

# 公告本

申請日期	89. 10. 27
案 號	H1262
類 別	G06F 14/64

A4  
C4

511014

(以上各欄由本局填註)

## 發 明 專 利 說 明 書

一、發明 新 型 名 稱	中 文	於網際網路購買時瞬間發出訊息之系統、方法與程式
	英 文	INSTANT MESSAGING DURING INTERNET PURCHASE IN A SYSTEM, METHOD AND PROGRAM
二、發明 創 作 人	姓 名	瑞賓卓那斯 度塔
	國 籍	印度
	住、居所	美國德州奧斯汀市帕麥路3401號
三、申請人	姓 名 (名稱)	美商萬國商業機器公司
	國 籍	美國
	住、居所 (事務所)	美國紐約州阿蒙市新果園路
	代 表 人 姓 名	傑拉德 羅森賽

經濟部智慧財產局員工消費合作社印製

裝 訂 線

(由本局填寫)

承辦人代碼：
大類：
IPC分類：

A6  
B6

本案已向：

國(地區) 申請專利，申請日期： 案號： ， 有 無主張優先權

美國 2000年2月16日 09/504,828 有 無主張優先權

有關微生物已寄存於： ，寄存日期： ，寄存號碼：

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁各欄)

裝

訂

線

經濟部智慧財產局員工消費合作社印製

## 五、發明說明( 1 )

### 發明背景

#### 1. 技術範疇：

本發明概略地說明網際網路交易；其明確地說明經由網際網路買、賣產品。又更明確地說，本發明說明有關買、賣方經由網際網路購買產品的交談。

#### 2. 相關技藝說明：

由於經由網際網路(以下可與"網路"交替地使用)買、賣服務和產品變得越來越普及，故該"電子商務"的範圍亦相對地跨越了便宜的項目(像是書本、光碟、個人電腦、食品雜貨...等等)。亦在網際網路上買、賣包括高價值和高價格的種類，例如汽車、昂貴的家俱及寶石。

買、賣該等項目典型地較為危險，因其涉及較大的金額。在該電腦軟體和硬體的世界中，料號可識別產品，且該買方可於該區域電腦商店中判定競爭的價格。於高價值/價位的銷售中，該等項目典型地為一種和電腦零件差不多的商品項目，且該等項目通常要求在該等潛在的買方和賣方之間作言辭的交談，以便改良一個銷售的遠景。該高價值商品的成本和/或獨特性係與該電腦硬體的商品性質對立的，其通常不僅止於要求佈告一個影像、一個料號、一個價格及一個購買的按鈕。

如一個客戶進入一個典型的磚和灰泥商店(例如一個電腦聯營商店)，且如該第一站係在一個顯示電腦零件的走廊中，則一個代理人或許不理會該客戶。但如該同一個客戶移動至該等電腦系統的走廊上，則該代理人大概會接近該

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

## 五、發明說明( 2 )

客戶以提供協助。該顯而易見的理由為該電腦的潛在購買量和實際的收益金額遠較該電腦零件高很多。經濟學口述銷售一個電腦的成本較高，但其收益和總利潤額相對地卻亦較高。雖然，該等銷售的成本(包括該代理人的時間和/或佣金)較高，但該酬報卻更多。

於網際網路上，當該客戶瀏覽一個網站時，沒有任何一個代理人可以追蹤該潛在的客戶。一般已知，一旦一位線上的購物者在一個電子商務站上獲得良好的經驗時，則該購物者將較可能再次折返至該商務站上和購買。增進該客戶折返的機會對一個電子商務網站而言係較重要的，因該競爭僅為一個"敲開"。

目前，電子商務買、賣系統未將複雜、個性化和即時的賣方/買方交談功能結合至該等線上網站中。如一個代理人可與一個潛在的客戶交談，以提供該產品的即時資訊、判定該客戶考量購買與否的理由及概略地提供所有面對銷售情況中其"賣和買"的狀態，則將會改善該等高價值項目的銷售機會。

因此，提供一種允許一網站商人所雇用的一代理人在一個即時模式下經由該網站與一潛在客戶交談之系統、方法及程式係較可取的。

### 發明概述

因此，本發明的一個目的為在該網站的一個網站代理人 and 一個潛在客戶之間致能即時通訊。

本發明的另一個目的為在該網站的該網站代理人 and 該潛

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

### 五、發明說明( 3 )

在客戶之間提供不同即時通訊模式的選擇。

又本發明的另一個目的為在該網站的該網站代理人和該潛在客戶之間提供文字、語音和/或語音/視訊通訊。

將如現在所述達成該等先前的目的。一個自動偵測該站的一個訪問者、及判定該訪問者是否將自一個交談式的銷售期間獲利之網站伺服器。依照與該訪問者的協定，該伺服器可自動地將該訪問者連接至一個代理人上。該等協定可包括：僅當輸入一個特殊碼時、才致能一個交談式期間；和/或對一第一次的訪問者致能一個簡略期間。於該網頁上所顯示的按鈕致能該訪問者任意地選擇一種與一網站代理人通訊的方法。logic on board(on board 機載)該網站伺服器提供一個突現式視窗顯示在"該訪問者的瀏覽器視窗中"和"一個網站代理人其顯示上之一個相對應的視窗中"。該突現式視窗在該訪問者和一個網站代理人之間提供通訊，包括聊天、語音和語音/視訊。接著，可在一個網站代理人 and 該訪問者之間發生一個銷售呈示(通常係有關於高價值的項目或服務或銷售協助)。此外，可利用多個通訊視窗、同時在一個網站代理人的顯示上以一種平行的方式容納多個訪問者。

將於下詳細的書面說明中顯見本發明該等上面和補充的目的、特性及優點。

#### 圖式簡單說明

將於該附加的申請專利範圍中陳示該等視為顯示本發明其特徵之新穎的特性。然而，藉由參考下面一個例證性具

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

## 五、發明說明 ( 4 )

體實施例的詳述、及連同研讀該等伴隨的圖式，將更能察知本發明其本身和一個較可取的使用模式、及有關本發明其更進一步的目的和優點。

圖1，描述一種用以於一潛在性網際網路購買期間、提供瞬間發出訊息之系統，其中可於該系統實施本發明一個較可取的具體實施例；

圖2，為根據本發明一具體實施例之一個代表性的網頁，該網頁在一個網站上顯示一件銷售的商品；

圖3，描述根據本發明一較可取具體實施例之一種用以於一潛在性網路購買期間、提供瞬間發出訊息之方法；

圖4，為根據本發明一較可取具體實施例、例證說明一個客戶和一個網站伺服器之間的交談；

圖5，描述根據本發明一較可取具體實施例之一種用以判定一第一次買方之方法；

圖6，為根據本發明一較可取具體實施例、例證說明一種系統的高階方塊圖，其中該系統結合列印媒體和網際網路媒體，以在電子商務網站上提供當前的協助；

圖7，為描述根據本發明一較可取具體實施例之一種用以容納一單一高價值項目其多個買方之系統的高階方塊圖；及

圖8，更詳盡地討論根據本發明一較可取具體實施例之一種用以容納一個單一高價值項目其多個買方、或用以容納拍賣個別高價值項目其多個買方之系統。

較可取具體實施例詳述

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

## 五、發明說明( 5 )

現在參考該等圖示，特別是圖1，其描述一種用以於一潛在性網際網路購買期間提供瞬間發出訊息之系統100，其中可於該系統中實施本發明一較可取具體實施例。客戶電腦102經由數據機(未顯示)連接至網際網路上(下文中意指為該"網路")，且其利用一個瀏覽器客戶(未顯示)電子化地連接到該網路的網站上。因客戶電腦102連接到網站104上，故電腦102的終端機顯示出該圖形呈示、或網頁106。該網頁典型地包括文字、影像，其亦常常包括語音和視訊。於本發明中，雖然可以該等所有不同形式的網站呈示顯示在終端機上，但為了簡化該解說，此處將僅利用文字和影像說明該具體實施例。

網頁106顯示一個網路商人的產品或產品線，且可包括該等所示產品的定價(將於圖2中作更進一步的說明)。於一個典型顯示商品的網頁上，通常具有影像和推銷的文字，其包括"按下以獲得更多資訊"、"至另一頁"或執行一個線上購買"之圖形按鈕。瞬間發出訊息視窗108不會一直呈現在該網頁上，當該商人網站上的電子商務伺服器110偵測出一個交談式即時銷售協助的請求時，則將瞬間發出訊息視窗108傳輸給該客戶的電腦。於電子商務伺服器110偵測出該請求及自動地在網站上通知銷售代理人112之後，其致使該視窗突現在電腦102的顯示中，及在電腦102和銷售代理人112之間致能雙向通訊。

參考圖2，例證說明根據本發明一具體實施例之一個代表性的網頁，該網頁在一個網站上顯示一件高價值/成本的銷

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

## 五、發明說明( <sup>6</sup> )

售商品。在一個客戶電腦終端機經由該網路連接之後，則於該終端機上顯示出網頁200。網頁200包括圖形表示的按鈕204、文字及一個銷售項目的照片202。對一個熟知此技藝的人來說，將察知此為一張網頁的一個簡例，其可略為複雜或繁瑣。此外，該網頁可包含音效和移動圖示。

如該文字中所示，其鼓勵該客戶藉由按下該其中一個圖形表示的按鈕204以搜尋當前的協助。如該客戶按下其中一個按鈕204時，則該電子商務伺服器使該客戶和一個當前的代理人之間產生一個連接，且一個發出訊息視窗206突現在該瀏覽器螢幕中。一種類似的系統為網際網路上的一個聊天室。一個參與者開啓一個聊天室，且每一個參與者"簽"入以參與。該等參與者能夠利用鍵盤輸入以藉由文字的交談相互聊天或通訊。同時，可將聊天室架構成僅允許特殊的成員。

通常在該網頁上顯示一個提示給客戶，"無法下載軟體，以在該網站和該客戶之間協助或允許一個聊天、語音或視訊連接"。

現參考圖3，描述一種根據本發明一較可取具體實施例之一種用以於一潛在性網路購買期間提供瞬間發出訊息之方法。該處理從步驟300開始，其說明一個商人網站上的該電子商務伺服器偵測到一個存取該網站之潛在的客戶。該處理繼續進行至步驟302，其例證說明判定該潛在的客戶是否要求人性化的交談。該伺服器搜尋相對應至該客戶按下該網頁上顯示之該其中一個按鈕(該客戶可按下文字、影像、

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

## 五、發明說明( 7 )

圖形...等等)的一個信號。每一個按鈕將一個不同的信號傳送給該伺服器。如判定不需要人性化交談(按下一個不同於該等交談按鈕的按鈕,或無任何按鈕),則該處理折返至步驟300。如判定需要人性化交談,則該處理改而進行至步驟304,其描述該伺服器傳送一個發出訊息信號給一個代理人。

該處理行進至步驟306,其例證說明判定該客戶所要求的該發出訊息模式。如按下該聊天鈕(參看圖2),則該處理行進至步驟308,描述在該代理人和該客戶之間設定一個文字發出訊息模式。接著,該處理進行至步驟314,例證說明該伺服器設定該通訊連接的型式和以信號通知該代理人該通訊連接的型式。如按下該語音鈕(圖2),則該處理改而進行至步驟310,其描述該伺服器在該代理人和該客戶之間設定一個語音連接。接著,該處理進行至步驟314。

如按下該語音/視訊鈕,則該處理進行至步驟312,例證說明該伺服器在該代理人和該客戶之間設定語音/視訊連接。接著,該處理繼續至步驟314,描述該伺服器設定該通訊連接的型式和以信號通知該代理人該通訊連接的型式。接著,該處理行進至步驟316,例證說明該伺服器經由該適當的連接將live連接至該客戶上。繼之,該處理行進至步驟317,描述在該客戶瀏覽器中突現一個視窗插入,以顯示該文字發出訊息、語音、或顯示語音、及圖形。

該處理繼續至步驟318,例證說明發生該客戶所要求的該交談。該客戶和代理人就該(等)有興趣的項目作交談,直

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

## 五、發明說明( <sup>8</sup> )

到達到一個決策為止。接著，該處理繼續進行至步驟320，描述判定該客戶是否將繼續在該網站上購物。如判定該購物未完成，銷售或無銷售，則該處理折返至步驟300，其例證說明該伺服器偵測一個潛在客戶的網站存取。如判定該購物完成，則該處理改而行進至步驟322，描述如發生一項銷售，則該伺服器結束該連接和處理該等財務交易(例如公佈信用卡資訊)；或如未發生一項銷售，則該伺服器僅結束該連接。接著，該處理折返至步驟300，描述該伺服器偵測潛在客戶的網站存取。

參考圖4，例證說明根據本發明一較可取具體實施例之一個客戶和一個網站之間的交談。客戶400(亦意指為買方)利用一個網際網路瀏覽器客戶連接至一個網站(未顯示)的一個電子商務伺服器110上。經由網際網路在該網站和客戶400之間發生通訊和交易。交易包括轉移金錢、客戶協助、接收銷售訂單...等等。當客戶存取該網站時，伺服器110檢視該瀏覽器的一個"cookie"，其中該"cookie"識別客戶400先前曾訪問過該網站。一個cookie為該伺服器接附在一個訪問者瀏覽器上的一個識別檔，其包含該網站伺服器可讀取的資訊。如該伺服器偵測出cookie 404，則該伺服器可存取該客戶於先前訪問時所可能提供的任何資訊。該隨即存取資訊提供給任何與該等網站工具相關的代理人，以改良對該客戶的服務和增進一個銷售的機會。

如沒有任何cookie，則該伺服器可將一個cookie增加到該瀏覽器中，並將任何於客戶400訪問時所搜集到的資訊包括

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

## 五、發明說明( 9 )

在其中。此外，如無任何cookie，則該伺服器將傳輸一個“電子贈券”，其中該電子贈券將出現在客戶400其顯示上的該瀏覽器視窗中。電子贈券402為一個文字訊息，其中該客戶按下電子贈券402以接受一段預先決定的免費銷售協助期間。電子贈券402提供客戶400一種輕鬆的方式、以一位當前的代理人作為一個引導者去學習該網站的複雜事物。提供和接受電子贈券402為一個當前代理人可用以改良一個高價值商品其銷售機會的另一項工具。

現參考圖5，描述一種根據本發明一較可取具體實施例之用以判定一第一次買方之方法。該處理從步驟502開始，其描述該客戶(使用者)利用一個滑鼠按下該客戶瀏覽器視窗中所顯示的一個超鏈結，以到達該網站中。該處理繼續至步驟504，例證說明判定該瀏覽器是否有一個相關的cookie。如判定該瀏覽器有一個關於該網站之相關的cookie時，則該處理行進至步驟506，其描述對該客戶的該等特徵分析該cookie。接著，該處理繼續進行至步驟512，其例證說明判定該使用者是否需要一個當前代理人的任何協助。

折返至步驟504，如判定該客戶的瀏覽器沒有一個與該網站相關的cookie時，則該處理改而行進至步驟508，其例證說明該伺服器將該客戶分類成一第一次訪問者/買方。接著，該處理進行至步驟510，其描述該伺服器將一個cookie傳送給該瀏覽器，以使該客戶與該網站相關聯。該處理繼續至步驟512，例證說明判定該使用者是否需要一個當前代理人的任何協助。如判定該使用者不需要任何協助，則該

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

## 五、發明說明( <sup>10</sup> )

處理行進至步驟514，描述該使用者繼續瀏覽該網站或退出該網站。如判定該使用者確實需要幫助，則該處理進行至步驟516，例證說明該網站代理人正連接到該客戶上。該處理中所有的交易均經由網際網路發生。其它的具體實施例可包括不同的通訊模式(包括電話、郵寄、電子郵件)組合。

參考圖6，例證說明根據本發明一較可取具體實施例結合列印媒體和網際網路媒體，以在一個電子商務網站上提供當前的協助。說明網頁602(通常為該網站的首頁)，將說明的焦點集中在編碼輸入區塊606和啓動鈕604上，而未顯示大標題或圖形。一個電子商務零售商其一個目前的客戶將在區塊606中輸入特殊碼612，以便經由網際網路取得一個當前代理人的免費協助。

高價值的零售商瞭解銷售給一個目前的客戶比培養一個新的客戶容易。因此，如該零售商亦傳出定期的銷售文件和目錄，則可提供一張卡或一個客戶碼給該客戶存取該零售商的網站。例如，該馳名的Neiman-Marcus(德克薩斯州、達拉斯)目錄608其一個客戶的地址區塊610將包含一個鼓勵該領受者存取該Neiman-Marcus網站的訊息612、連同該地址。一個目錄郵售商店(像是威斯康辛州、Dodgeville的Lands' End)亦可藉由提供一個編碼和訊息給該較可取的客戶以增加銷售。

該商人已將客戶資訊存放在其資料庫中。當該客戶利用該編碼造訪、存取該網站和請求當前的服務時，將由該資料庫中該可用的資訊協助該客戶。該商人可僅將該編碼傳

## 五、發明說明 ( 11 )

給下面的客戶 -- 該等已知購買某些項目的客戶；和該等再訂貨/高價位買者的客戶。

參考圖7，描述根據本發明一較可取具體實施例之一種用以容納一單一高價值項目其多個買方之系統的高階方塊圖。潛在買方706、712及716連接至高價值網頁702上視窗710、714及718為該等將每一個買方連接至一個網站代理人上的通訊視窗。每一個客戶在其電腦上之該客戶的瀏覽器視窗中的一個分割顯示上瀏覽一個供銷售或拍賣的高價值項目"繪畫704"。與該銷售項目相關的為該分割螢幕上所顯示的一個瞬間發出訊息視窗。該網站的代理人經由該網站伺服器及網際網路、以瞬間發出訊息與每一個客戶通訊。將於圖8中對該系統作一個更詳盡的例證說明。

現參考圖8，更詳盡地討論根據本發明一較可取具體實施例之一種用以容納一個單一高價值項目其多個買方、或用以容納拍賣各別高價值項目其多個買方之方法。網站代理人電腦顯示螢幕800由多個說明一銷售狀態其不同需求的視窗組成。視窗802包含該銷售項目的資訊。聊天視窗806、808、810及812瀏覽多個連接的買方。對話視窗804顯示該代理人和該等買方之間的對話。

該代理人可同時與所有的買方通訊，或該代理人可與一個單一的買方作一個私人和單方的交談。例如，買者818(由聊天視窗806代表他的電腦)可向該代理人陳述一點意見，"可在另一個網站上以較少的錢取得該相同的商品"。為了不願因和該等所有的買方溝通一個論題而可能損害

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

## 五、發明說明 ( <sup>12</sup> )

該銷售，故該代理人可按下按鈕814，其在該代理人和買方818之間提供雙向通訊。該代理人可判定該買方是否為適宜的或該等項目是否真的不同。按鈕814圖形化地表示與一個特殊買方的通訊型式，於該事例中，為一個非廣播通訊。如按鈕816加亮，則指示該視窗正在接收廣播訊息；且如按鈕814加亮，則指示該代理人和買方818之間正在進行一個私人的交談。買方820(視窗808)、買方822(視窗810)和買方818一樣接收到該訊息"對所有演說"。

本發明有助於改善經由網際網路銷售一個高價位項目的展望，而不訴諸在該客戶和該商人之間利用一個電話連接作銷售。藉由使一個當前代理人和該客戶之間的交談以瞬間發出訊息、契約、圖形、銷售工具...等等直接顯示在該客戶的電腦上，其中雙方可在該線上的兩方交談上知悉。此外，在購買昂貴的項目時，如利用聊天模式將使得群組交談和多個銷售的潛在力變成可能的，在購買一個高價位項目(例如一輛新的汽車)時，可有數位買方電子式地詢問該代理人。

在許多情況下，本發明對低價值商品亦同樣地有效益。例如，一個食品雜貨購物者剛在一個網站上訂購了美金200.00元的商品，其中他在訂貨時曾有少許項目無法找到。目前，有些食品雜貨店提供一種有報酬的會員資格，允許會員以較低的價格購買該商店中的商品。客戶於付款時向出納員提出一張卡以取得較低的價格，而達到節省的目的。自該會員中產生的利益較之抵銷該等食品雜貨店項

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

## 五、發明說明 ( <sup>13</sup> )

目其折扣來得高。於該線上的例證說明中，可採用一項入會費使具有會員資格，致能該線上的會員購物者尋求一個非會員購物者可利用的即時銷售協助。對於以前的購物者、新的購物者、第一次的購物者而言，當知道有一位當前的人員可即時協助時係極為便利的，而無須拿起一支電話與某人磋商。該當前、即時協助的機會將強化。該食品雜貨店購物者的經驗，及使得該網站與在一個沒有當前協助的普通網站上全然地電子訂貨產生區別。該方法幾乎可引用至任何的電子商務網站上，不論該等交易為高價位項目(股票交易、汽車購買、珠寶購買、毛皮)抑或低價位項目(網際網路服務提供者、食品雜貨店、百貨店)，因可以會員制的會員入會費彌補低價位項目的邊際利益。

重要的是，注意當已就一個完全功能的資料處理系統和/或網路說明了本發明時，那些熟知此技藝的人將察知能夠將本發明的該裝置用一個電腦可用媒體的指令形式(種種形式的指令)分配，且不管該用以實際實行該分配之該特殊型的信號承載媒體，本發明均同樣地引用。電腦可用媒體的範例包括：非揮發性、硬碼型式的媒體(像是唯讀記憶體(ROM)或電氣式可清除式可程式唯讀記憶體(EEPROM))，可記錄型式媒體(像是磁碟片、硬碟機及唯讀光碟)，及傳輸型式媒體(像是數位和類比通訊鏈結)。

當已就一個較可取具體實施例特別引導和說明本發明時，那些熟知此技藝的人將察知可在未偏離本發明的精髓和範疇下對本發明中的結構和細節作不同的變更。

四、中文發明摘要(發明之名稱：於網際網路購買時瞬間發出訊息之系統、方法與程式)

一個自動偵測該站的一個訪問者、及判定該訪問者是否將自一個交談式的銷售期間獲利之網站伺服器。依照與該訪問者的協定，該伺服器可自動地將該訪問者連接至一個代理人上。該等協定可包括：僅當輸入一個特殊碼時、才致能一個交談式期間；和/或對一第一次的訪問者致能一個簡略期間。於該網頁上所顯示的按鈕致能該訪問者任意地選擇一種與一網站代理人通訊的方法。logic on board(on board機載)該網站伺服器提供一個突現式視窗顯示在"該訪問者的瀏覽器視窗中"和"一個網站代理人其顯示上之一個相對應的視窗中"。該突現式視窗在該訪問者和一個網站代理人之間提供通訊，包括聊天、語音和語音/視訊。接著，可在一個網站代理人和該訪問者之間發生一個銷售呈示(通

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁各欄)

裝

訂

線

英文發明摘要(發明之名稱：INSTANT MESSAGING DURING INTERNET PURCHASE IN A SYSTEM, METHOD AND PROGRAM)

A Web site server automatically detects a visitor to the site and determines whether that visitor would benefit from an interactive sales session. Depending on the arrangement with the visitor, the server may automatically connect the visitor to a representative. The arrangements can include enabling an interactive session only upon entry of a special code and/or enabling an abbreviated session for a first time visitor. Buttons displayed on the web page enable the visitor to voluntarily select a method of communication with a Web site representative. Logic on board the Web site server provides a pop-up window that displays in the visitor's browser window and a corresponding window on a Web site representative's display. The pop-up window provides communication, including chat, audio and audio/video, between the visitor and a Web site representative. A sales presentation, usually concerning

## 四、中文發明摘要 (發明之名稱：)

常係有關於高價值的項目或服務或銷售協助)。此外，可利用多個通訊視窗、同時在一個網站代理人的顯示上以一種平行的方式容納多個訪問者。

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁各欄)

裝

訂

線

## 英文發明摘要 (發明之名稱：)

high value items or services or sales assistance, may then take place between a Web site representative and the visitor. Additionally, multiple visitors may be accommodated, in a parallel fashion, at the same time on a Web site representative's display utilizing multiple communication windows.

## 六、申請專利範圍

1. 一種用以對一個電子商務交易提供網際網路交談通訊之方法，該方法包括以下步驟：  
判定該交談通訊是否為必要的；  
在一客戶的電腦顯示上啓始一瞬間發出訊息視窗；及  
於一交談通訊期間、經由一網站連接該網站代理人的電腦和該客戶的電腦。
2. 如申請專利範圍第1項之方法，其中於一個交談通訊期間、經由該網站連接該網站代理人的電腦和該一個客戶的電腦更進一步包括：  
致能與該等多個客戶平行的該等多個交談通訊期間；  
及  
僅當該每一個客戶輸入一特殊碼時，才致能該交談通訊。
3. 如申請專利範圍第1項之方法，其中判定交談通訊是否為必要的更進一步包括：  
僅當該客戶選擇一價值超過一預定閾的項目時，才致能該交談通訊。
4. 如申請專利範圍第1項之方法，更進一步包括：  
判定該客戶其合適的交談通訊型式。
5. 如申請專利範圍第1項之方法，更進一步包括：  
提供一段免費網站協助期間。
6. 如申請專利範圍第1項之方法，更進一步包括：  
回應來自該客戶或該代理人的一信號，終止該期間。
7. 如申請專利範圍第1項之方法，其中判定交談通訊是否為

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

## 六、申請專利範圍

必要的更進一步包括：

接收該客戶之一請求，以開始該交談通訊。

8. 如申請專利範圍第1項之方法，其中於一個交談通訊期間、經由該網站連接該網站代理人的電腦和一個客戶的電腦更進一步包括：

該等多個客戶存取該網站；

該網站伺服器偵測一接附在該等每一個客戶上的 cookie；及

啓始一瞬間發出訊息視窗，用以將該等每一個客戶的網路瀏覽器客戶連接至該網站代理人上。

9. 一種用以對一個電子商務交易提供網際網路交談通訊之系統，該系統包括：

一網路；

一網站伺服器；

該網際網路上由該伺服器所控制之一網站；

該伺服器上之一偵測裝置，用以判定交談通訊是否為必要的；

用以啓始一客戶其電腦顯示上之一瞬間發出訊息視窗之裝置；及

更進一步，邏輯裝置，用以於一交談通訊期間、經由該網站連接一網站代理人的電腦和該客戶的電腦。

10. 如申請專利範圍第9項之系統，更進一步包括：

選擇裝置，用以判定該客戶其合適的交談通訊型式。

11. 如申請專利範圍第9項之系統，其中用以在一個客戶的電

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

## 六、申請專利範圍

腦顯示上和一個網站代理人的電腦顯示上啓始一個瞬間發出訊息視窗之裝置更進一步包括：

用以在該代理人的電腦顯示上至少啓始一發出訊息視窗之裝置。

12. 如申請專利範圍第9項之系統，更進一步包括：

該等多個存取該網站的客戶；及

該網站伺服器上的裝置，用以偵測一接附在該每一個客戶其網路瀏覽器客戶上的cookie。

13. 如申請專利範圍第9項之系統，其中判定交談通訊是否為必要的更進一步包括：

接收該客戶的一請求，以開始該交談通訊。

14. 一種在一電腦上之電腦程式產品，其中該電腦程式產品在一個電腦可取媒體內具有指令，用以對一個電子商務交易提供網際網路交談通訊，該電腦程式產品包括：

該電腦可讀取媒體內的指令，用以判定交談通訊是否為必要的；

該電腦可讀取媒體內的指令，用以經由網路啓始一連接至該網站伺服器上之客戶電腦上的一瞬間發出訊息視窗；及

該電腦可讀取媒體內的指令，用以於一交談通訊期間、經由該網站連接一網站代理人的電腦和該客戶的電腦。

15. 如申請專利範圍第14項之電腦程式產品，更進一步包括：

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

訂

裝

## 六、申請專利範圍

該電腦可讀取媒體內的指令，用以判定該客戶其合適的交談通訊型式。

16. 如申請專利範圍第14項之電腦程式產品，更進一步包括：

該電腦可讀取媒體內的指令，用以在連接至該網站伺服器上之該代理人的電腦顯示上啓始一個以上的瞬間發出訊息視窗。

17. 如申請專利範圍第14項之電腦程式產品，更進一步包括：

該電腦可讀取媒體內的指令，用以回應來自該客戶或該代理人的一信號，終止該期間。

18. 如申請專利範圍第14項之電腦程式產品，其中判定交談通訊是否為必要的更進一步包括：

該電腦可讀取媒體內的指令，用以接收該客戶的一請求，以開始該交談通訊。

19. 如申請專利範圍第16項之電腦程式產品，其中用以於一個交談通訊期間、經由該網站連接該網站代理人的電腦和一個客戶的電腦之指令更進一步包括：

該電腦可讀取媒體內的指令，用以偵測該等多個存取該網站的客戶；及

該電腦可讀取媒體內的指令，該網站伺服器用以偵測一接附在該等每一個客戶其網路瀏覽器客戶上的 cookie；

該電腦可讀取媒體內的指令，用以啓始該網站代理人

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝  
訂

## 六、申請專利範圍

其電腦顯示上的一瞬間發出訊息視窗，代表該每一個客戶。

20. 一種用以於網際網路上一網站中提供即時銷售支援之方法，該方法包括以下步驟：

向一較可取買方群組中的會員收集一定期的入會費；

一旦接收到一擷取自該較可取群組其一位會員瀏覽器的cookie時，即將該會員連接至一即時銷售支援代理人上；及

自一帳戶資料庫中擷取該會員的簡述。

21. 如申請專利範圍第20項之方法，更進一步包括：

於該會員的瀏覽器中啓始一交談通訊視窗。

22. 如申請專利範圍第21項之方法，其中於該會員的瀏覽器中啓始該交談通訊視窗更進一步包括：

提供交談通訊方式的選擇給該會員。

23. 如申請專利範圍第20項之方法，更進一步包括：

提供一簽入碼給該較可取群組中每一位已支付的會員。

24. 如申請專利範圍第23項之方法，更進一步包括：

於該網站的一網頁上包括該每一位會員的一圖形裝置，以利用該簽入碼連接至該即時銷售支援上。

25. 如申請專利範圍第23項之方法，其中提供該簽入碼給該較可取群組中的每一位會員更進一步包括：

以電子郵件傳送該簽入碼。

26. 如申請專利範圍第23項之方法，更進一步包括：

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝  
訂

## 六、申請專利範圍

經由郵證服務將該簽入碼提供給該會員。

27. 一種用以將銷售支援提供給網際網路上網站中的買方之方法，該方法包括以下步驟：

於該網站上顯示一供以銷售的項目；

一旦接收到一擷取自該客戶瀏覽器中的 cookie 時，即將多個預先合格、且有興趣購買該項產品的客戶連接至一即時銷售代理人上；及

自一資料庫中擷取該等客戶的簡述。

28. 如申請專利範圍第 27 項之方法，更進一步包括：

於該每一位客戶的瀏覽器中啓始一交談通訊視窗。

29. 如申請專利範圍第 28 項之方法，更進一步包括：

於該銷售代理人的終端機顯示上啓始一相對應的交談通訊視窗。

30. 如申請專利範圍第 27 項之方法，其中於該每一位客戶的瀏覽器中啓始該交談通訊視窗更進一步包括：

提供交談通訊方式的選擇給該每一位客戶。

31. 如申請專利範圍第 27 項之方法，更進一步包括：

提供一簽入碼給該每一位客戶。

32. 如申請專利範圍第 31 項之方法，更進一步包括：

於該網站的一網頁上包括該每一位客戶的一圖形裝置，以利用該簽入碼連接至該即時銷售代理人上。

33. 如申請專利範圍第 31 項之方法，其中提供該簽入碼給該每一位客戶更進一步包括：

以電子郵件傳送該簽入碼。

## 六、申請專利範圍

34. 如申請專利範圍第31項之方法，更進一步包括：  
經由郵政服務將該簽入碼提供給該會員。

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

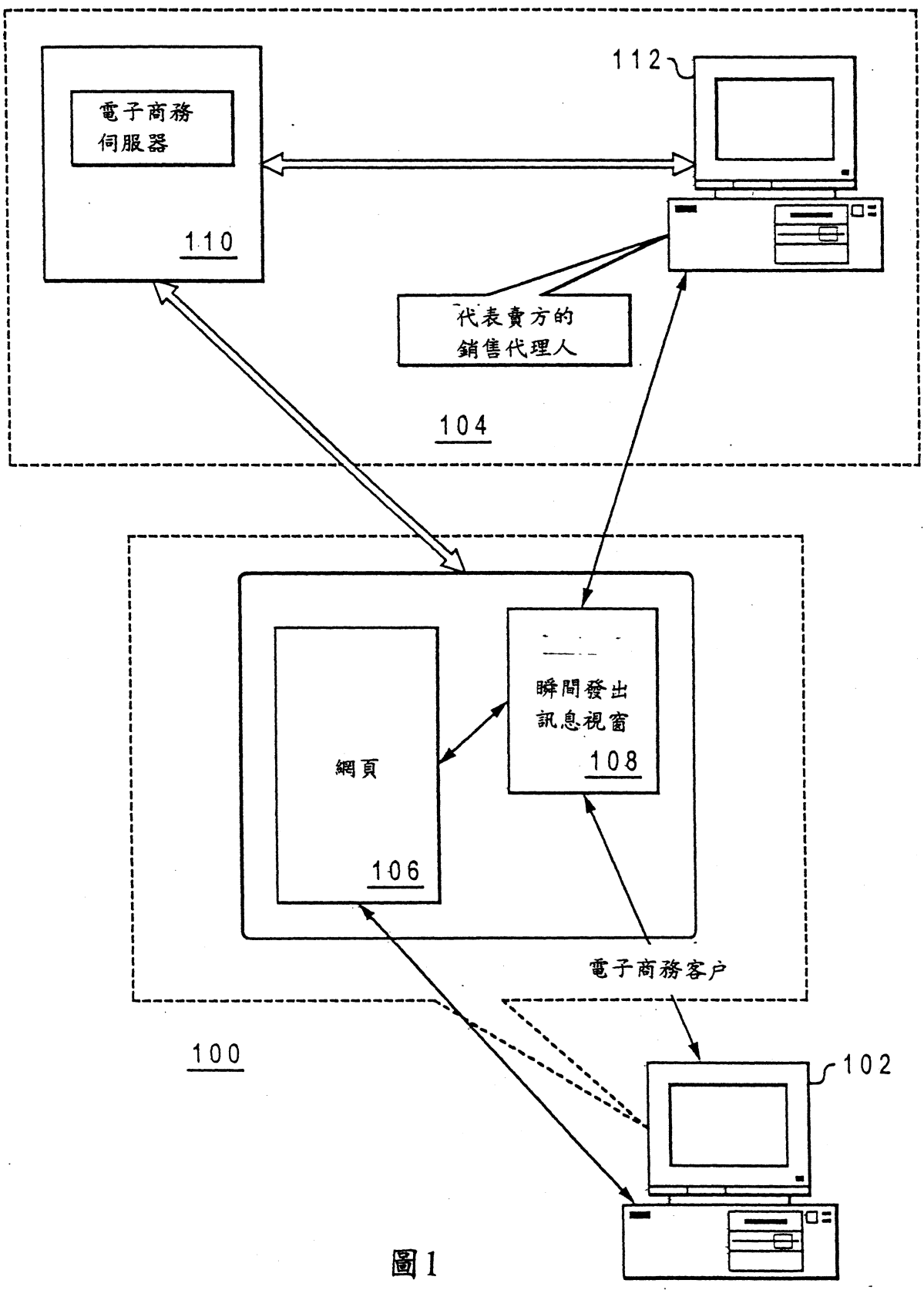
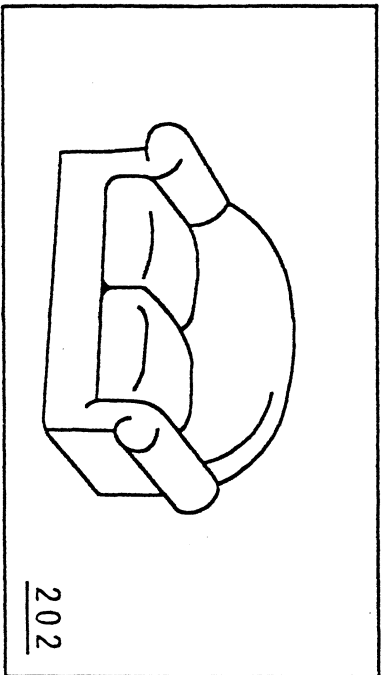


圖 1



豪華型!  
外觀典雅的木製和皮革製傢俱，  
來自美國最尊崇的客廳傢俱製造商。

200

206  
發出訊息視窗

重要

爲了取得更多的資訊和一位當前人士的協助，請按下下面的一個按鈕。如較喜歡經由鍵盤通訊，請按"聊天"鈕；如你具有該適當的視訊水流式軟體和硬體，請按"語音/視訊"鈕；或如你擁有一個連接到一音效卡上的擴音器，請按"語音"鈕。



204

圖 2

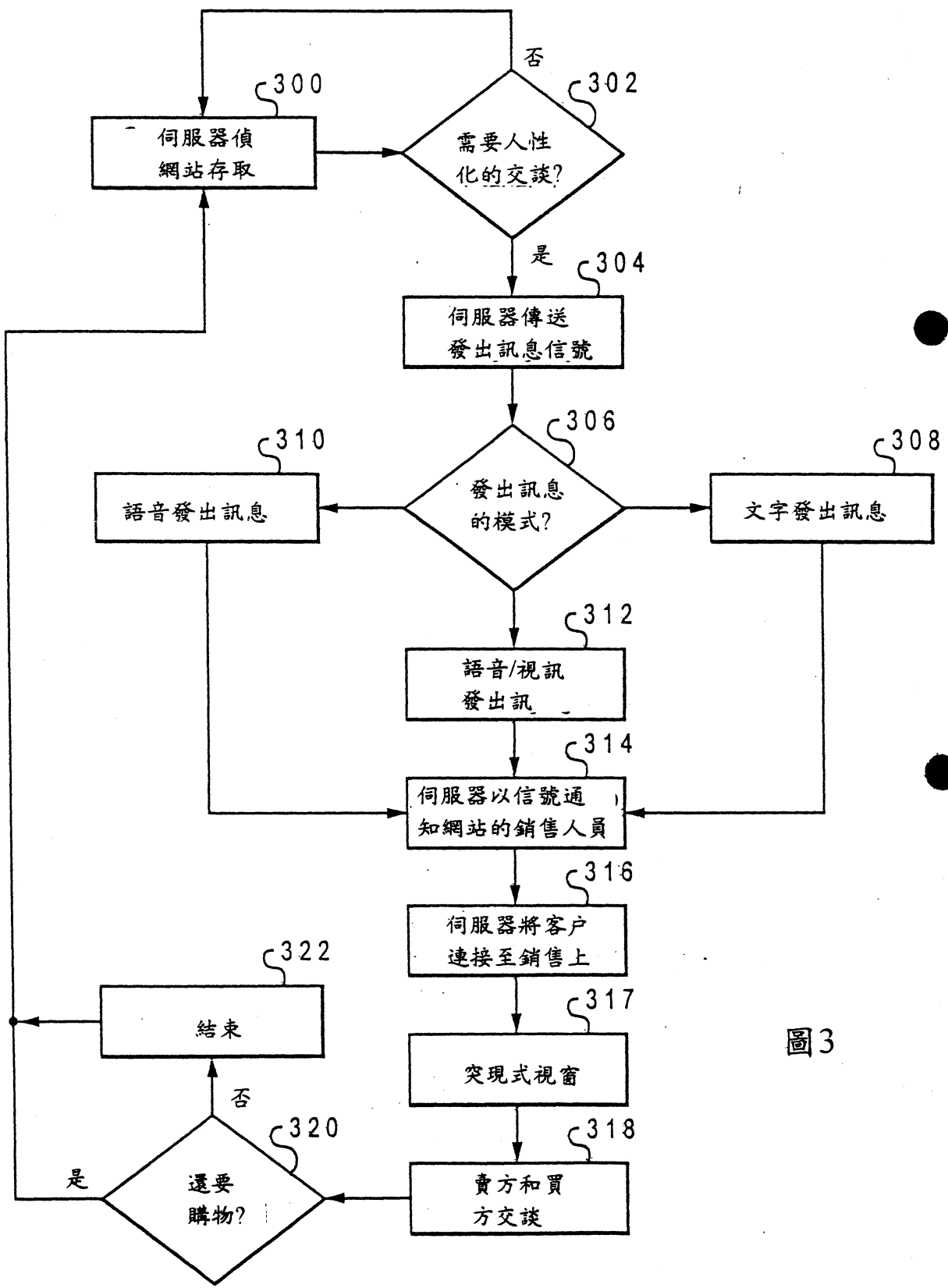


圖3

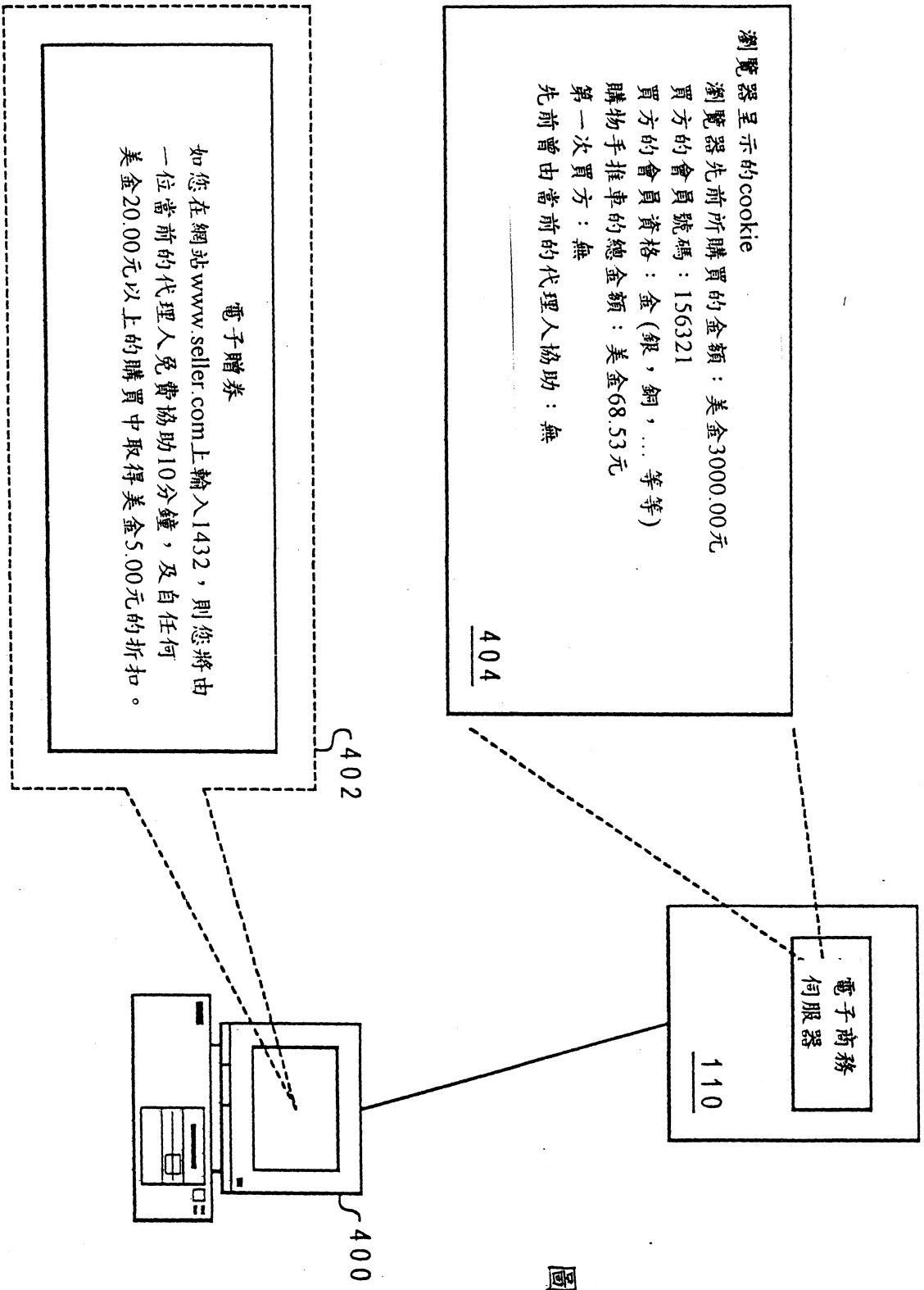


圖 4

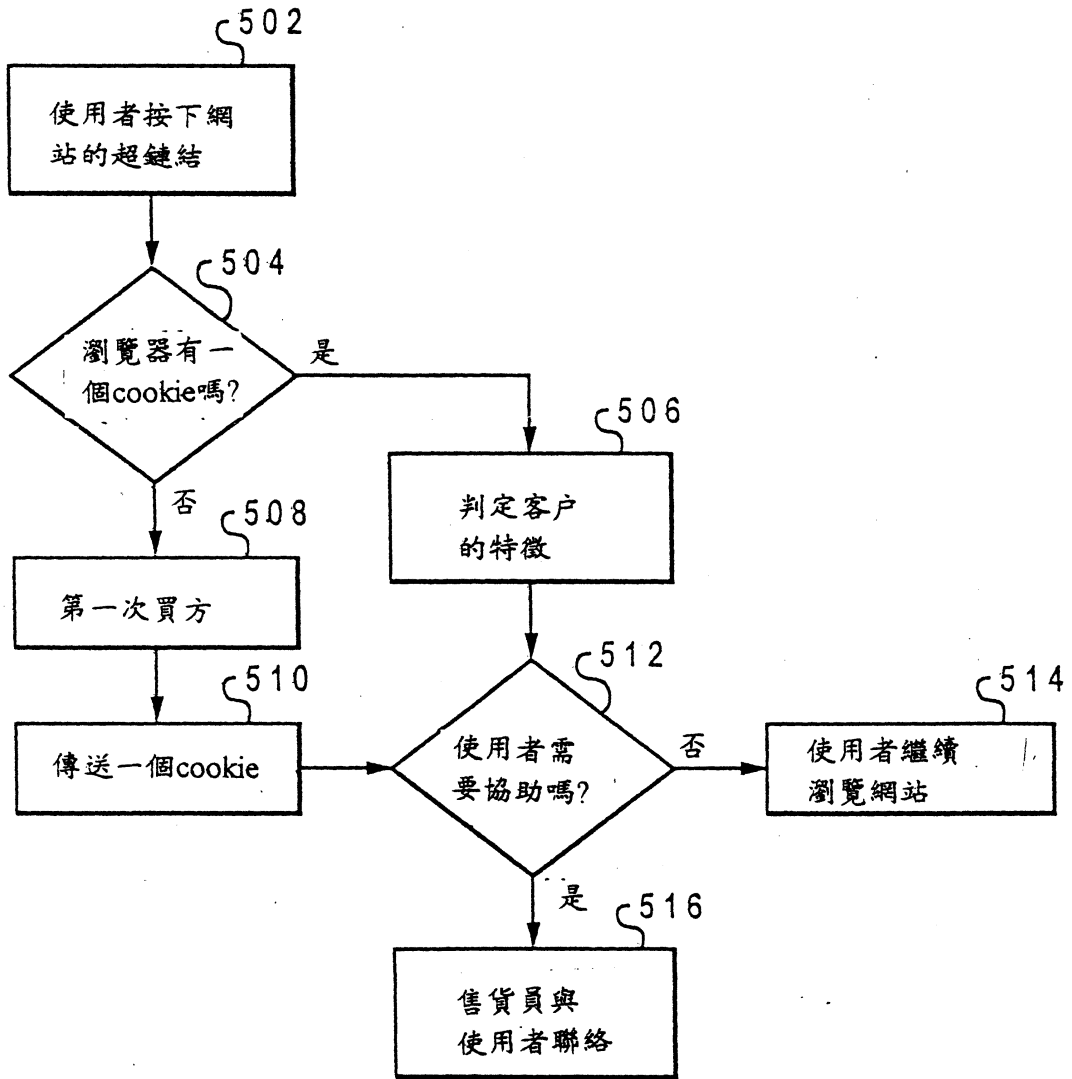


圖5

昂貴商品目錄

您的特殊成員碼為5321，在我們的網站上輸入該號碼和取得特殊的個人化照管

約翰史密斯  
123 ABC 街  
Erewhon, 德州74352

608

612

610

602

網頁

輸入特殊的成員碼

606

604

圖6

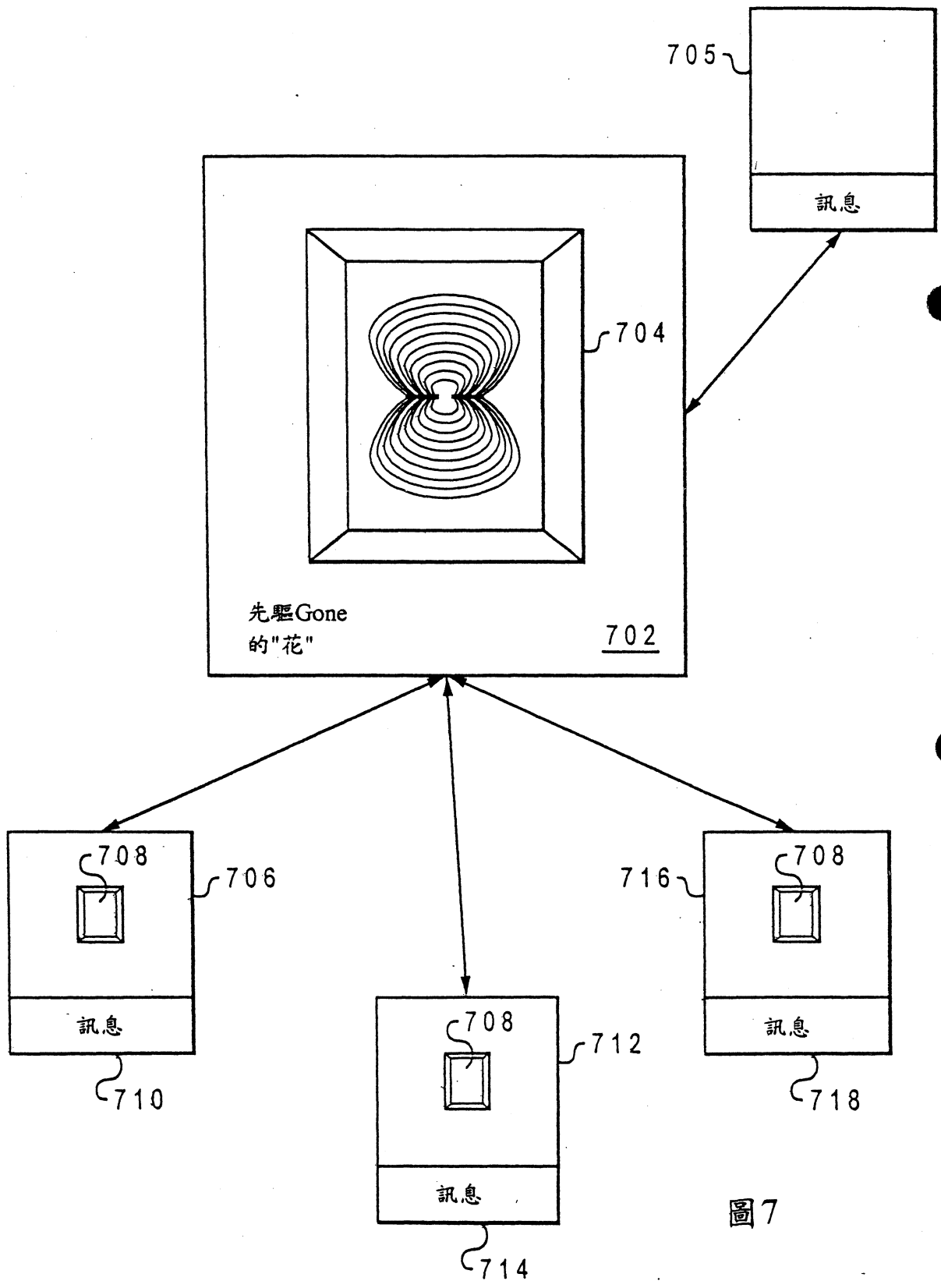


圖7

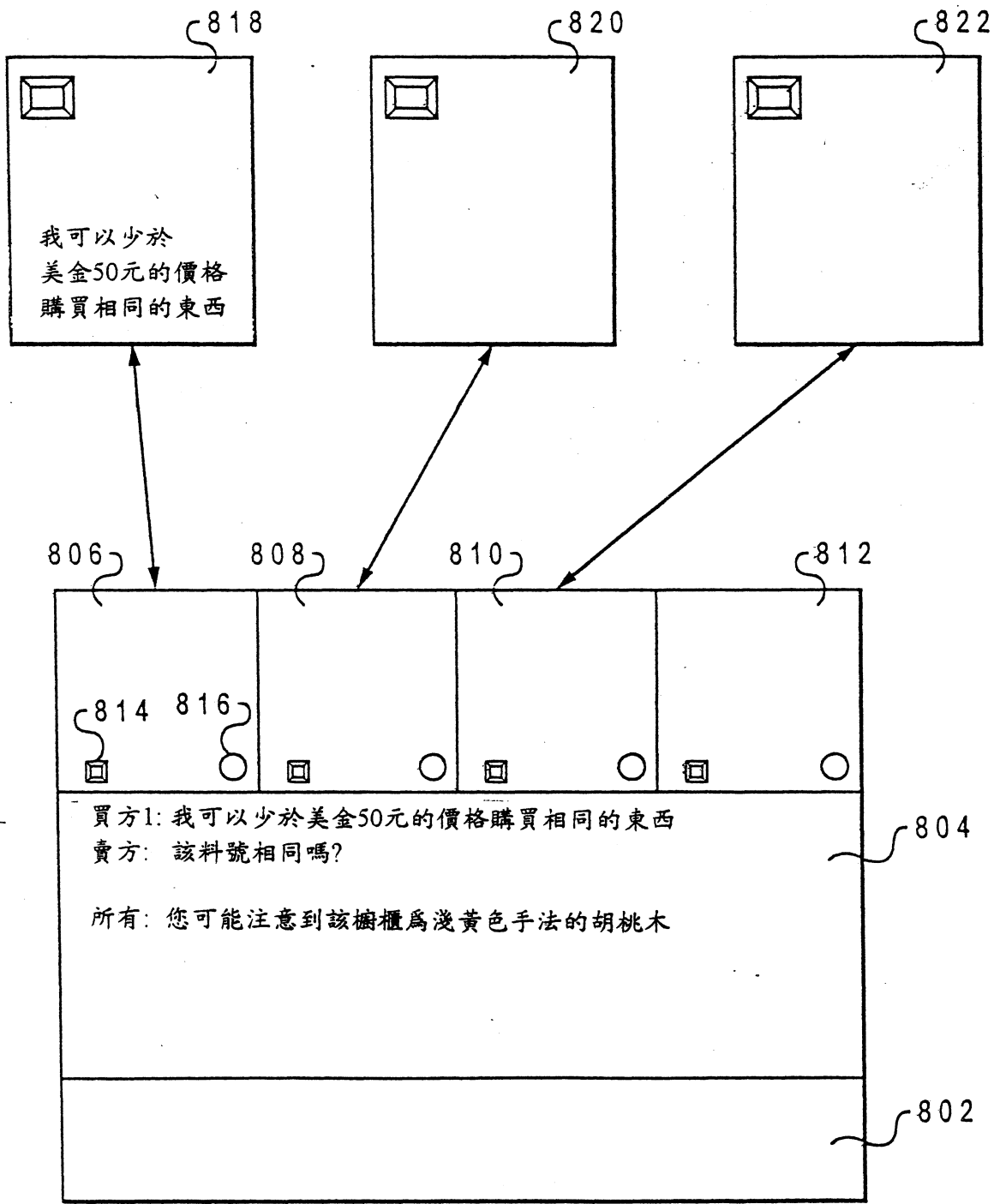


圖8

800