

【公報種別】特許法第17条の2の規定による補正の掲載
【部門区分】第6部門第3区分
【発行日】令和5年1月31日(2023.1.31)

【公開番号】特開2022-171958(P2022-171958A)
【公開日】令和4年11月11日(2022.11.11)
【年通号数】公開公報(特許)2022-208
【出願番号】特願2022-150823(P2022-150823)
【国際特許分類】

G 0 6 F 11/07(2006.01)

G 0 6 F 11/22(2006.01)

【F I】

G 0 6 F 11/07 1 5 1

G 0 6 F 11/07 1 4 0 S

G 0 6 F 11/22 6 7 5 E

【手続補正書】

【提出日】令和5年1月20日(2023.1.20)

【手続補正1】

【補正対象書類名】特許請求の範囲

【補正対象項目名】全文

【補正方法】変更

【補正の内容】

【特許請求の範囲】

【請求項1】

コンピュータによって実行される方法であって、

ユーザデバイスのステータスに関連付けられている情報を含むインタフェースをディスプレイ上で示すことと、

前記インタフェースによるインタラクションに応じて、ユーザから入力を受信することと、

サポート装置のプロセッサを介して、前記ユーザからの前記入力に基づいて、1つ以上の動作を前記ユーザデバイスに実行させるように構成されたインストラクションを生成することであって、前記1つ以上の動作は、前記ユーザデバイスに関連付けられている1つ以上の予測される障害に対する1つ以上の潜在的な解決策を判定することと、

前記1つ以上の動作を前記ユーザデバイスに実行させるべく、前記インストラクションを前記ユーザデバイスに送信することと、

を含む方法。

【請求項2】

前記ディスプレイは、前記ユーザデバイスから離れた第2デバイスに位置している、請求項1に記載の方法。

【請求項3】

前記サポート装置が前記ディスプレイを備えている、請求項1に記載の方法。

【請求項4】

前記ユーザデバイスは第1ユーザデバイスを含み、

前記ユーザのインタフェースは、特定のユーザに関連付けられている複数のユーザデバイスの各々のステータスに関連付けられている情報についての複数の部分を含み、

前記複数のユーザデバイスは、少なくとも前記第1ユーザデバイスを含む、

請求項1に記載の方法。

【請求項5】

10

20

30

40

50

前記複数のユーザデバイスの各々の前記ステータスに関連付けられている前記情報は、前記複数のユーザデバイス間での類似のデバイス特性に基づいて判定された集計されたデータセットに少なくとも部分的に基づいている、
請求項 4 に記載の方法。

【請求項 6】

前記ユーザデバイスの前記ステータスに関連付けられている前記情報は、前記ユーザデバイスに関連付けられているデバイスステータスデータに少なくとも部分的に基づいて判定される複数のイベントを表すイベントログを含む、
請求項 1 に記載の方法。

【請求項 7】

前記イベントログは、各イベントに対応するタイムスタンプをさらに含む、
請求項 6 に記載の方法。

【請求項 8】

前記ユーザデバイスの前記ステータスに関連付けられている前記情報は、前記ユーザデバイスのソフトウェアの機能及び前記ユーザデバイスのハードウェアの機能のうちの少なくとも一方に関連付けられている 1 つ以上のステータスアラートを含む、
請求項 1 に記載の方法。

【請求項 9】

前記 1 つ以上のステータスアラートは、前記ユーザデバイス上にインストールされている特定のアプリケーションに関連付けられている第 1 の予想される障害を示す、
請求項 8 に記載の方法。

【請求項 10】

前記ユーザからの前記入力を介して、前記ユーザによって提供されたヘルプトピックまたは質問を受信することと、
前記ヘルプトピックまたは質問に対する応答を生成することと、
前記応答を前記インタフェースで示すことと、
をさらに含む請求項 1 に記載の方法。

【請求項 11】

前記 1 つ以上の動作は、前記ユーザデバイスに関連付けられている前記 1 つ以上の予測される障害を検出するデバイス診断を実行することを含む、
請求項 1 に記載の方法。

【請求項 12】

前記 1 つ以上の動作を前記ユーザデバイスに実行させるべく、前記インストラクションを前記ユーザデバイスに送信することは、

前記 1 つ以上の予測される障害を修正するよう、前記ユーザデバイス上で前記 1 つ以上の潜在的な解決策のうちの特定の解決策を前記ユーザデバイスに自動的に実行させることを含む、

請求項 1 に記載の方法。

【請求項 13】

前記 1 つ以上の潜在的な解決策は、前記ユーザデバイス上にインストールされた特定のソフトウェアアプリケーションをブロックすることを含む、

請求項 1 に記載の方法。

【請求項 14】

前記ユーザデバイスのステータスに関連付けられている情報は、複数のインタフェース要素を含み、各インタフェース要素は、複数のアプリケーションのうちの特定のアプリケーションに対応し、

各特定のインタフェース要素は、前記特定のインタフェース要素に対応する前記特定のアプリケーションに関連付けられている診断ステータスを含み、

前記 1 つ以上の予測される障害は、前記 1 つ以上の予測される障害を生じさせる問題を有する 1 つ以上のアプリケーションの判定を含む、

10

20

30

40

50

請求項 1 に記載の方法。

【請求項 15】

1つ以上のプロセッサと、コンピュータインストラクションを記憶した1つ以上の非一時的メモリとを備える装置であって、前記コンピュータインストラクションは、前記1つ以上のプロセッサによる実行によって、前記装置に請求項1～14のいずれか一項に記載の方法を実行させる、装置。

【請求項 16】

コンピュータプログラムを記憶した1つ以上の非一時的コンピュータ可読媒体を含むコンピュータプログラム製品であって、前記コンピュータプログラムは、1つ以上のプロセッサによる実行によって、請求項1～14のいずれか一項に記載の方法を実行するよう前記コンピュータプログラム製品を構成する、コンピュータプログラム製品。

10

20

30

40

50