

【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21年7月2日(2009.7.2)

【公開番号】特開2004-326794(P2004-326794A)
 【公開日】平成16年11月18日(2004.11.18)
 【年通号数】公開・登録公報2004-045
 【出願番号】特願2004-127501(P2004-127501)
 【国際特許分類】

G 0 8 G 1/14 (2006.01)

G 0 6 Q 50/00 (2006.01)

【F I】

G 0 8 G 1/14 A

G 0 6 F 17/60 1 3 4

【手続補正書】

【提出日】平成21年5月15日(2009.5.15)

【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】

駐車施設(100)の顧客サービスを円滑にするための方法であって、
駐車施設でのイベントを示すデータをコールセンター・デバイスが受け、
前記イベントに関連するエージェントを前記コールセンター・デバイスが決定し、
前記コールセンター・デバイスが前記イベントを前記エージェントに割当て、
前記コールセンター・デバイスが前記イベントを示すデータを前記エージェントに関連する
 デバイス(204、206、208、210)に提供する、
 ことを含む方法。

【請求項2】

駐車施設でのイベントを示す前記データが、前記駐車施設に関連する識別子と、前記駐車施設のガレージステーションに関連する識別子と、前記駐車施設から行われた通話に関連する電話番号と、の少なくとも1つを含む請求項1に記載の方法。

【請求項3】

駐車施設でのイベントを示す前記データを受信することが、前記駐車施設のガレージステーションからの前記データを受信することを含む請求項1に記載の方法。

【請求項4】

駐車施設でのイベントを示す前記データを受信することが、前記駐車施設に配置されたデバイス(222、224、226、228)からの前記データを受信することを含む請求項1に記載の方法。

【請求項5】

前記エージェントに関連するエージェントステーションを決定し、前記駐車施設の場所を決定し、前記イベントに関連するガレージステーションを決定する、ことを更に含む請求項1に記載の方法。

【請求項6】

エージェントステーションと、前記駐車施設に配置されたガレージステーションとの間の通信を円滑にすることを更に含む請求項1に記載の方法。

【請求項7】

駐車施設（１００）の顧客サービスを円滑にするシステムであって、少なくとも１つのエージェントステーション（２０４、２０６、２０８、２１０）と、駐車施設の少なくとも１つのガレージステーション（２２２、２２４、２２６、２２８）及び前記少なくとも１つのエージェントステーションと通信する、前記駐車施設でのイベントを示すデータを受信し、前記イベントに関連するエージェントを決定し、前記イベントを前記エージェントに割当て、前記エージェントに関連するエージェントステーションに前記イベントを示すデータを提供するように適合されたコールセンター・デバイス（２０２）と、を備えるシステム。

【請求項 ８】

前記少なくとも１つのエージェントステーションが、前記イベントに関連するビデオ信号を受信するように適合されたアプリケーションと、前記イベントに関連するガレージステーションを制御する承認を要求するように適合されたアプリケーションと、を含む請求項 ７に記載のシステム。

【請求項 ９】

前記少なくとも１つのエージェントステーションが、前記イベントに関連するガレージステーションにデータを提供するように適合されたアプリケーションを含む請求項 ７に記載のシステム。

【請求項 １０】

前記少なくとも１つのエージェントステーションと通信する収益管理システム（２１４）を更に備える請求項 ７に記載のシステム。