



УКРАЇНА

(19) UA (11) 40423 (13) U
(51) МПК (2009)
G06F 19/00МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ
І НАУКИ УКРАЇНИДЕРЖАВНИЙ ДЕПАРТАМЕНТ
ИНТЕЛЕКТУАЛЬНОЇ
ВЛАСНОСТІОПИС
ДО ПАТЕНТУ
НА КОРИСНУ МОДЕЛЬвидається під
відповідальність
власника
патенту

(54) СПОСІБ НАДАННЯ КОНСУЛЬТАЦІЙ В ІНТЕРАКТИВНОМУ РЕЖИМІ

1

2

(21) u200812386

(22) 21.10.2008

(24) 10.04.2009

(46) 10.04.2009, Бюл.№ 7, 2009 р.

(72) ГРАБОВ ЄВГЕН ЙОСИПОВИЧ, UA

(73) ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДА-
ЛЬНІСТЮ "ПОЛІГОН ІНТЕГРЕЙШН УКРАЇНА", UA(57) 1. Спосіб надання консультацій в інтерактив-
ному режимі за допомогою стільникового чи стаці-
онарного зв'язку, який **відрізняється** тим, що ко-
ристувачі, які бажають отримати кваліфіковані
консультації, телефонують за певним коротким
або довгим номером, і за допомогою програмно-
апаратного комплексу їх автоматично з'єднують з
фахівцями, консультації яких вони бажають одер-
жати.2. Спосіб за п. 1, який **відрізняється** тим, що ко-
ристувачі указують коди конкретних фахівців, кон-
сультації яких вони бажають одержати.3. Спосіб за п. 1, який **відрізняється** тим, що про-
грамно-апаратним комплексом є, наприклад, IVR-
система попередньо записаних голосових повід-
омлень, що виконує функцію маршрутизації дзвін-ків усередині call-центру, користуючись інформаці-
єю, що вводять користувачі за допомогою
тонального набору на телефонному апараті.4. Спосіб за п. 1, який **відрізняється** тим, що фа-
хівцями, що надають кваліфіковані консультації є,
наприклад, лікарі, зокрема дитячий психо-
лог/педіатр, юрист, митний брокер, пожежний ін-
спектор, податковий консультант, перекладач,
фахівець з програмного забезпечення комп'ютерів.5. Спосіб за п. 1, який **відрізняється** тим, що при-
йом дзвінків користувачів здійснюють безперерв-
но.6. Спосіб за п. 1, який **відрізняється** тим, що ба-
зою даних фахівців є файл певного формату чи
сукупність файлів, де зберігають усі необхідні дані.7. Спосіб за п. 1, який **відрізняється** тим, що вхід-
ні дані щодо користувачів записують в окремі
файли і зберігають у базі протягом попереднього
визначеного періоду часу.8. Спосіб за п. 1, який **відрізняється** тим, що фа-
хівці можуть надавати відповіді на запитання як у
режимі "on line", так і завдяки заздалегідь записа-
ним коментарям.

Корисна модель належить до галузі інформа-
ційних технологій, зокрема до способу передачі за
допомогою телефонного - стільникового чи стаціо-
нарного зв'язку таких даних, як усні консультації, і
може бути використана для отримання різноманіт-
ної інформації (відповідей на запити) від кваліфі-
кованих фахівців, що можуть бути доступні у будь-
який час та у будь-якому місті, а також використо-
вуватись для потреб комерційних та некомерцій-
них установ.

Відомо спосіб надання інформації за запитом
на короткий номер 559, що має назву "Мобільна
довідка". Це всеукраїнська стільникова довідкова
служба, в якій можливо дізнатися про останні но-
вини, акції, подарунки, сервіс допомоги автомобі-
лістам, який полягає у викладі самої актуальної
інформації про завантаженість доріг у Києві, про-
гноз погоди, інформацію щодо розкладу театрів,
кінотеатрів тощо.

[<http://itua.info/news/analytics/5316.html>].

Цей спосіб призначено для отримання даних,
що потрібні лише у короткий проміжок часу, та
орієнтовано на швидку відповідь.

Найближчим до корисної моделі, що заявля-
ється, є стільникова довідка 09030, що працює в
безперебійному режимі і доступна на всій терито-
рії Росії. [9030 - Справочная служба ЗАО "АйФри"
[http://astrakhan.smarts.ru/
benefits/voice/info/spravka](http://astrakhan.smarts.ru/benefits/voice/info/spravka)].

Зателефонувавши з мобільного телефону на
номер 09030, користувач зможе отримати довідко-
ву інформацію на будь-яку тему - адресу і теле-
фони компаній, розклад руху літаків та поїздів,
інформацію про ціни, товари та послуги, а також
користуватись широким спектром інших корисних
послуг - замовлення таксі, бронювання квитків на
літаки та поїзди, замовлення номерів у готелях,
послуга "будильник". Також цей сервіс буде корис-
ний і в екстрених випадках, що вимагають виклику
служби порятунку, швидкої допомоги, міліції. Цю

(13) U

(11) 40423

(19) UA

довідку адресовано ширшим прошаркам населення, ніж попередній аналог. Користувач у короткий проміжок часу може отримати швидку, корисну інформацію, що має довідковий характер.

В основу корисної моделі поставлено задачу створити спосіб надання консультацій в інтерактивному режимі з широкими функціональними можливостями для отримання користувачами кваліфікованих відповідей фахівців на визначені питання.

Поставлену задачу вирішують тим, що у собі надання консультацій в інтерактивному режимі за допомогою стільникового чи стаціонарного зв'язку, згідно з корисною моделлю, користувачі, які бажають отримати кваліфіковані консультації, телефонують за певним коротким або довгим номером, і за допомогою програмно-апаратного комплексу їх автоматично з'єднують з фахівцями, консультації яких вони бажають одержати.

Користувачі можуть указувати коди конкретних фахівців, консультації яких вони бажають одержати.

Програмно-апаратним забезпечення може бути, наприклад, IVR-система попередньо записаних голосових повідомлень, що виконує функцію маршрутизації дзвінків усередині call-центру, користуючись інформацією, що вводять користувачі за допомогою тонального набору на телефонному апараті.

Фахівцями, що надають кваліфіковані консультації можуть бути, наприклад, лікарі, зокрема дитячий психолог/педіатр, юрист, митний брокер, пожежний інспектор, податковий консультант, перекладач, фахівець з програмного забезпечення комп'ютерів.

Прийом дзвінків користувачів здійснюють безперервно.

Базою даних фахівців є файл певного формату чи сукупність файлів, де зберігають усі необхідні дані.

Вхідні дані щодо користувачів записують в окремі файли і зберігають у базі протягом попередньо визначеного періоду часу.

Фахівці можуть надавати відповіді на запитання як у режимі «on line», так і завдяки заздалегідь записаним коментарям.

Спосіб, що заявляється, дає можливість надавати користувачам консультації кваліфікованих фахівців в інтерактивному режимі.

Корисна модель пояснюється схемою надання консультацій в інтерактивному режимі (Фіг.1).

Користувач 1 з'єднано з програмно-апаратним комплексом 2, який сполучено з фахівцем 3 з певної галузі або з за допомогою коду 4 фахівця, які з'єднані з базою 5 даних фахівців.

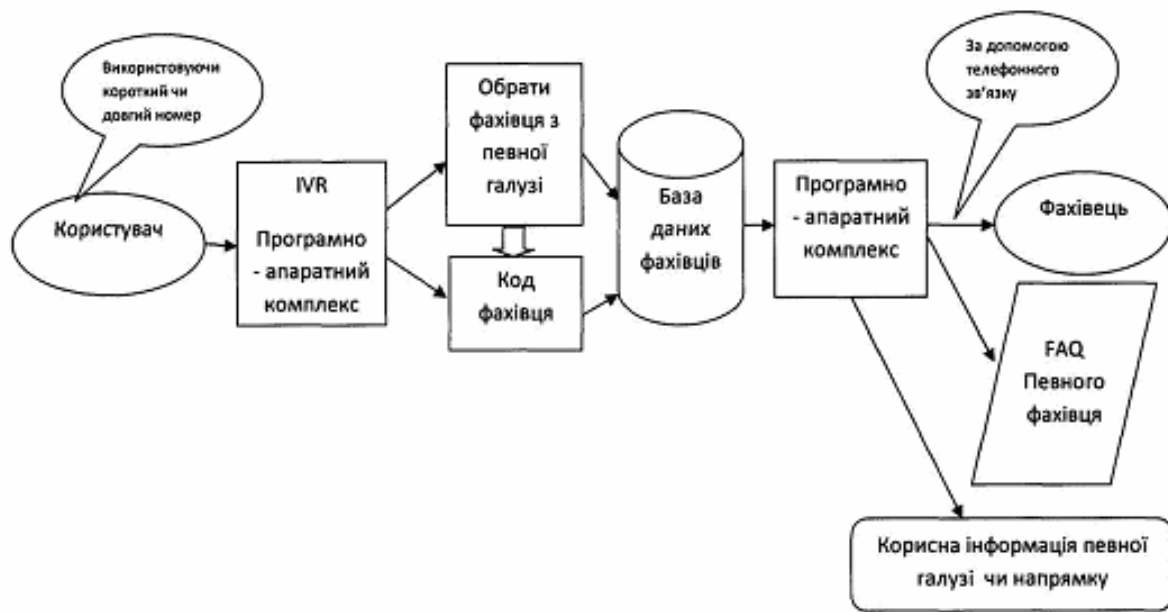
Спосіб надання консультацій в інтерактивному режимі здійснюють наступним чином.

Користувач 1 набирає телефонний номер і, виходячи із запропонованої (озвученої) структури IVR (interactive voice response) програмно-апаратного комплексу 2 (наприклад, IVR-системи попередньо записаних голосових повідомлень, що виконує функцію маршрутизації дзвінків усередині call-центру, користуючись інформацією, що вводять користувачі за допомогою тонального набору на телефонному апараті) "прямує "вказівкам" голосу, визначає, консультацію якого фахівця 3 він прагне одержати негайно (виходячи зі сфери консультацій). Далі система з'єднує його з потрібним фахівцем 3, і користувач 1 задає питання, яке його цікавить, одержуючи кваліфіковану консультацію. Або користувач 1 "переходить" у розділ "питання, що часто задаються", де може в автоматичному режимі прослухати необхідну інформацію/консультацію.

Користувач 1 має можливість ввести код 4 конкретного фахівця (його ідентифікація як за сферою діяльності, так і за рангом) коментарі якого він прагне одержати, потім за допомогою програмно-апаратного комплексу йде з'єднання із самим фахівцем прямо, або в розділ "питання, що часто задаються", де він може прослухати необхідну інформацію. У випадку, якщо фахівець, що записаний користувачем, перебуває поза зоною досяжності, система пропонує йому на вибір того кваліфікованого фахівця, який є доступним.

Фахівцями, що надають кваліфіковані консультації можуть бути, наприклад, лікарі, зокрема дитячий психолог/педіатр, юрист, митний брокер, пожежний інспектор, податковий консультант, перекладач, фахівець з програмного забезпечення комп'ютерів. А базою даних фахівців є файл певного формату чи сукупність файлів, де зберігають усі необхідні дані. Фахівці можуть надавати відповіді на запитання як у режимі "on line", так і завдяки заздалегідь записаним коментарям.

Прийом дзвінків користувачів здійснюють безперервно, а вхідні дані щодо користувачів записують в окремі файли і зберігають у базі протягом попередньо визначеного періоду часу.



Фіг.