

(12) 按照专利合作条约所公布的国际申请

(19) 世界知识产权组织
国际局

(43) 国际公布日
2019 年 4 月 4 日 (04.04.2019)



(10) 国际公布号
WO 2019/062005 A1

(51) 国际专利分类号:
G06Q 10/06 (2012.01)

(21) 国际申请号: PCT/CN2018/077050

(22) 国际申请日: 2018 年 2 月 23 日 (23.02.2018)

(25) 申请语言: 中文

(26) 公布语言: 中文

(30) 优先权:
201710878787.5 2017 年 9 月 26 日 (26.09.2017) CN

(71) 申请人: 平安科技(深圳)有限公司(PING AN TECHNOLOGY(SHENZHEN) CO.,LTD.) [CN/CN];
中国广东省深圳市福田区八卦岭八卦三路平安大厦6楼, Guangdong 518000 (CN)。

(72) 发明人: 傅宇(FU, Yu); 中国广东省深圳市福田区八卦岭八卦三路平安大厦6楼, Guangdong 518000 (CN)。

(74) 代理人: 深圳中一专利商标事务所(SHENZHEN ZHONGYI PATENT AND TRADEMARK OFFICE);

中国广东省深圳市福田区深南中路 1014 号老特区报社四楼(5 号信箱), Guangdong 518028 (CN)。

(81) 指定国(除另有指明, 要求每一种可提供的国家保护): AE, AG, AL, AM, AO, AT, AU, AZ, BA, BB, BG, BH, BN, BR, BW, BY, BZ, CA, CH, CL, CN, CO, CR, CU, CZ, DE, DJ, DK, DM, DO, DZ, EC, EE, EG, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, GT, HN, HR, HU, ID, IL, IN, IR, IS, JO, JP, KE, KG, KH, KN, KP, KR, KW, KZ, LA, LC, LK, LR, LS, LU, LY, MA, MD, ME, MG, MK, MN, MW, MX, MY, MZ, NA, NG, NI, NO, NZ, OM, PA, PE, PG, PH, PL, PT, QA, RO, RS, RU, RW, SA, SC, SD, SE, SG, SK, SL, SM, ST, SV, SY, TH, TJ, TM, TN, TR, TT, TZ, UA, UG, US, UZ, VC, VN, ZA, ZM, ZW。

(84) 指定国(除另有指明, 要求每一种可提供的地区保护): ARIPO (BW, GH, GM, KE, LR, LS, MW, MZ, NA, RW, SD, SL, ST, SZ, TZ, UG, ZM, ZW), 欧亚 (AM, AZ, BY, KG, KZ, RU, TJ, TM), 欧洲 (AL, AT, BE, BG, CH, CY, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, FR, GB, GR, HR, HU, IE, IS, IT, LT, LU, LV, MC, MK, MT, NL, NO, PL, PT,

(54) Title: SERVICE ALLOCATION METHOD, COMPUTER READABLE STORAGE MEDIUM, TERMINAL APPARATUS, AND DEVICE

(54) 发明名称: 业务分配方法、计算机可读存储介质、终端设备及装置

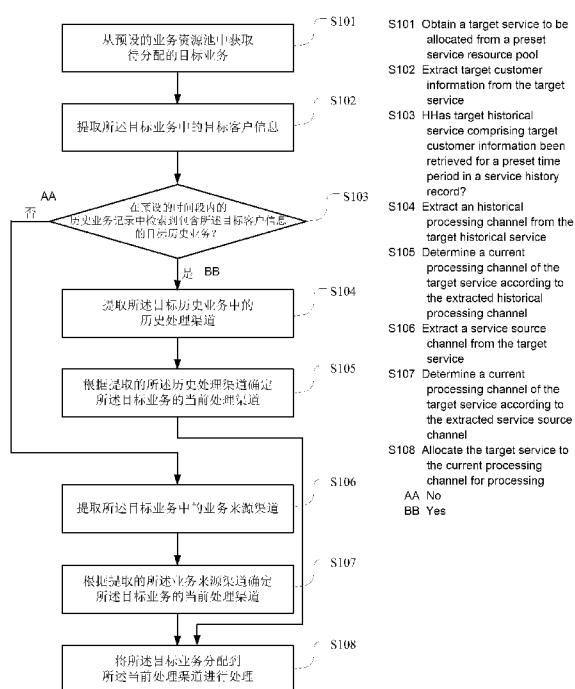


图 1

(57) Abstract: The present application pertains to the field of finance and specifically relates to a service allocation method, a computer readable storage medium, a terminal apparatus, and a device. The method comprises: obtaining a target service to be allocated from a preset service resource pool; extracting target customer information from the target service; retrieving target historical service comprising the target customer information for a preset time period in a service history record; if the target historical service is retrieved, extracting an historical processing channel therefrom; determining, according to the extracted historical processing channel, a current processing channel of the target service; if the target historical service is not retrieved, extracting a service source channel from the target service; determining, according to the extracted service source channel, a current processing channel for the target service; and allocating the target service to the current processing channel for processing. The present application effectively avoids channel conflict, thereby improving productivity.

RO, RS, SE, SI, SK, SM, TR), OAPI (BF, BJ, CF, CG, CI,
CM, GA, GN, GQ, GW, KM, ML, MR, NE, SN, TD, TG)。

本国际公布：

— 包括国际检索报告(条约第21条(3))。

(57) 摘要：本申请属于金融领域，尤其涉及一种业务分配方法、计算机可读存储介质、终端设备及装置。所述方法包括：从预设的业务资源池中获取待分配的目标业务；提取所述目标业务中的目标客户信息；在预设的时间段内的历史业务记录中检索包含所述目标客户信息的目标历史业务；若检索到所述目标历史业务，则提取所述目标历史业务中的历史处理渠道；根据提取的所述历史处理渠道确定所述目标业务的当前处理渠道；若未检索到所述目标历史业务，则提取所述目标业务中的业务来源渠道；根据提取的所述业务来源渠道确定所述目标业务的当前处理渠道；将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理。通过本申请，有效避免了渠道冲突的发生，提高了工作效率。

业务分配方法、计算机可读存储介质、终端设备及装置

[0001] 本申请要求于2017年9月26日提交中国专利局、申请号为CN201710878787.5、发明名称为“一种业务分配方法及终端设备”的中国专利申请的优先权，其全部内容通过引用结合在本申请中。

技术领域

[0002] 本申请属于金融领域，尤其涉及一种业务分配方法、计算机可读存储介质、终端设备及装置。

背景技术

[0003] 目前金融机构的保单销售方式包括网络销售、电话销售以及门店销售等多种渠道。当客户通过客服咨询保单问题时，客服人员将记录客户信息，生成一个待处理的业务，并分配给某一渠道的销售坐席，以通知该销售坐席来跟进处理该客户。然而，若该客户是去年已在其它渠道下出单的客户，则可能会发生渠道之间互抢客户的现象，即渠道冲突，使得金融机构内部人员的工作量重复，工作效率低下。另外，去年已出单的渠道坐席人员跟进客户后，其它渠道的坐席人员又跟进客户，由此也给客户带来了较大的骚扰。

发明概述

技术问题

[0004] 本申请实施例提供了一种业务分配方法、计算机可读存储介质、终端设备及装置，以解决进行业务分配时容易发生渠道冲突，使得金融机构内部人员的工作量重复，工作效率低下，同时也给客户带来较大骚扰的问题。

问题的解决方案

技术解决方案

[0005] 本申请实施例的第一方面提供了一种业务分配方法，可以包括：

[0006] 从预设的业务资源池中获取待分配的目标业务；

[0007] 提取所述目标业务中的目标客户信息；

[0008] 在预设的时间段内的历史业务记录中检索包含所述目标客户信息的目标历史业

务；

[0009] 若检索到所述目标历史业务，则提取所述目标历史业务中的历史处理渠道；

[0010] 根据提取的所述历史处理渠道确定所述目标业务的当前处理渠道；

[0011] 若未检索到所述目标历史业务，则提取所述目标业务中的业务来源渠道；

[0012] 根据提取的所述业务来源渠道确定所述目标业务的当前处理渠道；

[0013] 将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理。

[0014] 本申请实施例的第二方面提供了一种计算机可读存储介质，所述计算机可读存储介质存储有计算机可读指令，所述计算机可读指令被处理器执行时实现上述业务分配方法的步骤。

[0015] 本申请实施例的第三方面提供了一种业务分配终端设备，包括存储器、处理器以及存储在所述存储器中并可在所述处理器上运行的计算机可读指令，所述处理器执行所述计算机可读指令时实现上述业务分配方法的步骤。

[0016] 本申请实施例的第四方面提供了一种业务分配装置，可以包括用于实现上述业务分配方法的步骤的各个模块。

发明的有益效果

有益效果

[0017] 本申请实施例有效避免了渠道冲突的发生，提高了金融机构内部人员的工作效率，同时也减少了给客户带来的骚扰。

对附图的简要说明

附图说明

[0018] 图1为本申请实施例中一种业务分配方法的一个实施例流程图；

[0019] 图2为本申请实施例中一种业务分配方法中的防止业务积压的处理过程的示意流程图；

[0020] 图3为本申请实施例中一种业务分配方法中的分配业务处理坐席的优选方案的示意流程图；

[0021] 图4为本申请实施例中一种业务分配方法中的分配业务处理坐席的可选方案的示意流程图；

[0022] 图5为本申请实施例提供的业务分配终端设备的示意框图；

[0023] 图6为本申请实施例提供的计算机可读指令的模块图。

发明实施例

本发明的实施方式

[0024] 请参阅图1，本申请实施例中一种业务分配方法的一个实施例可以包括：

[0025] 步骤S101、从预设的业务资源池中获取待分配的目标业务。

[0026] 在本实施例中，所有的业务在被分配前都存储在所述业务资源池中。以保单销售的场景为例，当客户通过客服咨询保单问题时，说明该客户有购买保单的意向，客服人员会根据该客户的信息生成一个待处理的业务，然后将其存储入所述业务资源池中等待统一分配。

[0027] 一般地，在所述业务资源池中，可以将各个待处理的业务按照生成时间的先后顺序进行排列，生成较早的业务排在较靠前的位置，相应地，也会较早地被分配及处理。

[0028] 步骤S102、提取所述目标业务中的目标客户信息。

[0029] 所述目标客户信息可以包括姓名、性别、年龄、咨询问题及联系方式等等，可以根据实际情况进行设置，优选地，可以将手机号码设置为必选项，并作为所述目标客户信息的唯一标识。

[0030] 步骤S103、在预设的时间段内的历史业务记录中检索包含所述目标客户信息的目标历史业务。

[0031] 所述时间段可以根据实际情况设置为3年、5年、10年等等，在所述历史业务记录中保存了所有已处理的历史业务，可以为之后的业务分配提供参考。一般地，距离当前越近的历史业务的参考价值越大，距离当前越远的时间段的参考价值越小，对于超出所述事件段的历史业务记录，其参考价值几乎可以忽略不计，因此可以不予考虑。

[0032] 优选地，可以根据手机号码来进行检索，即在所述历史业务记录中检索所述目标客户信息的手机号码，若检索到该手机号码，则将对应的历史业务确定为所述目标历史业务。

[0033] 若检索到所述目标历史业务，说明该客户是老客户，那么按照既有的处理渠道来处理其业务，不再为其安排其它处理渠道，以避免新旧渠道之间的发生的渠

道冲突，具体地，可执行步骤S104、步骤S105及步骤S108，若未检索到所述目标历史业务，说明该客户是新客户，不存在新旧渠道之间发生渠道冲突的问题，此时按照该客户的业务来源渠道来为其选择处理渠道即可，具体地，可以执行步骤S106至步骤S108。

[0034] 步骤S104、提取所述目标历史业务中的历史处理渠道。

[0035] 在所述历史业务中，记录了其是通过何种方式被处理的，即所述历史处理渠道，所述历史处理渠道可以是网络渠道、电话渠道以及门店渠道等等。

[0036] 步骤S105、根据提取的所述历史处理渠道确定所述目标业务的当前处理渠道。

[0037] 若提取的所述历史处理渠道是唯一的，则将所述历史处理渠道确定为所述目标业务的当前处理渠道。

[0038] 若提取的所述历史处理渠道不唯一，则可以从以下两种方式中任选其一来确定所述目标业务的当前处理渠道：

[0039] 方式一：获取各个所述历史处理渠道的应用时间，并将应用时间距当前时间最近的历史处理渠道确定为所述目标业务的当前处理渠道；

[0040] 方式二：统计各个所述历史处理渠道的应用次数，并将应用次数最多的历史处理渠道确定为所述目标业务的当前处理渠道。

[0041] 例如，若共检索出三条目标历史业务，分别为距当前时间1年的历史业务1、距当前时间2年的历史业务2、距当前时间3年的历史业务3，提取出的历史处理渠道分别为网络渠道、电话渠道、电话渠道，那么若按照距当前时间最近的方式进行选择，则会将网络渠道确定为当前处理渠道，若按照次数最多的方式进行选择，则会将电话渠道确定为电话渠道确定为当前处理渠道。具体采用何种方式，可以根据实际情况进行选择，当然，也可以采用其它的方式，例如，对不同时间的历史业务设置一个相应的系数，距离当前时间越近的历史业务的系数越大，将各种历史处理渠道对应的系数求和，将求和结果最大值对应的历史处理渠道确定为所述目标业务的当前处理渠道。假设距当前时间1年的历史业务1的系数为0.9，距当前时间2年的历史业务2的系数为0.7，距当前时间3年的历史业务3的系数为0.3，那么网络渠道对应的系数的和为0.9，电话渠道对应的系数的和为 $0.7+0.3=1$ ，则将会将电话渠道确定为电话渠道确定为当前处理渠道。

[0042] 步骤S106、提取所述目标业务中的业务来源渠道。

[0043] 在所述目标业务中记录了业务来源渠道，例如，若客户是通过拨打客服电话进行咨询的，则业务来源渠道即为电话渠道，若客户是通过在网站上留言咨询的，则业务来源渠道即为网络渠道。

[0044] 步骤S107、根据提取的所述业务来源渠道确定所述目标业务的当前处理渠道。

[0045] 所述当前处理渠道与所述业务来源渠道保持一致，若业务来源渠道为电话渠道，则将电话渠道确定所述目标业务的当前处理渠道，若业务来源渠道为网络渠道，则将网络渠道确定所述目标业务的当前处理渠道。

[0046] 步骤S108、将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理。

[0047] 在确定出所述当前处理渠道后，即可将所述目标业务分配到所述当前处理渠道，以便对其进行处理。

[0048] 但是，按照上述的方法，若出现某个业务来源渠道不均匀的情况，则会相应产生处理渠道也不均匀的情况，例如，若共有100条业务，其中90条的客户是通过拨打客服电话进行咨询的，剩余10条的客户是通过在网站上留言咨询的，那么相应地，会将90条业务分配给电话渠道进行处理，将10条业务分配给网络渠道进行处理，这样可能就会电话渠道的业务积压，不能及时得到处理，影响客户的满意度。

[0049] 因此，优选地，在步骤S107之后，还可以包括如图2所示的处理过程：

[0050] 步骤S201、获取所述当前处理渠道待处理的总业务数。

[0051] 步骤S202、判断所述当前处理渠道待处理的总业务数是否小于预设的第一阈值。

[0052] 若所述总业务数小于预设的第一阈值，则执行步骤S108；若所述总业务数大于或等于所述第一阈值，则执行步骤S203和步骤S204。

[0053] 步骤S203、根据预设的各个处理渠道的优先级排序确定与所述当前处理渠道不同的优先级最高的处理渠道。

[0054] 所述优先级的高低与各个处理渠道的处理效率的高低正相关，若某处理渠道的处理效率越高，则其优先级也越高，若某处理渠道的处理效率越低，则其优先级也越低。

- [0055] 各个处理渠道的处理效率可以根据对预设的统计时间段内的历史业务记录进行统计而得到，例如，可以将当前日期的一周作为统计时间段，在这一周内，若网络渠道共处理了77件业务，则其处理效率为11件/天，若电话渠道共处理了56件业务，则其处理效率为8件/天，若门店渠道共处理了28件业务，则其处理效率为4件/天，则可确定处理效率从高到低依次为：网络渠道、电话渠道、门店渠道，相应地，优先级从高到低也依次为：网络渠道、电话渠道、门店渠道。
- [0056] 步骤S204、将所述目标业务分配到所述优先级最高的处理渠道进行处理。
- [0057] 例如，若所述当前处理渠道为电话渠道，其中待处理的总业务数为90条，与所述第一阈值相等，那么说明该渠道已出现了业务积压，不宜再将目标业务分派到该渠道处理，而此时网络渠道、门店渠道待处理的总业务数都较少，不会存在业务积压，那么就可以将该目标业务分配给两者中优先级最高的处理渠道进行处理，例如，若网络渠道的优先级高于门店渠道，则将目标业务分配到网络渠道进行处理，以保证目标业务能搞及时得到处理。
- [0058] 优选地，如图3所示，在步骤S108将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理之后，还可以进一步地选择合适的业务处理坐席：
- [0059] 步骤S301、在预设的优选客户信息列表中检索所述目标客户信息。
- [0060] 对检索结果进行判断，若检索到所述目标客户信息，则执行步骤S302，若未检索到所述目标客户信息，则执行步骤S302。
- [0061] 步骤S302、将所述目标业务分配到所述当前处理渠道中预设的优选业务处理坐席进行处理。
- [0062] 一般地，可以在所述优选客户信息列表中设置一些需要给予优先处理的客户，例如，某些高价值的VIP客户或者某些指定合作单位的员工等等，对于这些客户，可以设置专门的优选业务处理坐席对其业务进行处理，最大限度保证这些优选客户的满意度。
- [0063] 步骤S303、将所述目标业务分配到待处理的业务数最少的业务处理坐席进行处理。
- [0064] 对于其他的普通客户的业务，由普通的业务处理坐席进行处理，为了保证处理速度，可以统计各个业务处理坐席当前待处理的业务数，从中选取出待处理的

业务数最少的业务处理坐席，然后将业务分配到该业务处理坐席进行处理。

[0065] 可选地，如图4所示，在步骤S108将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理之后，还可以进一步地根据业务类别来选择合适的业务处理坐席：

[0066] 步骤S401、提取所述目标业务中的业务类别。

[0067] 步骤S402、在所述当前处理渠道中筛选与所述业务类别对应的业务处理坐席。

[0068] 步骤S403、将所述目标业务分配到筛选出的业务处理坐席中待处理的业务数最少的业务处理坐席进行处理。

[0069] 例如，可以按照人寿保险、车辆保险、重疾保险等业务进行分类，同样地，对业务处理坐席也做类似的分类，并只处理相同分类的业务，例如，车辆保险的业务处理坐席只处理业务类别为车辆保险的业务，这样可以提供专业化的程度，避免同一坐席不断地在处理不同类别业务间切换，提升整体的处理效率。对于所述目标业务而言，首先要选择与其业务类别对应的业务处理坐席，若该业务处理坐席有多个，则从中选取待处理的业务数最少的业务处理坐席进行处理，这样可以使得目标业务尽快得到处理，提高客户的满意度。

[0070] 综上所述，本申请实施例在从资源池中获取到待分配的目标业务后，首先提取出其中的客户信息，并在历史业务记录中检索该客户的历史业务，若检索到该客户的历史业务，说明该客户是老客户，那么按照既有的处理渠道来处理其业务，例如，若之前是通过电话销售渠道处理的，本次仍将其分配给电话销售渠道的销售坐席来处理。若未检索到该客户的历史业务，说明该客户是新客户，那么按照该客户的业务来源渠道来为其选择处理渠道，例如，若该客户是通过在网站上留言咨询的，则将其分配给网络销售渠道的销售坐席来处理。可见，本申请有效避免了渠道冲突的发生，提高了金融机构内部人员的工作效率，同时也减少了给客户带来的骚扰。

[0071] 图5示出了本申请实施例提供的业务分配终端设备的示意框图，该业务分配终端设备可包括：处理器50、存储器51以及存储在所述存储器51中并可在所述处理器50上运行的计算机可读指令52。

[0072] 请参阅图6，是本申请实施例提供的计算机可读指令52的模块图。在本实施例中，所述的计算机可读指令52可以被分割成一个或多个模块，所述一个或者多

个模块被存储于所述存储器51中，并由所述处理器50所执行，以完成本申请。

例如，在图6中，所述的计算机可读指令52，也即业务分配程序可以被分割成业务获取模块601、客户信息提取模块602、历史业务检索模块603、历史处理渠道提取模块604、第一处理渠道确定模块605、业务来源渠道提取模块606、第二处理渠道确定模块607、第一业务分配模块608。同样地，本申请实施例提供的业务分配装置也可包括这些模块。以下描述将具体介绍所述模块601-608的功能。

[0073] 业务获取模块601，用于从预设的业务资源池中获取待分配的目标业务；

[0074] 客户信息提取模块602，用于提取所述目标业务中的目标客户信息；

[0075] 历史业务检索模块603，用于在预设的时间段内的历史业务记录中检索包含所述目标客户信息的目标历史业务；

[0076] 历史处理渠道提取模块604，用于若检索到所述目标历史业务，则提取所述目标历史业务中的历史处理渠道；

[0077] 第一处理渠道确定模块605，用于根据提取的所述历史处理渠道确定所述目标业务的当前处理渠道；

[0078] 业务来源渠道提取模块606，用于若未检索到所述目标历史业务，则提取所述目标业务中的业务来源渠道；

[0079] 第二处理渠道确定模块607，用于根据提取的所述业务来源渠道确定所述目标业务的当前处理渠道；

[0080] 第一业务分配模块608，用于将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理。

[0081] 进一步地，所述第一处理渠道确定模块605可以包括：

[0082] 第一确定单元，用于若提取的所述历史处理渠道是唯一的，则将所述历史处理渠道确定为所述目标业务的当前处理渠道；

[0083] 第二确定单元，用于若提取的所述历史处理渠道不唯一，则获取各个所述历史处理渠道的应用时间，并将应用时间距当前时间最近的历史处理渠道确定为所述目标业务的当前处理渠道；

[0084] 第三确定单元，用于若提取的所述历史处理渠道不唯一，则统计各个所述历史处理渠道的应用次数，并将应用次数最多的历史处理渠道确定为所述目标业务

的当前处理渠道。

[0085] 进一步地，所述计算机可读指令52中还可以包括：

[0086] 总业务数获取模块，用于获取所述当前处理渠道待处理的总业务数；

[0087] 分配执行模块，用于若所述总业务数小于预设的第一阈值，则执行所述将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理的步骤；

[0088] 第三处理渠道确定模块，用于若所述总业务数大于或等于所述第一阈值，则根据预设的各个处理渠道的优先级排序确定与所述当前处理渠道不同的优先级最高的处理渠道；

[0089] 第二业务分配模块，用于将所述目标业务分配到所述优先级最高的处理渠道进行处理，所述优先级的高低与各个处理渠道的处理效率的高低正相关。

[0090] 优选地，所述计算机可读指令52中还可以包括：

[0091] 客户信息检索模块，用于在预设的优选客户信息列表中检索所述目标客户信息；

[0092] 第一坐席分配模块，用于若检索到所述目标客户信息，则将所述目标业务分配到所述当前处理渠道中预设的优选业务处理坐席进行处理；

[0093] 待处理业务数获取模块，用于若未检索到所述目标客户信息，则获取所述当前处理渠道中的各个业务处理坐席待处理的业务数；

[0094] 第二坐席分配模块，用于将所述目标业务分配有待处理的业务数最少的业务处理坐席进行处理。

[0095] 可选地，所述计算机可读指令52中还可以包括：

[0096] 业务类别提取模块，用于提取所述目标业务中的业务类别；

[0097] 坐席筛选模块，用于在所述当前处理渠道中筛选与所述业务类别对应的业务处理坐席；

[0098] 第三坐席分配模块，用于将所述目标业务分配到筛选出的业务处理坐席中待处理的业务数最少的业务处理坐席进行处理。

[0099] 以上所述实施例仅用以说明本申请的技术方案，而非对其限制；尽管参照前述实施例对本申请进行了详细的说明，本领域的普通技术人员应当理解：其依然可以对前述各实施例所记载的技术方案进行修改，或者对其中部分技术特征进

行等同替换；而这些修改或者替换，并不使相应技术方案的本质脱离本申请各实施例技术方案的精神和范围。

权利要求书

- [权利要求 1] 一种业务分配方法，其特征在于，包括：
- 从预设的业务资源池中获取待分配的目标业务；
- 提取所述目标业务中的目标客户信息；
- 在预设的时间段内的历史业务记录中检索包含所述目标客户信息的目标历史业务；
- 若检索到所述目标历史业务，则提取所述目标历史业务中的历史处理渠道；
- 根据提取的所述历史处理渠道确定所述目标业务的当前处理渠道；
- 若未检索到所述目标历史业务，则提取所述目标业务中的业务来源渠道；
- 根据提取的所述业务来源渠道确定所述目标业务的当前处理渠道；
- 将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理。
- [权利要求 2] 根据权利要求1所述的业务分配方法，其特征在于，所述根据提取的所述历史处理渠道确定所述目标业务的当前处理渠道包括：
- 若提取的所述历史处理渠道是唯一的，则将所述历史处理渠道确定为所述目标业务的当前处理渠道；
- 若提取的所述历史处理渠道不唯一，则：
- 获取各个所述历史处理渠道的应用时间，并将应用时间距当前时间最近的历史处理渠道确定为所述目标业务的当前处理渠道；
- 或者
- 统计各个所述历史处理渠道的应用次数，并将应用次数最多的历史处理渠道确定为所述目标业务的当前处理渠道。
- [权利要求 3] 根据权利要求1所述的业务分配方法，其特征在于，在根据提取的所述业务来源渠道确定所述目标业务的当前处理渠道之后，还包括：
- 获取所述当前处理渠道待处理的总业务数；
- 若所述总业务数小于预设的第一阈值，则执行所述将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理的步骤；

若所述总业务数大于或等于所述第一阈值，则根据预设的各个处理渠道的优先级排序确定与所述当前处理渠道不同的优先级最高的处理渠道，将所述目标业务分配到所述优先级最高的处理渠道进行处理，所述优先级的高低与各个处理渠道的处理效率的高低正相关。

[权利要求 4] 根据权利要求1至3中任一项所述的业务分配方法，其特征在于，在将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理之后，还包括：
在预设的优选客户信息列表中检索所述目标客户信息；
若检索到所述目标客户信息，则将所述目标业务分配到所述当前处理渠道中预设的优选业务处理坐席进行处理；
若未检索到所述目标客户信息，则获取所述当前处理渠道中的各个业务处理坐席待处理的业务数，将所述目标业务分配到待处理的业务数最少的业务处理坐席进行处理。

[权利要求 5] 根据权利要求1至3中任一项所述的业务分配方法，其特征在于，在将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理之后，还包括：
提取所述目标业务中的业务类别；
在所述当前处理渠道中筛选与所述业务类别对应的业务处理坐席；
将所述目标业务分配到筛选出的业务处理坐席中待处理的业务数最少的业务处理坐席进行处理。

[权利要求 6] 一种计算机可读存储介质，所述计算机可读存储介质存储有计算机可读指令，其特征在于，所述计算机可读指令被处理器执行时实现如下步骤：
从预设的业务资源池中获取待分配的目标业务；
提取所述目标业务中的目标客户信息；
在预设的时间段内的历史业务记录中检索包含所述目标客户信息的目标历史业务；
若检索到所述目标历史业务，则提取所述目标历史业务中的历史处理渠道；
根据提取的所述历史处理渠道确定所述目标业务的当前处理渠道；

若未检索到所述目标历史业务，则提取所述目标业务中的业务来源渠道；

根据提取的所述业务来源渠道确定所述目标业务的当前处理渠道；

将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理。

[权利要求 7]

根据权利要求6所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述根据提取的所述历史处理渠道确定所述目标业务的当前处理渠道包括：

若提取的所述历史处理渠道是唯一的，则将所述历史处理渠道确定为所述目标业务的当前处理渠道；

若提取的所述历史处理渠道不唯一，则：

获取各个所述历史处理渠道的应用时间，并将应用时间距当前时间最近的历史处理渠道确定为所述目标业务的当前处理渠道；

或者

统计各个所述历史处理渠道的应用次数，并将应用次数最多的历史处理渠道确定为所述目标业务的当前处理渠道。

[权利要求 8]

根据权利要求6所述的计算机可读存储介质，其特征在于，在根据提取的所述业务来源渠道确定所述目标业务的当前处理渠道之后，还包括：

获取所述当前处理渠道待处理的总业务数；

若所述总业务数小于预设的第一阈值，则执行所述将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理的步骤；

若所述总业务数大于或等于所述第一阈值，则根据预设的各个处理渠道的优先级排序确定与所述当前处理渠道不同的优先级最高的处理渠道，将所述目标业务分配到所述优先级最高的处理渠道进行处理，所述优先级的高低与各个处理渠道的处理效率的高低正相关。

[权利要求 9]

根据权利要求6至8中任一项所述的计算机可读存储介质，其特征在于，在将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理之后，还包括：

在预设的优选客户信息列表中检索所述目标客户信息；

若检索到所述目标客户信息，则将所述目标业务分配到所述当前处理渠道中预设的优选业务处理坐席进行处理；

若未检索到所述目标客户信息，则获取所述当前处理渠道中的各个业务处理坐席待处理的业务数，将所述目标业务分配到待处理的业务数最少的业务处理坐席进行处理。

[权利要求 10] 根据权利要求6至8中任一项所述的计算机可读存储介质，其特征在于，在将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理之后，还包括：

提取所述目标业务中的业务类别；

在所述当前处理渠道中筛选与所述业务类别对应的业务处理坐席；

将所述目标业务分配到筛选出的业务处理坐席中待处理的业务数最少的业务处理坐席进行处理。

[权利要求 11] 一种业务分配终端设备，包括存储器、处理器以及存储在所述存储器中并可在所述处理器上运行的计算机可读指令，其特征在于，所述处理器执行所述计算机可读指令时实现如下步骤：

从预设的业务资源池中获取待分配的目标业务；

提取所述目标业务中的目标客户信息；

在预设的时间段内的历史业务记录中检索包含所述目标客户信息的目标历史业务；

若检索到所述目标历史业务，则提取所述目标历史业务中的历史处理渠道；

根据提取的所述历史处理渠道确定所述目标业务的当前处理渠道；

若未检索到所述目标历史业务，则提取所述目标业务中的业务来源渠道；

根据提取的所述业务来源渠道确定所述目标业务的当前处理渠道；

将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理。

[权利要求 12] 根据权利要求11所述的业务分配终端设备，其特征在于，所述根据提取的所述历史处理渠道确定所述目标业务的当前处理渠道包括：

若提取的所述历史处理渠道是唯一的，则将所述历史处理渠道确定为所述目标业务的当前处理渠道；

若提取的所述历史处理渠道不唯一，则：

获取各个所述历史处理渠道的应用时间，并将应用时间距当前时间最近的历史处理渠道确定为所述目标业务的当前处理渠道；

或者

统计各个所述历史处理渠道的应用次数，并将应用次数最多的历史处理渠道确定为所述目标业务的当前处理渠道。

[权利要求 13] 根据权利要求11所述的业务分配终端设备，其特征在于，在根据提取的所述业务来源渠道确定所述目标业务的当前处理渠道之后，还包括：

获取所述当前处理渠道待处理的总业务数；

若所述总业务数小于预设的第一阈值，则执行所述将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理的步骤；

若所述总业务数大于或等于所述第一阈值，则根据预设的各个处理渠道的优先级排序确定与所述当前处理渠道不同的优先级最高的处理渠道，将所述目标业务分配到所述优先级最高的处理渠道进行处理，所述优先级的高低与各个处理渠道的处理效率的高低正相关。

[权利要求 14] 根据权利要求11至13中任一项所述的业务分配终端设备，其特征在于，在将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理之后，还包括：

在预设的优选客户信息列表中检索所述目标客户信息；

若检索到所述目标客户信息，则将所述目标业务分配到所述当前处理渠道中预设的优选业务处理坐席进行处理；

若未检索到所述目标客户信息，则获取所述当前处理渠道中的各个业务处理坐席待处理的业务数，将所述目标业务分配到待处理的业务数最少的业务处理坐席进行处理。

[权利要求 15] 根据权利要求11至13中任一项所述的业务分配方法，其特征在于，在

将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理之后，还包括：
提取所述目标业务中的业务类别；
在所述当前处理渠道中筛选与所述业务类别对应的业务处理坐席；
将所述目标业务分配到筛选出的业务处理坐席中待处理的业务数最少的业务处理坐席进行处理。

[权利要求 16]

一种业务分配装置，其特征在于，包括：
业务获取模块，用于从预设的业务资源池中获取待分配的目标业务；
客户信息提取模块，用于提取所述目标业务中的目标客户信息；
历史业务检索模块，用于在预设的时间段内的历史业务记录中检索包含所述目标客户信息的目标历史业务；
历史处理渠道提取模块，用于若检索到所述目标历史业务，则提取所述目标历史业务中的历史处理渠道；
第一处理渠道确定模块，用于根据提取的所述历史处理渠道确定所述目标业务的当前处理渠道；
业务来源渠道提取模块，用于若未检索到所述目标历史业务，则提取所述目标业务中的业务来源渠道；
第二处理渠道确定模块，用于根据提取的所述业务来源渠道确定所述目标业务的当前处理渠道；
第一业务分配模块，用于将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理。

[权利要求 17]

根据权利要求16所述的业务分配装置，其特征在于，所述第一处理渠道确定模块包括：
第一确定单元，用于若提取的所述历史处理渠道是唯一的，则将所述历史处理渠道确定为所述目标业务的当前处理渠道；
第二确定单元，用于若提取的所述历史处理渠道不唯一，则获取各个所述历史处理渠道的应用时间，并将应用时间距当前时间最近的历史处理渠道确定为所述目标业务的当前处理渠道；
第三确定单元，用于若提取的所述历史处理渠道不唯一，则统计各个

所述历史处理渠道的应用次数，并将应用次数最多的历史处理渠道确定为所述目标业务的当前处理渠道。

[权利要求 18] 根据权利要求16所述的业务分配装置，其特征在于，还包括：
总业务数获取模块，用于获取所述当前处理渠道待处理的总业务数；
分配执行模块，用于若所述总业务数小于预设的第一阈值，则执行所述将所述目标业务分配到所述当前处理渠道进行处理的步骤；
第三处理渠道确定模块，用于若所述总业务数大于或等于所述第一阈值，则根据预设的各个处理渠道的优先级排序确定与所述当前处理渠道不同的优先级最高的处理渠道；
第二业务分配模块，用于将所述目标业务分配到所述优先级最高的处理渠道进行处理，所述优先级的高低与各个处理渠道的处理效率的高低正相关。

[权利要求 19] 根据权利要求16至18中任一项所述的业务分配装置，其特征在于，还包括：
客户信息检索模块，用于在预设的优选客户信息列表中检索所述目标客户信息；
第一坐席分配模块，用于若检索到所述目标客户信息，则将所述目标业务分配到所述当前处理渠道中预设的优选业务处理坐席进行处理；
待处理业务数获取模块，用于若未检索到所述目标客户信息，则获取所述当前处理渠道中的各个业务处理坐席待处理的业务数；
第二坐席分配模块，用于将所述目标业务分配到待处理的业务数最少的业务处理坐席进行处理。

[权利要求 20] 根据权利要求16至18中任一项所述的业务分配装置，其特征在于，还包括：
业务类别提取模块，用于提取所述目标业务中的业务类别；
坐席筛选模块，用于在所述当前处理渠道中筛选与所述业务类别对应的业务处理坐席；
第三坐席分配模块，用于将所述目标业务分配到筛选出的业务处理坐

席中待处理的业务数最少的业务处理坐席进行处理。

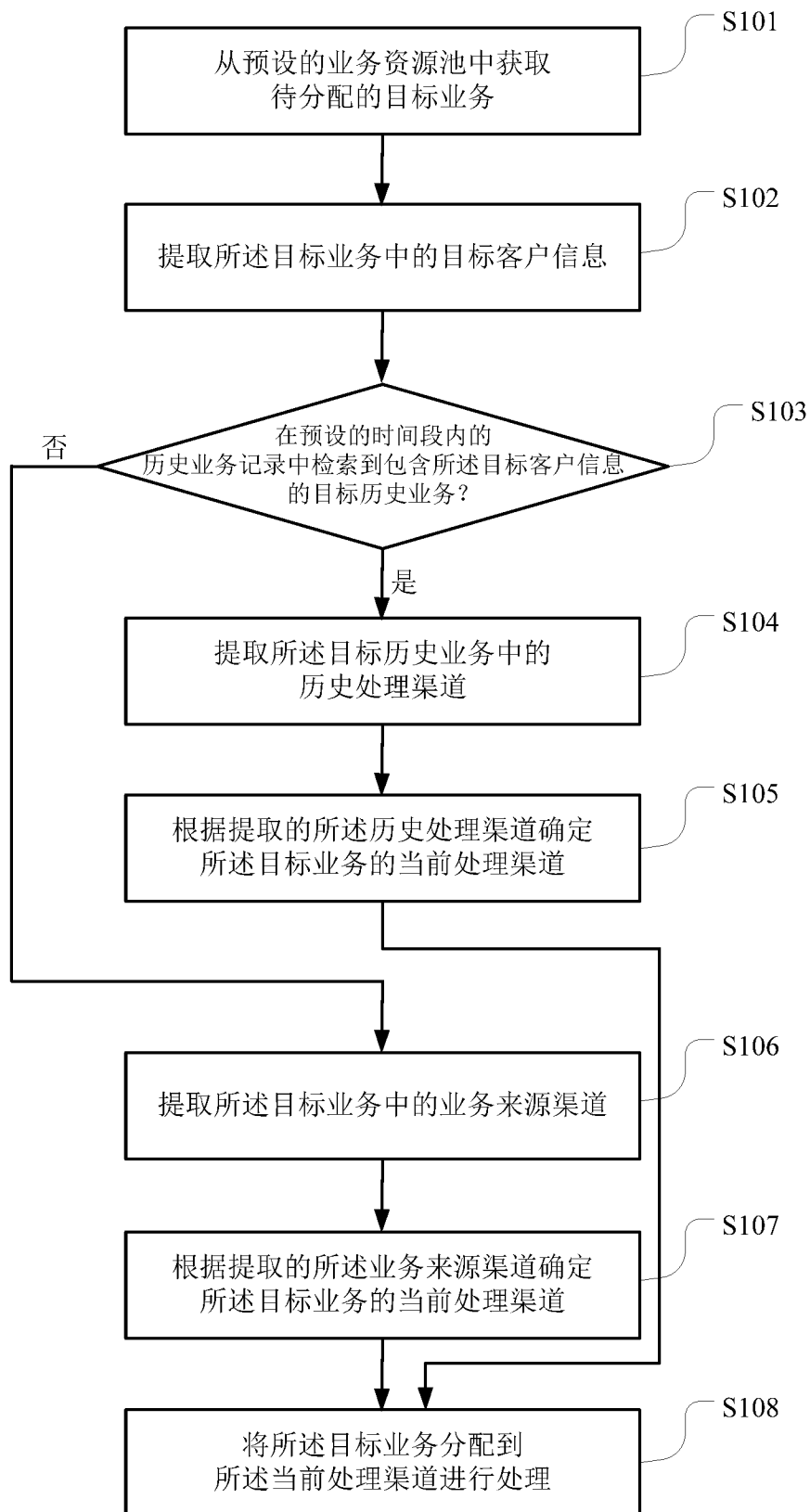


图 1

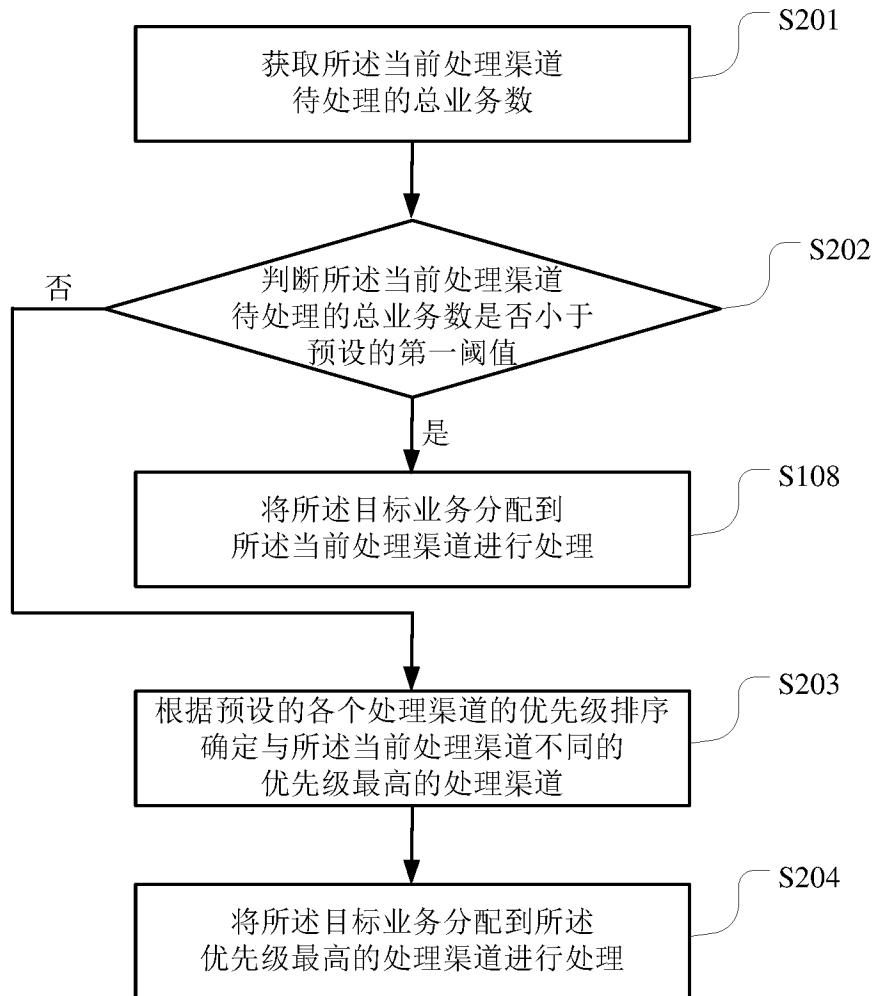


图 2

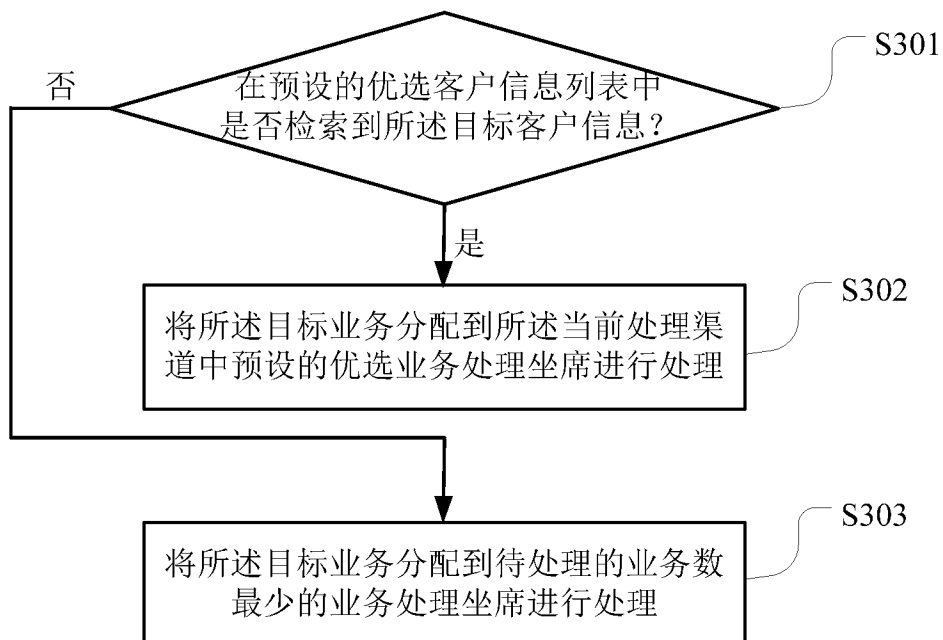


图 3

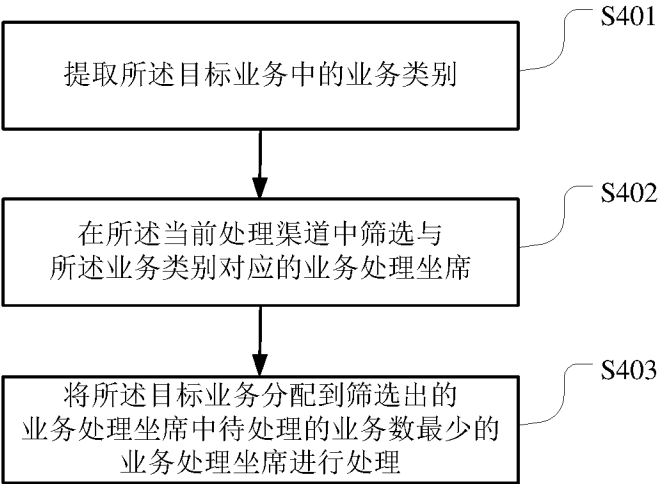


图 4

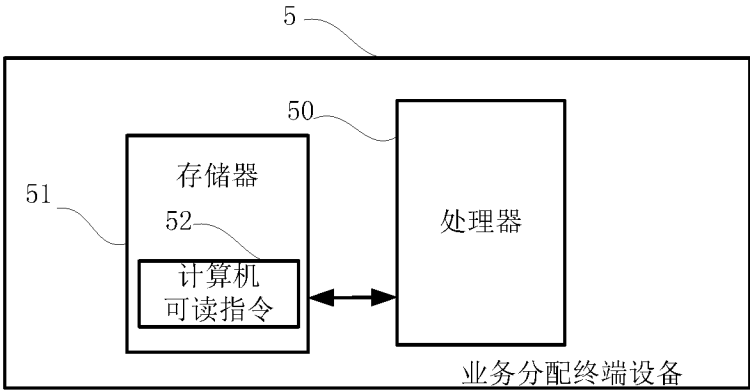


图 5

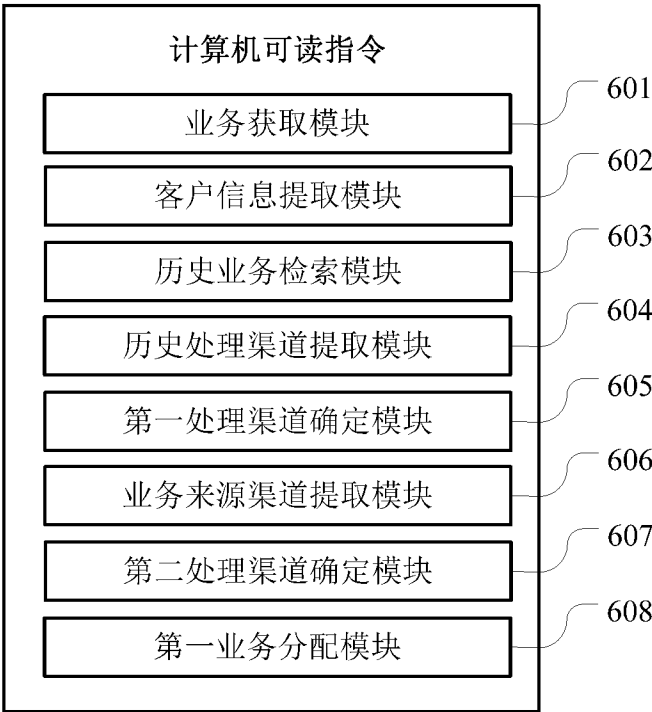


图 6

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.

PCT/CN2018/077050

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER

G06Q 10/06(2012.01)i

According to International Patent Classification (IPC) or to both national classification and IPC

B. FIELDS SEARCHED

Minimum documentation searched (classification system followed by classification symbols)

G06Q, G06F

Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched

Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practicable, search terms used)

CNTXT; CNABS; CNKI; VEN: 渠道, 业务, 分配, 客户, 保单, 金融, 坐席, 历史处理渠道, 客服, 业务员, 历史业务, custom, service, marketing, agent, salesman, channel, consult, distribut+, history

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
A	CN 107135319 A (PING AN TECHNOLOGY (SHENZHEN) CO., LTD.) 05 September 2017 (2017-09-05) entire document	1-20
A	CN 106657694 A (ANHUI FASTCALL INFORMATION TECHNOLOGY CO., LTD.) 10 May 2017 (2017-05-10) entire document	1-20
A	CN 104796422 A (BEIJING JINGDONG SHANGKE INFORMATION TECHNOLOGY CO., LTD.; BEIJING JINGDONG CENTURY TRADING CO., LTD.) 22 July 2015 (2015-07-22) entire document	1-20
A	WO 2012031266 A2 (VISA INT. SERVICE ASS. ET AL.) 08 March 2012 (2012-03-08) entire document	1-20



Further documents are listed in the continuation of Box C.



See patent family annex.

* Special categories of cited documents:

“A” document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance

“E” earlier application or patent but published on or after the international filing date

“L” document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified)

“O” document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means

“P” document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed

“T” later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but cited to understand the principle or theory underlying the invention

“X” document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone

“Y” document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art

“&” document member of the same patent family

Date of the actual completion of the international search

20 June 2018

Date of mailing of the international search report

03 July 2018

Name and mailing address of the ISA/CN

State Intellectual Property Office of the P. R. China
No. 6, Xitucheng Road, Jimenqiao Haidian District, Beijing
100088
China

Facsimile No. (86-10)62019451

Authorized officer

Telephone No.

INTERNATIONAL SEARCH REPORT
Information on patent family members

International application No.

PCT/CN2018/077050

Patent document cited in search report			Publication date (day/month/year)	Patent family member(s)			Publication date (day/month/year)
CN	107135319	A	05 September 2017	None			
CN	106657694	A	10 May 2017	None			
CN	104796422	A	22 July 2015	None			
WO	2012031266	A2	08 March 2012	US	2015170259	A1	18 June 2015
				US	9111314	B2	18 August 2015
				US	2014249958	A1	04 September 2014
				US	2012059742	A1	08 March 2012
				WO	2012031266	A3	21 June 2012
				US	8762451	B2	24 June 2014
				US	8990297	B2	24 March 2015

国际检索报告

国际申请号

PCT/CN2018/077050

A. 主题的分类

G06Q 10/06 (2012.01) i

按照国际专利分类 (IPC) 或者同时按照国家分类和 IPC 两种分类

B. 检索领域

检索的最低限度文献 (标明分类系统和分类号)

G06Q, G06F

包含在检索领域中的除最低限度文献以外的检索文献

在国际检索时查阅的电子数据库 (数据库的名称, 和使用的检索词 (如使用))

CNTXT;CNABS;CNKI;VEN:渠道, 业务, 分配, 客户, 保单, 金融, 坐席, 历史处理渠道, 客服, 业务员, 历史业务, custom, service, marketing, agent, salesman, channel, consult, distribut+, history

C. 相关文件

类 型*	引用文件, 必要时, 指明相关段落	相关的权利要求
A	CN 107135319 A (平安科技深圳有限公司) 2017年 9月 5日 (2017 - 09 - 05) 全文	1-20
A	CN 106657694 A (安徽讯呼信息科技有限公司) 2017年 5月 10日 (2017 - 05 - 10) 全文	1-20
A	CN 104796422 A (北京京东尚科信息技术有限公司 北京京东世纪贸易有限公司) 2015年 7月 22日 (2015 - 07 - 22) 全文	1-20
A	WO 2012031266 A2 (VISA INT SERVICE ASS等) 2012年 3月 8日 (2012 - 03 - 08) 全文	1-20

☐ 其余文件在C栏的续页中列出。☒ 见同族专利附件。

* 引用文件的具体类型:

“A” 认为不特别相关的表示了现有技术一般状态的文件

“E” 在国际申请日的当天或之后公布的在先申请或专利

“L” 可能对优先权要求构成怀疑的文件, 或为确定另一篇引用文件的公布日而引用的或者因其他特殊理由而引用的文件 (如具体说明的)

“Q” 涉及口头公开、使用、展览或其他方式公开的文件

“P” 公布日先于国际申请日但迟于所要求的优先权日的文件

“T” 在申请日或优先权日之后公布, 与申请不相抵触, 但为了理解发明之理论或原理的在后文件

“X” 特别相关的文件, 单独考虑该文件, 认定要求保护的发明不是新颖的或不具有创造性

“Y” 特别相关的文件, 当该文件与另一篇或者多篇该类文件结合并且这种结合对于本领域技术人员为显而易见时, 要求保护的发明不具有创造性

“&” 同族专利的文件

国际检索实际完成的日期

2018年 6月 20日

国际检索报告邮寄日期

2018年 7月 3日

ISA/CN的名称和邮寄地址

中华人民共和国国家知识产权局 (ISA/CN)
中国北京市海淀区蓟门桥西土城路6号 100088

授权官员

白雪涛

传真号 (86-10) 62019451

电话号码 62412069

国际检索报告
关于同族专利的信息

国际申请号

PCT/CN2018/077050

检索报告引用的专利文件			公布日 (年/月/日)	同族专利			公布日 (年/月/日)
CN	107135319	A	2017年 9月 5日	无			
CN	106657694	A	2017年 5月 10日	无			
CN	104796422	A	2015年 7月 22日	无			
WO	2012031266	A2	2012年 3月 8日	US	2015170259	A1	2015年 6月 18日
				US	9111314	B2	2015年 8月 18日
				US	2014249958	A1	2014年 9月 4日
				US	2012059742	A1	2012年 3月 8日
				WO	2012031266	A3	2012年 6月 21日
				US	8762451	B2	2014年 6月 24日
				US	8990297	B2	2015年 3月 24日

表 PCT/ISA/210 (同族专利附件) (2015年1月)