

【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】平成24年12月20日(2012.12.20)

【公表番号】特表2011-508321(P2011-508321A)

【公表日】平成23年3月10日(2011.3.10)

【年通号数】公開・登録公報2011-010

【出願番号】特願2010-539897(P2010-539897)

【国際特許分類】

G 06 F 3/048 (2006.01)

G 06 Q 50/10 (2012.01)

H 04 Q 9/00 (2006.01)

【F I】

G 06 F 3/048 6 5 3 A

G 06 F 17/60 1 3 8

H 04 Q 9/00 3 6 1

【手続補正書】

【提出日】平成24年11月1日(2012.11.1)

【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】

電子コンポーネント構成に関する遠隔支援用に画像ベースの案内を提供するためのコンピュータ実行方法であって、

少なくとも1つの電子コンポーネントの構成に関してユーザを遠隔支援するために遠隔コンピュータがコンポーネント識別情報を受信するステップであって、前記コンポーネント識別情報は自動的に決定されてコンピューティングシステムの少なくとも1つの電子コンポーネントに関連する識別情報を構成するステップと、

前記識別情報に基づく検索に応答して、前記遠隔コンピュータが、前記少なくとも1つの電子コンポーネントに関連する少なくとも1つの画像を受信するステップと、

前記遠隔コンピュータが、前記少なくとも1つの画像を送信して、前記少なくとも1つの関連電子コンポーネントの構成に関して前記ユーザを遠隔で支援するステップと、

前記遠隔コンピュータが、前記少なくとも1つの画像に関する少なくとも1つの視覚的手掛けりを提供して、前記少なくとも1つの関連電子コンポーネントの構成に関して、前記ユーザを遠隔でさらに支援するステップと、

を含む方法。

【請求項2】

前記少なくとも1つの画像に関する少なくとも1つの視覚的手掛けりを前記ユーザに提供することが、

前記画像における部分への視覚的ポインタと、

前記画像における部分の強調表示と、

前記ユーザの注意を向けるための、前記画像上の描画と、

前記ユーザの注意を向けるための、前記画像上のマーキングと、

前記ユーザの注意を向けるための、前記画像上の書き込みと、  
からなる視覚的手掛けりの群から少なくとも1つの視覚的手掛けりを提供することをさら

に含む、請求項 1 に記載の方法。

【請求項 3】

音声通信を前記ユーザに提供して、前記少なくとも 1 つの関連電子コンポーネントの構成に関して前記ユーザを遠隔でさらに支援するステップと、

電子通信を前記ユーザに提供して、前記少なくとも 1 つの関連電子コンポーネントの構成に関して前記ユーザを遠隔でさらに支援するステップと、

からなるステップの群からステップを実行することをさらに含む、請求項 1 に記載の方法。

【請求項 4】

ユーザのコンピューティングシステムに関連する前記少なくとも 1 つの電子コンポーネントが、

プリンタと、

スキャナと、

表示装置と、

オーディオ装置と、

ネットワーク装置と、

ネットワークと、

ウェブカメラと、

デジタルカメラと、

デスクトップコンピューティング装置と、

モバイルコンピューティング装置と、

デジタルテレビレコーダと、

スマート機器と、

からなる電子コンポーネントの群からの少なくとも 1 つの電子コンポーネントをさらに含む、請求項 1 に記載の方法。

【請求項 5】

コンポーネント識別情報を受信することが、

少なくとも 1 つのコンポーネントの少なくとも 1 つのデジタル画像を受信することをさらに含む、請求項 1 に記載の方法。

【請求項 6】

コンポーネント識別情報を受信することが、

前記少なくとも 1 つの電子コンポーネントと通信するコンポーネント識別エージェントと、

前記少なくとも 1 つの電子コンポーネントの型番をスキャンするコンポーネント識別エージェントと、

コンポーネントと、

前記コンピューティングシステムのオペレーティングシステムと、

からなるソースの群からの少なくとも 1 つのソースから生じるコンポーネント識別情報を受信することをさらに含む、請求項 1 に記載の方法。

【請求項 7】

前記ユーザのコンピューティングシステムに関連する少なくとも 1 つの電子コンポーネントに関する少なくとも 1 つの画像を前記ユーザに送信することが、

前記ユーザのコンピューティングシステムに関連する少なくとも 1 つの電子コンポーネントに関する少なくとも 1 つの画像を検索することと、

前記少なくとも 1 つの検索された画像を前記ユーザに送信することと、  
をさらに含む、請求項 1 に記載の方法。

【請求項 8】

遠隔コンピュータに電子コンポーネント構成に関する遠隔支援用に画像ベースの案内を提供させるためのコンピュータプログラムコードを記録した少なくとも 1 つの常設のコンピュータ可読媒体であって、

少なくとも 1 つの電子コンポーネントの構成に関してユーザを遠隔支援するために前記遠隔コンピュータにコンポーネント識別情報を受信させる手順であって、前記コンポーネント識別情報は自動的に決定されてコンピューティングシステムに関連する少なくとも 1 つの電子コンポーネントに関連する識別情報を構成させるステップと、

前記識別情報に基づく検索に応答して、前記遠隔コンピュータに前記少なくとも 1 つの電子コンポーネントに関連する少なくとも 1 つの画像を受信させるステップと、

前記遠隔コンピュータに、前記少なくとも 1 つの画像を前記ユーザに送信して、前記少なくとも 1 つの関連電子コンポーネントの構成に関して前記ユーザを遠隔で支援させるステップと、

前記遠隔コンピュータに、前記少なくとも 1 つの画像に関する少なくとも 1 つの視覚的手掛けりを前記ユーザに提供して、前記少なくとも 1 つの関連電子コンポーネントの構成に関して前記ユーザを遠隔でさらに支援させるステップと、

を実行させるためのプログラムコードを記録したコンピュータ可読媒体。

#### 【請求項 9】

前記少なくとも 1 つの画像に関する少なくとも 1 つの視覚的手掛けりを前記ユーザに提供させるための前記プログラムコードが、

前記画像における部分への視覚的ポインタと、

前記画像における部分の強調表示と、

前記ユーザの注意を向けるための、前記画像上の描画と、

前記ユーザの注意を向けるための、前記画像上のマーキングと、

前記ユーザの注意を向けるための、前記画像上の書き込みと、

からなる視覚的手掛けりの群から少なくとも 1 つの視覚的手掛けりを提供するためのプログラムコードをさらに含む、請求項 8 に記載のコンピュータ可読媒体。

#### 【請求項 10】

音声通信を前記ユーザに提供して、前記少なくとも 1 つの関連電子コンポーネントの構成に関して前記ユーザを遠隔でさらに支援するステップと、

電子通信を前記ユーザに提供して、前記少なくとも 1 つの関連電子コンポーネントの構成に関して前記ユーザを遠隔でさらに支援するステップと、

からなるステップの群から少なくとも 1 つのステップを実行するためのプログラムコードをさらに含む、請求項 8 に記載のコンピュータ可読媒体。

#### 【請求項 11】

ユーザのコンピューティングシステムに関連する前記少なくとも 1 つの電子コンポーネントが、

プリンタと、

スキャナと、

表示装置と、

オーディオ装置と、

ネットワーク装置と、

ネットワークと、

ウェブカメラと、

デジタルカメラと、

デスクトップコンピューティング装置と、

モバイルコンピューティング装置と、

デジタルテレビレコーダと、

スマート機器と、

からなる電子コンポーネントの群からの少なくとも 1 つの電子コンポーネントをさらに含む、請求項 8 に記載のコンピュータ可読媒体。

#### 【請求項 12】

コンポーネント識別情報を受信するための前記プログラムコードが、

少なくとも 1 つのコンポーネントの少なくとも 1 つのデジタル画像を受信するためのプ

ログラムコードをさらに含む、請求項 8 に記載のコンピュータ可読媒体。

【請求項 1 3】

コンポーネント識別情報を受信するための前記プログラムコードが、  
前記少なくとも 1 つの電子コンポーネントと通信するコンポーネント識別エージェント  
と、

前記少なくとも 1 つの電子コンポーネントの型番をスキャンするコンポーネント識別エ  
ージェントと、

コンポーネントと、

前記コンピューティングシステムのオペレーティングシステムと、  
からなるソースの群からの少なくとも 1 つのソースから生じるコンポーネント識別情報を  
受信するプログラムコードをさらに含む請求項 8 に記載のコンピュータ可読媒体。

【請求項 1 4】

前記ユーザのコンピューティングシステムに関連する少なくとも 1 つの電子コンポーネ  
ントに関する少なくとも 1 つの画像を前記ユーザに送信するための前記プログラムコー  
ドが、

前記ユーザのコンピューティングシステムに関する少なくとも 1 つの電子コンポーネ  
ントに関する少なくとも 1 つの画像を検索するためのプログラムコードと、

前記少なくとも 1 つの検索された画像を前記ユーザに送信するためのプログラムコード  
と、

をさらに含む、請求項 8 に記載のコンピュータ可読媒体。

【請求項 1 5】

電子コンポーネント構成に関する遠隔支援用に画像ベースの案内を提供するための少な  
くとも一部がハードウェアに実装されるコンピュータシステムであって、

少なくとも 1 つの電子コンポーネントの構成に関してユーザを遠隔支援するために、コ  
ンポーネント識別情報を受信するためのインターフェースであって、前記コンポーネント  
識別情報は自動的に決定されてコンピューティングシステムの少なくとも 1 つの電子コン  
ポーネントに関する識別情報を構成し、

前記識別情報に基づく検索に応答して、前記インターフェースが、前記少なくとも 1 つ  
の電子コンポーネントを受信し、

前記少なくとも 1 つの関連電子コンポーネントの構成に関して前記ユーザを遠隔で支援  
するために、前記インターフェースが少なくとも 1 つの画像を送信し、

前記少なくとも 1 つの画像に関する少なくとも 1 つの視覚的手掛けりを前記ユーザに提  
供して、前記少なくとも 1 つの関連電子コンポーネントの構成に関して前記ユーザを遠隔  
でさらに支援する遠隔支援マネージャと、

を含むコンピュータシステム。

【請求項 1 6】

前記遠隔支援マネージャが、

前記画像における部分への視覚的ポインタと、

前記画像における部分の強調表示と、

前記ユーザの注意を向けるための、前記画像上の描画と、

前記ユーザの注意を向けるための、前記画像上のマーキングと、

前記ユーザの注意を向けるための、前記画像上の書き込みと、

からなる視覚的手掛けりの群から少なくとも 1 つの視覚的手掛けりを提供する、請求項 1  
に記載のコンピュータシステム。

【請求項 1 7】

前記遠隔支援マネージャが、

前記少なくとも 1 つの関連電子コンポーネントの構成に関して前記ユーザを遠隔でさ  
らに支援する前記ユーザへの音声通信と、

前記少なくとも 1 つの関連電子コンポーネントの構成に関して前記ユーザを遠隔でさ  
らに支援する前記ユーザへの電子通信と、

の少なくとも一方を実行する、請求項1 5に記載のコンピュータシステム。

【請求項 1 8】

ユーザのコンピューティングシステムに関する前記少なくとも 1 つの電子コンポーネントが、

プリンタと、

スキャナと、

表示装置と、

オーディオ装置と、

ネットワーク装置と、

ネットワークと、

ウェブカメラと、

デジタルカメラと、

デスクトップコンピューティング装置と、

モバイルコンピューティング装置と、

デジタルテレビレコーダと、

スマート機器と、

からなる電子コンポーネントの群からの少なくとも 1 つの電子コンポーネントをさらに含む、請求項1 5に記載のコンピュータシステム。

【請求項 1 9】

前記インターフェースが少なくとも 1 つのコンポーネントの少なくとも 1 つのデジタル画像を受信する、請求項 1 5に記載のコンピュータシステム。

【請求項 2 0】

前記遠隔支援マネージャが前記コンピューティングシステムに関する少なくとも 1 つの電子コンポーネントに関する少なくとも 1 つの画像を検索し、

前記インターフェースが前記少なくとも 1 つの検索された画像を前記ユーザに送信する、請求項 1 5に記載のコンピュータシステム。