

【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28年11月24日 (2016.11.24)

【公開番号】特開2015-76641 (P2015-76641A)

【公開日】平成27年4月20日 (2015.4.20)

【年通号数】公開・登録公報2015-026

【出願番号】特願2013-209651 (P2013-209651)

【国際特許分類】

H 0 4 M 3/523 (2006.01)

H 0 4 M 3/42 (2006.01)

【F I】

H 0 4 M 3/523

H 0 4 M 3/42 Z

【手続補正書】

【提出日】平成28年10月7日 (2016.10.7)

【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】

ユーザ端末との間に確立した第 1 の呼をオペレータ端末へ転送可能か否かを判定し、当該判定の結果が転送不可能な場合は、前記第 1 の呼を保留する転送処理部と、

前記判定の結果が転送不可能な場合、後に前記ユーザ端末との間に確立する第 2 の呼の制御に用いられる予約時間を決定する時間決定部と、

前記時間決定部によって決定された予約時間を含むメッセージを、前記第 1 の呼の発信元である前記ユーザ端末へ送信するメッセージ処理部とを備える呼制御サーバ。

【請求項 2】

前記判定の結果が転送不可能であって、且つ、保留中に前記第 1 の呼が切断された場合に、前記予約時間を含むメッセージを前記ユーザ端末へ送信する請求項 1 に記載の呼制御サーバ。

【請求項 3】

前記時間決定部は、前記予約時間を選択可能な時間帯の全部または一部を、前記第 1 の呼を通じて前記ユーザ端末へ通知し、前記ユーザ端末から選択された 1 の時間帯を前記予約時間に決定する

請求項 1 又は 2 に記載の呼制御サーバ。

【請求項 4】

前記転送処理部は、前記第 2 の呼を保留するにあたり、前記第 2 の呼の発信元が前記メッセージの送信先のユーザ端末であり、且つ、前記第 2 の呼を着呼した時刻が前記メッセージに含まれる前記予約時間の範囲内である場合は、当該第 2 の呼を優先保留とし、前記優先保留でない保留よりも先に前記オペレータ端末へ転送する

請求項 1 乃至 3 の何れか 1 項に記載の呼制御サーバ。

【請求項 5】

前記転送処理部は、前記オペレータ端末に対して、当該メッセージに含まれる前記予約時間の範囲内に、当該メッセージの送信先のユーザ端末との間で前記第 2 の呼を確立するよう指示する

請求項 1 乃至 3 の何れか 1 項に記載の呼制御サーバ。

【請求項 6】

前記メッセージは、SMS (Short Message Service)、MMS (Multimedia Messaging Service) 又は EMS (Enhanced Messaging Service) に基づくメッセージであって、前記メッセージが前記ユーザ端末に到達したことが所定時間以上確認できない場合は、当該メッセージに含まれる前記予約時間を無効とする

請求項 1 乃至 5 の何れか 1 項に記載の呼制御サーバ。

【請求項 7】

コールセンタの電話番号を含むメッセージをユーザ端末へ送信するメッセージ処理部と、

前記メッセージ処理部が前記ユーザ端末へメッセージを送信した後、前記電話番号から前記ユーザ端末へ発呼する呼制御部と
を備える呼制御サーバ。

【請求項 8】

ユーザ端末との間に確立した呼をオペレータ端末へ転送可能か否かを判定し、当該判定の結果が転送不可能な場合は、前記呼を保留する転送処理部と、

前記判定の結果が転送不可能な場合、コールセンタの電話番号を含むメッセージを、前記呼の発信元である前記ユーザ端末へ送信するメッセージ処理部と
を備える呼制御サーバ。