

一种网络服务系统、用于通信的计算机储存媒体及网络服务方法

【技术领域】

本发明涉及网络服务技术领域，其特别涉及一种网络服务系统、用于通信的计算机储存媒体及网络服务方法。

【背景技术】

随着经济的持续发展和产业服务的品质提升,很多企业对其提供的服务或是产品提供“客服电话”,以便客户在需要咨询的时候可以拨打“客服电话”获得咨询服务。但是,目前客户拨打“客服电话”时需要口述客户的背景信息或产品信息或服务信息以供企业方知悉,比如拨打车险的“客服电话”,电话接通后还需要用户自行跟企业方口述自己的个人信息、车险保单信息以及事故发生地点信息等,这在紧急情况下将导致无法及时获得服务,降低了通话效率。

【发明内容】

为了解决目前“客服电话”造成企业庞大营销成本负担的问题,本发明提供一种网络服务系统、用于通信的计算机储存媒体及网络服务方法。

本发明为解决上述技术问题,提供如下的技术方案:一种网络服务系统,其可操作地与远程的用户终端及目标终端通信,所述网络服务系统特征在于,包括:通信模块及数据处理器,其中:所述数据处理器包含储存模块,其储存标识码;所述通信

模块经组态以接收来自所述用户终端的通信请求，其中所述通信请求中包含所述标识码，所述通信模块进一步经组态以根据所述网络服务系统所设定的标识码及与目标终端相关的目标代码，与所述目标终端建立通信连接，俾使所述目标终端与所述用户终端经互联网协议(IP)网络进行实时通信。

本发明为解决上述技术问题，提供如下的技术方案：一种网络服务方法，其可由一网络服务系统操作，其特征在于：所述网络服务方法包括：从用户终端接收通信请求，其中所述通信请求包含网络服务系统所设定的标识码；根据所述通信请求中所包含的所述标识码及目标代码与所述目标终端经IP网络通信连接，俾使所述用户终端与所述目标终端进行实时通信。

【附图说明】

图1是本发明的一些实施例的网络服务系统在无线通信网路中的示意图。

图2是本发明的用户终端2的一些实施例的网络服务方法200的步骤流程示意图。

图3是本发明的网络服务系统1的一些实施例的网络服务方法300的步骤流程示意图。

图4是本发明的本发明中目标终端3的一些实施例的网络服务方法400的步骤流程示意图。

【具体实施方式】

为了使本发明的目的，技术方案及优点更加清楚明白，以下结合附图及实施实例，对本发明进行

进一步详细说明。应当理解，此处所描述的具体实施例仅仅用以解释本发明，并不用于限定本发明。

图1是本发明的一些实施例的网络服务系统1在无线通信网路中的示意图。如图1所示，网络服务系统1、用户终端2及目标终端3在通信网路中。

用户终端2可以是个人移动电话、平板电脑或计算机(computer)。用户终端2可以具有摄像头及处理器，其中处理器可以分析摄像头所撷取的影像。

目标终端3是指单位、公司、或者一个群体，例如百度公司、阿里巴巴公司等等。

网络服务系统1可与用户终端2建立通信。网络服务系统1可以经由无线网络、光纤网路及区块链网络至少一者方式与用户终端2建立通信。

网络服务系统1可与目标终端3建立通信。网络服务系统1可以经由无线网络、光纤网路及区块链网络与目标终端3建立通信。

用户终端2可以与目标终端3透过网络服务系统1而建立通信。

网络服务系统1可以是集成系统。在部分实施例中，网络服务系统1可以是分散式的系统。在部分实施例中，网络服务系统1可以是云端系统。

网络服务系统1包括通信模块11及数据处理器12。通信模块11及数据处理器12可电连通、网络连通。信息、讯号、数据或指令可以在通信模块11、数据处理器12之间传递。

通信模块11可从用户终端2接收数据。通信模块11可从目标终端3接收数据。通信模块11可将数据传

送至用户终端2。通信模块11可将数据传送至目标终端3。

数据处理器12可以为每一个目标终端设定标识码TC。例如设定001代表百度公司，设定002代表阿里巴巴公司，设定003代表联想公司等等。

数据处理器12可包括储存模块121。储存模块121储存有与目标终端3相关的至少一个目标代码T1、T2、T3...Tn，其中n为正整数。目标代码可以包括通信号码，例如：目标终端3的电话号码T1、社群网络帐号T2，例如：微博帐号T3、微信帐号T4、脸书(Facebook)帐号T5、Instagram帐号T6及/或line帐号T7及与网络服务系统1相关应用程序(App)的账号T8等。目标代码可以包括通信方式，目标代码T1、T2、T3...Tn可以代表任何一种可与目标终端3进行实时通信的通信工具的代号，可以是语音通信及视讯通信至少之一者。

储存模块121可进一步储存有网络服务系统1所设定的标识码TC。

数据处理器12可将通信模块11接收的数据储存至储存模块121中，作为使用者经验数据。根据搜集来自使用终端2的使用者经验数据，网络服务系统1可以经统计运算了解使用者的偏好习惯，作为广告标的参考。

网络服务系统1可以进一步包含标识模块13。标识模块13可以产生目标特定标识SM。目标特定标识SM可包含网路服务系统1的IP地址及标识码TC。

在另一实施例中，是由网络服务系统1外部的装置产生目标特定标识SM(未图示)。

在部分实施例中，目标特定标识SM是根据网络

服务系统1所设定的标识码TC所产生，可以由网络服务系统1或网络服务系统1之外的系统所产生。

在部分实施例中，目标特定标识SM是根据网络服务系统1所设定的标识码TC及网络服务系统1的IP位址所产生，可以由网络服务系统1或网络服务系统1之外的系统所产生。

目标特定标识SM可以为二维条形码、二维条形码、条形码或其它可携带信息的唯一标识，本发明实施例不作具体限定。其中，二维条形码可以为标准化二维码(Standardized QR codes)，也可以为Data Matrix码或各种经扫描可以读出信息的二维图型，不限于条形码形状。在一些实施例中，目标特定标识SM也可以为特定图形或是由数字、字母和符号中的一种或多种组合。

数据处理器12可以设定目标特定标识SM所包含的标识码TC关联于目标代码T1、T2、T3...Tn。例如：设定标识码编号001与电话号码T1、社群网络帐号T2、微博帐号T3、微信帐号T4、脸书(Facebook)帐号T5、Instagram帐号T6及/或line帐号T7及与网络服务系统1相关应用程序(App)的账号T8等相关联。

目标特定标识SM可经实体化于某些载体上，载体可以包括但不限于纸张、塑胶、金属、玻璃、木材及显示器屏幕等。可以呈现于广告中、信用卡上、车险合同单及/或手机显示屏等。在某些实施例中，载体承载特定标识的方式可以包括但不限于印刷、喷涂、激光及电子数位显示等。只要可以让每一目标特定标识为唯一标识，且携带指定信息即可。

用户终端2可以“分析(analyze)”目标特定标识

SM所包含的资讯。用户终端2可以对目标特定标识SM进行撷取、拍摄、扫描、触控或鼠标点击。例如；用户终端2可以包括摄像头，其用于撷取、拍摄目标特定标识SM的影像，进而分析目标特定标识SM；用户终端2可以包括电子显示器，其经由鼠标“点击”电子显示器上的目标特定标识SM，进而分析目标特定标识SM；用户终端2可以包含触控显示器，其经由用户或用户手持的物体“触控”电子显示器的目标特定标识SM，进而分析目标特定标识SM。在部分实施例中，用户终端2可以经由扫描目标特定标识SM并藉由用户终端2的处理器分析目标特定标识SM。

用户终端2经由分析目标特定标识SM所带信息，例如：如前所述的网络服务系统1的IP地址资讯以及对应于目标终端3的辨识码TC向网络服务系统1传送通信请求CR，其中通信请求CR可与目标特定标识SM相关联。在某些实施例中，通信请求CR中可包含所述辨识码TC。在某些实施例中，用户终端2在分析目标特定标识SM后产生通信请求CR。在某些实施例中，通信请求CR与目标特定标识SM的信息（例如：网络服务系统1的IP地址资讯以及对应于目标终端3的辨识码TC）相关联。

网络服务系统1的通信模块11接收到来自用户终端2的通信请求CR时，通信模块11可以根据通信请求CR判定是否属于网络服务系统1所设定的辨识码TC，通信模块11可以根据辨识码TC找到对应的目标终端3的目标代码群组，通信模块11可以根据所述辨识码TC决定经由与目标中端3的目标代码T1、T2、T3...Tn中的至少一者与目标终端3建立通信连接，俾

使目标终端3与用户终端2经互联网协议(IP)网络进行实时通信。用户终端2及目标终端3的实时通信为视讯通或信语音通信。通信模块11可以互相传递用户终端2及目标终端3通信期间的信息。

在某些实施例中，网络服务系统1的通信模块接收到来自用户终端2的通信请求CR时，判定标识码TC是否在网络服务系统1的服务合约期间中，若是，则通信模块11将经由互联网协议(IP)网路建立用户终端2与目标终端3的实时通信。若否，通信模块11无法为用户终端2与目标终端3建立实时通信。

用户终端2与目标终端3之间的实时通信可以通过网络电话(Voice over Internet Protocol;简称VoIP)进行实时通信。用户终端2与目标终端3之间的实时通信可以通过公共交换电话网络(Public Switched Telephone Network;简称PSTN)进行。在某些实施例中，网络服务系统1收到来自用户终端2的通信请求CR，经互联网协议(IP)网路及公共交换电话网络建立用户终端2与目标终端3之间的实时通信，例如可以通过网络电话VoIP及公共交换电话网络PSTN协同配合，以进行实时通信。

在某些实施例中，当网络服务系统1判定标识码TC不在网络服务系统1的服务合约期间中时，则无法为用户终端2与目标终端3建立实时通信。

网络服务系统1的数据处理器12可以对与标识码相关的目标代码T1、T2、T3...Tn进行设定及更新，例如：变更、新增或删除。

在部分实施例中，目标终端3可以传送指令至网络服务系统1，经由网络服务系统1对其相关联的目标代码T1、T2、T3...Tn进行设定及更新，例如：

变更、新增或删除。例如，与目标终端3通信的电话号码、社群网络帐号、微博帐号、微信帐号、脸书(Facebook)帐号、Instagram帐号及/或line帐号及与网络服务系统1相关应用程序(App)的账号、或其他通信方式的帐号，都可以被设定及更新。

根据对目标代码T1、T2、T3...Tn的更新，在维持目标特定标识SM不变的情形下，通信服务系统1可使目标特定标识SM中所包含的标识码TC与当前有效的目标终端3（例如在网络服务系统1的服务合约期间）对应，可有效避免在用户终端2分析目标特定标识SM后，无法与目标终端3通信的情形。

在部分实施例中，通信模块11将经由目标代码T1、T2、T3...Tn所代表的二种以上通信工具，判断最佳的通信方式，可以是根据网路通信速度、网路频宽、通信品质、通信有效性、用户终端2的设备等至少一者条件，判断最有效率的通信方式。

更进一步地，目标特定标识SM可以嵌入与用户终端2相关联的用户的身分信息，例如目标终端为特定用户产生的目标特定标识SM含有用户的个人识别资讯，将此目标特定标识SM印制或贴上信用卡或会员卡，当用户藉由目标特定标识SM对网络服务系统1发出通信请求CR后，经由网络服务系统1可以连结到目标终端3特定为该用户服务的专员，并且该专员可以知道线上正在通信的是哪一位特定用户，可以方便专员为该用户提供有效率的服务。

部分实施例中，通信服务系统1的通信模块11可判定目标特定标识SM所对应的用户群组信息。举例而言，目标特定标识SM可对应于与通信服务系统1或目标终端3相关的数据库，例如客户服务系统(CRM)，

的用户群组信息，包括，但不限于，个人信息（例如：银行的VIP），产品信息（例如：空调的机型、家电用品的机型），服务信息（例如：保险产品、贷款业务）等。因此，当用户终端2分析目标特定标识SM而向网络服务系统1发出通信请求CR，其中通信请求CR中还包含用户群组信息，网络服务系统1接收到通信请求CR后，可以根据其所包含的标识码TC及用户群组信息，判定对应于该用户族群的目标代码，而决定经由哪一个目标代码（例如：电话号码T1）或哪一组目标代码（例如：电话号码T1、社群网络帐号T2、微博帐号T3），经由网络服务系统1可以连结到目标终端3特定为特定用户族群或特定产品的专员，并且专员可以知道线上正在通信的是哪个族群的用户或者对那个产品有问题的用户，可以方便专员为该用户提供有效率的服务。

在某些实施例中，在经由网络服务系统1建立用户终端2与目标终端3的实时通信之后，在通信过程中，网络服务系统1作为通信的中介，传递用户终端2与目标终端3交流的信息。在某些实施例中，网络服务系统1可以进一步储存用户终端2与目标终端3的对话。

部分实施例中，在目标终端3与用户终端2直接通信之后，网络服务系统1的通信模块11断开分别与用户终端2及目标终端3的通信连接，俾使用户终端2及目标终端3的实时通信不需要经过网络服务系统1。

在某些实施例中，在经由网络服务系统1建立用户终端2与目标终端3的实时通信之后，目标终端3可以与用户终端2直接通信，而不需经过网络服务系统1。目标终端3与用户终端2可以通过网络电话、公共

交换电话网络或以上二者进行直接通信。

在某些实施例中，目标终端3具有应用程序可以藉由用户终端2的IP地址通过网络电话进行实时通信。

用户终端2发出的通信请求CR可以包含的用户终端2的IP地址。网络服务系统1在接收到通信请求CR后，可以将通信请求CR所包含的用户终端2的IP地址传送至目标终端3，而使目标终端3与用户终端2通过网络电话进行实时通信。

在某些实施例中，通信模块11在取得用户终端2的同意之后，可以将用户终端2的资讯，例如：电话号码、社群网络账号等资讯，传送至目标终端3。俾使目标终端3在有必要时，可以根据由网络服务系统1传来的用户终端2的资讯，直接与用户终端2建立通信，而不需经过网络服务系统1。

在部分实施例中，目标终端3可以下载与网络服务系统1相关的应用程序（App）后进行注册登录而设定虚拟电话号码，并且将这个在应用程序中产生的虚拟电话号码回传至网络服务系统1，作为目标终端3的目标代码T1、T2、T3...Tn中的至少一者，由储存模块121储存。

以上通信方法增加了通信方式的选择多样性，尤其是通过虚拟电话号码进行通话，可大幅降低用户终端使用者或是目标终端使用者的通信费用。

网络服务系统1可以进一步包含侦测模块14。侦测模块14可以经组态以侦测用户终端2的信息DT，例如用户终端2的语言设定、位置等信息。通信模块可以进一步将侦测模块14所接收的信息DT传送至目标终端3。

在某些实施例中，目标终端3的通信模式可包括多种语言设定，例如中文、英文、日文、韩文等等。网络服务系统1的侦测模块14可以侦测用户终端2的信息DT，其包含用户终端2的语言设定，网络服务系统1的通信模块11可以根据信息DT中的语言设定，进一步经由判定目标代码T1、T2、T3...Tn中的至少一者而选择和用户终端2的语言相通的目标终端3，以进行通信连接。

网络服务系统1根据信息DT进一步筛选目标终端3，可使目标终端3的语言设定对应于用户终端2的信息DT（例如语言设定）。举例而言，假设语言设定为中文，网络服务系统1可连接至使用语言为中文的客服人员对应的目标终端以请求进行通信，能够提高使用体验，避免因为语言障碍导致无法正常沟通，特别是在紧急事故中的电话通信中，一旦通信建立，即可直接进行通话以获得服务，而不用导致因为语言障碍无法正常沟通而重新换人接听，进一步提高了通话效率。

在某些实施例中，网络服务系统1可以根据所侦测到用户终端2的语言设定，及目标终端3的语言设定，为双方进行自动翻译。在一实施例中，网络服务系统1的数据处理器12可以执行翻译，为用户终端2及目标终端3双方进行自动翻译。例如：当网络服务系统1侦测到用户终端2的语言设定是中文，而目标终端3的语言设定是英文，网络服务系统1可以为用户终端2传来的中文信息自动翻译为英文传送给目标终端3；并且将目标终端3的英文信息自动翻译为中文传送给用户终端2，俾使用户终端2及目标终端3可以藉由自己熟悉的语言与对方进行通信。

在某些实施例中，用户终端2的信息DT可以包括用户终端2的用户识别资讯，例如个人手机号码、个人识别资讯、个人移动电话的用户识别资讯（例如SIM卡的识别资讯）、平板电脑的识别资讯、或计算机的识别资讯。网络服务系统1可以根据所侦测到用户终端2的用户识别资讯，可以但不限于经用户同意，将所侦测到的用户识别资讯与网络服务系统1或目标终端3相关的数据库（例如客户服务系统）中的用户资讯进行比对，可以进一步辨识向网络服务系统1送出通信请求的用户终端2是否对应于网络服务系统1或目标终端3相关的数据库中的用户资料。

例如使用者在遗失信用卡后向信用卡发卡银行挂失时，网络服务系统1可以撷取用户终端2中的用户识别资讯，经与网络服务系统1或目标终端3（例如发卡银行）相关的数据库确认是否对应于所要求挂失的信用卡持卡人。

在某些实施例中，用户终端2的信息DT可以包括用户终端2的位置信息。侦测模块14可以侦测用户终端2的包含位置信息之信息DT。通讯模块11可以将位置信息传送至目标终端3，目标终端3可根据用户终端2的位置信息知悉与用户终端2相关联的用户位置，俾使目标终端3实时地产生适合用户的服务。

在某些实施例中，用户终端2的信息DT可包括用户终端2的IP地址资讯。

在某些实施例中，用户终端2内置有全球定位系统（Global Positioning System，GPS）模块，进而网络服务系统1可以侦测得到用户终端的GPS信息而获得用户终端2的位置信息。

在某些实施例中，用户终端2也可以根据与GPS

类似功能的其他定位卫星定位系统，包含中国的北斗（BDS）卫星定位系统，欧洲的伽利略（Galileo）卫星定位系统，俄罗斯的格洛纳斯（GLONASS）卫星定位系统等获得定位信息，只要满足定位信息可以转化成用户终端2在电子地图上的目标位置即可。

在某些实施例中，用户终端2可以在经由摄像头撷取、拍摄载体上的目标特定标识SM后，将目标特定标识SM储存在用户终端2的记忆体中。当用户终端2下次需要再与目标终端3建立通信时，可以由自身的记忆体中再读取所储存的目标特定标识SM，并经由触控、鼠标点击、或扫描目标特定标识SM后，用户终端2的处理器分析目标特定标识SM。用户终端2藉由分析目标特定标识SM再次向网络服务系统1传送通信请求CR。

在某些实施例中，用户终端2可以储存目标特定标识SM，以方便下次从用户终端2自身的内存中读取，并且分析，向网络服务系统1发出通信请求CR以建立与目标终端3的实时通讯。

在部份实施例中，用户终端2可以经由已知的通信方式将储存的目标特定标识SM传送给其他用户终端，使其他用户终端也可以藉由相同的目标特定标识SM向网络服务系统1发出针对目标终端3的通信请求。

可以理解，用户终端2只需通过“分析”目标特定标识SM便可使网络服务系统1根据辨识码TC决定经由目标代码T1、T2、T3...Tn（包含设定通信号码和通信方式）中的至少一者而与对应的目标终端3进行通信，无需用户终端2所属用户经过繁复地搜寻目标终端3的联络方式，而能够在紧急情况下及时获得服

务，提高了通话效率。

此外，用户终端2按照分析目标特定标识SM经由网络服务系统1与目标终端3进行通信，网络服务系统1无需与特定的目标终端3的硬件进行绑定，只要用户终端3的通信号码（或虚拟电话号码）在网络服务系统1中进行设定，网络服务系统1即可与该目标终端3进行通信。也就是网络服务系统1与目标特定标识SM在网络服务系统1中设定的通信方式和通信号码的目标终端3进行通信，并不限于目标终端3为特定的硬件。

用户终端2可经组态以执行如下步骤：

- (1) 摄取、鼠标点击、触控或扫描与远程的目标终端3的相关联的目标特定标识SM，其包括对应于目标终端3的标识码TC。在某些实施例中，用户终端2的摄像头摄取目标特定标识SM。用户终端2可以包括电子显示器，其经由鼠标点击电子显示器上的目标特定标识SM。用户终端2可以包含触控显示器，其经由用户或用户手持的物体触控电子显示器的目标特定标识SM。用户终端2可以经由网络摄取所述目标特定标识SM。
- (2) 分析目标特定标识SM，以产生与目标终端3建立经IP网络通信的通信请求CR，其中通信请求CR可以包含标识码TC。用户终端2可以包含处理器分析目标特定标识SM。通信请求CR与目标特定标识SM的信息（例如：标识码 TC）相关联。
- (3) 将通信请求CR经由网络传送至远程的网络服务系统1。

(4) 将目标特定标识SM储存在用户终端2中。在某些实施例中，目标特定标识可储存于用户终端的通讯簿。

上述步骤仅为示例性质，并不代表上述步骤必需依照一定的顺序执行。

用户终端2撷取、鼠标点击、触控或扫描目标特定标识SM，用户终端2以此来分析目标特定标识SM，然后根据目标特定标识SM向网络服务系统1提出通信请求CR，无需拨打一长串的电话号码，能够节省时间，进而提高通话效率。

此外，用户终端2还可以在输出目标特定标识SM的同时输出提示信息，如“触控可通话”或“通过鼠标点击可通话”，能够提醒用户对目标特定标识SM执行操作（如按压或通过鼠标点击）以进行通信，进一步提高了使用体验。

请参阅图2，图2是本发明中用户终端2的一些实施例的网络服务方法200的步骤流程示意图。

在操作201中，用户终端2读取目标特定标识SM。可以是经由镜头读取，可以经由网络信息读取，可以从内存数据中读取。

在操作202中，用户终端2分析经读取的目标特定标识SM，其中目标特定标识SM包含网络服务系统1的IP地址资讯以及对应于目标终端3的辨识码TC。

在操作203中，用户终端2经由向网络服务系统1传送通信请求CR，其中通信请求CR与目标特定标识SM相关联。

在操作204中，当网络服务系统1为用户终端2与目标终端3建立通信连接，用户终端2可以透过网络服务系统1接收来自目标终端3的信息。在部分实施

例中，用户终端2可以不透过网络服务系统1而直接接收来自目标终端3的信息。

请参阅图3，图3是本发明中网络服务系统1的一些实施例的网络服务方法300的步骤流程示意图。

在操作301中，网络服务系统1接收来自用户终端2通信请求CR，其中通信请求CR可包含网路服务系统1的IP地址及与目标终端3相关联的标识码TC。

在操作302中，网络服务系统1根据标识码TC找到对应的目标终端3的目标代码群组，其中目标代码群组包含目标终端3的目标代码T1、T2、T3...Tn中的至少一者。

在操作303中，网络服务系统1判定经由与目标终端3的目标代码T1、T2、T3...Tn中的至少一者与目标终端3经互联网协议(IP)网络建立通信连接，以使用户终端2及目标终端3建立实时通信。

在操作303中，网络服务系统1可进一步侦测用户终端2的信息DT，其中信息DT包括用户终端2的语言设定。

网络服务系统1可以根据信息DT中的语言设定，进一步经由判定目标代码T1、T2、T3...Tn中的至少一者而选择和用户终端2的语言相通的目标终端3，以进行通信连接。

在操作304中，网络服务系统1退出与用户终端2及目标终端3的通信连接，使用户终端2及目标终端3直接进行通信，而不需要经由网络服务系统1传递信息。

上述操作仅为示例性质，并不代表上述操作必需依照一定的顺序执行。

图4是本发明中目标终端3的一些实施例的网络

服务方法400的步骤流程示意图。

在操作401中，当目标终端3的接收来自网络服务系统1与用户终端2的通信请求，即可以与用户终端2透过网络服务系统1与用户终端2建立实时通信。

在操作402中，目标终端3断开网络服务系统1的通信连接，而与用户终端2直接通信。

应理解，说明书通篇中提到的“一个实施例”或“一实施例”意味着与实施例有关的特定特征、结构或特性包括在本发明的至少一个实施例中。因此，在整个说明书各处出现的“在一个实施例中”或“在一实施例中”未必一定指相同的实施例。此外，这些特定特征、结构或特性可以以任意适合的方式结合在一个或多个实施例中。本领域技术人员也应该知悉，说明书中所描述的实施例均属于可选实施例，所涉及的动作和模块并不一定是本发明所必须的。

在本发明的各种实施例中，应理解，上述各过程的序号的大小并不意味着执行顺序的必然先后，各过程的执行顺序应以其功能和内在逻辑确定，而不应对本发明实施例的实施过程构成任何限定。

在本发明的附图中的流程图和框图，图示了按照本申请各种实施例的系统、方法和计算机程序产品的可能实现的体系架构、功能和操作。在这点上，流程图或框图中的每个方框可以代表一个模块、程序段、或代码的一部分，该模块、程序段、或代码的一部分包含一个或多个用于实现规定的逻辑功能的可执行指令。也应当注意，在有些作为替换的实现方案中，方框中所标注的功能也可以不同于附图中所标注的顺序发生。例如，两个接连地表示的方框实际上可以基本并行地执行，它们有时也可以按

相反的顺序执行，在此根据涉及的功能而确定。需要特别注意的是，框图和/或流程图中的每个方框、以及框图和/或流程图中的方框的组合，可以用执行规定的功能或操作的专用的根据硬件的系统来实现，或者可以用专用硬件与计算机指令的组合来实现。

以上对本发明实施例公开的一种网络服务方法及网络服务系统进行了详细介绍，本文中应用了具体个例对本发明的原理及实施方式进行了阐述，以上实施例的说明只是用于帮助理解本发明的方法及其核心思想；同时，对于本领域的一般技术人员，依据本发明的思想，在具体实施方式及应用范围上均会有改变之处，综上所述，本说明书内容不应理解为对本发明的限制，凡在本发明的原则之内所作的任何修改，等同替换和改进等均应包含本发明的保护范围之内。

权 利 要 求 书

1、一种网络服务系统，其可操作地与远程的用户终端及目标终端通信，所述网络服务系统特征在于，包括：通信模块及数据处理器，其中：

所述数据处理器包含储存模块，其储存与由网络服务系统所设定的辨识码，及与目标终端相关联的至少一个目标代码，其中所述至少一个目标代码代表所述目标终端的电话号码、社群网路帐号及与网络服务系统相关的应用程序账号中至少之一者；

所述通信模块经组态以接收来自所述用户终端的通信请求，其中所述通信请求中包含所述辨识码，所述通信模块进一步经组态以根据所述辨识码，判定经由所述至少一个目标代码之一者与所述目标终端建立通信连接，俾使所述目标终端与所述用户终端经互联网协议(IP)网络进行实时通信。

2、根据权利要求1中所述网络服务系统，其特征在于，所述至少一个目标代码可以被更新。

3、根据权利要求1中所述网络服务系统，其特征在于，所述目标终端与所述用户终端经互联网协议(IP)网络进行实时通信进一步包含经公共交换电话网络进行实时通信。

4、根据权利要求1中所述网络服务系统，其特征在于，所述数据处理器进一步包含标识模块，其经组态以根据所述辨识码及网络服务系统1的IP位址产生所述目标特定标识。

5、根据权利要求1中所述网络服务系统，其特征在于，所述通信模块判定所述辨识码是否在所述网络服务系统的服务合约期间中：

若是，所述通信模块经由IP网路建立所述用

户终端与所述目标终端的实时通信；

若否，所述通信模块无法为所述用户终端与所述目标终端建立实时通信。

6、根据权利要求1中所述网络服务系统，其特征在于，所述数据处理器可以对与所述目标特定标识对应的所述目标代码进行设定、变更或删除。

7、根据权利要求1中所述网络服务系统，其特征在于，所述目标特定标识可以由所述用户终端对其进行摄取、拍摄、扫描、触控或鼠标点击。

8、根据权利要求1中所述网络服务系统，其特征在于：所述用户终端及所述目标终端的实时通信为视讯通信。

9、根据权利要求1中所述网络服务系统，其特征在于：所述用户终端及所述目标终端的实时通信为语音通信。

10、根据权利要求1中所述网络服务系统，其特征在于：所述通信模块进一步经组态以在实时通信期间，为所述用户终端及所述目标终端互相传递信息。

11、根据权利要求1中所述网络服务系统，其特征在于：所述通信模块在建立所述用户终端及所述目标终端的实时通信之后，断开所述网络服务系统分别与所述用户终端及所述目标终端的通信连接，俾使所述用户终端及所述目标终端的实时通信不经过所述网络服务系统。

12、根据权利要求1中所述网络服务系统，其特征在于：其进一步包括侦测模块，其经组态以侦测所述用户终端的信息。

13、根据权利要求12中所述网络服务系统，其

特征在于：所述用户终端的所述信息包含所述用户终端的语言设定，所述通信模块进一步经组态以根据所述语言设定判定经由所述目标代码的至少一者而选择和所述语言设定相通的所述目标终端。

14、根据权利要求12中所述网络服务系统，其特征在于：所述用户终端的所述信息包含所述用户终端的位置信息，及所述通信模块经组态以将所述用户终端的所述位置信息传送至所述目标终端。

15、根据权利要求1中所述网络服务系统，其特征在于：所述目标特定标识包括一维条形码、二维条形码、特定图形、文字、数字之至少一者或组合。

16、根据权利要求13中所述网络服务系统，其中所述数据处理器为所述用户终端及所述目标终端双方进行自动翻译。

17、根据权利要求12中所述网络服务系统，其特征在于：所述用户终端的所述信息包含用户群组信息，所述通信模块进一步经组态以根据所述用户群组信息判定经由所述目标代码中对应的至少一者而与所述目标终端进行通信连接。

18、根据权利要求12中所述网络服务系统，其特征在于：

所述用户资讯包含用户识别资讯，其中所述网络服务系统将所述用户识别资讯与所述网络服务系统或所述目标终端相关的数据库进行比对，以辨识所述用户终端是否对应于所述数据库中的用户资料。

19、一种网络服务方法，其可由一网络服务系统操作，其特征在于：所述网络服务方法包括以下步骤：

从用户终端接收通信请求，其中所述通信请求包含与目标终端相关联的标识码；

根据所述通信请求中所包含的所述网络服务系统所设定的标识码判定经由目标代码与所述目标终端经IP网络通信连接，俾使所述用户终端与所述目标终端进行实时通信，其中所述目标代码代表所述目标终端的电话号码、社群网路帐号及与网络服务系统相关的应用程序账号中至少之一者。

20、根据权利要求19中所述网络服务方法，其特征在于，所述目标终端与所述用户终端经互联网协议(IP)网络进行实时通信进一步包含经公共交换电话网络进行实时通信。

21、根据权利要求19中所述网络服务方法，其特征在于，对与所述目标特定标识对应的所述目标代码进行设定或更新。