

【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7部門第3区分

【発行日】平成17年8月11日(2005.8.11)

【公開番号】特開2004-350260(P2004-350260A)

【公開日】平成16年12月9日(2004.12.9)

【年通号数】公開・登録公報2004-048

【出願番号】特願2003-401694(P2003-401694)

【国際特許分類第7版】

H 0 4 Q 7/38

H 0 4 M 3/42

H 0 4 Q 3/545

H 0 4 Q 3/58

【F I】

H 0 4 B 7/26 1 0 9 A

H 0 4 M 3/42 Z

H 0 4 Q 3/545

H 0 4 Q 3/58 1 0 1

【手続補正書】

【提出日】平成17年3月17日(2005.3.17)

【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】

現行の通信の途絶えた部分の再確立の方法であって、

発呼者と第1の呼アドレスにおける被呼者との間で存在する通信から、当事者がそれまでに、または、現在途絶えていることを検出する工程と、

これに応じて、前記途絶えた当事者のアドレスを決定する工程であって、もし前記途絶えた当事者が前記被呼者であれば、前記決定されたアドレスが前記第1のアドレス以外の前記被呼者の第2の呼アドレスである工程と、

前記決定されたアドレスにおける前記途絶えた当事者への通信を再確立する工程と、

前記現行の通信の呼記録の内容を前記再確立された通信に関連付ける工程とを含む方法

。

【請求項2】

前記現行の通信が第3の呼アドレスにおける前記発呼者と前記第1の呼アドレスにおける前記被呼者との間に存在し、かつ、

もし前記途絶えた当事者が前記発呼者であれば、前記決定されたアドレスが前記第3の呼アドレス以外の前記発呼者の第4のアドレスである請求項1に記載の方法。

【請求項3】

前記第1および前記第2の呼アドレスの1つ、および、前記第3および前記第4の呼アドレスの1つが前記途絶えた当事者の無線通信接続のためのアドレスであり、かつ、

前記第1および前記第2の呼アドレスの他方、および、前記第3および前記第4の呼アドレスの他方が前記途絶えた当事者の有線通信接続のためのアドレスである請求項2に記載の方法。

【請求項4】

前記被呼者が顧客連絡センタを含み、

前記現行の通信の呼記録が、前記発呼者が途絶えた時点における顧客連絡センタの連絡待ち行列内での前記発呼者の位置の指示を含み、かつ、

前記通信の再確立が前記連絡待ち行列内での前記発呼者の前記位置を自動的に再確立する工程を含む請求項 1 に記載の方法。

【請求項 5】

前記当事者の 1 つが監視当事者に連絡する工程、および、

前記当事者の前記 1 つが、前記連絡に応じて、前記監視当事者を介して前記当事者の前記 1 つへの前記現行の通信を確立させる工程をさらに含み、

前記監視当事者が、前記途絶えた当事者がそれまでに、または、現在、途絶えていることを検出するために前記現行の通信を監視する請求項 1 に記載の方法。

【請求項 6】

現行の通信の途絶えた部分を再確立するための装置であって、

発呼者と第 1 の呼アドレスにおける呼び出される当事者との間に存在する通信から途絶えている当事者の検出器と、

途絶えている前記途絶えた当事者の検出に応じた前記途絶えた当事者のアドレスの決定器であって、もし前記途絶えた当事者が前記被呼者であれば、前記途絶えた当事者の前記アドレスが前記第 1 のアドレス以外の前記被呼者の第 2 の呼アドレスである決定器と、

前記途絶えた当事者の前記決定されたアドレスにおける前記途絶えた当事者への前記通信の再確立器と、

前記現行の通信の呼記録の内容と前記再確立された通信との関連器とを含む装置。

【請求項 7】

前記現行の通信が第 3 の呼アドレスにおける前記発呼者と前記第 1 の呼アドレスにおける前記被呼者との間に存在し、かつ、

もし前記途絶えた当事者が前記発呼者であれば、前記決定されたアドレスが前記第 3 の呼アドレス以外の前記発呼者の第 4 のアドレスであり、

前記再確立器が前記第 2 の呼アドレスにおける前記発呼者への通信を再確立する請求項 6 に記載の装置。

【請求項 8】

前記第 1 および前記第 2 の呼アドレスの 1 つ、および、前記第 3 および前記第 4 の呼アドレスの 1 つが前記途絶えた当事者の無線通信接続のためのアドレスであり、かつ、

前記第 1 および前記第 2 の呼アドレスの他方、および、前記第 3 および前記第 4 の呼アドレスの他方が前記途絶えた当事者の有線通信接続のためのアドレスである請求項 7 に記載の装置。

【請求項 9】

前記発呼者または前記呼び出される当事者のいずれかが、

前記発呼者とは別の発呼者および前記呼び出される当事者と自動的に対話する設備を含み、

前記現行の通信の前記呼記録が、前記途絶えた当事者が途絶えた時点での前記設備の状況を含み、かつ、

前記再確立器が前記設備の前記状況を自動的に復元する請求項 6 に記載の装置。

【請求項 10】

前記再確立器は、前記当事者の 1 つによって契約されることに応じて、前記当事者の前記 1 つへの前記現行の通信を確立し、かつ、

前記検出器は、前記発呼者が途絶えたことを検出するために前記現行の通信を監視する請求項 6 に記載の装置。

【請求項 11】

請求項 1 乃至 5 のいずれか 1 項に記載の方法を実行するように構成された装置。

【請求項 12】

コンピュータにおいて実行される時に、請求項 1 乃至 5 のいずれか 1 項に記載の方法を前記コンピュータに実行させる指示を含むコンピュータ読取り可能な媒体。

