

【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22年10月28日(2010.10.28)

【公開番号】特開2009-218810(P2009-218810A)  
 【公開日】平成21年9月24日(2009.9.24)  
 【年通号数】公開・登録公報2009-038  
 【出願番号】特願2008-59794(P2008-59794)  
 【国際特許分類】

H 0 4 M 3/51 (2006.01)

H 0 4 M 11/00 (2006.01)

G 0 6 F 13/00 (2006.01)

【F I】

H 0 4 M 3/51

H 0 4 M 11/00 3 0 2

H 0 4 M 11/00 3 0 1

G 0 6 F 13/00 3 5 8 D

【手続補正書】

【提出日】平成22年9月14日(2010.9.14)

【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】

少なくとも1つのオペレータ端末と、前記オペレータ端末と通話端末及び情報家電端末とを選択的に呼接続する呼制御部と、を含むコールセンタ装置であって、情報家電端末識別子と情報家電端末アドレスとを対応付けて保持する家電情報データベースを含み、

前記呼制御部は、前記通話端末の1からの着信呼に应答して前記通話端末の1から送信される情報家電端末識別子に対応する情報家電端末アドレスを着呼先アドレスとして前記情報家電端末の1と前記オペレータ端末とを呼接続することを特徴とするコールセンタ装置。

【請求項2】

前記家電情報データベースは、前記情報家電端末識別子と前記情報家電端末認証データとを対応付けて保持する認証データ対応保持手段を更に含み、

前記呼制御部は、前記通話端末の1からの着信呼に应答して前記通話端末の1から送信される情報家電端末識別子に対応する情報家電端末認証データにより前記情報家電端末の1との間で端末認証処理を行う端末認証手段を更に含むことを特徴とする請求項1に記載のコールセンタ装置。

【請求項3】

前記情報家電端末の各々からの着信呼に应答して前記情報家電端末に付随する前記情報家電端末識別子及び情報家電端末認証データを取得する通信部を更に含むことを特徴とする請求項2に記載のコールセンタ装置。

【請求項4】

前記家電情報データベースは、前記通話端末識別子と前記情報家電端末識別子とを対応付けて保持する端末識別子対応保持手段を更に含み、

前記呼制御部は、前記通話端末の1からの着信呼に应答して前記通話端末の1から送信

される情報家電端末識別子と前記家電情報データベースに保持されている通話端末識別子とが対応しているか否かに基づいてユーザ認証処理を行うユーザ認証手段を更に含むことを特徴とする請求項 1 に記載のコールセンタ装置。

【請求項 5】

前記通話端末の 1 からの着信呼に应答して前記通話端末の 1 に付随する通話端末識別子及び前記情報家電端末の 1 に付随する情報家電端末識別子を取得する通信部を更に含むことを特徴とする請求項 4 に記載のコールセンタ装置。

【請求項 6】

少なくとも 1 つのオペレータ端末と、前記オペレータ端末と通話端末及び情報家電端末とを選択的に呼接続する呼制御部と、を含むコールセンタ装置における呼接続方法であって、

情報家電端末識別子と情報家電端末アドレスとを対応付けて保持する情報家電端末データ保持ステップと、

前記通話端末の 1 からの着信呼に应答して前記通話端末の 1 から送信される情報家電端末識別子に対応する情報家電端末アドレスを着呼先アドレスとして前記情報家電端末の 1 と前記オペレータ端末とを呼接続する呼接続ステップと、を含むことを特徴とするコールセンタ装置における呼接続方法。

【請求項 7】

前記情報家電端末識別子と前記情報家電端末認証データとを対応付けて保持する認証データ対応保持ステップと、

前記通話端末の 1 からの着信呼に应答して前記通話端末の 1 から送信される情報家電端末識別子に対応する情報家電端末認証データにより前記情報家電端末の 1 との間で端末認証処理を行う端末認証ステップと、を更に含むことを特徴とする請求項 6 に記載のコールセンタ装置における呼接続方法。

【請求項 8】

前記情報家電端末の各々からの着信呼に应答して前記情報家電端末に付随する前記情報家電端末識別子及び情報家電端末認証データを取得する認証データ取得ステップを更に含むことを特徴とする請求項 7 に記載のコールセンタ装置における呼接続方法。

【請求項 9】

前記通話端末識別子と前記情報家電端末識別子とを対応付けて保持する端末識別子対応保持ステップと、

前記通話端末の 1 からの着信呼に应答して前記通話端末の 1 から送信される情報家電端末識別子と前記端末識別子対応保持ステップにより保持されている通話端末識別子とが対応しているか否かに基づいてユーザ認証処理を行うユーザ認証ステップと、を更に含むことを特徴とする請求項 6 に記載のコールセンタ装置における呼接続方法。

【請求項 10】

前記通話端末の 1 からの着信呼に应答して前記通話端末の 1 に付随する通話端末識別子及び前記情報家電端末の 1 に付随する情報家電端末識別子を取得する端末識別子取得ステップを更に含むことを特徴とする請求項 9 に記載のコールセンタ装置における呼接続方法。

。