

【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 19 年 6 月 28 日 (2007.6.28)

【公表番号】特表 2005-528706 (P2005-528706A)
 【公表日】平成 17 年 9 月 22 日 (2005.9.22)
 【年通号数】公開・登録公報 2005-037
 【出願番号】特願 2004-509878 (P2004-509878)
 【国際特許分類】

G 0 6 Q 10/00 (2006.01)

【F I】

G 0 6 F 17/60 1 7 4

G 0 6 F 17/60 1 7 2

【手続補正書】

【提出日】平成 19 年 3 月 8 日 (2007.3.8)

【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】

複数のデータ・ソースを介して、企業と実体のインタラクションに関するデータの統合された管理方法であって、

前記方法は、データ・ソースからの実体に関するデータを収集し、

前記収集したデータを用いることにより、前記実体のオブジェクトを作成し、

前記オブジェクトを前記データ・ソースにリアルタイムで送信する方法。

【請求項 2】

少なくとも一つのサーバ上のキャッシュ・メモリに前記オブジェクトを保存し、

前記サーバは前記データ・ソースに接続される請求項 1 に記載の方法。

【請求項 3】

データを調和させて唯一の実体を識別し、複製エントリを除去する請求項 1 に記載の方法。

【請求項 4】

前記実体とのインタラクションに応答して前記オブジェクトを更新する請求項 1 に記載の方法。

【請求項 5】

どのように個別データが関連付けられるか、または、どのように個別データが他の実体の他のオブジェクトにおけるデータを参照することができるかを明記する関連情報を、前記オブジェクトは備える請求項 1 に記載の方法。

【請求項 6】

前記企業を管理するためのポリシーを前記オブジェクトは備える請求項 1 に記載の方法。

【請求項 7】

前記実体のためのオブジェクトを作成することが、関連性が高いと見なされる前記実体に関連するデータのサブセットを用いて行われる請求項 1 に記載の方法。

【請求項 8】

複数のデータ・ソースを介して、企業と実体のインタラクションに関するデータの統合された管理システムであって、

前記システムが、実体に関連するデータを収集する手段と、

前記収集されたデータを用いて、前記実体のためのオブジェクトを作成する手段と、を備え、

前記オブジェクトは、リアルタイムで前記データ・ソースに送信されるシステム。

【請求項 9】

前記オブジェクトを保存するためのキャッシュ・メモリを備える請求項 8 に記載のシステム。

【請求項 10】

前記収集されたデータを調和させて複製エントリを除去する手段を備える請求項 8 に記載のシステム。

【請求項 11】

前記実体とのインタラクションに応答して前記オブジェクトを更新する手段を備える請求項 8 に記載のシステム。

【請求項 12】

前記データ・ソースとのインタラクションに関連するデータと、
前記企業を管理するためのポリシーと、

どのように個別データが関連付けられるか、または、どのように個別データが他のオブジェクトにおけるデータを参照することができるかに関するメタデータと、を用いることにより、前記オブジェクトが作成される請求項 8 に記載のシステム。

【請求項 13】

前記実体に関する関連データを選択するための手段を備える請求項 12 に記載のシステム。

【請求項 14】

複数のデータ・ソースを介して、企業と実体のインタラクションに関するデータの統合された入力のためのコンピュータ・プログラム・プロダクトであって、
データ・ソースから、実体に関連するデータを収集し、

前記収集されたデータを用いて前記実体のためのオブジェクトを作成し、

前記オブジェクトを前記データ・ソースにリアルタイムで送信する命令の集合を前記コンピュータ・プログラム・プロダクトは有するコンピュータ・プログラム・プロダクト。

【請求項 15】

前記収集されたデータを調和させて複製エントリを除去するための命令の集合を備える請求項 14 に記載のコンピュータ・プログラム・プロダクト。

【請求項 16】

前記実体とのインタラクションに応答して前記オブジェクトを更新するための命令の集合を備える請求項 14 に記載のコンピュータ・プログラム・プロダクト。

【請求項 17】

前記データ・ソースとのインタラクションに関連するデータを取得し、

前記企業を管理するためのポリシーを取得し、

どのように個別データが関連付けられるか、または、どのように個別データが他のオブジェクトにおけるデータを参照することができるかを明記するメタデータを取得する命令を、前記オブジェクトを作成するための前記命令の集合は備える請求項 14 に記載のコンピュータ・プログラム・プロダクト。

【請求項 18】

前記実体のための関連するデータを選択するための命令の集合を備える請求項 17 に記載のコンピュータ・プログラム・プロダクト。

【請求項 19】

複数のデータ・ソースを介して、企業と実体のインタラクションに関するデータの統合された管理方法であって、

前記データ・ソースは、第 1 のデータ・ソースを備え、

前記第 1 のデータ・ソースは実体とインタラクトして実体データを生成し、

前記実体データは第 2 のデータ・ソースによって用いられ、

前記方法は、前記実体データを含む実体特定オブジェクトを作成し、

前記オブジェクトを少なくとも1つのサーバに保存し、

前記第1のデータ・ソースにおけるアクティビティを前記第2のデータ・ソースと同期させ、

前記オブジェクトを要求元の第3のデータ・ソースに送信する方法。

【請求項20】

前記第3のデータ・ソースからオブジェクトのための要求を受信し、

前記要求に基づいて問合せを明確に表し、

前記問合せを、前記実体データを含む一つのデータベースに送信し、

前記データベースから前記要求された実体に前記特定オブジェクトを取得し、

前記実体に関する情報を前記第1のデータ・ソースから収集し、

前記要求されたオブジェクトが前記データベースに保存される場合、前記収集された情報を有する前記データベースに保存された前記オブジェクトを更新し、

前記データベースにおいて前記要求されたオブジェクトが見つからない場合、前記要求された実体に新しい特定オブジェクトを前記収集された情報から作成し、

前記新たに作成されたオブジェクトを前記データベースに追加することから、前記実体特定オブジェクトを作成することから成る請求項19に記載の方法。

【請求項21】

前記オブジェクトを作成することは、前記オブジェクトに企業ルールを適用する請求項20に記載の方法。

【請求項22】

前記要求された実体に特定のな前記オブジェクトを前記データベースから取得することは、複数の識別インデクスを含むデータベースに対して前記要求された実体の識別インデクスを照合することから成る請求項20に記載の方法。

【請求項23】

前記要求された実体に特定のな前記オブジェクトを前記データベースから取得することは、前記データベースに保存された前記実体データに対して前記要求された実体の主要属性を照合することから成る請求項20に記載の方法。

【請求項24】

前記第1のデータ・ソースにおける前記オブジェクトを変更するインタラクションを有するイベントを捕捉し、

前記イベントからの内容値を前記オブジェクトに適用し、

前記オブジェクトにポリシーを適用し、

前記第1のデータ・ソースにおける前記実体に関する前記収集された情報に応じて前記第2のデータ・ソースにおける前記実体に関する情報を更新することから前記同期させることから成る請求項20に記載の方法。

【請求項25】

イベントに基づくアプリケーション・イベントを前記サーバに導出し、

イベントに基づかないアプリケーションからイベントを送信し、データベース・トリガを配置することからイベントを捕捉することから成る請求項20に記載の方法。

【請求項26】

企業における関係データ管理のための方法であって、

前記企業は様々なソースおよびタッチポイントを備え、

前記ソースおよびタッチポイントが複数の人々とインタラクトし、

前記方法は、前記複数の人々に関連するデータを含むオブジェクトを作成し、

前記オブジェクトを少なくとも1つのサーバに保存し、

1つのアプリケーションにおけるアクティビティおよび変更を他の関連するアプリケーションと同期させ、

前記オブジェクトを要求元のアプリケーションに送信することから成る方法。

【請求項27】

企業におけるアクティビティを管理するためのコンピュータ実装された方法であって、
前記企業は、複数のアプリケーションを備え、前記方法が、
少なくとも2つのアプリケーションから、カスタマに関連するデータを収集するステップ
と、

前記収集したデータを用いて、前記カスタマの複合オブジェクトを作成するステップと、
前記複合オブジェクトを、要請しているアプリケーションに対して、リアルタイムで送信
するステップと、

を備える方法。

【請求項28】

複数のサーバ上のキャッシュ・メモリに前記複合オブジェクトを保存するステップであっ
て、前記サーバは前記複数のアプリケーションに接続されているステップを更に備える請
求項27に記載の方法。

【請求項29】

カスタマ・データを調和させて一意のカスタマを識別し複製エントリを除去するステップ
を更に備える、請求項27あるいは請求項28のいずれかに記載の方法。

【請求項30】

前記カスタマとのインタラクションに応答して前記複合オブジェクトを更新するステップ
を更に備える、請求項27～29のいずれかに記載の方法。

【請求項31】

前記カスタマ・データが、前記カスタマのトランザクション及びインタラクション・アク
ティビティに関連する、請求項27に記載の方法。

【請求項32】

前記複合オブジェクトが、どのように個別データが関連付けられるか、または他のカスタ
マの他の複合オブジェクトにおけるデータを参照することができるかを明記する関連情報
を更に備える請求項27～31の何れか一つに記載される方法。

【請求項33】

前記複合オブジェクトが、前記企業を管理するためのポリシーを更に備える、請求項27
～32の何れか一つに記載される方法。

【請求項34】

前記カスタマの複合オブジェクトを作成するステップが、関連すると考えられる前記カス
タマに関連するデータのサブセットを用いて行われる請求項27～33に記載の方法。

【請求項35】

企業においてアクティビティを管理するためのコンピュータ・システムであって、前記企
業は複数のアプリケーションを備え、

前記システムが、

少なくとも2つのアプリケーションからカスタマに関連するデータを収集するための手段
と、

前記収集したデータを用いて、前記カスタマの複合オブジェクトを作成するための手段と
、

複合オブジェクトを、要請しているアプリケーションに、リアルタイムで送信するための
手段と、

を備えるシステム。

【請求項36】

前記複合オブジェクトを保存するためのキャッシュ・メモリを更に備える、請求項35に
記載のシステム。

【請求項37】

カスタマ・データを調和させて複製エントリを除去するための手段を更に備える、請求項
35あるいは請求項36のいずれかに記載のシステム。

【請求項38】

前記カスタマとのインタラクションに応答して前記複合オブジェクトを更新するための手

段を更に備える請求項 35 ~ 37 のいずれかに記載のシステム。

【請求項 39】

前記複合オブジェクトを作成するための前記手段が、
前記アプリケーションから、以前のトランザクション及びインタラクション・アクティビティに関連するカスタマ・データを取得するための手段と、
前記企業を管理するためのポリシーを取得するための手段と、
どのように個別データが関連付けられるか、または他の複合オブジェクトにおけるデータを参照することができるかに関するメタデータを取得するための手段とを備える請求項 35 ~ 38 のいずれか 1 つに記載のシステム。

【請求項 40】

前記カスタマに関連する関連のあるデータを選択するための手段を更に備える請求項 39 に記載のシステム。

【請求項 41】

企業におけるアクティビティを管理するコンピュータ・プログラム・プロダクトであって、前記企業は、複数のアプリケーションを備え、前記コンピュータ・プログラム・プロダクトが、少なくとも 2 つのアプリケーションから、カスタマに関連するデータを収集するための命令のセットと、
前記収集したデータを用いて、前記カスタマの複合オブジェクトを作成する命令のセットと、
前記複合オブジェクトを、要請しているアプリケーションにリアルタイムで送信するための命令のセットを備えるコンピュータ・プログラム・プロダクト。

【請求項 42】

カスタマ・データを調和させて複製エントリを除去するプログラム命令手段を更に備える請求項 41 に記載のコンピュータ・プログラム・プロダクト。

【請求項 43】

前記カスタマとのインタラクションに応答して前記複合を更新するためのプログラム命令手段を更に備える請求項 41 あるいは 42 に記載のコンピュータ・プログラム・プロダクト。

【請求項 44】

前記複合オブジェクトを作成するための前記命令のセットが、
前記アプリケーションから、以前のトランザクション及びインタラクション・アクティビティに関連するカスタマ・データを取得し、
前記企業を管理するためのポリシーを取得し、
どのように個別データが関連付けられているか、または他の複合オブジェクトにおけるデータを参照することができるかを指定するメタデータを取得するための命令を備える請求項 41 ~ 43 に記載のコンピュータ・プログラム・プロダクト。

【請求項 45】

前記カスタマに関連する関連のあるデータを選択するためのプログラム命令手段を更に備える請求項 44 に記載のコンピュータ・プログラム・プロダクト。