一个。可以经由基于位置的服务服务器440来发送装置位置450。

[0107] 在社交图谱数据结构中存在于用户实体和商业实体之间的商业边线可以用于授权商业实体向用户发送促销(例如,减价通知)。消费者对企业服务110可以从商业中介服务器190接收促销包,该促销包定义一个或多个用户选择属性。消费者对企业服务110可以基于用户选择属性来选择用户账户。消费者对企业服务110可以基于用户实体和商业实体之间的社交图谱数据结构中的商业边线来授权将促销包发送到用户账户。消费者对企业服务110可以基于针对发送促销包的授权,向用户账户发送促销包。

[0108] 订购响应消息430可以包括可执行元素。可执行元素可以包括一个或多个控件,提供对修改订单、跟踪订单和返回订单中的一个或多个的访问。可以自动地执行这些可执行元素中的一些,例如,提供发起自动化活动的控件。例如,跟踪控件可以提示自动返回跟踪信息。跟踪信息可以在消息对话的流内返回,并且作为消息对话的往复流中的简单的另一条目显示。

[0109] 应当理解,在一些情况下,用户可以发起与企业的消息传送。例如,用户可以在企业页面或用于商业实体的社交网络页面上选择消息控件。用户可以发起消息传送,以便例如在发起订购之前提出关于产品或服务的问题。

[0110] 图5示出了处理跟随请求520的消费者对企业服务110的实施例。

[0111] 在一些情况下,用户可以在社交网络服务170中找到商业实体,例如通过搜索社交网络服务。用户可以通过搜索本地企业,搜索推荐企业,使用关键词或企业名称搜索企业,或根据企业发现的任何其他技术,来找出商业实体。用户可以选择“跟随”社交网络服务170中的商业实体。

[0112] 显示企业页面305和/或订购页面330可以涉及从企业应用程序包530访问数据,企业应用程序包530定义企业的联系信息、企业的产品信息(例如,产品列表、产品选项)、企业的服务信息(例如,服务列表、服务选项)以及与企业以及与企业的互动相关的其他信息中的一个或多个。企业应用程序包可以定义订购请求包420的订购请求格式和订购请求选项。企业的产品信息可以包括产品的价格。企业的服务信息可能包括服务的价格。

[0113] 企业应用程序包530可以包括与商业实体相关联的地址信息、与商业实体相关联的联系信息以及与商业实体相关联的产品清单中的一个或多个。企业应用程序包530可以包括与商业实体相关联的产品清单,该产品清单包括多个产品,其中,每个产品与价格相关联,其中,多个产品中的一个或多个与一个或多个产品选项相关联。

[0114] 消费者对企业服务110可以将企业应用程序包530发送到客户端装置120。可以响应于从客户端装置120接收到的跟随请求520,企业应用程序包530被发送到客户端装置120。消费者对企业服务110可以接收用户账户的页面跟随请求520,响应于所接收到的页面跟随请求520在社交图谱数据结构中的用户实体和商业实体之间在社交图谱数据结构中创建跟随边线,并且基于页面跟随请求520将企业应用程序包530发送到客户端装置120。

[0115] 在一些情况下,可以基于企业的物理接近度向用户推销该企业。例如,可以向搜索咖啡店的用户建议附近的咖啡店。消费者对企业服务110可以在基于位置的服务服务器440处从客户端装置120接收客户端装置120的地理位置,并且基于与商业实体相对应的地理位置将企业应用程序包530发送到客户端装置120。

[0116] 在一些情况下,可以基于用户对商业实体的预期兴趣向用户推销该商业实体,这可以基于与参与商业实体的企业的其他用户的模式匹配来确定。消费者对企业服务110可以基于社交图谱数据结构对商业实体执行商业亲和度分析,并且基于商业亲和度分析将企业应用程序包530发送到客户端装置120,该分析预测用户实体和商业实体之间的商业亲和度。商业亲和度分析可以包括社交图谱数据结构中的一个或多个显式亲和度符号以及社交图谱数据结构中的一个或多个隐式亲和度符号。

[0117] 此处包括表示用于执行所公开的架构的新颖方面的示例性方法的一组流程图。虽然为了简化说明的目的,本文所示的一种或多种方法例如以流程图或流程图表的形式被示出和描述为一系列活动,但是应当了解和理解的是,方法学不受活动顺序的限制,因为一些活动可以根据其按照与除了本文所示和所描述活动以外的其他活动不同的顺序和/或同时发生。例如,本领域技术人员将了解和理解的是,方法可以替代地被表示为一系列相互关联的状态或事件,例如,在状态图中。此外,新颖的实现可能不需要方法中示出的所有活动。

[0118] 图6示出了第一逻辑流程600的一个实施例。逻辑流程600可以表示由本文描述的一个或多个实施例执行的一些或全部操作。

[0119] 在图6所示的示出实施例中,在方框602,逻辑流程600可以在商业中介服务器上的网络接口处接收来自客户端装置的订购请求包,该订购请求指定用户账户和商业账户,该用户账户与社交图谱数据结构中的用户实体相关联,该商业账户与社交图谱数据结构中的

商业实体相关联。

[0120] 在方框604,逻辑流程600可以将订购请求包发送到与商业实体相关联的商业前端服务器。

[0121] 在方框606,可以响应于从客户端装置接收订购请求包,逻辑流程600在用户实体和商业实体之间的社交图谱数据结构中创建商业边线,该商业边线与订购请求包相关联。

[0122] 实施例不限于该示例。

[0123] 自动确定的形式响应

[0124] 企业页面的管理员可以接收并负责重复地响应于类似的消息。例如,可能会从潜在和现有客户多次接收到有关营业时间、退货政策、企业位置或其他常见主题的查询。因此,管理员可能受益于记录其响应和/或生成形式响应,并使用这些响应来响应于重复的类似问题。这可以节省管理员时间,并且通过允许管理员将其更多的时间花费在新颖或不寻常的询问或评论上,来提高企业发出的响应的整体质量。

[0125] 在一些情况下,管理员可以简单地受益于具有可用于在进行答复时选择的预先准备响应的目录。然而,甚至更有利的是,可能使消息传送服务提出其已经确定的可能适合于回复特定用户消息的一个或多个预先准备的响应。自然语言处理器可以分析预先准备的响应并确定与其中的每一个相关联的意图,该意图反映了自然语言处理器已经确定为传送每个预先准备的响应的目标。当用户向企业提交消息时,该消息可以被提供给自然语言处理器,并且可以识别该消息的意图,该意图反映了自然语言处理器已经确定为关于该消息的企业消息传送的目的。消息的推断意图可以与预先准备的响应的推断意图相匹配,以确定预先准备的响应之一是否与消息的意图匹配。然后,消息传送服务可以向管理员呈现任何匹配的响应或最佳匹配的响应,并向其提供使用预先准备的响应来回复用户的消息的机会。结果,本文公开的实施例可以增加生成预先准备的响应的效用,减少使用一个响应涉及的时间,从而增加使用消息传送服务的企业的响应速度、响应质量和整体效率。

[0126] 图7示出了用于显示一系列接收到的消息的管理员消息传送端点125的用户界面700的实施例。用户界面700可以包括消息的管理员视图,其已经分配给消息用于对其进行回复。

[0127] 管理员消息列表710可以包括由企业页面接收的多个消息。自然语言处理器的使用可以为多个消息中的一些消息识别预定义的响应消息。为其确定预定义响应消息的用户消息可以与管理员控件相关联地显示,授权管理员查看预定义的响应消息。查看预定义的响应消息的管理员可以被授权定制响应消息,发送响应消息,或者反而拒绝发送预定义的响应消息。在一些实施例中,管理员是否使用建议的预定义的响应消息可以用于细化响应消息的建议,当使用预定义的响应消息时,向自然语言处理器指示其用于分析消息的准则是准确的,当未使用预定义的响应消息时,向自然语言处理器指示其用于分析消息的准则不是完全准确的。

[0128] 对其没有匹配的预定义响应消息的用户消息可以与向管理员的预定义的响应消息不可用的通知相关联地显示。或者,在一些实施例中,可以仅显示针对其没有匹配的预定义响应消息的用户消息,而没有使得管理员能够查看预定义的响应消息的管理员控件,从而隐含地传达预定义的响应消息不可用。在没有预定义的响应消息可用的情况下或者在管理员拒绝预定义的响应消息的情况下,管理员的实际响应消息可以可选地被添加到预定义

的响应消息列表中,例如,通过向管理员询问是否应当添加其响应或者通过允许管理员在撰写或发送响应时检查方框或其他控件,标记在预定义的响应消息组中包含该响应。

[0129] 图8示出了生成自动响应的消费者对企业服务110的实施例。

[0130] 消费者门户150可以使用用于商业中介服务器的网络接口从消息传送服务140处的消息传送端点125接收消息传送包820。消息传送包820可以包括来自客户端装置120的用户的、定向到具有社交网络服务170的商业实体的企业页面所标识的商业实体的用户消息830。该消息可以形成对企业的查询、请求或指示,例如,关于企业的产品和服务。

[0131] 消费者门户150可以使用自然语言处理器840来执行消息传送包820的自然语言处理。自然语言处理器840可以根据用于自然语言处理的任何已知技术进行操作。消费者门户150可以通过将从消息传送包820提取的用户消息830提交给自然语言处理器840并且从自然语言处理器840接收消费者对企业服务110可以用于识别适当的响应消息的自然语言识别信息,来确定被预测为与消息传送包820对应的响应消息。

[0132] 执行自然语言处理可以包括将消息传送包820的至少一部分提交给自然语言处理器840。可以基于消息传送服务140的消息传送互动历史来训练自然语言处理器820。该消息传送互动历史可以包括提供适当响应的示例的消息传送互动(即,用户消息和来自管理员的响应)历史,以使自然语言处理器840能够学习以得出用户消息的意图和管理员响应消息。

[0133] 企业门户160可以从自然语言处理器840接收一个或多个消息传送意图关键字850。消息传送意图关键字可以在单词或短语内封装用户消息的意图和/或响应消息。例如,具有文本“您多晚开业?”的用户消息可能对应于“营业时间”的消息传送意图关键字。响应消息可能具有“Happy Times Laser Tag is open%business_hours%”的文本,其中,“%business_hours%”是动态字段,指示消费者对企业服务110在该动态字段写入企业的营业时间。该响应消息也可以对应于消息传送意图关键字“营业时间”。因此,确定一个或多个意图关键字850的自然语言处理器840可以使企业门户160能够确定哪个响应消息适合于响应于特定用户信息。因此,企业门户160可以基于一个或多个消息传送意图关键字850从响应消息库中检索响应消息。

[0134] 可以通过向自然语言处理器840提交多个响应消息来提供消息传送互动历史,所述多个响应消息传送包括由商业实体的企业页面的管理员配置的响应消息库的至少一部分,例如,初始配置的部分。企业门户160可以响应于向自然语言处理器840提交多个响应消息而从自然语言处理器840接收意图关键字映射,意图关键字映射定义了多个响应消息与多个意图关键字之间的关联。企业门户160可以在响应消息存储库中存储定义的在多个响应消息和多个意图关键字之间的关联,以使企业门户160能够识别用于特定用户消息的适当的响应消息。

[0135] 消费者对企业服务110可以添加并非现有响应消息的管理员消息,来学习额外的响应消息。企业门户160可以从管理员消息传送端点825接收响应消息传送包,并确定响应消息传送包不基于发送到管理员消息传送端点825的形式响应包870中的响应消息。企业门户160可以从响应消息传送包提取管理员指定的响应消息,从消息传送包820提取用户消息830,并将用户消息830和管理员指定的响应消息提交给自然语言处理器840。企业门户60可以接收来自自然语言处理器840的额外关键字映射,额外关键字映射定义了管理员指定的

响应消息与一个或多个额外意图关键字之间的关联。因此,企业门户160可以在响应消息存储库中存储管理员指定的响应消息,并且在响应消息存储库中存储管理员指定的响应消息与一个或多个额外意图关键字之间的关联,从而学习管理员指定的响应,以供潜在的将来使用。在一些实施例中,可以仅在指示要由管理员完成时才执行用于将来使用的管理员指定的响应消息的这种分析和存储。

[0136] 利用所提出的响应消息的管理员可以用信号通知:分配给用户消息830的一个或多个意图关键字和响应消息被准确分配。不利用所提出的响应消息的管理员可以用信号通知:分配给用户消息830的一个或多个意图关键字和/或响应消息未被准确分配。因此,企业门户160可以从管理员消息传送端点825接收响应消息传送包,确定响应消息传送包是否使用响应消息,并且基于响应消息传送包是否使用响应消息来训练自然语言处理器。

[0137] 企业门户160可以确定被分配为响应于消息传送包820的管理员账户。管理员账户可以被标识为与客户端装置120的使用将其信息引向的商业实体相关联的一个或多个管理员账户中的一个。企业门户160可以构建形式响应包870,用于输送到与分配管理员的管理员账户相关联的管理员客户端装置120上的管理员消息传送端点825。企业门户160可以将形式响应包发送到管理员账户的管理员消息传送端点825,形式响应包870包括响应消息。管理员消息传送端点825可以包括与消息传送端点125相同的程序的实例化,或者可以包括不同的软件程序。

[0138] 形式响应包870可以用于将管理员消息传送端点825配置成经由具有响应消息的消息传送服务140来响应于消息传送包820。形式响应包870可以从消息传送包820作为用户消息的一部分或与用户消息一起发送。形式响应包870可以指示管理员消息传送端点825与用户消息相关联地显示控件,通知管理员响应消息的可用性,并且使管理员能够查看、编辑和/或发送响应消息作为对用户消息的响应。用户消息和所提出的响应消息可以一起发送,所提出的响应消息是向管理员发送用户消息的补充,以供管理员回复。管理员消息传送端点825可用于显示选项,将响应消息传送到始发用户的消息传送端点125。

[0139] 管理员消息传送端点825的用户可以向消息传送服务140发送响应消息传送包。企业门户160可以从管理员消息传送端点825接收响应消息传送包,响应消息传送包包括响应消息。消息传送服务140然后可以基于从管理员消息传送端点825接收到的响应消息,将响应消息传送到客户端装置120上的消息传送端点125。

[0140] 响应消息可以包括一个或多个动态字段,其中,动态字段对应于可以基于消息传送用户和接收商业实体的上下文进行多个分配的字段。可以使用动态字段来定制对用户的响应消息,例如,通过包括其优选名称或其他个性化信息。可以使用动态字段来定制关于商业实体的当前信息(例如,营业时间、位置或其他详情)的响应消息。通过在营业时间、位置或其他详情中使用动态字段而不是硬编码,这些详情可以在单个企业信息注册表中修改,而不是修改可能出现在预先准备的响应消息中的每个实例。消息传送服务140可以例如从具有社交网络服务170的用户的用户账户检索与用户的消息传送端点125相关联的用户账户信息,并且基于检索的用户账户信息,为一个或多个动态字段中的至少一个分配一个或多个值。在一些情况下,可以为一个或多个动态字段分配产品对象,例如,在用户消息对应于关于特定产品的查询或请求的情况下。

[0141] 在一些情况下,消息传送包820的自然语言处理可以确定一个或多个意图关键字

850以及另外一个或多个参数。参数可以定义用户请求的意图的详情。例如,在用户的意图是在餐厅(消息通知的商业实体是餐厅)进行预约的情况下,参数可以定义期望的预约时间和应进行预约的人数。在用户的意图是订购产品的情况下,参数可以定义要订购的产品。实施例不限于这些示例。因此,企业门户160可以基于一个或多个意图关键字和一个或多个参数来配置自动商业互动,并与企业实体进行互操作,以执行自动商业互动。在一些情况下,自动商业互动可以包括预约或购买。在一些情况下,企业门户160可以基于一个或多个意图关键字和一个或多个参数中的至少一个来确定来自产品目录的产品对象,所述自动商业互动包括该产品对象。

[0142] 在一些实施例中,自然语言处理器840可以返回与每个意图关键字850相关联的置信度。企业门户160可以使用阈值来评估由自然语言处理器840的与消息相关联的意图关键字。企业门户160可以仅在响应消息存储库中将响应消息与意图关键字相关联,其中,自然语言处理器840为意图关键字分配至少等于阈值的置信度。当其相关联的意图关键字被分配与其匹配的用户消息的相关联的至少阈值的置信度时,企业门户网站可以仅将相关联的响应消息发送到管理员消息传送端点825。在一些实施例中,可以将第一阈值用于与响应消息相关联地存储意图关键字,并且可以使用第二阈值来确定是否向管理员提出响应消息。在一些实施例中,具有与至少满足阈值的置信度相关联的意图关键字的每个响应消息可以发送给管理员,并且在其他实施例中,仅具有与所接收到的那些的最高置信度相关联的意图关键字的响应消息可以发送给管理员。在一些实施例中,可以使用自动应答阈值,其中,如果基于满足自动回复阈值的意图关键字来识别响应消息,则自动发送响应消息,而不需要管理员审查或批准。在一些情况下,响应消息可能被标记为并非自动发送的主体,例如,企业管理员识别为太重要而不允许自动批准的企业任务(例如,同意自定义作业、确认特殊订单)。

[0143] 图9示出了第二逻辑流程900的一个实施例。逻辑流程900可以表示由本文描述的一个或多个实施例执行的一些或全部操作。

[0144] 在图9所示的示出实施例中,在方框902,逻辑流程900可以从消息传送服务处的消息传送端点接收消息传送包。

[0145] 在方框904,逻辑流程900可以执行消息传送包的天然语言处理,以确定预测为对应于消息传送包的响应消息。

[0146] 在方框906,逻辑流程900可以确定分配为响应于消息传送包的管理员账户。

[0147] 在方框908,逻辑流程900可以将形式响应包发送给管理员账户的管理员消息传送端点,该形式响应包包括响应消息。

[0148] 实施例不限于该示例。

[0149] 商业推荐

[0150] 人们可以使用在消息传送端点之间存储和转发消息的消息传送服务参与彼此的消息对话。人们还可以使用消息传送服务与企业进行消息对话,并且可以从企业接收产品推荐。在任何这些对话中,可能会提及具体的产品或产品类型。

[0151] 一个人可以向另一个人发表有兴趣购买特定的产品或服务或正在查看产品或服务目录内的可用产品的评论。例如,用户可能会提到正在寻找购买新的手机,正在寻找一家新的泰国餐厅,或产品或服务的某个其他对话性提及。同样,用户可以向商家发送关于可用

产品或服务的消息。

[0152] 在处于使得该产品或服务的购买方便的上下文中时,消息传送用户可以受益于提醒其对产品或服务的兴趣。例如,通过被通知在附近的商店可买到服装或相似物品,考虑购买服装的用户可以方便。如果建议的物品例如打折,则可能特别受益。

[0153] 因此,用户可以受益于使消息传送服务监测其与个人、组和企业消息对话,以确定其对各种产品、服务、产品类型和服务类型的消息传送亲和力。用户可以受益于将这种消息亲和力与其当前上下文组合,以及时接收关于产品和服务的推荐。可能特别受益于在其携带的移动装置上接收这些推荐,以便可以立即或迅速地对推荐采取行动。结果,用户可以通过仅仅参与其与朋友和企业交谈的正常行为来改善购物体验。

[0154] 图10A示出了用于显示消息传送对话1010的消息传送端点125的用户界面1000的实施例。

[0155] 用户界面1000可以包括文本控件1005,其使用户能够输入包括在消息传送对话1010中的文本。客户端装置120和消息传送端点125的用户可以使用文本控件1005来输入消息对话的文本元素1010,例如,用于发送到第二客户端装置上第二用户的文本消息。应当理解,尽管消息传送端点125的文本控件1005和其他控件被描绘为在其他控件(包括硬件键盘和硬件指针控件)可以与其他实施例一起使用的触摸屏上的触摸控件。

[0156] 消息传送对话1010可以表示用户和企业的代表之间的互动。在这个消息传送对话1010中,企业感谢用户先前的购买,这促使与企业代表关于可能满足用户需求的产品的对话。在这种情况下,企业代表已经通过产品推荐1015提到了特定产品。在这种情况下,产品推荐1015是可执行的产品推荐元素,在被选择时,该元素可以显示关于产品的额外信息。然而,在一些情况下,产品推荐1015可以包括产品的纯文本名称或描述(例如,更可能在人与人的对话中使用)。如图10A所示,用户已经决定在消息传送对话1010时对产品推荐1015不采取行动。

[0157] 应当理解,虽然所示实施例示出了产品的产品推荐1015通过与企业代表的对话产生的示例,但是可以在确实包括企业或其代表的用户与用户对话内检测到产品推荐和产品参考(除了可能涉及提供消费者对企业信息传送系统100和/或消息传送服务140之外)。

[0158] 图10B示出了用于显示选择和促销页面的消息传送端点125的用户界面1025的实施例。

[0159] 选择和促销页面可以包括类别选择部分1030。类别选择部分1030包括多个类别控件。用户对类别控件的选择涉及显示该类别内的产品的类别页面和/或提供在该类别内产品的企业。

[0160] 选择和促销页面可以包括所选择的产品部分1035。所选择的产品部分1035可以包括由消费者对企业信息传送系统100(例如,基于该产品或相关产品或由用户在消息对话中或由与该用户进行消息对话的用户或企业提及的产品类别的先前实例)为用户选择的多个产品。在一些实施例中,可以使用户通过滚动所选择的产品部分1035来查看额外的选择产品,例如,通过在包含所选产品部分1035的画面的区域上的用户界面1025上向左或向右滑动。如图10B所示,已经选择来自图10A的产品推荐1015,可能是因为相关企业在附近和/或产品打折。

[0161] 选择和促销页面可以包括选择的企业部分1040。在图10B的示出示例中,选择的企

业部分是附近的企业。然而,在各种情况下,可以基于多个标准来选择企业进行促销,物理接近度只是消费者对企业信息传送系统100可以使用的一个标准。

[0162] 图10C示出了用于显示产品页面的消息传送端点125的用户界面1050的实施例。用户可以在用户界面1025中选择产品推荐1015中推荐的产品来到达产品页面。

[0163] 产品页面可以包括显示所选产品的信息的产品部分1055。所选产品的信息可能包括产品的名称、产品的文字描述、产品的定价、产品的当前价格、由产品的当前价格与产品的定价之间的差异所提供的节省、以及产品的可用性信息(在产品有存货的图示示例中)。产品部分1055可以包括购买控件,此处表示为“立即购买”行动号召按钮,使用户能够开始购买产品。

[0164] 产品页面可以包括企业部分1060,其显示在供应所选择的产品时推广的企业的信息。企业部分1060可以包括企业的位置信息和营业时间。在一些实施例中,选择位置信息可以自动触发提供至企业位置的方向。企业部分1060可以包括消息控件,使用户能够参与企业的消息传送。

[0165] 图10D示出了用于显示更新的消息传送对话1010的消息传送端点125的用户界面1075的实施例。

[0166] 可以使用户能够将所选择的产品列表1085包括在与企业的消息传送对话1010中。所选择的产品列表1085可以包括产品的名称、产品的当前价格、提供产品的企业、以及“立即购买”行动号召按钮。如所示,用户已经在谈话中表示有兴趣购买在选择的的产品列表1085中的产品。企业代表已经对此进行了回应,表明产品可购买,并提醒企业的营业时间。在一些情况下,用户可以在访问企业之前选择行动号召购买按钮并开始购买产品。在其他情况下,用户可能会等到物理到访企业才购买产品。

[0167] 如图10D所示,已更新用户界面1000的产品推荐1015,以形成具有新的较低价格的更新产品推荐1085。在这种实施例中,用户可能能够返回到消息传送对话1010并查看出售的产品的当前状态。

[0168] 集成消息传送和支付系统可以为购买产品或服务的支付交易的处理提供方便。特别地,集成消息传送和支付系统可以允许用户执行与商家的支付交易,以在消息传送端点125内购买产品或服务。例如,消费者对企业信息传送系统100可以允许用户在经由消息传送端点125与商家进行通信时发起与商家的支付交易。因此,消费者对企业信息传送系统100可以使用户能够容易地与商家进行互动,以便从用户的客户端装置120(例如,诸如智能电话等移动装置)查询产品和/或购买产品。

[0169] 另外,消费者对企业信息传送系统100的实施例可以简化用于处理对用户退款的方法。例如,消费者对企业信息传送系统100可以为商家提供通过消息传送端点125向用户发放退款的方式。具体而言,通过将用户和商户之间的消息线程与用户和商家之间的支付交易绑定的交易标识符相关联,消费者对企业信息传送系统100可以允许用户在消息传送端点125内请求商家退款。因此,商家可以向用户发出退款,而不需要用户在电话中或亲自提供商家敏感信息(例如,卡号)。

[0170] 根据一个或多个实施例,消费者对企业信息传送系统100还可以允许用户通过各种支付方式来支付商家。特别地,消费者对企业信息传送系统100可以允许用户向系统注册多个支付凭证,用于与商家的支付交易。例如,消费者对企业信息传送系统100可以允许用

户选择多个注册的支付凭证中的一个或多个来使用消息传送端点125支付来自商家的产品。另外,消费者对企业消息传送系统100还可以允许商家基于商家的偏好或要求向用户提供多个不同的支付选项。因此,消费者对企业消息传送系统100可以在用户和商家之间的电子支付交易中提供支付方式的多功能性。

[0171] 此外,系统可以允许消费者为产品或服务支付商家的费用,而不必向商家提供敏感的金融信息(例如,信用卡号、支票号)。因此,消费者对企业消息传送系统100可以为用户提供更高的安全性。特别地,当访问新商家时,用户可以避免欺诈的任何担忧。

[0172] 消费者对企业消息传送系统100还可以增加商家的安全性。特别地,消费者对企业消息传送系统100可以基于由社交网络系统维护的关于消费者的信息来执行风险检查。如果基于由系统维护的有关消费者或商家的信息消费者是已知的欺诈者或者如果支付似乎是欺诈,则消费者对企业消息传送系统100可以拒绝支付。

[0173] 此外,允许用户交换电子通信,消费者对企业消息传送系统100可以允许用户向彼此发送和接收货币支付。在一个或多个实施例中,消费者对企业消息传送系统100允许用户定义并向商家用户发送支付消息。例如,消费者对企业消息传送系统100可以允许用户经由消息传送服务140向企业发送支付。同样,企业可以接收支付通知,并接受或拒绝支付。企业可以与消费者对企业消息传送系统100进行通信,以协调促进用户(即,其账户)之间的支付的交易。

[0174] 在一个或多个实施例中,例如,消费者对企业消息传送系统100可以与支付网络通信,以授权和处理交易。例如,消费者对企业消息传送系统100可以将交易发送到支付网关系统。一旦支付网关系统接收到交易,支付网关系统就可以将交易发送给支付商家用户的收单银行使用的处理器(例如,支付处理系统)。基于支付方式(例如,消费者用户的账户),支付处理系统可以将交易发送到适当的卡网络系统。在许多情况下,卡网络系统然后将交易发送到开证银行系统。

[0175] 开证银行系统批准或拒绝交易,并将决定发回卡网络系统。然后,卡网络将决定发送到支付处理系统。支付处理系统然后可以将决定转发到支付网关系统,并且在一个或多个实施例中,支付网关系统可以维护与交易和决定有关的详情。支付处理系统还将决定发送给消费者对企业消息传送系统100。

[0176] 除了授权交易之外,支付网络还可以执行结算任务。例如,消费者对企业消息传送系统100可以与支付网关系统协调,以通过收单银行的优选支付处理系统向收单银行提交每日结算批次,包括一个或多个捕捉的交易。然后,支付处理系统将结算批次发送到收单银行的服务器,该收单银行将结算批次中的每个交易金额的存款记录到与商家相关联的账户。

[0177] 然后,收单银行可以向支付处理系统发送满足存款金额的资金请求,支付处理系统将资金请求传递给适当的卡网络系统。卡网络系统然后将资金请求发送给开证银行系统。开证银行系统可以将交易发布到消费者用户账户,并将资金的发放传递给卡网络系统,然后将其传递给支付处理系统,然后传递给收单银行。

[0178] 图11示出了向消息传送端点125提供界面配置1170的消费者对企业服务110的实施例。界面配置1170可以包括被选择为向用户推荐的并且被设置为向用户显示的一个或多个产品、服务和/或企业组。界面配置1170可以包括用于一个或多个推荐中的每一个的显示

文本和/或显示图像。界面配置1170可以定义应该为用户显示推荐的顺序。

[0179] 用户上下文部件1140可以通常被设置为管理与用于消息传送服务140的用户账户相关联的用户上下文1145。用户简档部件1150可以通常被设置成检索用户账户的用户简档1155。推荐部件1160通常可以被设置为基于用户上下文和用户简档来确定一个或多个推荐,并且基于这些推荐来配置客户端装置120上的消息传送端点125的推荐界面,该消息传送端点125与消息传送服务140的用户账户相关联。用户上下文1145可以包括关于用户的状态的当前信息,例如,其位置、当前行为以及当前时间点相关的其他信号。用户简档1155可以包括关于反映用户的历史的用户的长期信息和关于用户的持久信息。推荐部件1160产生的推荐可以基于从用于企业的商业前端服务器190接收的产品列表1190。推荐部件1160可以为推荐部件1160将针对其推荐产品的每个企业接收并存储多个产品列表,每个产品列表描述特定产品。

[0180] 产品列表1190可以包括用于每个产品的标识符(id)。在一些情况下,产品的标识符可以由消费者对企业服务110分配,以在消费者对企业服务110的标识符空间内唯一地标识产品。同样,可以向使用消费者对企业服务110的每个用户和企业分配标识符。所有这些标识符可以在消费者对企业服务110的公共标识符空间内,使得消费者对企业服务110已知的任何实体或概念可以由其在统一命名空间内的标识符来引用。产品列表可以参考可能提供其的企业来存储,例如,通过使用企业的标识符。产品列表可以参考已经购买、评级、拥有、推荐或查看产品的用户来存储,例如,通过列出用户标识符的记录。同样,每个企业可以参考其提供的产品来存储,例如,通过使用产品的标识符。如果多个企业提供产品,则每个企业可能具有与其产品列表相关联的不同标识符,或者每个企业可以使用与其产品列表相同的标识符。产品列表可以包括与产品相关的多个信息,例如,定价信息、描述信息、制造商信息、可用性信息和其他相关信息。可以使用产品的标识符来执行对产品的引用,例如,推荐、建议或订购。

[0181] 用户简档1155可以包括基于用户账户的消息传送历史的消息传送亲和度,其中,一个或多个推荐是基于消息传送亲和度确定的。消息传送亲和度可以包括基于消息对话中与产品、服务和/或企业相关的信号自动生成的在用户与产品、服务和/或企业之间的关系强度。消息传送亲和度对用户特定产品或服务表示兴趣的产品或服务可能更强。消息传送亲和度对用户与产品相对应的特定类型的产品表示兴趣或者对与服务相对应的特定类型的服务表示兴趣的产品或服务可能更强。消息传送亲和度对用户对该企业或与企业相对应的企业类型表示兴趣的企业可能更强。

[0182] 因此,用户简档1155可以包括用于用户账户的消息传送历史,所述一个或多个推荐至少部分地基于消息传送历史。可以基于在用户账户的消息传送历史中引用的一个或多个推荐产品来确定多个推荐产品中的一个或多个推荐产品。

[0183] 消息传送服务140可以在用户和商业实体之间执行消费者对企业消息传送互动。推荐部件1160可以确定在消费者对企业消息传送互动中为用户账户的用户推荐的参考产品,并将所引用的产品包括在一个或多个推荐中,消费者对企业消息传送互动包括用户简档1155的至少一部分。在一些情况下,用户上下文1145可以至少包括客户端装置120的地理位置,消费者对企业消息传送互动可以在用户账户和商业实体账户之间,因此,推荐部件1160可以至少部分地基于与由客户端装置的地理位置定义的地理搜索区域内的商业实体

地理位置相关联的商业实体账户来确定包括来自消费者对企业消息传送互动的参考产品。

[0184] 客户端装置120可以向基于位置的服务服务器1130提供装置位置1155,然后,该服务器可以将装置位置1135提供给用户上下文部件1140,以包括在用户上下文1145中。可以由接收作为装置位置1155的当前地理位置定义地理搜索区域。地理搜索区域可以被定义为围绕客户端装置120的地理位置的限定距离内的区域。所定义的距离可以基于检测到的用户的当前行为来确定,例如,当用户被确定为行走时使用较低的限定距离,并且当确定用户驾车或骑车时具有较高的限定距离。

[0185] 因此,用户上下文1145可以至少包括用于客户端装置120的地理位置,其中,至少一个所确定的推荐用于与基于在由客户端装置120的地理位置定义的地理搜索区域内所选择的实体互动。此外,用户简档1155可以包括多个推荐的产品,所述一个或多个推荐包括从由地理位置限定的地理搜索区域内的一个或多个商业实体购买一个或多个推荐产品的推荐。

[0186] 所述一个或多个推荐可以包括与一个或多个类别的商业实体互动的一个或多个推荐。或者或另外,所述一个或多个推荐可以包括与一个或多个特定商业实体互动的一个或多个推荐。所述一个或多个推荐可以包括购买一个或多个特定产品的一个或多个推荐。一个或多个推荐可以包括从一个或多个特定商业实体购买一个或多个特定产品的一个或多个推荐。

[0187] 在一些情况下,可以基于企业愿意支付给消费者对企业服务110以促销其产品或服务的金额来选择向用户推荐的产品或服务。推荐部件1160可以基于用户简档1155和用户上下文1145来确定多个相关产品,并且将一个或多个推荐确定为多个相关产品的最高支付推荐。例如,在向用户进行一定数量的推荐的情况下,可以建议设置最高支付数量的相关产品。可以根据本文描述的技术来确定多个相关产品,例如,消息传送亲和度、消息传送历史和/或基于通过使用客户端装置120的位置作为代理确定的用户的地理位置。

[0188] 在一些情况下,可以基于用户打开来自企业的消息的意愿或热情来选择推广企业或选择促销其产品。消息传送服务140可以跟踪和记录用户多长时间检查来自特定企业的消息的频率、时间百分比或其他度量,从而为多个商业实体定义消息打开率。推荐部件1160可以基于用户简档1155和用户上下文345来确定多个相关企业实体,并且基于多个相关企业实体的用户账户的消息打开率来确定一个或多个推荐。因此,用户可以基于其接收来自这些企业的消息的热情来被推荐企业和/或来自这些企业的产品。

[0189] 有时可以向用户呈现与现有产品、服务或要获得的即将到来的产品或已经接收的服务的扩展、修改或其他选项相关的推荐。推荐部件1160可以从商业前端服务器190接收与现有或即将到来的服务相关的产品列表1190,并向用户建议与产品列表1190相关联的产品或服务。例如,可以给即将乘坐即将到来的航班的用户(可以在用户上下文1145中表示)提供升级到飞机上更高质量座位的选项。用户上下文1145可以指示用户即将参与即将到来的服务,并且用户上下文1145可以指示用户即将参与即将到来的服务,并且用户简档1155可以指示用户对该企业提供的选项的类型感兴趣。因此,用户可以仅接收与用户以及其感兴趣的类型相关的那些促销。

[0190] 图12示出了向消息传送端点125提供履行更新消息1295的消费者对企业服务110的实施例。

[0191] 用于消费者对企业服务110的消费者门户150可以从客户端装置120的消息传送端点125接收包括产品列表1190的产品购买请求1225。接收的产品列表1190可以对应于最初从商业前端服务器190接收的产品列表1190。接收的产品列表1190可以对应于所选择的推荐,所选择的推荐包括由推荐部件160产生并包括在由推荐部件160提供的界面配置1170中的一个或多个推荐中的一个。

[0192] 消费者对企业服务110可以在客户端装置上的消息传送端点125和与选择的推荐相关联的提供商消息传送端点1225之间的消息传送服务140中发起消息对话,消息对话自动包括所选择的推荐。这种消息对话可以使用户能够提出有关所选择的推荐、安排购买所选择的推荐、以及用户和企业通常参与关于选择的推荐的对话的问题。

[0193] 消费者对企业服务110可以从客户端装置120上的消息传送端点125接收关于接受所选推荐的推荐接受消息。消息传送服务140可以将推荐接受消息发送到提供商消息传送端点1225。作为响应,提供商消息传送端点1225(例如,通过企业成员的活动)可以发送,因此,消息传送服务140(例如,通过企业门户160)接收来自提供商消息传送端点1225的关于履行所选推荐的履行更新消息1295。履行更新消息1295可以指示例如已经执行了购买订单,并且产品或服务已经被交付或者准备好由用户获取。

[0194] 图13示出了第三逻辑流程1300的一个实施例。逻辑流程1300可以表示由本文描述的一个或多个实施例执行的一些或全部操作。

[0195] 在图13示出的所示实施例中,在方框1302,逻辑流程1300可以接收与消息传送服务140的用户账户相关联的用户上下文。

[0196] 在方框1304,逻辑流程1300可以检索用户账户的用户简档。

[0197] 在方框1306,逻辑流程1300可以基于用户上下文和用户简档来确定一个或多个推荐。

[0198] 在方框1308,逻辑流1300可以基于推荐为在客户端装置上的消息传送端点配置推荐界面,该消息传送端点与消息传送服务140的用户账户相关联。

[0199] 实施例不限于该示例。

[0200] 自动响应

[0201] 人们可能希望与企业的代表进行消息对话,以便体验个性化互动。在用户具有关于企业的产品或服务的咨询的情况下,这种互动可能是特别有用的。但是,企业代表可能无法持续地回应消息。幸运的是,许多用户查询可以通过自动化系统来应答。因此,与企业互动的统一系统可能使用户能够接收对适合于自动化的查询的立即自动响应,以及接收对未通过自动响应处理的查询的迅速的人为生成的响应。可以通过能够查看用户和自动化系统之间的现有对话来更好地理解未接收到自动响应的查询的上下文,来帮助管理人员解决用户查询。因此,能够管理抢占消息对话的自动响应消息传送系统可以提供两全其美的方式:自动化系统的持续可用性与人类管理员的适应性相协调。结果,自动应答消息传送系统的用户可以在可能的情况下立即获得自动化答案,并在适当时平滑地转换到管理人员,从而通过消息传送服务增强与企业的消息传送效用。

[0202] 图14A示出了用于显示促销消息1405的消息传送端点125的用户界面1400的实施例。

[0203] 促销消息1405可以对应于为促销特定产品、服务或企业而生成的广告或其他消

息。基于关于客户端装置120的用户的已知信息(例如,存储在社交网络服务170中的人口统计和偏好信息),促销消息1405可以被引导到特定消息传送端点125,以向特定用户显示。促销消息1405可以包括传达产品、服务或企业促销的一个或多个图像和一个或多个文本段。

[0204] 促销消息1405可以包括消息传送控件1410。消息传送控件1410可以使客户端装置120的用户能够使用消息传送服务140发起与企业(例如,企业的代表)的消息对话。消息传送控件1410可以包括消息呼叫-动作按钮,其发起与促销消息1405有关的消息对话。

[0205] 在一些实施例中,促销消息1405可以包括可用性通知1415。可用性通知1415可以指示企业的代表当前是否可用于消息传送。在图14A所示的实施例中,可用性通知1415指示代表当前可用。然而,在其他情况下,代表可能当前不可用,并且可用性通知1415可以指示代表当前不可用。

[0206] 可以基于针对企业的代表的可用时间表来确定代表是否可用。企业的一个或多个代表可以作为具有在消费者对企业消息传送系统100上注册的集体可用性时间表的组相关联。企业的一个或多个代表可以均与个人可用性时间表相关联。如果集体可用性时间表指示代表被调度为可用或者如果一个或多个单独可用性时间表中的任何一个指示至少一个代表被调度为可用,可用性通知1415可以指示代表可用。如果集体可用性时间表表示没有代表被调度为可用或者一个或多个单独的可用性时间表中的所有时间表表示所述一个或多个代表都不被调度为可用,可用性通知1415可以指示代表不可用。或者或另外,消费者对企业消息传送系统100可以使用一个或多个代表的存在信息来确定任何代表当前(例如,在客户端装置上)对消息是否可用,并且在可用性通知1415中反映该确定。

[0207] 促销消息1405可以指示用于与企业的消息传送的可用性时间表。可以为用户显示集体可用性时间表或一个或多个单独的可用性时间表的联合。在一些实施例中,可以响应于用户选择表示代表当前不可用的可用性通知1415,显示针对企业的消息传送的可用性时间表。

[0208] 促销消息1405可以与社交网络信息1420相关联地显示,社交网络信息指示消费者对企业消息传送系统100的用户对促销消息1405的许多点赞和许多评论。

[0209] 促销消息1405可以与社交网络控件1423相关联地显示,社交网络控件使得用户能够点赞、评论或分享促销消息1405。

[0210] 图14B示出了用于显示自动消息传送互动的消息传送端点125的用户界面1425的实施例。所示出的自动消息传送互动可能已经由用户选择参考图14A描述的“即时聊天”消息传送控件1410发起。应当理解,消息传送互动也可以从其他来源(例如,可能在消息传送服务140和/或社交网络服务170内呈现的企业的页面)发起。

[0211] 在促销消息1405的情况下,自动消息传送互动可以包括指示消息传送互动的入口点的聊天起源通知1428。该聊天起源通知1428可以用于提醒发起用户(例如,其稍后返回到该互动)该互动是如何开始的。如果并且当管理员从自动代理接管该互动时,该聊天起源通知1428可以用于通知管理员该消息传送互动是如何开始的。

[0212] 自动消息传送互动可以包括自动打开消息1430。自动打开消息可以包括形式文本和用户特定的文本。形式文本可以包括向所有用户或者(例如,可以由用户的地理位置来确定)特定的用户子集显示的、由企业的管理员生成用于在自动消息传送互动的发起时显示的文本。用户特定的文本可以包括从用户的用户简档中提取的文本元素,在这种情况下,是

用户“David”的姓名或优选形式的地址。

[0213] 自动消息传送互动可以包括由用户生成的用户查询1432,作为对企业的问题。用户查询1432可以对应于用户发起消息传送互动的动机的至少一部分。

[0214] 自动消息传送互动可以包括自动定制响应消息1434。自动定制响应消息1434可以包括对用户查询1432的响应。可以基于用户查询1432的关键字分析、用户查询1432的自然语言处理(NLP)分析、用户查询1432的关键字驱动的有限状态机(FSM)分析、用户查询1432的决策树分析,或根据用于分支自动互动的任何其他已知技术,来确定自动定制响应消息1434。在所示示例中,自动定制响应消息1434基于与用户相关联的位置,以确定与用户相关的特定企业位置,在这种情况下,是商家的特许经营位置。一些自动定制响应消息1434可以是无状态的,因为不依赖于对话的查询(例如,关于企业的营业时间)的当前状态。

[0215] 可以通过从问答对的存储库提取答案来呈现对查询的响应。可以使用关键字分析或NLP来将用户查询1432与问答对中的特定问题相匹配,并且通过回答对中的答案来回应。分析技术可以在问答对中为每个问题产生加权相关性,并且消费者对企业服务110可以以对应于具有最高权重的问题的答案来回应。在一些实施例中,可以定义最小阈值权重,其中,没有给出答案,而是如果没有问题产生高于最小阈值权重的权重,则产生对管理员的警示。

[0216] 自动消息传送互动可以包括用户评论1436,包括不表示信息请求的社交互动。自动消息传送互动可以包括对用户评论1436进行社交回应的自动形式响应消息1438。

[0217] 诸如自动打开消息1440、自动定制响应消息1434和自动形式响应消息1438等自动响应可以用自动响应标签显示,指示自动生成自动响应,以便通知用户是正在与管理人员还是正在与自动化代理进行互动。

[0218] 图14C示出了用于显示部分自动化消息传送互动的消息传送端点125的用户界面1450的实施例。当用户查询1452未被应答时,部分自动化消息传送互动可以从自动转换到管理员控制,尽管仍然可以被自动化系统回应。

[0219] 部分自动化消息传送互动可以以与参考图14B描述的互动相同的聊天起源通知1428和自动打开消息1430开始。然而,部分自动化消息传送互动可以包括用户查询1452,该企业的自动响应配置不包括用于对其响应的指令。这可能是由于关键字驱动的自动响应配置不包括用户查询1452的关键字、NLP驱动的自动响应配置不识别所使用的语言,或者由于自动响应配置的对提供对用户查询1452的特定响应的任何其他故障。

[0220] 响应于不能对用户查询1452生成特定响应,部分自动化消息传送互动可以包括自动管理员转换消息1454。自动管理员转换消息1454可以包括当不产生特定响应时由使用的企业管理员指定的形式文本。

[0221] 基于自动管理员转换消息1454的显示,部分自动化消息传送互动可以自动地包括消费者对企业消息传送系统100的响应性通知1456。每当自动化响应配置未能提供对用户查询1452的特定响应时,在显示自动管理员转换消息1454之后,可以自动显示响应性通知1456。响应性通知1456可以指示企业的估计、预测、典型或其他代表性的响应。响应性通知1456可以通知用户其在接收到来自企业管理员的响应之前应该期望的延迟。在一个或多个管理员被调度或确定为可用的情况下,可以使用响应时间。在调度或呈现信息指示没有管理员可用的情况下,响应性通知1456可以指示管理员被调度或期望为可用的下次时间。在

一些实施例中,在响应性通知1456中指示的时间量(此处为一小时)可以由企业的管理员指定,并且在一些实施例中,可以基于对企业管理员的响应时间的监测来自动确定。响应性通知1456可以是企业的所有管理员通用的,或者可以是企业的当前值班管理员特定的,例如,可以从该管理员的实际响应时间生成。

[0222] 部分自动化消息传送互动可以包括企业管理员专门响应于用户查询1452而生成的管理员响应消息1458,而不是作为自动响应配置的一部分。如图所示,管理员响应消息1458未被标记为自动响应。

[0223] 在一些情况下,管理员响应消息1458可以包括企业的内容,例如,产品内容,如可以在企业的页面中所表示的。例如,产品节点可以在社交图谱中表示,并在社交图谱中与企业链接。来自这些产品节点的信息可以包括在消息传送互动中,以便显示与产品相关联的特定产品和信息,例如,产品的图像、产品的标识符、产品的价格或任何其他产品信息。所显示的产品节点可以使用户能够经由消息传送端点125立即从企业购买产品。

[0224] 自动管理员转换消息1454的性能可以自动地向被调度为可用或以其他方式注册为管理员警示的接收者的一个或多个企业管理员发送警示。可以使查看警示的管理员能够查看该部分自动化消息传送互动的全部,以便理解其所响应的上下文,包括向发起促销消息1405提供链接的聊天起源通知1428。

[0225] 管理员响应消息1458响应消息可以包括为管理员自动检索的信息。基于从信息库的检索,管理员可以输入形式文本或以其他方式指定信息应该放置在管理员响应消息1458中。可以检索信息,例如,产品图像、产品描述、产品可用性、产品可用数量和其他相关产品信息。用户的信息可以存储在用户简档中,并且用于确定检索到的信息,例如,指定用户的鞋子尺寸,并且为用户的该特定鞋子尺寸确定可用性和可用数量。通常,适用于不同产品的用户的定制信息(例如,鞋子尺寸、衣服尺寸)可用于检索产品信息。

[0226] 图15A示出了用于在促销消息1405上显示用户评论1505的消息传送端点125的用户界面1500的实施例。

[0227] 可以使用户能够对诸如促销消息1405等消息进行评论。用户评论1505可以与促销消息1405相关联地显示。在这种情况下,用户评论1505包含来自用户的对所接收产品的投诉。企业可能希望私下响应于用户评论1505,以便确定是否可以解决用户的投诉或担心。

[0228] 通常,可能禁止企业发起与用户的消息对话,以便避免使用消息传送服务140发送垃圾邮件(即,发送不期望的促销、广告或其他通信)。然而,可以允许企业发送单个响应消息,以发起对用户关于企业的促销消息1405的评论的响应,同时仍然被限制发送额外响应,除非用户在对话中参与企业。在一些实施例中,企业可以被限制为仅在发布用户评论1505之后的预定窗口内(例如,二十四小时或一周)响应于用户评论1505。在一些实施例中,可以响应于用户评论而设置一定数量(一个或多个)的私人消息。发送的私人消息与接收到的响应的特定比率可以由用于消费者对企业信息传送系统100的企业门户160来控制。

[0229] 用户评论1505可以包括响应控件1510。一些响应控件1510(例如,点赞控件和响应控件)通常对所有用户可用,允许其支持用户评论1505或公开响应于用户评论1505。消息控件可以限于企业的管理员,并且仍然仅限于一个响应,以及限于生成用户评论1505的用户的朋友。

[0230] 在一些实施例中,当用户选择加入来自企业的私人消息时(例如,当用户在消息传

送服务140和/或社交网络服务170中与企业的页面进行互动时可以执行),企业管理员可以仅向用户发送私人消息。

[0231] 图15B示出了用于显示响应于用户评论1505的管理员消息对话框1530的消息传送端点125的用户界面1525的实施例。用户界面1525可以对应于企业的已经选择了消息传送控件的管理员。

[0232] 消息传送控件的管理员选择可以实例化管理员消息对话框1530。管理员消息对话框1530可以使管理员能够输入对用户评论1505的响应,并且使用消息传送服务140将其作为私人消息发送给用户。

[0233] 可以在消息对话中提醒响应于用户在促销消息1405上的用户评论1505接收私人消息的用户该私人消息的来源是其用户评论1505。可以向用户显示其用户评论1505,并且能够选择控件以在上下文中(例如,与促销消息1405相邻)查看其用户评论1505。

[0234] 可以使企业的管理员能够查看企业和用户之间的关系更大上下文。管理员可能能够检索:用户从企业的先前购买、用户与企业的行将发生的购买、用户和企业之间的先前的消息传送互动、用户是否已经订阅了企业的更新、用户的支付信息(例如,用户是否具有在档的支付信息,而无法查看,例如信用卡号码等特定金融信息)、用户的联系信息、以及用户与企业之间的任何其他先前的互动。管理员可能能够将用户分类成一个或多个类别,例如,指示用户是否是粉丝,并且稍后查看这些分类。管理员可能能够为用户分配优先级状态,例如,由于用户是普通客户或高价值客户。可以根据依据用户的优先级确定的排序(其中,多个通知和/或警示排队),给管理员提供与用户相关的通知和警示。可能会提示用户使用在线界面订阅企业的更新,其中,可以在消息对话内输入其响应为“是”或“否”。通常,可以使用用户的文本输入在线执行与企业的任何形式的互动(购买产品、请求更新等)。

[0235] 图16示出了生成自动响应1685的消费者对企业服务110的实施例。

[0236] 用户简档部件1650通常可以被设置为管理、更新和检索用于自动响应消息传送系统100的多个用户的多个用户简档。用户简档部件可以检索与消息传送服务140的用户账户相关联的用户简档1655。可以响应于用户使用客户端装置120上的消息传送端点125执行消息传送发起1675来检索用户简档1655。

[0237] 消息传送自动化部件1660通常可以被设置成由客户端装置120上的消息传送端点125接收消息传送发起1675的通知。消息传送自动化部件1660可以从用户简档部件1650接收用户简档1655。消息传送自动化部件1660可以响应于消息传送发起1675而基于用户简档1655来配置自动响应1685,并且经由消息传送服务140将自动响应1685发送到消息传送端点125。可以基于从企业的商业前端服务器190接收的自动响应配置1685生成自动响应1685。在一些情况下,自动响应配置1685可以由与消息传送服务140的管理员界面创建。

[0238] 自动响应配置1685可以具有状态,因此,对应于有限状态机(FSM)。管理员界面可以包括模拟聊天窗口,供管理员查看如何开发树、分支逻辑或FSM。在一些情况下,在用户转换到有状态机中的状态而无需自动响应配置1685中的互动指令的情况下,可能发生管理员通知。某些状态可能与产品排序相关联,这可能会实例化产品排序对话框。产品订购可能使用端对端或企业对端订购技术。

[0239] 配置自动响应1685可以包括从用户简档1655中提取一个或多个定制元素,并使自动化响应1685基于所提取的一个或多个定制元素。一个或多个定制元素可以包括名称、地

址、出生日期和地点中的一个或多个。诸如名称等定制元素可以包括在自动响应1685中。可以使用诸如地址(例如,用户地址)或位置(可以根据消息传送端点125的地理位置确定)等定制元素确定例如与用户相关的特定企业位置,相对于该特定企业位置生成自动化响应1685。在一些情况下,地址可以对应于递送地址,例如,作为消息传送发起1675的一部分而接收的递送地址字段。或者或另外,不同的对话框可以用于不同的地理区域(例如,城市、州、国家、多国地区)。同样,不同对话框可以用于不同区的人,例如,针对未成年人和成年人的不同对话框。

[0240] 在自动响应1685基于位置的情况下,配置自动响应1685可以包括确定与用户账户相关联的当前地理位置。可以通过从客户端装置检索客户端装置120的位置,响应于消息传送发起1675请求该位置,或通过检索作为向客户端装置120的用户提供基于通用位置的服务的一部分而记录的客户端装置120的记录位置。来确定该当前地理位置。

[0241] 在一些情况下,自动响应配置1695可以使用户能够发起订购产品或服务的商业交易。消息传送自动化部件1660可以通过处理自动响应配置1695来接收作为自动响应1685的一部分的商业交易指令。然而,消费者对企业消息传送系统100可以被配置为要求用户确认任何商业交易,以避免用户因不想要的产品或服务而被收费。因此,消息传送自动化部件1660可以响应于商业交易指令来发起商业交易确认对话框,以向用户确认该商业交易,并且响应于从用户对商业交易确认对话框的肯定响应,仅执行该商业交易(其可以包括执行金融交易并向商业前端服务器190提交订购请求)。

[0242] 可以向用户显示广告,该广告可以包括诸如促销消息1405等消息。消费者对企业服务110可以显示广告,例如,在消息传送端点125中或者在与消费者对企业消息传送系统100相关联的网页(例如,用于社交网络服务170的网页)上。消费者对企业服务110可以接收用户对广告的选择并响应于用户对广告的选择而实例化消息传送端点125(例如,消息传送小部件)。

[0243] 在一些情况下,参与广告或链接可以在与企业的互动中发起到消息传送端点125的深层链接。这种消息传送互动可以包括用于对消息传送互动期间可能推荐或以其他方式呈现的特定产品进行订购的控件。可以使用户能够选择控件作为按钮,或者可以使用户能够通过输入与控件对应的文本来选择控件。

[0244] 在一些情况下,用户可以通过将用于企业的名称或其他标识符输入到消息传送端点125的地址字段来发起与企业的消息传送。消息传送端点125可以支持地址字段中的自动完成。在各种实施例中,自动完成可能与该用户已知的其他用户、附近的企业、跟随的企业、喜欢的企业、用户参与交易的企业或所有企业相匹配。

[0245] 如至少参考图14C所讨论的,在一些情况下,管理员可以控制自动互动。消息传送自动化部件1660可以基于配置的自动响应1685经由消息传送端点125执行自动互动,并记录自动互动。消息传送自动化部件1660然后可以响应于企业的管理员控制与用户的互动,经由用于自动响应的管理员界面显示所记录的自动互动。

[0246] 消息传送自动化部件1660可以基于配置的自动响应1685经由消息传送端点125执行自动互动。消息传送自动化部件1660可以确定用于自动互动的当前状态指示管理员通知。响应于确定自动互动的当前状态指示管理员通知,消息传送自动化部件1660可以向自动响应1685的管理员账户发送通知。可以在自动响应配置1695中指定指示管理员通知的自

动互动的状态。

[0247] 不同的管理员可以与不同的位置相关联,无论是特定的企业位置还是特定的地理区域。同样,不同的管理员可以用于不同类别(例如,财务状况、优选语言)的客户。因此,可以基于来自用户简档1655的用户信息从多个管理员账户确定通知发送至的管理员账户,该用户信息包括用户位置和用户人口统计信息中的至少一个。

[0248] 在一些情况下,自动响应配置1695可以指定分支响应或以其他方式取决于可以在用户简档1655中指定的用户信息元素。然而,一些用户可能没有完整的用户简档。因此,消息传送自动化部件1660可以提示用户向其用户简档添加信息,以便接收来自自动互动的改进的益处。消息传送自动化部件1660可以确定自动响应1685可操作,以根据用户信息元素来配置,确定在用户简档1655中未指定用户信息元素,并且响应于确定自动响应可操作以根据用户信息元素来配置并且未在用户简档中指定用户信息元素,来提示用户简档1655的用户信息元素的规范。这可以包括在消息传送端点125上实例化对话框或者在自动互动中对信息进行在线查询。

[0249] 在一些情况下,消息传送互动可以嵌入在网页内,例如,用于企业的第三方网页。消息传送端点125可以包括用于嵌入在第三方网页中的消息传送服务140的消息传送小部件。因此,消息传送服务140可以基于配置的自动化响应1685通过消息传送小部件执行自动互动。在使用嵌入在第三方网页中的消息传送小部件的情况下,可以基于存储在客户端装置120上的网络小程序来识别并且从客户端装置120接收用户账户和用户简档。

[0250] 集成消息传送和支付系统可以为购买产品或服务的支付交易的处理提供方便。特别地,集成消息传送和支付系统可以允许用户执行与商家的支付交易,以在消息传送端点125内购买产品或服务。例如,消费者对企业消息传送系统100可以允许用户在经由消息传送端点125与商家进行通信时发起与商家的支付交易。因此,消费者对企业消息传送系统100可以使用户能够容易地与商家进行互动,以便从用户的客户端装置(例如,诸如智能电话等移动装置)查询和/或购买产品120。

[0251] 另外,消费者对企业消息传送系统100的实施例可以简化用于处理对用户退款的方法。例如,消费者对企业消息传送系统100可以为商家提供通过消息传送端点125向用户发放退款的方式。具体而言,通过将用户和商户之间的消息线程与用户和商家之间的支付交易绑定的交易标识符相关联,消费者对企业消息传送系统100可以允许用户在消息传送端点125内请求商家退款。因此,商家可以向用户发出退款,而不需要用户在电话中或亲自提供商家敏感信息(例如,卡号)。

[0252] 根据一个或多个实施例,消费者对企业消息传送系统100还可以允许用户通过各种支付方式来支付商家。特别地,消费者对企业消息传送系统100可以允许用户向系统注册多个支付凭证,用于与商家的支付交易。例如,消费者对企业消息传送系统100可以允许用户选择多个注册的支付凭证中的一个或多个来使用消息传送端点125支付来自商家的产品。另外,消费者对企业消息传送系统100还可以允许商家基于商家的偏好或要求向用户提供多个不同的支付选项。因此,消费者对企业消息传送系统100可以在用户和商家之间的电子支付交易中提供支付方式的多功能性。

[0253] 此外,系统可以允许消费者为产品或服务支付商家的费用,而不必向商家提供敏感的金融信息(例如,信用卡号码、支票号)。因此,消费者对企业消息传送系统100可以为用

户提供更高的安全性。特别地,当访问新商家时,用户可以避免欺诈的任何担忧。

[0254] 消费者对企业消息传送系统100还可以增加商家的安全性。特别地,消费者对企业消息传送系统100可以基于由社交网络系统维护的关于消费者的信息来执行风险检查。如果基于由系统维护的消费者或商家的信息,消费者是已知的欺诈者,或者如果支付似乎是欺诈,则消费者对企业消息传送系统100可以拒绝支付。

[0255] 此外,允许用户交换电子通信,消费者对企业消息传送系统100可以允许用户向彼此发送和接收货币支付。在一个或多个实施例中,消费者对企业消息传送系统100允许用户定义并向商家用户发送支付消息。例如,消费者对企业消息传送系统100可以允许用户经由消息传送服务140向企业发送支付。同样,企业可以接收支付通知,并接受或拒绝支付。企业可以与消费者对企业消息传送系统100进行通信,以协调促进用户(即,其账户)之间的支付的交易。

[0256] 在一个或多个实施例中,例如,消费者对企业消息传送系统100可以与支付网络通信,以授权和处理交易。例如,消费者对企业消息传送系统100可以将交易发送到支付网关系统。一旦支付网关系统接收到交易,支付网关系统就可以将交易发送给支付商家用户的收单银行使用的处理器(例如,支付处理系统)。基于支付方式(例如,消费者用户账户),支付处理系统可以将交易发送到适当的卡网络系统。在许多情况下,卡网络系统然后将交易发送到开证银行系统。

[0257] 开证银行系统批准或拒绝交易,并将决定发回卡网络系统。然后,卡网络将决定发送到支付处理系统。支付处理系统然后可以将决定转发到支付网关系统,并且在一个或多个实施例中,支付网关系统可以维护与交易和决定有关的详情。支付处理系统还将决定发送给消费者对企业消息传送系统100。

[0258] 除了授权交易之外,支付网络还可以执行结算任务。例如,消费者对企业消息传送系统100可以与支付网关系统协调,以通过收单银行的优选支付处理系统向收单银行提交每日结算批次,包括一个或多个捕捉的交易。然后,支付处理系统将结算批次发送到收单银行的服务器,该收单银行将结算批次中的每个交易金额的存款记录到与商家相关联的账户。

[0259] 然后,收单银行可以向支付处理系统发送满足存款金额的资金请求,支付处理系统将资金请求传递给适当的卡网络系统。卡网络系统然后将资金请求发送给开证银行系统。开证银行系统可以将交易发布到消费者用户账户,并将资金的发放传递给卡网络系统,然后将其传递给支付处理系统,然后传递给收单银行。

[0260] 图17示出了第四逻辑流程1700的一个实施例。逻辑流程1700可以表示由本文描述的一个或多个实施例执行的一些或全部操作。

[0261] 在图17所示的所示实施例中,在方框1702,逻辑流程1700可以接收与消息传送服务的用户账户相关联的用户简档。

[0262] 在方框1704,逻辑流程1700可以从客户端装置上的消息传送端点接收消息传送发起。

[0263] 在方框1706,逻辑流程1700可以响应于消息传送发起,基于用户简档配置自动响应。

[0264] 实施例不限于该示例。

[0265] 计算机系统实施例

[0266] 图18示出了集中式系统1800的方框图。集中式系统1800可以在单个计算实体中(例如,完全在单个装置1820内)实现系统100的一些或全部结构和/或操作。

[0267] 装置1820可以包括能够接收、处理和发送系统100的信息的任何电子装置。电子装置的示例可以包括但不限于超移动装置、移动装置、个人数字助理(PDA)、移动计算装置、智能电话、电话、数字电话、蜂窝电话、电子书阅读器、手机、单向寻呼机、双向寻呼机、消息装置、计算机、个人计算机(PC)、台式计算机、膝上型计算机、笔记本计算机、上网本计算机、手持计算机、平板计算机、服务器、服务器阵列或服务器场、网页服务器、网络服务器、因特网服务器、工作站、迷你计算机、主机计算机、超级计算机、网络设备、网页设备、分布式计算系统、多处理器系统、基于处理器的系统、消费性电子产品、可编程消费性电子产品、游戏装置、电视、数字电视、机顶盒、无线接入点、基站、用户站、移动用户中心、无线网络控件器、路由器、集线器、网关、桥接器、交换机、机器或其组合。实施例在本上下文中不受限制。

[0268] 装置1820可以使用处理部件1830执行系统100的处理操作或逻辑。处理部件1830可以包括各种硬件元素、软件元素或两者的组合。硬件元素的示例可以包括装置、逻辑器件、部件、处理器、微处理器、电路、处理器电路、电路元素(例如,晶体管、电阻器、电容器、电感器等)、集成电路、专用集成电路(ASIC)、可编程逻辑器件(PLD)、数字信号处理器(DSP)、现场可编程门阵列(FPGA)、存储器单元、逻辑门、寄存器、半导体器件、芯片、微芯片、芯片组等。软件元素的示例可以包括软件部件、程序、应用程序、计算机程序、应用程序、系统程序、软件开发程序、机器程序、操作系统软件、中间件、固件、软件模块、程序、子程序、功能、方法、过程、软件界面、应用程序界面(API)、指令集、计算代码、计算机代码、代码段、计算机代码段、单词、值、符号或其任何组合。确定是否使用硬件元素和/或软件元素实现实施例可以根据任何数量的因素而变化,例如,所需的计算速率、功率电平、热容差、处理周期预算、输入数据速率、输出数据速率、存储器资源、数据总线速度和其他设计或性能约束,如给定实现方式所期望的。

[0269] 装置1820可以使用通信部件1840来执行系统100的通信操作或逻辑。通信部件1840可以实现任何公知的通信技术和协议,例如,适用于分组交换网络(例如,诸如因特网等公共网络、诸如企业内联网等专用网络等)、电路交换网络(例如,公共交换电话网络)或分组交换网络和电路交换网络的组合(具有合适的网关和转化器)的技术。通信部件1840可以包括各种类型的标准通信元素,例如,一个或多个通信界面、网络接口、网络接口卡(NIC)、无线电、无线发射器/接收器(收发器)、有线和/或无线通信介质、物理连接器等。作为示例而非限制性地,通信介质1812、1842包括有线通信介质和无线通信介质。有线通信介质的示例可以包括电线、电缆、金属引线、印刷电路板(PCB)、背板、交换结构、半导体材料、双绞线、同轴电缆、光纤、传播信号等。无线通信介质的示例可以包括声学、射频(RF)频谱、红外线和无线介质。

[0270] 客户端对企业服务装置1820可以在单个计算装置中实现消费者对企业服务110。客户端对企业服务器装置1820可以经由通信部件1840使用通信信号1814通过通信介质1812与其他装置进行通信。根据给定的实施例的需要,装置可以在客户端对企业服务器装置1820的内部或外部。装置可以包括客户端装置120和商业前端服务器190。

[0271] 图19示出了分布式系统1900的方框图。分布式系统1900可以跨多个计算实体分布

系统100的结构和/或操作的部分。分布式系统1900的示例可以包括但不限于：客户端-服务器架构、3层架构、N层架构、紧密耦合或集群架构、端对端架构、主-从架构、共享数据库架构和其他类型的分布式系统。实施例在本上下文中不受限制。

[0272] 分布式系统1900可以包括多个服务器装置，包括一个或多个消息传送服务器装置1940、一个或多个客户端商业服务器装置1950、一个或多个企业商业服务器装置1960以及一个或多个社交网络服务器装置1970。通常，服务器装置1940、1950、1960和1970可以与如参考图18所描述的客户端对企业服务器装置1820相同或相似。例如，服务器装置1940、1950、1960和1970可以均包括分别与参考图6所述的处理部件630和通信部件640相同或相似的处理部件和通信部件1940。在另一示例中，服务器装置1940、1950、1960和1970可以经由通信部件使用通信信号1914在通信介质1912上进行通信。

[0273] 消息传送服务器装置1940可以包括或采用根据所描述的实施例操作以执行各种方法的一个或多个程序。在一个实施例中，例如，消息传送服务器装置1940可以实现消息传送服务140。

[0274] 客户端商业服务器装置1950可以包括或采用根据所描述的实施例操作以执行各种方法的一个或多个程序。在一个实施例中，例如，客户端商业服务器装置1950可以实现消费者门户150。

[0275] 在一些实施例中，例如，客户端商业服务器装置1950可以实现用户上下文部件1140、用户简档部件1150和推荐部件1160。在其他实施例中，这些部件可以由其他服务器装置实现，例如，特定的推荐服务器装置。

[0276] 企业商业服务器装置1960可以包括或采用根据所描述的实施例操作以执行各种方法的一个或多个程序。在一个实施例中，例如，企业商业服务器装置1960可以实现企业门户160。

[0277] 社交网络服务器装置1970可以包括或采用根据所描述的实施例操作以执行各种方法的一个或多个程序。在一个实施例中，例如，社交网络服务器装置1970可以实现社交网络服务170。

[0278] 消费者对企业服务110可以与类似于客户端装置120的多个客户端装置1920进行通信，每个客户端装置执行消息传送端点125。消费者对企业服务110可以与一个或多个企业实体对应的多个商业前端服务器装置1990进行通信。

[0279] 图20示出了适于实现如前所述的各种实施例的示例性计算架构2000的实施例。在一个实施例中，计算架构2000可以包括或被实现为电子装置的一部分。除了别的之外，电子装置的示例可以包括参考图18和19描述的那些。实施例在本上下文中不受限制。

[0280] 如本申请中所使用的，术语“系统”和“部件”旨在表示计算机相关实体、硬件、硬件和软件的组合、软件或执行中的软件，其示例是由示例性计算架构2000提供。例如，部件可以是但不限于在处理器上运行的过程、处理器、硬盘驱动器、(光学和/或磁存储介质的)多个存储驱动器、对象、可执行文件、执行线程、程序和/或计算机。通过说明，在服务器上运行的应用程序和服务器都可以是部件。一个或多个部件可以驻留在过程和/或执行线程内，并且部件可以定位在一个计算机上和/或分布在两个或更多个计算机之间。此外，部件可以通过各种类型的通信介质彼此通信地耦合，以协调操作。协调可能涉及信息的单向或双向交换。例如，部件可以以通过通信介质传送的信号的形式传送信息。信息可以被实现为分配给

各种信号线的信号。在这种分配中,每个消息是一个信号。然而,另外的实施例可以替代地采用数据消息。这种数据消息可以通过各种连接发送。示例性连接包括并行界面、串行界面和总线界面。

[0281] 计算架构2000包括各种常用计算元素,例如,一个或多个处理器、多核处理器、协处理器、存储器单元、芯片组、控件器、外围设备、界面、振荡器、定时装置、视频卡、声卡、多媒体输入/输出(I/O)部件、电源等。然而,实施例不限于计算架构2000的实现。

[0282] 如图20所示,计算架构2000包括处理单元2004、系统存储器2006和系统总线2008。处理单元2004可以是各种市售处理器中的任何一种,包括但不限于AMD®Athlon®、Duron®和Opteron®处理器;ARM®应用程序、嵌入式和安全处理器;IBM®和Motorola®DragonBall®和PowerPC®处理器;IBM和Sony®单元处理器;Intel®Celeron®、Core (2) Duo®、Itanium®、Pentium®、Xeon®和XScale®处理器;和相似的处理器。双微处理器、多核处理器和其他多处理器架构也可以用作处理单元2004。

[0283] 系统总线2008为系统部件提供接口,包括但不限于系统存储器2006到处理单元2004。系统总线2008可以是几种类型的总线结构中的任一种,该总线结构可以进一步互连到存储器总线(具有或不具有存储器控件器)、外围总线和使用各种市售总线架构中的任何一种的本地总线。接口适配器可以通过插槽架构连接到系统总线2008。示例插槽架构可以包括但不限于加速图形端口(AGP)、卡总线、(扩展)工业标准架构(EISA)、微通道架构(MCA)、NuBus、外围部件互连(扩展)(PCI(X))、PCI Express、个人计算机存储卡国际协会(PCMCIA)等。

[0284] 计算架构2000可以包括或实现各种制品。制品可以包括用于存储逻辑的计算机可读存储介质。计算机可读存储介质的示例可以包括能够存储电子数据的任何有形介质,包括易失性存储器或非易失性存储器、可移动或不可移动存储器、可擦除或不可擦除存储器、可写或可重写存储器等。逻辑的示例可以包括使用任何合适类型的代码实现的可执行计算机程序指令,例如,源代码、编译代码、解释代码、可执行代码、静态代码、动态代码、面向对象代码、可视代码等。实施例还可以至少部分地被实现为包含在非暂时性计算机可读介质中或上的指令,这些指令可由一个或多个处理器读取和执行,以使得能够执行本文所述的操作。

[0285] 系统存储器2006可以包括具有一个或多个更高速度存储器单元形式的各种类型的计算机可读存储介质,例如,只读存储器(ROM)、随机存取存储器(RAM)、动态RAM(DRAM)、双数据速率DRAM(DDRAM)、同步DRAM(SDRAM)、静态RAM(SRAM)、可编程ROM(PROM)、可擦除可编程ROM(EPROM)、电可擦除可编程ROM(EEPROM)、闪速存储器、诸如铁电聚合物存储器等聚合物存储器、奥氏存储器、相变或铁电存储器、氧化硅-氮化物-氧化物硅(SONOS)存储器、磁或光卡、诸如独立磁盘冗余阵列(RAID)驱动器等装置阵列、固态存储器装置(例如,USB存储器、固态驱动器(SSD))以及适于存储信息的任何其他类型的存储介质。在图20所示的所示实施例中,系统存储器2006可以包括非易失性存储器2010和/或易失性存储器2012。基本输入/输出系统(BIOS)可以存储在非易失性存储器2010中。

[0286] 计算机2002可以包括具有一个或多个低速存储器单元形式的各种类型的计算机可读存储介质,包括内部(或外部)硬盘驱动器(HDD)2014、从可移动磁盘2018读取或写入可移动磁盘2018的磁盘驱动器(FDD)2016、以及从可移动光盘2022(例如,CD-ROM或DVD)读取

或写入可移动光盘2022的光盘驱动器2020。HDD 2014、FDD 2016和光盘驱动器2020可以分别通过HDD接口2024、FDD接口2026和光驱动接口2028连接到系统总线2008。用于外部驱动器实现的HDD接口2024可以包括通用串行总线(USB)和IEEE 1394接口技术中的至少一个或这两者。

[0287] 驱动器和相关联的计算机可读介质提供数据、数据结构、计算机可执行指令等的易失性和/或非易失性存储。例如,多个程序模块可以存储在驱动器和存储器单元2010、2012中,包括操作系统2030、一个或多个应用程序2032、其他程序模块2034和程序数据2036。在一个实施例中、一个或更多应用程序2032、其他程序模块2034和程序数据2036可以包括例如系统100的各种应用程序和/或部件。

[0288] 用户可以通过一个或多个有线/无线输入装置(例如,键盘2038)和指示装置(例如,鼠标2040)将命令和信息输入到计算机2002中。其他输入装置可以包括麦克风、红外遥控器、射频(RF)遥控器、游戏垫、手写笔、读卡器、加密狗、指纹读取器、手套、图形平板计算机、操纵杆、键盘、视网膜读取器、触摸屏(例如,电容、电阻等)、轨迹球、轨迹板、传感器、触针等。这些和其他输入装置通常通过耦合到系统总线2008的输入装置界面2042连接到处理单元2004,但是可以通过诸如并行端口、IEEE 1394串行端口、游戏端口、USB端口、IR接口等其他接口来连接。

[0289] 显示器2044或其他类型的显示装置也经由诸如视频适配器2046等接口连接到系统总线2008。显示器2044可以在计算机2002内部或外部。除了显示器2044,计算机通常还包括其他外围输出装置,例如,扬声器、打印机等。

[0290] 计算机2002可以在网络环境中使用经由有线和/或无线通信到一个或多个远程计算机的逻辑连接来操作,例如,远程计算机2048。远程计算机2048可以是工作站、服务器计算机、路由器、个人计算机、便携式计算机、基于微处理器的娱乐设备、对等装置或其他公共网络节点,并且通常包括相对于计算机2002描述的许多或全部元素,尽管为了简洁起见,仅示出了存储器/存储装置2050。所描绘的逻辑连接包括到局域网(LAN) 2052和/或较大网络(例如,广域网(WAN) 2054)的有线/无线连接。这种LAN和WAN网络环境在办公室和公司常见的,并且促进企业范围的计算机网络,例如,内联网,所有这些网络可以连接到全球通信网络,例如,因特网。

[0291] 当在LAN网络环境中使用时,计算机2002通过有线和/或无线通信网络接口或适配器2056连接到LAN 2052。适配器2056可以促进到LAN2052的有线和/或无线通信,还可以包括设置在其上的无线接入点,用于与适配器2056的无线功能通信。

[0292] 当在WAN网络环境中使用时,计算机2002可以包括调制解调器2058,或者连接到WAN 2054上的通信服务器,或者具有用于通过WAN2054建立通信的其他装置,例如,通过互联网。可以是内部或外部和有线和/或无线装置的调制解调器2058经由输入装置接口2042连接到系统总线2008。在网络环境中,相对于计算机2002或其部分描绘的程序模块可以存储在远程存储/存储装置2050中。应当理解,所示的网络连接是示例性的,并且可以使用在计算机之间建立通信链路的其他装置。

[0293] 计算机2002可操作,以使用IEEE 802系列标准与有线和无线装置或实体进行通信,例如,可操作地设置在无线通信中的无线装置(例如,IEEE802.20无线调制技术)。这至少包括Wi-Fi(或无线保真)、WiMax和Bluetooth™无线技术等。因此,通信可以是与传统网络

一样的预定义结构,或者仅仅是至少两个装置之间的自组织通信。Wi-Fi网络使用称为IEEE 802.20x (a、b、g、n等)的无线电技术来提供安全、可靠、快速的无线连接。Wi-Fi网络可用于将计算机连接到彼此、因特网以及有线网络(使用IEEE 802.3相关介质和功能)。

[0294] 图21示出了适于实现如前所述的各种实施例的示例性通信架构2100的方框图。通信架构2100包括各种常见通信元件,例如,发射机、接收机、收发机、无线电、网络接口、基带处理器、天线、放大器、滤波器、电源等。然而,实施例不限于由通信架构2100实现。

[0295] 如图21所示,通信架构2100包括一个或多个客户端2102和服务器2104。客户端2102可以实现客户端装置910。服务器2104可以实现服务器装置950。客户端2102和服务器2104可操作地连接到一个或多个相应的客户端数据存储器2108和服务器数据存储器2110,其可以用于存储相应客户端2102和服务器2104的本地信息,例如,小程序和/或相关联的上下文信息。

[0296] 客户端2102和服务器2104可以使用通信框架2106在彼此之间传送信息。通信框架2106可以实现任何公知的通信技术和协议。通信框架2106可以被实现为分组交换网络(例如,诸如因特网等公共网络、诸如企业内联网等专用网络等)、电路交换网络(例如,公共交换电话网络)、或分组交换网络和电路交换网络的组合(具有合适的网关和转化器)。

[0297] 通信框架2106可以实现被设置成接受、传送和连接到通信网络的各种网络接口。网络接口可以被认为输入输出界面的特殊形式。网络接口可以采用连接协议,包括但不限于直接连接、以太网(例如,厚、薄、双绞线10/100/1000Base T等)、令牌环、无线网络接口、蜂窝网络接口、IEEE 802.11ax网络接口、IEEE 802.16网络接口、IEEE 802.20网络接口等。此外,可以使用多个网络接口来与各种通信网络类型接合。例如,可以采用多个网络接口来允许通过广播、多播和单播网络进行通信。如果处理要求规定了更大的速度和容量,则分布式网络控件器架构可以同样用于池、负载平衡,并且另外增加客户端2102和服务器2104所需的通信带宽。通信网络可以是任何一种有线和/或无线网络及其组合,包括但不限于直接互连、安全的定制连接、专用网络(例如,企业内联网)、公共网络(例如,因特网)、个人区域网络(PAN)、局域网(LAN)、城域网(MAN)、作为因特网节点的操作任务(OMNI)、广域网(WAN)、无线网络、蜂窝网络和其他通信网络。

[0298] 图22示出了在诸如系统100等多载波OFDM系统中使用的装置2200的实施例。装置2200可以实现例如参考系统100和/或逻辑电路2235所描述的软件部件2260。逻辑电路2235可以包括用于执行为系统100描述的操作的物理电路。如图22所示,装置2200可以包括无线电接口2210、基带电路2220和计算平台2230,尽管实施例不限于此配置。

[0299] 装置2200可以在单个计算实体中,例如,完全在单个装置内,实现系统100和/或逻辑电路2235的一些或全部结构和/或操作。或者,装置2200可以使用分布式系统架构在多个计算实体上分配系统100和/或逻辑电路2235的结构和/或操作的部分,例如,客户端-服务器架构、3层架构、N层架构、紧密耦合或集群架构、端对端架构、主-从架构、共享数据库架构和其他类型的分布式系统。实施例在本上下文中不受限制。

[0300] 在一个实施例中,无线电接口2210可以包括适于发送和/或接收单载波或多载波调制信号的部件或部件的组合(例如,包括补码编码密钥(CCK)和/或正交频分复用(OFDM)符号),尽管实施例不限于任何特定的无线界面或调制方案。无线电接口2210可以包括例如接收机2212、发射机2216和/或频率合成器2214。无线电接口2210可以包括偏置控件、晶体

振荡器和/或一个或多个天线2218。在另一实施例中,无线电接口2210可以根据需要使用外部压控振荡器(VCO)、表面声波滤波器、中频(IF)滤波器和/或RF滤波器。由于各种潜在的RF界面设计,省略了其广泛的描述。

[0301] 基带电路2220可以与无线电接口2210进行通信,以处理接收和/或发送信号,并且可以包括例如:模数转换器2222,用于下变频接收信号;数模转换器2224,用于上变频信号来进行传输。此外,基带电路2220可以包括用于相应接收/发送信号的PHY链路层处理的基带或物理层(PHY)处理电路2256。基带电路2220可以包括例如用于介质访问控件(MAC)/数据链路层处理的处理电路2228。基带电路2220可以包括存储器控制器2232,用于例如经由一个或多个接口2234与处理电路2228和/或计算平台2230进行通信。

[0302] 在一些实施例中,PHY处理电路2226可以包括与诸如缓冲存储器等额外电路组合的帧结构和/或检测模块,以构建和/或解构通信帧,例如,无线点帧。或者或另外,MAC处理电路2228可以共享这些功能中的某些功能的处理或独立于PHY处理电路2226执行这些处理。在一些实施例中,MAC和PHY处理可以被集成到单个电路中。

[0303] 计算平台2230可以为装置2200提供计算功能。如图所示,计算平台2230可以包括处理部件2240。除了或代替基带电路2220,基带电路2220可以使用处理部件2240执行系统100和/或逻辑电路2235的处理操作或逻辑。处理部件2240(和/或PHY 2226和/或MAC 2228)可以包括各种硬件元素、软件元素或其组合。硬件元素的示例可以包括装置、逻辑器件、部件、处理器、微处理器、电路、处理器电路、电路元素(例如,晶体管、电阻器、电容器、电感器等)、集成电路、专用集成电路(ASIC)、可编程逻辑器件(PLD)、数字信号处理器(DSP)、现场可编程门阵列(FPGA)、存储器单元、逻辑门、寄存器、半导体器件、芯片、微芯片、芯片组等。软件元素的示例可以包括软件部件、程序、应用程序、计算机程序、应用程序、系统程序、软件开发程序、机器程序、操作系统软件、中间件、固件、软件模块、程序、子程序、功能、方法、过程、软件界面、应用程序界面(API)、指令集、计算代码、计算机代码、代码段、计算机代码段、单词、值、符号或其任何组合。确定是否使用硬件元素和/或软件元素实现实施例可以根据任何数量的因素而变化,例如,所需的计算速率、功率电平、热容差、处理周期预算、输入数据速率、输出数据速率、存储器资源、数据总线速度和其他设计或性能约束,如给定实现方式所期望的。

[0304] 计算平台2230还可以包括其他平台部件2250。其他平台部件2250包括常用计算元素,例如,一个或多个处理器、多核处理器、协处理器、存储器单元、芯片组、控件器、外围设备、界面、振荡器、定时装置、视频卡、声卡、多媒体输入/输出(I/O)部件(例如,数字显示器)、电源等。存储器单元的示例可以包括但不限于具有一个或多个更高速度存储器单元形式的各种类型的计算机可读和机器可读存储介质,例如,只读存储器(ROM)、随机存取存储器(RAM)、动态RAM(DRAM)、双数据速率DRAM(DDRAM)、同步DRAM(SDRAM)、静态RAM(SRAM)、可编程ROM(PROM)、可擦除可编程ROM(EPROM)、电可擦除可编程ROM(EEPROM)、闪存存储器、诸如铁电聚合物存储器等聚合物存储器、奥氏存储器、相变或铁电存储器、氧化硅-氮化物-氧化物硅(SONOS)存储器、磁或光卡、诸如独立磁盘冗余阵列(RAID)驱动器等装置阵列、固态存储器装置(例如,USB存储器、固态驱动器(SSD))以及适于存储信息的任何其他类型的存储介质。

[0305] 装置2200可以是例如超移动装置、移动装置、固定装置、机器对机器(M2M)装置、个

人数字助理 (PDA)、移动计算装置、智能电话、电话、数字电话、蜂窝电话、用户设备、电子书阅读器、手机、单向寻呼机、双向寻呼机、消息装置、计算机、个人计算机 (PC)、台式计算机、膝上型计算机、笔记本计算机、上网本计算机、手持计算机、平板计算机、服务器、服务器阵列或服务器场、网页服务器、网络服务器、因特网服务器、工作站、迷你计算机、主机计算机、超级计算机、网络设备、网页设备、分布式计算系统、多处理器系统、基于处理器的系统、消费性电子产品、可编程消费性电子产品、游戏装置、电视、数字电视、机顶盒、无线接入点、基站、节点B、演进节点B (eNB)、用户站、移动用户中心、无线网络控件器、路由器、集线器、网关、桥接器、交换机、机器或其组合。因此,本文所述的装置2200的功能和/或具体配置可以按照适当要求在装置2200的各种实施例中包括或省略。在一些实施例中、装置2200可以被配置为与本文引用的与WMAN的3GPP LTE规范和/或IEEE 2202.16标准中的一个或多个相关联的协议和频率、和/或其他宽带无线网络兼容,尽管实施例在这方面不受到限制。

[0306] 可以使用单输入单输出 (SISO) 架构来实现装置2200的实施例。然而,某些实现方式可以包括多个天线 (例如,天线2218),用于使用用于波束成形或空分多址 (SDMA) 的自适应天线技术和/或使用MIMO通信技术来传输和/或接收。

[0307] 可以使用分立电路、专用集成电路 (ASIC)、逻辑门和/或单芯片架构的任何组合来实现装置2200的部件和特征。此外,装置2200的特征可以在适当的情况下,使用微控件器、可编程逻辑阵列和/或微处理器或前述的任何组合来实现。应当注意,硬件、固件和/或软件元素可以在本文被统称为或单独地称为“逻辑”或“电路”。

[0308] 应当理解,图22的方框图中示出的示例性装置2200可以表示许多潜在实现方式的一个功能描述性示例。因此,在附图中描绘的模块功能的划分、省略或包括不会推断出必须在实施例中划分、省略或包括用于实现这些功能的硬件部件、电路、软件和/或元素。

[0309] 一种计算机实现的方法可以包括:在商业中介服务器的网络接口处接收来自客户端装置的订购请求包,所述订购请求包指定用户账户和商业账户,所述用户账户与社交图谱数据结构中的用户实体相关联,所述商业账户与社交图谱数据结构中的商业实体相关联;将所述订购请求包发送到与所述商业实体相关联的商业前端服务器;并且响应于从所述客户端装置接收到所述订购请求包,在所述用户实体和所述商业实体之间创建所述社交图谱数据结构中的商业边线,所述商业边线与所述订购请求包相关联。

[0310] 一种计算机实现的方法还可以包括在消息传送服务器处接收消息传送包,所述消息传送包寻址到用户账户,所述消息传送包从商业前端服务器接收;确定商业前端服务器被授权基于用户实体和商业实体之间的社交图谱数据结构中的商业边线来用消息传送发起用户账户;并且基于所述商业前端服务器被授权基于所述用户实体和所述商业实体之间的所述社交图谱数据结构中的所述商业边线来用消息传送发起所述用户账户的确定来将所述消息传送包发送到所述客户端装置。

[0311] 一种计算机实现的方法还可以包括经由商业中介服务器从商业前端服务器在消息传送服务器处接收到的消息传送包。

[0312] 一种计算机实现的方法还可以包括响应于订购请求包而包括订单履行包的消息传送包。

[0313] 一种计算机实现的方法还可以包括订单履行包,其包括在线履行通知,已经满足指示订购请求包签订的在线服务。

[0314] 一种计算机实现的方法还可以包括订单履行包,其包括亲自履行通知,指示由订购请求包签订的亲自服务或亲自产品中的至少一个准备好在特定位置接收。

[0315] 一种计算机实现的方法还可以包括订单履行包,其包括机器可读光学标签,所述机器可读光学标签编码分配给订购请求包的订单标识符。

[0316] 一种计算机实现的方法还可以包括向客户端装置发送企业应用程序包,所述企业应用程序包定义订购请求包的订购请求格式以及订购请求选项。

[0317] 一种计算机实现的方法还可以包括响应于从客户端装置接收的跟随请求而发送到客户端装置的企业应用程序包。

[0318] 一种计算机实现的方法还可以包括企业应用程序包,其包括与商业实体相关联的地址信息、与商业实体相关联的联系人信息以及与商业实体相关联的产品清单中的一个或多个。

[0319] 一种计算机实现的方法还可以包括企业应用程序包,其包括与商业实体相关联的产品清单,所述产品清单包括多个产品,其中,每个产品与价格相关联,其中,所述多个产品中的一个或多个与一个或多个产品选项相关联。

[0320] 一种计算机实现的方法还可以包括接收客户端装置的地理位置;并且基于所接收的地理位置自动选择所述一个或多个产品选项中的至少一个。

[0321] 一种计算机实现的方法还可以包括在基于位置的服务服务器处从客户端装置接收客户端装置的地理位置;并且基于与所述商业实体相对应的地理位置将所述企业应用程序包发送到所述客户端装置。

[0322] 一种计算机实现的方法还可以包括接收用户账户的页面跟随请求;在社交图谱数据结构中在用户实体和商业实体之间的社交图谱数据结构中创建以下边线:并且基于所述页面跟随请求将所述企业应用程序包发送到所述客户端装置。

[0323] 一种计算机实现的方法还可以包括:基于社交图谱数据结构为商业实体执行商业亲和度分析;并且基于预测所述用户实体和所述商业实体之间的商业亲和度的所述商业亲和度分析,将所述企业应用程序包发送到所述客户端装置。

[0324] 一种计算机实现的方法还可以包括商业亲和度分析,其包括社交图谱数据结构中的一个或多个显式亲和度符号以及社交图谱数据结构中的一个或多个隐式亲和度符号。

[0325] 一种计算机实现的方法还可以包括:基于订购请求包,与金融交易服务器执行金融交易;以及在将订购请求包发送到商业前端服务器之前,将金融交易的金融交易记录插入到订购请求包中。

[0326] 一种计算机实现的方法还可以包括检索用于用户账户的默认支付配置记录;并使用默认支付配置记录执行金融交易。

[0327] 一种计算机实现的方法还可以包括包含支付配置记录的订购请求包。

[0328] 一种计算机实现的方法还可以包括从商业调解服务器接收促销包,所述促销包定义一个或多个用户选择属性;基于用户选择属性选择用户账户;授权在用户实体和商业实体之间的社交图谱数据结构中基于商业边线向用户账户发送促销包;并且基于授权发送促销包来向用户账户发送促销包。

[0329] 一种设备可以包括处理器电路;网络接口;在所述处理器电路上操作的商业调解服务器,用于从所述网络接口接收来自客户端装置的订购请求包,所述订购请求包指定用

户账户和商业账户,所述用户账户与社交图谱数据结构中的用户实体相关联,所述商业账户与社交图谱形数据结构中的商业实体相关联;并将所述订购请求包发送到与所述商业实体相关联的商业前端服务器;以及社交图谱数据结构部件,用于响应于商业调解服务器从客户端装置接收订购请求包,在用户实体和商业实体之间的社交图谱数据结构中创建商业边线,所述商业边线与订购请求包相关联。该设备可以用于实现本文描述的任何计算机实现的方法。

[0330] 一种计算机实现的方法可以包括:在消息传送服务处从消息传送端点接收消息传送包;执行消息传送包的天然语言处理,以确定预测为对应于消息传送包的响应消息;确定分配的管理员账户,以响应于消息传送包;并且将形式响应包发送给管理员账户的管理员消息传送端点,所述形式响应包包括所述响应消息。

[0331] 一种计算机实现的方法还可以包括形式响应包,用于配置管理员消息传送端点,以经由具有响应消息的消息传送服务来响应于消息传送包。

[0332] 一种计算机实现的方法还可以包括管理员消息传送端点,用于显示将响应消息传送发起到消息传送端点的选项。

[0333] 一种计算机实现的方法还可以包括从管理员消息传送端点接收响应消息传送包,所述响应消息传送包包括响应消息。

[0334] 一种计算机实现的方法还可以包括响应消息,其包括一个或多个动态字段,所述接收响应消息传送包将一个或多个值分配给所述一个或多个动态字段中的至少一个。

[0335] 一种计算机实现的方法还可以包括响应消息,其包括一个或多个动态字段,还包括:检索与所述消息传送端点相关联的用户账户信息;并且基于所述用户账户信息将一个或多个值分配给所述一个或多个动态字段中的至少一个。

[0336] 一种计算机实现的方法还可以包括,其中,执行天然语言处理包括将消息传送包的至少一部分提交给天然语言处理器。

[0337] 一种计算机实现的方法还可以包括基于消息传送服务的消息传送互动历史来训练的天然语言处理器。

[0338] 一种计算机实现的方法还可以包括从天然语言处理器接收一个或多个消息传送意图关键字;并且基于所述一个或多个消息传送意图关键字从响应消息库中检索所述响应消息。

[0339] 一种计算机实现的方法还可以包括向天然语言处理器提交多个响应消息;响应于向所述天然语言处理器提交所述多个响应消息,从所述天然语言处理器接收意图关键字映射,所述意图关键字映射定义所述多个响应消息与多个意图关键字之间的关联;并且在响应消息库中存储所述多个响应消息和所述多个意图关键字之间的所定义的关联。

[0340] 一种计算机实现的方法还可以包括:从管理员消息传送端点接收响应消息传送包;确定所述响应消息传送包不是基于所述响应消息;从响应消息传送包中提取管理员指定的响应消息;从所述消息传送包中提取用户消息;将所述用户消息和所述管理员指定的响应消息提交给所述天然语言处理器;从所述天然语言处理器接收额外关键字映射,所述额外关键字映射定义所述管理员指定的响应消息与一个或多个其他意图关键字之间的关联;将所述管理员指定的响应消息存储在所述响应消息库中;并且在响应消息库中存储管理员指定的响应消息与一个或多个额外意图关键字之间的关联。

[0341] 一种计算机实现的方法还可以包括：从管理员消息传送端点接收响应消息传送包；确定所述响应消息传送包是否使用所述响应消息；以及基于所述响应消息传送包是否使用所述响应消息来训练所述自然语言处理器。

[0342] 一种计算机实现的方法还可以包括确定一个或多个意图关键字和一个或多个参数的消息传送包的天然语言处理，还包括：基于一个或多个意图关键字和一个或多个参数来配置自动企业互动。

[0343] 一种计算机实现的方法还可以包括包含预留或购买的自动企业互动。

[0344] 一种计算机实现的方法还可以包括基于至少一个所述一个或多个意图关键字和一个或多个参数来确定来自产品目录的产品对象，所述自动企业互动包含所述产品对象。

[0345] 一种设备可以包括在设备上的处理器电路；网络接口；在所述处理器电路上操作的商业调解服务器，用于从所述网络接口接收来自消息传送服务的消息传送端点的消息传送包；执行所述消息传送包的天然语言处理，以确定预测为对应于所述消息传送包的响应消息；确定分配的管理员账户，以响应于消息传送包；并将形式响应包发送给管理员账户的管理员消息传送端点，所述形式响应包包括所述响应消息。该设备可以用于实现本文描述的任何计算机实现的方法。

[0346] 一种计算机实现的方法可以包括：接收与用于消息传送服务的用户账户相关联的用户上下文；检索该用户账户的用户简档；基于用户上下文和用户简档确定一个或多个推荐；并且基于推荐，在客户端装置上为消息传送端点配置推荐界面，所述消息传送端点与消息传送服务的用户账户相关联。

[0347] 一种计算机实现的方法还可以包括：所述用户简档包括基于所述用户账户的消息历史的消息传送亲和度，其中，确定所述一个或多个推荐基于所述消息传送亲和度。

[0348] 一种计算机实现的方法还可以包括：所述用户上下文至少包括所述客户端装置的地理位置，其中，至少一个确定的推荐用于与基于由所述客户端装置的地理位置定义的地理搜索区域内选择的实体进行互动。

[0349] 一种计算机实现的方法还可以包括一个或多个推荐，其包括与一个或多个类别的商业实体互动的一个或多个推荐。

[0350] 一种计算机实现的方法还可以包括一个或多个推荐，其包括与一个或多个特定商业实体互动的一个或多个推荐。

[0351] 一种计算机实现的方法还可以包括一个或多个推荐，其包括购买一个或多个特定产品的一个或多个推荐。

[0352] 一种计算机实现的方法还可以包括一个或多个推荐，其包括从一个或多个特定商业实体购买一个或多个特定产品的一个或多个推荐。

[0353] 一种计算机实现的方法还可以包括：所述用户上下文至少包括所述客户端装置的地理位置，所述用户简档包括多个推荐产品，所述一个或多个推荐包括从由地理位置定义的地理搜索区域内的一个或多个商业实体购买一个或多个推荐产品的推荐。

[0354] 一种计算机实现的方法还可以包括：所述多个推荐产品中的一个或多个推荐产品是基于所述用户账户的消息历史中引用的一个或多个推荐产品来确定的。

[0355] 一种计算机实现的方法还可以包括：所述用户简档包括用于所述用户账户的消息历史，所述一个或多个推荐至少部分地基于所述消息历史。

[0356] 一种计算机实现的方法还可以包括：在消息传送服务中执行消费者对企业信息传送互动；确定在消费者对企业信息传送互动中为用户账户的用户推荐的参考产品；并且包括所述一个或多个推荐中引用的产品，所述消费者对企业信息传送互动包括至少部分用户简档。

[0357] 一种计算机实现的方法还可以包括：所述用户上下文至少包括所述客户端装置的地理位置、所述用户账户与商业实体账户之间的消费者对企业信息传送互动，还包括：基于与由所述客户端装置的地理位置定义的地理搜索区域内的商业实体地理位置相关联的商业实体账户，来从所述消费者对企业信息传送互动中确定包括参考产品。

[0358] 一种计算机实现的方法还可以包括：从所述客户端装置接收所选择的推荐，所选择的推荐包括所述一个或多个推荐中的一个；并且在消息传送服务中在客户端装置上的消息传送端点和与选择的推荐相关联的提供商消息传送端点之间发起消息对话，所述消息对话自动包括所选择的推荐。

[0359] 一种计算机实现的方法还可以包括：从客户端装置上的消息传送端点接收关于接受所选择的推荐的推荐接受消息；将所述推荐接受消息传送发起到所述提供商消息传送端点；并且从所述提供商消息传送端点接收关于履行所选择的推荐的履行更新消息。

[0360] 一种计算机实现的方法还可以包括：基于用户简档和用户上下文来确定多个相关产品；并且将所述一个或多个推荐确定为所述多个相关产品的最高支付推荐。

[0361] 一种计算机实现的方法还可以包括：基于用户简档和用户上下文来确定多个相关商业实体；并且基于用于多个相关商业实体的用户账户的消息开放率来确定一个或多个推荐。

[0362] 一种设备可以包括：在设备上的处理器电路；在所述处理器电路上的用户上下文部件，用于管理与消息传送服务的用户账户相关联的用户上下文；用户简档部件，用于检索用户账户的用户简档；以及推荐部件，用于基于所述用户上下文和所述用户简档来确定一个或多个推荐，并且基于所述推荐，为客户端装置上的消息传送端点配置推荐界面，所述消息传送端点与消息传送服务的用户账户相关联。该设备可以用于实现本文描述的任何计算机实现的方法。

[0363] 一种计算机实现的方法可以包括：接收与用于消息传送服务的用户账户相关联的用户简档；从客户端装置上的消息传送端点接收消息传送发起；并且响应于消息传送发起而基于用户简档来配置自动响应。

[0364] 一种计算机实现的方法还可以包括：配置自动响应包括从用户简档中提取一个或多个定制元素并且基于所提取的一个或多个定制元素上的自动响应，所述一个或多个定制元素包括名称、地址、出生日期和地点中的一个或多个。

[0365] 一种计算机实现的方法还可以包括：确定自动响应用于根据用户信息元素来配置；确定在用户简档中未指定用户信息元素；并且响应于确定所述自动响应用于根据所述用户信息元素配置并且未在所述用户简档中指定所述用户信息元素，为所述用户简档促进所述用户信息元素的规范。

[0366] 一种计算机实现的方法还可以包括：配置自动响应还包括确定与用户账户相关联的当前地理位置。

[0367] 一种计算机实现的方法还可以包括消息传送端点，其包括嵌入在第三方网页中的

消息小部件,还包括:基于所配置的自动响应经由所述消息小部件执行自动互动。

[0368] 一种计算机实现的方法还可以包括基于网络小程序来识别用户账户。

[0369] 一种计算机实现的方法还可以包括基于决策树和有限状态机中的至少一个产生的自动响应。

[0370] 一种计算机实现的方法还可以包括由消息传送服务的管理员界面创建的自动响应。

[0371] 一种计算机实现的方法还可以包括作为自动响应的一部分接收企业交易指令;以及响应企业交易指令发起企业交易确认对话。

[0372] 一种计算机实现的方法还可以包括显示广告;接收广告的用户选择;以及响应于用户对广告的选择来实例化消息传送端点。

[0373] 一种计算机实现的方法还可以包括基于消息传送发起的发送地址字段从多个自动响应中选择的自动响应。

[0374] 一种计算机实现的方法还可以包括基于配置的自动响应经由消息传送端点执行自动互动;记录自动互动;并经由用于自动响应的管理员界面显示记录的自动互动。

[0375] 一种计算机实现的方法还可以包括:基于配置的自动响应,经由消息传送端点执行自动互动;确定自动互动的当前状态指示管理员通知;并且响应于确定所述自动互动的当前状态指示管理员通知而向管理员账户发送通知。

[0376] 一种计算机实现的方法还可以包括基于来自用户简档的用户信息从多个管理员账户确定该管理员账户,用户信息包括用户位置和用户人口统计信息中的至少一个。

[0377] 一种设备可以包括设备上的处理器电路;在处理器电路上操作的用户简档部件,用于检索与消息传送服务的用户账户相关联的用户简档;以及消息传送自动化部件,用于从客户端装置上的消息传送端点接收消息传送发起;并且响应于所述消息传送发起,基于所述用户简档来配置自动响应。所述设备可以用于实现本文描述的任何所述计算机实现的方法。

[0378] 至少一个计算机可读存储介质可以包括指令,所述指令当被执行时促使系统执行本文描述的任何计算机实现的方法。

[0379] 根据本发明的实施例在所附权利要求中特别公开,涉及一种方法、存储介质、系统和计算机程序产品,其中,在一个权利要求类别(例如,方法)中提到的任何特征也可以在另一个权利要求类别(例如,系统)中要求保护。所附权利要求中的依赖或引用仅出于正式原因进行选择。然而,也可以要求保护对任何先前的权利要求的故意引用(特别是多个依赖性)所产生的任何主题,从而公开权利要求及其特征的任何组合,并且可以被要求保护,而不管所附权利要求中选择的依赖性。可以要求保护的主体不仅包括在所附权利要求中阐述的特征的组合,而且还包括权利要求中的特征的任何其他组合,其中,权利要求中提到的每个特征可以与任何其他特征或权利要求中的其他特征的组合来组合。此外,本文所描述或描绘的任何实施例和特征可以在单独的权利要求中和/或与本文所描述或描绘的任何实施例或特征的或与所附权利要求的任何特征的任何组合中要求保护。

[0380] 在根据本发明的实施例中,一种计算机实现的方法包括:

[0381] 在消息传送服务处从消息传送端点接收消息传送包;

[0382] 在自然语言处理器处执行消息传送包的天然语言处理;

- [0383] 基于所述自然语言处理来确定所述消息传送包的意图;并且基于意图,
- [0384] 确定预测对应于所述消息传送包的响应消息,优选地对应于所述消息传送包的意图;
- [0385] 确定分配的管理员账户,以响应于消息传送包;并且
- [0386] 基于所确定的响应消息,向管理员账户的管理员消息传送端点发送形式响应包,所述形式响应包包括所述响应消息。
- [0387] 在实施例中,形式响应包可以是可操作的,特别是可以生成,可操作,用于配置管理员消息传送端点,以经由具有确定的响应消息的消息传送服务来响应于消息传送包。
- [0388] 在实施例中,响应消息可以包括一个或多个动态字段,并且该方法还可以包括以下步骤:
- [0389] 检索与消息传送端点相关联的用户账户信息;并且
- [0390] 基于所述用户账户信息将一个或多个值分配给所述一个或多个动态字段中的至少一个。
- [0391] 在实施例中,执行自然语言处理可以包括将消息传送包的至少一部分提交给自然语言处理器的步骤。
- [0392] 在实施例中,可以基于消息传送服务的消息传送互动历史来训练自然语言处理器。
- [0393] 在实施例中,该方法还可以包括以下步骤:
- [0394] 从所述自然语言处理器接收一个或多个消息传送意图关键字;并且
- [0395] 基于一个或多个消息传送意图关键字从响应消息库中检索响应消息。
- [0396] 在实施例中,该方法可以包括进一步的步骤:
- [0397] 向自然语言处理器提交多个响应消息;
- [0398] 响应于向所述自然语言处理器提交所述多个响应消息,从所述自然语言处理器接收意图关键字映射,所述意图关键字映射定义所述多个响应消息与多个意图关键字之间的关联;并且
- [0399] 在响应消息库中存储多个响应消息和多个意图关键字之间的所定义的关联。
- [0400] 在实施例中,该方法还可以包括以下步骤:
- [0401] 从管理员消息传送端点接收响应消息传送包;
- [0402] 确定所述响应消息传送包不是基于所述响应消息;
- [0403] 从响应消息传送包中提取管理员指定的响应消息;
- [0404] 从所述消息传送包中提取用户消息;
- [0405] 将所述用户消息和所述管理员指定的响应消息提交给所述自然语言处理器;
- [0406] 从所述自然语言处理器接收额外关键字映射,所述额外关键字映射定义所述管理员指定的响应消息与一个或多个其他意图关键字之间的关联;
- [0407] 在所述响应消息库中存储所述管理员指定的响应消息;并且
- [0408] 在所述响应消息库中存储管理员指定的响应消息与一个或多个额外意图关键字之间的关联。
- [0409] 在实施例中,该方法还包括以下步骤:
- [0410] 从管理员消息传送端点接收响应消息传送包;

- [0411] 确定所述响应消息传送包是否使用所述响应消息；并且
- [0412] 基于响应消息传送包是否使用响应消息来训练自然语言处理器。
- [0413] 在实施例中，确定一个或多个意图关键字和一个或多个参数的消息传送包的自然语言处理还可以包括基于一个或多个意图关键字和一个或多个参数来配置自动企业互动的步骤。
- [0414] 在根据本发明的实施例中，一种设备可以包括：
- [0415] 在设备上的处理器电路；
- [0416] 网络接口；
- [0417] 在处理器电路上操作的商业调解服务器；
- [0418] 从所述网络接口接收来自消息传送服务的消息传送端点的消息传送包；
- [0419] 执行所述消息传送包的响应消息的自然语言处理，以确定预测为对应于所述消息传送包的响应消息；
- [0420] 确定分配的管理员账户，以响应于消息传送包；并且
- [0421] 将形式响应包发送到管理员账户的管理员消息传送端点，所述形式响应包包括所述响应消息，所述形式响应包用于配置所述管理员消息传送端点，以经由具有响应消息的消息传送服务响应于所述消息传送包。
- [0422] 在实施例中，商业调解服务器可以用于：
- [0423] 向自然语言处理器提交多个响应消息；
- [0424] 响应于向自然语言处理器提交多个响应消息，从自然语言处理器接收意图关键字映射，该意图关键字映射定义了多个响应消息与多个意图关键字之间的关联；
- [0425] 在响应消息库中存储多个响应消息与多个意图关键字之间的所定义的关联；
- [0426] 从自然语言处理器接收一个或多个消息传送意图关键字；并且
- [0427] 基于一个或多个消息传送意图关键字从响应消息库中检索响应消息。
- [0428] 在实施例中，商业调解服务器可以用于：
- [0429] 从管理员消息传送端点接收响应消息传送包；
- [0430] 确定所述响应消息传送包不是基于所述响应消息；
- [0431] 从响应消息传送包中提取管理员指定的响应消息；从消息传送包中提取用户消息；
- [0432] 将用户消息和管理员指定的响应消息提交给自然语言处理器；
- [0433] 从所述自然语言处理器接收额外关键字映射，所述额外关键字映射定义所述管理员指定的响应消息与一个或多个其他意图关键字之间的关联；
- [0434] 在响应消息存储库中存储管理员指定的响应消息；并且
- [0435] 在响应消息存储库中存储管理员指定的响应消息与一个或多个其他意图关键字之间的关联。
- [0436] 在实施例中，商业调解服务器可以用于：
- [0437] 从管理员消息传送端点接收响应消息传送包；
- [0438] 确定响应消息传送包是否使用响应消息；并且
- [0439] 基于响应消息传送包是否使用响应消息来训练自然语言处理器。
- [0440] 在实施例中，响应消息可以包括一个或多个动态字段，并且商业调解服务器可以

用于：

[0441] 从社交网络服务检索与消息传送端点相关联的用户账户信息；并且

[0442] 基于用户账户信息将一个或多个值分配给所述一个或多个动态字段中的至少一个。

[0443] 在根据本发明的实施例中，可以提供至少一个计算机可读存储介质，其包括指令，该指令在处理器上执行时促使系统：

[0444] 在消息传送服务处从消息传送端点接收消息传送包；

[0445] 执行消息传送包的天然语言处理；

[0446] 基于天然语言处理，确定消息传送包的意图；

[0447] 确定预测为对应于所述消息传送包的响应消息；并且基于该意图，

[0448] 确定分配的管理员账户，以响应于消息传送包；并且

[0449] 将形式响应包发送到管理员账户的管理员消息传送端点，所述形式响应包包括所述响应消息，所述形式响应包用于配置所述管理员消息传送端点，以经由具有响应消息的消息传送服务来响应于消息传送包。

[0450] 在实施例中，计算机可读存储介质还可以包括指令，当在处理器上执行时，促使系统能够：

[0451] 向天然语言处理器提交多个响应消息；

[0452] 响应于向天然语言处理器提交多个响应消息，从天然语言处理器接收意图关键字映射，该意图关键字映射定义了多个响应消息与多个意图关键字之间的关联；

[0453] 在响应消息库中存储多个响应消息与多个意图关键字之间的所定义的关联；

[0454] 从天然语言处理器接收一个或多个消息传送意图关键字；并且

[0455] 基于一个或多个消息传送意图关键字从响应消息库中检索响应消息。

[0456] 在实施例中，计算机可读存储介质可以包括进一步的指令，其在执行时促使系统：

[0457] 从管理员消息传送端点接收响应消息传送包；

[0458] 确定所述响应消息传送包不是基于所述响应消息；

[0459] 从响应消息传送包中提取管理员指定的响应消息；

[0460] 从消息传送包中提取用户消息；

[0461] 将用户消息和管理员指定的响应消息提交给天然语言处理器；

[0462] 从所述天然语言处理器接收额外关键字映射，所述额外关键字映射定义所述管理员指定的响应消息与一个或多个其他意图关键字之间的关联；

[0463] 在响应消息存储库中存储管理员指定的响应消息；并且

[0464] 在响应消息存储库中存储管理员指定的响应消息与一个或多个其他意图关键字之间的关联。

[0465] 在实施例中，计算机可读存储介质可以包括进一步的指令，其在执行时促使系统：

[0466] 从管理员消息传送端点接收响应消息传送包；

[0467] 确定响应消息传送包是否使用响应消息；并且

[0468] 基于响应消息传送包是否使用响应消息来训练天然语言处理器。

[0469] 在计算机可读存储介质的实施例中，响应消息可以包括一个或多个动态字段，其包括进一步的指令，其在被执行时促使系统：

- [0470] 从社交网络服务检索与消息传送端点相关联的用户账户信息;并且
- [0471] 基于用户账户信息将一个或多个值分配给所述一个或多个动态字段中的至少一个。
- [0472] 在根据本发明的实施例中,计算机实现的方法包括:
- [0473] 接收与用于消息传送服务的用户账户相关联的用户上下文;
- [0474] 检索该用户账户的用户简档;
- [0475] 基于用户上下文和用户简档确定一个或多个推荐;并且
- [0476] 基于推荐,为客户端装置上的消息传送端点配置推荐界面,该消息传送端点与消息传送服务的用户账户相关联。
- [0477] 在实施例中,用户简档可以包括基于用户账户的消息历史的消息传送亲和度,其中,确定一个或多个推荐基于消息传送亲和度。
- [0478] 在实施例中,所述用户上下文至少包括所述客户端装置的地理位置,其中,至少一个确定的推荐用于与基于由所述客户端装置的地理位置定义的地理搜索区域内选择的实体进行互动。
- [0479] 在实施例中,所述用户上下文至少包括所述客户端装置的地理位置,所述用户简档包括多个推荐产品,所述一个或多个推荐包括从由地理位置定义的地理搜索区域内的一个或多个商业实体购买一个或多个推荐产品的推荐。
- [0480] 在实施例中,所述多个推荐产品中的一个或多个推荐产品可以是基于所述用户账户的消息历史中引用的一个或多个推荐产品来确定的。
- [0481] 在实施例中,所述用户简档包括用于所述用户账户的消息历史,所述一个或多个推荐至少部分地基于所述消息历史。
- [0482] 在实施例中,该方法还可以包括以下步骤:
- [0483] 在消息传送服务中执行消费者对企业信息传送互动;
- [0484] 确定在消费者对企业信息传送互动中为用户账户的用户推荐的参考产品;并且
- [0485] 包括所述一个或多个推荐中引用的产品,所述消费者对企业信息传送互动包括至少部分用户简档。
- [0486] 在实施例中,所述用户上下文至少包括所述客户端装置的地理位置、所述用户账户与商业实体账户之间的消费者对企业信息传送互动,并且该方法还可以包括以下步骤:
- [0487] 基于与由所述客户端装置的地理位置定义的地理搜索区域内的商业实体地理位置相关联的商业实体账户,来从所述消费者对企业信息传送互动中确定包括参考产品。
- [0488] 在实施例中,该方法还可以包括以下步骤:
- [0489] 从所述客户端装置接收所选择的推荐,所选择的推荐包括所述一个或多个推荐中的一个;并且
- [0490] 在消息传送服务中在客户端装置上的消息传送端点和与选择的推荐相关联的提供商消息传送端点之间发起消息对话,所述消息对话自动包括所选择的推荐。
- [0491] 在实施例中,该方法还可以包括以下步骤:
- [0492] 基于用户简档和用户上下文来确定多个相关产品;并且
- [0493] 将所述一个或多个推荐确定为所述多个相关产品的最高支付推荐。
- [0494] 在实施例中,该方法还可以包括以下步骤:

- [0495] 基于用户简档和用户上下文来确定多个相关商业实体;并且
- [0496] 基于用于多个相关商业实体的用户账户的消息开放率来确定一个或多个推荐。
- [0497] 在根据本发明的实施例中,一种设备可以包括:
- [0498] 在设备上的处理器电路;
- [0499] 在所述处理器电路上的用户上下文部件,用于:
- [0500] 管理与消息传送服务的用户账户相关联的用户上下文;
- [0501] 用户简档部件,用于:
- [0502] 检索用户账户的用户简档;以及
- [0503] 推荐部件,用于:
- [0504] 基于所述用户上下文和所述用户简档来确定一个或多个推荐;并且
- [0505] 基于所述推荐,为客户端装置上的消息传送端点配置推荐界面,所述消息传送端点与消息传送服务的用户账户相关联。
- [0506] 在实施例中,用户上下文可以包括用于客户端装置的至少一个地理位置。
- [0507] 在实施例中,消息传送服务可以用于:
- [0508] 执行消费者对企业消息传送互动、用户账户和商业实体账户之间的消费者对企业消息传送互动。
- [0509] 在实施例中,推荐部件可以用于:
- [0510] 基于与由所述客户端装置的地理位置定义的地理搜索区域内的商业实体地理位置相关联的商业实体账户,来在所述消费者对企业消息传送互动中确定为所述用户账户的用户推荐的参考产品。
- [0511] 在实施例中,消息传送服务可以用于:
- [0512] 从所述客户端装置接收所选择的推荐,所选择的推荐包括所述一个或多个推荐中的一个;并且
- [0513] 在消息传送服务中在客户端装置上的消息传送端点和与选择的推荐相关联的提供商消息传送端点之间发起消息对话,所述消息对话自动包括所选择的推荐。
- [0514] 在根据本发明的实施例中,可以提供至少一个计算机可读存储介质,其包括指令,当在处理器上执行时,所述执行促使系统:
- [0515] 接收与用于消息传送服务的用户账户相关联的用户上下文;
- [0516] 检索该用户账户的用户简档;
- [0517] 基于用户上下文和用户简档确定一个或多个推荐;并且
- [0518] 基于推荐,在客户端装置上为消息传送端点配置推荐界面,所述消息传送端点与消息传送服务的用户账户相关联。
- [0519] 在实施例中,计算机可读存储介质还可以包括指令,当在处理器上执行时,所述指令促使系统:
- [0520] 基于用户简档和用户上下文来确定多个相关商业实体;并且
- [0521] 基于用于多个相关商业实体的用户账户的消息开放率来确定一个或多个推荐。
- [0522] 在根据本发明的另一实施例中,一个或多个计算机可读的非暂时性存储介质体现了软件,当被执行时,所述软件可操作,以执行根据本发明或上述任何实施例的方法。
- [0523] 在根据本发明的另一实施例中,一种系统包括:一个或多个处理器;以及至少一个

存储器,其耦合到所述处理器并且包括可由所述处理器执行的指令,所述处理器在执行所述指令时可操作,以执行根据本发明或上述任何实施例的方法。

[0524] 在根据本发明的另一实施例中,一种优选地包括计算机可读非暂时性存储介质的计算机程序产品可在数据处理系统上执行时可操作,以执行根据本发明的方法或任何上述实施例。

[0525] 可以使用表述“一个实施例”或“实施例”及其衍生物来描述一些实施例。这些术语表示结合实施例描述的特定特征、结构或特性包括在至少一个实施例中。在说明书中的各个地方出现短语“在一个实施例中”,不一定都指代相同的实施例。此外,可以使用表述“耦合”和“连接”及其导数来描述一些实施例。这些术语不一定是作为彼此的同义词。例如,可以使用术语“连接”和/或“耦合”来描述一些实施例,以指示两个或多个元素彼此直接物理或电接触。然而,术语“耦合”也可能表示两个或更多个元素彼此不直接接触,但仍然彼此协作或相互作用。

[0526] 通常参考本文所使用的符号和命名,此处的详细描述可以根据在计算机或计算机网络上执行的程序过程来呈现。本领域技术人员使用这些程序描述和表示来最有效地将其工作的实质传送给本领域技术人员。

[0527] 过程在此处并且通常被认为是导致期望结果的自相矛盾的操作序列。这些操作是需要物理量的物理操纵的操作。通常,虽然不一定,但是这些数量采取能够被存储、发送、组合、比较和以其他方式操纵的电、磁或光信号的形式。主要是为了普遍使用的原因,将这些信号称为位、值、元素、符号、字符、术语、数字等,这有时被证明是方便的。然而,应当注意,所有这些和类似的术语都要与适当的物理量相关联,并且仅仅是适用于这些量的便利标签。

[0528] 此外,所执行的操纵通常以通常与人类操作者执行的心理操作相关联的术语(例如,添加或比较)来引用。在大多数情况下,在构成一个或多个实施例的一部分的本文描述的任何操作中,人类操作者的这种能力不是必需的或可取的。相反,操作是机器操作。用于执行各种实施例的操作的有用机器包括通用数字计算机或类似装置。

[0529] 各种实施例还涉及用于执行这些操作的设备或系统。该设备可以被特别地构造为用于所需目的,或者可以包括通过计算机中存储的计算机程序选择性地激活或重新配置的通用计算机。本文提出的过程并不固有地与特定的计算机或其他设备有关。可以使用具有根据本文的教导编写的程序的各种通用机器,或者构造更专用的装置来执行所需的方法步骤可以被证明是方便的。各种这些机器的所需结构将从给出的描述中出现。

[0530] 要强调的是,提供了本公开的摘要,以允许读者快速地确定技术公开的性质。提交是为了了解不会用于解释或限制权利要求的范围或含义。此外,在前面的详细描述中,可以看出,为了简化本公开的目的,在单个实施例中将各种特征分组在一起。这种公开的方法不应被解释为反映所要求保护的实施例要求比每个权利要求中明确叙述的更多特征的意图。相反,如以下权利要求所反映的那样,本发明的主题在于并非单个公开的实施例的所有特征。因此,以下权利要求据此并入详细描述中,每个权利要求独立地作为单独的实施例。在所附权利要求中,术语“包括”和“其中”分别用作相应术语“包括”和“其中”的简体英语等同物。此外,术语“第一”、“第二”、“第三”等仅用作标签,并不意图对其对象施加数字要求。

[0531] 上面描述的内容包括所公开的架构的示例。当然,不可能描述部件和/或方法的每

种可想到的组合,但是本领域普通技术人员可以认识到许多进一步的组合和排列是可能的。因此,新颖的架构旨在包含落在所附权利要求的精神和范围内的所有这种变更、修改和变化。

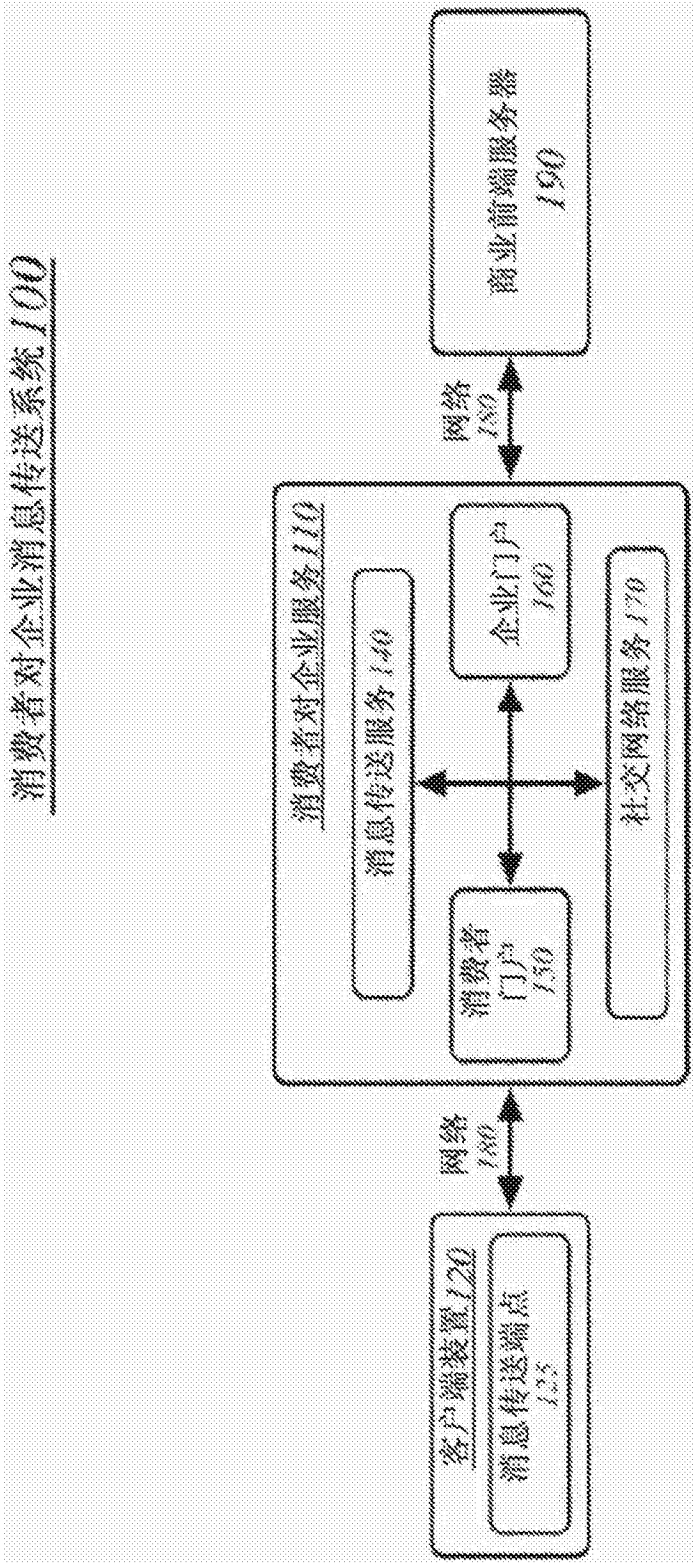


图1

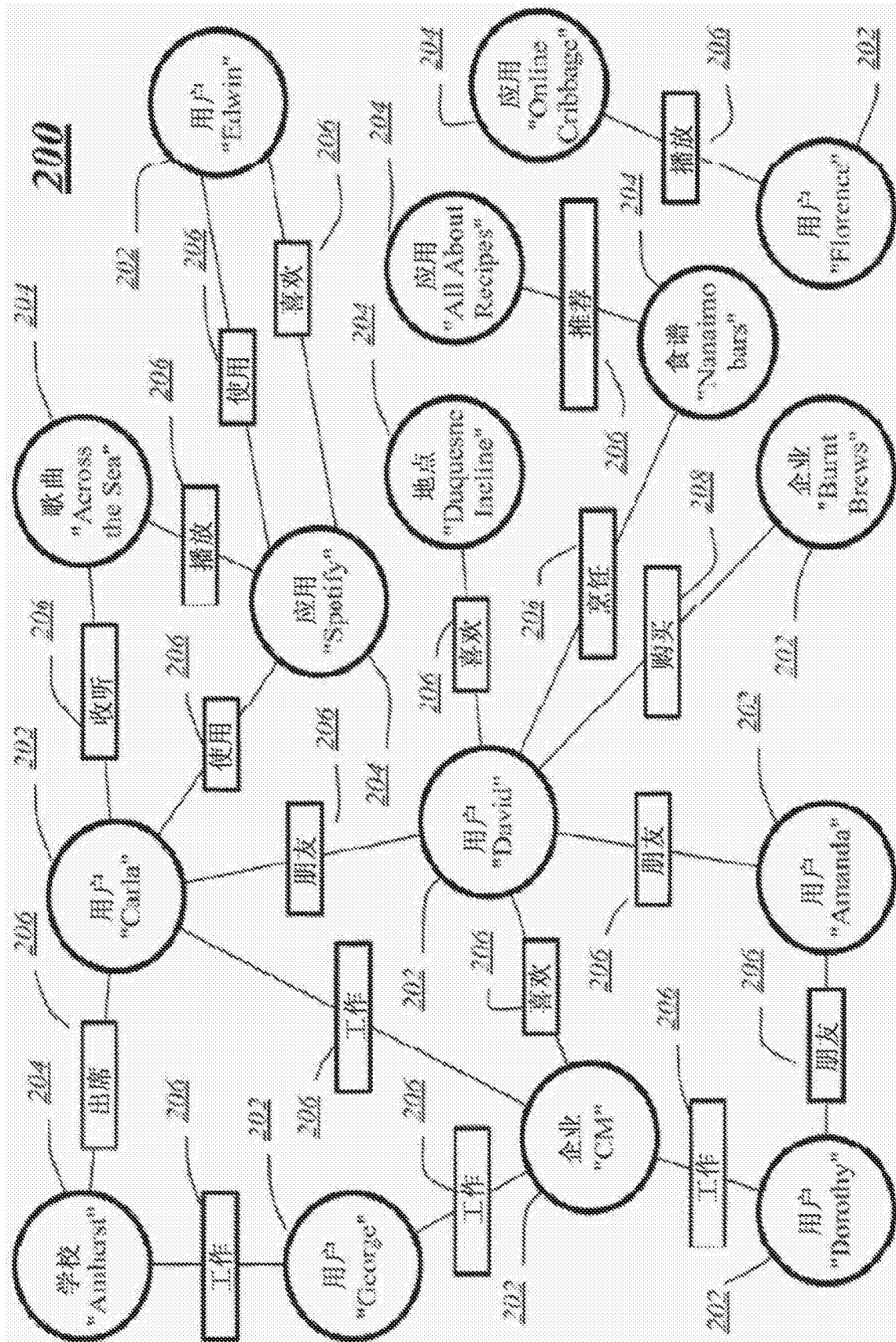


图2

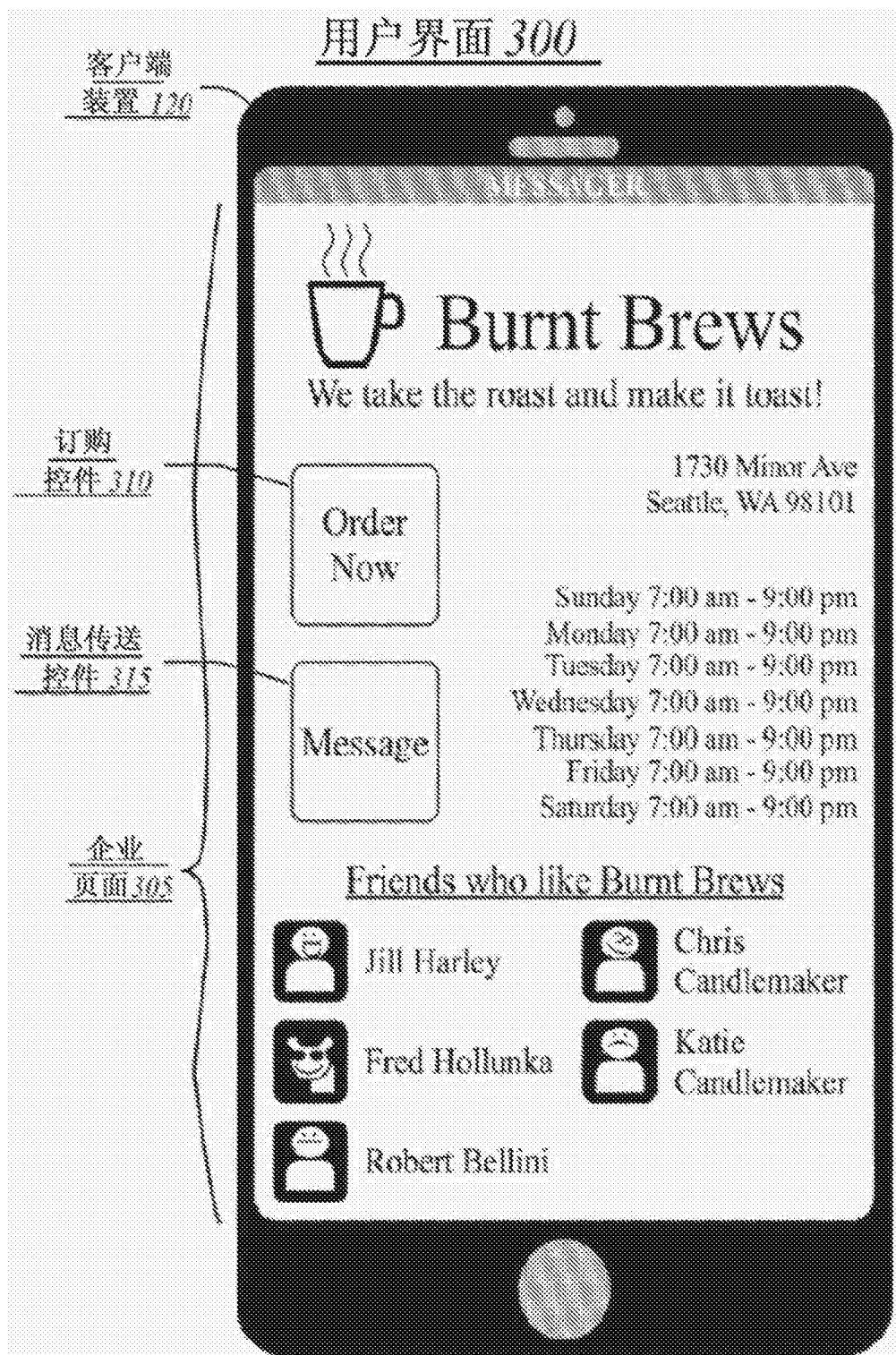


图3A

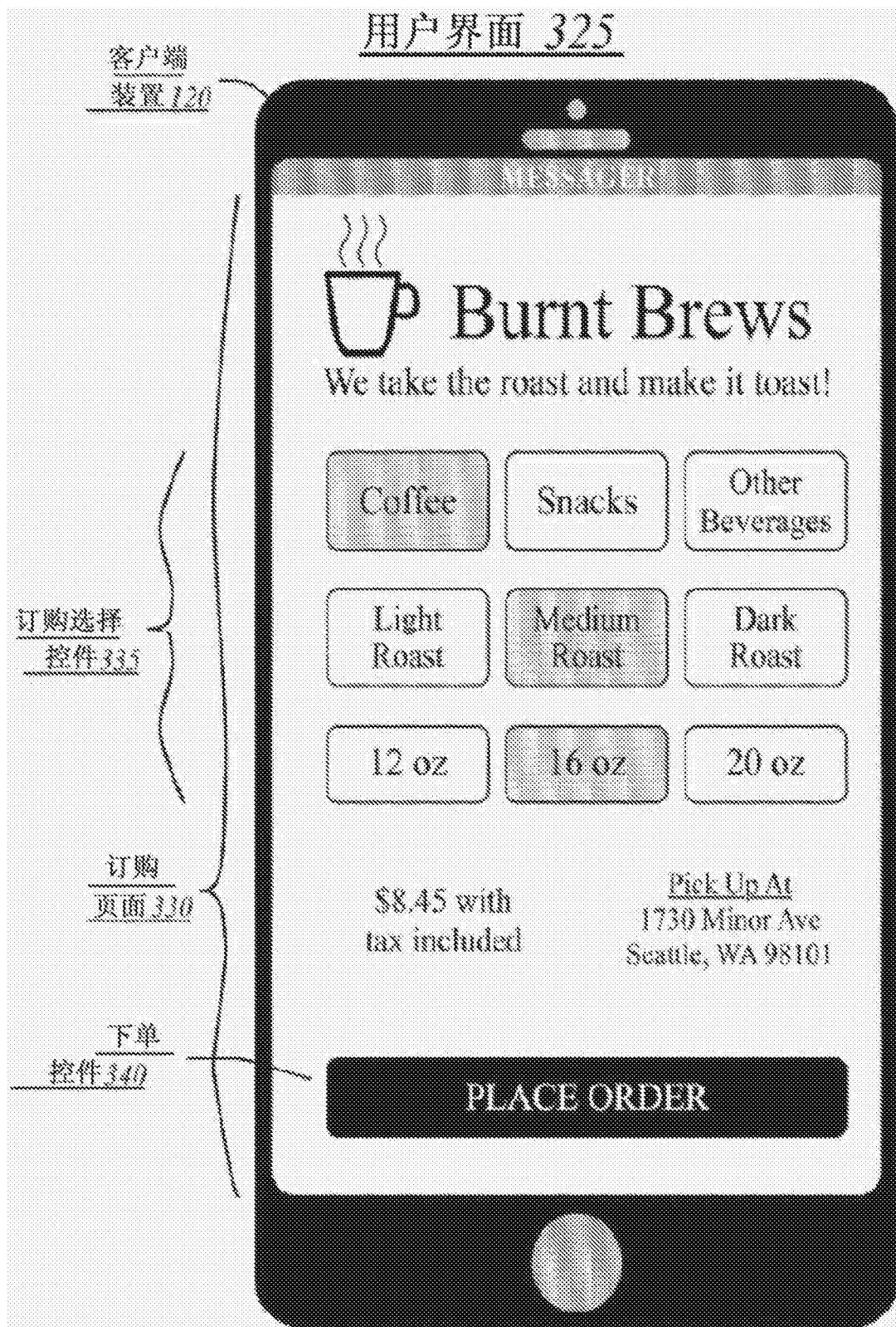


图3B

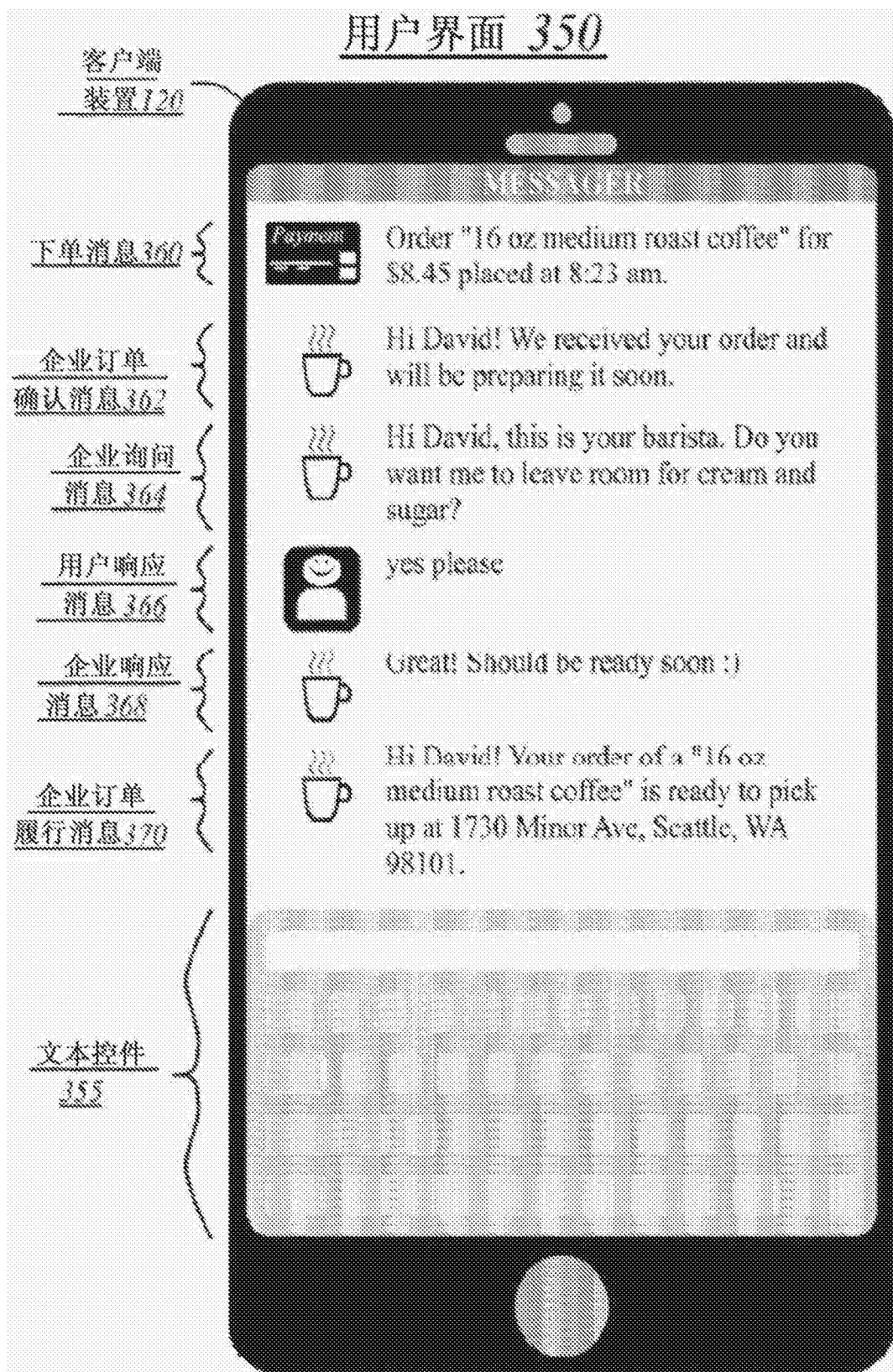


图3C

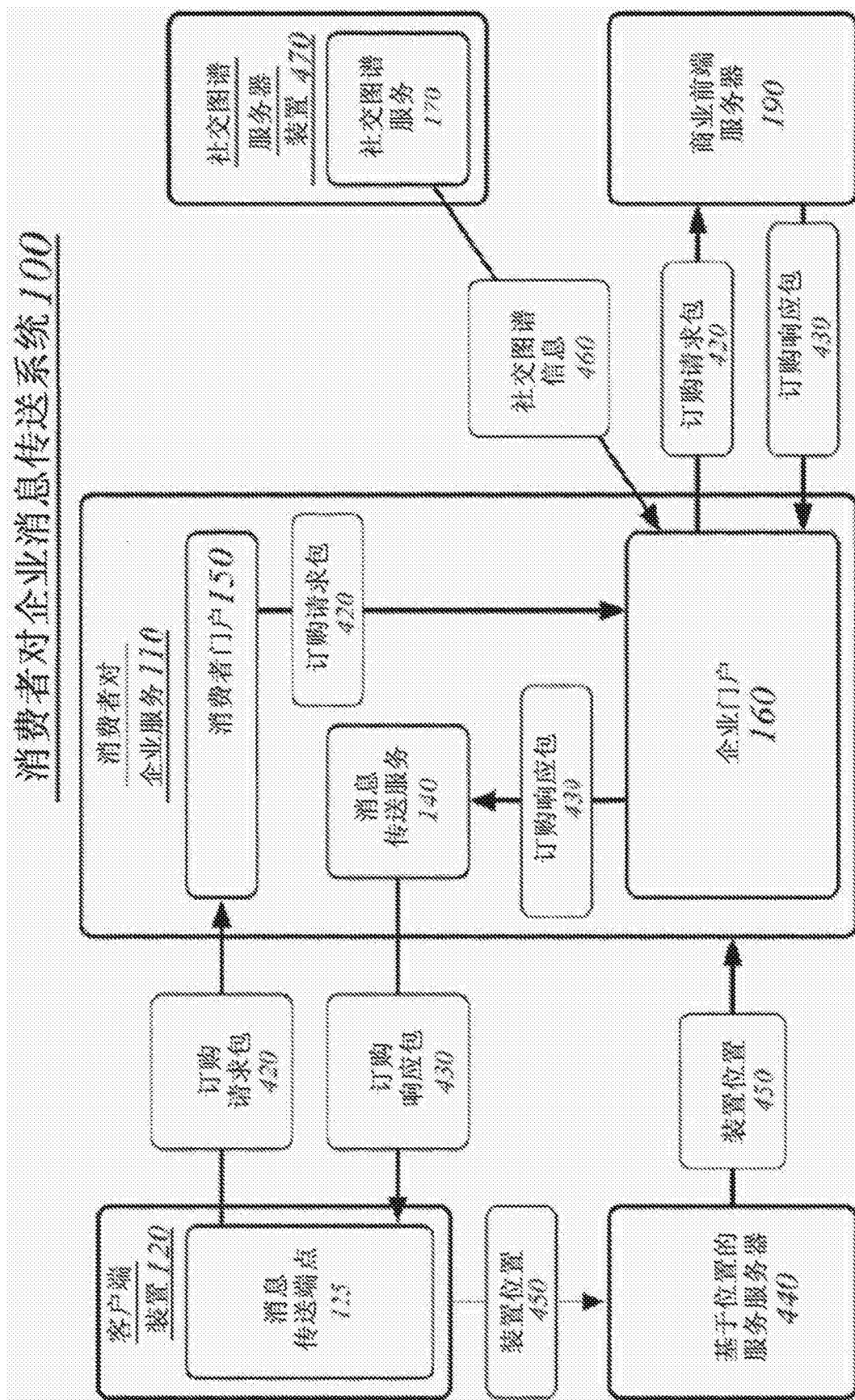


图4

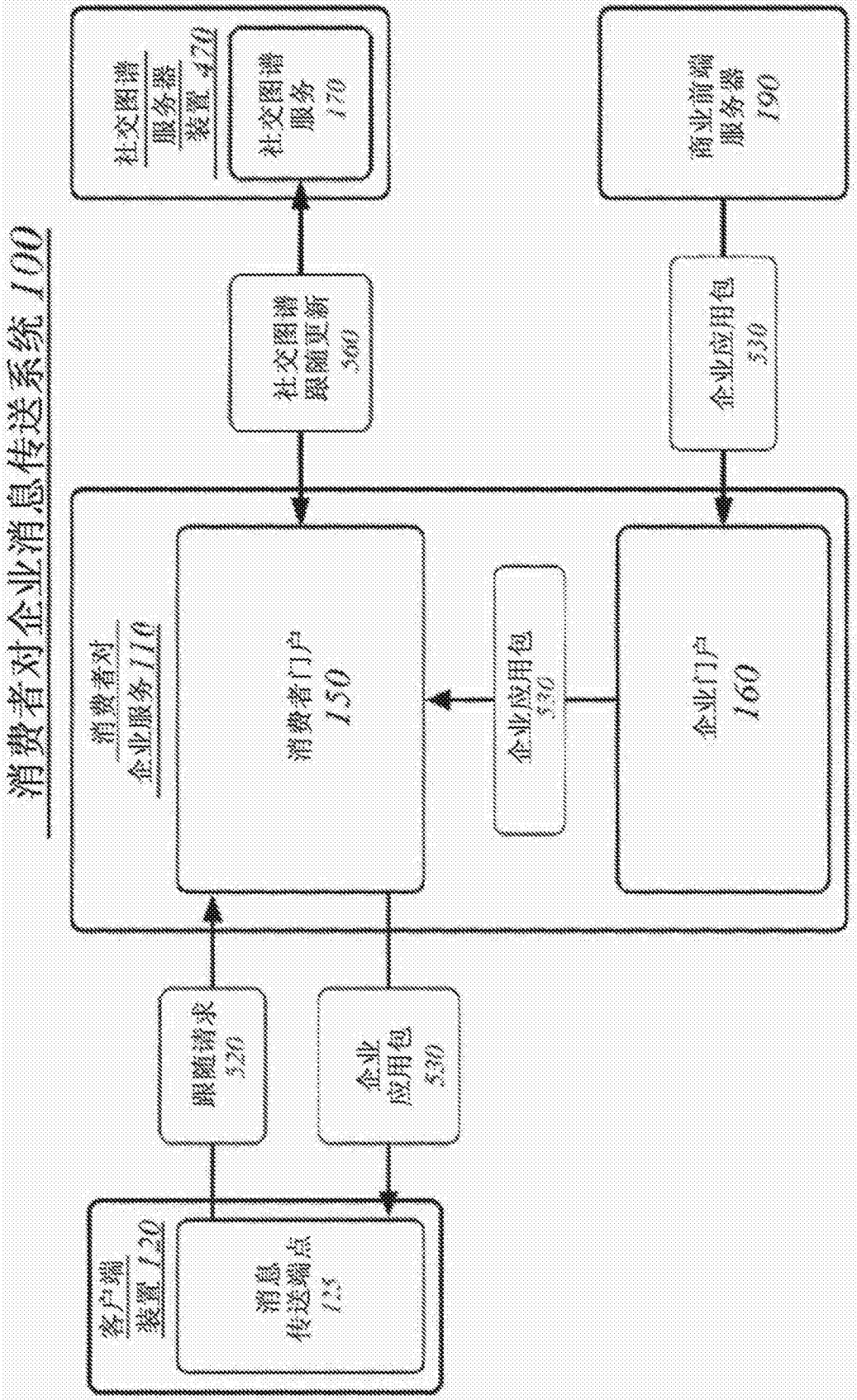


图5

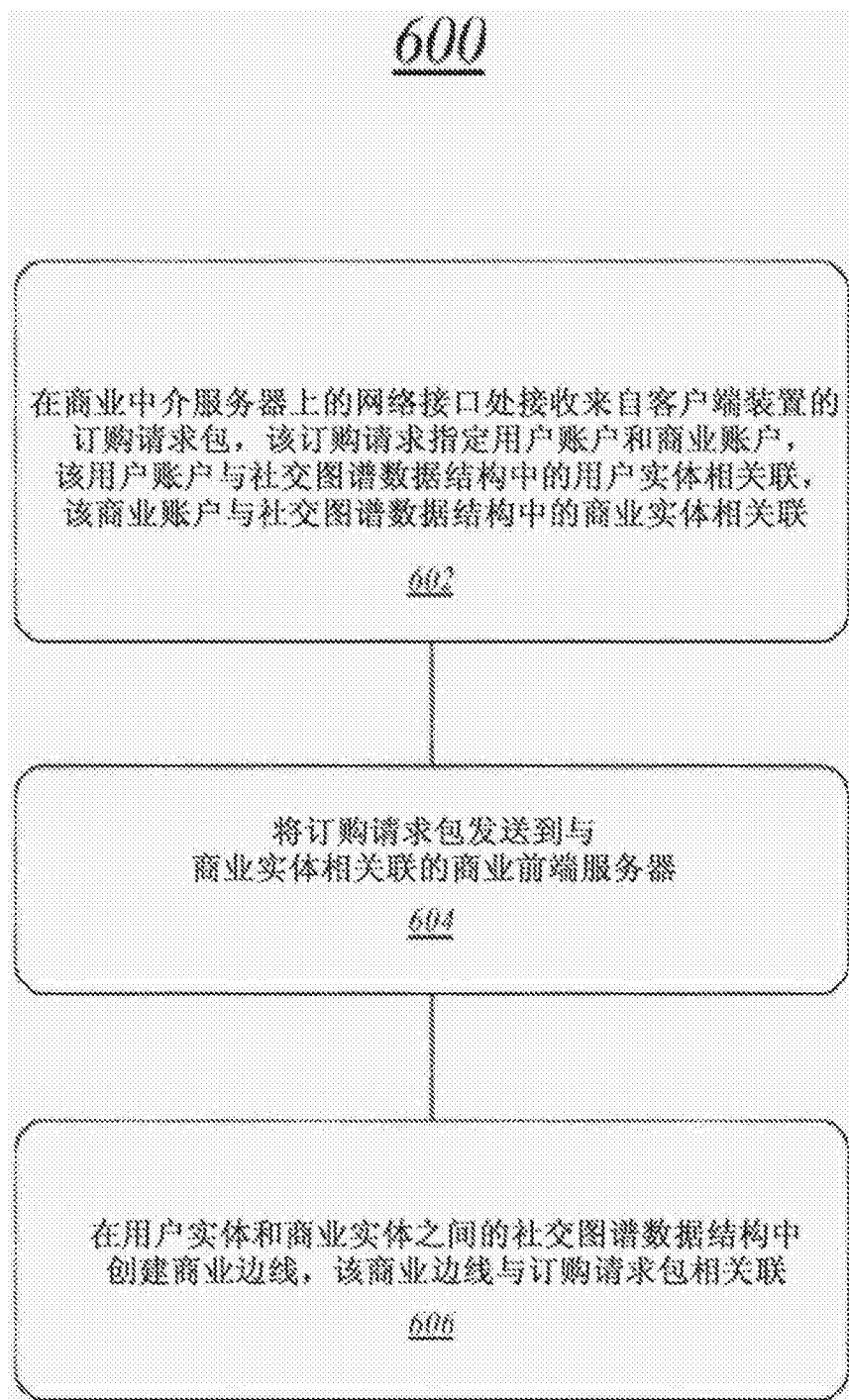


图6

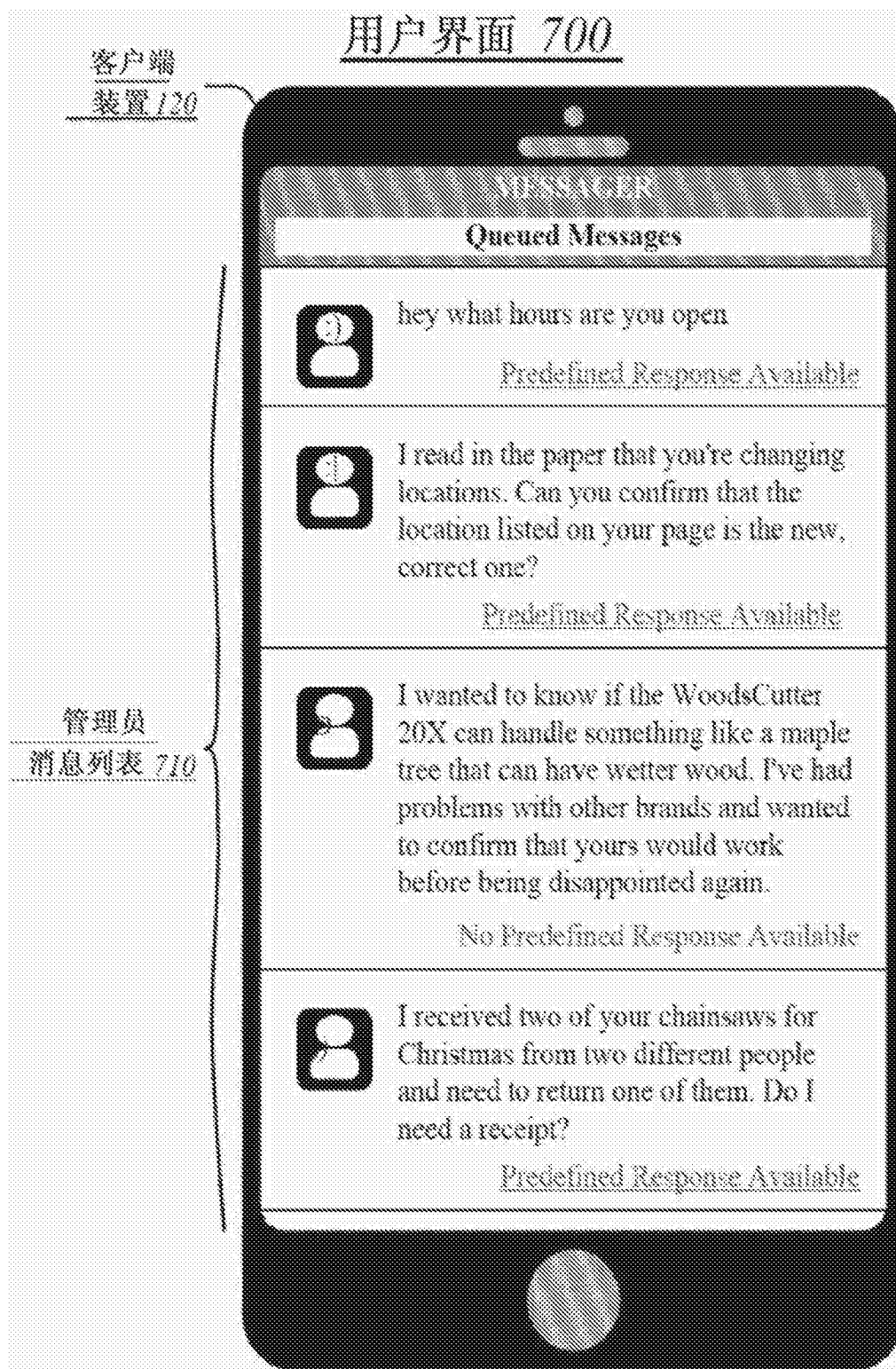


图7

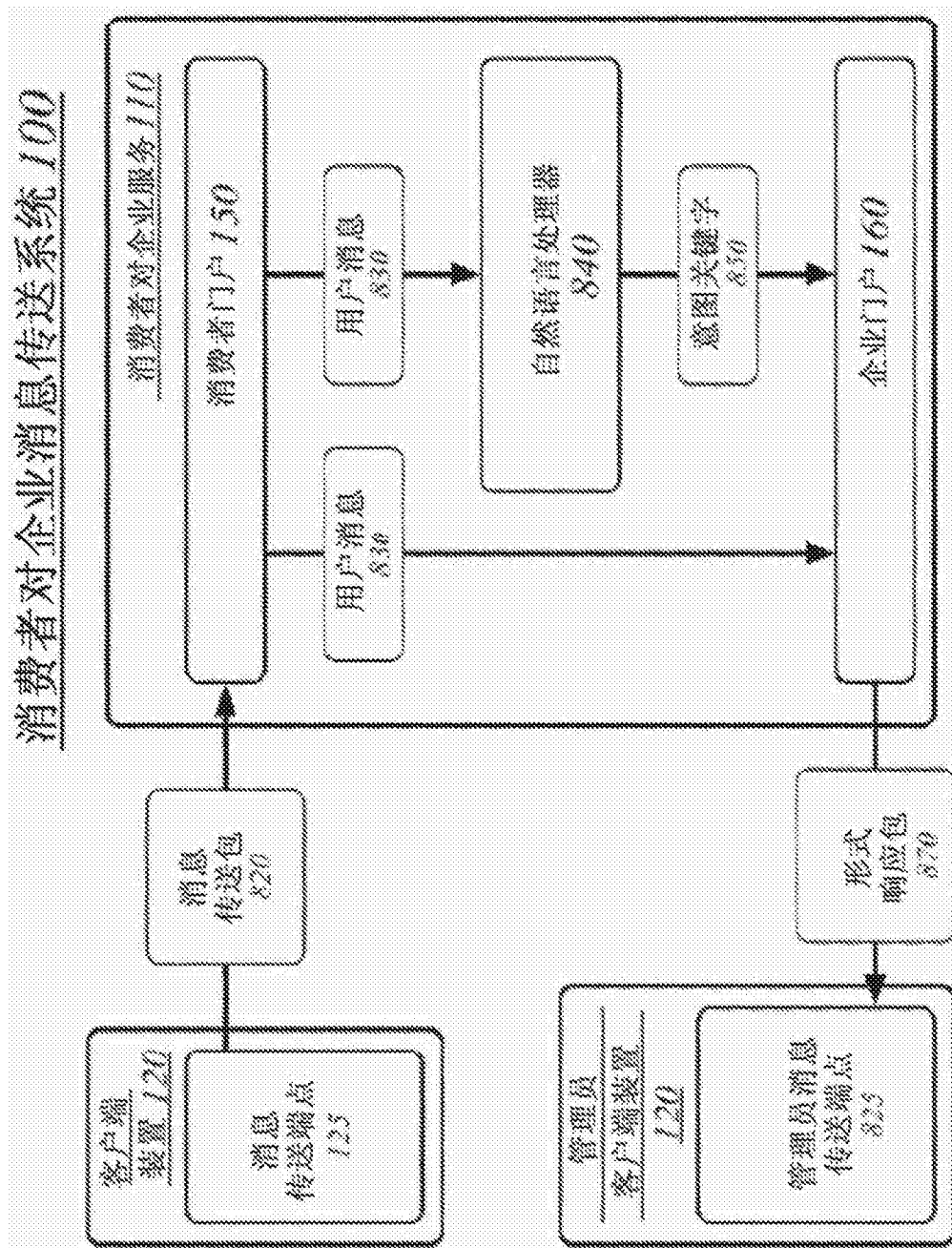


图8



图9

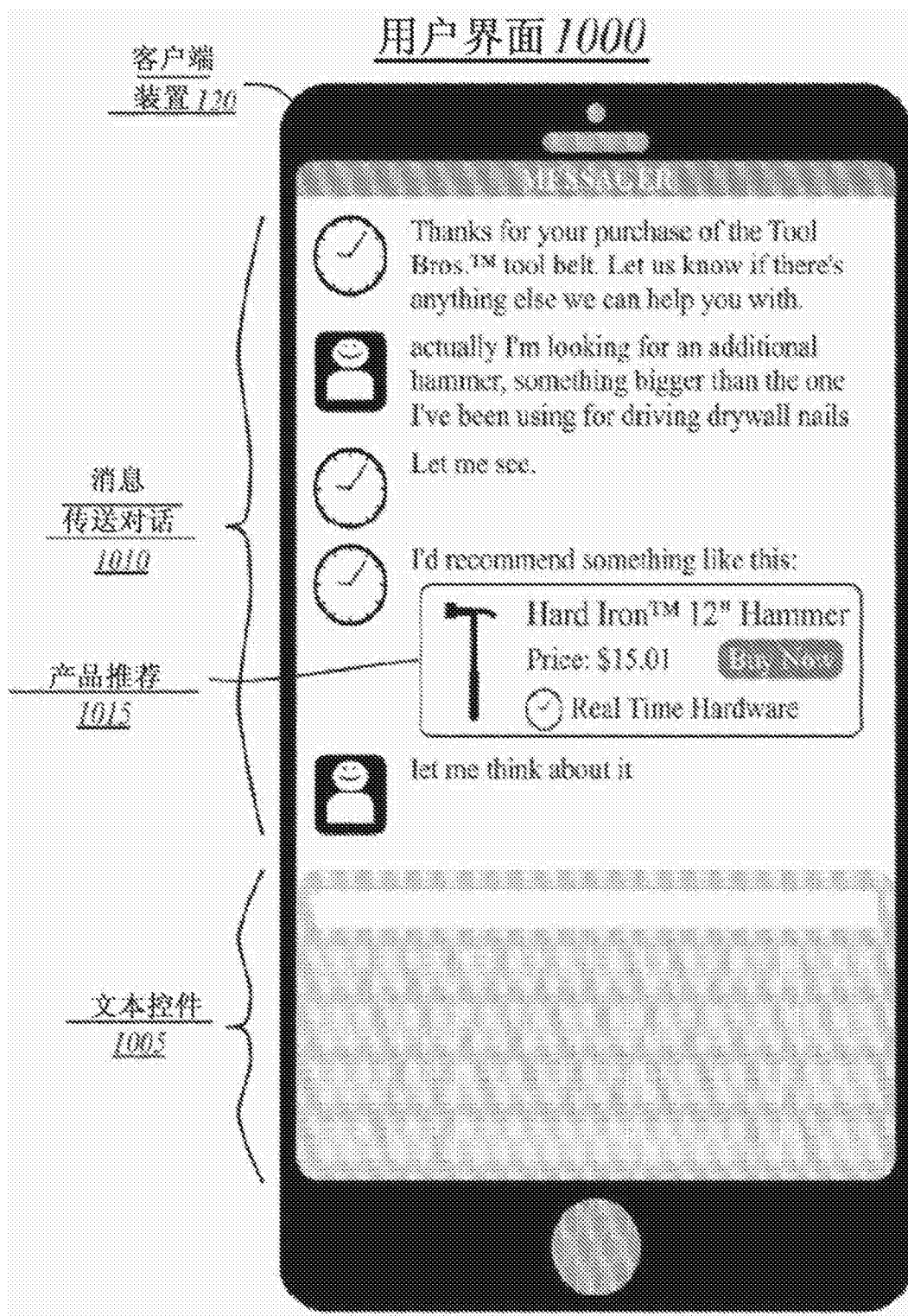


图10A

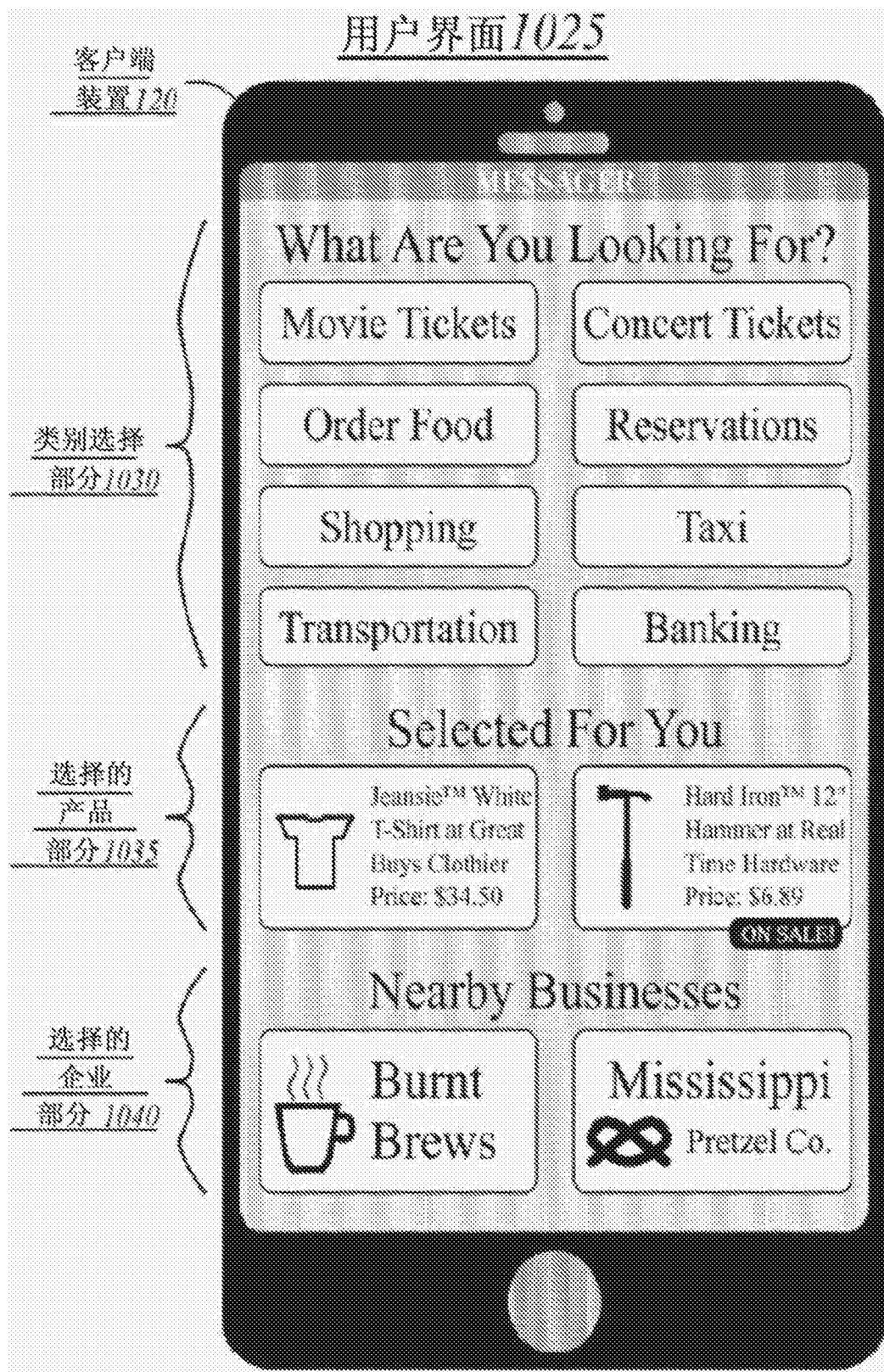


图10B

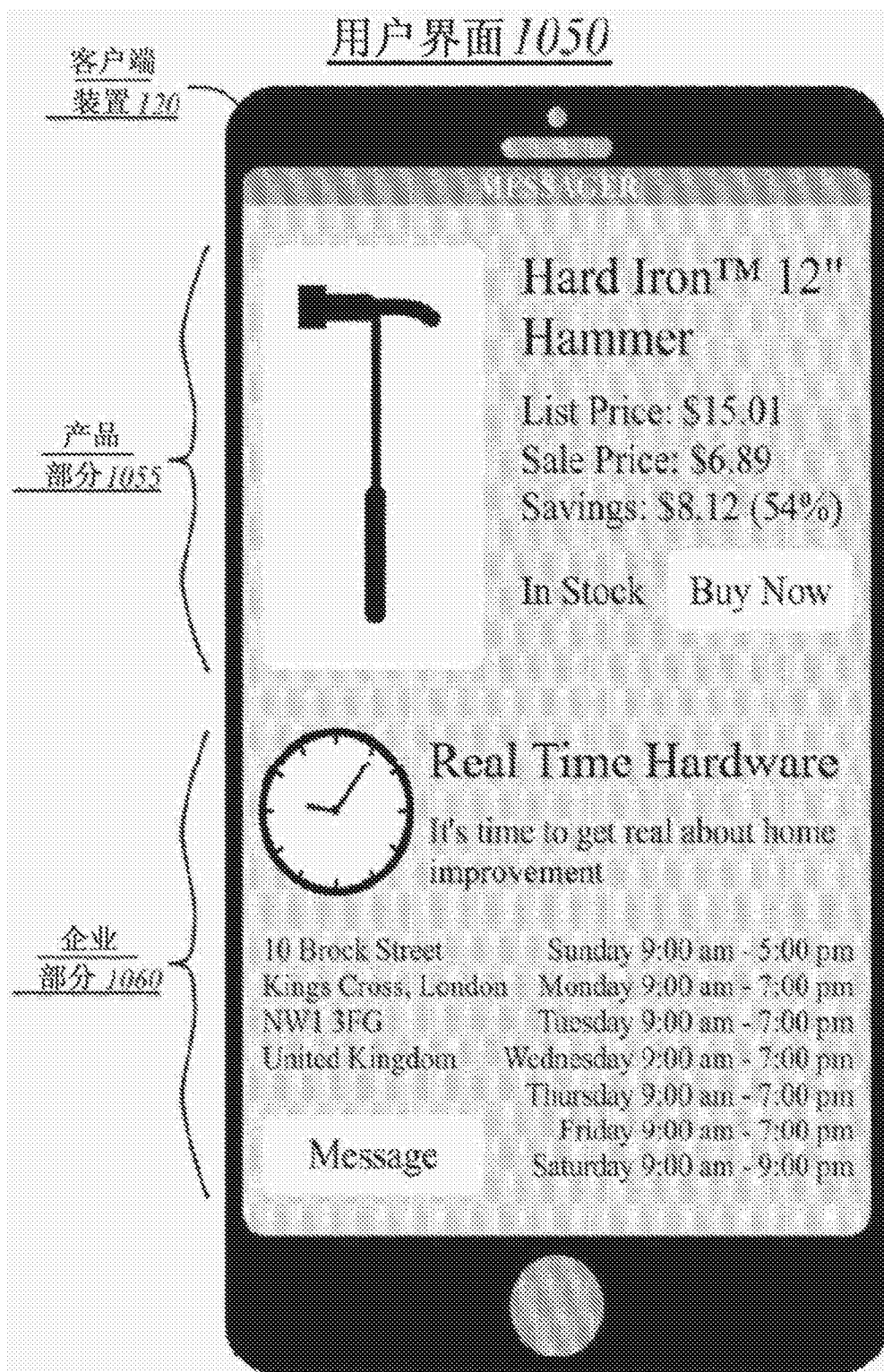


图10C

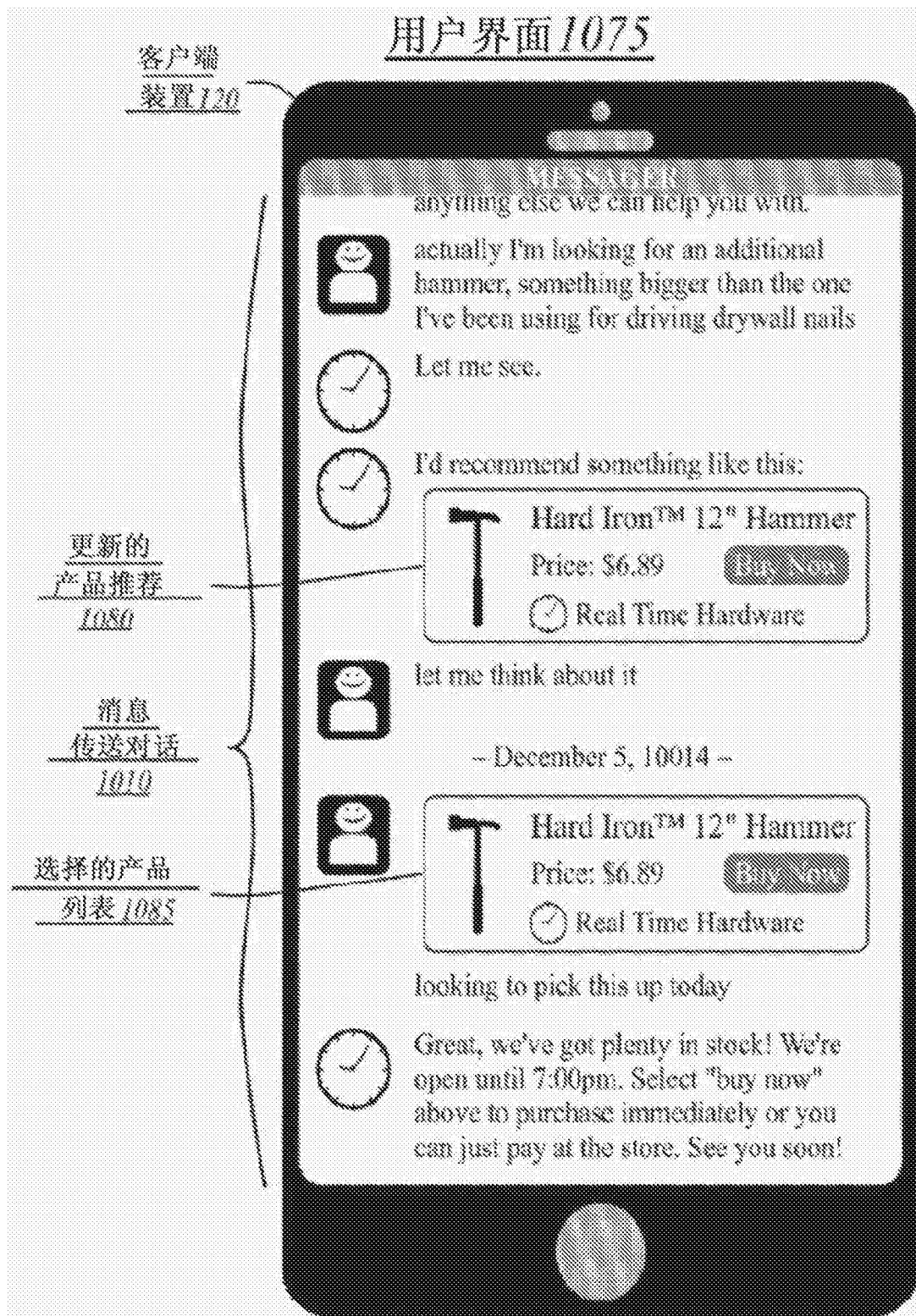


图10D

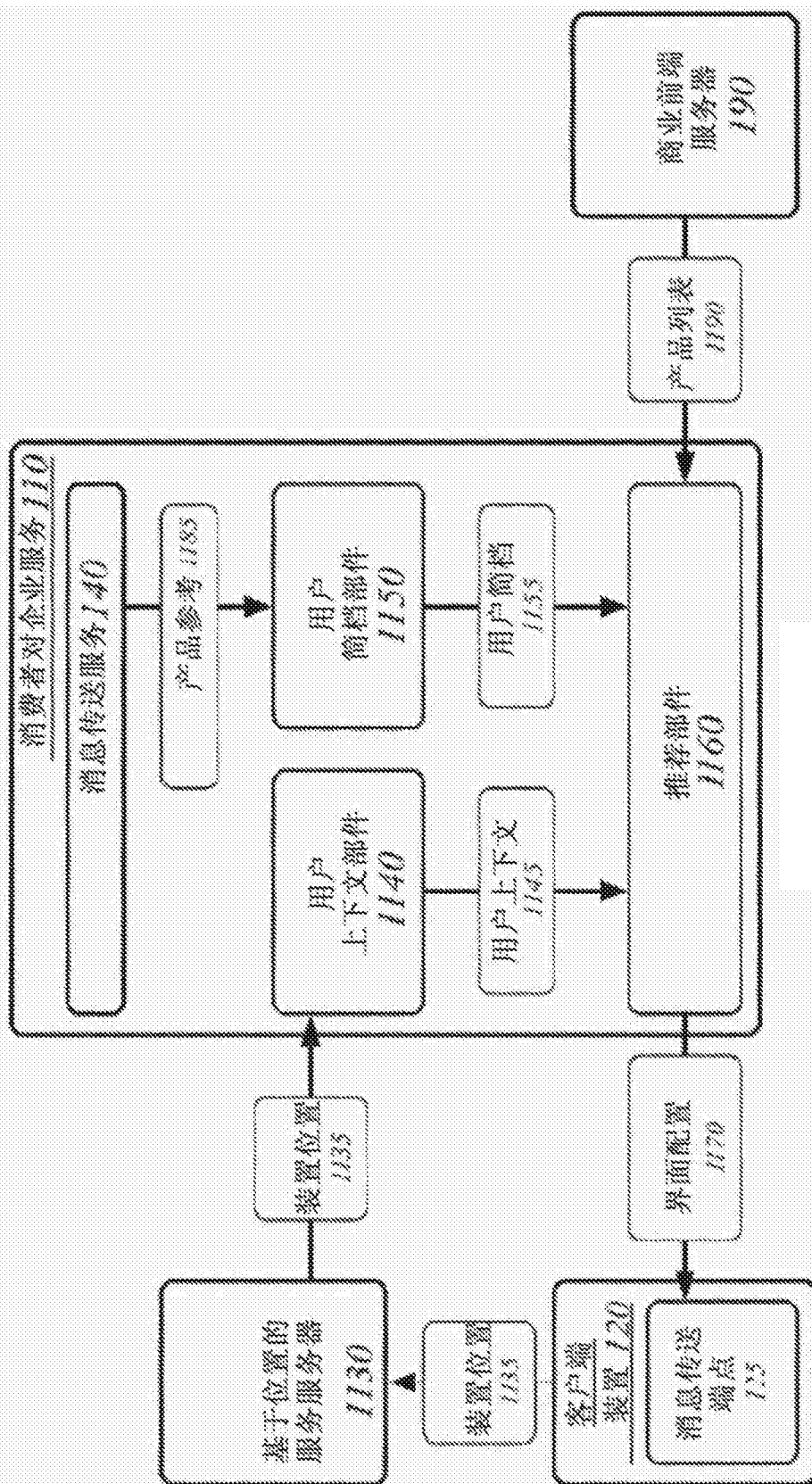
消费者对企业消息传送系统 100

图11

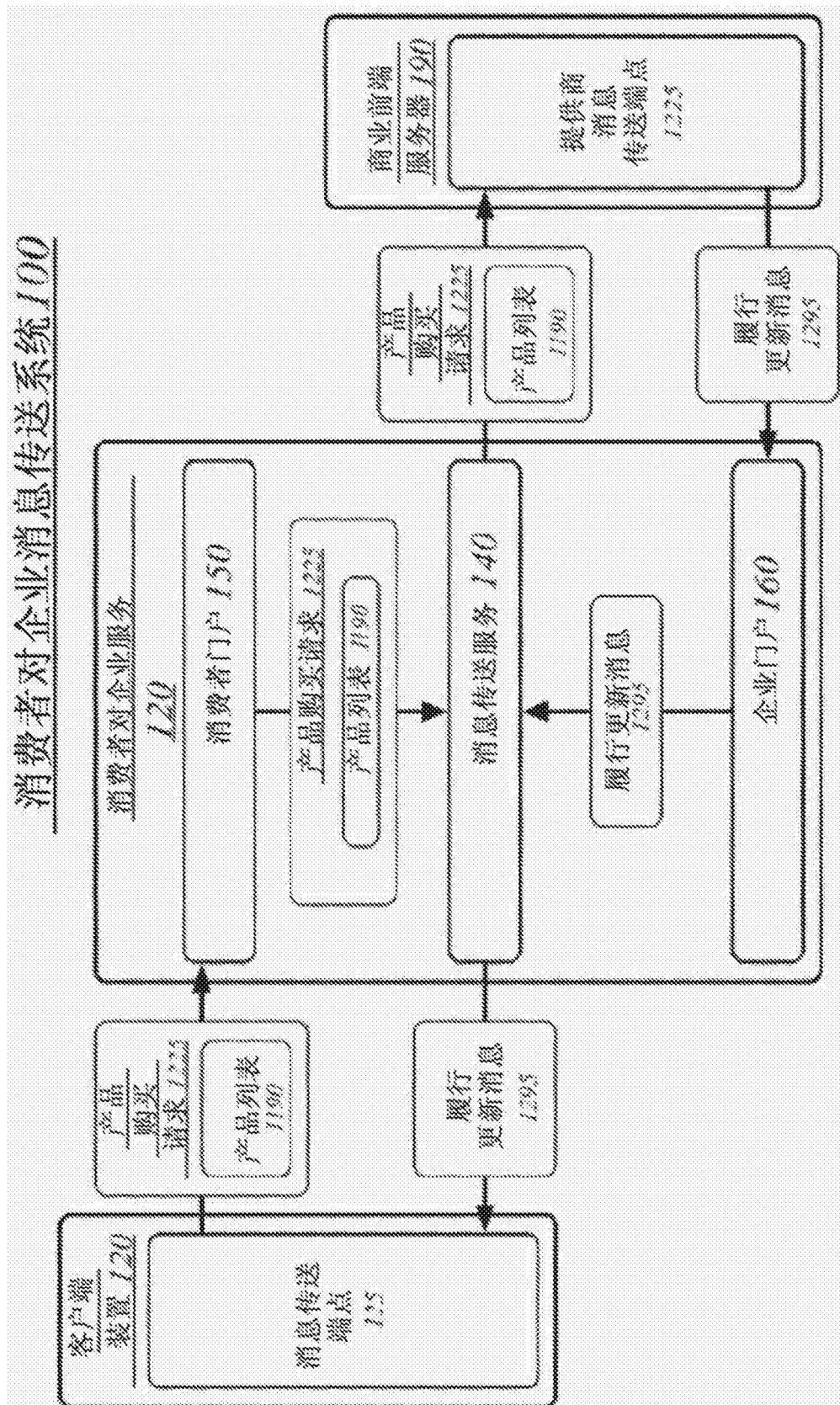


图12

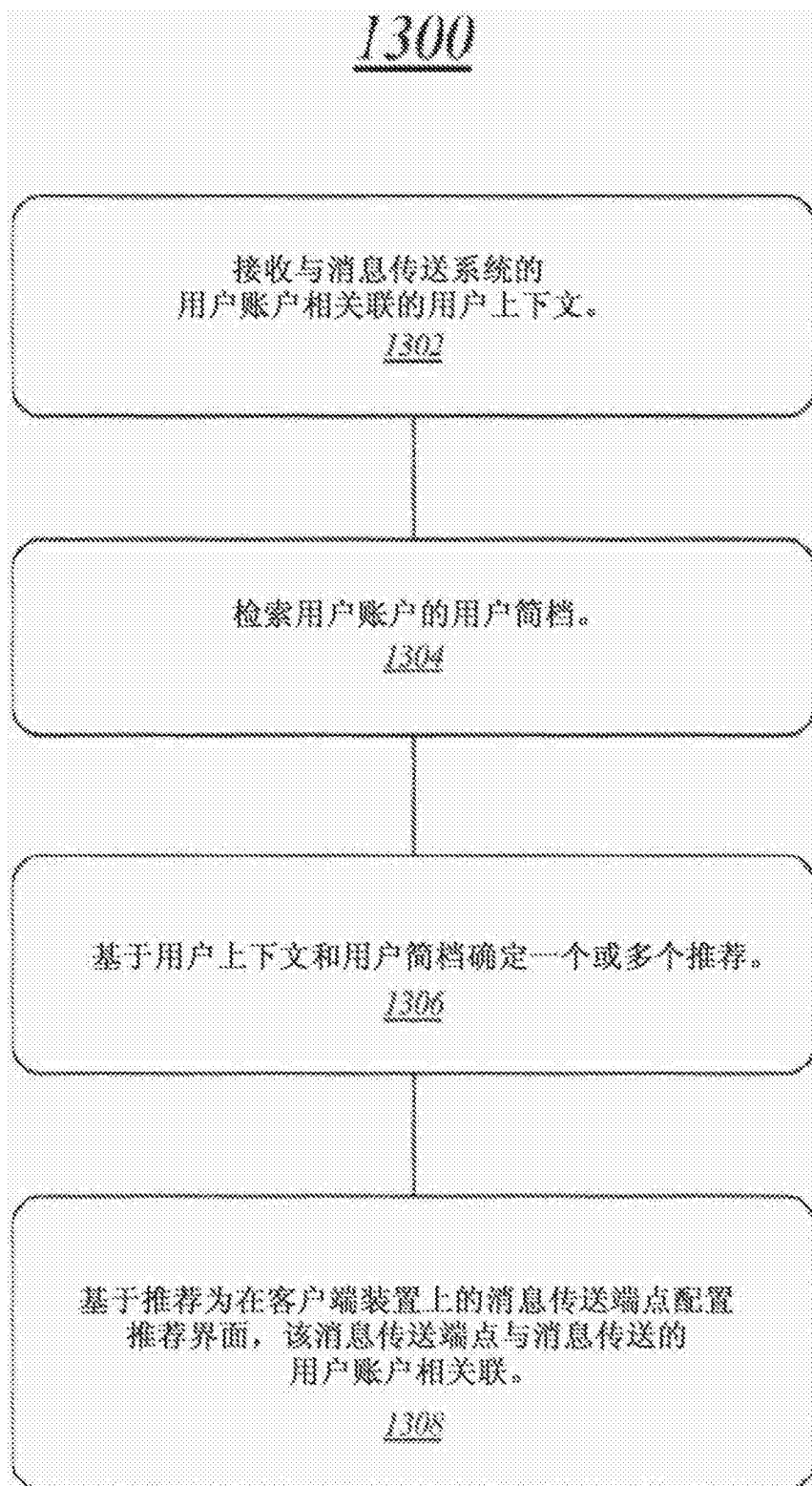


图13

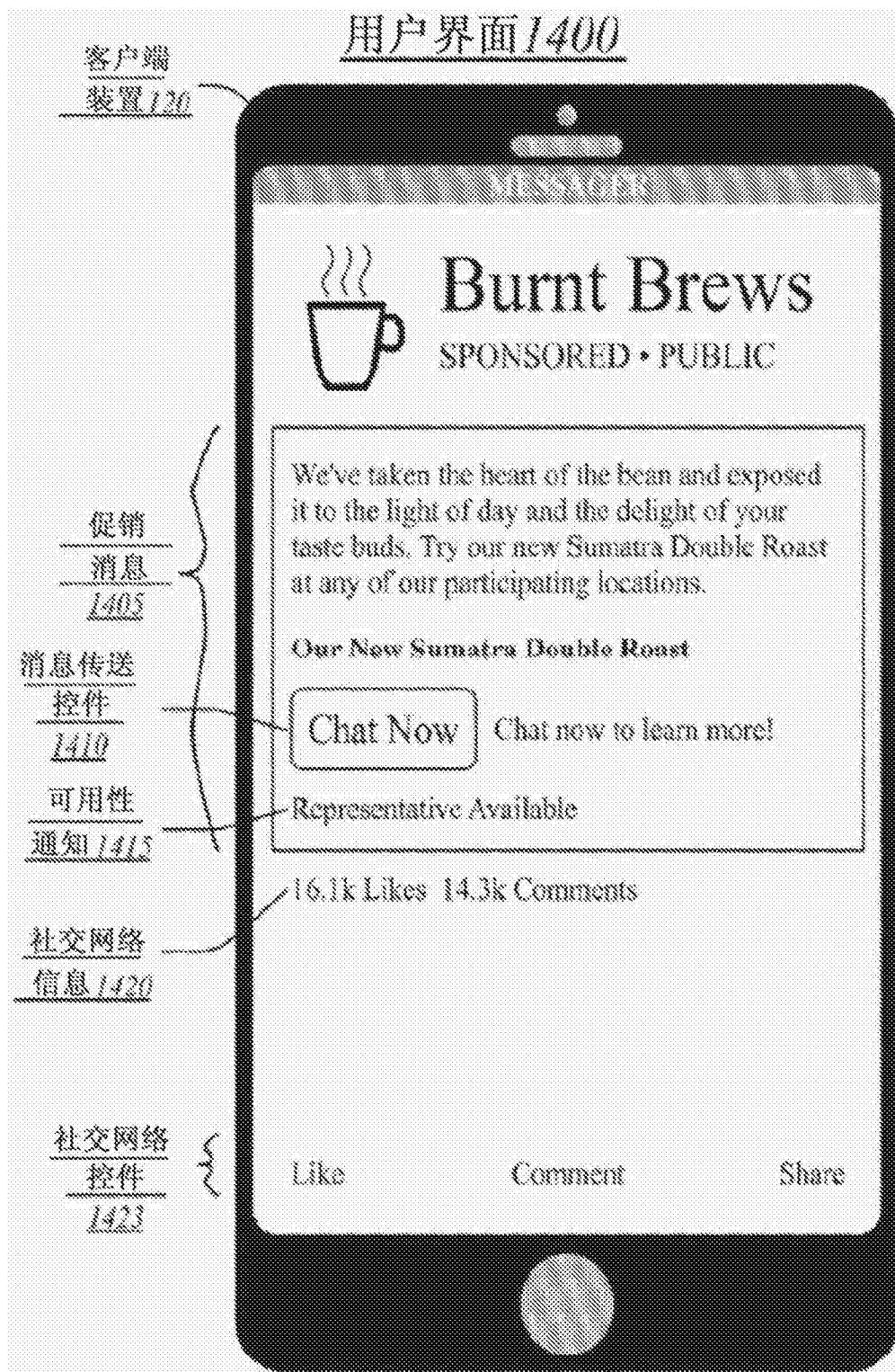


图14A

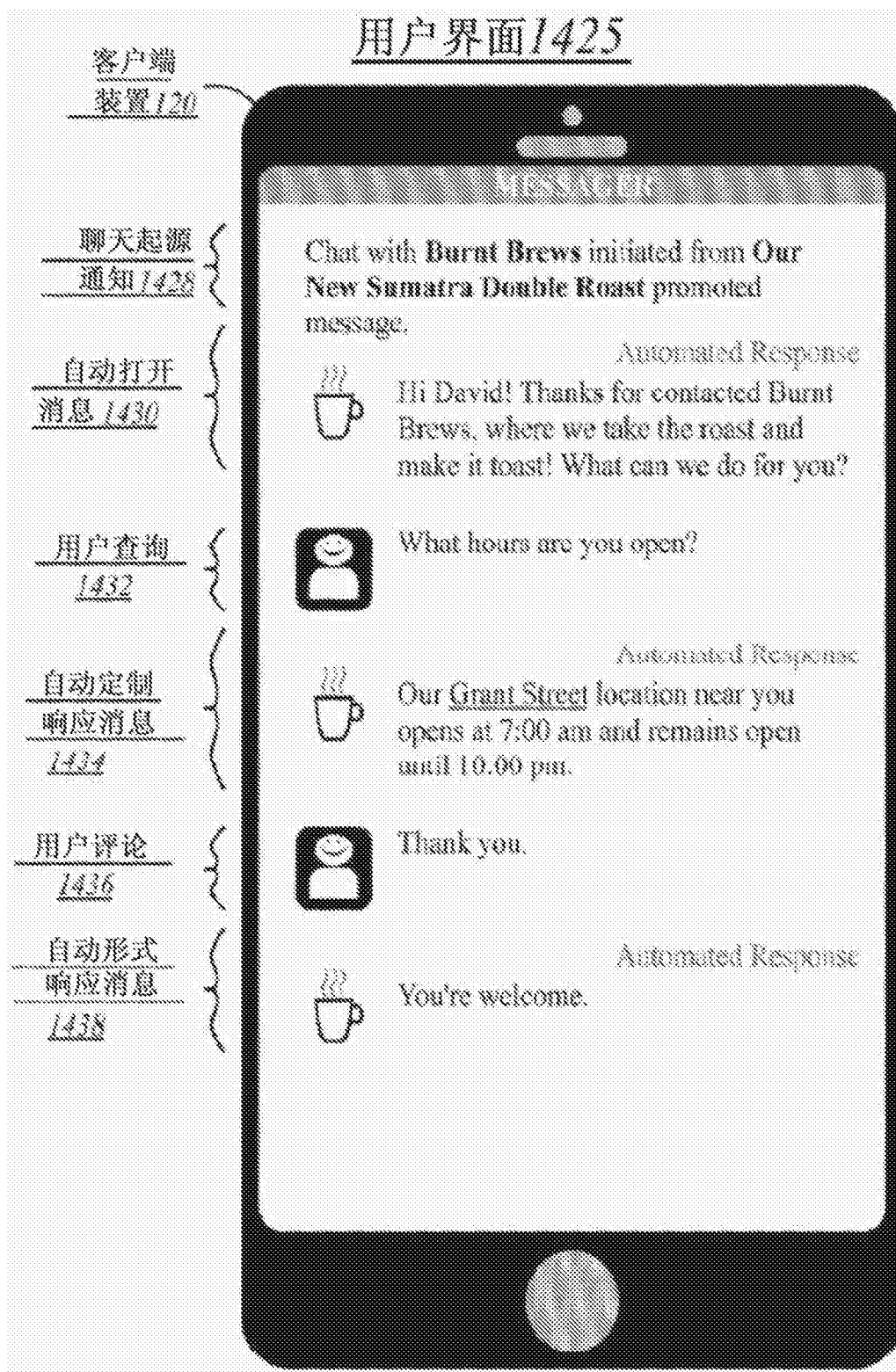


图14B

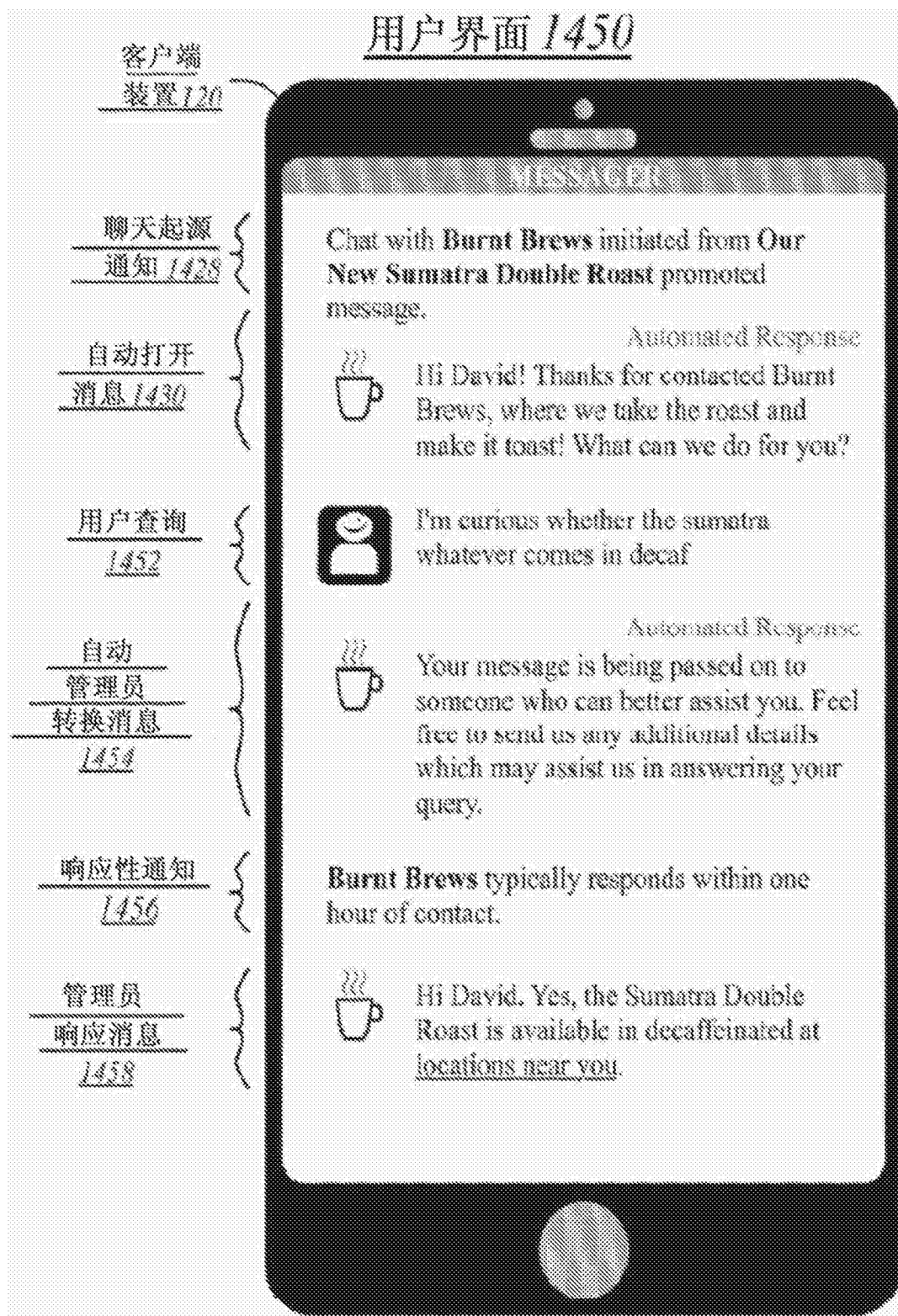


图14C

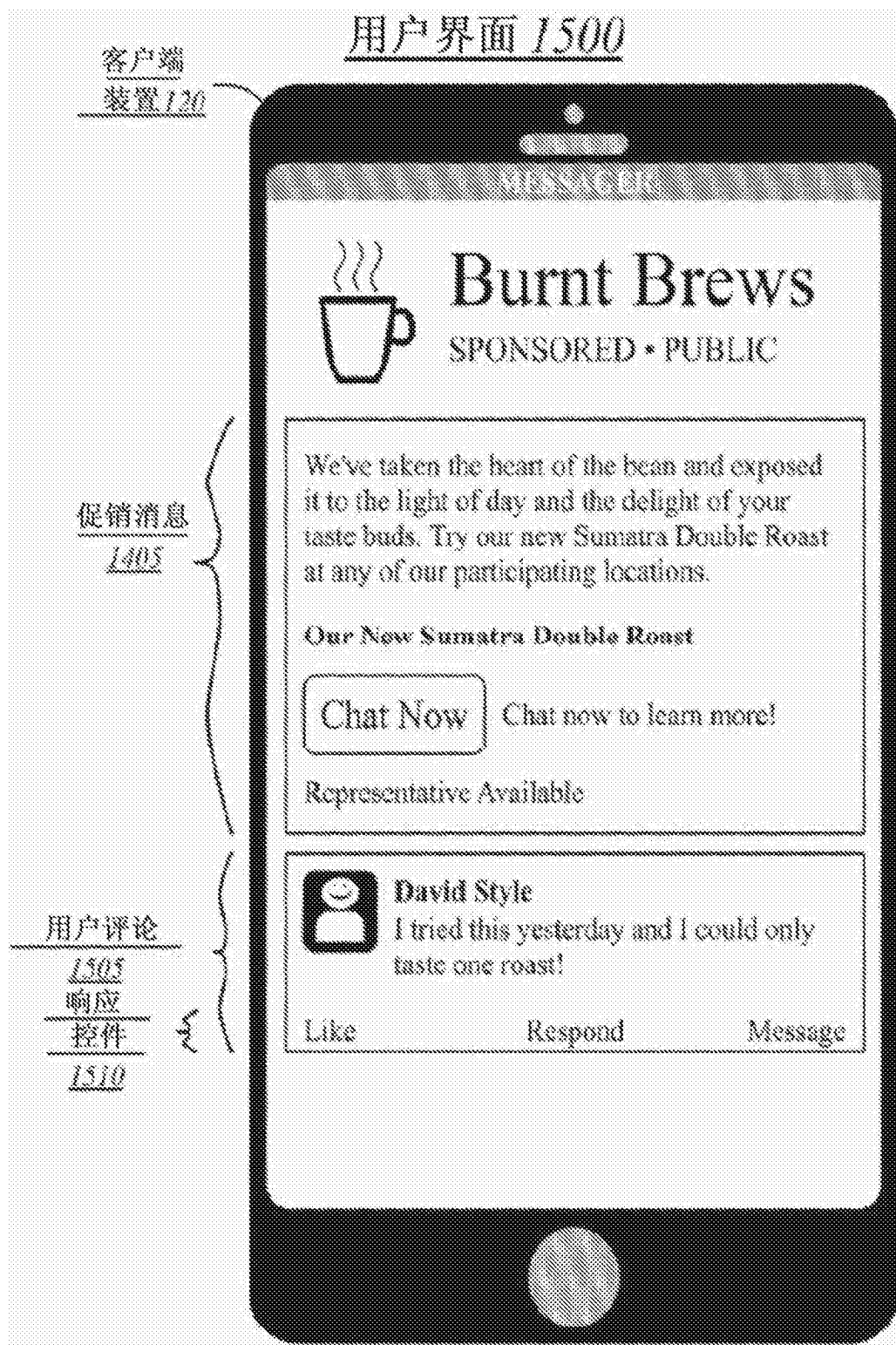


图15A

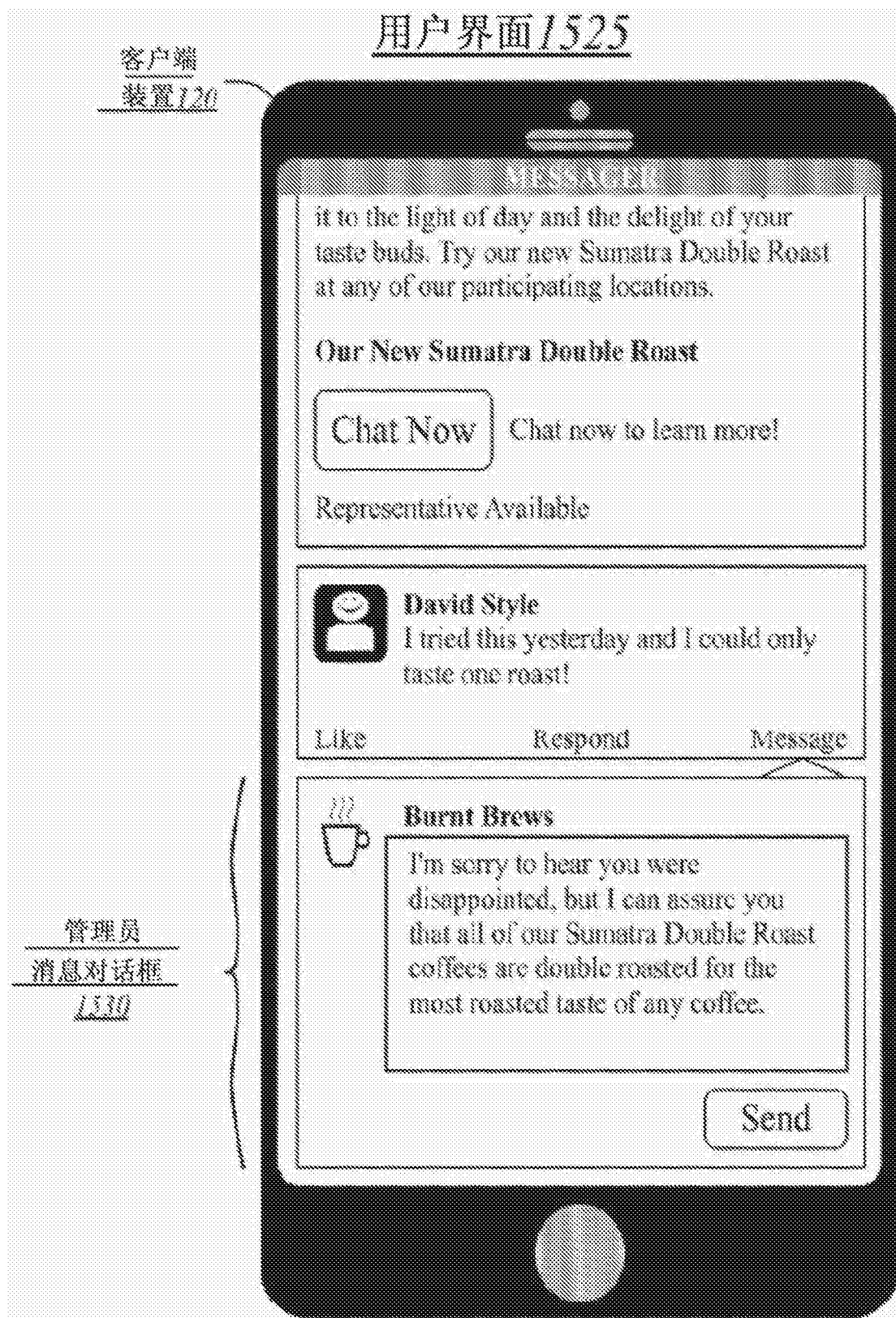


图15B

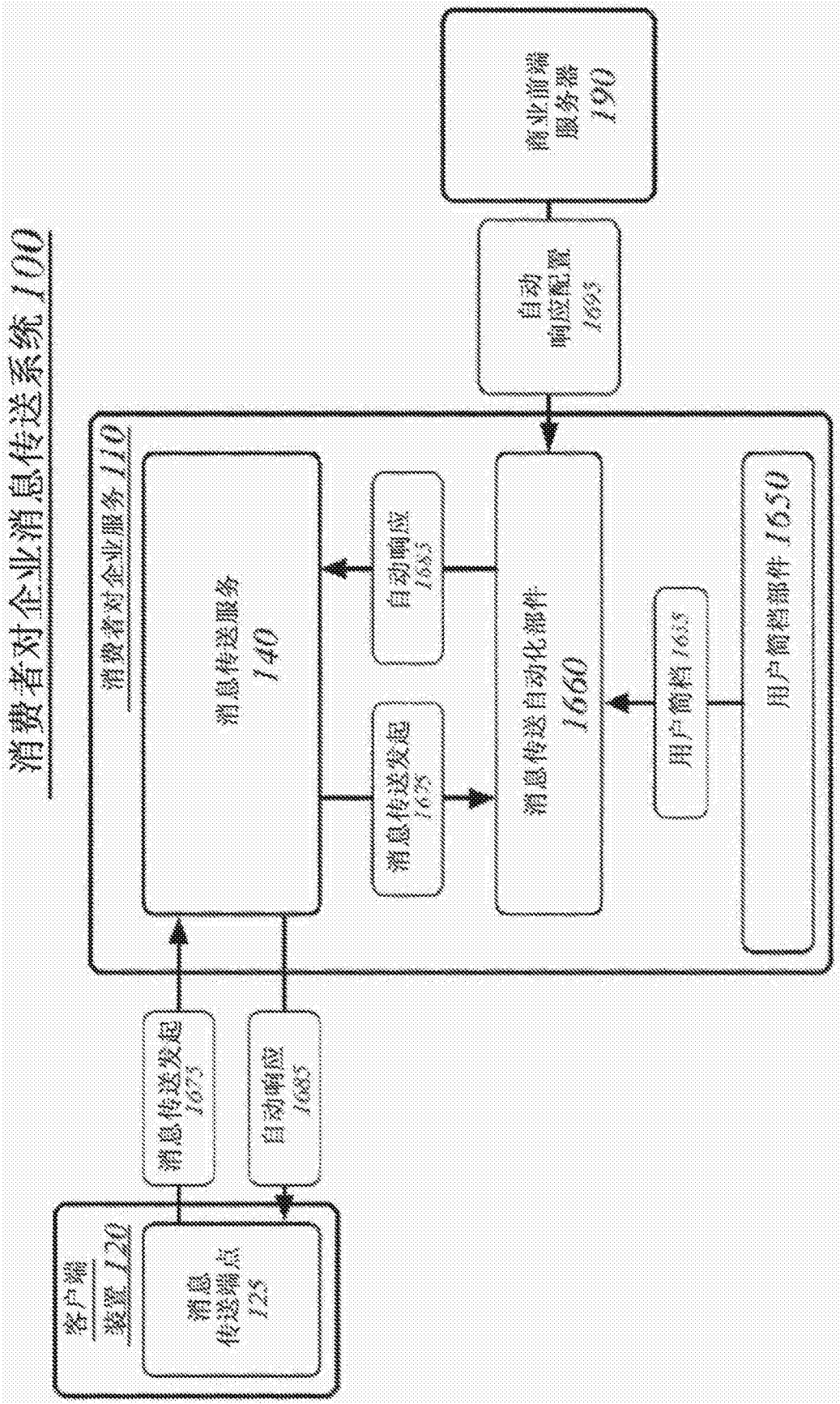


图16

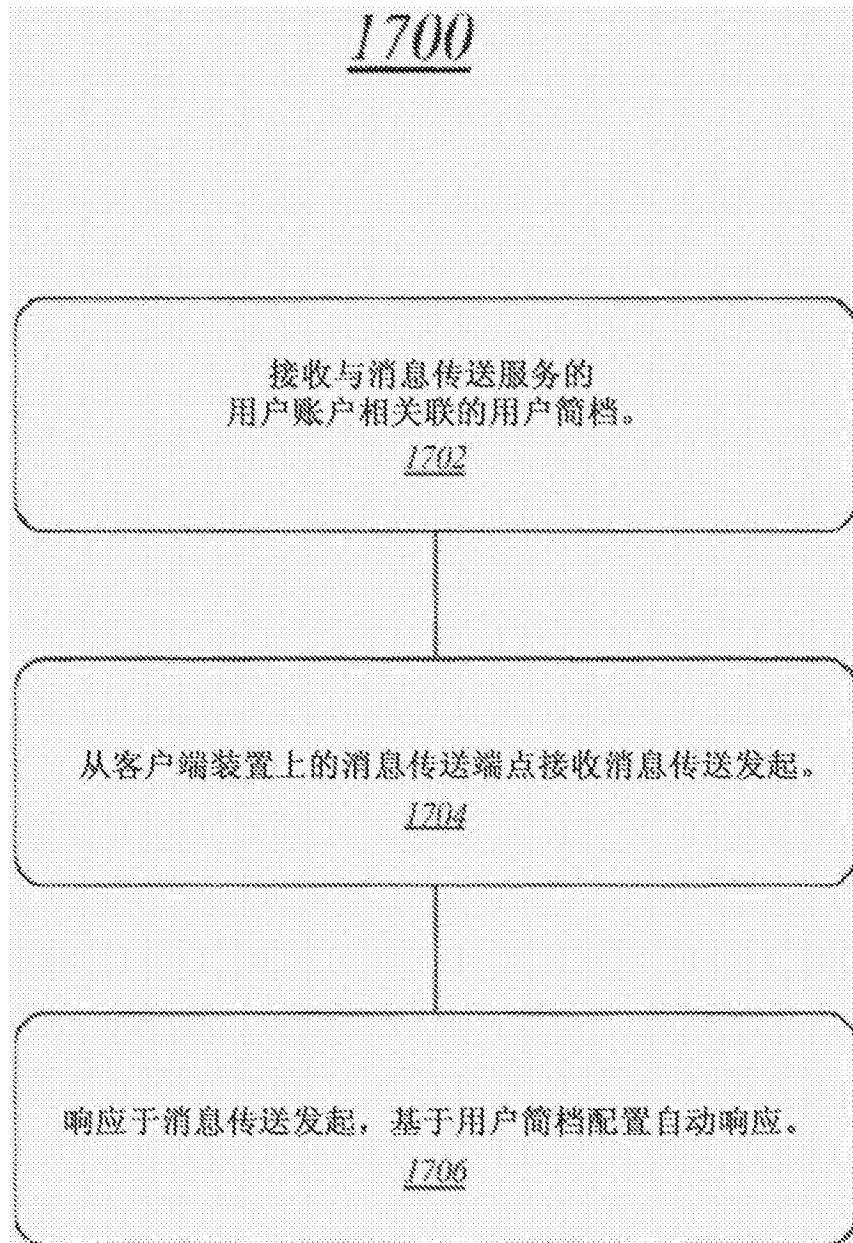


图17

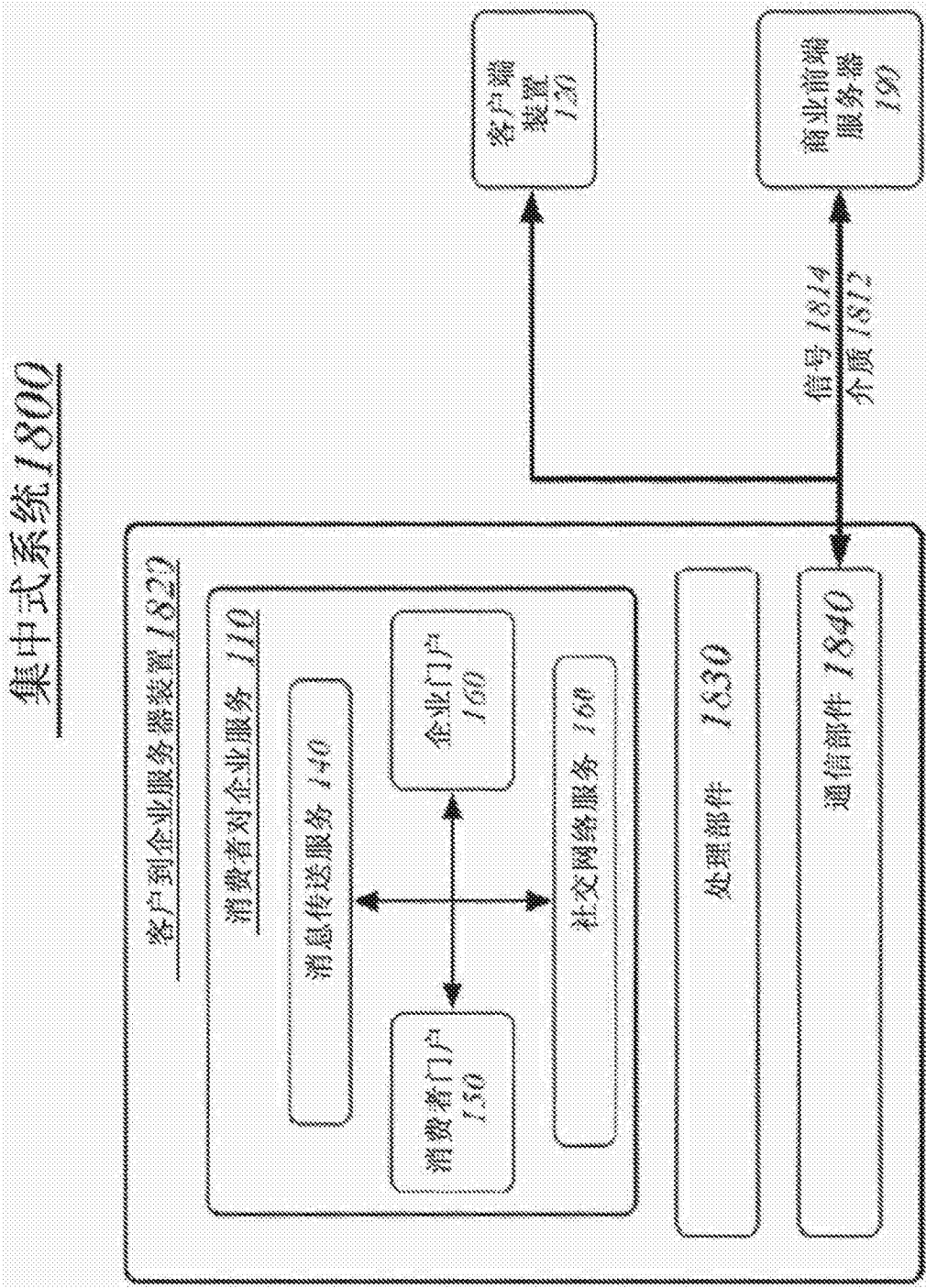


图18

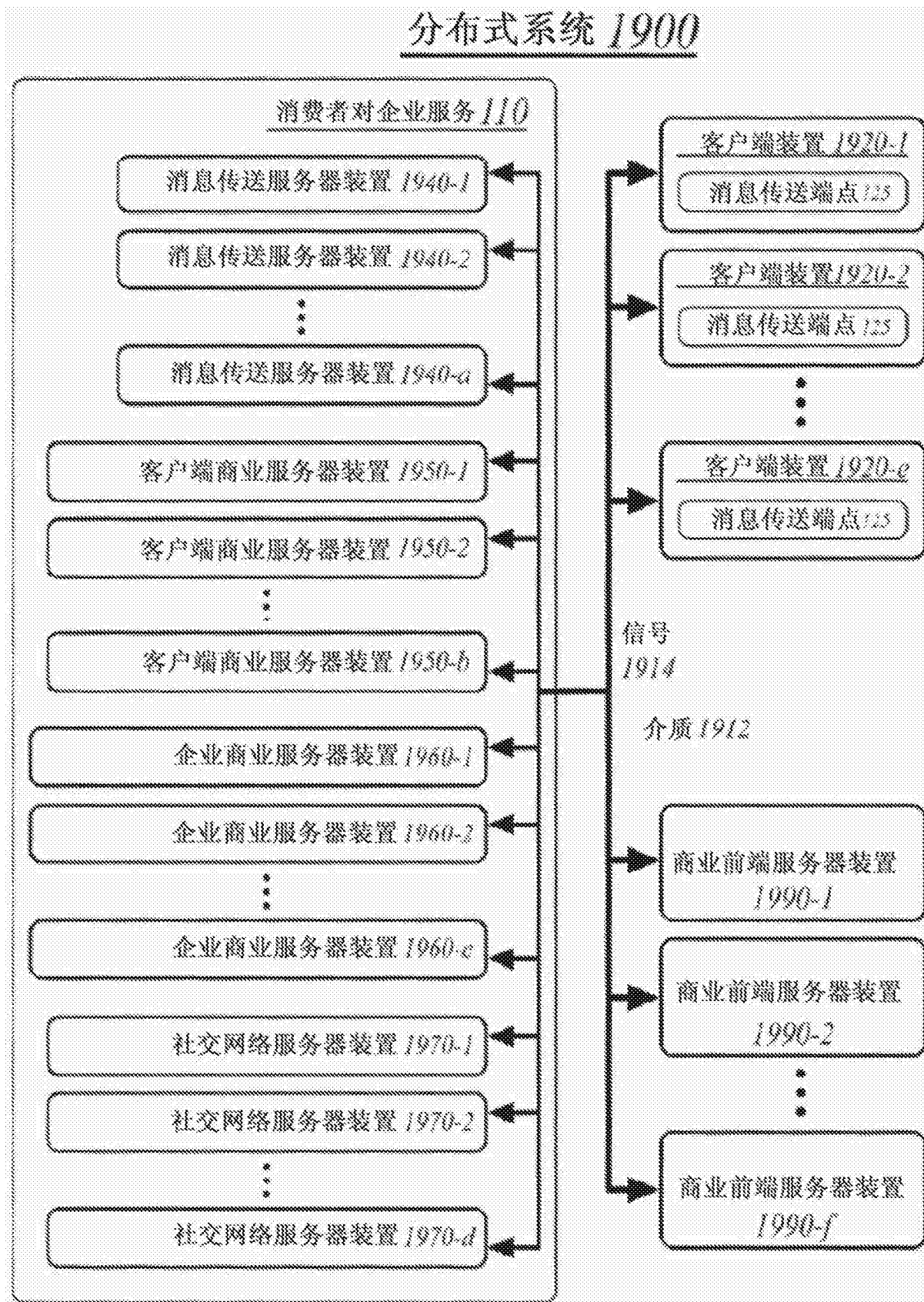


图19

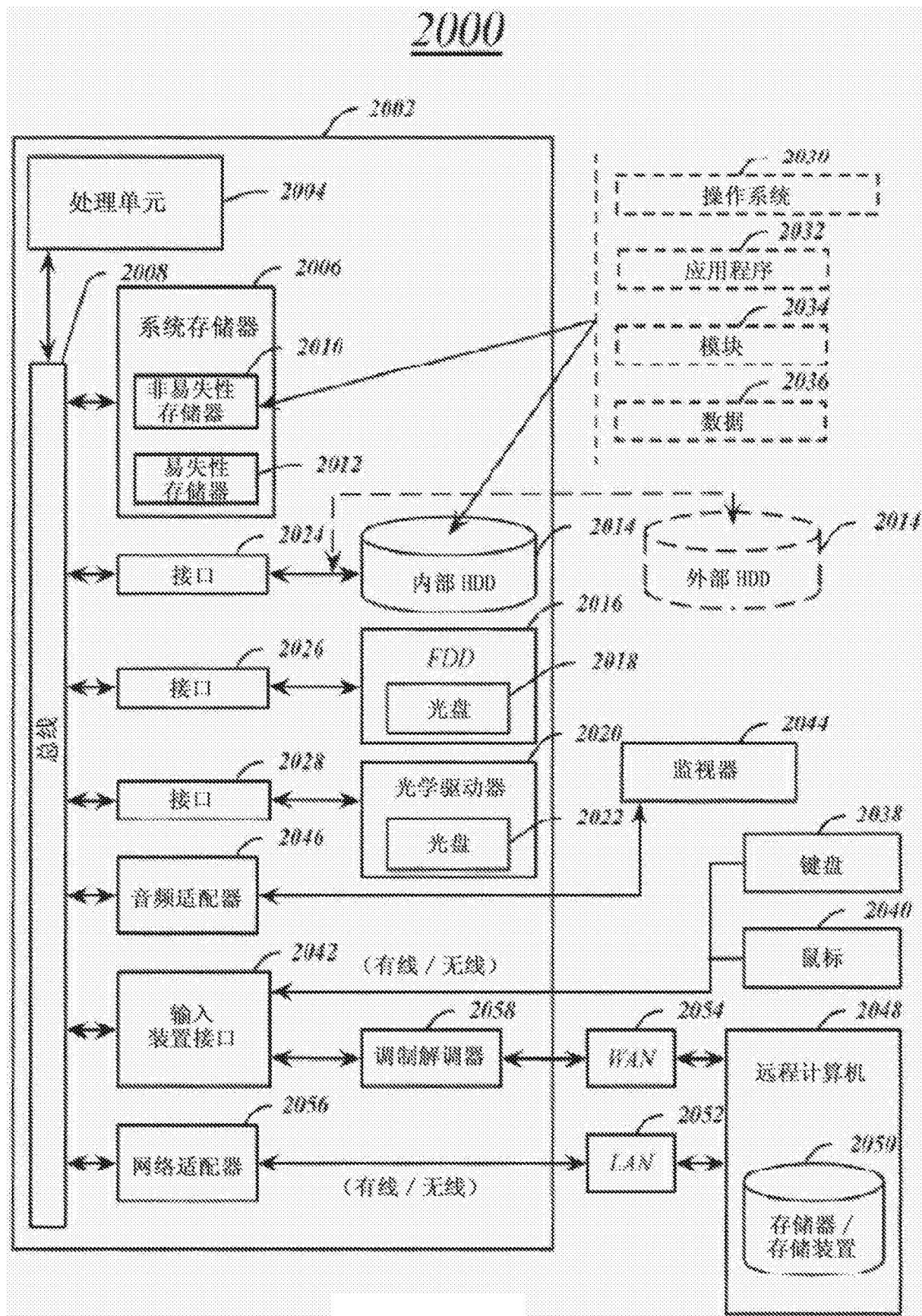


图20

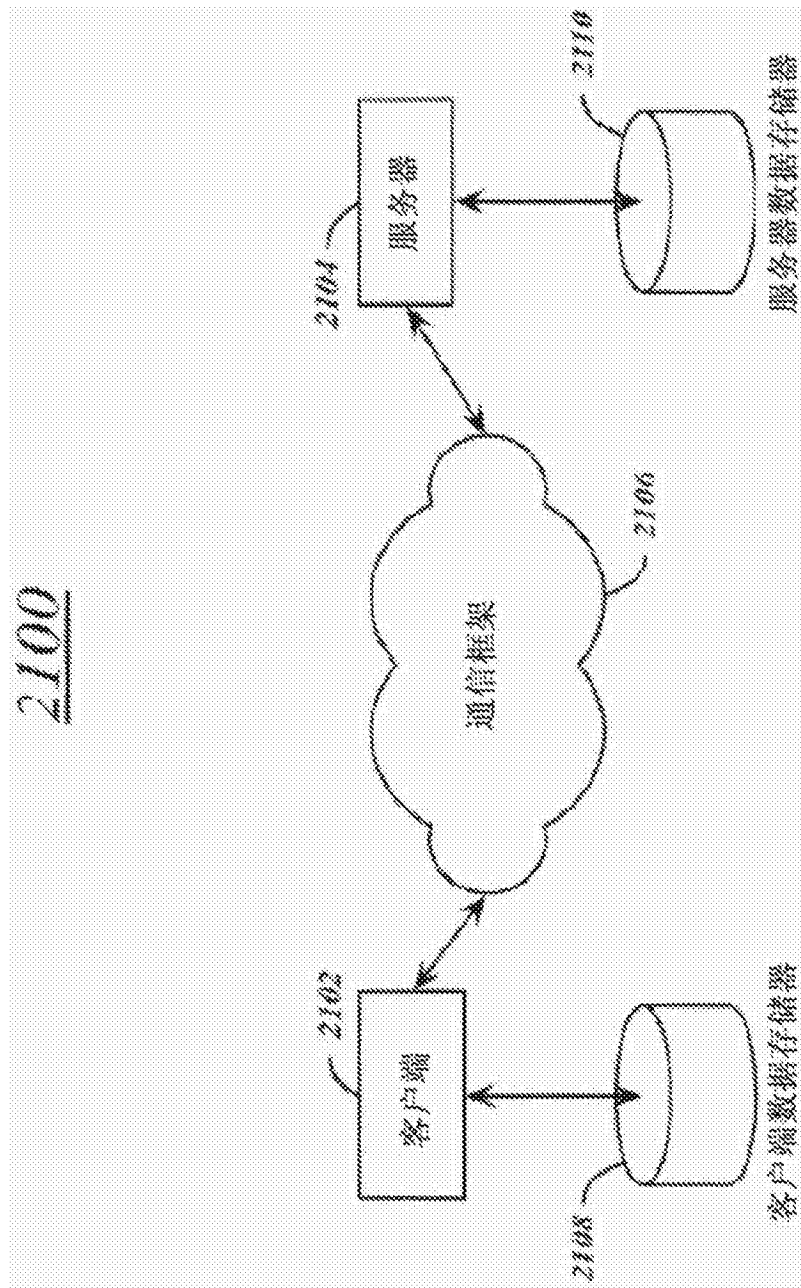


图21

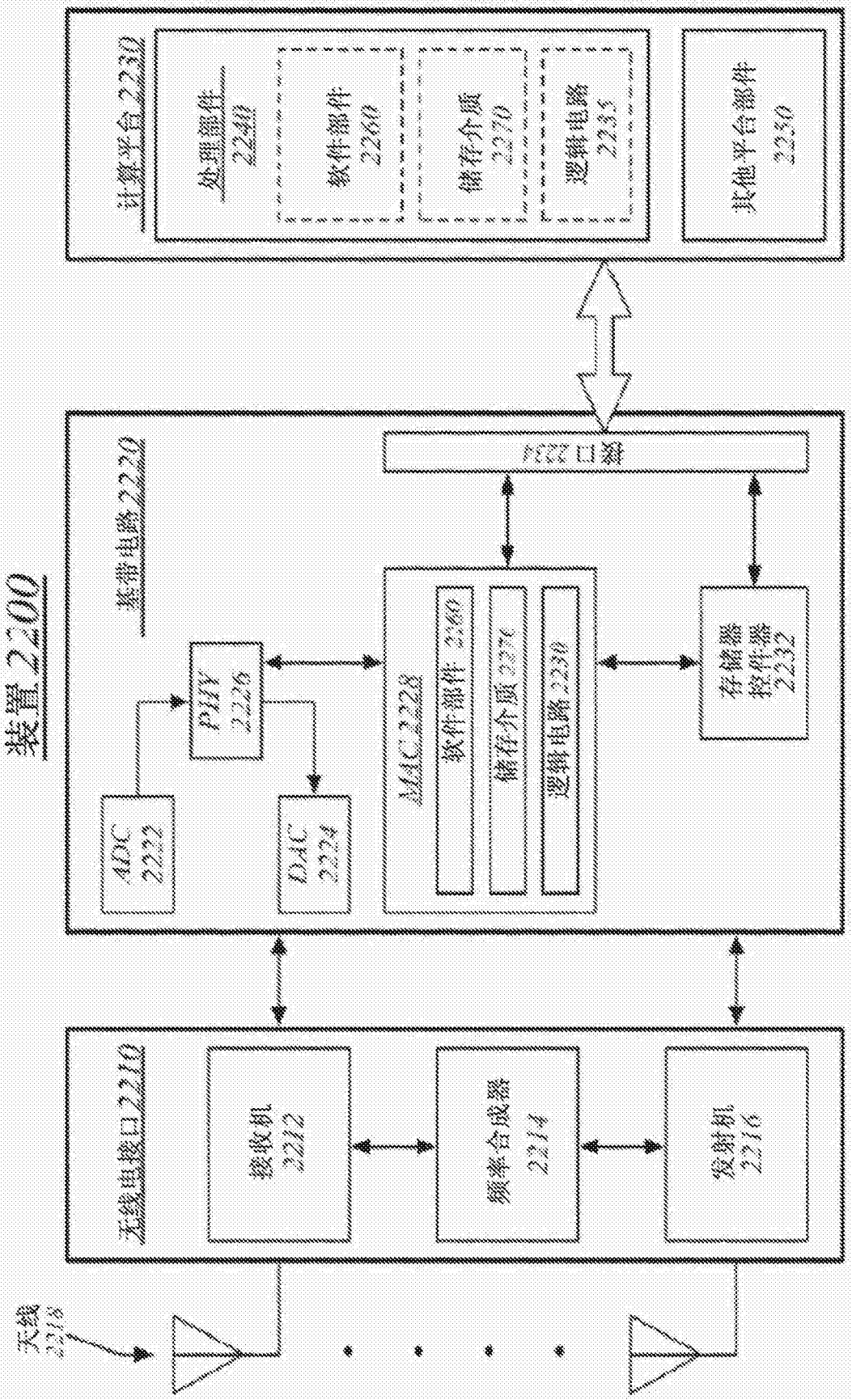


图22