



(19) 대한민국특허청(KR)
(12) 공개특허공보(A)

(11) 공개번호 10-2009-0032118
(43) 공개일자 2009년03월31일

- | | |
|---|---|
| <p>(51) Int. Cl.
 <i>HO4M 3/50</i> (2006.01) <i>HO4M 1/64</i> (2006.01)
 <i>HO4M 3/42</i> (2006.01)</p> <p>(21) 출원번호 10-2009-7002643
 (22) 출원일자 2009년02월09일
 심사청구일자 없음
 번역문제출일자 2009년02월09일</p> <p>(86) 국제출원번호 PCT/US2007/015652
 국제출원일자 2007년07월09일</p> <p>(87) 국제공개번호 WO 2008/008303
 국제공개일자 2008년01월17일</p> <p>(30) 우선권주장
 11/652,319 2007년01월11일 미국(US)
 PCT/US06/26790 2006년07월10일 세계지적재산권
 기구(WIPO)(WO)</p> | <p>(71) 출원인
 뉴 아이.피. 인베스트먼트, 엘엘씨
 미국 63102 미주리주 세인트루이스 스위트 3600
 노쓰 브로드웨이 211 브라이언 케이브 엘엘피 내
 리치, 프란체스코</p> <p>(72) 발명자
 리치, 프란체스코
 이탈리아 리미니 삼타르크안젤로 47822 5 비폴로
 디 브루세드</p> <p>(74) 대리인
 양영준, 정은진, 백만기</p> |
|---|---|

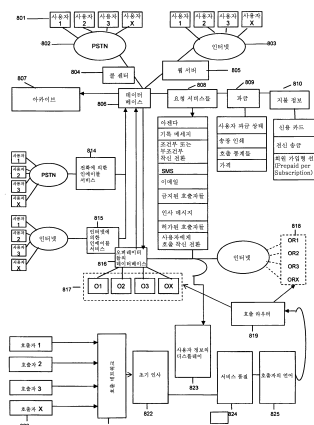
전체 청구항 수 : 총 18 항

(54) 응답 서비스 제공 시스템 및 방법

(57) 요약

본 발명은 데이터 및 전화 회선들 상의 전기 통신 정보의 관리 및 라우팅을 위한 방법 및 시스템을 포함한다. 본 발명에 따른 일 실시예에서는, 비즈니스 정보가 사용자의 전화 번호와 상관되는 유연한 시스템이 제공된다. 다른 실시예에서, 본 발명은 피호출자의 식별 정보가 호출 착신 전환 및/또는 우회 동안 유지될 수 있는 온라인 응답 서비스를 제공한다. 또 다른 실시예에서, 호출되는 사용자의 식별 정보는 응답 시스템에 의해 검출될 수 있다. 또한, 또 다른 실시예에서, 본 발명은 응답 서비스들의 사용자들을 대신하여 응답 서비스들의 응답들을 용이하게 하기 위해 호출자는 물론, 피호출자에 관한 정보에 대한 응답 서비스 액세스를 제공한다.

대표도 - 도8



특허청구의 범위

청구항 1

응답 서비스를 제공하는 시스템으로서,

사용자에게로 향하는 착신 호출을 수신하도록 구성되는 제어기 - 상기 호출은 상기 사용자와 연관된 오리지널 호출 번호를 가짐 -;

응답 서비스 제공자;

상기 사용자의 정보를 연관시켜 저장하도록 구성되는 응답 서비스 제공자 데이터베이스

를 포함하고,

상기 제어기는 상기 착신 호출 및 상기 오리지널 호출 번호를 상기 응답 서비스 제공자에게로 우회시키도록 구성되며,

상기 응답 서비스 제공자는 상기 오리지널 호출 번호를 이용하여 상기 사용자의 상기 저장된 정보에 액세스하도록 구성되는, 응답 서비스를 제공하는 시스템.

청구항 2

제1항에 있어서, 상기 응답 서비스 제공자는 상기 사용자의 상기 응답 서비스 제공자에 대한 등록 시에 인터넷 웹사이트를 통해 상기 사용자의 정보를 수신하도록 구성되는, 응답 서비스를 제공하는 시스템.

청구항 3

제1항에 있어서, 상기 저장된 정보는 상기 사용자가 호출자에 의해 남겨진 메시지에 대해 통지받기를 원하는 방식을 포함하는, 응답 서비스를 제공하는 시스템.

청구항 4

제1항에 있어서, 상기 오리지널 호출 번호는 상기 제어기에 의해 제공되는 최초 어드레스 메시지 내에서 상기 응답 서비스 제공자에게 제공되는, 응답 서비스를 제공하는 시스템.

청구항 5

제1항에 있어서, 상기 사용자의 상기 저장된 정보는 상기 사용자가 상기 사용자에게로 향하는 호출들을 응답받고 싶어하는 방식을 포함하는, 응답 서비스를 제공하는 시스템.

청구항 6

제5항에 있어서, 상기 방식은 상기 호출이 수신되는 특정 시간에 의존하는, 응답 서비스를 제공하는 시스템.

청구항 7

제1항에 있어서, 상기 저장된 정보는 상기 응답 서비스 제공자가 상기 사용자와 접속하려고 시도하는 호출자들의 리스트를 포함하는, 응답 서비스를 제공하는 시스템.

청구항 8

제7항에 있어서, 상기 응답 서비스 제공자에 의해 상기 시도가 이루어지는지의 여부는 상기 호출이 수신되는 시간에 의존하는, 응답 서비스를 제공하는 시스템.

청구항 9

제1항에 있어서, 상기 저장된 정보는 상기 응답 서비스 제공자에 의해 사용되는 전자 디스플레이 상에 표시되는, 응답 서비스를 제공하는 시스템.

청구항 10

제9항에 있어서, 상기 표시되는 정보는 상기 호출이 수신되는 시간 및 호출자의 식별자(identity) 중 적어도 하

나에 의존하는, 응답 서비스를 제공하는 시스템.

청구항 11

제1항에 있어서, 상기 호출은 비디오 전화 호출인, 응답 서비스를 제공하는 시스템.

청구항 12

제12항에 있어서, 상기 응답 서비스 제공자는 몰토 벨(molto belle) 오퍼레이터를 이용하여 상기 호출에 응답하는, 응답 서비스를 제공하는 시스템.

청구항 13

응답 서비스를 제공하는 방법으로서,

응답 서비스 제공자와 연관된 데이터베이스에 사용자의 정보를 연관시켜 저장하는 단계;

제어기에서 상기 사용자에게로 향하는 착신 호출을 수신하는 단계 - 상기 호출은 상기 사용자와 연관된 오리지널 호출 번호를 가짐 -;

상기 착신 호출 및 상기 오리지널 호출 번호를 상기 제어기로부터 상기 응답 서비스 제공자에게로 우회시키는 단계; 및

상기 호출 번호를 이용하여, 상기 데이터베이스 내에서 상기 사용자의 상기 저장된 정보에 액세스하는 단계를 포함하는, 응답 서비스를 제공하는 방법.

청구항 14

제13항에 있어서, 인터넷 웹사이트를 통해 상기 응답 서비스 제공자에서 상기 사용자의 정보를 수신하는 단계를 더 포함하는, 응답 서비스를 제공하는 방법.

청구항 15

제13항에 있어서, 상기 사용자의 상기 저장된 정보를 이용하여, 호출자에 의해 남겨진 메시지에 대해 상기 사용자에게 통지하는 단계를 더 포함하는, 응답 서비스를 제공하는 방법.

청구항 16

제13항에 있어서, 상기 응답 서비스 제공자에게 상기 제어기로부터의 최초 어드레스 메시지를 제공하는 단계를 더 포함하는, 응답 서비스를 제공하는 방법.

청구항 17

제13항에 있어서, 상기 사용자의 정보를 연관시켜 저장하는 단계는 상기 응답 서비스 제공자에서 전자 디스플레이 상에 상기 정보를 표시하는 단계를 더 포함하는, 응답 서비스를 제공하는 방법.

청구항 18

응답 서비스 제공을 용이하게 하는 컴퓨터 구현 방법으로서,

(a) 응답 서비스 제공자 데이터베이스에 사용자의 정보를 연관시켜 저장하는 단계;

(b) 제어기에서 상기 사용자에게로 향하는 착신 호출을 수신하는 단계 - 상기 호출은 상기 사용자와 연관된 오리지널 호출 번호를 가짐 -;

(c) 상기 착신 호출 및 상기 오리지널 호출 번호를 상기 제어기로부터 상기 응답 서비스 제공자에게로 우회시키는 단계; 및

(d) 상기 호출 번호를 이용하여, 상기 데이터베이스 내에서 상기 사용자의 상기 저장된 정보에 액세스하는 단계를 포함하는, 응답 서비스 제공을 용이하게 하는 컴퓨터 구현 방법.

명세서

<1> <관련 출원>

<2> 본 출원은 모든 목적을 위해 그 전체가 본 명세서에 참고로 통합되는, "METHOD AND SYSTEM FOR MANAGEMENT AND ROUTING OF TELECOMMUNICATIONS ON DATA AND TELEPHONE LINES"라는 제목으로 2006년 7월 10일자로 출원된 PCT 출원 번호 PCT/US2006/0267에 대한 우선권을 주장하여, 그 일부 연속 출원이다. 그 출원에 대한 35 U.S.C. § 120 하의 모든 이익이 그에 따라 청구된다. 본 출원은 또한, 모든 목적을 위해 그 전체가 본 명세서에 또한 참고로 통합되는, 2007년 1월 11일자로 출원된 "METHOD AND SYSTEM FOR MANAGEMENT AND ROUTING OF TELECOMMUNICATIONS OF DATA AND TELEPHONE LINES"라는 제목의 미국 특허 출원 번호 11/652,319에 대한 우선권을 주장하며, 그 일부 연속 출원이다.

기술 분야

<3> 본 발명은 전기 통신 시스템에 관한 것으로서, 구체적으로는 다수의 사용자에 대한 전기 통신 데이터를 관리, 라우팅 및 회답하기 위한 방법 및 시스템에 관한 것이다.

배경 기술

<4> 새로운 컴퓨터 및 전기 통신 기술들의 계속적이고 폭발적인 성장이 매우 잘 알려져 있다. 예를 들어, 사람들은 그들의 업무 및/또는 일상 생활에서 컴퓨터, 전화 및 셀룰러 폰을 매일 사용한다. 이러한 기술들이 진보함에 따라, 이들은 서로의 특성들을 이용하기 시작하고 있다. 예를 들어, 전화는 더 이상 메우치의 시대에서와 같이 와이어의 일단에서 타단으로 음성을 전송하는 시스템이 아니다. 대신에, 전화는 음성은 물론 데이터 전송을 관리할 수 있는 다면적 장치가 되었다. 결과적으로, 전화는 이제 인터넷에 접속하고, 이메일을 다운로드하고, 채팅 방에 액세스하는 것 등을 행할 수 있다. 전화 사용자들이 그들의 업무를 보다 양호하게 구성하는 것을 가능하게 하는 서비스들 중 일부는 호출 대기, 호출 수동 전환(call transfer), 호출 우회(call diversion), 호출 착신 전환(call forwarding), 통화 회의를 포함한다.

<5> 도 1은 종래의 호출 우회 전화 시스템(TS)(100)의 블록도이다. TS(100)는 일반적으로 호출자(112)로부터의 임의의 착신 호출을 제2 번호(118)로 우회시키기 위한 지시를, 고정 또는 휴대형 전화를 통해, 전화 회사로 통신하는 하나 이상의 사용자(114)를 포함한다.

<6> 예를 들어, 호출 우회 동안, 전화 회사는 사용자(114)에 대한 착신 호출들을 제2 전화 번호(118)로 우회시킨다. 따라서, 호출 우회 동안, 착신 호출자(112)에 의해 사용자(114)에게 걸려지는 호출들은 유도 전화(118)로 직접 접속되는데, 이는 전화 회사가 우회 사용자(114)를 갖기 때문이다.

<7> 전화 회사에 의한 사용자(114)의 우회는 온라인 응답 서비스의 제공을 어렵게 한다. 즉, 사용자(114)를 완전히 우회함으로써, 유도 전화 번호(118)에 응답하는 사람은 호출자(112)에게 적절히 회답하기 위한 충분한 정보를 갖지 못할 수 있다.

<8> 따라서, 종래 기술에서는 보다 향상된 응답 서비스들이 이용 가능하다. 도 2는 종래의 시스템들에서 이용 가능한 응답 서비스들을 더 나타낸다. 예를 들어, 향상된 전화 시스템(ATS; 200)은 사용자(214)에게 제공자(216)로부터 전화 응답 서비스를 요청할 수 있는 능력을 제공한다. 이어서, 사용자(214)는 계정 생성을 통해 216에 대한 서비스 등록을 착수한다.

<9> 등록 동안, 사용자(214)는 각각의 사용자가 그들의 착신 호출들을 수동 전환할 수 있는 하나 이상의 독점적인 전화 번호를 할당받는다. 각각의 사용자는 그들의 호출이 착신 전환될 수 있는 독점적인 전화 번호를 할당받아야 한다. 그러나, 제공자(216) 및/또는 사용자(214)는 필요한 전화 번호들의 총 수를 예측하기가 어렵다. 더욱이, 제공자(216)가 더 많은 사용자(214)에게 서비스를 제공함에 따라, 이들을 수용하기 위해 훨씬 더 많은 전화 번호를 필요로 할 것이다. 현재, 많은 제공자들(216)은 추가 사용자들(214)에게 제공하기 위해 처음에 필요했던 것보다 많은 전화 번호를 요청한다. 즉, 제공자(216)는 999개의 전화 번호를 요청하는 반면, 제공자(216)는 400명의 사용자(214)만을 가질 수 있다. 더욱이, 소비자 이탈시, 제공자(216)는 종종, 재할당에 의해 발생하는 혼란 및 문제들로 인해 이전 소비자의 번호들을 재할당할 수 없다. 또한, 제공자들(216)은 종종 사용자들(214)을 대신하여 호출들에 응답할 때 사용자들(214) 또는 착신 호출자들에 대한 충분한 정보를 갖지 못한다. 따라서, 각각의 사용자(214)가 그들의 호출들을 착신 전환해야 하는 고유 전화 번호를 반드시 필요로 하지는 않는 온라인 응답 서비스들을 제공하는 서비스가 필요하다. 또한, 각각의 사용자(214)의 식별자(identity) 및 그들에 의해 제공되는 정보에 고유하게 회답하는 온라인, 라이브 및/또는 음성 메시징 응답 서비스들을 제공하는

서비스가 필요하다.

<10> <발명의 요약>

<11> 따라서, 본 발명은 데이터 및 전화 회선들 상의 전기 통신 정보의 관리 및 라우팅을 위한 방법 및 시스템을 포함한다. 본 발명에 따른 일 실시예에서는, 비즈니스 정보가 사용자의 전화 번호와 상관되는 유연한 시스템이 제공된다. 다른 실시예에서, 본 발명은 호출자, 사용자 및 하위 사용자의 식별 정보가 호출 착신 전환 및/또는 우회 동안 유지될 수 있어서, 각각의 사용자 및 하위 사용자에 대한 독점적인 전화 번호를 제공할 필요가 없는 온라인 응답 서비스를 제공한다. 또 다른 실시예에서, 호출되는 사용자의 전화 번호는 응답 서비스에 의해 검출될 수 있고, 사용자의 비즈니스 정보에 액세스하고 호출에 적절히 회답하는 데 사용될 수 있다. 또한, 또 다른 실시예에서, 본 발명은 응답 서비스들의 사용자들을 대신하여 응답 서비스들의 회답들을 용이하게 하기 위해 호출자는 물론, 피호출자에 관한 정보에 대한 응답 서비스 액세스를 제공한다.

발명의 상세한 설명

<22> 본 명세서에서 본 발명의 실시예들의 상세한 설명은 도해 및 그의 최상 모드를 통해 실시예를 나타내는 첨부 도면들을 참조한다. 이러한 실시예들은 본 기술 분야의 숙련자들이 본 발명을 실시할 수 있을 만큼 충분히 상세하게 설명되지만, 본 발명의 사상 및 범위를 벗어나지 않고, 다른 실시예들이 구현될 수 있으며, 논리적 및 기계적인 변경들이 이루어질 수 있다는 것을 이해해야 한다. 따라서, 본 명세서에서의 상세한 설명은 제한이 아니라 예시적인 목적으로만 제공된다. 예를 들어, 임의의 방법 설명에서 기술되는 단계들은 제공되는 순서로 제한되는 것이 아니라, 임의의 순서로 실행될 수 있다.

<23> 간략화를 위해, 시스템들의 통상적인 데이터 네트워킹, 애플리케이션 개발 및 다른 기능적 양태들(및 시스템들의 개별 동작 컴포넌트들의 컴포넌트들)은 본 명세서에 상세히 설명되지 않을 수 있다. 또한, 여기에 포함된 다양한 도면들에 도시된 접속 라인들은 다양한 요소들 간의 예시적인 기능 관계들 및/또는 물리적 결합들을 나타내는 것을 의도한다. 많은 대안 및/또는 추가 기능 관계들 및/또는 물리 접속들이 실제 시스템에 존재할 수 있다는 점에 유의해야 한다.

<24> 여기에 설명되는 다양한 시스템 컴퓨팅 컴포넌트들은 디지털 데이터를 처리하기 위한 프로세서; 디지털 데이터를 저장하기 위해 상기 프로세서에 결합되는 메모리; 디지털 데이터를 입력하기 위해 프로세서에 결합되는 입력 디지타이저; 상기 프로세서에 의한 디지털 데이터의 처리를 지시하기 위해 상기 메모리에 저장되고 상기 프로세서에 의해 액세스 가능한 애플리케이션 프로그램; 상기 프로세서에 의해 처리된 디지털 데이터로부터 도출된 정보를 표시하기 위해 프로세서 및 메모리에 결합되는 디스플레이 장치; 및 복수의 데이터베이스를 포함하는 호스트 서버 및/또는 다른 컴퓨팅 시스템들 중 하나 및/또는 그 이상을 포함할 수 있다. 본 기술 분야의 숙련자들이 이해하듯이, 컴퓨팅 시스템들은 운영 체제(예를 들어, MVS, 윈도우 NT, 95/98/2000/XP/Vista, OS2, UNIX, MVS, TPF, Linux, Solaris, MacOS, AIX 등)는 물론, 컴퓨터들과 통상적으로 연관된 다양한 통상의 지원 소프트웨어 및 드라이버들을 포함할 수 있다.

<25> 본 발명은 본 명세서에서 기능 블록 컴포넌트들, 스크린 샷들, 옵션 선택들 및 다양한 처리 단계들과 관련하여 설명될 수 있다. 이러한 기능 블록들은 지정된 기능들을 수행하도록 구성되는 임의의 수의 하드웨어 및/또는 소프트웨어 컴포넌트들에 의해 구현될 수 있다는 것을 알아야 한다. 예를 들어, 본 발명은 하나 및/또는 그 이상의 마이크로프로세서 및/또는 다른 제어 장치의 제어하에 다양한 기능을 수행할 수 있는 다양한 집적 회로 컴포넌트들(예를 들어, 메모리 요소들, 처리 요소들, 논리 요소들, 록업 테이블들 등)을 이용할 수 있다. 마찬가지로, 본 발명의 소프트웨어 요소들은 C, C++, 자바, 코볼, 어셈블러, PERL, 비주얼 베이직, SQL 저장 프로시저, 확장형 마크업 언어(XML)와 같은 임의의 프로그래밍 및/또는 스크립팅 언어로 구현될 수 있으며, 데이터 구조, 객체, 프로세스, 루틴 및/또는 다른 프로그래밍 요소의 임의 조합을 이용하여 다양한 알고리즘이 구현될 수 있다. 또한, 본 발명은 데이터 전송, 시그널링, 데이터 처리, 네트워크 제어 등을 위해 임의의 수의 통상의 기술들을 이용할 수 있다는 점에 유의해야 한다.

<26> 본 기술 분야의 숙련자들이 이해하듯이, 본 발명은 방법, 데이터 처리 시스템, 데이터 처리 장치 및/또는 컴퓨터 프로그램 제품으로서 구현될 수 있다. 따라서, 본 발명은 완전 소프트웨어 구현, 완전 하드웨어 구현, 및/또는 소프트웨어와 하드웨어 양자의 양태들을 조합한 구현의 형태를 가질 수 있다. 또한, 본 발명은 컴퓨터 판독가능 저장 매체 내에 구현되는 컴퓨터 판독가능 프로그램 코드 수단을 갖는 컴퓨터 판독가능 저장 매체 상의 컴퓨터 프로그램 제품의 형태를 가질 수 있다. 하드 디스크, CD-ROM, 광학 저장 장치, 자기 저장 장치 등을 포함하는 임의의 적절한 컴퓨터 판독가능 저장 매체가 이용될 수 있다.

- <27> 본 발명은 본 명세서에서 본 발명의 다양한 양태들에 따른 방법들, 장치(예를 들어, 시스템) 및 컴퓨터 프로그램 제품들의 블록도들 및 흐름도들을 참조하여 설명된다. 블록도들 및 흐름도들의 각각의 기능 블록, 및 블록도들 및 흐름도들 내의 기능 블록들의 조합들은 각각 컴퓨터 프로그램 명령들에 의해 구현될 수 있다는 것을 이해할 것이다. 이러한 컴퓨터 프로그램 명령들은 범용 컴퓨터, 특수 목적 컴퓨터, 및/또는 다른 프로그램 가능 데이터 처리 장치에 로딩되어, 컴퓨터 및/또는 다른 프로그램 가능 데이터 처리 장치 상에서 실행되는 명령들이 흐름도 블록 및/또는 블록들에서 지정되는 기능들을 구현하기 위한 수단을 생성하도록 하는 머신을 생성할 수 있다.
- <28> 컴퓨터 및/또는 다른 프로그램 가능 데이터 처리 장치가 특정 방식으로 기능하도록 지시할 수 있는 이러한 컴퓨터 프로그램 명령들은 컴퓨터 판독가능 메모리에 저장될 수도 있으며, 따라서 컴퓨터 판독가능 메모리에 저장된 명령들은 흐름도 블록 및/또는 블록들에 지정된 기능을 구현하는 명령 수단을 포함하는 제조물을 생성할 수 있다. 컴퓨터 프로그램 명령들은 또한 컴퓨터 및/또는 다른 프로그램 가능 데이터 처리 장치 상에 로딩되어, 일련의 동작 단계들이 컴퓨터 및/또는 다른 프로그램 가능 장치 상에서 수행되게 하여, 컴퓨터 및/또는 다른 프로그램 가능 장치 상에서 실행되는 명령들이 흐름도 블록 및/또는 블록들에 지정되는 기능들을 구현하기 위한 단계들을 제공하도록 하는 컴퓨터 구현 프로세스를 생성할 수 있다.
- <29> 따라서, 블록도들 및 흐름도들의 기능 블록들은 지정된 기능들을 수행하기 위한 수단들의 조합들, 지정된 기능들을 수행하기 위한 단계들의 조합들, 및 지정된 기능들을 수행하기 위한 프로그램 명령 수단들을 지원한다. 블록도들 및 흐름도들의 각각의 기능 블록, 및 블록도들 및 흐름도들 내의 기능 블록들의 조합들은 지정된 기능들 및/또는 단계들을 수행하는 특수 목적 하드웨어 기반 컴퓨터 시스템들, 및/또는 특수 목적 하드웨어 및 컴퓨터 명령들의 적절한 조합들에 의해 구현될 수 있다는 것도 이해할 것이다.
- <30> 본 명세서에서 사용될 때, 네트워크라는 용어는 그러한 하드웨어 및 소프트웨어 컴포넌트들을 포함하는 임의의 전자 통신 수단을 포함할 수 있다. 본 발명에 따른 컴포넌트들 및/또는 당사자들 간의 통신은 예를 들어 전화 네트워크, 엑스트라넷, 인트라넷, 인터넷, 상호작용 시점(point-of-interaction) 장치(판매 시점(point-of-sale) 장치, 개인 휴대 단말기, 셀룰러 폰, 키오스크, 자동 입출금기(ATM) 등), 온라인 통신, 오프라인 통신, 무선 통신, 트랜스폰더 통신, 근거리 통신망(LAN), 원거리 통신망(WAN), 네트워크 및/또는 링크된 장치 등과 같은 임의의 적절한 통신 채널들을 통해 달성될 수 있다. 전화 네트워크들과 관련하여, 본 발명에 따른 컴포넌트들 및/또는 당사자들 간의 통신은 PSTN, ISDN, GSM, UMTS, GPRS, VOIP 및/또는 임의의 비디오 전화 네트워크 등을 포함하지만 이에 제한되지 않는 임의 타입의 전화 네트워크를 통해 달성될 수 있다. 더욱이, 본 발명은 통신 프로토콜들, IPX, 애플토크, IP-6, NetBIOS, OSI, TCP/IP, ATM, SS7, DSS1, SIP, H323 및/또는 임의의 수의 기존 및/또는 미래 프로토콜들을 이용하여 구현될 수 있다. 네트워크가 인터넷과 같이 공개 네트워크의 성질을 갖는 경우, 네트워크가 보안이 되지 않고 도청자들에게 공개된 것으로 추정하는 것이 유리할 수 있다. 인터넷과 관련하여 사용되는 프로토콜들, 표준들 및 애플리케이션 소프트웨어에 관한 특정 정보는 일반적으로 본 기술 분야의 숙련자들에게 공지되어 있으며, 따라서 여기서는 상술될 필요가 없다.
- <31> 도 3은 본 발명의 일 실시예에 따른 예시적인 전화 응답 서비스(TAS; 300)의 블록도를 나타낸다. TAS(300)는 하나 이상의 사용자(314)에 대한 응답 서비스들을 용이하게 하도록 구성되는 응답 서비스 제공자(ASP; 316)를 포함한다. ASP(316)는 여기에 상세히 설명되는 하나 이상의 제어기(308)와 통신하도록 구성된다. ASP(316)는 네트워크, 전화 회선, 광섬유 회선, 무선 주파수, 블루투스 등을 통해 제어기(308)와 통신할 수 있다. 제어기(308)는 하나 이상의 호출자(312)와 사용자들(314) 간의 통신을 돕는다. 전화의 경우, 제어기(308)는 시스코, 노텔, 루슨트, 지멘스 등으로부터의 그것들과 같은 전기 통신 및 인터넷 스위치들 및 라우터들과 연관된 하드웨어 및 소프트웨어를 포함할 수 있으나, 이에 제한되지 않는다는 것을 본 기술 분야의 숙련자들은 이해한다.
- <32> 본 명세서에서 사용될 때, "응답 서비스"라는 용어는 호출 대기, 호출 수동 전환, 호출 우회, 호출 착신 전환, 3방향 호출, 다자 회의 등을 포함하지만 이에 제한되지 않는 전화 데이터 및 정보의 관리를 포함한다. 예를 들어, 본 발명에 따른 일 실시예에서, ASP(316)는 사용자(314)에 관한 정보 및 사용자(314)를 위한 정보를 하나 이상의 ASP(316) 데이터베이스에 저장하도록 구성된다.
- <33> 사용자(314)는 예를 들어 개인 사용자, 메일 오더 비즈니스, 고객 서비스 센터, 무료 번호 사용자, 정보 회선 사용자, 비즈니스, 정부 엔티티 등과 같은 임의 타입의 사용자일 수 있다. 또한, 사용자(314)는 예를 들어 셀룰러 폰, 표준 전화, 스위치보드, 컴퓨터 등과 같은 하나 이상의 전화 장치를 포함할 수 있다. 사용자(314)는 ASP(316)에 등록함으로써 ASP(316)에 대한 액세스를 취득할 수 있다. 등록에 의해, TAS(300)의 사용자(314)는 ASP(316)와 접촉하고, ASP(316)에 비즈니스 정보를 제공한다. 사용자(314)는 또한 예를 들어 사용자(314)의 개

인 피고용인과 같은 다수의 하위 사용자들을 포함할 수 있다.

- <34> ASP(316)는 하나 이상의 컴퓨터 또는 컴퓨터 시스템, 로컬 데이터베이스, 원격 데이터베이스, 휴대형 저장 장치, 고용자, 금융 기관, 비금융 기관, 회사, 군대, 정부, 학교, 여행 엔티티, 수송 기관, 보안 회사, 및/또는 사용자 식별 정보를 수신하고 저장하여 식별 정보를 사용자(314)와 연관시키도록 허가되는 임의의 다른 시스템 또는 엔티티를 포함할 수 있다. ASP(316)가 본 명세서에서는 사용자(314)에게 응답 서비스를 제공하는 것으로 설명되지만, ASP(316)는 예를 들어 호출 착신 전환, 티켓팅 서비스, 부킹 서비스 등과 같은 임의 타입의 서비스를 사용자(314)에게 제공하도록 구성될 수 있다.
- <35> 여기에 설명되는 전화 회선들은 임의 타입의 전화 또는 데이터 통신 회선들, 예를 들어 음성 전화 회선들, 데이터 회선들, 인터넷 네트워크들, 무선 주파수 채널들 등을 포함할 수 있다. 여기에 설명되는 전화 번호들은 IP 어드레스, 표준 전화 번호, 셀룰러 전화 번호, VOIP(voice-over IP) 번호 등을 포함하는 임의 타입의 전화 번호 또는 식별 코드를 포함할 수 있다.
- <36> 도 4는 본 발명의 일 실시예에 따른 예시적인 등록 절차(400)를 나타낸다. 등록 동안, 사용자(314)는 ASP(316)와 접촉하여(단계 401), 비즈니스 정보를 ASP(316)에 제출할 수 있다(단계 403). 사용자(314)는 컴퓨터 및/또는 인터넷을 통해, 소프트웨어 및/또는 하드웨어를 통해, 제삼자를 통해, 키오스크 및/또는 등록 단말기를 통해, 그리고/또는 사용자(314)가 ASP(316)와 접촉하기 위한 임의의 다른 직접 또는 간접 수단, 통신 장치 또는 인터페이스를 통해 ASP(316)와 접촉하여, 직접 비즈니스 정보를 제출할 수 있다.
- <37> 본 명세서에서 사용될 때, 비즈니스 정보는 예를 들어 전화 번호, 비즈니스 시간, 회계 절차, 내부 비즈니스 정보, 지도, 호텔과 같은 일반 비즈니스 정보, 티켓팅, 부킹 및/또는 예약 정보, 하위 사용자들의 수, 및/또는 사용자(314)의 하위 사용자 정보 및/또는 임의의 다른 타입의 비즈니스 정보와 같은 사용자(314)의 비즈니스 및/또는 서비스들에 관한 정보를 포함할 수 있다. 예를 들어, 비즈니스 정보는 사용자(314)가 특정 시간 및 날짜에 그의 전화 호출을 응답받고 싶어하는 방식, 호출자가 기다리는 동안 사용자(314)가 재생되기를 원하는 음악 타입, 기록 정보 또는 라디오, ASP(316)가 항상 사용자(314)와 직접 접촉하려고 시도해야 하거나, 사용자(314)와 직접 접촉하려고 시도하지 않아야 하거나, 정규 비즈니스 시간들 동안에 사용자(314)와 직접 접촉하려고 시도해야 하는 호출자들의 리스트들(및/또는 호출자들의 전화 번호들), 사용자(314)가 사용자(314)와 접촉되지 않은 호출자들로부터 취해지는 메시지들에 포함되기를 바라는 정보, 사용자(314)가 메시지를 통지받고 싶어하는 방식(예를 들어, 전화, 페이지, 팩시밀리, SMS, MMS, 음성 메일, 텍스트 메시지, 이메일, 인터넷 웹사이트 포스팅 등), 사용자(314)가 소정 타입의 호출자들에게 통상적으로 제공하는 정보(예를 들어, 장소, 비즈니스 시간, 계정 정보, 서비스 가용성 등), 사용자(314)가 응답 서비스에 대해 청구될 것으로 예상하는 방식(예를 들어, 송장, 신용 카드, 자동 계좌 이체, 전신 송금 등), 및 사용자(314)가 언제, 어떤 조건(예를 들어, 호출자의 식별자 등) 하에서 그의 호출들이 ASP(316)로 착신 전환되거나 우회되기를 원하는지를 포함할 수 있다. 사용자(314)는 ASP(316)에 제출되는 비즈니스 정보를 언제라도 검토 및/또는 수정할 수 있다. 예를 들어, 일 실시예에서, 사용자(314)의 비즈니스 정보는 컴퓨터 및/또는 인터넷 웹페이지를 통해 제출되고 이용될 수 있으며, 따라서 사용자(314)는 서비스를 직접 트리거 또는 턴온하고, 실시간으로 그리고 편리한 방식으로 비즈니스 정보를 검토 및/또는 수정할 수 있다. 사용자(314)가 그의 전화 호출이 응답되기를 바라는 방식은 ASP(316)의 오퍼레이터에 대한 스크립트, 호출 개시시에 재생될 음악 또는 다른 정보, 또는 ASP(316)에 의해 호출자에게로 지향될 임의의 다른 회답을 포함할 수 있다.
- <38> 비즈니스 정보의 수신시, ASP(316) 및/또는 사용자(314)는 비즈니스 정보, 및 예를 들어 전기 통신 엔티티(즉, AT&T, 버라이즌 등)가 사용자(314)에게 할당한 전화 번호 및/또는 IP 어드레스와 같은 하나 이상의 사용자 식별 코드를 상관 및/또는 등록하여(단계 405), 데이터 패킷을 생성할 수 있다(단계 407). 예를 들어, 식별 코드는 TAS(300)의 각각의 사용자(314)에 고유한 사용자(314)의 전화 번호와 같은 임의의 번호 또는 코드(즉, 일련 번호, 영숫자 번호 또는 다른 타입의 코드)일 수 있다.
- <39> 도 4는 비즈니스 정보와 하나 이상의 사용자 식별 코드의 상관에 관련하여 일반적으로 설명되지만, ASP(316) 및/또는 사용자(314)는 비즈니스 정보 및/또는 식별 코드를 사용자(314)의 전화 번호와 상관시킬 수 있다. 본 명세서에서 사용될 때, 데이터 패킷은 적어도 일 타입의 사용자 정보, 비즈니스 정보 및/또는 임의의 다른 정보와 관련된 정보를 포함할 수 있다. 식별 코드와 데이터 패킷의 상관 후, ASP(316)는 본 기술 분야에 공지된 데이터베이스, 디지털 포맷 및/또는 임의의 저장 매체에 데이터 패킷을 저장할 수 있다(단계 409).
- <40> 예를 들어, ASP(316)는 데이터 패킷 저장 및 검색에 사용되는 하나 이상의 로컬, 원격 또는 다른 데이터베이스를 갖도록 구성된다. ASP 데이터베이스들은 그래픽, 계층 구조, 관계형, 객체 지향 또는 다른 데이터베이스일

수 있다. 데이터베이스들은 사용자(314)의 식별 코드를 이용하여 각각의 데이터 패킷이 데이터베이스들로부터 적절히 검색되어, ASP(316) 및/또는 사용자(314)에게 제공될 수 있도록 구성된다.

- <41> 본 발명에 따른 다른 실시예를 참조하여, 도 5는 ASP(316)가 사용자(314)의 식별 코드를 이용하여 응답 서비스를 제공하는 예시적인 응답 서비스 방법(ASM; 500)을 나타낸다. ASM(500) 동안, 사용자(314)는 호출자(312)로부터 하나 이상의 호출을 수신한다(단계 502). 이어서, 사용자(314)는 호출자(312)에게 회답을 제공할 수 있다(단계 504). 호출자(312)에게 회답을 제공함으로써, 사용자(314)는 호출에 응답하고, 지정 링백 회답 및/또는 본 기술 분야에 공지된 임의의 다른 타입의 회답을 호출자(312)에게 제공할 수 있다. 예를 들어, 일 실시예에서, 제어기(308)는 즉시 또는 소정 수의 링들 후에 호출자(312)를 사용자(314)에서 ASP(316)로 우회시키도록 구성될 수 있다. 제어기(308)는 사용자(314)에 의해 제출되는 비즈니스 정보에 따라, 소정 시간들에 그리고/또는 소정 호출자들에 대해, ASP(316)의 방향에서 호출자(312)를 사용자(314)에서 ASP(316)로 우회시키도록 구성될 수도 있다. 대안으로, 사용자(314)는 예를 들어 상호 호출 착신 전환 또는 수동 전환에 의해, 또는 사용자 ASP(316) 또는 사용자(314)의 전화 서비스 제공자와의 조건부 또는 무조건부 호출 착신 전환 또는 우회를 위한 배열에 의해, 호출들이 언제 ASP(316)로 우회될지를 직접 제어할 수 있다.
- <42> 동시에 또는 후속하여, 사용자(314)를 대신하는 제어기(308)가 호출을 대기시키고, 그리고/또는 일시적으로 호출자(312)에 대한 응답을 중지할 수 있다(단계 506). 예를 들어, 사용자(314) 및/또는 제어기(308)는 수동으로 그리고/또는 전자적으로 회답을 제공하고, 호출을 대기시키고, 그리고/또는 ASP(316)로 우회될 수 있는 호출자(312)로부터의 호출에 대한 응답을 중지할 수 있다. 따라서, 사용자(314)는 ASP(316) 및/또는 사용자(314)의 전화 서비스 제공자와 함께 하나 이상의 소프트웨어 및/또는 하드웨어 프로토콜, 시스템 및/또는 장치를 이용하여 단계들 504 및 506을 용이하게 할 수 있다.
- <43> 예를 들어, 일 실시예에서, 사용자(314)는 제어기(308) 소프트웨어를 이용하여 단계들 504 및 506을 용이하게 한다. 즉, 제어기(308)는 사용자(314)에서 호출의 수신시에 호출자(312)에 관한 정보를 하나 이상의 제어기(308) 데이터베이스에 임시 저장하도록 구성될 수 있다. 제어기(308) 데이터베이스들은 여기서 설명되는 ASP(316) 데이터베이스들과 유사하게 구성될 수 있다. 제어기(308)는 호출자(312)에게 회답을 제공하고, 그리고/또는 호출자(312)를 임시 대기시키도록 구성될 수도 있다. 대안으로 그리고/또는 추가로, ASP(316)는 예를 들어 셋업 메시지, 최초 어드레스 메시지와 같은 호출을 수반하는 신호, 또는 호출을 수반하는 다른 신호로부터 호출자(312)에 관한 정보를 수신할 수 있다.
- <44> 동시에 또는 바로 후에, 제어기(308) 및/또는 사용자(314)는 ASP(316)와 접촉하고, 임시 저장된 호출자(312)에 관한 정보를 ASP(316)에 전달하도록 구성될 수 있다(단계 508). 제어기(308) 및/또는 사용자(314)는 또한 ASP(316)에 의한 사용자(314)의 인식을 용이하게 하기 위해 사용자(314)와 연관된 식별 코드를 ASP(316)에 전송할 수 있다(단계 510). 대안으로 그리고/또는 추가로, ASP(316)는 호출 수반 신호로부터 사용자(314)와 연관된 정보 코드를 수신할 수 있다. 예를 들어, 정보 코드가 사용자(314)로부터의 전화 번호와 동일할 때, 정보 코드는 오리지널 호출 번호(호출자에 의해 원래 다이얼링된 번호) 또는 제지향 번호(ASP(316)로의 호출의 제지향이 트리거된 번호)일 수 있다. 오리지널 호출 번호 및 제지향 번호 양자는 예를 들어 호출 수반 신호에 포함된 최초 어드레스 메시지 및/또는 셋업 메시지 내에 포함된다. 호출 수반 신호는 예를 들어 호출자 번호, 호출자 이름, 요금 부담자 식별자, 임의의 수신자 부담 호출 요청, 임의의 글로벌 호출 참조, 임의의 위치 번호, 임의의 제지향 카운터, 임의의 제지향 정보, 임의의 다이얼링된 후속 번호, 및/또는 호출 수반 신호에 포함될 수 있는 임의의 다른 정보를 포함하는, 호출에 회답하기 위해 ASP(316)에 의해 사용될 수 있는, 호출 관련 다른 정보를 포함할 수도 있다.
- <45> ASP(316)는 하나 이상의 전화 오퍼레이터를 포함할 수 있다. 전화 오퍼레이터들은 중앙 위치에 물리적으로 위치하거나, 지리적으로 원격 분산될 수 있다. ASP(316)로 우회되거나 수동 전환되는 각각의 착신 호출은 예를 들어 호출자의 언어, 위치 또는 국적, 최장 기간 동안 호출을 수신하지 못한 오퍼레이터 또는 주어진 기간 내에 최소 양의 호출을 수신한 오퍼레이터와 같은 소정 기준에 따라 개별 오퍼레이터에게 분산될 수 있다. ASP(316)는 호출들을 중앙 위치에 있는 오퍼레이터들에게 분산하거나, 호출들을 멀리 떨어져 위치하는 오퍼레이터들에게 분산할 수 있다. ASP(316)는 오퍼레이터 신청자들이 음성 샘플, 이력서, 이용가능 장비의 리스트, 및/또는 다른 자격을 ASP(316)의 웹사이트 상에 기록하는 것을 허가하고 ASP(316)가 상기 자격들을 검토할 수 있게 함으로써 잠재적 이용을 위해 오퍼레이터들을 선택할 수 있다. 오퍼레이터들은 시간 단위로, 봉급으로, 응답된 호출들의 수에 기초하여, 또는 오퍼레이터가 호출자들에게 이야기한 시간의 양에 기초하여 그들의 서비스에 대해 보수를 지급받을 수 있다. ASP(316)는 오퍼레이터들이 작업한 각각의 기간의 끝에 또는 격주 등과 같이 정기적으로 오퍼레이터들에게 보수를 지급할 수 있다. 오퍼레이터들은 그들이 작업할 수 있는 시간 및 그들이 보수를

지급받기를 원하는 방식 및 빈도와 같은 그들의 작업 선호들을 ASP(316)의 인터넷 웹사이트 상에 또는 다른 방식으로 입력할 수 있다. ASP(316)의 오퍼레이터들에게 제공되는 유연성 및 오퍼레이터들이 그들의 선호들을 입력할 수 있는 용이성은 오퍼레이터들이 ASP(316)를 위해 일하도록 격려할 수 있다. ASP(316)는 호출 부하를 처리하기 위해 추가 오퍼레이터들이 필요한 경우에 오퍼레이터들과 자동으로 접촉하도록 구성될 수 있다.

<46> 정보 및/또는 사용자(314) 식별 코드를 ASP(316)에 전송함으로써, 제어기(308) 및/또는 사용자(314)는 여기에 설명되는 임의의 통신 방법을 이용할 수 있다. 제어기(308) 및/또는 사용자(314)로부터 호출 및/또는 전송의 수신시, ASP(316)는 정보 및/또는 식별 코드를 이용하여, 예를 들어 오리지널 호출 번호 및 /또는 재지향 번호로부터 사용자(314)를 인식할 수 있고, 호출자의 식별자를 포함하는, 호출과 연관된 다른 정보를 인식할 수 있다. 이어서, ASP(316)는 사용자(314)의 식별 코드를 이용하여, 하나 이상의 ASP(316) 데이터베이스에 저장된 사용자(314)의 데이터 패킷에 액세스할 수 있다(단계 512). 동시에, 이전 및/또는 이후에, 제어기(308) 및/또는 사용자(314)는 호출을 호출자(312)로부터 ASP(316)로 수동 전환 또는 우회시킬 수 있다(단계 514). 호출의 사용자(314)에서 ASP(316)로의 수동 전환 또는 우회시, ASP(316)는 자신이 사용자(314)인 것처럼 호출에 응답하고, 데이터 패킷으로부터의 정보를 이용하여 호출자(312)에게 회답할 수 있다(단계 516).

<47> 구체적으로, 데이터 패킷으로부터의 정보는 전자 디스플레이 상에서 ASP(316)에게 표시될 수 있으며, ASP(316)는 사용자(314)에 의해 제공되는 비즈니스 정보를 이용하여 호출에 응답할 수 있다. 예를 들어, ASP(316)는 사용자(314)에 의해 지시되는 방식으로 호출자(312)로부터의 호출에 응답할 수 있다. ASP(316)가 호출에 응답하는 방식은 ASP(316)가 호출 수반 신호에 포함된 호출자 식별 정보에 기초하여 호출자(312)에게 이름으로 인사하는 것을 포함할 수 있다. ASP(316)는 호출자들의 리스트들을 참고하여, 호출자(312)가 ASP(316)가 항상 사용자(314)와 직접 접촉하려고 시도해야 하는 호출자인지, 사용자(314)와 직접 접촉하려고 시도하지 않아야 하는 호출자인지, 또는 정규 비즈니스 시간 동안 사용자(314)와 직접 접촉하려고 시도해야 하는 호출자인지를 결정할 수 있다. 이어서, ASP(316)는 호출자(312)에 대하여, 존재할 경우, 사용자(314)에 의해 제공되는 지시를 따를 수 있다. 호출자(312)가 사용자(314)와 직접 접촉되지 않는 경우, ASP(316)는 호출자(312)에게 제공되어야 하는 것으로 사용자(314)가 지시한 임의의 정보를 호출자(312)에게 제공하거나, 사용자(314)가 지시한 방식으로 호출자(312)로부터의 메시지 내의 정보를 가져다 놓을 수 있다. ASP(316)는 호출자(312)의 식별자, 호출자(312)에게 제공되는 임의의 정보 및/또는 호출자(312)로부터의 메시지를 포함하는 호출에 관한 정보를, 사용자(314)가 메시지들을 통지받고 싶다고 지시한 방식으로, 사용자(314)에게 제공할 수 있다. 이어서 또는 순차적으로, ASP(316)는 제공된 응답 서비스의 성질에 따라 그리고 사용자(314)가 응답 서비스에 대해 청구될 것으로 예상하는 것으로 지시한 방식으로 호출에 대해 사용자(314)에게 요금을 청구할 수 있다. ASP(316)는 라이브 오퍼레이터를 이용하여 또는 컴퓨터화된 시스템을 이용하여 호출들에 응답 및/또는 회답할 수 있다.

<48> ASM(500)은 호출을 호출자(312)로부터 ASP(316)로 즉시 우회 또는 재지향하도록 구성될 수 있다. 이 경우, 제어기(308)는 호출이 원래 지향되었던 사용자(314) 또는 하위 사용자의 전화 번호 또는 식별 코드에 관한 정보를 식별하도록 구성될 수 있다. 이러한 정보는 호출자(312)로부터의 재지향 호출을 수반하는 신호 내에 제공될 수 있는 오리지널 호출 번호 및/또는 재지향 번호를 포함할 수 있다. ASP(316)는 호출들이 우회되는 하나의 전화 번호만을 가지면 된다. ASP(316)에 대한 모든 사용자(314) 및 하위 사용자에게 지향되는 모든 호출은 ASP(316)에 대한 단일 전화 번호로 수동 전환, 우회 및/또는 재지향될 수 있다. 이러한 시스템에서, ASP(316)는 사용자(314) 또는 그의 하위 사용자들의 식별 코드 또는 전화 번호 및 사용자(314) 또는 그의 하위 사용자들에 의해 제공되는 비즈니스 정보에 기초하여 호출자(312)에게 어떻게 응답할지를 결정할 수 있다. 이어서, ASP(316)는 전술한 바와 같은 비즈니스 정보를 이용하여 사용자(314) 또는 그의 하위 사용자들을 대신하여 호출자(312)에게 응답할 수 있다.

<49> 도 3에 도시된 실시예를 다시 참조하면, 제어기(308)는 하나 이상의 하드웨어 및/또는 소프트웨어 프로토콜, 시스템, 루틴 등을 갖도록 구성될 수 있다. 예를 들어, 일 실시예에서, 제어기(308)는 사용자(314)의 전화 장치에 설치되고 그리고/또는 그와 통신하는 소프트웨어를 포함하는데, 이 소프트웨어는 사용자(314)의 전화 장치에 착신 호출을 우회시키도록 지시한다. 다른 실시예에서, 사용자(314)는 제어기(308)를 우회하고, 착신 호출(312)에 응답할지 또는 이를 ASP(316)로 우회시킬지를 수동으로 결정할 수 있다.

<50> 본 발명에 따른 일 실시예에서, 제어기(308)는 ASP(316)와 연관되어, 전화 통신 및 데이터의 전달 및 관리를 용이하게 한다. 예를 들어, 제어기(308) 및 ASP(316)는 호출 응답 프로세서, 호출 전달 프로세서 등을 갖도록 구성될 수 있다. 예를 들어, 사용자(314)의 번호 및/또는 식별 코드는 제어기(308)에 의한 전달 및 ASP(316)에

의한 호출 응답을 용이하게 하기 위해 응답 프로세서 및/또는 호출 전달 프로세서와 연관될 수 있다.

- <51> ASP(316)는 호출자(312)로부터의 착신 호출에 회답 및/또는 응답하도록 구성될 수 있다. 호출에 회답 및/또는 응답함으로써, ASP(316)는 음성 회답, 링백 회답을 제공하고, 호출을 대기시키고, 그리고/또는 할당된 ASP(316)의 오퍼레이터가 제삼자임을 호출자(312)에 의해 검출 불가능 및/또는 검출 가능한 방식으로 응답 또는 회답할 수 있다. 또한, 제어기(308)는 사용자(314)의 식별 코드를 관련 정보로부터 호출자(312)로부터의 호출과 연관시키도록 구성될 수 있다. 제어기(308)는 또한 사용자(314)의 식별 코드, 사용자(314)의 관련 정보 및/또는 비즈니스 정보를 ASP(316)로 전달하고, 그리고/또는 임의의 다른 전달 및/또는 전송 프로세스를 수행하도록 구성될 수 있다.
- <52> 제어기(308)는 또한 직접 및/또는 네트워크를 통해 ASP(316)에 접속되도록 구성될 수 있다. 예를 들어, 제어기(308)는 ASP(316)의 하나 이상의 응답 컴포넌트, ASP(316)의 하나 이상의 호출 스위칭 컴포넌트 및/또는 하나 이상의 삼자 스위칭 컴포넌트에 접속될 수 있다. 제어기(308)는 사용자(314)의 식별 코드를 인식하고, 번호 및/또는 식별 코드와, ASP(316)의 하나 이상의 데이터베이스에 저장된 사용자(314) 데이터 패킷의 연관을 용이하게 하도록 구성된다.
- <53> 도 6에 도시된 바와 같은 본 발명의 보다 향상된 일 실시예에 따르면, 제어기(308)는 호출 라우팅 시스템(600)을 용이하게 하는 데 사용될 수 있는 프로세서(610)를 포함할 수 있다. 호출 라우팅 시스템(600)은 사용자(314)의 상이한 하위 사용자들(601, 603, 605)에 대한 응답 기준들을 할당하기 위한 프로세서(610)를 갖도록 구성될 수 있다. 예를 들어, 각각의 하위 사용자(601, 603, 605)는 상이한 번호 및/또는 식별 코드(611, 613, 615)를 할당받는다. 번호들 및/또는 식별 코드들(611, 613, 615)은 ASP(316)에 저장된 하나 이상의 사용자(314) 데이터 패킷 및/또는 하위 사용자(601, 603, 605) 데이터 패킷과 연관된다.
- <54> 프로세서(610) 및/또는 ASP(316)는 호출 관리 및 분배를 용이하게 하기 위해 상이한 식별 코드들(611, 613, 615)을 이용할 수 있다. 예를 들어, 호출자들(612, 622, 632)로부터의 다수의 착신 호출이 사용자(314)의 하위 사용자들(601, 603, 605)에게 걸릴 때, 프로세서(610) 및/또는 ASP(316)는 식별 코드들(611, 613, 615)을 이용하여 ASP(316)에 의한 호출 응답을 우선 순위화할 수 있다. 예를 들어, 프로세서(610) 및/또는 ASP(316)는 식별 코드 611을 가진 하위 사용자(601)에 대한 모든 착신 호출을 오전 8시에서 오후 12시 사이에는 ASP(316)로, 이어서 오후 12시에서 오전 5시까지는 이동 장치(650)로 라우팅하도록 구성될 수 있다. 3명의 하위 사용자(601, 603, 605), 3명의 호출자(612, 622, 632) 및 3개의 식별 코드(611, 613, 615)가 예시적인 도 6에 도시되어 있지만, 본 발명은 임의 수의 사용자, 하위 사용자, 호출자, 번호 및/또는 식별 코드의 사용을 고려한다.
- <55> 본 발명의 일 실시예에 따른 호출 관리를 용이하게 하기 위해, 사용자들(601, 603, 605)의 다양한 전기 통신 장치들 및/또는 ASP(316)는 호출 라우팅을 용이하게 하도록 구성될 수 있다. 예를 들어, 다양한 전기 통신 장치들은 전술한 바와 같이 하위 사용자(601, 603, 605) 식별 코드들에 기초하여 호출들을 라우팅하기 위한 라우팅 프로그램을 이용하도록 구성될 수 있다. 또한, 하위 사용자들(601, 603, 605)의 전기 통신 장치들은 라우팅 프로그램 및/또는 하위 사용자들(601, 603, 605)의 식별 코드들을 이용하여 호출자들(612, 622, 632)로부터의 호출들의 ASP(316)로의 수동 전환을 용이하게 하는 데 사용될 수 있다. 예를 들어, 본 발명에 따른 일 실시예에서, ASP(316) 및/또는 하위 사용자들(601, 603, 605)의 전기 통신 장치들은 식별 코드(611)를 수신하고, 이 코드를 하위 사용자(601), 사용자(314) 및/또는 호출자(612)와 교신할 수 있다.
- <56> 따라서, ASP(316)는 다수의 사용자(314) 또는 하위 사용자(601, 603, 605)가 그들의 호출들을 착신 전환 또는 우회시킬 수 있는 하나의 전화 번호만을 필요로 한다. ASP(316)는 전술한 바와 같이 사용자(314) 또는 하위 사용자(601, 603, 605)를 대신하여 응답 서비스를 제공하기 위해 호출이 착신 전환 또는 우회된 호출 전화 번호를 검출하고, 그 전화 번호와 연관된 비즈니스 정보에 액세스함으로써 사용자(314) 또는 하위 사용자(601, 603, 605)를 대신하여 착신 전환 또는 우회된 호출에 응답할 수 있다. 예를 들어, 본 발명에 따른 일 실시예에서, 사용자(314) 등록 동안, ASP(316) 및/또는 사용자(314)는 하나 이상의 하위 사용자(601, 603, 605)를 사용자(314) 식별 코드와 상관시킬 수 있다. 다른 실시예에서, ASP(316) 및/또는 사용자(314)는 상이한 서비스 레벨을 각각의 하위 사용자(601, 603, 605)와 상관시킬 수 있다.
- <57> 본 발명에 따른 또 다른 향상된 실시예에서, 더 많은 하위 사용자들이 사용자(314)의 계정에 추가될 때, 각각의 하위 사용자는 도 4에 요약된 것과 유사한 등록 절차를 밟을 수 있다. 예를 들어, 도 7에 예시적인 하위 사용자 등록 방법(700)이 나타나 있다. 하위 사용자 등록 동안, 하위 사용자(601)는 ASP(316)와 접촉한다(단계 701). 하위 사용자(601)가 이전에 ASP(316)에 등록되지 않았기 때문에, 하위 사용자(601)가 그의 이전 등록 정보를 고치거나 변경하기를 원할 수 있기 때문에, 그리고/또는 하위 사용자 등록과 관련된 임의의 다른 이유로,

하위 사용자(601)는 ASP(316)와 접촉할 수 있다. ASP(316)와의 접촉 동안 그리고/또는 그 후에, 하위 사용자(601)는 사용자(314) 식별 코드 및/또는 하위 사용자(601) 정보를 ASP(316)에 전송할 수 있다(단계 703). 사용자(314) 식별 코드는 사용자(314) 정보를 인식하고(단계 705) 그리고/또는 사용자(314)와 연관된 데이터 패킷을 찾는 데 사용될 수 있다.

<58> 사용자(314) 정보의 인식 및/또는 발견시, ASP(316)는 새로운 식별 코드를 하위 사용자(601)에게 할당하고(단계 707), 새로운 식별 코드를 사용자(314) 데이터 패킷, 하위 사용자 정보 및/또는 사용자(314) 식별 코드와 상관시킬 수 있다(단계 709, 단계 711). 따라서, 사용자(314) 및/또는 하위 사용자(601)의 선호에 따라, 각각의 하위 사용자(601)의 정보는 사용자(314) 식별 코드 및/또는 사용자(314) 데이터 패킷과 직접 상관될 수 있다.

<59> 하위 사용자(601) 정보와 사용자(314) 데이터 패킷의 연관은 ASP 응답 서비스에 대한 유연성을 촉진한다. 예를 들어, 본 발명의 일 실시예에서, ASP(316)는 호출 우회, 호출 착신 전환, 및/또는 사용자(314) 및/또는 하위 사용자들(601, 603, 605)에 대한 임의의 다른 타입의 응답 서비스를 용이하게 하도록 구성될 수 있다. 즉, 사용자 및/또는 하위 사용자들이 ASP(316) 응답 서비스를 요청하는 경우, ASP(316)의 하나 이상의 인간 또는 기계 오퍼레이터는 임의의 사용자(314) 또는 하위 사용자(601, 603, 605)에게 호출이 걸릴 때마다 사용자(314) 및/또는 하위 사용자들(601, 603, 605)의 하나 이상의 식별 코드를 수신할 수 있다. 이어서, 이러한 식별 코드들은 사용자(314) 및/또는 하위 사용자들(601, 603, 605)과 연관된 하나 이상의 데이터 패킷에 즉시 액세스하기 위해 ASP(316)에 의해 사용될 수 있다.

<60> 구체적으로, 그리고 도 6을 다시 참조하면, ASP(316)는 또한, 예를 들어 호출과 연관된 신호에 포함된 오리지널 호출 번호 또는 재지향 번호를 인식함으로써, 각각의 호출자(612, 622, 632)가 어느 사용자(314) 및/또는 하위 사용자(601, 603, 605)에 도달하려고 시도하고 있는지를 인식하도록 구성될 수 있다. 즉, ASP(316)는 호출과 연관된 사용자(314) 식별 코드 또는 하위 사용자 식별 코드들(611, 613, 615)을 이용하여, 사용자(314) 및/또는 하위 사용자(601, 603, 605)의 관련 데이터 패킷 정보에 정확하게 액세스할 수 있다. 예를 들어, 호출자(612)가 하위 사용자(601)를 호출하려고 시도하고 있는 경우, 호출은 하위 사용자(601)와 연관된 식별 코드(611)를 포함한다. 이 식별 코드(611)는 ASP(316)로 전달될 수 있으며, ASP(316)는 식별 코드(611)를 이용하여 ASP(316) 데이터 패킷에 저장된 하위 사용자(601) 정보에 액세스할 수 있다. 이어서, ASP(316)는 이 하위 사용자(601) 정보를 이용하여, 그가 하위 사용자(601)인 것처럼, 통지받은 방식으로 호출자(612)에게 회답할 수 있으며, 사용자(314) 또는 하위 사용자(601)에 의해 제공되는 비즈니스 정보와 일관되는 응답 서비스를 제공할 수 있다.

<61> 구체적으로, 사용자(314), 하위 사용자(601) 또는 이들 양자와 연관된 데이터 패킷으로부터의 정보는 전자 디스플레이 상에서 ASP(316)에게 표시될 수 있으며, ASP(316)는 상기 데이터 패킷 내에 포함된 비즈니스 정보를 이용하여 호출에 응답할 수 있다. 예를 들어, ASP(316)는 사용자(314) 및/또는 하위 사용자(601)에 의해 지시되는 방식으로 호출자(612)로부터의 호출에 응답할 수 있다. ASP(316)가 호출에 응답하는 방식은 ASP(316)가 호출을 수반하는 신호 내에 포함된 호출자 식별 정보에 기초하여 호출자(612)에게 이름으로 인사하는 것을 포함할 수 있다. ASP(316)는 호출자들의 리스트들을 참고하여, 호출자(612)가 ASP(316)가 항상 사용자(314) 및/또는 하위 사용자(601)와 직접 접촉하려고 시도해야 하는 호출자인지, 사용자(314) 및/또는 하위 사용자(601)와 직접 접촉하려고 시도하지 않아야 하는 호출자인지, 또는 정규 비즈니스 시간 동안 사용자(314) 및/또는 하위 사용자(601)와 직접 접촉하려고 시도해야 하는 호출자인지를 결정할 수 있다. 이어서, ASP(316)는 호출자(612)에 대하여, 존재할 경우, 사용자(314) 및/또는 하위 사용자(601)에 의해 제공되는 지시를 따를 수 있다. 호출자(612)가 사용자(314) 및/또는 하위 사용자(601)와 직접 접촉되지 않는 경우, ASP(316)는 호출자(612)에게 제공되어야 하는 것으로 사용자(314) 및/또는 하위 사용자(601)가 지시한 임의의 정보를 호출자(612)에게 제공하거나, 사용자(314) 및/또는 하위 사용자(601)가 지시한 방식으로 호출자(312)로부터의 메시지 내의 정보를 가져다 놓을 수 있다. ASP(316)는 호출자(612)의 식별자, 호출자(612)에게 제공되는 임의의 정보 및/또는 호출자(612)로부터의 메시지를 포함하는 호출에 관한 정보를, 사용자(314) 및/또는 하위 사용자(601)가 메시지들을 통지받고 싶다고 지시한 방식으로, 사용자(314) 및/또는 하위 사용자(601)에게 제공할 수 있다. 이어서 또는 순차적으로, ASP(316)는 제공된 응답 서비스의 성질에 따라 그리고 사용자(314) 및/또는 하위 사용자(601)가 응답 서비스에 대해 청구될 것으로 예상하는 것으로 지시한 방식으로 호출에 대해 사용자(314) 및/또는 하위 사용자(601)에게 요금을 청구할 수 있다. 사용자(314) 및 그의 하위 사용자(601)에 의해 제공되는 비즈니스 정보 간의 임의의 충돌이 존재하는 한도에서, ASP(316)는 비즈니스 정보의 성질에 따라 사용자(314) 또는 하위 사용자(601)에 의해 제공되는 비즈니스 정보에 기초하여 충돌을 해결하고 응답하도록 지시될 수 있다. 또한, ASP(316)에 의해 표시되는 비즈니스 정보는 사용자(314) 및/또는 하위 사용자(601)의 지시에 따라, 호출이 수신

되는 때에 의존할 수 있다.

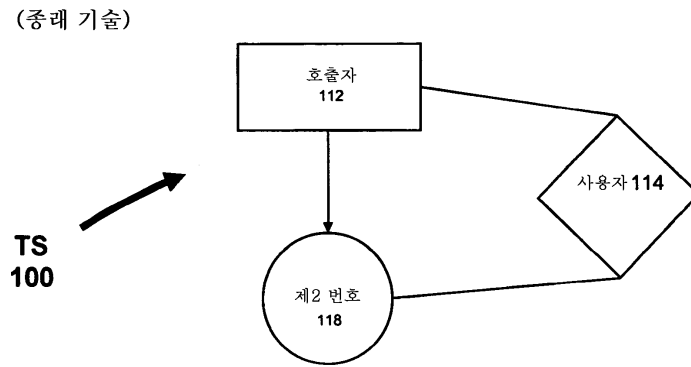
- <62> 본 발명에 따른 또 다른 실시예에서, ASP(316)는 도 8에 도시된 바와 같은 서비스를 제공할 수 있다. 하나 이상의 사용자(801)가 ASP(316)에 등록하고, 그들의 비즈니스 정보를, 콜 센터(804) 또는 웹 서버(805) 각각으로의 공중 교환식 전화 네트워크(PSTN; 802), 인터넷(803) 및/또는 여기에 설명되는 다른 네트워크 중 어느 하나를 통해, ASP(316)에 제공할 수 있다. 각각의 사용자(801)의 비즈니스 정보는 데이터베이스(806)에 저장될 수 있으며, 데이터베이스는 아카이브(807)에 백업될 수 있다. 사용자(801)의 비즈니스 정보는 요청된 서비스(808)에 관한 정보, 과금 정보(809), 지불 정보(810) 및/또는 전술한 바와 같은 임의의 다른 정보를 포함할 수 있다.
- <63> ASP(316)는 사용자(801)가 전화에 의한 인에이블 서비스(814), 인터넷에 의한 인에이블 서비스(815)를 선택하고 그리고/또는 사용자(801)가 제공받기를 원하는 임의의 다른 응답 서비스를 선택하는 것을 돕도록 구성될 수 있다. 이어서, 사용자(801) 정보는 데이터베이스(806)에 저장되고 그리고/또는 ASP(316)와 연관될 수 있다. 데이터베이스(806)는 여기에 설명되는 임의의 다른 데이터베이스와 유사한 방식으로 구성될 수 있다. 하나 이상의 호출자(820)가 호출 네트워크(821)에 의해 ASP(316)로 착신 전환 또는 재지향되는 호출을 행할 때, ASP(316)는 먼저 호출자(820)에게 초기 인사(822)를 제공할 수 있다. 이어서, ASP(316)는 사용자들(801) 중 하나와 연관된 오리지널 호출 번호, 재지향 번호 및/또는 임의의 다른 식별 번호를 결정할 수 있다. 이어서, 이 정보는 물론, 호출자(820)의 식별자, 서비스 품질(824) 및/또는 호출자(820)의 언어에 기초하여, ASP(316)는 호출 라우터(819)를 이용하여 호출을 오퍼레이터(817)(01, 02, 03, 0x) 및/또는 원격 오퍼레이터(818)(OR1, OR2, OR3, ORx)에게로 라우팅할 수 있다. ASP(316)는 전술한 바와 같은 방식으로 호출들을 라우팅할 때 데이터베이스(806) 또는 오퍼레이터들의 데이터베이스(816)에 저장된 기준들을 이용하도록 구성될 수 있다. 이어서, 오퍼레이터(817) 및/또는 원격 오퍼레이터(818)는 사용자 정보의 디스플레이(823)에서 오퍼레이터들(817, 818)에게 보여질 수 있는 사용자(801)의 비즈니스 정보를 이용하여 호출에 응답할 수 있다.
- <64> 본 발명은 다양한 실시예를 참조하여 설명되었다. 그러나, 본 기술 분야의 숙련자들은 본 발명의 범위에서 벗어나지 않고 실시예들에 대해 수정들 내의 변경들이 이루어질 수 있음을 인식할 것이다. 본 명세서에서 사용될 때, "포함한다", "포함하는"이라는 용어들 및/또는 이들의 임의의 다른 변형은 비 배타적인 포함을 커버하는 것을 의도하며, 따라서 요소들의 리스트를 포함하는 처리, 방법, 물건 및/또는 장치는 그러한 요소들만을 포함하는 것이 아니라, 명시적으로 리스트되지 않았거나, 그리고/또는 그러한 프로세스, 방법, 물건 및/또는 장치에 고유한 다른 요소들을 포함할 수 있다. 또한, 여기에 설명된 어느 요소도 "본질적" 및/또는 "결정적"인 것으로 명시적으로 기술되지 않은 한 본 발명의 실시예 필요하지 않다.

도면의 간단한 설명

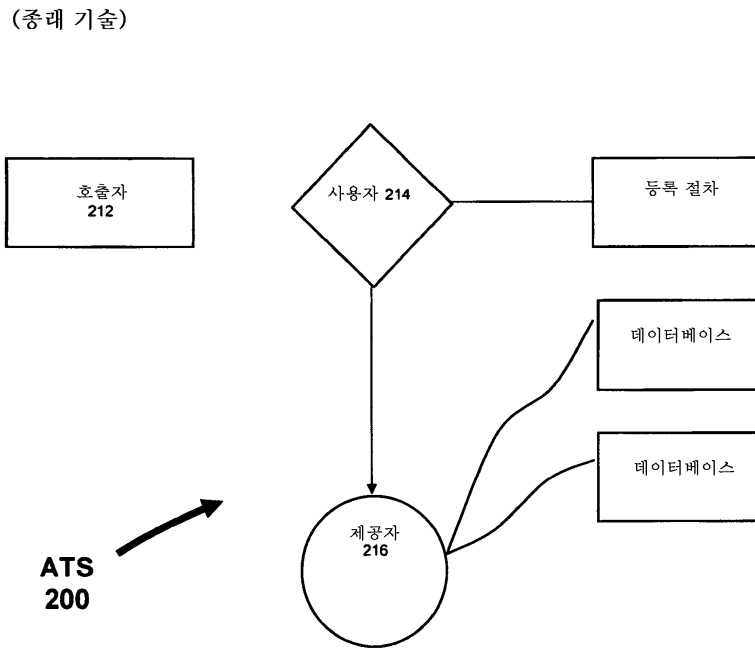
- <12> 본 발명의 주제는 명세서의 결론 부분에 구체적으로 지시된다. 그러나, 본 발명은 동작의 구성 및 방법 양자에 관하여, 동일 부분들이 동일 번호들에 의해 참조될 수 있는 첨부 도면들과 관련하여 취해지는 아래의 설명을 참조하여 최상으로 이해될 수 있다.
- <13> 도 1은 종래 기술에 따른 호출 우회 전화 시스템을 나타내는 도면이다.
- <14> 도 2는 종래 기술에 따른 향상된 전화 시스템을 나타내는 도면이다.
- <15> 도 3은 본 발명의 일 실시예에 따른 예시적인 전화 응답 서비스의 블록도이다.
- <16> 도 4는 본 발명의 일 실시예에 따른 예시적인 등록 절차를 나타내는 도면이다.
- <17> 도 5는 본 발명의 일 실시예에 따른 예시적인 응답 서비스 방법을 나타내는 도면이다.
- <18> 도 6은 본 발명의 일 실시예에 따른 예시적인 호출 라우팅 시스템의 블록도이다.
- <19> 도 7은 본 발명의 일 실시예에 따른 예시적인 하위 사용자 등록 방법을 나타내는 도면이다.
- <20> 도 8은 본 발명의 일 실시예에 따른 예시적인 서비스 제공 시스템을 나타내는 도면이다.
- <21> 숙련된 기술자들은 도면들 내의 요소들이 간명화를 위해 도시되며 반드시 축척으로 그려진 것은 아니라는 것을 알 것이다. 예를 들어, 도면들 내의 요소들 중 일부의 치수들은 본 발명의 실시예들의 이해를 향상시키는 것을 돕기 위해 다른 요소들에 비해 확대될 수 있다.

도면

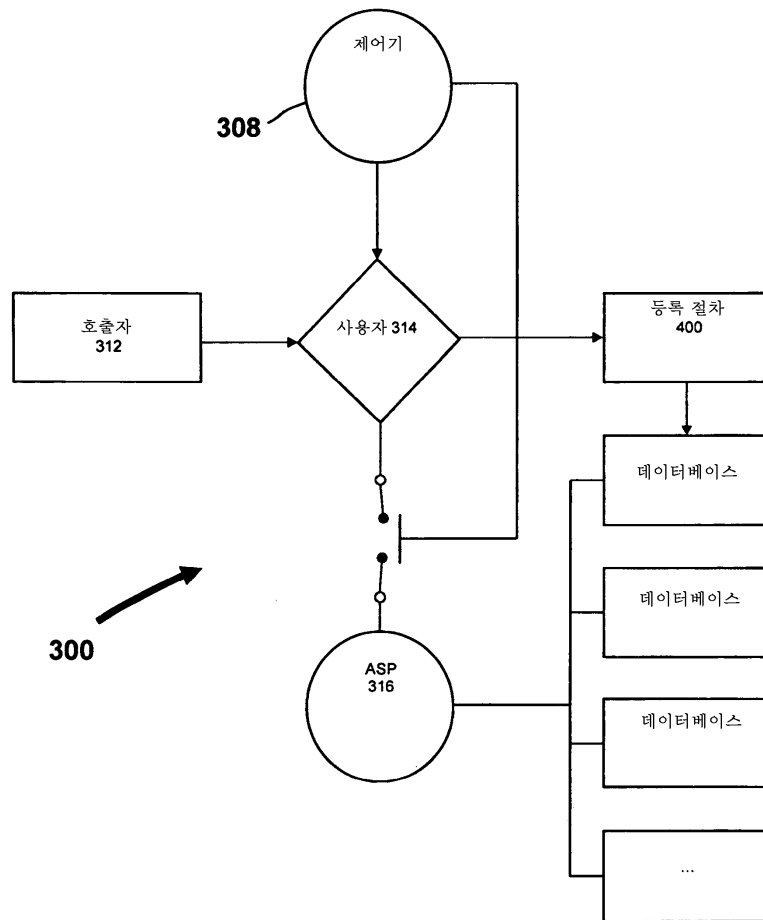
도면1



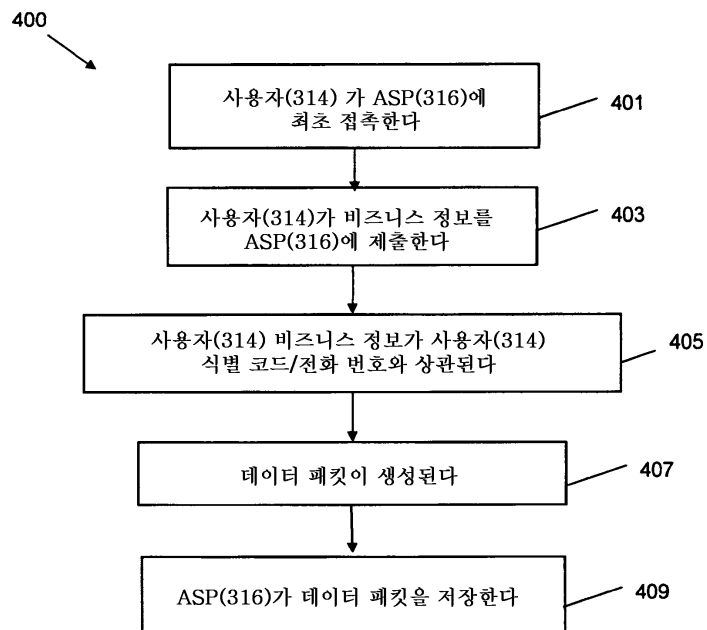
도면2



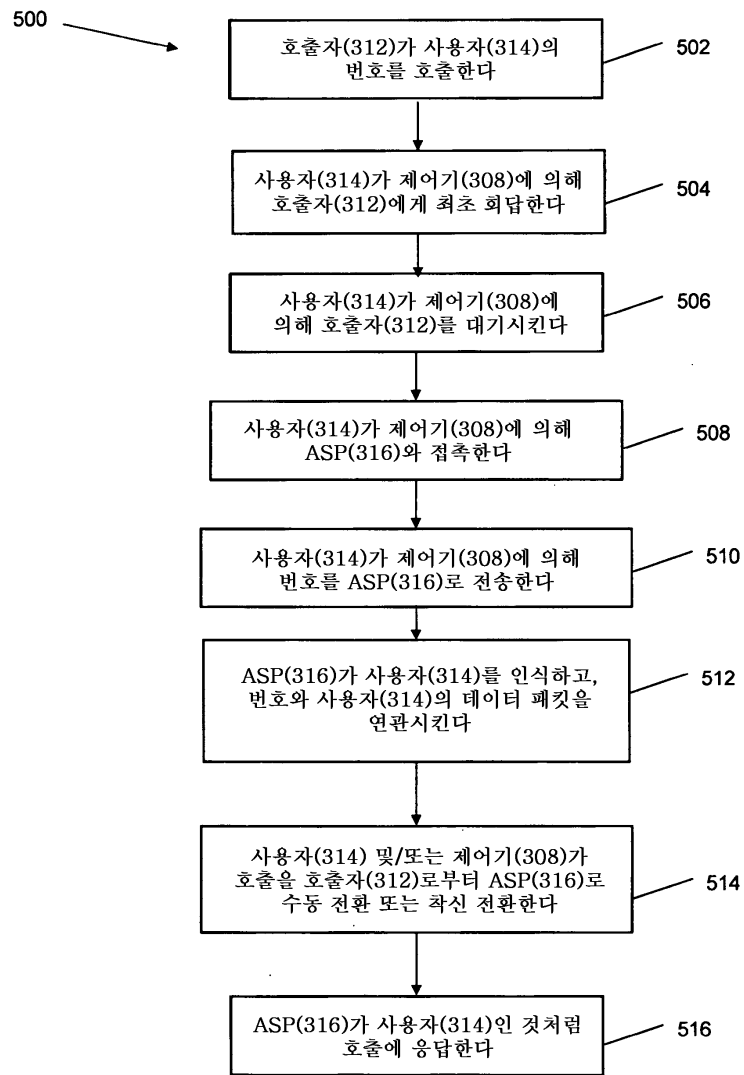
도면3



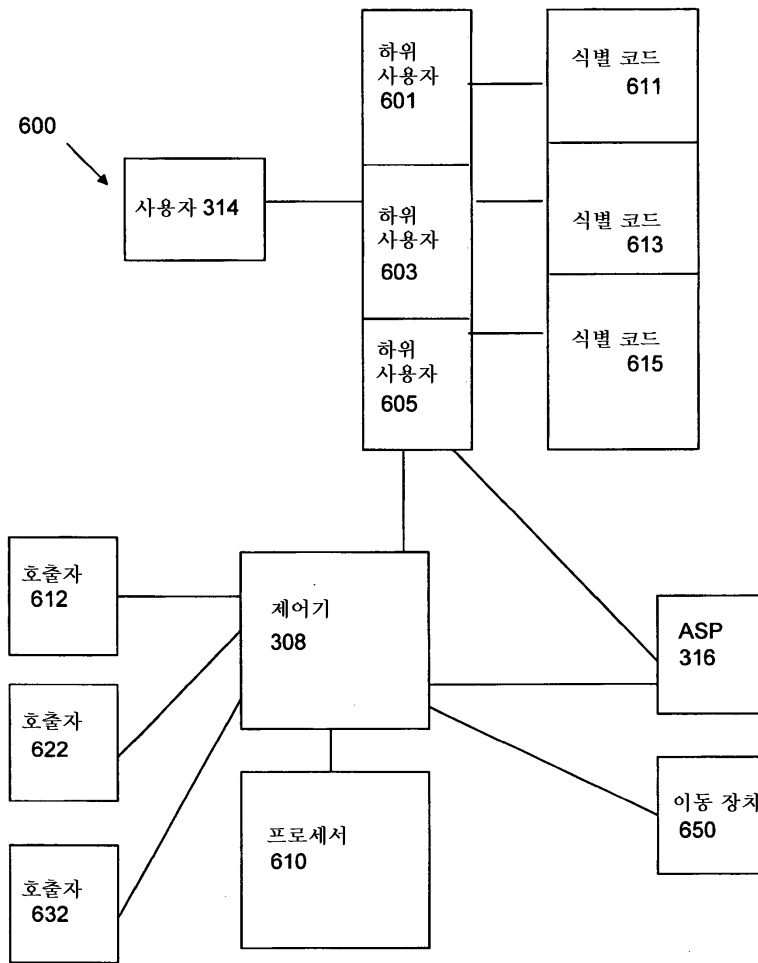
도면4



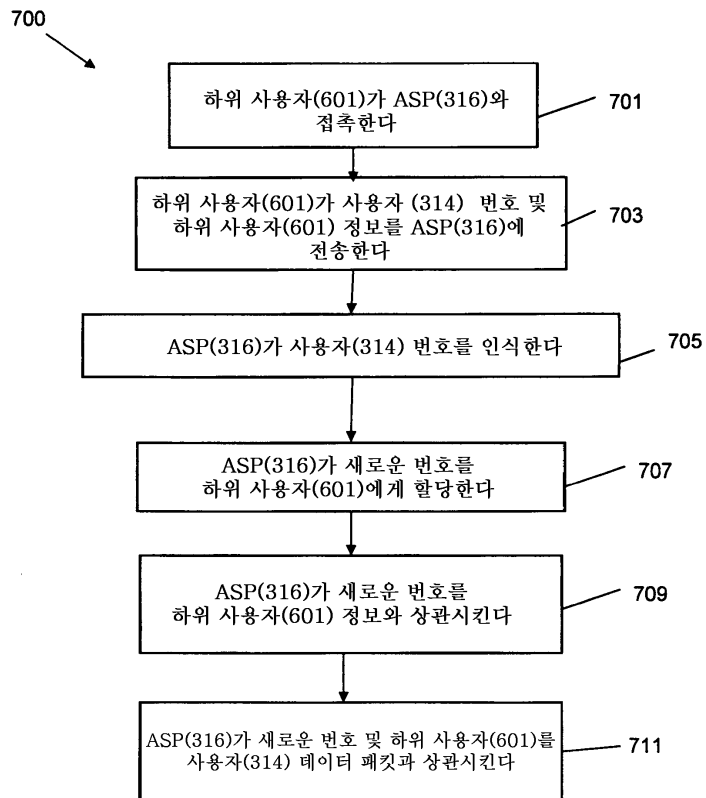
도면5



도면6



도면7



도면8

