【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2月12日(2010.2.12)

【公開番号】特開2008-177702(P2008-177702A)
【公開日】平成20年7月31日(2008.7.31)
【年通号数】公開・登録公報2008-030
【出願番号】特願2007-7468(P2007-7468)
【国際特許分類】
Ｈ０４Ｍ　3/523　(2006.01)
【ＦＩ】
Ｈ０４Ｍ　3/523

【手続補正書】
【提出日】平成21年12月22日(2009.12.22)
【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】
外部装置からの着信呼を分配する着信呼分配システムにおいて、
前記外部装置と通信が可能な複数のオペレータ端末と；
前記複数のオペレータ端末それぞれの稼動情報を管理するオペレータ端末管理装置と；
前記稼動情報に基づいて、前記複数のオペレータ端末のいずれかに着信呼を分配する着信呼制御装置と；
を備え、
前記オペレータ端末管理装置は、前記オペレータ端末において特定のオペレータが認識されたか否かを示す認識信号に基づいて、前記稼動情報を更新することを特徴とする、着信呼分配システム。
【請求項２】
前記オペレータ端末は、
撮像信号を生成する撮像部と；
前記撮像信号を送信する送信部と；
を備え、
前記オペレータ端末管理装置は、
前記稼動情報を記憶する記憶部と；
前記オペレータ端末から送信される前記撮像信号を受信する受信部と；
前記撮像信号を解析し、前記認識信号を生成する認識部と；
前記認識信号に基づいて、前記稼動情報を更新する更新部と；
を備えることを特徴とする、請求項１に記載の着信呼分配システム。
【請求項３】
前記オペレータ端末は、
撮像信号を生成する撮像部と；
前記撮像信号を解析し、前記認識信号を生成する認識部と；
前記認識信号を送信する送信部と；
を備え、
前記オペレータ端末管理装置は、
前記稼動情報を記憶する記憶部と；

前記認識信号を受信する受信部と；
前記認識信号に基づいて、前記稼動情報を更新する更新部と；
を備えることを特徴とする、請求項１に記載の着信呼分配システム。
【請求項４】
撮像機能を有し外部装置と通信が可能な複数のオペレータ端末それぞれの稼動情報を記憶する記憶部と；
前記オペレータ端末から送信される撮像信号を受信する受信部と；
前記撮像信号を解析し、前記オペレータ端末において特定のオペレータが認識されたか否かを示す認識信号を生成する認識部と；
前記認識信号に基づいて、前記稼動情報を更新する更新部と；
を備えることを特徴とする、オペレータ端末管理装置。
【請求項５】
撮像機能を有し外部装置と通信が可能な複数のオペレータ端末それぞれの稼動情報を記憶する記憶部と；
前記オペレータ端末から、解析された撮像信号に基づいて特定のオペレータが認識されたか否かについて生成された認識信号を受信する受信部と；
前記認識信号に基づいて、前記稼動情報を更新する更新部と；
を備えることを特徴とする、オペレータ端末管理装置。
【請求項６】
外部装置と通信が可能な複数のオペレータ端末と、
更新部を備え、前記複数のオペレータ端末それぞれの稼動情報を管理するオペレータ端末管理装置と、
前記稼動情報に基づいて、前記複数のオペレータ端末のいずれかに着信呼を分配する着信呼制御装置とを備え、
前記外部装置からの着信呼を分配する着信呼分配システムにおける着信呼分配方法において、
前記オペレータ端末管理装置の前記更新部は、
前記オペレータ端末において特定のオペレータが認識されたか否かを示す認識信号に基づいて、前記稼動情報を更新する更新ステップを有することを特徴とする、着信呼分配方法。
【請求項７】
撮像部、送信部とを備える前記オペレータ端末において、
前記撮像部は、撮像信号を生成する撮像ステップを有し、
前記送信部は、前記撮像信号を送信する送信ステップを有し、
記憶部、受信部、認識部、更新部とを備える前記オペレータ端末管理装置において、
前記記憶部は、前記稼動情報を記憶する記憶ステップを有し、
前記受信部は、前記オペレータ端末から送信される前記撮像信号を受信する受信ステップを有し、
前記認識部は、前記撮像信号を解析し、前記認識信号を生成する認識ステップを有し、
前記更新部は、前記認識信号に基づいて、前記稼動情報を更新する更新ステップを有することを特徴とする、請求項６に記載の着信呼分配方法。
【請求項８】
撮像部、認識部、送信部とを備える前記オペレータ端末において、
前記撮像部は、撮像信号を生成する撮像ステップを有し、
前記認識部は、前記撮像信号を解析し、前記認識信号を生成する認識ステップを有し、
前記送信部は、前記認識信号を送信する送信ステップを有し、
記憶部、受信部、更新部とを備える前記オペレータ端末管理装置において、
前記記憶部は、前記稼動情報を記憶する記憶ステップを有し、
前記受信部は、前記認識信号を受信する受信ステップを有し、
前記更新部は、前記認識信号に基づいて、前記稼動情報を更新する更新ステップを有す

ることを特徴とする、請求項６に記載の着信呼分配方法。
【請求項９】
記憶部、受信部、認識部、更新部とを備えるオペレータ端末管理装置におけるオペレータ端末管理方法において、
前記記憶部は、撮像機能を有し外部装置と通信が可能な複数のオペレータ端末それぞれの稼動情報を記憶する記憶ステップを有し、
前記受信部は、前記オペレータ端末から送信される撮像信号を受信する受信ステップを有し、
前記認識部は、前記撮像信号を解析し、前記オペレータ端末において特定のオペレータが認識されたか否かを示す認識信号を生成する認識ステップを有し、
前記更新部は、前記認識信号に基づいて、前記稼動情報を更新する更新ステップを有することを特徴とする、オペレータ端末管理方法。
【請求項１０】
記憶部、受信部、更新部とを備えるオペレータ端末管理装置におけるオペレータ端末管理方法において、
前記記憶部は、撮像機能を有し外部装置と通信が可能な複数のオペレータ端末それぞれの稼動情報を記憶する記憶ステップを有し、
前記受信部は、前記オペレータ端末から、解析された撮像信号に基づいて特定のオペレータが認識されたか否かについて生成された認識信号を受信する受信ステップを有し、
前記更新部は、前記認識信号に基づいて、前記稼動情報を更新する更新ステップを有することを特徴とする、オペレータ端末管理方法。
【手続補正２】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】発明の名称
【補正方法】変更
【補正の内容】
【発明の名称】着信呼分配システム、オペレータ端末管理装置、着信呼分配方法、およびオペレータ端末管理方法
【手続補正３】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】０００６
【補正方法】変更
【補正の内容】
【０００６】
そこで、本発明は、上記問題に鑑みてなされたものであり、本発明の目的とするところは、オペレータ端末の稼動状態を認識すること、さらに稼動状態に応じてオペレータ端末に着信呼を分配することが可能な着信呼分配システム、オペレータ端末管理装置、着信呼分配方法、およびオペレータ端末管理方法を提供することにある。
【手続補正４】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】０００７
【補正方法】変更
【補正の内容】
【０００７】
上記目的を達成するために、本発明の第１の観点によれば、外部装置からの着信呼を分配する着信呼分配システムにおいて、外部装置と通信が可能な複数のオペレータ端末と、複数のオペレータ端末それぞれの稼動情報を管理するオペレータ端末管理装置と、稼動情報に基づいて、複数のオペレータ端末のいずれかに着信呼を分配する着信呼制御装置とを備え、オペレータ端末管理装置は、オペレータ端末において特定のオペレータが認識されたか否かを示す認識信号に基づいて、稼動情報を更新する着信呼分配システムが提供され

る。
【手続補正５】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】０００８
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正６】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】０００９
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正７】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００１０
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正８】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００１１
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正９】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００１２
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正１０】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００１３
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正１１】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００１４
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正１２】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００１５
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正１３】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００１６
【補正方法】変更
【補正の内容】
【００１６】
また、上記目的を達成するために、本発明の第２の観点によれば、撮像機能を有し外部装置と通信が可能な複数のオペレータ端末それぞれの稼動情報を記憶する記憶部と、オペレータ端末から送信される撮像信号を受信する受信部と、撮像信号を解析し、オペレータ

端末において特定のオペレータが認識されたか否かを示す認識信号を生成する認識部と、認識信号に基づいて、稼動情報を更新する更新部とを備えるオペレータ端末管理装置が提供される。

【手続補正１４】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００１７
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正１５】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００１８
【補正方法】変更
【補正の内容】
【００１８】
また、上記目的を達成するために、本発明の第３の観点によれば、撮像機能を有し外部装置と通信が可能な複数のオペレータ端末それぞれの稼動情報を記憶する記憶部と、オペレータ端末から、解析された撮像信号に基づいて特定のオペレータが認識されたか否かについて生成された認識信号を受信する受信部と、認識信号に基づいて、稼動情報を更新する更新部とを備えるオペレータ端末管理装置が提供される。

【手続補正１６】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００１９
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正１７】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００２０
【補正方法】変更
【補正の内容】
【００２０】
また、上記目的を達成するために、本発明の第４の観点によれば、外部装置と通信が可能な複数のオペレータ端末と、更新部を備え、複数のオペレータ端末それぞれの稼動情報を管理するオペレータ端末管理装置と、稼動情報に基づいて、複数のオペレータ端末のいずれかに着信呼を分配する着信呼制御装置とを備え、外部装置からの着信呼を分配する着信呼分配システムにおける着信呼分配方法において、オペレータ端末管理装置の更新部は、オペレータ端末において特定のオペレータが認識されたか否かを示す認識信号に基づいて、稼動情報を更新する更新ステップを有する着信呼分配方法が提供される。

【手続補正１８】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００２１
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正１９】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００２２
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正２０】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００２３

【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正２１】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００２４
【補正方法】変更
【補正の内容】
【００２４】
また、上記目的を達成するために、本発明の第５の観点によれば、記憶部、受信部、認識部、更新部とを備えるオペレータ端末管理装置におけるオペレータ端末管理方法において、記憶部は、撮像機能を有し外部装置と通信が可能な複数のオペレータ端末それぞれの稼動情報を記憶する記憶ステップを有し、受信部は、オペレータ端末から送信される撮像信号を受信する受信ステップを有し、認識部は、撮像信号を解析し、オペレータ端末において特定のオペレータが認識されたか否かを示す認識信号を生成する認識ステップを有し、更新部は、認識信号に基づいて、稼動情報を更新する更新ステップを有するオペレータ端末管理方法が提供される。
【手続補正２２】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００２５
【補正方法】変更
【補正の内容】
【００２５】
また、上記目的を達成するために、本発明の第６の観点によれば、記憶部、受信部、更新部とを備えるオペレータ端末管理装置におけるオペレータ端末管理方法において、記憶部は、撮像機能を有し外部装置と通信が可能な複数のオペレータ端末それぞれの稼動情報を記憶する記憶ステップを有し、受信部は、オペレータ端末から、解析された撮像信号に基づいて特定のオペレータが認識されたか否かについて生成された認識信号を受信する受信ステップを有し、更新部は、認識信号に基づいて、稼動情報を更新する更新ステップを有するオペレータ端末管理方法が提供される。
【手続補正２３】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００２６
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正２４】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００２７
【補正方法】削除
【補正の内容】
【手続補正２５】
【補正対象書類名】明細書
【補正対象項目名】００２８
【補正方法】変更
【補正の内容】
【００２８】
本発明によれば、オペレータ端末の稼動状態を認識すること、さらに稼動状態に応じてオペレータ端末に着信呼を分配することができる。