

(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 25 日 (25.04.2019)



(10) 国际公布号
WO 2019/076007 A1

(51) 国际专利分类号:
G06Q 30/00 (2012.01)

(21) 国际申请号: PCT/CN2018/082498

(22) 国际申请日: 2018 年 4 月 10 日 (10.04.2018)

(25) 申请语言: 中文

(26) 公布语言: 中文

(30) 优先权:
201710979747.X 2017 年 10 月 19 日 (19.10.2017) 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: 童小勇 (TONG, Xiaoyong); 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,

(54) Title: METHOD FOR PROCESSING INFORMATION FED BACK BY CUSTOMER, AND TERMINAL

(54) 发明名称: 一种客户反馈信息的处理方法及终端

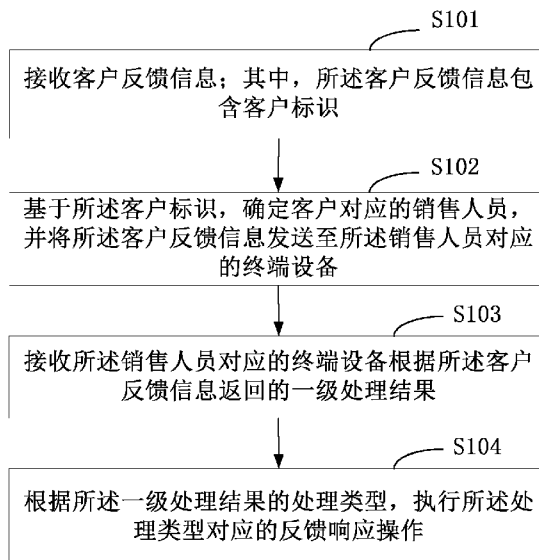


图 1

S101 RECEIVE INFORMATION FED BACK BY A CUSTOMER, WHEREIN THE INFORMATION FED BACK BY THE CUSTOMER COMPRISES A CUSTOMER IDENTIFIER

S102 BASED ON THE CUSTOMER IDENTIFIER, DETERMINE A SALES PERSON CORRESPONDING TO THE CUSTOMER, AND SEND, TO A TERMINAL DEVICE CORRESPONDING TO THE SALES PERSON, THE INFORMATION FED BACK BY THE CUSTOMER

S103 RECEIVE A FIRST-LEVEL PROCESSING RESULT RETURNED BY THE TERMINAL DEVICE CORRESPONDING TO THE SALES PERSON ACCORDING TO THE INFORMATION FED BACK BY THE CUSTOMER

S104 ACCORDING TO A PROCESSING TYPE OF THE FIRST-LEVEL PROCESSING RESULT, EXECUTE A FEEDBACK RESPONSE OPERATION CORRESPONDING TO THE PROCESSING TYPE

(57) Abstract: The present application is applicable for the field of information processing. Provided is a method for processing information fed back by a customer, and a terminal therefor. The method comprises: receiving information fed back by a customer; based on a customer identifier, determining a sales person corresponding to the customer, and sending, to a terminal device corresponding to the sales person, the information fed back by the customer; receiving a first-level processing result returned by the terminal device corresponding to the sales person according to the information fed back by the customer; and according to a processing type of the first-level processing result, executing a feedback response operation corresponding to the processing type. The present application

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,
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))。

solves the problem that in an existing processing process for information fed back by a customer, since when receiving feedback information submitted by a customer, a manual service agent cannot accurately position corresponding product information and customer conditions, the time of communication for preliminary understanding of the customer is long, reducing the processing efficiency of the feedback information and affecting the user experience, and in the process of the manual service agent paraphrasing the communication conditions orally, information may be missing, reducing the accuracy of processing.

(57) 摘要: 本申请适用于信息处理领域, 提供了一种客户反馈信息的处理方法及其终端, 包括: 接收客户反馈信息; 基于客户标识, 确定客户对应的销售人员, 并将客户反馈信息发送至销售人员对应的终端设备; 接收销售人员对应的终端设备根据客户反馈信息返回的一级处理结果; 根据一级处理结果的处理类型, 执行处理类型对应的反馈响应操作。本申请解决了现有的客户反馈信息的处理过程, 由于人工坐席在接收到客户提交的反馈信息时, 无法准确定位对应的产品信息以及客户情况, 将导致与客户进行初步了解的沟通时间较长, 降低了反馈信息的处理效率, 影响用户的体验度, 并且人工坐席在对沟通情况进行口头转述的过程中, 可能会发生信息遗漏, 降低了处理的准确性的问题。

一种客户反馈信息的处理方法及终端

[0001] 本申请申明享有2017年10月19日递交的申请号为201710979747.X、名称为“一种客户反馈信息的处理方法及其终端”中国专利申请的优先权，该中国专利申请的整体内容以参考的方式结合在本申请中。

技术领域

[0002] 本申请属于信息处理技术领域，尤其涉及一种客户反馈信息的处理方法及其终端。

背景技术

[0003] 随着产品销售数量的不断增多，使用产品的客户以及对应的反馈信息也随之增加。当反馈信息的处理终端接收到客户通过邮件或系统上传等方式提交反馈信息时，一般会将该反馈信息统一交由人工坐席对反馈情况进行初步了解，再通过人工坐席手动查找对应的产品销售人员，并将初步了解后的情况口头转述给反馈信息对应的产品销售人员，继而由产品销售人员对反馈信息进行处理。

[0004] 然而上述反馈信息的处理过程，由于人工坐席在接收到客户提交的反馈信息时，无法准确定位对应的产品信息以及客户情况，将导致与客户进行初步了解的沟通时间较长，降低了反馈信息的处理效率，影响用户的体验度。另一方面，人工坐席在对沟通情况进行口头转述的过程中，可能会发生信息遗漏，降低了处理的准确性。

发明概述

技术问题

[0005] 有鉴于此，本申请实施例提供了一种客户反馈信息的处理方法及其终端，以解决现有的客户反馈信息的处理过程，可能会发生信息遗漏，降低了处理的准确性的问题。

问题的解决方案

技术解决方案

[0006] 本申请提供一种客户反馈信息的处理方法，包括：

- [0007] 接收客户反馈信息；其中，所述客户反馈信息包含客户标识；
- [0008] 基于所述客户标识，确定客户对应的销售人员，并将所述客户反馈信息发送至所述销售人员对应的终端设备；
- [0009] 接收所述销售人员对应的终端设备根据所述客户反馈信息返回的一级处理结果；
- [0010] 根据所述一级处理结果的处理类型，执行所述处理类型对应的反馈响应操作。

发明的有益效果

有益效果

- [0011] 本申请实施例通过获取客户反馈信息，确定该客户对应的销售人员，继而将客户反馈信息发送至销售人员的终端设备，以便销售人员对该客户反馈信息进行处理，当销售人员处理完毕后，则将对应的一级处理结果返回给客户反馈信息的处理终端，客户反馈信息的处理终端则识别该一级处理结果的处理类型，并根据该处理类型执行对应的反馈响应操作，从而实现了对客户反馈信息进行处理的目的。与现有的客户反馈信息处理过程相比，本申请实施例提供的客户反馈信息的处理方法，客户反馈信息的第一处理人并不是人工坐席，而是该客户对应的销售人员，由于该销售人员在客户购买产品的过程中，已经对客户有初步的了解，并且知悉该客户购买的产品类型以及购买产品的目的，因此大大缩短了客户反馈信息的初步沟通时长，甚至无需沟通即可了解客户的反馈需求，提高了客户反馈信息的处理效率。

对附图的简要说明

附图说明

- [0012] 图1是本申请第一实施例提供一种客户反馈信息的处理方法实现流程图；
- [0013] 图2是本申请第二实施例提供客户反馈信息的处理方法S104实现流程图；
- [0014] 图3是本申请第三实施例提供客户反馈信息的处理方法S104实现流程图；
- [0015] 图4是本申请第四实施例提供客户反馈信息的处理方法S104实现流程图；
- [0016] 图5是本申请第五实施例提供客户反馈信息的处理方法S102实现流程图；
- [0017] 图6是本申请一实施例提供的一种客户反馈信息的处理终端的结构框图；
- [0018] 图7是本申请一实施例提供的一种终端设备的示意图。

发明实施例

本发明的实施方式

- [0019] 在本申请实施例中，流程的执行主体为安装有客户反馈信息的处理客户端的终端设备。图1示出了本申请第一实施例提供的客户反馈信息的处理方法的实现流程图，详述如下：
- [0020] 在S101中，接收客户反馈信息；其中，所述客户反馈信息包含客户标识。
- [0021] 在本实施例中，终端通过通信网络接收客户反馈信息。其中，每条客户反馈信息均包含客户标识，用于标识发送该信息的客户，客户标识可以为客户账号、客户编号、客户手机号码以及客户身份证号等可以指示客户身份并区别于其他客户的标识。
- [0022] 在本实施例中，客户反馈信息包括但不限于：产品咨询反馈信息、产品建议反馈信息、投诉信息、故障报修信息、续保信息、客户推荐信息等多种反馈信息。可选地，处理终端在接收到该客户反馈信息时，除了识别该反馈信息的客户标识外，还需识别该客户反馈信息的反馈类型，继而根据该反馈类型确定该客户反馈信息的处理优先级，处理终端中记录有各反馈类型对应的优先级信息。其中，所述反馈类型包括：投诉反馈、报障反馈、建议反馈等类型。例如报障反馈影响用户使用，其优先级较高，而建议反馈则可能是对系统功能的优化，并未影响正常的程序运行，因此其优先级较低。不同反馈类型的优先级可由终端设备的管理员进行手动设置。
- [0023] 在本实施例中，客户可通过自身的终端设备生成该客户反馈信息，并将该客户反馈信息发送给处理终端；客户也可以通过登录客户账户以访问处理终端，并在处理终端生成该客户反馈信息；客户还可以通过访问产品反馈收集页面，填写对应的内容后，通过通信网络将客户反馈信息返回给处理终端。
- [0024] 可选地，一条客户反馈信息可包含多条反馈内容，但多条反馈内容需对应同一反馈类型。
- [0025] 在S102中，基于所述客户标识，确定客户对应的销售人员，并将所述客户反馈信息发送至所述销售人员对应的终端设备。
- [0026] 在本实施例中，处理终端在接收到客户反馈信息后，则提取该客户反馈信息中

包含的客户标识，并查询处理终端数据库内的客户与销售人员的对应关系表，确定该客户接口的销售人员。需要说明的是，该客户与销售人员的对应关系可存储于处理终端的本地的数据库内，在该情况下，处理终端直接读取本地数据库内的该对应关系即可；该对应关系也可以存储于独立的存储设备内，在该情况下，处理终端将生成一个查询指令，该指令中包含客户标识，独立的存储设备在接收到查询指令后，将得到的查询结果返回给处理终端，继而处理终端根据该查询结果确定客户标识对应的销售人员。

[0027] 在本实施例中，由于销售人员常常会发生人员流动等情况，即该客户的接口销售人员可能已经离职或休假，无法直接匹配到产品购买时对应的销售人员，在该情况下，处理终端将该销售人员的销售主管识别为该客户对应的销售人员。由于上一级主管对于产品整体的功能以及销售情况也较为了解，因此也可以减少处理了解的沟通时长。

[0028] 在本实施例中，处理终端还记录有每个销售人员对应的终端设备，因此在确定了客户对应的销售人员后，将查询该销售人员对应的终端设备，获知该终端设备的通信地址，并向其发送在S101中接收到的客户反馈信息，以便该销售人员对该客户反馈信息进行初步处理。

[0029] 在S103中，接收所述销售人员对应的终端设备根据所述客户反馈信息返回的一级处理结果。

[0030] 在本实施例中，销售人员根据客户反馈信息中对应的反馈内容，执行对应的初步响应操作，并得到对应的一级处理结果。由于销售人员只是对客户反馈信息进行初步处理，因此该客户反馈信息在后续响应过程中可能交由下一级部门进行响应，因而处理结果存在逐级递进的过程，对于首次处理的处理结果定义为一級处理结果。需要说明的是，根据反馈类型的不同，销售人员对应的初步响应操作也不同。举例性地，若该客户反馈信息为产品咨询反馈信息，则销售人员可根据该客户反馈信息对应的产品的实际情况，回答客户提出的问题；若该客户反馈信息为续保信息，则销售人员需要查询该客户对应的保险订单，并更新该保险订单的生效时间信息。如上所述，其他反馈类型也根据实际的操作需求，销售人员将执行对应的初步响应操作，在此不一一列举。

- [0031] 可选地，客户反馈信息中包含初步反馈处理时长，若该客户反馈信息在发送至销售人员的终端设备后在该初步反馈处理时长内，销售人员并未得出对应的一级处理结果，则终端设备将执行告警操作。该告警操作包括但不限于：响铃告警、弹框提醒以及通知销售人员的上级领导进行监督处理等告警操作。优选地，该初步反馈处理时长与客户反馈信息的优先级信息相关，优先等级越高的客户反馈信息，其初步反馈处理时长越短。优选地，该初步反馈处理时长还与反馈内容的数量相关，反馈内容数量越多的客户反馈信息，其初步反馈处理时长越长。优选地，该初步反馈处理时长还与客户反馈信息的反馈类型相关，用户可在根据每个反馈类型的预估处理时长，设置不同反馈类型对应的初步反馈处理时长。
- [0032] 在本实施例中，销售人员在对客户反馈信息进行初步响应后，将得到一级处理结果，并将该一级处理结果通过终端设备返回给处理终端。其中，该一级处理结果包含反馈信息标识，处理终端根据该一级处理结果中包含的反馈信息标识，确定其对应的客户反馈信息。
- [0033] 在S104中，根据所述一级处理结果的处理类型，执行所述处理类型对应的反馈响应操作。
- [0034] 在本实施例中，一级处理结果中包含处理类型，该处理类型包括：咨询答复类、咨询请求类、申诉意见类等不同类型，不同的类型其对应的处理渠道也将不同，例如咨询答复类是属于已经对客户的反馈信息处理完成，可以直接将一级处理结果返回给客户；而咨询请求类的一级处理结果属于需要其他相关的人员对客户反馈信息中包含的咨询问题进行解答，因此将会把该一级处理结果发送给其他人员对应的终端以便其进行补充回答。
- [0035] 在本实施例中，处理终端识别一级处理结果的处理类型，并根据该处理类型执行与之对应的反馈响应操作，从而实现对客户反馈信息进行响应的目的。由于一级处理结果对应的处理人只有客户对应的销售人员，对于某些反馈内容无法单靠一个销售人员就能解决，因此，处理终端将根据销售人员反馈的一级处理结果的处理类型，判定是否需要其他业务人员或产品团队对该客户反馈信息进行支援响应，若是，则将一级处理结果转发到对应的下一级处理部门，以便下

一级处理部门进行反馈响应操作，若下一级处理部门仍未能完成对该客户反馈信息的响应操作，则继续确定再下一级处理部门，以此类推，直到该客户反馈信息完成响应。

[0036] 在本实施例中，处理终端存储有各个处理类型对应的反馈响应流程，继而处理终端在识别得到一级处理结果对应的处理类型后，将查询得到该处理类型对应的反馈响应流程，继而执行相关的响应操作。

[0037] 以上可以看出，本申请实施例提供的一种客户反馈信息的处理方法通过获取客户反馈信息，确定该客户对应的销售人员，继而将客户反馈信息发送至销售人员的终端设备，以便销售人员对该客户反馈信息进行处理，当销售人员处理完毕后，则将对应的一级处理结果返回给客户反馈信息的处理终端，客户反馈信息的处理终端则识别该一级处理结果的处理类型，并根据该处理类型执行对应的反馈响应操作，从而实现了对客户反馈信息进行处理的目的。与现有的客户反馈信息处理过程相比，本申请实施例提供的处理方法，客户反馈信息的第一处理人并不是人工坐席，而是该客户对应的销售人员，由于该销售人员在客户购买产品的过程中，已经对客户有初步的了解，并且知悉该客户购买的产品类型以及购买产品的目的，因此大大缩短了客户反馈信息的初步沟通时长，甚至无需沟通即可了解客户的反馈需求，提高了客户反馈信息的处理效率。另一方面，本申请实施例无需通过人工坐席对反馈情况转达给销售人员，也进一步避免了口头转述的过程中信息遗漏的情况发生，提高了处理的准确性。

[0038] 图2示出了本申请第二实施例提供的一种客户反馈信息的处理方法S104的具体实现流程图。参见图2所示，相对于图1所述实施例，本实施例提供的一种客户反馈信息的处理方法中S104包含S201以及S202，详述如下：

[0039] 进一步地，所述根据所述一级处理结果的处理类型，执行所述处理类型对应的反馈响应操作包括：

[0040] 在S201中，若所述处理类型为咨询答复类，则将所述一级处理结果推送给所述客户对应的终端。

[0041] 在本实施例中，一级处理结果的处理类型为咨询答复类，即表明销售人员已经针对客户反馈信息中的咨询问题进行了清楚的答复，无需其他工作人员就该咨

询问题进行答复补充。处理终端在确定一级处理结果为咨询答复类的处理结果后，则直接将该一级处理结果推送给客户，完成本次反馈信息的响应。

[0042] 在本实施例中，推送的方式包括：处理终端将一级处理结果发送到客户的对应的邮箱或者网络平台的账户收件箱内，也可以将一级处理结果通过通信网络发送到客户的终端设备，如通过短信发送，或根据客户的IP地址进行定向消息的发送。

[0043] 在S202中，若所述处理类型为咨询请求类，则根据所述一级处理结果包含的咨询对象标识，将所述一级处理结果推送给所述咨询对象标识对应的咨询对象对应的终端，并获取所述咨询对象对应的终端根据所述一级处理结果返回的二级咨询答复处理结果，将所述二级咨询答复处理结果推送给所述客户对应的终端。

[0044] 在本实施例中，当销售人员无法通过自身的知识以及业务知识对客户反馈信息中提出的咨询问题进行回答时，将向处理终端返回一个处理类型为咨询请求类的一级处理结果，以便其他咨询对象就客户提出的咨询问题进行回答。其中，该一级处理结果中包含咨询对象标识，该咨询对象标识具体为销售人员根据自身对客户反馈信息中的问题定位，确定的可解答该问题的对象。该对象包括个人或部门。

[0045] 在本实施例中，处理终端当判定一级处理结果为咨询请求类的处理结果时，将提取该一级处理结果中的咨询对象标识，并查询该咨询对象标识对应的咨询对象，继而将一级处理结果推送给该咨询对象，其中推送的方式除了如S201中所述的方式，还包括：通过内部的办公系统，将一级处理结果添加至咨询对象的任务列表中。由于销售人员以及咨询对象一般在同一个企业内，均通过内部的办公系统完成对应的工作，因此处理终端可根据一级处理结果以及客户反馈信息生成对应的咨询任务，并且将该咨询任务添加到咨询对象的任务列表，完成信息推送的过程。

[0046] 在本实施例中，咨询对象在处理完成对一级处理结果对应的咨询问题的解答后，则生成二级咨询答复处理结果，并返回给处理终端，其中返回该二级咨询答复处理结果的方式与推送的方式对应，例如：若处理终端通过邮件向咨询对象

推送一级处理结果，则咨询对象以邮件的方式返回二级咨询答复处理结果给处理终端；若处理终端通过内部的办公系统以咨询任务的方式推送给咨询对象，则咨询对象可在该办公系统中通过上传二级咨询答复处理结果，完成结果反馈的操作。

[0047] 在本申请实施例中，根据销售人员不同的咨询处理结果，执行对应的咨询反馈响应流程，并非只是销售人员对客户的咨询问题进行回答，还可以通过其他咨询对象为客户的咨询问题进行深入地、准确地回答，从而提高了咨询反馈响应的准确性以及处理结果的专业性，提高了客户的体验度。

[0048] 图3示出了本申请第三实施例提供的一种客户反馈信息的处理方法S104的具体实现流程图。参见图3所示，相对于图1所述实施例，本实施例提供的一种客户反馈信息的处理方法S104包含S301~S303，详述如下：

[0049] 在S301中，若所述处理类型为申诉意见类，则根据所述一级处理结果包含的申诉处理对象标识，将所述一级处理结果推送给所述申诉处理对象标识对应的申诉对象对应的终端；其中，所述一级处理结果包含申诉优先等级，以使所述申诉对象根据所述申诉优先等级确定所述一级处理结果的处理时机。

[0050] 在本实施例中，由于客户反馈信息为申诉反馈信息，其申诉的对象一般并非销售人员，而是对应的产品部门，如产品维修部门、产品制造部门，若对于金融投资类产品，如保险类产品，则对应的产品部门可能为理赔部门等。因此，销售人员针对该类型的申诉反馈信息，在进行了初步了解后，则生成一个处理类型为申诉意见类的一级处理结果，并将申诉对象标识封装于该一级处理结果内，继而返回给处理终端，以便处理终端执行下一步的申诉流程。

[0051] 在本实施例中，处理终端在检测到一级处理结果的处理类型为申诉反馈信息时，则提取该一级处理结果中对应的申诉对象标识，并查询该咨询对象标识对应的申诉对象，继而将一级处理结果推送给该申诉对象，其中推送的方式可参见S201以及S202的相关描述，在此不再赘述。特别地，销售人员在对客户反馈信息进行初步了解后，会根据申诉问题确定对应的申诉优先等级，该申诉优先等级可以根据问题的重要程度以及时间要求程度的不同来确定。例如，客户反馈的某个申诉问题，需要在3日内解决，不然会导致问题失效且无法恢复，对于该类

申诉问题，其申诉优先等级会较高，以便申诉对象尽快处理。

[0052] 在本实施例中，申诉对象可根据一级处理结果的申诉优先等级确定其对应的重要程度，继而根据重要程度确定对应的处理时机。由于申诉对象可能同一时间会存在大量待处理的申诉任务，因而可通过申诉优先等级，直观地获知每个一级处理结果的重要程度，从而安排其自身的工作，提高了任务响应的效率。

[0053] 在S302中，获取所述申诉对象对应的终端根据所述一级处理结果返回的二级申诉处理结果，并将所述二级申诉处理结果推送给所述申诉对象对应的审核账户对应的终端。

[0054] 在本实施例中，申诉对象在完成一级处理结果对应的申诉内容后，则生成对应的二级申诉处理结果，并返回给处理终端。处理终端在接收到该二级申诉处理结果后，则查询该申诉对象对应的审核账户，并将二级申诉处理结果推送给审核账户，以便审核账户对该二级申诉处理结果进行结果审核。其中，该审核账户可以为该申诉对象的上级领导，也可以为专门的申诉质量管控部门对应的账户。

[0055] 在S303中，若接收到所述审核账户对应的终端根据所述二级申诉处理结果返回的处理通过信息，则将所述二级申诉处理结果推送给所述客户对应的终端。

[0056] 在本实施例中，处理终端在接收到审核账户返回的处理通过信息后，则判定该二级申诉处理结果为合法的处理结果，因此将最后的客户反馈信息对应的处理结果，即二级申诉处理结果推送给客户，其中推送的过程可参考S201的相关描述，在此不再赘述。

[0057] 在本申请实施例中，通过将处理类型为申诉意见类的一级处理结果推送给对应的申诉对象，从而交由申诉对象进行对应的申诉处理，实现了响应客户的申述意见的目的。另一方面，由于二级申诉处理结果需要对应的审核账户进行结果审核操作，从而提高了处理的准确性以及公平性，提高客户的体验度。

[0058] 图4示出了本申请第四实施例提供的一种客户反馈信息的处理方法S104的具体实现流程图。参见图4所示，相对于图1至图3所述实施例，本实施例提供的一种客户反馈信息的处理方法所述根据所述一级处理结果的处理类型，执行所述处理类型对应的反馈响应操作还包含S401以及S402，详述如下：

- [0059] 在S401中，若执行所述反馈响应操作的操作时长大于所述预设处理时长，则返回执行所述将所述客户反馈信息发送至所述销售人员对应的终端设备的操作，并更新返回次数计数器的计数值。
- [0060] 在本实施例中，客户反馈信息还包括预设处理时长，处理终端在将客户反馈信息发送给销售人员对应的终端后，则为该客户反馈信息分配一个独立的计时器，并进行计时，从而获取该客户反馈信息的反馈响应操作的操作时长。处理终端会以预设的时间间隔检测计时器的读取，确定当前时刻的执行反馈响应操作的操作时长。若在预设处理时长内完成反馈响应操作，则表明该客户反馈信息的反馈响应正常，直接将对应的处理结果推送给客户；反之，若处理终端某一时刻采集到的计时器的读取大于预设处理时长，则表示该客户反馈信息的反馈响应异常，需要提醒相关的处理人，因此返回执行S102的相关操作，以重新激活该客户反馈信息的处理流程。
- [0061] 在本实施例中，处理终端在响应某一客户反馈信息的过程中，首次判定操作时长大于预设处理时长，则为该客户反馈信息分配一个返回次数计时器，并且每执行一次返回操作，则对该返回次数计数器的计数值进行加1操作。
- [0062] 在S402中，若所述计数值大于预设阈值，则生成反馈处理异常信息，并将所述反馈异常处理信息推送给所述客户对应的终端。
- [0063] 在本实施例中，处理终端预设有用限于限定最大返回执行次数的预设阈值。处理终端在对计数器进行加1操作后，则检测该计数器的计数值是否大于预设阈值，若否，则返回执行所述将所述客户反馈信息发送至所述销售人员对应的终端设备的操作；若是，则判定该客户反馈信息处理异常。
- [0064] 在本实施例中，处理终端在确定客户反馈信息处理异常后，则执行异常响应操作，该异常响应操作具体为：生成反馈处理异常信息，其中该反馈异常处理信息包含多次返回操作处理过程中生成的处理结果，如一级处理结果以及二级咨询处理结果等上述各种处理结果；处理终端将该反馈异常处理信息推送给客户。客户在接收到该反馈异常处理信息后，可根据情况选择再次通过处理终端进行意见反馈，或者通过线下途径进行反馈。
- [0065] 在本申请实施例中，通过设置预设处理时长，来重新激活客户反馈信息的响应

流程，避免漏处理的情况发生，也能够提醒相关的处理人员及时对该客户反馈信息进行处理；另一方面，处理终端还设置有最大返回操作的预设阈值，来避免客户反馈信息进行死循环，浪费处理终端的执行资源，也避免客户长时间等待，也并未接收到企业返回的处理结果的情况，提高了客户的体验度。

[0066] 图5示出了本申请第五实施例提供的一种客户反馈信息的处理方法S102的具体实现流程图。参见图5所示，相对于图1所述实施例，本实施例提供的一种客户反馈信息的处理方法中S102包含S501以及S502，详述如下：

[0067] 在S501中，根据所述客户标识，得到所述客户的已购产品信息。

[0068] 在本实施例中，处理终端可根据客户标识，查询产品订单数据库，提取与该客户标识对应的产品订单，继而确定该客户对应的已购产品信息。其中，该产品订单数据库可以为处理终端本地的数据库，也可以为外置独立的数据库。

[0069] 在本实施例中，客户对应的已购产品信息可以包含一个产品信息，也可以包含两个或以使的产品信息。优选地，若客户反馈信息中包含产品标识，则根据客户标识以及产品标识，确定与上述两者对应的已购产品信息。

[0070] 在S502中，根据预存的销售记录以及所述已购产品信息，确定所述客户对应的销售人员。

[0071] 在本实施例中，预存的销售记录记载有已销售的产品信息以及对应的销售人员，因此处理终端可根据已购产品信息与销售记录中的已销售的产品信息进行匹配，选取出匹配成功的销售信息，继而根据选取的销售信息，确定该客户对应的销售人员。

[0072] 在本申请实施例中，通过客户标识确定对应的已购产品信息，继而通过已购产品信息以及销售记录，确定该客户对应的销售人员。由于大部分公司的数据库中，并不会单独保存客户与销售人员的对应关系列表，但均会记载各产品的购买信息以及对应的销售记录，可见，本申请实施例提供的手段能够更为广泛地应用于各个企业，提高了处理方法的泛用性。

[0073] 应理解，上述实施例中各步骤的序号的大小并不意味着执行顺序的先后，各过程的执行顺序应以其功能和内在逻辑确定，而不对本申请实施例的实施过程构成任何限定。

- [0074] 图6示出了本申请一实施例提供的一种客户反馈信息的处理终端的结构框图，该客户反馈信息的处理终端包括的各单元用于执行图1对应的实施例中的各步骤。具体请参阅图1与图1所对应的实施例中的相关描述。为了便于说明，仅示出了与本实施例相关的部分。
- [0075] 参见图6，所述客户反馈信息的处理终端包括：
- [0076] 反馈信息接收单元61，用于接收客户反馈信息；其中，所述客户反馈信息包含客户标识；
- [0077] 销售人员确定单元62，用于基于所述客户标识，确定客户对应的销售人员，并将所述客户反馈信息发送至所述销售人员对应的终端设备；
- [0078] 一级处理结果接收单元63，用于接收所述销售人员对应的终端设备根据所述客户反馈信息返回的一级处理结果；
- [0079] 一级处理结果响应单元64，用于根据所述一级处理结果的处理类型，执行所述处理类型对应的反馈响应操作。
- [0080] 可选地，所述一级处理结果响应单元64包括：
- [0081] 咨询答复响应单元，用于若所述处理类型为咨询答复类，则将所述一级处理结果推送给所述客户对应的终端；
- [0082] 咨询请求响应单元，用于若所述处理类型为咨询请求类，则根据所述一级处理结果包含的咨询对象标识，将所述一级处理结果推送给所述咨询对象标识对应的咨询对象对应的终端，并获取所述咨询对象对应的终端根据所述一级处理结果返回的二级咨询答复处理结果，将所述二级咨询答复处理结果推送给所述客户对应的终端。
- [0083] 可选地，所述一级处理结果响应单元64包括：
- [0084] 申诉意见发送单元，用于若所述处理类型为申诉意见类，则根据所述一级处理结果包含的申诉处理对象标识，将所述一级处理结果推送给所述申诉处理对象标识对应的申诉对象对应的终端；其中，所述一级处理结果包含申诉优先等级，以使所述申诉对象根据所述申诉优先等级确定所述一级处理结果的处理时机；
- [0085] 处理结果确定单元，用于获取所述申诉对象对应的终端根据所述一级处理结果

返回的二级申诉处理结果，并将所述二级申诉处理结果推送给所述申诉对象对应的审核账户对应的终端；

[0086] 处理结果推送单元，用于若接收到所述审核账户对应的终端根据所述二级申诉处理结果返回的处理通过信息，则将所述二级申诉处理结果推送给所述客户对应的终端。

[0087] 可选地，所述客户反馈信息还包含预设处理时长；

[0088] 所述一级处理结果响应单元64还包括：

[0089] 响应超时执行单元，用于若执行所述反馈响应操作的操作时长大于所述预设处理时长，则返回执行所述将所述客户反馈信息发送至所述销售人员对应的终端设备的操作，并更新返回次数计数器的计数值；

[0090] 反馈异常响应单元，用于若所述计数值大于预设阈值，则生成反馈处理异常信息，并将所述反馈异常处理信息推送给所述客户对应的终端。

[0091] 可选地，所述销售人员确定单元62包括：

[0092] 根据所述客户标识，得到所述客户的已购产品信息；

[0093] 根据预存的销售记录以及所述已购产品信息，确定所述客户对应的销售人员。

[0094] 因此，本申请实施例提供的客户反馈信息的处理终端中，客户反馈信息的第一处理人并不是人工坐席，而是该客户对应的销售人员，由于该销售人员在客户购买产品的过程中，已经对客户有初步的了解，并且知悉该客户购买的产品类型以及购买产品的目的，因此大大缩短了客户反馈信息的初步沟通时长，甚至无需沟通即可了解客户的反馈需求，提高了客户反馈信息的处理效率。另一方面，本申请实施例无需通过人工坐席对反馈情况转达给销售人员，也进一步避免了口头转述的过程中信息遗漏的情况发生，提高了处理的准确性。

[0095] 图7是本申请另一实施例提供的一种终端设备的示意图。如图7所示，该实施例的终端设备7包括：处理器70、存储器71以及存储在所述存储器71中并可在所述处理器70上运行的计算机可读指令72，例如客户反馈信息的处理程序。所述处理器70执行所述计算机可读指令72时实现上述各个客户反馈信息的处理方法实施例中的步骤，例如图1所示的S101至S104。或者，所述处理器70执行所述计算机可读指令72时实现上述各装置实施例中各单元的功能，例如图6所示模块61至

64功能。

[0096] 示例性的，所述计算机可读指令72可以被分割成一个或多个单元，所述一个或者多个单元被存储在所述存储器71中，并由所述处理器70执行，以完成本申请。所述一个或多个单元可以是能够完成特定功能的一系列计算机可读指令指令段，该指令段用于描述所述计算机可读指令72在所述终端设备7中的执行过程。例如，所述计算机可读指令72可以被分割成反馈信息接收单元、销售人员确定单元、一级处理结果接收单元以及一级处理结果响应单元，各单元具体功能如上所述。

[0097] 所述终端设备7可以是桌上型计算机、笔记本、掌上电脑及云端服务器等计算设备。所述终端设备可包括，但不仅限于，处理器70、存储器71。本领域技术人员可以理解，图7仅仅是终端设备7的示例，并不构成对终端设备7的限定，可以包括比图示更多或更少的部件，或者组合某些部件，或者不同的部件，例如所述终端设备还可以包括输入输出设备、网络接入设备、总线等。

[0098] 所称处理器70可以是中央处理单元(Central Processing Unit, CPU)，还可以是其他通用处理器、数字信号处理器 (Digital Signal Processor, DSP)、专用集成电路 (Application Specific Integrated Circuit, ASIC)、现成可编程门阵列 (Field-Programmable Gate Array, FPGA) 或者其他可编程逻辑器件、分立门或者晶体管逻辑器件、分立硬件组件等。通用处理器可以是微处理器或者该处理器也可以是任何常规的处理器等。

[0099] 所述存储器71可以是所述终端设备7的内部存储单元，例如终端设备7的硬盘或内存。所述存储器71也可以是所述终端设备7的外部存储设备，例如所述终端设备7上配备的插接式硬盘，智能存储卡 (Smart Media Card, SMC)，安全数字 (Secure Digital, SD) 卡，闪存卡 (Flash Card) 等。进一步地，所述存储器71还可以既包括所述终端设备7的内部存储单元也包括外部存储设备。所述存储器71用于存储所述计算机可读指令以及所述终端设备所需的其他程序和数据。所述存储器71还可以用于暂时地存储已经输出或者将要输出的数据。

[0100] 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的本质脱离本申请各实施例技术方案的精神和范围，均应包含在本申请的保护范围之内。

权利要求书

- [权利要求 1] 一种客户反馈信息的处理方法，其特征在于，包括：
- 接收客户反馈信息；其中，所述客户反馈信息包含客户标识；
- 基于所述客户标识，确定客户对应的销售人员，并将所述客户反馈信息发送至所述销售人员对应的终端设备；
- 接收所述销售人员对应的终端设备根据所述客户反馈信息返回的一级处理结果；
- 根据所述一级处理结果的处理类型，执行所述处理类型对应的反馈响应操作。
- [权利要求 2] 根据权利要求1所述的处理方法，其特征在于，所述根据所述一级处理结果的处理类型，执行所述处理类型对应的反馈响应操作包括：
- 若所述处理类型为咨询答复类，则将所述一级处理结果推送给所述客户对应的终端；
- 若所述处理类型为咨询请求类，则根据所述一级处理结果包含的咨询对象标识，将所述一级处理结果推送给所述咨询对象标识对应的咨询对象对应的终端，并获取所述咨询对象对应的终端根据所述一级处理结果返回的二级咨询答复处理结果，将所述二级咨询答复处理结果推送给所述客户对应的终端。
- [权利要求 3] 根据权利要求1所述的处理方法，其特征在于，所述根据所述一级处理结果的处理类型，执行所述处理类型对应的反馈响应操作包括：
- 若所述处理类型为申诉意见类，则根据所述一级处理结果包含的申诉处理对象标识，将所述一级处理结果推送给所述申诉处理对象标识对应的申诉对象对应的终端；其中，所述一级处理结果包含申诉优先等级，以使所述申诉对象根据所述申诉优先等级确定所述一级处理结果的处理时机；
- 获取所述申诉对象对应的终端根据所述一级处理结果返回的二级申诉处理结果，并将所述二级申诉处理结果推送给所述申诉对象对应的审核账户对应的终端；

若接收到所述审核账户对应的终端根据所述二级申诉处理结果返回的处理通过信息，则将所述二级申诉处理结果推送给所述客户对应的终端。

- [权利要求 4] 根据权利要求1-3任一项所述的处理方法，其特征在于，所述客户反馈信息还包含预设处理时长；
- 所述根据所述一级处理结果的处理类型，执行所述处理类型对应的反馈响应操作还包括：
- 若执行所述反馈响应操作的操作时长大于所述预设处理时长，则返回执行所述将所述客户反馈信息发送至所述销售人员对应的终端设备的操作，并更新返回次数计数器的计数值；
- 若所述计数值大于预设阈值，则生成反馈处理异常信息，并将所述反馈异常处理信息推送给所述客户对应的终端。

- [权利要求 5] 根据权利要求1所述的处理方法，其特征在于，所述基于所述客户标识，确定客户对应的销售人员包括：
- 根据所述客户标识，得到所述客户的已购产品信息；
- 根据预存的销售记录以及所述已购产品信息，确定所述客户对应的销售人员。

- [权利要求 6] 一种客户反馈信息的处理终端，其特征在于，包括：
- 反馈信息接收单元，用于接收客户反馈信息；其中，所述客户反馈信息包含客户标识；
- 销售人员确定单元，用于基于所述客户标识，确定客户对应的销售人员，并将所述客户反馈信息发送至所述销售人员对应的终端设备；
- 一级处理结果接收单元，用于接收所述销售人员对应的终端设备根据所述客户反馈信息返回的一级处理结果；
- 一级处理结果响应单元，用于根据所述一级处理结果的处理类型，执行所述处理类型对应的反馈响应操作。

- [权利要求 7] 根据权利要求6所述的处理终端，其特征在于，所述一级处理结果响应单元包括：

咨询答复响应单元，用于若所述处理类型为咨询答复类，则将所述一级处理结果推送给所述客户对应的终端；

咨询请求响应单元，用于若所述处理类型为咨询请求类，则根据所述一级处理结果包含的咨询对象标识，将所述一级处理结果推送给所述咨询对象标识对应的咨询对象对应的终端，并获取所述咨询对象对应的终端根据所述一级处理结果返回的二级咨询答复处理结果，将所述二级咨询答复处理结果推送给所述客户对应的终端。

[权利要求 8] 根据权利要求6所述的处理终端，其特征在于，所述一级处理结果响应单元包括：

申诉意见发送单元，用于若所述处理类型为申诉意见类，则根据所述一级处理结果包含的申诉处理对象标识，将所述一级处理结果推送给所述申诉处理对象标识对应的申诉对象对应的终端；其中，所述一级处理结果包含申诉优先等级，以使所述申诉对象根据所述申诉优先等级确定所述一级处理结果的处理时机；

处理结果确定单元，用于获取所述申诉对象对应的终端根据所述一级处理结果返回的二级申诉处理结果，并将所述二级申诉处理结果推送给所述申诉对象对应的审核账户对应的终端；

处理结果推送单元，用于若接收到所述审核账户对应的终端根据所述二级申诉处理结果返回的处理通过信息，则将所述二级申诉处理结果推送给所述客户对应的终端。

[权利要求 9] 根据权利要求6-8任一项所述的处理终端，其特征在于，所述一级处理结果响应单元还包括：

响应超时执行单元，用于若执行所述反馈响应操作的操作时长大于所述预设处理时长，则返回执行所述将所述客户反馈信息发送至所述销售人员对应的终端设备的操作，并更新返回次数计数器的计数值；

反馈异常响应单元，用于若所述计数值大于预设阈值，则生成反馈处理异常信息，并将所述反馈异常处理信息推送给所述客户对应的终端。

。

- [权利要求 10] 根据权利要求6所述的处理终端，其特征在于，所述销售人员确定单元包括：
根据所述客户标识，得到所述客户的已购产品信息；
根据预存的销售记录以及所述已购产品信息，确定所述客户对应的销售人员。
- [权利要求 11] 一种终端设备，其特征在于，所述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如下步骤：
接收客户反馈信息；其中，所述客户反馈信息包含客户标识；
基于所述客户标识，确定客户对应的销售人员，并将所述客户反馈信息发送至所述销售人员对应的终端设备；
接收所述销售人员对应的终端设备根据所述客户反馈信息返回的一级处理结果；
根据所述一级处理结果的处理类型，执行所述处理类型对应的反馈响应操作。
- [权利要求 12] 根据权利要求11所述的终端设备，其特征在于，所述根据所述一级处理结果的处理类型，执行所述处理类型对应的反馈响应操作包括：
若所述处理类型为咨询答复类，则将所述一级处理结果推送给所述客户对应的终端；
若所述处理类型为咨询请求类，则根据所述一级处理结果包含的咨询对象标识，将所述一级处理结果推送给所述咨询对象标识对应的咨询对象对应的终端，并获取所述咨询对象对应的终端根据所述一级处理结果返回的二级咨询答复处理结果，将所述二级咨询答复处理结果推送给所述客户对应的终端。
- [权利要求 13] 根据权利要求11所述的终端设备，其特征在于，所述根据所述一级处理结果的处理类型，执行所述处理类型对应的反馈响应操作包括：
若所述处理类型为申诉意见类，则根据所述一级处理结果包含的申诉

处理对象标识，将所述一级处理结果推送给所述申诉处理对象标识对应的申诉对象对应的终端；其中，所述一级处理结果包含申诉优先等级，以使所述申诉对象根据所述申诉优先等级确定所述一级处理结果的处理时机；

获取所述申诉对象对应的终端根据所述一级处理结果返回的二级申诉处理结果，并将所述二级申诉处理结果推送给所述申诉对象对应的审核账户对应的终端；

若接收到所述审核账户对应的终端根据所述二级申诉处理结果返回的处理通过信息，则将所述二级申诉处理结果推送给所述客户对应的终端。

[权利要求 14]

根据权利要求11-13任一项所述的终端设备，其特征在于，所述客户反馈信息还包含预设处理时长；

所述根据所述一级处理结果的处理类型，执行所述处理类型对应的反馈响应操作还包括：

若执行所述反馈响应操作的操作时长大于所述预设处理时长，则返回执行所述将所述客户反馈信息发送至所述销售人员对应的终端设备的操作，并更新返回次数计数器的计数值；

若所述计数值大于预设阈值，则生成反馈处理异常信息，并将所述反馈异常处理信息推送给所述客户对应的终端。

[权利要求 15]

根据权利要求11所述的终端设备，其特征在于，所述基于所述客户标识，确定客户对应的销售人员包括：

根据所述客户标识，得到所述客户的已购产品信息；

根据预存的销售记录以及所述已购产品信息，确定所述客户对应的销售人员。

[权利要求 16]

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：

接收客户反馈信息；其中，所述客户反馈信息包含客户标识；

基于所述客户标识，确定客户对应的销售人员，并将所述客户反馈信息发送至所述销售人员对应的终端设备；

接收所述销售人员对应的终端设备根据所述客户反馈信息返回的一级处理结果；

根据所述一级处理结果的处理类型，执行所述处理类型对应的反馈响应操作。

[权利要求 17] 根据权利要求16所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述根据所述一级处理结果的处理类型，执行所述处理类型对应的反馈响应操作包括：

若所述处理类型为咨询答复类，则将所述一级处理结果推送给所述客户对应的终端；

若所述处理类型为咨询请求类，则根据所述一级处理结果包含的咨询对象标识，将所述一级处理结果推送给所述咨询对象标识对应的咨询对象对应的终端，并获取所述咨询对象对应的终端根据所述一级处理结果返回的二级咨询答复处理结果，将所述二级咨询答复处理结果推送给所述客户对应的终端。

[权利要求 18] 根据权利要求16所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述根据所述一级处理结果的处理类型，执行所述处理类型对应的反馈响应操作包括：

若所述处理类型为申诉意见类，则根据所述一级处理结果包含的申诉处理对象标识，将所述一级处理结果推送给所述申诉处理对象标识对应的申诉对象对应的终端；其中，所述一级处理结果包含申诉优先等级，以使所述申诉对象根据所述申诉优先等级确定所述一级处理结果的处理时机；

获取所述申诉对象对应的终端根据所述一级处理结果返回的二级申诉处理结果，并将所述二级申诉处理结果推送给所述申诉对象对应的审核账户对应的终端；

若接收到所述审核账户对应的终端根据所述二级申诉处理结果返回的

处理通过信息，则将所述二级申诉处理结果推送给所述客户对应的终端。

- [权利要求 19] 根据权利要求16-18任一项所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述客户反馈信息还包含预设处理时长；
- 所述根据所述一级处理结果的处理类型，执行所述处理类型对应的反馈响应操作还包括：
- 若执行所述反馈响应操作的操作时长大于所述预设处理时长，则返回执行所述将所述客户反馈信息发送至所述销售人员对应的终端设备的操作，并更新返回次数计数器的计数值；
- 若所述计数值大于预设阈值，则生成反馈处理异常信息，并将所述反馈异常处理信息推送给所述客户对应的终端。

- [权利要求 20] 根据权利要求16所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述基于所述客户标识，确定客户对应的销售人员包括：
- 根据所述客户标识，得到所述客户的已购产品信息；
- 根据预存的销售记录以及所述已购产品信息，确定所述客户对应的销售人员。

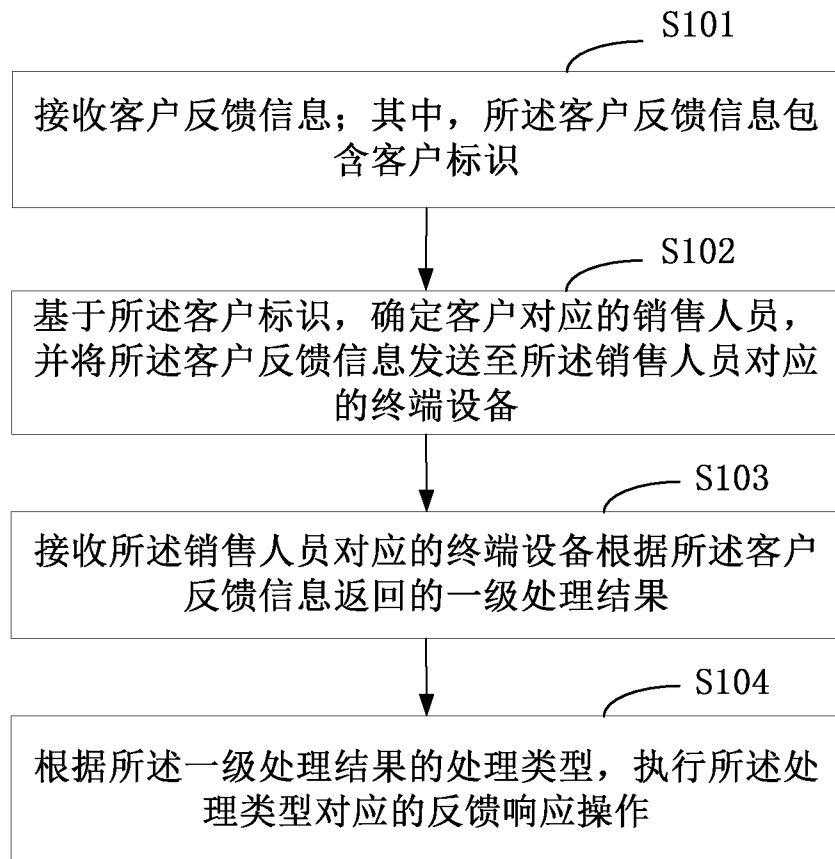


图 1

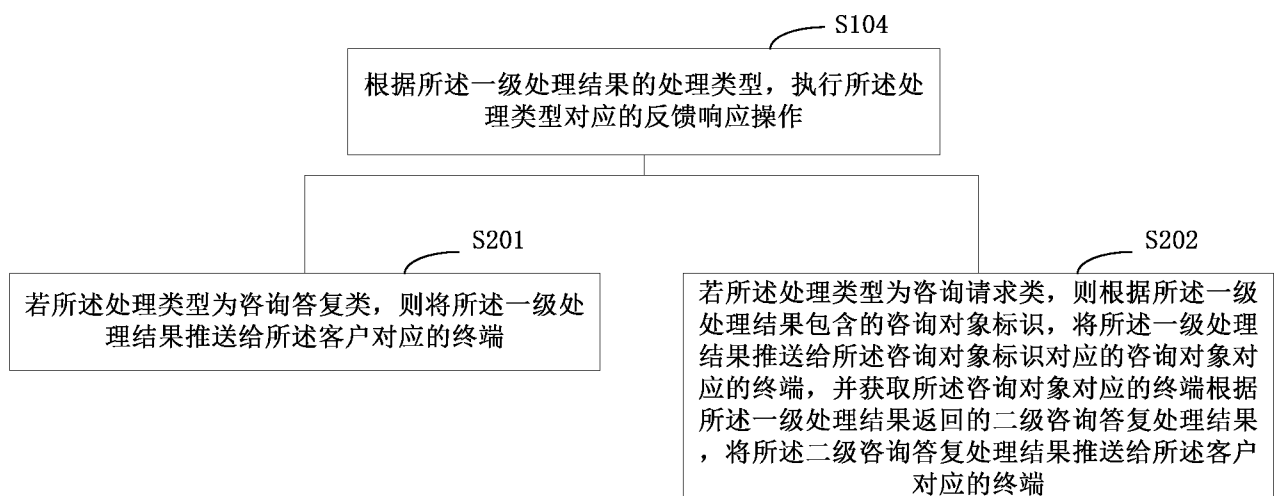


图 2

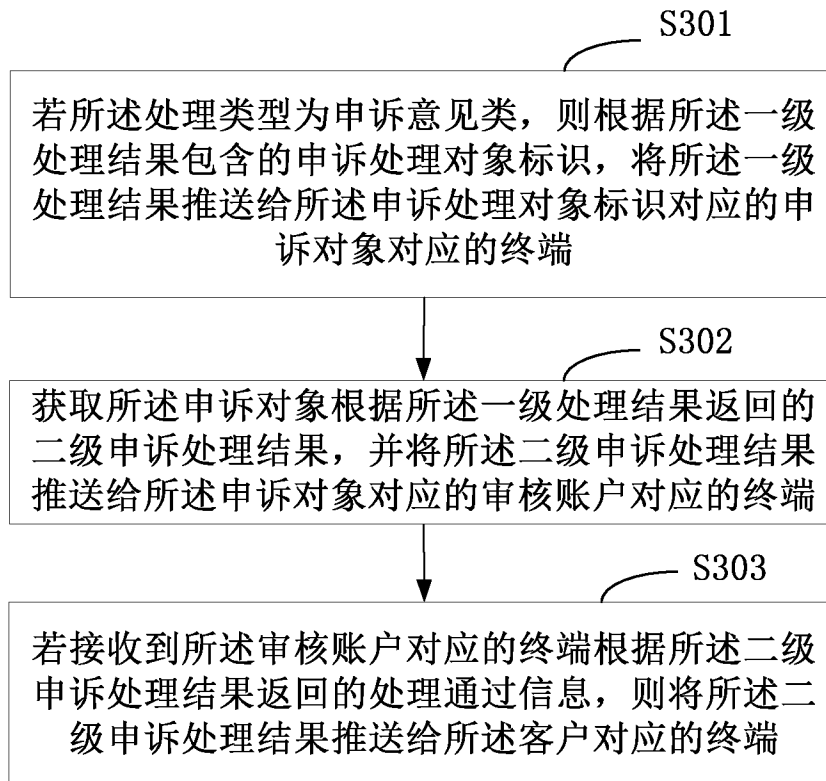


图 3

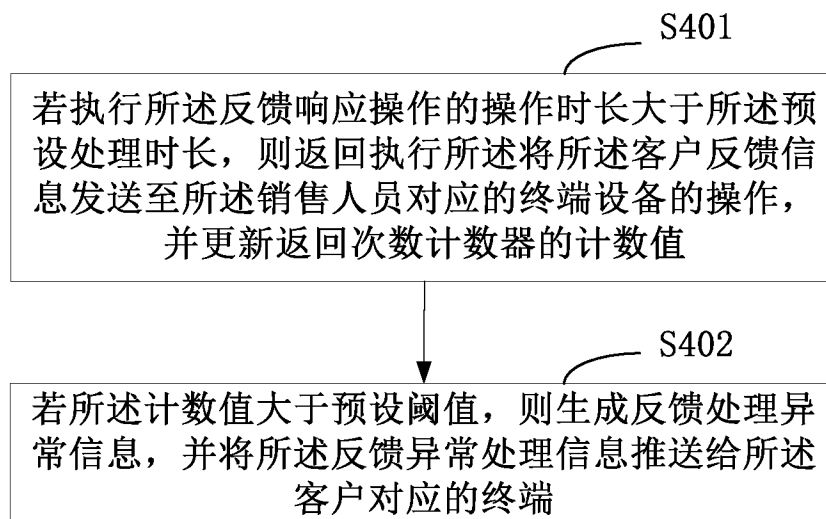


图 4

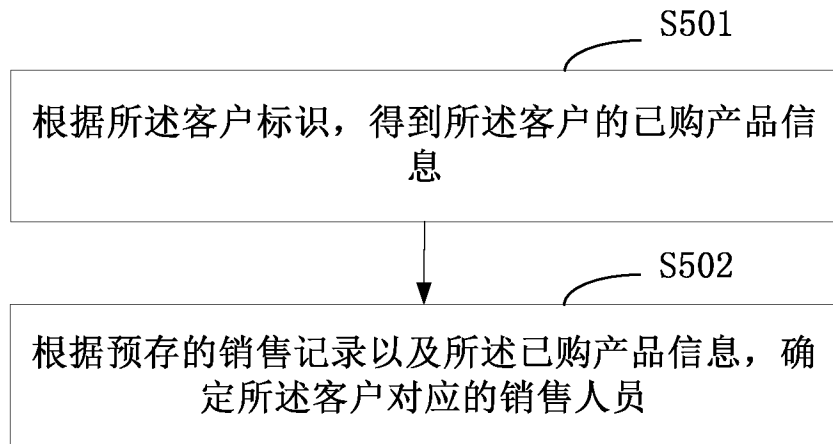


图 5

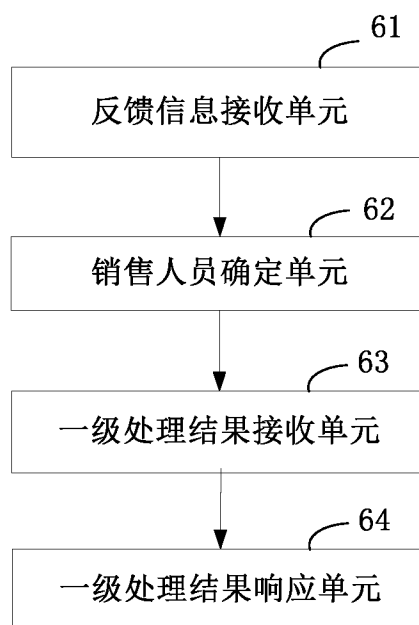


图 6

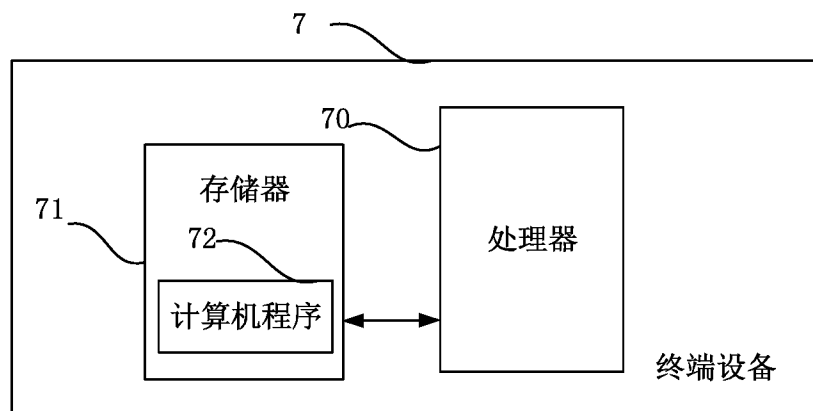


图 7

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.

PCT/CN2018/082498

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER

G06Q 30/00(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; H04L

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)

CNPAT, CNKI, WPI, EPODOC: 销售, 售后, 私人, 管家, 顾问, 楼管, 保单, 订单, 保险, 电话, 客服, 固定, 对应, 标识, 用户, 客户, 转接, 反馈, 结果, 咨询, 维修, 报修, sell, customer, service, private, personal, housekeeper, adviser, warranty, order, insurance, phone, fix, correspond, identifier, feedback, result, consult, maintain

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
X	CN 107103481 A (UNIVERSAL WISDOM TECHNOLOGY (BEIJING) CO., LTD.) 29 August 2017 (2017-08-29) description, paragraphs [0041]-[0074]	1-20
A	CN 105827459 A (TENCENT TECHNOLOGY SHENZHEN CO., LTD.) 03 August 2016 (2016-08-03) entire document	1-20
A	CN 106204062 A (GUANGDONG INFINITE INFORMATION TECHNOLOGY CO., LTD.) 07 December 2016 (2016-12-07) entire document	1-20
A	WO 01/09848 A1 (HELSINGIN PUHELIN OYJ-HELSINGFORS TELEFON ABP) 08 February 2001 (2001-02-08) 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

05 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/CN2018/082498

Patent document cited in search report			Publication date (day/month/year)	Patent family member(s)			Publication date (day/month/year)
CN	107103481	A	29 August 2017	None			
CN	105827459	A	03 August 2016	None			
CN	106204062	A	07 December 2016	None			
WO	01/09848	A1	08 February 2001	EP	1196899	A1	17 April 2002
				FI	991627	A	21 January 2001
				AU	6284700	A	19 February 2001

国际检索报告

国际申请号

PCT/CN2018/082498

A. 主题的分类 G06Q 30/00 (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; H04L 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)) CNPAT, CNKI, WPI, EPODOC: 销售, 售后, 私人, 管家, 顾问, 楼管, 保单, 订单, 保险, 电话, 客服, 固定, 对应, 标识, 用户, 客户, 转接, 反馈, 结果, 咨询, 维修, 报修, sell, customer, service, private, personal, housekeeper, adviser, warranty, order, insurance, phone, fix, correspond, identifier, feedback, result, consult, maintain																	
C. 相关文件 <table border="1"> <thead> <tr> <th>类 型*</th> <th>引用文件, 必要时, 指明相关段落</th> <th>相关的权利要求</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>X</td> <td>CN 107103481 A (环球智达科技北京有限公司) 2017年 8月 29日 (2017 - 08 - 29) 说明书第[0041]-[0074]段</td> <td>1-20</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>CN 105827459 A (腾讯科技深圳有限公司) 2016年 8月 3日 (2016 - 08 - 03) 全文</td> <td>1-20</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>CN 106204062 A (广东万丈金数信息技术股份有限公司) 2016年 12月 7日 (2016 - 12 - 07) 全文</td> <td>1-20</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>WO 01/09848 A1 (HELSINGIN PUHELIN OYJ-HELSINGFORS TELEFON ABP) 2001年 2月 8日 (2001 - 02 - 08) 全文</td> <td>1-20</td> </tr> </tbody> </table>			类 型*	引用文件, 必要时, 指明相关段落	相关的权利要求	X	CN 107103481 A (环球智达科技北京有限公司) 2017年 8月 29日 (2017 - 08 - 29) 说明书第[0041]-[0074]段	1-20	A	CN 105827459 A (腾讯科技深圳有限公司) 2016年 8月 3日 (2016 - 08 - 03) 全文	1-20	A	CN 106204062 A (广东万丈金数信息技术股份有限公司) 2016年 12月 7日 (2016 - 12 - 07) 全文	1-20	A	WO 01/09848 A1 (HELSINGIN PUHELIN OYJ-HELSINGFORS TELEFON ABP) 2001年 2月 8日 (2001 - 02 - 08) 全文	1-20
类 型*	引用文件, 必要时, 指明相关段落	相关的权利要求															
X	CN 107103481 A (环球智达科技北京有限公司) 2017年 8月 29日 (2017 - 08 - 29) 说明书第[0041]-[0074]段	1-20															
A	CN 105827459 A (腾讯科技深圳有限公司) 2016年 8月 3日 (2016 - 08 - 03) 全文	1-20															
A	CN 106204062 A (广东万丈金数信息技术股份有限公司) 2016年 12月 7日 (2016 - 12 - 07) 全文	1-20															
A	WO 01/09848 A1 (HELSINGIN PUHELIN OYJ-HELSINGFORS TELEFON ABP) 2001年 2月 8日 (2001 - 02 - 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。																	
<table border="0"> <tr> <td> * 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) “O” 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 </td> <td> “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 </td> </tr> </table>			* 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) “O” 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													
* 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) “O” 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 5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 传真号 (86-10) 62019451		受权官员 张雪 电话号码 86-(10)-53961613															

国际检索报告
关于同族专利的信息

国际申请号

PCT/CN2018/082498

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	107103481	A	2017年 8月 29日	无			
CN	105827459	A	2016年 8月 3日	无			
CN	106204062	A	2016年 12月 7日	无			
WO	01/09848	A1	2001年 2月 8日	EP	1196899	A1	2002年 4月 17日
				FI	991627	A	2001年 1月 21日
				AU	6284700	A	2001年 2月 19日