

公告

申請日期	88 年 10 月 6 日
案 號	88117245
類 別	G06F 17/60

A4
C4

498237

(以上各欄由本局填註)

發 明 專 利 說 明 書

發 新 型

一、發明 名稱	中 文	互動式升級銷售諮詢方法及網際網路應用之裝置
	英 文	Interactive upsell advisor method and apparatus for internet applications
二、發明 創作人	姓 名	(1) 強尼·納茲 Notz, John W. (2) 安德魯·海佛耳 Hefeale, Andrew
	國 籍	(1) 美國 (2) 美國
住、居所	住、居所	(1) 美國加州舊金山第二十六街三九三七號 3937 26th Street, San Francisco, CA 94131, U.S.A.
	住、居所	(2) 美國德州珊德公園德萊賓灣五〇七號 507 Dry Bean Cove, Cedar Park, TX 78613, U.S.A.
三、申請人	姓 名 (名稱)	(1) 戴爾美國公司 Dell USA, L.P.
	國 籍	(1) 美國
	住、居所 (事務所)	(1) 美國德州圓石戴爾路一號 One Dell Way, Round Rock, TX 78682-2244, USA
	代 表 人 姓 名	(1) 亨利·葛瑞納 Garrana, Henry N.

裝

訂

線

經濟部智慧財產局員工消費合作社印製

(由本局填寫)

承辦人代碼：	A6
大類：	B6
IPC分類：	

本案已向：

國(地區) 申請專利，申請日期： 案號： ， 有 無主張優先權

美國 1999年4月9日 09/290,027 有主張優先權

有關微生物已寄存於： ，寄存日期： ，寄存號碼：

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁各欄)

裝 訂 線

經濟部智慧財產局員工消費合作社印製

五、發明說明()

發明背景：

本發明之揭示事項係大致有關依訂單生產 (built to order) 電腦系統，尤係有關一種可經由網際網路進行電腦系統的自訂組態、定價、及訂購之線上商店使用者介面。

本申請案係有關待審之美國專利申請案 0 9 / 0 0 9 , 4 0 1 “ Method and Apparatus For Providing And Accessing Data At An Internet Site ”，該申請案係於 1 9 9 8 年 1 月 1 9 日提出申請，且發明人為 Amy Van Wyngarden。本申請案特此引用該待審申請案之全文以供參照，且該申請案係讓渡給本發明之受讓人。

本申請案係有關待審之美國專利申請案 0 9 / 1 5 8 , 5 6 4 “ Method and Apparatus For Providing Customer Configured Machine At An Internet Site ”，該申請案係於 1 9 9 8 年 9 月 2 2 日提出申請，且發明人為 Ken Henson。本申請案特此引用該待審申請案之全文以供參照，且該申請案係讓渡給本發明之受讓人。

在第一代的網路型線上商店時，客戶能夠選擇一基本電腦系統 (或機殼)，自訂該系統的規格，並得知該系統的價格。此種線上商店一開始是將重點放在基本的需要。亦即，組裝一系統，並取得一價格。

在該前一代的線上商店中，一組態設定程式 (configurator) 可讓客戶自訂一系統的規格，並在線上購買該系統。該組態設定程式可讓一客戶選擇一特定的電腦系統機型，並根據該使用者選擇的選項而自訂該電腦系統的

(請先閱讀背面之注意事項再
● 本頁)

裝
訂
線

五、發明說明(3)

系統選項並得知其價格，能夠將多個系統包含在單一訂單，並能夠提供下一標準電腦系統訂單所需的資訊。

利用一線上組態設定程式而提供自行選擇系統選項並得知這些系統選項的價格之功能。該組態設定程式可讓客戶自一選定系統的一可用系統選項顯示幕選擇若干關鍵性界定系統的組件。該可用選項顯示幕包括一“差價”之提供，亦即提供因選擇一選項而影響到的系統價格之改變。該組態設定程式提供了根據所作選擇而更新整體系統的價格之能力。由於設有一“購物車”（“shopping cart”），而提供了將多個項目包含在單一訂單之能力，其中該購物車代表傳統購物車的一等效物。該購物車可讓客戶將各不同的系統整合成一訂單，並可指定將包含在該訂單的每一個別系統之數量。此外，係經由一線上“結帳台”的顯示而提供下一標準訂單所需的特定客戶資訊之能力，其中該結帳本質上包括一張有助於取得所要求的及必須的資訊之表格。該結帳單包括用來保證輸入必須欄位的一些簡單邏輯規則。

此種前一代的網路型線上商店應用程式之問題在於：例如，於尖峰商業時段時，發生大約超過百分之五十（50%）的要求未被滿足的情形時，對客戶要求的回應將變得無法接受。對線上商店的程式碼之維護對時間更為敏感，且該程式碼的擴展性低於所需。該線上商店的特殊功能組並未提供或只提供很少的銷售點（point-of-sale）購物能力。線上商店的特殊功能組仍然未提供傳送更詳細選項

五、發明說明 (4)

資訊之裝置。此外，線上商店的特殊功能組並物提供在所選擇各系統選項之間發生已知的相容性問題時警告客戶之裝置。該特殊功能組也並未提供某些系統選項的顯則將影響到系統的交貨時間之訊息。自訂線上商店應用程式以便用於線上商店供應商或電腦系統製造商各業務部門之功能也並未最佳化。前一代線上商店的這些問題之總結影響包括生意的喪失、及客戶對線上購買體驗滿意度的降低。

經由網際網路銷售比諸如電話銷售等其他的銷售通路更有其他不利之處。首先，由於缺少現場的業務代表，所以線上商店在引導潛在客戶購買適於該客戶且該線上商店有利潤的特定產品上，面臨了更艱鉅的挑戰。先前的方法已包含了“被動式”銷售訊息傳送、或對潛在客戶進行無目標的推薦。此外，也使用了互動式交叉銷售，其中係根據一客戶已購買的產品而向該客戶建議一些額外的產品。

在線上商店中，一客戶係在一特定的客戶型態（例如政府、家庭、企業等）下連線到線上商店。客戶利用組態設定程式而設定一所需電腦系統之組態。客戶然後決定購買剛才設定組態的電腦系統，或將該設定組態的電腦系統增添到購物車中。

在前一代的線上商店中，該購物車係用於交叉銷售。例如，一交叉銷售可包括電腦系統附帶一印表機之購貨表。該交叉銷售亦可包括剛才設定組態的電腦系統附帶一磁帶機。本質上，在到達該購物車時，已根據客戶類型及設定組態的該電腦系統而提供了交叉銷售的訊息。

(請先閱讀背面之注意事項再
本頁)

裝
訂
線

五、發明說明(5)

前一代線上商店中發現的其他問題包括無法回應客戶要求。此外，前一代的線上商店無法完成與服務客戶對電腦系統相關資訊的需求有關之資訊傳送。此外，亦無法解決系統不相容的問題。因此，目前需要一種可解決上述各種問題而提供具有更佳精確度、可靠性、及整體品質之線上商店及購買經驗。

發明概述：

根據一實施例，升級銷售包括以互動方式建議一較高等級的產品，以替代一客戶業已選擇作為一自訂組態的電腦系統的一部分之產品。更具體而言，本發明揭示了一種網路型線上商店，該線上商店具有一使用者介面，可根據屬於一指定客戶組的一使用者之身分，而自訂一電腦系統之組態。提供了一組態設定程式，該組態設定程式利用根據一所需使用者輸入而選擇的選項，而設定一電腦系統之組態，且係在一組態設定程式網頁上呈現了該等選項、及每一選項的各別定價。提供了一資料庫，用以根據屬於該指定客戶組的該使用者之身分而動態地將組態設定選項供應給該組態設定程式。一購物車暫時儲存一客戶設定組態的電腦系統，並將該客戶設定組態的電腦系統顯示在一購物車網頁，該購物車網頁包括至少一個使用者可選擇的購物車選項。最後，一互動式升級銷售諮詢程式係在作業上耦合到該組態設定程式、該資料庫、及該購物車，以便選擇性地將一升級銷售建議提供給該購物車，作為該購物車

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝
訂
線

五、發明說明(6)

網頁上的一使用者可選擇之購物車選項。該升級銷售建議係隨著該指定客戶組、該客戶設定組態的電腦系統、及該指定升級銷售諮詢程式業務規則而變。

本發明揭示的各實施例之優點在於可以互動性及選擇性地根據可經由一線上商店購得的自訂組態電腦系統而將升級銷售建議提供給一使用者。

附圖簡述：

若參照下文所述用來執行本發明最佳模式之詳細說明，將可更易於了解本發明的前述及其他揭示事項及優點。在下文的說明中，將參照各附圖，這些附圖有：

圖 1 是根據本發明揭示的線上商店之概略方塊圖；

圖 2 示出利用根據本發明揭示事項一實施例的電腦系統而經由網際網路連線到線上商店；

圖 3 示出線上商店的一例示網頁，其中包括本發明揭示的客戶設定組態的電腦方法及系統裝置之現用升級銷售特徵；

圖 4 示出在接受根據本發明揭示事項一實施例的一現用升級銷售升級建議之後的線上商店之一例示網頁；

圖 5 是根據本發明揭示事項一實施例的現用升級銷售諮詢程式業務規則之流程圖；

圖 6 是其中包括根據本發明揭示的現用升級銷售諮詢程式的一購物籃或購物車流程之流程圖。

圖 7 是利用本發明揭示的線上商店及現用升級銷售諮

(請先閱讀背面之注意事項再
● 本頁)

裝
訂
線

五、發明說明()

詢程式而設定組態的一例示個人電腦系統之方塊圖。

主要元件對照表

1 0	線上商店	1 2	歡迎網頁
1 4	商務應用程式	1 6	感謝模組
1 8	組態設定程式	2 0	購物車
2 1	現用升級銷售諮詢程式		
2 2	結帳台	2 4	資料庫
2 8	定價模組	3 0	閱覽模組
3 2	前置時間警告模組		
3 4	確認警告模組	3 6	購物模組
3 8	網際網路	4 0	電腦設備
4 2	顯示器	4 4	電腦
4 6	鍵盤	4 8	指向裝置
5 0	電腦系統	5 2	中央處理單元
5 4	輸入／輸出單元		
5 6	硬碟機	5 8	其他儲存裝置
6 0	其他子系統	6 2	匯流排
7 0	購物車顯示幕	7 2	總結畫面
7 4	現用升級銷售	7 6	單價
7 8	繼續購物選項		
8 0	存放在我的購物車選項		
8 2	下訂單選項	8 4	現在升級選項
8 6	更新後價格	8 8	編輯

(請先閱讀背面之注意事項再填本頁)

裝
訂
線

五、發明說明(8)

詳細說明：

配合本實施例，線上商店是一網際網路網站的一元件，一客戶可進入該線上商店，以便根據該客戶所需的選項而設定一特定電腦系統之組態。線上商店通常是一較大網際網路網站的一子集。在該線上商店上，一客戶可選擇其感興趣的一個或多個產品。在選擇了一特定產品之後，該線上商店使客戶能夠得到該特定產品的產品資訊，自訂該產品的規格，得知該自訂規格產品的價格，購買該產品，並執行將於本發明所述的其他動作。雖然購物係發生在網站上（亦即由一客戶選擇一特定種類的系統（機殼）），但是當該客戶準備要購買一客戶自訂規格的系統時，隨即將該客戶（無形地）導引到該網站中由線上商店應用程式控制的部分。

現在請參閱圖 1，下文中將說明用來產生客戶設定組態的機器（亦即客戶設定組態的電腦系統）的一線上商店（10）之本實施例。該線上商店（10）包含一歡迎或介紹模組（12）、一商務應用程式模組（14）、及一感謝模組（16）（亦即感謝客戶的訂單）。本實施例進一步包含一增強型線上商店使用者介面，該增強型線上商店使用者介面之優點在於可經由網際網路而對一電腦系統進行系統組態設定、定價、及訂購。商務應用程式（14）包含一組態設定程式（18）、購物車（20）、結帳台（22）、及資料庫（24）。一現用升級銷售諮詢程式（21）係包含在購物車（20）內。如箭頭（26）

（請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁）

裝 · 訂 · 線

五、發明說明 ()

所示，資料庫（24）將資訊提供給組態設定程式（18）、購物車（20）、及結帳台（22）。組態設定程式（18）包含一定價模組（28）、一閱覽模組（30）、一前置時間警告模組（32）、一確認（或相容性）警告模組（34）、及一購物模組（36）。如將於下文中進一步說明的，係由資料庫（24）的資料驅動組態設定程式（18）的各模組。

線上商店（10）包含歡迎網頁（12）、組態設定程式網頁（18）、購物車（20）、結帳台（22）、及感謝網頁（16）。歡迎網頁（12）包含一靜態網頁，且通常係設於該商務應用程式（14）之外。該組態設定程式、購物車、及結帳台係在該商務應用程式之內，且易於由該資料庫所驅動，因而如圖1所示，該組態設定程式、購物車、及結帳台係分別連結到該資料庫。該購物車包含分別由該資料庫驅動的一購物車購物訊息特殊功能及現用升級銷售諮詢程式（21）。本文中將進一步說明此種情形。此外，該結帳台包含一付款特殊功能、交貨特殊功能、選擇個人或企業的特殊功能、及指示文字特殊功能（亦即如何填寫一線上表格）。

歡迎網頁（12）通常是一介紹網頁，並包含到線上商店（10）的一連結。該歡迎網頁通常是一靜態的歡迎網頁。線上商店（10）包含一用於被資料庫（24）所驅動的組態設定程式（18）、購物車（20）、及結帳台（22）之智慧型程序。當一客戶完成結帳時，該客戶

五、發明說明 (10)

將被連結到一靜態的感謝網頁 (1 6) 。該感謝網頁 (1 6) 將一感謝訊息提供給下單或參觀該線上商店的客戶。

如本文所說明的，本發明揭示的線上商店包含一智慧型程序。本發明的線上商店之智慧等級高於前一代的線上商店，而在前一代的線上商店中，其智慧層級係集中在組態設定程式。前一代線上商店的組態設定程式將自歡迎網頁選出的系統提供給使用者，並包含所有的可用選項。前一代線上商店的智慧係在於描述客戶已選出的系統。本發明之線上商店則考慮到某些選擇並不像其他選擇那樣地正確。因此，本發明之組態設定程式有較高的智慧。也已將某一層級的智慧增添到該購物車及結帳台，且先前並未存在有該層級的智慧。因此，已改良了該組態設定程式的智慧，且已將智慧增添到該購物車及結帳台。可將用來執行該改良式智慧及增添的智慧之程式碼包含在一各別的程式模組或套裝軟體，或可將該程式碼整合到該線上商店商務應用程式。該資料庫及驅動該資料庫的該線上商務應用程式構成了該線上商店。亦可將該資料庫包含在該線上商店的該商務應用程式內。可利用本門技術中習知的程式技術來實施本發明所說明的程式碼及功能。

請再度參閱圖 1 ，現在將說明由資料庫 (2 4) 驅動的組態設定程式 (1 8) 的各個面向。在本質上，係由該資料庫動整個組態設定程式 (1 8) 。如前文所述，組態設定程式 (1 8) 、購物車 (2 0) 、及結帳台 (2 2)

(請先閱讀背面之注意事項再填本頁)

裝
訂
線

五、發明說明(11)

分別是該商務應用程式（14）的一部分，且皆係由資料庫（24）所驅動。例如，在購物車（20）中，可設有耦合到一特定系統之升級銷售資訊及（或）購物資訊，且係由一線上商店客戶設定該特定系統的組態，並將該特定系統放入該購物車，其中情形將於下文中詳述之。

現在請參閱圖2，一客戶可利用任何適當的電腦設備（40）經由網際網路（38）而連線到線上商店（10）。該電腦設備（40）可包含一顯示器（42）、電腦（44）、鍵盤（46）、及指向裝置（48）。當一客戶正在使用該線上商店時，顯示器（42）係用來顯示該線上商店的各網頁。

請簡要參閱圖7，圖中示出一電腦系統（50），且係根據本發明所述之線上商店（10）而設定該電腦系統（50）之特殊功能。該電腦系統（50）包含：一中央處理單元（Central Processing Unit；簡稱CPU）（52）；諸如一顯示器、一鍵盤、一滑鼠、及相關聯的控制器等的若干輸入／輸出（I/O）裝置（54）；一硬碟機（56）；諸如軟碟機等的若干其他儲存裝置（58）；各種其他子系統（60）；以及連接上述該等裝置的一個或多個匯流排（圖7中共同地示為匯流排（62））。

本發明之方法及裝置包含一用於一網站（更具體而言，用於一線上商店）之智慧型“升級銷售諮詢程式”。當一客戶已在該線上商店中設定一電腦系統的組態，並將該設定組態的系統放到虛擬購物車時，本發明揭示事項之該

五、發明說明 (12)

升級銷售諮詢程式以一種預定之方式工作，以便檢查組態是否有升級的機會。當該升級銷售諮詢程式識別一個有升級機會的系統選項（例如硬碟機的選擇）時，則該升級銷售諮詢程式將一包含可升級到一較高級選擇的選項之特殊訊息告知客戶，並進一步解釋作此升級的優點。如果接受該升級銷售，則自動更新該使用者的訂單。此外，該升級銷售諮詢程式追蹤一已接受一特定升級的客戶，且將不再堅持向該特定客戶升級銷售該特定系統。

本實施例進一步提供了一種回應一客戶類型及一設定組態的電腦系統之互動式升級銷售。該升級銷售諮詢程式得知一特定的設定組態之電腦系統，且於預定的升級機會存在時，將該升級機會提供給客戶考慮。當參照一特定客戶自訂組態，且根據預定的業務規則有一升級機會時，該升級銷售諮詢程式即提供該升級機會。除了升級資訊之外，也將價差及技術優點的資訊提供給該潛在客戶以供考慮。該客戶然後可考慮該更新，並決定該升級銷售是否比未更新的原始組態之電腦系統更令人滿意。該升級銷售諮詢程式提供適當的建議升級描述、價差、及任何技術優點。例如，一升級銷售訊息可包括下列資訊：知悉一客戶設定組態的電腦系統具有32百萬位元組的記憶體，且可在一預定金額的價差下提供64百萬位元組的記憶體。此外，該升級銷售訊息可包含該升級的電腦系統將有一預定技術優點之指示，例如該技術優點在於快速多少、優秀多少等。該升級銷售諮詢程式根據客戶類型、客戶設定組態的電

（請先閱讀背面之注意事項再
本頁）

裝
訂
線

五、發明說明(13)

腦系統、及在該客戶類型及客戶設定組態的電腦系統下之升級銷售可行性，而提供一升級銷售訊息。該升級銷售諮詢程式儘量將特定的客戶類型、自訂組態電腦系統、該自訂組態電腦系統之可用選項、以及該特定客戶類型的客戶最滿意的特定類型之自訂組態電腦系統等屬性列入考慮。上述這些屬性形成本發明揭示的升級銷售諮詢程式之基礎。

在一最高的層級上，該升級銷售諮詢程式首先考慮一特定客戶屬於何種客戶類型（例如，該客戶是一政府客戶？一家庭客戶？或一企業客戶？）可能有某些業務規則的理由而只能升級銷售一特定的升級給一客戶類型，但不能升級銷售同一升級給另一客戶類型。例如，可能有某一原因不能提供一32百萬位元組到64百萬位元組的記憶體升級銷售給一政府客戶，然而，該記憶體升級銷售卻適於一家庭客戶類型。此外，可將不同的企業客戶類型指定給不同的企業，其中一第一企業客戶類型可以有適用的32百萬位元組到64百萬位元組記憶體升級銷售，但第二企業客戶類型可能沒有該記憶體升級銷售。第一企業類型的客戶可能包含一較大的企業組織，對其員工的有較自由的採購限制，因而其員工有較大的自由度可自訂電腦系統的組態，而可在其各別的業務單位採購及使用該電腦系統。另一方面，第二企業類型的客戶可能包含一較小的企業組織，對其員工的有較嚴格的採購限制，因而其員工只有較少的選項可自訂電腦系統的組態。該升級銷售諮詢程式可

（請先閱讀背面之注意事項再填本頁）

裝
訂
線

五、發明說明 (14)

將任何數目的業務規則應用於不同的客戶類型。

在次一層級上，該升級銷售諮詢程式可考慮該特定客戶組的客戶所選擇的基本組態。例如，該客戶是否選擇及（或）設定了一筆記本型電腦、一桌上型電腦、或一伺服器的組態。此外，該升級銷售諮詢程式然後可考慮該客戶選擇了哪些選項來配置該特定的基本組態。例如，該客戶是否選擇了 6 4 百萬位元組的記憶體 1 0 0 億位元組的硬碟機、一年的維修服務、或三年的維修服務？考慮到所有這些選項之後，該升級銷售諮詢程式隨即送回一組針對該特定客戶類型的預定業務規則、及一資料庫中預建的基本組態，並在有機會時提供升級銷售的建議。如果有一個以上的升級銷售機會，則選擇排名最高的升級銷售機會，並提供給線上商店的客戶。

該升級銷售諮詢程式的一實施例可包括下列決定：該線上商店使用者是一政府客戶，該基本組態是一筆記本型電腦，且選擇了 1 2 8 百萬位元組的 R A M。在此種情形中，可以有三個可行的升級銷售選項。一個升級銷售選項包括自 1 2 8 百萬位元組的 R A M 增加到 2 5 6 百萬位元組的 R A M。另一升級銷售選項包括升級到三年的維修服務。又一升級銷售選項包括升級到 1 5 0 億位元組的硬碟機。在任何的特定時間，每一升級銷售選項的優先順序都可能不同。線上商店可決定在一段特定的時間中維修服務是具有最高優先的可行升級銷售選項，因為維修服務在該段預定的時間中提供了最高的利潤率。在另一段時間中，

五、發明說明 (15)

最高優先的升級銷售選項可包括諸如記憶體，因為該線上商店拿到一批低價的記憶體，而希望促銷具有較大記憶體容量的電腦系統。最好是根據線上商店建立的一組特定業務規則，而決定可行升級銷售選項之優先順序。

本發明揭示的升級銷售諮詢程式是一動態的諮詢程式，亦即由一資料庫所驅動。例如，於某一天，該升級銷售諮詢程式的業務規則可能提供第一組的升級銷售建議，而在一天／一週之後，根據資料庫中儲存的升級銷售資訊而提供的升級銷售建議可能是不同的。該資料庫可包含一國際網路連線或類似的連線，以便由該升級銷售的授權人員更新該資料庫，而執行一組與該升級銷售諮詢程式配合的預定業務規則。

對於每一客戶設定組態的機器而言，每一組態將有不同的模組、硬碟機。本實施例可分析及（或）處理一客戶設定組態的電腦系統之基本組態及選項，並回應該分析而提供一升級銷售建議。

現在請參閱圖 3，圖中示出一例示購物車顯示幕（70）。在一客戶設定一所需電腦系統的組態之後，即出現線上商店的購物車或購物籃之顯示幕。圖中示出在該購物車中各項目的一總結畫面（72）。在該實例中，只示出一個項目，然而，亦可包含一個以上的自訂組態項目。由於設有升級銷售諮詢程式（21），所以將一現用升級銷售（74）提供給待放入購物車（20）中的上一個自訂組態之電腦系統。如圖 3 所示，待放入購物車的上一個

（請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁）

裝 · 訂 · 線

五、發明說明 (16)

自訂組態之電腦系統包括一 Dell Dimension XPS R MiniTower、Pentium® II 處理器、450 百萬赫、具有 512 千位元組的 L2 快取記憶體、及一單價 (76)。在該實例中，現用升級銷售 (74) 是可行的，且該現用升級銷售 (74) 呈現在顯示幕 (70)。如圖所示，該線上商店客戶有數個選項可供選擇。這些選項包括一繼續購物選項 (78)、一存放在我的購物車選項 (80)、及一下訂單選項 (82)。該等選項進一步包含一現用升級銷售的現在升級選項 (84)。每一選項都有一各別的按鈕，且於選擇該按鈕時，即執行所需的選項。

例如，點選顯示幕 (70) 上顯示的“現在升級”按鈕 (84)，即可完成對該升級銷售建議的接受。當該客戶接受時，然後改變組態，以便採用該升級銷售諮詢程式的升級銷售建議。然後，如果該客戶想要回去檢視其電腦系統的組態，猶如要編輯該組態時，則該組態已被改變，而在其中包含了更新後的選項。該客戶因而實際檢視其更新後組態中的情形。該客戶可視需要而方便地進一步檢討並編輯該更新後的組態。圖 4 示出該客戶接受圖 3 所示現用升級銷售建議的結果。如圖所示，該現用升級銷售提供一更新後價格 (86)，並顯示該更新後價格 (86) 而反映對該現用升級銷售的接受。亦可視需要而諸如選擇顯示幕 (70) 上的編輯 (88)，而檢討該更新後的組態。

一旦作出一升級銷售建議之後，即可進行一額外的升

(請先閱讀背面之注意事項再填本頁)

裝 · 訂 · 線

五、發明說明 (17)

級銷售建議，直到該客戶再度放入購物車為止。因此，客戶可進入該線上商店的另一區域，且於回到該購物車時，如果有一升級銷售建議，則可顯示該升級銷售建議。因此，如果一第一升級銷售建議包含一維修服務導向的升級，則一第二升級銷售建議可包含一記憶體導向的升級。除了前文所述之外，也可以將其他的升級銷售建議組合提供給客戶。例如，於接受一第一升級銷售建議時，可在接受該第一建議之後立即提供一後續的升級銷售建議。可重複此一程序，直到已顯示了一特定客戶設定組態的電腦系統之最後一個升級銷售建議為止。

如果一客戶並不想要選擇該升級銷售建議，則離開購物車，並重新進入該購物車，而只要上次輸入的自訂組態電腦系統沒有改變，則升級銷售建議將是相同的。

在另一實施例中，如果一客戶沒有選擇升級銷售建議而離開了購物車，且隨後重新進入存放有相同自訂組態電腦系統的該購物車，則可顯示一特定優先順序中的下一個升級銷售建議。相同的自訂組態電腦系統意指前一次在該購物車中並未對該組態作任何改變。

升級銷售諮詢程式的目標組態最好是購物車中上一個可設定組態的項目。該購物車在任何特定時間可包含一個以上的可設定組態之項目。當將項目增添到購物車時，係以自第一到最後的順序輸入這些項目，因而購物車中，最後一個項目是最近加入的項目。因此，升級銷售諮詢程式將針對購物車中最後一個可設定組態的項目，而提供升級

(請先閱讀背面之注意事項再填
本頁)

裝
訂
線

五、發明說明 (18)

銷售建議（在有升級銷售建議的情形下）。電腦系統是一可設定組態的項目之一例，而印表機則不是一可設定組態的項目。

該購物車線上顯示幕包含一指定區域，該指定區域可被共用為一顯示幕上的一購物區域或一現用升級銷售區域。該指定區域是該線上購物車顯示幕的一顯著區域，並可包含圖形及文字區域，而該文字包含一較大的字型，大於該線上購物車顯示幕上所用的其他字型。

某些購物車業務規則指示一特定客戶及自訂組態的電腦系統是否有一現用升級銷售。該等業務規則大致如下文所述，然而，亦可適當地修改該等業務規則，以便執行該現用升級銷售諮詢程式的一所需升級銷售及實施例。

當因一線上商店客戶的連線而載入購物車應用程式時，即啟動升級銷售諮詢程式，以便根據各別的業務規則，而顯示所許可的升級銷售建議。例示的業務規則可包括下文所述的業務規則。第一業務規則可包括：客戶正在使用的線上商店必須可執行升級銷售諮詢程式。這是每一線上商店的自訂組態的一部分（例如家庭、企業、政府（陸軍、海軍、空軍、或陸戰隊）等），並可讓線上商店的每一業務部門決定各別線上商店的外觀。另一業務規則可包括：購物車必須包含至少一個可設定組態的項目（亦即使用者可在組態設定程式中產生及（或）修改的一種項目）。只將可設定組態的項目（亦即電腦系統）自組態設定程式加入購物車，並可容對許可設定組態的項目進行升級銷售

五、發明說明 (19)

建議。諸如印表機、掃描器等不可設定組態的項目無法進行一升級銷售建議。

如果符合指定的業務規則條件，則自資料庫載入升級銷售建議。由一預定的優先順序提供該等建議，或由線上商店的授權業務人員安排該等建議的順序。該預定的優先順序或排序係用來決定將提供給一線上商店客戶且該客戶可看到的現用升級銷售建議之順序。

在將一現用升級銷售建議向一客戶顯示之前，先確認該現用升級銷售建議。該確認包括確定一特定的現用升級銷售建議與組態設定品牌及針對建議模組（例如維修服務、記憶體、及硬碟機等）而選擇的選項可匹配。亦確認每一現用升級銷售建議，以便確定在該升級建議下，該組態仍然是一個有效的組態。如果一升級銷售建議是有效的，則針對該特定的組態而計算一差價，並將該差價放入一現用升級銷售訊息，且由升級銷售諮詢程式將購物車顯示幕上的該現用升級銷售訊息向使用者顯示。亦可自資料庫擷取一個代表針對現用升級銷售而建議的模組之圖形，並將該圖形放入該現用升級銷售建議訊息。

如果接受一升級銷售建議，則改變該客戶的組態，以便反映該模組的新選項。如果使用者編輯該組態，則該使用者將看到升級銷售諮詢程式所作的改變。利用一獨立的處理網頁來執行對客戶自訂組態的改變。該處理網頁可追蹤客戶所接受的升級銷售建議。與購物車網頁結合時，可產生一些統計資料，以便評估在任何數目的狀況下（依照

（請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁）

裝
訂
線

五、發明說明 (20)

商店、依照客戶、依照建議) 有多少現用升級銷售建議被採用及被拒絕。

一旦更新一自訂組態之後，客戶可回到購物車，以便再度開始該程序。有效的建議可持續出現(亦即，如果在接受一升級銷售建議之後，另一建議是有效的，則可使順序中下一個現用升級銷售建議出現)，或者在每一次進入購物車時，只出現一個建議(亦即，在接受一個升級銷售建議之後，在客戶重新進入購物車之前，將不會出現另一建議)。

建議最好是動態的，其中線上商店的授權業務人員可在任何日子的任何時間增添/修改/刪除現用升級銷售建議。現用升級銷售建議的排序係用於更有效地增強企業的銷售。如果線上商店的一特定業務部門想要更強調維修服務，則將與維修服務有關的一現用升級銷售建議放在現用升級銷售建議序列的最上方，因而呈現為有效時的第一升級銷售建議。線上商店的各業務部門可有效地利用該動態建議特殊功能來協助提供最大的利潤率、及廣告一個新的項目等。

現在將配合圖 5 之流程圖而進一步說明該現用升級銷售諮詢程式及業務規則，該流程圖開始於步驟(100)。在步驟(102)中，升級銷售諮詢程式自購物車中的上一個可設定組態的項目至少得到客戶類型、組態品牌、及一訂單碼。在步驟(104)中，自資料庫(24)載入升級銷售諮詢程式的業務規則。在步驟(106)中，

(請先閱讀背面之注意事項再填本頁)

裝 訂 線

五、發明說明 (21)

查詢該特定的線上商店是否可執行該升級銷售諮詢程式。如果該商店並不容許執行該升級銷售諮詢程式，則本程序以不提供升級銷售建議之方式在步驟(108)中繼續進行，並終止於步驟(110)。如果在步驟(106)中決定該商店容許執行該升級銷售諮詢程式，則本程序繼續進入步驟(112)。在步驟(112)中，查詢購物車中的最後一個可設定組態的項目的該特定品牌是否有任何升級銷售建議。如果該特定品牌並無任何升級銷售建議，則本程序以不提供升級銷售建議之方式在步驟(108)中繼續進行，並終止於步驟(110)。如果購物車中的最後一個可設定組態的項目的該特定品牌有升級銷售建議，則在步驟(114)中，查詢一指定升級銷售建議清單或序列中是否有最後一個升級銷售建議。如果存在有最後一個升級銷售建議，則本程序終止於步驟(110)。如果並未存在有最後一個升級銷售建議，則本程序繼續進入步驟(116)。在步驟(116)中，查詢而決定是否有某一相符的升級銷售建議模組／選項存在於購物車的最後一個可設定組態的項目。如果並無任何相符的選項存在，則本程序繼續進入步驟(118)，並自升級銷售建議(在有升級銷售建議的情形下)的指定序列中取得下一個升級銷售建議。如果有相符的選項存在，則在步驟(120)中，執行一確認查詢。亦即，決定對該特定組態的指定選項之升級銷售建議是否為有效的。如果並非如此，則本程序繼續進入步驟(118)。如果該升級銷售建

(請先閱讀背面之注意事項再填
● 本頁)

裝
訂
線

五、發明說明 (2)

議是有效的，則在步驟 (1 2 2) 中計算因該升級銷售建議而產生的差價。在步驟 (1 2 4) 中，顯示該升級銷售建議。本程序然後終止於步驟 (1 1 0) 。

現在將配合圖 6 之流程圖而進一步說明其中包括本實施例的現用升級銷售諮詢程式之購物籃／購物車程序，該流程圖開始於步驟 (1 2 0) 。在步驟 (1 2 2) 中，一線上客戶進入該購物車。在步驟 (1 2 4) 中，係參照圖 5 而執行該程序。尤其在步驟 (1 2 4) 中，查詢是否可得到一升級銷售諮詢程式的建議。如果可得到該升級銷售諮詢程式的建議，則在步驟 (1 2 6) 中顯示該升級銷售建議。在步驟 (1 2 8) 中，將客戶用於選擇升級銷售建議的一現在升級按鈕加入購物車選項。在步驟 (1 3 0) 中，顯示各購物車選項。再請參閱步驟 (1 2 4) ，如果無法得到一升級銷售諮詢程式的建議，則在步驟 (1 3 2) 中於購物車顯示幕上顯示一購物訊息，且本程序繼續進入步驟 (1 3 0) 。在步驟 (1 3 4) 中，本成績等候客戶對一購物車選項的選擇。在選擇一購物車選項之後，本程序繼續進入步驟 (1 3 6) 。在步驟 (1 3 6) 中，查詢所選擇的選項是否為升級銷售建議的選項 (當有升級銷售建議的選項時) 。如果選擇了升級銷售建議的選項，則在步驟 (1 3 8) 中以該升級銷售建議更新組態，且本程序回到步驟 (1 2 2) 而進入購物車。否則，如果在步驟 (1 3 6) 中並未選擇升級銷售建議，則在步驟 (1 4 0) 中進行該升級銷售以外的選項。本程序然後終止於步驟

(請先閱讀背面之注意事項再讀本頁)

訂 · 線

五、發明說明(23)

(142)。

在作業中，想要設定組態並購買自訂組態電腦系統的客戶將進入設於特定公司網站的線上商店。在檢視歡迎網頁之後，該客戶可進入組態設定程式，以便設定一自訂組態電腦系統的組態。在設定一所需系統的組態之後，該客戶隨即將該自訂組態電腦系統的訂單放入購物車或購物籃。在該時點，當在購物車網頁時，即執行本發明所述之購物車升級銷售諮詢程序。

雖然已參照本發明的各實施例而詳細示出並說明了本發明揭示的方法及裝置，但是熟悉本門技術者當可了解，在不脫離下文中申請專利範圍所述的該方法及裝置之精神及範圍下，仍可對本發明的形式及細節作出各種改變。

(請先閱讀背面之注意事項再填本頁)

裝
訂
線

四、中文發明摘要(發明之名稱： 互動式升級銷售諮詢方法及網際網路應用之裝置)

本發明揭示了一種網路型線上商店，該線上商店具有一使用者介面，可根據屬於一指定客戶組的一使用者之身分，而自訂一電腦系統之組態。

提供了一組態設定程式，該組態設定程式利用根據一所需使用者輸入而選擇的選項，而設定一電腦系統之組態，且係在一組態設定程式網頁上呈現了該等選項、及每一選項的各別定價。提供了一資料庫，用以根據屬於該指定客戶組的該使用者之身分而動態地將組態設定選項供應給該組態設定程式。一購物車暫時儲存一客戶設定組態的電腦系統，並將該客戶設定組態的電腦系統顯示在一購物車網頁，該購物車網頁包括至少一個使用者可選擇的購物車選項。最後，一互動式升級銷售諮詢程式係在作業上耦合到該組態設定程式、該資料庫、及該購物車，以便選擇性地將一升級銷售建議提供給該購物車，作為該購物車網頁上的一使用者可選擇之購物車選項。該升級銷售建議係隨著該指定客戶組、該客戶設定組態的電腦系統、及該指定

英文發明摘要(發明之名稱：)

INTERACTIVE UPSALE ADVISOR METHOD AND APPARATUS FOR INTERNET APPLICATIONS

A web-based online store having a user interface for enabling a custom configuration of a computer system according to an identification of a user belonging to a prescribed customer set is disclosed. A configurator is provided for configuring a computer system with options selected according to a desired user input, the options and a respective pricing for each option being presented on a configurator web page. A database is provided for dynamically supplying configuration options to the configurator in accordance with the identification of the user belonging to the prescribed customer set. A cart temporarily stores a customer configured computer system and presents the customer configured computer system on a cart web page, the cart web page including

(請先閱讀背面之注意事項再填寫各欄)

裝

訂

線

四、中文發明摘要(發明之名稱：)

升級銷售諮詢程式業務規則而變。

英文發明摘要(發明之名稱：)

at least one user selectable cart option. Lastly, an interactive upsell advisor is operatively coupled to the configurator, the database, and the cart for selectively providing an upsell recommendation to the cart as a user selectable cart option on the cart web page. The upsell recommendation is a function of the prescribed customer set, the customer configured computer system, and prescribed upsell advisor business rules.

(請先閱讀背面之注意事項再填寫各欄)

裝

訂

線

六、申請專利範圍

1. 一種網路型線上商店，該線上商店具有一使用者介面，可根據屬於一指定客戶組的一使用者之身分，而自訂一電腦系統之組態，該線上商店包含：

一組態設定程式，該組態設定程式利用根據一所需使用者輸入而選擇的選項，而設定一電腦系統之組態，且係在一組態設定程式網頁上呈現了該等選項、及每一選項的各別定價；

一資料庫，用以根據屬於該指定客戶組的該使用者之身分而動態地將組態設定選項供應給該組態設定程式；

一購物車，用以暫時儲存一客戶設定組態的電腦系統，並將該客戶設定組態的電腦系統顯示在一購物車網頁，該購物車網頁進一步包含至少一個使用者可選擇的購物車選項；以及

在作業上耦合到該組態設定程式、該資料庫、及該購物車之一互動式升級銷售諮詢程式，用以選擇性地將一升級銷售建議提供給該購物車，作為該購物車網頁上的一使用者可選擇之購物車選項，而該升級銷售建議係隨著該指定客戶組、該客戶設定組態的電腦系統、及該指定升級銷售諮詢程式業務規則而變。

2. 如申請專利範圍第1項之線上商店，其中該資料庫進一步動態地將該指定升級銷售業務規則供應給該升級銷售諮詢程式，該升級銷售諮詢程式將該動態供應的指定升級銷售業務規則用於選擇性地將升級銷售建議提供給該購物車。

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝 · 訂 · 線

六、申請專利範圍

3 . 如申請專利範圍第 1 項之線上商店，其中該升級銷售諮詢程式計算採用該升級銷售建議的該客戶設定組態的電腦系統與未採用該升級銷售建議的該客戶設定組態的電腦系統間之差價，該升級銷售諮詢程式進一步將該差價提供給該購物車。

4 . 如申請專利範圍第 3 項之線上商店，其中係在該購物車網頁上分別顯示該升級銷售建議的說明、該差價、及一現在升級使用者可選擇之選項。

5 . 如申請專利範圍第 4 項之線上商店，其中使用者選擇該現在升級選項時，該升級銷售諮詢程式即以該升級銷售建議更新該客戶設定組態的電腦系統之組態，然後使該使用者回到該購物車。

6 . 如申請專利範圍第 4 項之線上商店，其中係在該購物車網頁的一顯著區域中進一步顯示該升級銷售建議的說明、該差價、及一現在升級使用者可選擇之選項。

7 . 如申請專利範圍第 1 項之線上商店，其中該升級銷售諮詢程式針對該客戶設定組態的電腦系統之價格而計算一升級銷售建議之差價，並將該差價提供給該購物車，其中係在該購物車網頁的一顯著區域中分別顯示該升級銷售建議的說明、該差價、及一現在升級使用者可選擇之選項，且其中使用者選擇該現在升級選項時，該升級銷售諮詢程式即以該升級銷售建議更新該客戶設定組態的電腦系統之組態，然後使該使用者重新進入該購物車。

8 . 如申請專利範圍第 1 項之線上商店，其中該購物

(請先閱讀背面之注意事項再填本頁)

裝
訂
線

六、申請專利範圍

車進一步包含各可用選項及其各別選項細節之購物建議，且係在並無該升級銷售諮詢程式提出的一升級銷售建議時，在該購物車網頁上顯示該等購物建議，且其中該資料庫進一步根據一指定客戶組而將該等購物建議動態地供應給該購物車。

9. 如申請專利範圍第1項之線上商店，其中該升級銷售諮詢程式在將該特定客戶設定組態的電腦系統之一升級銷售建議提供給該購物車之前，先確認該升級銷售建議。

10. 一種可經由一網路型線上商店的一使用者介面並根據屬於一指定客戶組的一使用者身分而自訂一電腦系統的組態之方法，該方法包含下列步驟：

提供一組態設定程式，該組態設定程式利用根據一所需使用者輸入而選擇的選項，而設定一電腦系統之組態，且係在一組態設定程式網頁上呈現了該等選項、及每一選項的各別定價；

提供一資料庫，用以根據屬於該指定客戶組的該使用者之身分而動態地將組態設定選項供應給該組態設定程式；

提供一購物車，用以暫時儲存一客戶設定組態的電腦系統，並將該客戶設定組態的電腦系統顯示在一購物車網頁，該購物車網頁進一步包含至少一個使用者可選擇的購物車選項；以及

提供一在作業上耦合到該組態設定程式、該資料庫、

(請先閱讀背面之注意事項再填本頁)

裝 · 訂 · 線

六、申請專利範圍

及該購物車之互動式升級銷售諮詢程式，用以選擇性地將一升級銷售建議提供給該購物車，作為該購物車網頁上的一使用者可選擇之購物車選項，而該升級銷售建議係隨著該指定客戶組、該客戶設定組態的電腦系統、及該指定升級銷售諮詢程式業務規則而變。

1 1 . 如申請專利範圍第 1 0 項之方法，其中該資料庫進一步動態地將該指定升級銷售業務規則供應給該升級銷售諮詢程式，該升級銷售諮詢程式將該動態供應的指定升級銷售業務規則用於選擇性地將升級銷售建議提供給該購物車。

1 2 . 如申請專利範圍第 1 0 項之方法，其中該升級銷售諮詢程式計算採用該升級銷售建議的該客戶設定組態的電腦系統與未採用該升級銷售建議的該客戶設定組態的電腦系統間之差價，該升級銷售諮詢程式進一步將該差價提供給該購物車。

1 3 . 如申請專利範圍第 1 2 項之方法，其中係在該購物車網頁上分別顯示該升級銷售建議的說明、該差價、及一現在升級使用者可選擇之選項。

1 4 . 如申請專利範圍第 1 3 項之方法，其中使用者選擇該現在升級選項時，該升級銷售諮詢程式即以該升級銷售建議更新該客戶設定組態的電腦系統之組態，然後使該使用者回到該購物車。

1 5 . 如申請專利範圍第 1 3 項之方法，其中係在該購物車網頁的一顯著區域中進一步顯示該升級銷售建議的

(請先閱讀背面之注意事項再填本頁)

裝
訂
線

六、申請專利範圍

說明、該差價、及一現在升級使用者可選擇之選項。

1 6 . 如申請專利範圍第 1 0 項之方法，其中該升級銷售諮詢程式針對該客戶設定組態的電腦系統之價格而計算一升級銷售建議之差價，並將該差價提供給該購物車，其中係在該購物車網頁的一顯著區域中分別顯示該升級銷售建議的說明、該差價、及一現在升級使用者可選擇之選項，且其中使用者選擇該現在升級選項時，該升級銷售諮詢程式即以該升級銷售建議更新該客戶設定組態的電腦系統之組態，然後使該使用者重新進入該購物車。

1 7 : 如申請專利範圍第 1 0 項之方法，其中該購物車進一步包含各可用選項及其各別選項細節之購物建議，且係在並無該升級銷售諮詢程式提出的一升級銷售建議時，在該購物車網頁上顯示該等購物建議，且其中該資料庫進一步根據一指定客戶組而將該等購物建議動態地供應給該購物車。

1 8 . 如申請專利範圍第 1 0 項之方法，其中該升級銷售諮詢程式在將該特定客戶設定組態的電腦系統之一升級銷售建議提供給該購物車之前，先確認該升級銷售建議。

(請先閱讀背面之注意事項再填本頁)

裝
訂
線

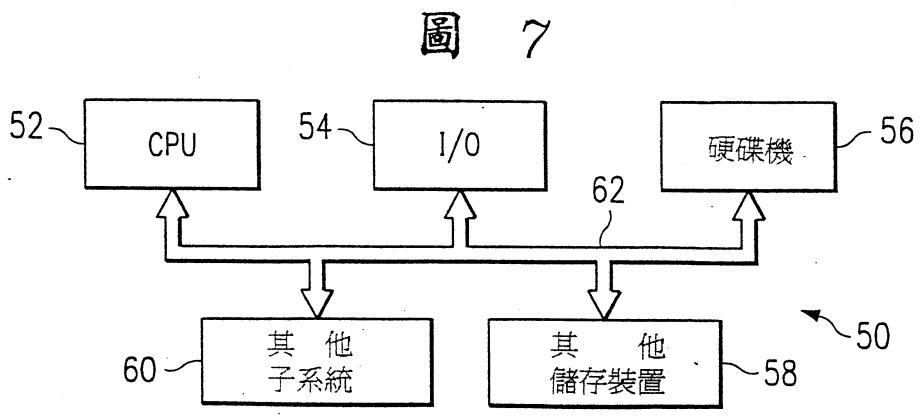
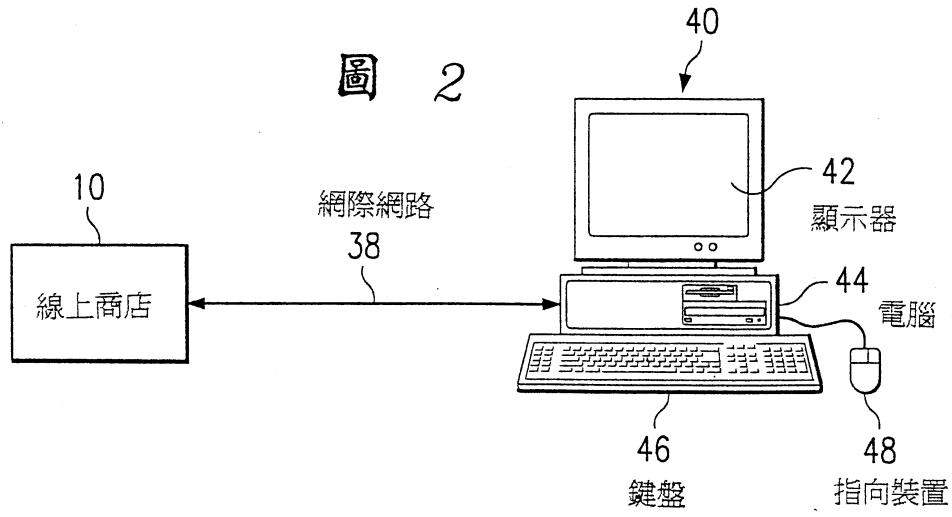
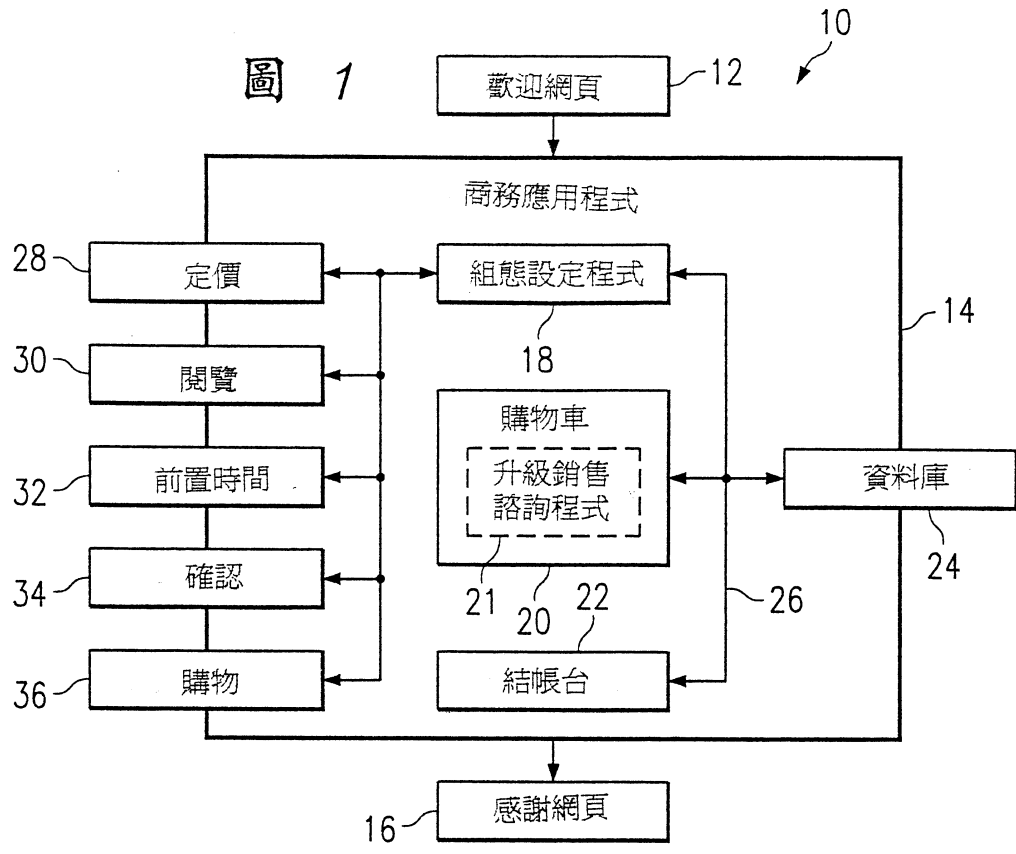


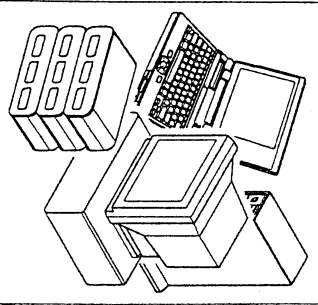
圖 3 70

BE DIRECT
DELL HOME

The Online Store
POINT, CLICK, CONFIGURE, BUY. IT DOESN'T GET ANY EASIER.

Buy Online or Call:
1-800-WWW-DELL

Dell Store



Your Shopping Cart

Boost This System's Performance!

On your latest addition to the cart (highlighted in blue), you can upgrade from 128 MB to 256 MB for just \$299 per unit. Upgrade now to increase application speed and performance.

74

Your Price*: **\$2,599**

UPGRADE NOW! 84

Personal Lease**: **\$93/month*** (36 mos.)

summary view detail view (print/fax)

72 Description

Description	Qty.	Unit Price*	Item Total
<p>▷ EDIT Dell Dimension XPS R MiniTower Pentium II processor, 450 MHz with 512 KB L2 Cache</p> <p>▷ DELETE</p>	1	\$2,599	\$2,599

CONTINUE SHOPPING

SAVE MY CART

UPDATE

PLACE ORDER

YOUR CART

Items

Total

View Your Cart

▷ Retrieve a Saved Cart

Need Help?

▷ Instructions on how to use this page and how to shop and buy at our Store are only a click away.

Security Concerns?

▷ Visit our Store Security page for the steps Dell takes to help keep your information secure.

78

80

82

76

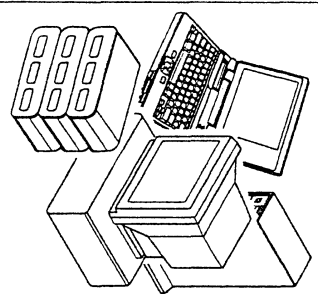
圖 4 70

BE DIRECT
DELL HOME

The Online Store
POINT, CLICK, CONFIGURE, BUY. IT DOESN'T GET ANY EASIER.

Buy Online or Call:
1-800-WWW-DELL

Dell Store



Your Shopping Cart

Thanks for your interest in Dell products! We invite you to continue shopping and to place your order when ready. Place your order online with as much information as you feel comfortable providing or phone/fax your order to us. If undecided, you can save your cart and share it with a friend, co-worker, or your sales rep. We'll keep it for you for 14 days.

74

Your Price**:	\$2,898	Personal Lease**:	\$103/month*(36 mos.)
---------------	---------	-------------------	-----------------------

summary view

detail view (print/fax)

Qty.	Unit Price*	Item Total
1	\$2,898	\$2,898

YOUR CART

Items

Total

View Your Cart

Retrieve a Saved Cart

Need Help?

- Instructions on how to use this page and how to shop and buy at our Store are only a click away.
- Security Concerns?**
- Visit our Store Security page for the steps Dell takes to help keep your information secure.

72 Description

EDIT Dell Dimension XPS R MiniTower Pentium II processor, 450 MHz 88 with 512 KB L2 Cache

DELETE

CONTINUE SHOPPING

SAVE MY CART

UPDATE

PLACE ORDER

78 CONTINUE SHOPPING

80 SAVE MY CART

82 PLACE ORDER

升級銷售諮詢程式之
業務規則流程圖

圖 5

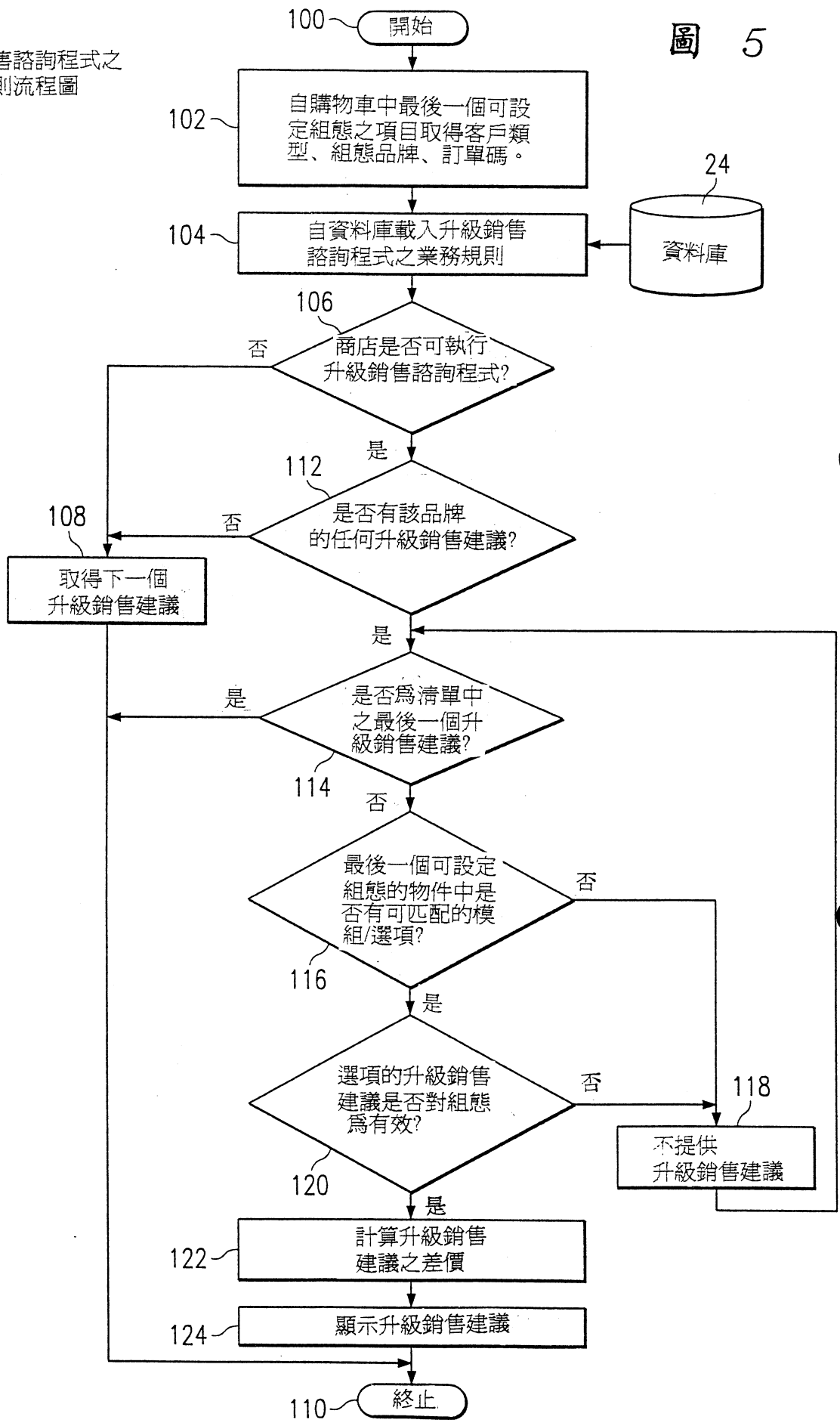


圖 6

