

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 公表特許公報(A)

(11) 特許出願公表番号

特表2009-521024  
(P2009-521024A)

(43) 公表日 平成21年5月28日(2009.5.28)

(51) Int.Cl.	F I	テーマコード (参考)
<b>G06Q 30/00 (2006.01)</b>	G06F 17/60 302E	5C164
<b>G06F 3/048 (2006.01)</b>	G06F 3/048 654A	5E501
<b>H04N 7/14 (2006.01)</b>	H04N 7/14	

審査請求 未請求 予備審査請求 未請求 (全 15 頁)

(21) 出願番号 特願2008-546275 (P2008-546275)  
 (86) (22) 出願日 平成18年12月20日 (2006.12.20)  
 (85) 翻訳文提出日 平成20年8月18日 (2008.8.18)  
 (86) 国際出願番号 PCT/EP2006/012438  
 (87) 国際公開番号 W02007/071433  
 (87) 国際公開日 平成19年6月28日 (2007.6.28)  
 (31) 優先権主張番号 05292810.8  
 (32) 優先日 平成17年12月23日 (2005.12.23)  
 (33) 優先権主張国 欧州特許庁 (EP)

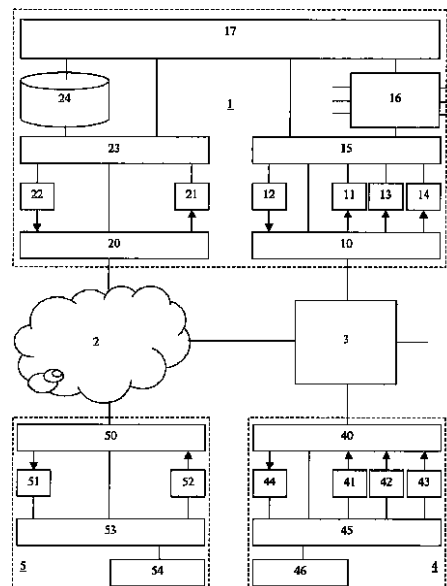
(71) 出願人 391030332  
 アルカテルルーセント  
 フランス共和国、75008 パリ、リュ  
 ・ラ ボエテイ 54  
 (74) 代理人 100062007  
 弁理士 川口 義雄  
 (74) 代理人 100114188  
 弁理士 小野 誠  
 (74) 代理人 100140523  
 弁理士 渡邊 千尋  
 (74) 代理人 100119253  
 弁理士 金山 賢教  
 (74) 代理人 100103920  
 弁理士 大崎 勝真

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 ユーザに情報へのアクセスを与える双方向応答システム

(57) 【要約】

ユーザから音声、映像または音声/映像呼を介して起動信号を受信する手段11、31と、ユーザにメニュー信号を送信する手段12、32と、ユーザから選択信号を受信する手段13、21、33とを含む、ユーザに情報へのアクセスを与える、コールセンターの双方向応答システム1が、ユーザに映像を提供するためにユーザに映像信号を送信する手段22、34を備えている。この映像は、娯楽、説明、サポートおよび/または商業的な機能を有してよく、双方向応答システムを多角的にし、およびユーザにとって使いやすくする。ユーザは、音声を交換するためおよび映像を受信するために、2つの異なるデバイス4、5を使用するか、または1つのデバイス6を使用する。双方向応答システム1は、双方向応答システム1からデバイス5への、またはデバイス6を用いた映像もしくは音声/映像呼への直接的または間接的なリンクを提供するリンク信号を受信する手段14、35をさらに含む。デバイス4-6が、メニュー内での選択を行うために双方向応答システム1に選択信号を送信する手段43、52、65を含む。



**【特許請求の範囲】****【請求項 1】**

起動信号の受信に応じて双方向応答システム(1)を起動するためにユーザからの呼を介して起動信号を受信する手段(11、31)を含み、ユーザにメニューを提供するために双方向応答システム(1)の起動に応じてユーザにメニュー信号を送信する手段(12、32)を含み、選択信号の受信に応じてメニューでの選択を行うためにユーザから選択信号を受信する手段(13、21、33)を含む、ユーザに情報へのアクセスを与える双方向応答システム(1)であって、ユーザに映像を提供するためにユーザに映像信号を送信する手段(22、34)を含むことを特徴とする、双方向応答システム(1)。

**【請求項 2】**

映像信号が、呼と異なる追加呼の一部を形成し、呼が、音声呼、映像呼または音声/映像呼を含み、追加呼が、映像呼または音声/映像呼をさらに含むことを特徴とする、請求項1に記載の双方向応答システム(1)。

**【請求項 3】**

ユーザ位置にある第1のデバイス(4)が、双方向応答システム(1)に起動信号を送信する手段(41)を含み、ユーザ位置にある第2のデバイス(5)が、映像信号を受信する手段(51)を含み、第1および第2のデバイス(4、5)が異なるデバイスであることを特徴とする、請求項1または2に記載の双方向応答システム(1)。

**【請求項 4】**

第1のデバイス(4)が、双方向応答システム(1)にリンク信号を送信する手段(42)を含み、双方向応答システム(1)が、双方向応答システム(1)から第2のデバイスへの直接的または間接的なリンクを提供するためにリンク信号を受信する手段(14、35)を含むことを特徴とする、請求項3に記載の双方向応答システム(1)。

**【請求項 5】**

第1または第2のデバイス(4、5)のうち少なくとも一方が、双方向応答システム(1)に選択信号を送信する手段(43、52)を含むことを特徴とする、請求項3または4に記載の双方向応答システム(1)。

**【請求項 6】**

ユーザ位置にあるデバイス(6)が、双方向応答システム(1)に起動信号を送信する手段(61)を含み、映像信号を受信する手段(64)を含むことを特徴とする、請求項1または2に記載の双方向応答システム(1)。

**【請求項 7】**

デバイス(6)が、双方向応答システム(1)にリンク信号を送信する手段(63)を含み、双方向応答システム(1)が、双方向応答システム(1)からデバイス(6)への直接的または間接的なリンクを提供するためにリンク信号を受信する手段(35)を含むことを特徴とする、請求項6に記載の双方向応答システム(1)。

**【請求項 8】**

デバイス(6)が、双方向応答システム(1)に選択信号を送信する手段(65)を含むことを特徴とする、請求項6または7に記載の双方向応答システム(1)。

**【請求項 9】**

請求項3から8のいずれか一項に記載の双方向応答システム(1)と組み合わせて使用する、デバイス(4、5、6)。

**【請求項 10】**

起動信号の受信に応じて双方向応答システム(1)を起動するためにユーザからの呼を介して起動信号を受信する第1の方法ステップを含み、ユーザにメニューを提供するために双方向応答システム(1)の起動に応じてユーザにメニュー信号を送信する第2の方法ステップを含み、選択信号の受信に応じてメニューでの選択を行うためにユーザから選択信号を受信する第3の方法ステップを含む、双方向応答システム(1)を介してユーザに情報へのアクセスを与える方法であって、ユーザに映像を提供するためにユーザに映像信号を送信する第4の方法ステップを含むことを特徴とする、方法。

10

20

30

40

50

**【請求項 1 1】**

請求項 1 0 に記載の方法の少なくとも第 4 の方法ステップを実行する、コンピュータプログラム製品。

**【請求項 1 2】**

請求項 1 1 に記載のコンピュータプログラム製品を含む、媒体。

**【発明の詳細な説明】****【技術分野】****【0 0 0 1】**

本発明は、起動信号の受信に応じて双方向応答システムを起動するためにユーザからの呼を介して起動信号を受信する手段を含み、ユーザにメニューを提供するために双方向応答システムの起動に応じてユーザにメニュー信号を送信する手段を含み、選択信号の受信に応じてメニューでの選択を行うためにユーザから選択信号を受信する手段を含む、ユーザに情報へのアクセスを与える双方向応答システムに関する。

10

**【0 0 0 2】**

そのような双方向応答システムの例は、双方向音声応答システムであるが、他の双方向応答システムを除外しない。

**【背景技術】****【0 0 0 3】**

双方向音声応答システム等の従来技術の双方向応答システムは、一般的に周知されている。ユーザは、双方向音声応答システムを含むコールセンターにコンタクトするために電話を介して電話番号に電話をかける。電話がかけられた電話番号に対応して、例えば、音声呼が電話からコールセンターに設定され、起動信号が双方向音声応答システムに供給される。双方向音声応答システムの起動に応じて、ユーザにメニューを提供するためにコンピュータ音声を含むメニュー信号が電話に供給される（「Aを望む場合「1」を押して下さい、Bを望む場合「2」を押して下さい、その他」）。ユーザは、電話のキーを押すことによってメニューの選択を行い、それにより選択信号が双方向音声応答システムに送信される。次に、メニュー内の次の段階が開始されるか、次のメニューが開始されるか、またはユーザがコールセンターの従業員に接続される。

20

**【0 0 0 4】**

知られている双方向応答システムは、とりわけ、それが一方的であるという事実のために不都合である。このことによって、知られている双方向応答システムがユーザにとって非常に使いにくくなる。

30

**【発明の開示】****【発明が解決しようとする課題】****【0 0 0 5】**

本発明の目的は、とりわけ、上記で規定されたように一方的でない双方向応答システムを提供することである。

**【課題を解決するための手段】****【0 0 0 6】**

本発明による双方向応答システムは、双方向応答システムがユーザに映像を提供するためにユーザに映像信号を送信する手段を含むことを特徴とする。

40

**【0 0 0 7】**

起動信号受信手段、メニュー信号送信手段および選択信号受信手段に加えて、映像信号送信手段を導入することによって、ユーザに映像が提供される。この映像は、娯楽機能および/または説明機能および/またはサポート機能を有してよく、双方向応答システムを多方的 (more-sided) にする。

**【0 0 0 8】**

本発明による双方向応答システムは、とりわけ、それがユーザにとって非常に使いやすい (user friendly) 点でさらに有利である。

**【0 0 0 9】**

50

本発明による双方向応答システムの一実施形態は、映像信号が呼と異なる追加呼の一部を形成し、呼が音声呼または映像呼または音声/映像呼を含み、追加呼が映像呼または音声/映像呼を含むことを特徴とする。

【0010】

追加呼が、ユーザ宛の映像を含み、ユーザ宛の追加音声をさらに含み得る。別個の呼の使用は、元の呼が変更される必要がなくてそのままであり得ること、および別個の呼は別個の料金請求が得られることで有利である。ユーザが呼の料金請求をされてもよいし、コールセンターが追加呼の料金請求をされてもよいし、またはユーザもしくはコールセンターが両方の呼の料金請求をされてもよい。映像が商業的機能を有する場合、料金請求(の一部)が広告主によって支払われてもよい。

10

【0011】

本発明による双方向応答システムの一実施形態は、ユーザの位置にある第1のデバイスが双方向応答システムに起動信号を送信する手段を含み、ユーザの位置にある第2のデバイスが映像信号を受信する手段を含み、第1および第2のデバイスが異なるデバイスであることを特徴とする。

【0012】

この場合、第1のデバイスが、例えば、起動信号送信手段を含む有線または無線電話を含み、第2のデバイスは、例えば、映像信号受信手段を含み、インターネット等のネットワークに接続されたパーソナルコンピュータを含むか、または映像信号受信手段を含み、インターネット等のネットワークに接続されたセットトップボックスに結合されたテレビを含む。

20

【0013】

本発明による双方向応答システムの一実施形態は、第1のデバイスが双方向応答システムにリンク信号を送信する手段を含み、双方向応答システムが、双方向応答システムから第2のデバイスへの直接的または間接的リンクを提供するリンク信号を受信する手段を含むことを特徴とする。

【0014】

第1のデバイスがリンク信号送信手段を含み、双方向応答システムがリンク信号受信手段を含む。リンク信号が、例えば、第1のデバイスを介して入力される、インターネットプロトコルアドレス、ユニフォームリソースロケータまたは他の固有識別子等の、第2のデバイスへの直接的なリンクを提供し得る。代替的に、リンク信号が、例えば、発呼側識別(caller identification)等の、第2のデバイスへの間接的なリンクを提供し得る。その場合、双方向応答システムが、例えば、発呼側識別を、例えば、インターネットプロトコルアドレス、ユニフォームリソースロケータまたはその他の固有識別子に変換する手段を含む必要がある。そのような変換手段が、メールを介してユーザから受信されるリンク情報を含むデータベースを含んでもよいし、またはウェブサイト訪問を介してユーザにより入力されるリンク情報を含むウェブサイトに結合されたサーバを含んでもよい。さらに代替的に、サービスプロバイダは顧客を識別して彼らをサービスにリンクすることが可能であるので、サービスプロバイダが既に必要な情報を有していてもよい。

30

40

【0015】

本発明による双方向応答システムの一実施形態は、第1および第2のデバイスの少なくとも一方が双方向応答システムへの選択信号を送信する手段を有することを特徴とする。

【0016】

選択信号が、当技術分野で一般的なやり方で、生成されて第1のデバイスを介して送信されてもよいし、および/または、例えば、第2のデバイスのマウス、リモコン装置またはタッチスクリーンを介して、生成されて第2のデバイスを介して送信されてもよい。第1の状況では、呼が双方向性呼である必要があり、追加呼が一方向性呼であってよい。後の状況では、呼および追加呼が双方向性呼である必要がある。

【0017】

50

本発明による双方向応答システムの一実施形態は、ユーザの位置にあるデバイスが、双方向応答システムに起動信号を送信する手段を含み、映像信号を受信する手段を含むことを特徴とする。

【0018】

この場合、デバイスが、例えば、起動信号送信手段および映像信号受信手段を含む有線もしくは無線電話を含むか、あるいはデバイスが、起動信号送信手段および映像信号受信手段を含み、インターネット等のネットワークに接続されたパーソナルコンピュータを含むか、または起動信号送信手段および映像信号受信手段を含み、インターネット等のネットワークに接続されたセットトップボックスに結合されたテレビを含む。呼が、ボイスオーバーインターネットプロトコル(Voice over Internet Protocol)呼、ビデオオーバーインターネットプロトコル(Video over Internet Protocol)呼またはオーディオビデオオーバーインターネットプロトコル(Audio Video over Internet Protocol)呼であってよい。追加呼が、ビデオオーバーインターネットプロトコル呼またはオーディオビデオオーバーインターネットプロトコル呼であってよい。

10

【0019】

本発明による双方向応答システムの一実施形態は、デバイスが、双方向応答システムにリンク信号を送信する手段を含み、双方向応答システムが、双方向応答システムからデバイスへの直接的または間接的なリンクを提供するリンク信号を受信する手段を含むことを特徴とする。

20

【0020】

デバイスがリンク信号送信手段を含み、双方向応答システムがリンク信号受信手段を含む。リンク信号が、例えば、呼を介してデバイスを介して入力される、インターネットプロトコルアドレス、ユニフォームリソースロケータまたは他の固有識別子等の、デバイス(を用いた追加呼)への直接的なリンクを提供し得る。代替的に、リンク信号が、例えば、発呼側識別等の、デバイス(を用いた追加呼)への間接的なリンクを提供し得る。その場合、双方向応答システムが、例えば、発呼側識別を、例えば、インターネットプロトコルアドレス、ユニフォームリソースロケータまたは他の固有識別子に変換する手段を含む必要がある。そのような変換手段が、メールを介してユーザから受信されるリンク情報を含むデータベースを含んでもよいし、またはウェブサイト訪問を介してユーザにより入力されるリンク情報を含むウェブサイトに結合されたサーバを含んでもよい。さらに代替的に、サービスプロバイダは顧客を識別して彼らをサービスにリンクすることが可能であるので、サービスプロバイダが既に必要な情報を有していてもよい。

30

【0021】

本発明による双方向応答システムの一実施形態は、デバイスが、双方向応答システムに選択信号を送信する手段を含むことを特徴とする。

【0022】

選択信号が、当技術分野で一般的なやり方で、生成されてデバイスを介して送信されてもよいし、および/または、例えば、追加呼を介した第2のデバイスのマウス、リモコン装置またはタッチスクリーンを介して、生成されてデバイスを介して送信されてもよい。第1の状況では、呼が双方向性呼である必要があり、追加呼が一方向性呼であってよい。後の状況では、呼および追加呼が双方向性呼である必要がある。

40

【0023】

本発明は、本発明による双方向応答システムと組み合わせて使用されるデバイスにさらに関する。

【0024】

本発明は、起動信号の受信に応じて双方向応答システムを起動するために、ユーザからの呼を介して起動信号を受信する第1の方法ステップを含み、ユーザへのメニューを提供するために双方向応答システムの起動に応じてユーザにメニュー信号を送信する第2の方法ステップを含み、選択信号の受信に応じてメニューの選択を行うためにユーザから選択

50

信号を受信する第3の方法ステップを含む、双方向応答システムを介してユーザに情報へのアクセスを与える方法にさらに関する。

【0025】

本発明による方法は、ユーザに映像を提供するためにユーザに映像信号を送信する第4の方法ステップを含むことを特徴とする方法である。

【0026】

本発明による方法の実施形態は、本発明による双方向応答システムの実施形態と対応する。

【0027】

本発明は、本発明による方法の第4の方法ステップを少なくとも実行するコンピュータプログラム製品にさらに関する。

【0028】

本発明によるそのようなコンピュータプログラム製品が、本発明による方法の第1、第2および第3の方法ステップのうちの一つ以上をさらに実行し得る。

【0029】

本発明は、本発明によるコンピュータプログラム製品を含む媒体にさらに関する。

【0030】

本発明は、とりわけ、従来技術の双方向応答システムが一方的であるという見識に基づいている。本発明は、とりわけ、ユーザに映像がさらに提供されているという基本的な考え方に基づいている。

【0031】

本発明は、とりわけ、一方的でない双方向応答システムを提供するために問題を解決する。本発明による双方向応答システムは、とりわけ、それがユーザにとって非常に使いやすいことがさらに有利である。

【0032】

本発明のこれらおよび他の態様が、本明細書中で説明される実施形態（単数または複数）に関連して明白になり、解明される。

【発明を実施するための最良の形態】

【0033】

図1に示される、本発明による双方向応答システム1が、起動信号の受信に応じて双方向応答システム1を起動するために、本発明による第1の顧客デバイス4でのユーザからの呼を介して起動信号を受信する手段11を含み、ユーザにメニューを提供するために双方向応答システム1の起動に応じてユーザにメニュー信号を送信する手段12を含み、メニューでの選択を行うために選択信号の受信に応じてユーザから選択信号を受信する手段13および21を含み、ユーザに映像を提供するためにユーザに映像信号を提供する手段22を含み、双方向応答システム1から第2の顧客デバイス5への直接的または間接的なリンクを提供するためにリンク信号を受信する手段14を含む。

【0034】

それに加えて、双方向応答システム1が、スイッチ、ルータ、ブリッジまたはマルチプレクサ等のネットワークデバイス3に結合され、呼プロセッサ15に直接的に、さらに手段11 - 14を介して間接的に結合された呼インターフェース10をさらを含む。双方向応答システム1が、インターネット等のネットワーク2に結合され、追加呼プロセッサ23に直接的に、さらに手段21、22を介して間接的に結合された追加呼インターフェース20をさらを含む。呼プロセッサ15が、コントローラ17に直接的に、さらに切替装置16を介して間接的に結合され、追加呼プロセッサ23が、コントローラ17に直接的に、さらにデータベース24を介して間接的に結合される。ネットワークデバイス3が、ネットワーク2にさら結合される。

【0035】

有線または無線電話等の第1のデバイス4が、ネットワークデバイス3を介して双方向応答システム1に起動信号を送信する手段41を含み、ネットワークデバイス3を介して

10

20

30

40

50

双方向応答システム 1 にリンク信号を送信する手段 4 2 を含み、ネットワークデバイス 3 を介して双方向応答システム 1 に選択信号を送信する手段 4 3 を含み、ネットワークデバイス 3 を介して双方向応答システム 1 からメニュー信号を受信する手段 4 4 を含む。それに加えて、第 1 のデバイス 4 が、呼プロセッサ 4 5 に直接的に、さらに手段 4 1 - 4 4 を介して間接的に結合された呼インターフェース 4 0 を含み、呼プロセッサ 4 5 が、例えば、キーボード、マイクロフォンおよび / またはスピーカを含むマンマシンインターフェース ( m m i ) 4 6 にさらに結合されている。

【 0 0 3 6 】

パーソナルコンピュータ、またはテレビおよびセットトップボックス等の第 2 のデバイス 5 が、ネットワーク 2 を介して双方向応答システム 1 から映像信号を受信する手段 5 1 を含み、ネットワーク 2 を介して双方向応答システム 1 に選択信号を送信する手段 5 2 を含む。それに加えて、第 2 のデバイス 5 が、追加呼プロセッサ 5 3 に直接的に、さらに手段 5 1、5 2 を介して間接的に結合された追加呼インターフェース 5 0 を含み、追加呼プロセッサ 5 3 が、例えば、ディスプレイ、マウス、キーボード、タッチスクリーンおよび / またはリモコン装置を含むマンマシンインターフェース ( m m i ) 5 4 にさらに結合されている。

10

【 0 0 3 7 】

従来技術の状況では、手段 2 1 および 2 2、追加呼インターフェース 2 0 および追加呼プロセッサ 2 3 が双方向応答システム 1 に存在しておらず、第 2 のデバイス 5 が関与していない。次に、双方向応答システム 1 が双方向音声応答システムとして機能する。情報へのアクセスを得ようと望むユーザが、双方向音声応答システムを含むコールセンターにコンタクトするために m m i 4 6 を介して電話番号に電話をかける。電話がかけられた電話番号に対応して、例えば、音声呼がネットワークデバイス 3 を介して第 1 のデバイス 4 からコールセンターに設定され、起動信号が双方向音声応答システムに供給される。双方向音声応答システムの起動に応じて、ユーザにメニューを提供するためにコンピュータ音声を含むメニュー信号が第 1 のデバイス 4 に供給される ( 「 A を望む場合 「 1 」 を押して下さい、B を望む場合 「 2 」 を押して下さい、その他 ) 。ユーザは、m m i 4 6 のキーを押すことによってメニューの選択を行い、それにより選択信号が双方向音声応答システムに送信される。次に、メニュー内の次の段階が開始されるか、次のメニューが開始されるか、またはユーザは、例えば、切替装置 1 6 を介してコールセンターの従業員に接続される。

20

30

【 0 0 3 8 】

この知られている双方向音声応答システムは一方的であり、それゆえに、ユーザにとって非常に使いにくい。一方的でなく、ユーザにとって非常に使いやすい双方向応答システムを生成するために、本発明による双方向応答システム 1 は、手段 2 2 を備えており、第 2 のデバイス 5 が導入されている。

【 0 0 3 9 】

本発明によると、情報へのアクセスを得ようと望むユーザは、上述されたように、双方向応答システム 1 その他を含むコールセンターにコンタクトするために m m i 4 6 を介して電話番号に電話をかける。さらに、次に、例えば、第 1 のデバイス 4 にメニュー信号を供給することに並行して第 2 のデバイス 5 に映像信号が供給される。この映像信号の受信に応じて表示される映像は、ユーザの注意を引き付けておくための娯楽機能および / またはユーザに手順を説明するための説明機能および / またはユーザに対して手順のサポートをするためのサポート機能および / またはユーザの注意をさらなる製品 / サービスに引き寄せるための商業的機能を有してよい。

40

【 0 0 4 0 】

それに加えて、例えば、呼プロセッサ 1 5 は、起動信号の受信および / またはメニュー信号の送信をコントローラ 1 7 に通知し、それに応じて、以下でさらに説明されるように、コントローラ 1 7 が追加呼プロセッサ 2 3 を制御する。

【 0 0 4 1 】

50

映像信号が、呼と異なる追加呼の一部を形成するのが好ましい。追加呼が、ユーザ宛の映像を含み、ユーザ宛の追加音声をさらに含み得る。別個の呼の使用は、元の呼が変更される必要がなくてそのままあり得ること、および別個の呼は別個の料金請求が得られることで有利である。ユーザが呼の料金請求をされてもよいし、コールセンターが追加呼の料金請求をされてもよいし、またはユーザもしくはコールセンターが両方の呼の料金請求をされてもよい。映像が商業的機能を有する場合、料金請求（の一部）が広告主によって支払われてもよい。

**【 0 0 4 2 】**

リンク信号が、例えば、第 1 のデバイス 4 を介して入力される、インターネットプロトコルアドレス、ユニフォームリソースロケータ等の、双方向応答システム 1 から第 2 のデバイス 5 への直接的なリンクを提供し得る。代替的に、リンク信号が、例えば、発呼側識別等の、双方向応答システム 1 から第 2 のデバイス 5 への間接的なリンクを提供し得る。その場合、双方向応答システム 1 が、例えば、発呼側識別を、例えば、インターネットプロトコルアドレスまたはユニフォームリソースロケータに変換する手段を含む必要がある。そのような変換手段が、メールを介してユーザから受信されるリンク情報を含むデータベース 2 4 を含んでもよいし、またはウェブサイト訪問を介してユーザにより入力されるリンク情報を含むウェブサイトと結合されたサーバを含んでもよい。そのようなサーバが、ネットワーク 3 の内部に配置されていてもよいし、ネットワーク 3 に結合されていてもよい。データベース 2 4 を使用する代わりに、ネットワーク 3 の内部に配置されるかまたはネットワーク 3 に結合された別のデータベースが使用されてよい。

10

20

**【 0 0 4 3 】**

従来技術の状況では、選択信号が、第 1 のデバイス 4 からネットワークデバイス 3 を介して双方向応答システム 1 に送信される。本発明によると、選択信号が、第 1 のデバイス 4 からネットワークデバイス 3 を介して双方向応答システム 1 に送信されてよく、および/または第 2 のデバイス 5 からネットワーク 2 を介して双方向応答システム 1 に送信されてよい。

**【 0 0 4 4 】**

図 1 で、本発明による双方向応答システム 1 が、呼に関する別個の部分および追加呼に関する別個の部分を含み、2 つのデバイス 4 および 5 に結合されている。図 2 で、本発明による双方向応答システム 1 が、呼に関する別個の部分および追加呼に関する別個の部分を同様に含むが、呼に関する別個の部分および追加呼に関する別個の部分を含む 1 つのデバイス 6 に現在結合されている。

30

**【 0 0 4 5 】**

従って、図 2 で、本発明による双方向応答システム 1 が、現在、ネットワーク 2 を介してデバイス 6 に 2 倍結合されているという事実は別として、本発明による双方向応答システム 1 が図 1 で示されるものと対応する。デバイス 6 が、図 1 に関して説明されるデバイス 4 および 5 と同じ別個の部分を含む。この場合、デバイス 6 が、例えば、有線または無線電話を含むか、またはデバイス 6 が、パーソナルコンピュータを含むかもしくはセットトップボックスと結合されたテレビを含む。呼が、ボイスオーバーインターネットプロトコル呼、ビデオオーバーインターネットプロトコル呼またはオーディオビデオオーバーインターネットプロトコル呼であってよい。追加呼が、ビデオオーバーインターネットプロトコル呼またはオーディオビデオオーバーインターネットプロトコル呼であってよい。

40

**【 0 0 4 6 】**

図 3 に示される、本発明による双方向応答システム 1 は、呼に関するおよび追加呼に関する統合された部分を含み、呼に関するおよび追加呼に関する統合された部分を含む 1 つのデバイス 6 に結合されている。図 3 に示される、本発明によるこの双方向応答システム 1 が、起動信号の受信に応じて双方向応答システム 1 を起動するために本発明による顧客デバイス 6 でのユーザからの呼を介して起動信号を受信する手段 3 1 を含み、ユーザにメニューを提供するために双方向応答システム 1 の起動に応じてユーザにメニュー信号を送信する手段 3 2 を含み、選択信号の受信に応じてメニューでの選択を行うためにユーザか

50



ら選択信号を受信する手段33を含み、ユーザに映像を提供するためにユーザに映像信号を送信する手段34を含み、双方向応答システム1から顧客デバイス6への直接的または間接的なリンクを提供するためにリンク信号を受信する手段35を含む。

【0047】

それに加えて、双方向応答システム1が、インターネット等のネットワーク2に結合され、呼プロセッサ36に直接的に、さらに手段31-35を介して間接的に結合された呼インターフェース30をさらに含む。呼プロセッサ36が、コントローラ39に直接的に、さらに切替装置37を介しておよびデータベース38を介して間接的に結合されている。

【0048】

デバイス6が、例えば、有線もしくは無線電話、パーソナルコンピュータまたはセットトップボックスに結合されたテレビを含む。呼が、ボイスオーバーインターネットプロトコル呼、ビデオオーバーインターネットプロトコル呼またはオーディオビデオオーバーインターネットプロトコル呼であってよい。追加呼が、ビデオオーバーインターネットプロトコル呼またはオーディオビデオオーバーインターネットプロトコル呼であってよい。デバイス6が、ネットワーク2を介して双方向応答システム1に起動信号を送信する手段61を含み、ネットワーク2を介して双方向応答システム1にリンク信号を送信する手段62を含み、ネットワーク2を介して双方向応答システム1に選択信号を送信する手段63を含み、ネットワーク2を介して双方向応答システム1からメニュー信号を受信する手段64を含み、ネットワーク2を介して双方向応答システム1から映像信号を受信する手段65を含む。それに加え、デバイス6が、呼プロセッサ66に直接的に、さらに手段61-65を介して間接的に結合される呼インターフェース60を含み、呼プロセッサ66が、例えば、ディスプレイ、マウス、キーボード、タッチスクリーン、リモコン装置、マイクロフォンおよび/またはスピーカを含むマンマシンインターフェース(mmi)67にさらに結合されている。

【0049】

この場合、リンク信号が、前述されたように、例えば、呼を介してデバイス6を介して入力される、インターネットプロトコルアドレスまたはユニフォームリソースロケータ等の、デバイス6(を用いた追加呼)への直接的なリンクを提供し得る。代替的に、リンク信号が、前述されたように、例えば、発呼側識別等の、デバイス6(を用いた追加呼)への間接的なリンクを提供し得る。その場合、双方向応答システムが、例えば、発呼側識別を、例えば、インターネットプロトコルアドレスまたはユニフォームリソースロケータに変換する手段を含む必要がある。そのような変換手段が、メールを介してユーザから受信されるリンク情報を含むデータベースを含んでもよいし、またはウェブサイト訪問を介してユーザにより入力されるリンク情報を含むウェブサイトに結合されたサーバを含んでもよい。代替的に、直接的リンクが、例えば、双方向応答システム1とデバイス6とを直接的にリンクする発呼側識別を含んでよく、それにより呼に加えて追加呼が設定されるか、またはそれにより呼が追加呼に変換される。従来技術の状況では、メニュー信号が常に音声信号であり、本発明によると、メニュー信号が音声信号、映像信号、および/または音声/映像信号であってよい。

【0050】

例えば、図3に示される実施形態は、呼および追加呼が別個および異なる呼であることを必要としない。この実施形態によれば、これらの呼が別個および異なる呼であってよいし、またはこれらの呼が同一の呼の一部を形成してよい。

【0051】

図1-図3で、各結合/接続が有線の結合/接続であってもよいし、または無線の結合/接続であってもよい。示されているあらゆるユニットがサブユニットに分割されてもよいし、あらゆる2以上のユニットが新規でより大きいユニットに統合されてもよい。示されているあらゆるユニットが、ハードウェアおよび/またはソフトウェアを含んでよい。本発明によるコンピュータプログラム製品が、示されていない固定媒体もしくは示されて

10

20

30

40

50

いない取り外し可能な媒体の上に記憶されてもよいし、および/またはそれらを含んでよい。

【0052】

例えば「与える(ため)」、「受信する(ため)」、「送信する(ため)」その他の表現「する(ため)」は、他の機能が同時または非同時に同様に実行されることを除外しない。表現「Yに結合されたX」と「XとYとの間の結合」と「XおよびYの結合/接続」その他は、要素ZがXとYとの間に存在することを除外しない。表現「PがQを含む」および「Qを含むP」その他は、要素Rが同様に含まれる/含有されることを除外しない。用語「1つ(a)」および「1つ(an)」は、1つ以上の複数の存在の可能性を除外しない。

10

【0053】

受信および送信するステップおよび/または機能は、例えば、とりわけ、図面その他に関して説明されたステップおよび/または機能のようなさらなるステップおよび/または機能を除外しない。

【図面の簡単な説明】

【0054】

【図1】別個の部分を含み、本発明による2つのデバイスに結合された、本発明による双方向応答システムの説明図である。

【図2】別個の部分を含み、別個の部分を含む本発明による1つのデバイスに結合された、本発明による双方向応答システムの説明図である。

20

【図3】統合された部分を含み、統合された部分を含む本発明による1つのデバイスに結合された、本発明による双方向応答システムの説明図である。

【図1】

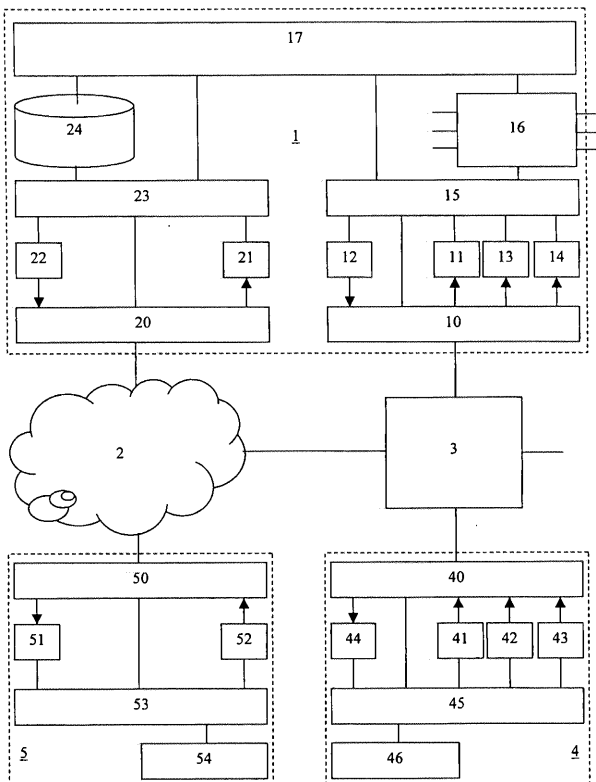


Fig. 1

【図2】

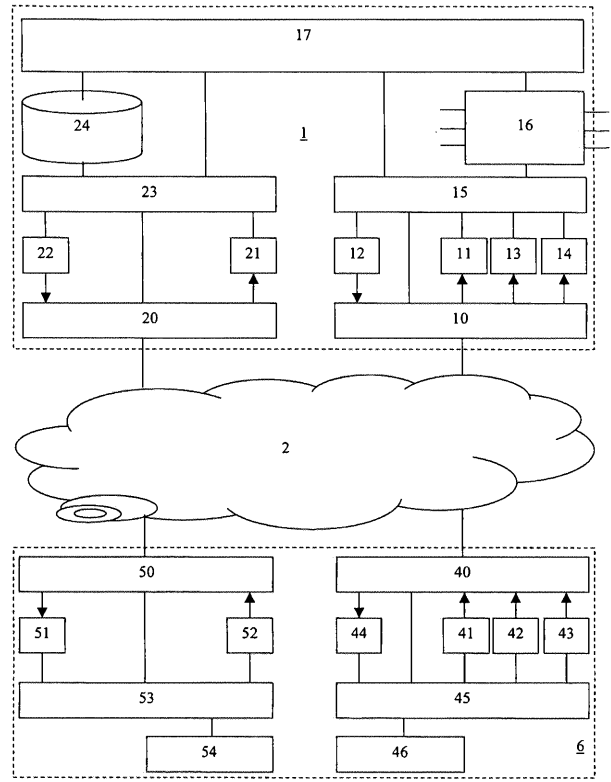


Fig. 2

【 図 3 】

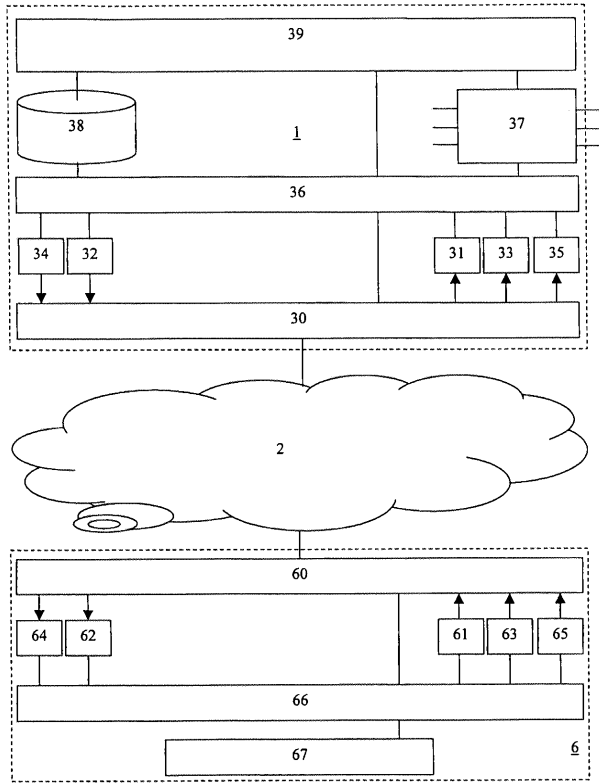


Fig. 3

【 国際調査報告 】

## INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No  
PCT/EP2006/012438

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER INV. H04N7/16		
According to International Patent Classification (IPC) or to both national classification and IPC		
B. FIELDS SEARCHED		
Minimum documentation searched (classification system followed by classification symbols) H04N		
Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched		
Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practical, search terms used) EPO-Internal		
C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT		
Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
X	US 2002/133824 A1 (MENSCH LINDA S) 19 September 2002 (2002-09-19) claim 3 paragraph [0004] paragraph [0011] paragraph [0013] paragraph [0017] paragraph [0018] paragraph [0019] paragraph [0020] paragraph [0022] paragraph [0025]	1-12
X	US 2004/088371 A1 (HIRAMATSU YOSHIKI ET AL) 6 May 2004 (2004-05-06) paragraph [0034] paragraph [0062] - paragraph [0108] -/-	1,2,5-8, 10-12
<input checked="" type="checkbox"/> Further documents are listed in the continuation of Box C. <input checked="" type="checkbox"/> See patent family annex.		
* Special categories of cited documents :		
*A* document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance *E* earlier document but published on or after the international filing date *L* document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified) *O* document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means *P* document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed		*T* later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but cited to understand the principle or theory underlying the invention *X* document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone *Y* document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art. *&* document member of the same patent family
Date of the actual completion of the international search  14 March 2007		Date of mailing of the international search report  22/03/2007
Name and mailing address of the ISA/ European Patent Office, P.B. 5818 Patentlaan 2 NL - 2280 HV Rijswijk Tel. (+31-70) 340-2040, Tx. 31 651 epo nl, Fax: (+31-70) 340-3016		Authorized officer  Cooke, Edward

Form PCT/ISA/210 (second sheet) (April 2006)

**INTERNATIONAL SEARCH REPORT**

International application No  
PCT/EP2006/012438

G(Continuation). DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT		
Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
A	US 2004/158855 A1 (GU YIHONG ET AL) 12 August 2004 (2004-08-12) the whole document	1-3, 5

**INTERNATIONAL SEARCH REPORT**

Information on patent family members

International application No

PCT/EP2006/012438

Patent document cited in search report	Publication date	Patent family member(s)	Publication date
US 2002133824 A1	19-09-2002	NONE	
US 2004088371 A1	06-05-2004	AU 2002354451 A1 CN 1507589 A EP 1460551 A1 WO 03058458 A1 JP 2003196200 A TW 232055 B	24-07-2003 23-06-2004 22-09-2004 17-07-2003 11-07-2003 01-05-2005
US 2004158855 A1	12-08-2004	NONE	

## フロントページの続き

(81)指定国 AP(BW, GH, GM, KE, LS, MW, MZ, NA, SD, SL, SZ, TZ, UG, ZM, ZW), EA(AM, AZ, BY, KG, KZ, MD, RU, TJ, TM), EP(AT, BE, BG, CH, CY, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, FR, GB, GR, HU, IE, IS, IT, LT, LU, LV, MC, NL, PL, PT, RO, SE, SI, SK, TR), OA(BF, BJ, CF, CG, CI, CM, GA, GN, GQ, GW, ML, MR, NE, SN, TD, TG), AE, AG, AL, AM, AT, AU, AZ, BA, BB, BG, BR, BW, BY, BZ, CA, CH, CN, CO, CR, CU, CZ, DE, DK, DM, DZ, EC, EE, EG, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, GT, HN, HR, HU, ID, IL, IN, IS, JP, KE, KG, KM, KN, KP, KR, KZ, LA, LC, LK, LR, LS, LT, LU, LV, LY, MA, MD, MG, MK, MN, MW, MX, MY, MZ, NA, NG, NI, NO, NZ, OM, PG, PH, PL, PT, RO, RS, RU, SC, SD, SE, SG, SK, SL, SM, SV, SY, TJ, TM, TN, TR, TT, TZ, UA, UG, US, UZ, VC, VN, ZA, ZM, ZW

(74)代理人 100124855

弁理士 坪倉 道明

(72)発明者 フアン・ドールセラエル, バルト・アルフオンス・ペーテル  
ベルギー国、ペー - 9 8 2 0 ・メレルバーク、プールストラート・4 6 ・アー

(72)発明者 コツペンス, トーン  
ベルギー国、ペー - 2 5 0 0 ・リール、リスペルステーンウエヒ・1 4 7

(72)発明者 フアン・ウオンテルヘム, ヘルト・アーサー・エデイス  
ベルギー国、ペー - 9 9 0 0 ・エークロー、スターシヨンストラート・1 8

(72)発明者 ヘメリクス - デレールスネイダー, バルト・カレル  
ベルギー国、ペー - 3 0 0 1 ・ヘーベルレー、セレスティネンラーン・5 - ブス・2

Fターム(参考) 5C164 FA12 MA02S MA07S SB29P UA01S UD43P

5E501 AB01 AB06 AB08 AC16 BA05 CA02 CA08 FA05 FA15