(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 2 月 7 日 (07.02.2019)

WIPO | PCT

(10) 国际公布号
WO 2019/024482 A1

(51) 国际专利分类号:
G06F 9/46 (2006.01) *G06Q 10/10* (2012.01)
G06Q 10/06 (2012.01)

(21) 国际申请号: PCT/CN2018/076148

(22) 国际申请日: 2018 年 2 月 10 日 (10.02.2018)

(25) 申请语言: 中文

(26) 公布语言: 中文

(30) 优先权:
201710658090.7 2017年8月4日 (04.08.2017) 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工业区平安大厦六楼, Guangdong 518000 (CN)。

(72) 发明人: 晏湘涛 (YAN, Xiangtao); 中国广东省深圳市福田区八卦岭工业区平安大厦六楼, Guangdong 518000 (CN)。

(74) 代理人: 深圳市沃德知识产权代理事务所（普通合伙） (SHENZHEN WORLD INTELLECTUAL PROPERTY AGENCY (GENERAL PARTNERSHIP)); 中国广东省深圳市福田区园岭街道八卦四路10号中浩大厦1528-1530室于志光, Guangdong 518000 (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,

(54) **Title:** CLIENT FOLLOW-UP METHOD AND SYSTEM BASED ON PRIORITY, AND READABLE STORAGE MEDIUM

(54) **发明名称**: 基于优先级的客户跟进方法、系统及可读存储介质

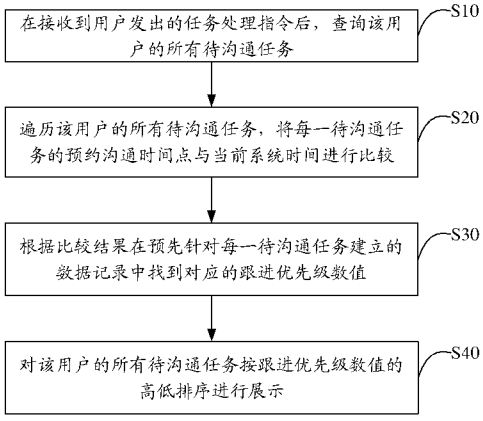


图 4

S10 AFTER A TASK PROCESSING INSTRUCTION SENT BY A USER IS RECEIVED, QUERY ALL THE TASKS TO BE COMMUNICATED OF THE USER
S20 TRAVERSE ALL THE TASKS TO BE COMMUNICATED BY THE USER, AND COMPARE AN APPOINTMENT COMMUNICATION TIME POINT OF EACH TASK TO BE COMMUNICATED WITH A CURRENT SYSTEM TIME
S30 ACCORDING TO A COMPARISON RESULT, FIND A CORRESPONDING FOLLOW-UP PRIORITY NUMERIC VALUE IN A DATA RECORD ESTABLISHED IN ADVANCE FOR EACH TASK TO BE COMMUNICATED
S40 DISPLAY ALL THE TASKS TO BE COMMUNICATED TO THE USER ACCORDING TO THE ORDER OF THE FOLLOW-UP PRIORITY NUMERIC VALUES

(57) Abstract: A client follow-up method and system based on priority, and a readable storage medium, the method comprising: after a task processing instruction sent by a user is received, querying all the tasks to be communicated of the user (S10); traversing all the tasks to be communicated of the user, and comparing an appointment communication time point of each task to be communicated with a current system time (S20); according to a comparison result, finding a corresponding follow-up priority numeric value in a data record established in advance for each task to be communicated (S30), wherein the data record comprises a set of follow-up priority numeric values of each task to be communicated, and the set of follow-up priority numeric values is a set of multiple follow-up priority numeric values calculated in advance according to a pre-set different time difference between the appointment communication time point of each task to be communicated and the system time and a pre-set rule; and displaying all the tasks to be communicated to the user according to the order of the follow-up priority numeric values (S40).

(57) 摘要: 一种基于优先级的客户跟进方法、系统及可读存储介质，该方法包括：在接收到用户发出的任务处理指令后，查询该用户的所有待沟通任务（S10）；遍历该用户的所有待沟通任务，将每一待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间进行比较（S20）；根据比较结果在预先针对每一待沟通任务建立的数据记录中找到对应的跟进优先级数值（S30）；该数据记录中包括每一待沟通任务的跟进优先级数值集，该跟进优先级数值集为预先根据每一待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差及预设规则计算得到的多个跟进优先级数值的集合；对该用户的所有待沟通任务按跟进优先级数值的高低排序进行展示（S40）。

WO 2019/024482 A1

[见续页]

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, 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))。

基于优先级的客户跟进方法、系统及可读存储介质

优先权申明

本申请基于巴黎公约申明享有2017年8月4日递交的申请号为CN 201710658090.7、名称为“基于优先级的客户跟进方法、系统及可读存储介质”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

本申请涉及计算机技术领域，尤其涉及一种基于优先级的客户跟进方法、系统及可读存储介质。

背景技术

在远程服销场景下，往往需要工作人员如坐席对所有的存量客户以及挖掘到的准客户在确定预约沟通时间后及时进行跟进。现有技术中有基于优先级对坐席的待跟进客户进行依次跟进的方案，然而，现有技术的方案中均需系统实时动态地计算出不同客户的跟进优先级数值，当坐席的客户跟进任务的数量很大时，会消耗系统大量的CPU资源，影响系统的性能。因此，需要一种消耗较少的CPU资源来进行基于优先级的客户跟进方案。

发明内容

本申请的主要目的在于提供一种基于优先级的客户跟进方法、系统及可读存储介质，旨在消耗较少的CPU资源来进行基于优先级的客户跟进。

为实现上述目的，本申请第一方面提供的一种电子装置，所述电子装置包括存储器、处理器及存储在所述存储器上并可在所述处理器上运行的基于优先级的客户跟进系统，所述基于优先级的客户跟进系统被所述处理器执行时实现如下步骤：

A、在接收到用户发出的任务处理指令后，查询该用户的所有待沟通任务；

B、遍历该用户的所有待沟通任务，将每一待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间进行比较；

C、根据比较结果在预先针对每一待沟通任务建立的数据记录中找到对应的跟进优先级数值；该数据记录中包括每一待沟通任务的跟进优先级数值集，该跟进优先级数值集为预先根据每一待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差及预设规则计算得到的多个跟进优先级数值的集合；

D、对该用户的所有待沟通任务按跟进优先级数值的高低排序进行展示，以供该用户优先处理优先级高的待沟通客户。

此外，为实现上述目的，本申请第二方面还提供一种基于优先级的客户跟进方法，应用于电子装置，所述方法包括:

在接收到用户发出的任务处理指令后，查询该用户的所有待沟通任务;

遍历该用户的所有待沟通任务，将每一待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间进行比较;

根据比较结果在预先针对每一待沟通任务建立的数据记录中找到对应的跟进优先级数值;该数据记录中包括每一待沟通任务的跟进优先级数值集，该跟进优先级数值集为预先根据每一待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差及预设规则计算得到的多个跟进优先级数值的集合;

对该用户的所有待沟通任务按跟进优先级数值的高低排序进行展示，以供该用户优先处理优先级高的待沟通客户。

进一步地，为实现上述目的，本申请第三方面还提供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基于优先级的客户跟进系统，所述基于优先级的客户跟进系统可被至少一个处理器执行，以使所述至少一个处理器执行如上述的基于优先级的客户跟进方法的步骤。

本申请提出的基于优先级的客户跟进方法、系统及可读存储介质，通过预先针对用户的每一待沟通任务建立包括每一待沟通任务的跟进优先级数值集的数据记录，该跟进优先级数值集为预先根据每一待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差及预设规则计算得到的多个跟进优先级数值的集合，这样，用户在发出任务处理指令时，可将该用户的待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间进行比较，并根据比较结果即预约沟通时间点与当前系统时间的时间差的不同情况在每一待沟通任务的跟进优先级数值集中找到对应情况的跟进优先级数值，作为待沟通任务的跟进优先级数值，从而对该用户的所有待沟通任务按跟进优先级的高低进行客户跟进。由于无需系统实时动态地计算得到每一待沟通任务的跟进优先级数值，而只需从预先建立的数据记录中选取对应的优先级数值，能极大地减少系统 CPU 资源的消耗。

附图说明

图1为本申请基于优先级的客户跟进系统10较佳实施例的运行环境示意图;

图2为本申请基于优先级的客户跟进系统一实施例的功能模块示意图；

图3为本申请基于优先级的客户跟进系统另一实施例的功能模块示意图；

图4为本申请基于优先级的客户跟进方法一实施例的流程示意图；

图5为本申请基于优先级的客户跟进方法另一实施例的流程示意图。

本申请目的的实现、功能特点及优点将结合实施例，参照附图做进一步说明。

具体实施方式

为了使本申请所要解决的技术问题、技术方案及有益效果更加清楚、明白，以下结合附图和实施例，对本申请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申请，并不用于限定本申请。

本申请提供一种基于优先级的客户跟进系统。请参阅图 1，是本申请基于优先级的客户跟进系统 10 较佳实施例的运行环境示意图。

在本实施例中，所述的基于优先级的客户跟进系统 10 安装并运行于电子装置 1 中。该电子装置 1 可包括，但不仅限于，存储器 11、处理器 12 及显示器 13。图 1 仅示出了具有组件 11-13 的电子装置 1，但是应理解的是，并不要求实施所有示出的组件，可以替代的实施更多或者更少的组件。

所述存储器 11 至少为一种类型的计算可读存储介质，在一些实施例中存储器 11 可以是所述电子装置 1 的内部存储单元，例如该电子装置 1 的硬盘或内存。所述存储器 11 在另一些实施例中也可以是所述电子装置 1 的外部存储设备，例如所述电子装置 1 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 11 还可以既包括所述电子装置 1 的内部存储单元也包括外部存储设备。所述存储器 11 用于存储安装于所述电子装置 1 的应用软件及各类数据，例如所述基于优先级的客户跟进系统 10 的程序代码等。所述存储器 11 还可以用于暂时地存储已经输出或者将要输出的数据。

所述处理器 12 在一些实施例中可以是一中央处理器（Central Processing Unit, CPU），微处理器或其他数据处理芯片，用于运行所述存储器 11 中存储的程序代码或处理数据，例如执行所述基于优先级的客户跟进系统 10 等。

所述显示器13在一些实施例中可以是LED显示器、液晶显示器、触控式液晶显示器以及OLED（Organic Light-Emitting Diode，有机发光二极管）触摸器等。所述显示器13用于显示在所述电子装置1中处理的信息以及用于显示可视化的用户界面，例如每个待沟通客户的预约沟通时间点、按沟通优先级的高低进行排序展示的待沟通客户信息等。所述电子装置1的部件11-13通过系统总线相互通信。

请参阅图2，是本申请基于优先级的客户跟进系统10较佳实施例的功能模块图。在本实施例中，所述的基于优先级的客户跟进系统10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11中，并由一个或多个处理器（本实施例为所述处理器12）所执行，以完成本申请。例如，在图4中，所述的基于优先级的客户跟进系统10可以被分割成查询模块01、比较模块02、查找模块03及排序模块04。本申请所称的模块是指能够完成特定功能的一系列计算机程序指令段，比程序更适合于描述所述基于优先级的客户跟进系统10在所述电子装置1中的执行过程。以下描述将具体介绍所述查询模块01、比较模块02、查找模块03及排序模块04的功能。

查询模块01，用于在接收到用户发出的任务处理指令后，查询该用户的所有待沟通任务。

比较模块02，用于遍历该用户的所有待沟通任务，将每一待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间进行比较。

在远程服销场景下，工作人员如远程坐席往往需要对所有的存量客户以及挖掘到的准客户进行主动跟踪，一般情况下为远程坐席与有意向的客户在一次沟通过程中与该客户确定下一次的预约沟通时间点后，远程坐席根据预约沟通时间点来及时主动跟进客户。本实施例中，可在系统界面上提供对应的按钮，该按钮用于用户如坐席人员在自己有空处理新的任务时进行点击，以向系统发出任务处理指令。系统接收到用户发出的任务处理指令后，查询该用户的所有待沟通任务，如可查询该用户账号下未完成的所有待沟通任务，并遍历查询到的该用户的所有待沟通任务，将每一待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间进行比较。例如，比较每一待沟通任务的预约沟通时间点在当前系统时间之前或之后，还可计算每一待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间的时间差，如在当前系统时间之前N分钟，在当前系统时间之后N分钟。

每一待沟通任务的预约沟通时间点在一种实施方式中可由系统实时获取，例如，可提供一客户跟进时间记录界面，远程坐席在与有意向的客户在沟通过程中确定了下一次的预约沟通时间点后，可通过点击按钮等方式调出客户跟进时间记录界面，在该客户跟进时间记录界面上记录待沟通客户的客户信息（如姓名、联系方式、当前业务状

态等）、预约沟通时间点等信息。其中，客户跟进时间记录界面可供远程坐席新增一条记录来录入新增的待沟通客户的客户信息、预约沟通时间点等信息，也可供远程坐席对已有的记录进行更新，如可将已有记录中待沟通客户的预约沟通时间点更新为最新与待沟通客户确定的预约沟通时间点，这样，通过客户跟进时间记录界面即可实时的获取到每一待沟通客户最新的预约沟通时间点。

在另一种实施方式中，也可在数据库中建立一数据记录来存储每一待沟通任务的预约沟通时间点，用户如坐席人员在发出任务处理指令后，可直接调用数据记录中存储的每一待沟通任务的预约沟通时间点来与当前系统时间进行比较。

查找模块 03，用于根据比较结果在预先针对每一待沟通任务建立的数据记录中找到对应的跟进优先级数值；该数据记录中包括每一待沟通任务的跟进优先级数值集，该跟进优先级数值集为预先根据每一待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差及预设规则计算得到的多个跟进优先级数值的集合。

根据比较结果即每一待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间的前后时间差在预先针对每一待沟通任务建立的数据记录中进行查找。该数据记录为预先针对每一待沟通任务建立的跟进优先级数值集，该跟进优先级数值集中包括每一待沟通任务在其预约沟通时间点与系统时间的前后时间差处于不同情况时应当采用的跟进优先级数值的集合。可预先根据每一待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差及预设规则计算得到多个跟进优先级数值。例如，在一种实施方式中，可设定预约沟通时间点在当前系统时间之前的跟进优先级数值为 2，预约沟通时间点在当前系统时间之后的跟进优先级数值为 1，预约沟通时间点在当前系统时间之前的待沟通任务的沟通优先级高于预约沟通时间点在当前系统时间之后的待沟通任务，以保证尽可能更多的提前与待沟通客户进行跟进沟通，以避免未在预约沟通时间点进行跟进的待沟通客户对整个跟进沟通计划的影响进而降低远程服销中客户的整体满意度。

在另一种实施方式中，还可在设定预约沟通时间点在当前系统时间之前的待沟通任务的优先级高于预约沟通时间点在当前系统时间之后的待沟通任务的基础上，综合考虑不同待沟通任务所处的当前业务状态来进行沟通优先级的计算。例如，可设定处于“已报价待跟进销售”状态的权重高于“已下单待配送”状态的权重，则可根据每一待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差及待沟通任务的业务状态权重计算待沟通任务的跟进优先级数值，如待沟通任务为“已报价待跟进销售”，其权重为 2，则可计算出该待沟通任务在预约沟通时间点在当前系统时间之前的跟进优先级数值为

4，该待沟通任务在预约沟通时间点在当前系统时间之后的跟进优先级数值为 2。

由于数据记录的跟进优先级数值集中包括每一待沟通任务在其预约沟通时间点与系统时间的前后时间差处于不同情况时应当采用的跟进优先级数值的集合。因此，根据比较结果即每一待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间的前后时间差即可在跟进优先级数值集中找到待沟通任务对应的跟进优先级数值。例如，若待沟通任务为“已报价待跟进销售”，且该待沟通任务的预约沟通时间点在当前系统时间之前，则可从该待沟通任务在数据记录的跟进优先级数值集中找到当前情况对应的跟进优先级数值为 4。

排序模块 04，用于对该用户的所有待沟通任务按跟进优先级数值的高低排序进行展示，以供该用户优先处理优先级高的待沟通客户。

对该用户的所有待沟通任务遍历完成后，可找到该用户的每一待沟通任务对应的跟进优先级数值。对该用户的所有待沟通任务按跟进优先级数值的高低排序进行展示，优先级最高的放在列表中第一条，若优先级相同，则预约沟通时间点早的排在前面。工作人员如远程坐席即可根据展示的按跟进优先级数值高低排序的待沟通客户依次进行客户跟进工作，以优先处理优先级高的待沟通客户。

本实施例通过预先针对用户的每一待沟通任务建立包括每一待沟通任务的跟进优先级数值集的数据记录，该跟进优先级数值集为预先根据每一待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差及预设规则计算得到的多个跟进优先级数值的集合，这样，用户在发出任务处理指令时，可将该用户的待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间进行比较，并根据比较结果即预约沟通时间点与当前系统时间的时间差的不同情况在每一待沟通任务的跟进优先级数值集中找到对应情况的跟进优先级数值，作为待沟通任务的跟进优先级数值，从而对该用户的所有待沟通任务按跟进优先级的高低进行客户跟进。由于无需系统实时动态地计算得到每一待沟通任务的跟进优先级数值，而只需从预先建立的数据记录中选取对应的优先级数值，能极大地减少系统 CPU 资源的消耗。

如图 3 所示，本申请另一实施例提出一种基于优先级的客户跟进系统，在上述实施例的基础上，还包括:

设置模块 05，用于设置不同待沟通任务对应的权重，根据待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差为该待沟通任务设置对应的不同预约时间优先级数值，并利用待沟通任务对

应的权重及对应的不同预约时间优先级数值计算得到该待沟通任务的预约时间前优先级数值、预约时间中优先级数值及预约时间后优先级数值。

记录模块 06，用于为每一待沟通任务在预设的数据库中新建一数据记录，在该数据记录中记录待沟通任务的预约沟通时间点、预约时间前优先级数值、预约时间中优先级数值及预约时间后优先级数值。

经过远程服销场景中的数据统计发现，在与客户的预约沟通时间前后一小段时间（如前后 1 分钟）内及时接触客户，客户满意度最高，销售成功率高。而提前一小段时间（如 1 分钟）联系客户也会取得较高的客户满意度，但超过一小段时间（如 1 分钟）之后才接触客户，客户满意度最低。

因此，本实施例中，根据待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差为该待沟通任务设置对应的不同预约时间优先级数值，分别为第一优先级数值、第二优先级数值、第三优先级数值，这三个优先级的定义分别如下：

第一优先级数值，在预约沟通时间点到达当前时间之前预设值（如 1 分钟）均采用该优先级，此时优先级较高；

第二优先级数值，在预约沟通时间点到达当前时间的前后预设值（如 1 分钟）的区间均采用该优先级，此时优先级最高；

第三优先级数值，在预约沟通时间点超过当前时间之后预设值（如 1 分钟）均采用该优先级，此时优先级最低。

此外，本实施例中还设置不同待沟通任务对应的权重，例如，可根据不同任务状态的重要性设定“销售中跟踪状态”的权重高于“销售前准备状态”的权重，“销售前准备状态”的权重高于“销售失败状态”的权重，并可为不同任务状态设置对应的权重系数。根据确定出的不同预约时间优先级数值 M1 及不同任务状态对应的权重系数 a，可综合确定出每个待跟进客户的跟进优先级 M，公式如下：

$$M = a*M1$$

本实施例中，可预先设定不同预约时间优先级数值 M1 及不同任务状态对应的权重系数 a，以根据实际应用的需要调整前后时间差、任务状态对最终待跟进客户的跟进优先级的影响程度。如若优先考虑跟进快到预约跟进时间点的待跟进客户，则可提高不同预约时间优先级数值 M1 的大小，若优先考虑客户的当前任务状态的重要性来进行跟进，则可提高不同任务状态对应的权重系数 a 的大小。经过大量案例及实验数据，本实施例提供一种可选的系数配比，可设定 M1 为第二优先级数值时对应的优先级数值为 3，M1 为第一优先级数值时对应的优先级数值为 2.5，M1 为第三优先级数值时对应的优先级数值为

2。待沟通任务为“销售中跟踪状态”时对应的权重系数 a 为 0.9，待沟通任务为“销售前准备状态”时对应的权重系数 a 为 0.6，待沟通任务为“销售失败状态”时对应的权重系数 a 为 0.3。这样，能均衡每个待跟进客户的预约跟进时间点、当前任务状态这两方面因素的影响，为每个待跟进客户计算得到最合理的跟进优先级。其中，根据上述公式，综合考虑每一待沟通任务对应的权重及对应的不同预约时间优先级数值（第一优先级数值、第二优先级数值、第三优先级数值）即可计算得到待沟通任务的预约时间前优先级数值、预约时间中优先级数值及预约时间后优先级数值。例如，当预约时间优先级数值 M1 为第一优先级数值时根据上述公式计算出的跟进优先级 M 为待沟通任务的预约时间前优先级数值。

为每一待沟通任务在预设的数据库中新建一数据记录，在该数据记录中记录待沟通任务的预约沟通时间点、预约时间前优先级数值、预约时间中优先级数值及预约时间后优先级数值。其中，用于存储数据记录的数据库为关系型数据库、非关系型 noSql 数据库或缓存数据库，缓存数据库可在对性能要求特别高的业务场景中，被系统实时快速调用。所述数据记录为 JavaScript 对象标记语言格式即 JSON 格式的文件，该文件可以根据业务需要通过文本编辑调整，如本实施例中可人工编辑调整待沟通任务的跟进优先级数值集中的跟进优先级数值。

例如，在一种具体实施方式中，当待沟通任务的预约沟通时间点确定之后，数据库中保存一条数据记录，该数据记录包含四个字段：预约沟通时间点(T)，预约时间前优先级(P1)、预约时间中优先级(P0)、预约时间后优先级(P3)，提前设定好三种条件下的优先级数值。提供对应的按钮功能，让坐席人员在自己有空处理新的任务时进行点击。对应的功能被触发后，系统获取当前系统时间，并与该数据记录中预约沟通时间点(T)字段的内容进行比较，若预约沟通时间点(T) 在当前系统时间前 n 分钟之前，则该待沟通任务的跟进优先级数值取 P1 的数值。若预约沟通时间点(T)处于当前系统时间的 T-n 与 T+n 之间，则该待沟通任务的跟进优先级数值取 P2 的数值。若预约沟通时间点(T) 在当前系统时间前 n 分钟之后，则该待沟通任务的跟进优先级数值取 P3 的数值。所有待沟通任务均按照此规则确定优先级，统一排序，排序后获取优先级最高的提示坐席需要跟进。

本申请进一步提供一种基于优先级的客户跟进方法。

参照图 4，图 4 为本申请基于优先级的客户跟进方法一实施例的流程示意图。

在一实施例中，该基于优先级的客户跟进方法包括：

步骤 S10，在接收到用户发出的任务处理指令后，查询该用户的所有待沟通任务。

步骤 S20，遍历该用户的所有待沟通任务，将每一待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间进行比较。

在远程服销场景下，工作人员如远程坐席往往需要对所有的存量客户以及挖掘到的准客户进行主动跟踪，一般情况下为远程坐席与有意向的客户在一次沟通过程中与该客户确定下一次的预约沟通时间点后，远程坐席根据预约沟通时间点来及时主动跟进客户。本实施例中，可在系统界面上提供对应的按钮，该按钮用于用户如坐席人员在自己有空处理新的任务时进行点击，以向系统发出任务处理指令。系统接收到用户发出的任务处理指令后，查询该用户的所有待沟通任务，如可查询该用户账号下未完成的所有待沟通任务，并遍历查询到的该用户的所有待沟通任务，将每一待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间进行比较。例如，比较每一待沟通任务的预约沟通时间点在当前系统时间之前或之后，还可计算每一待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间的时间差，如在当前系统时间之前 N 分钟，在当前系统时间之后 N 分钟。

每一待沟通任务的预约沟通时间点在一种实施方式中可由系统实时获取，例如，可提供一客户跟进时间记录界面，远程坐席在与有意向的客户在沟通过程中确定了下一次的预约沟通时间点后，可通过点击按钮等方式调出客户跟进时间记录界面，在该客户跟进时间记录界面上记录待沟通客户的客户信息（如姓名、联系方式、当前业务状态等）、预约沟通时间点等信息。其中，客户跟进时间记录界面可供远程坐席新增一条记录来录入新增的待沟通客户的客户信息、预约沟通时间点等信息，也可供远程坐席对已有的记录进行更新，如可将已有记录中待沟通客户的预约沟通时间点更新为最新与待沟通客户确定的预约沟通时间点，这样，通过客户跟进时间记录界面即可实时的获取到每一待沟通客户最新的预约沟通时间点。

在另一种实施方式中，也可在数据库中建立一数据记录来存储每一待沟通任务的预约沟通时间点，用户如坐席人员在发出任务处理指令后，可直接调用数据记录中存储的每一待沟通任务的预约沟通时间点来与当前系统时间进行比较。

步骤 S30，根据比较结果在预先针对每一待沟通任务建立的数据记录中找到对应的跟进优先级数值；该数据记录中包括每一待沟通任务的跟进优先级数值集，该跟进优先级数值集为预先根据每一待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差及预设规则计算得到的多个跟进优先级数值的集合。

根据比较结果即每一待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统

时间的前后时间差在预先针对每一待沟通任务建立的数据记录中进行查找。该数据记录为预先针对每一待沟通任务建立的跟进优先级数值集，该跟进优先级数值集中包括每一待沟通任务在其预约沟通时间点与系统时间的前后时间差处于不同情况时应当采用的跟进优先级数值的集合。可预先根据每一待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差及预设规则计算得到多个跟进优先级数值。例如，在一种实施方式中，可设定预约沟通时间点在当前系统时间之前的跟进优先级数值为 2，预约沟通时间点在当前系统时间之后的跟进优先级数值为 1，预约沟通时间点在当前系统时间之前的待沟通任务的沟通优先级高于预约沟通时间点在当前系统时间之后的待沟通任务，以保证尽可能更多的提前与待沟通客户进行跟进沟通，以避免未在预约沟通时间点进行跟进的待沟通客户对整个跟进沟通计划的影响进而降低远程服销中客户的整体满意度。

在另一种实施方式中，还可在设定预约沟通时间点在当前系统时间之前的待沟通任务的优先级高于预约沟通时间点在当前系统时间之后的待沟通任务的基础上，综合考虑不同待沟通任务所处的当前业务状态来进行沟通优先级的计算。例如，可设定处于“已报价待跟进销售”状态的权重高于“已下单待配送”状态的权重，则可根据每一待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差及待沟通任务的业务状态权重计算待沟通任务的跟进优先级数值，如待沟通任务为“已报价待跟进销售”，其权重为 2，则可计算出该待沟通任务在预约沟通时间点在当前系统时间之前的跟进优先级数值为 4，该待沟通任务在预约沟通时间点在当前系统时间之后的跟进优先级数值为 2。

由于数据记录的跟进优先级数值集中包括每一待沟通任务在其预约沟通时间点与系统时间的前后时间差处于不同情况时应当采用的跟进优先级数值的集合。因此，根据比较结果即每一待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间的前后时间差即可在跟进优先级数值集中找到待沟通任务对应的跟进优先级数值。例如，若待沟通任务为“已报价待跟进销售”，且该待沟通任务的预约沟通时间点在当前系统时间之前，则可从该待沟通任务在数据记录的跟进优先级数值集中找到当前情况对应的跟进优先级数值为 4。

步骤 S40，对该用户的所有待沟通任务按跟进优先级数值的高低排序进行展示，以供该用户优先处理优先级高的待沟通客户。

对该用户的所有待沟通任务遍历完成后，可找到该用户的每一待沟通任务对应的跟进优先级数值。对该用户的所有待沟通任务按跟进优先级数值的高低排序进行展示，优先级最高的放在列表中第一条，若优先级相同，则预约沟通时间点早的排在前面。工作人员如远程坐

席即可根据展示的按跟进优先级数值高低排序的待沟通客户依次进行客户跟进工作，以优先处理优先级高的待沟通客户。

本实施例通过预先针对用户的每一待沟通任务建立包括每一待沟通任务的跟进优先级数值集的数据记录，该跟进优先级数值集为预先根据每一待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差及预设规则计算得到的多个跟进优先级数值的集合，这样，用户在发出任务处理指令时，可将该用户的待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间进行比较，并根据比较结果即预约沟通时间点与当前系统时间的时间差的不同情况在每一待沟通任务的跟进优先级数值集中找到对应情况的跟进优先级数值，作为待沟通任务的跟进优先级数值，从而对该用户的所有待沟通任务按跟进优先级的高低进行客户跟进。由于无需系统实时动态地计算得到每一待沟通任务的跟进优先级数值，而只需从预先建立的数据记录中选取对应的优先级数值，能极大地减少系统 CPU 资源的消耗。

如图 5 所示，本申请另一实施例提出一种基于优先级的客户跟进方法，在上述实施例的基础上，在上述步骤 S10 之前还包括:

步骤 S50，设置不同待沟通任务对应的权重，根据待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差为该待沟通任务设置对应的不同预约时间优先级数值，并利用待沟通任务对应的权重及对应的不同预约时间优先级数值计算得到该待沟通任务的预约时间前优先级数值、预约时间中优先级数值及预约时间后优先级数值。

步骤 S60，为每一待沟通任务在预设的数据库中新建一数据记录，在该数据记录中记录待沟通任务的预约沟通时间点、预约时间前优先级数值、预约时间中优先级数值及预约时间后优先级数值。

经过远程服销场景中的数据统计发现，在与客户的预约沟通时间前后一小段时间（如前后 1 分钟）内及时接触客户，客户满意度最高，销售成功率高。而提前一小段时间（如 1 分钟）联系客户也会取得较高的客户满意度，但超过一小段时间（如 1 分钟）之后才接触客户，客户满意度最低。

因此，本实施例中，根据待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差为该待沟通任务设置对应的不同预约时间优先级数值，分别为第一优先级数值、第二优先级数值、第三优先级数值，这三个优先级的定义分别如下:

第一优先级数值，在预约沟通时间点到达当前时间之前预设值（如 1 分钟）均采用该优先级，此时优先级较高;

第二优先级数值，在预约沟通时间点到达当前时间的前后预设值

（如 1 分钟）的区间均采用该优先级，此时优先级最高；

第三优先级数值，在预约沟通时间点超过当前时间之后预设值（如 1 分钟）均采用该优先级，此时优先级最低。

此外，本实施例中还设置不同待沟通任务对应的权重，例如，可根据不同任务状态的重要性设定“销售中跟踪状态”的权重高于“销售前准备状态”的权重，“销售前准备状态”的权重高于“销售失败状态”的权重，并可为不同任务状态设置对应的权重系数。根据确定出的不同预约时间优先级数值 M1 及不同任务状态对应的权重系数 a，可综合确定出每个待跟进客户的跟进优先级 M，公式如下：

$$M = a*M1$$

本实施例中，可预先设定不同预约时间优先级数值 M1 及不同任务状态对应的权重系数 a，以根据实际应用的需要调整前后时间差、任务状态对最终待跟进客户的跟进优先级的影响程度。如若优先考虑跟进快到预约跟进时间点的待跟进客户，则可提高不同预约时间优先级数值 M1 的大小，若优先考虑客户的当前任务状态的重要性来进行跟进，则可提高不同任务状态对应的权重系数 a 的大小。经过大量案例及实验数据，本实施例提供一种可选的系数配比，可设定 M1 为第二优先级数值时对应的优先级数值为 3，M1 为第一优先级数值时对应的优先级数值为 2.5，M1 为第三优先级数值时对应的优先级数值为 2。待沟通任务为“销售中跟踪状态”时对应的权重系数 a 为 0.9，待沟通任务为“销售前准备状态”时对应的权重系数 a 为 0.6，待沟通任务为“销售失败状态”时对应的权重系数 a 为 0.3。这样，能均衡每个待跟进客户的预约跟进时间点、当前任务状态这两方面因素的影响，为每个待跟进客户计算得到最合理的跟进优先级。其中，根据上述公式，综合考虑每一待沟通任务对应的权重及对应的不同预约时间优先级数值（第一优先级数值、第二优先级数值、第三优先级数值）即可计算得到待沟通任务的预约时间前优先级数值、预约时间中优先级数值及预约时间后优先级数值。例如，当预约时间优先级数值 M1 为第一优先级数值时根据上述公式计算出的跟进优先级 M 为待沟通任务的预约时间前优先级数值。

为每一待沟通任务在预设的数据库中新建一数据记录，在该数据记录中记录待沟通任务的预约沟通时间点、预约时间前优先级数值、预约时间中优先级数值及预约时间后优先级数值。其中，用于存储数据记录的数据库为关系型数据库、非关系型 noSql 数据库或缓存数据库，缓存数据库可在对性能要求特别高的业务场景中，被系统实时快速调用。所述数据记录为 JavaScript 对象标记语言格式即 JSON 格式的文件，该文件可以根据业务需要通过文本编辑调整，如本实施例中可人工编辑调整待沟通任务的跟进优先级数值集中的跟进优先级数

值。

例如，在一种具体实施方式中，当待沟通任务的预约沟通时间点确定之后，数据库中保存一条数据记录，该数据记录包含四个字段：预约沟通时间点(T)，预约时间前优先级(P1)、预约时间中优先级(P0)、预约时间后优先级(P3)，提前设定好三种条件下的优先级数值。提供对应的按钮功能，让坐席人员在自己有空处理新的任务时进行点击。对应的功能被触发后，系统获取当前系统时间，并与该数据记录中预约沟通时间点(T)字段的内容进行比较，若预约沟通时间点(T) 在当前系统时间前 n 分钟之前，则该待沟通任务的跟进优先级数值取 P1 的数值。若预约沟通时间点(T)处于当前系统时间的 T-n 与 T+n 之间，则该待沟通任务的跟进优先级数值取 P2 的数值。若预约沟通时间点(T) 在当前系统时间前 n 分钟之后，则该待沟通任务的跟进优先级数值取 P3 的数值。所有待沟通任务均按照此规则确定优先级，统一排序，排序后获取优先级最高的提示坐席需要跟进。

此外，本申请还提供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基于优先级的客户跟进系统，所述基于优先级的客户跟进系统可被至少一个处理器执行，以使所述至少一个处理器执行如上述实施例中的基于优先级的客户跟进方法的步骤，该基于优先级的客户跟进方法的步骤 S10、S20、S30 等具体实施过程如上文所述，在此不再赘述。

需要说明的是，在本文中，术语“包括”、“包含”或者其任何其他变体意在涵盖非排他性的包含，从而使得包括一系列要素的过程、方法、物品或者装置不仅包括那些要素，而且还包括没有明确列出的其他要素，或者是还包括为这种过程、方法、物品或者装置所固有的要素。在没有更多限制的情况下，由语句“包括一个……”限定的要素，并不排除在包括该要素的过程、方法、物品或者装置中还存在另外的相同要素。

通过以上的实施方式的描述，本领域的技术人员可以清楚地了解到上述实施例方法可借助软件加必需的通用硬件平台的方式来实现，当然也可以通过硬件来实现，但很多情况下前者是更佳的实施方式。基于这样的理解，本申请的技术方案本质上或者说对现有技术做出贡献的部分可以以软件产品的形式体现出来，该计算机软件产品存储在一个存储介质（如 ROM/RAM、磁碟、光盘）中，包括若干指令用以使得一台终端设备（可以是手机，计算机，服务器，空调器，或者网络设备等）执行本申请各个实施例所述的方法。

以上参照附图说明了本申请的优选实施例，并非因此局限本申请

的权利范围。上述本申请实施例序号仅仅为了描述，不代表实施例的优劣。另外，虽然在流程图中示出了逻辑顺序，但是在某些情况下，可以以不同于此处的顺序执行所示出或描述的步骤。

本领域技术人员不脱离本申请的范围和实质，可以有多种变型方案实现本申请，比如作为一个实施例的特征可用于另一实施例而得到又一实施例。凡在运用本申请的技术构思之内所作的任何修改、等同替换和改进，均应在本申请的权利范围之内。

权 利 要 求 书

1. 一种电子装置，其特征在于，所述电子装置包括存储器、处理器及存储在所述存储器上并可在所述处理器上运行的基于优先级的客户跟进系统，所述基于优先级的客户跟进系统被所述处理器执行时实现如下步骤：

A、在接收到用户发出的任务处理指令后，查询该用户的所有待沟通任务；

B、遍历该用户的所有待沟通任务，将每一待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间进行比较；

C、根据比较结果在预先针对每一待沟通任务建立的数据记录中找到对应的跟进优先级数值；该数据记录中包括每一待沟通任务的跟进优先级数值集，该跟进优先级数值集为预先根据每一待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差及预设规则计算得到的多个跟进优先级数值的集合；

D、对该用户的所有待沟通任务按跟进优先级数值的高低排序进行展示，以供该用户优先处理优先级高的待沟通客户。

2. 如权利要求 1 所述的电子装置，其特征在于，所述跟进优先级数值集中包括预约时间前优先级数值、预约时间中优先级数值及预约时间后优先级数值，所述根据比较结果在预先针对每一待沟通任务建立的数据记录中找到对应的跟进优先级数值的步骤包括：

若待沟通任务的预约沟通时间点在当前系统时间之前，且预约沟通时间点与当前系统时间的时间差大于预设值，则该待沟通任务的跟进优先级数值取该待沟通任务在数据记录中对应的预约时间前优先级数值；若待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间的时间差小于预设值，则该待沟通任务的跟进优先级数值取该待沟通任务在数据记录中对应的预约时间中优先级数值；若待沟通任务的预约沟通时间点在当前系统时间之后，且预约沟通时间点与当前系统时间的时间差大于预设值，则该待沟通任务的跟进优先级数值取该待沟通任务在数据记录中对应的预约时间后优先级数值。

3. 如权利要求 2 所述的电子装置，其特征在于，所述处理器还用于执行所述基于优先级的客户跟进系统，以实现以下步骤：

设置不同待沟通任务对应的权重，根据待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差为该待沟通任务设置对应的不同预约时间优先级数值，并利用待沟通任务对应的权重及对应的不同预约时间优先级数值计算得到该待沟通任务的预约时间前优先级

数值、预约时间中优先级数值及预约时间后优先级数值;

为每一待沟通任务在预设的数据库中新建一数据记录，在该数据记录中记录待沟通任务的预约沟通时间点、预约时间前优先级数值、预约时间中优先级数值及预约时间后优先级数值。

4. 如权利要求 3 所述的电子装置，其特征在于，所述预设的数据库为关系型数据库、非关系型数据库或缓存数据库。

5. 如权利要求 1 所述的电子装置，其特征在于，所述数据记录为 JavaScript 对象标记语言格式。

6. 如权利要求 2 所述的电子装置，其特征在于，所述数据记录为 JavaScript 对象标记语言格式。

7. 如权利要求 3 所述的电子装置，其特征在于，所述数据记录为 JavaScript 对象标记语言格式。

8. 如权利要求 4 所述的电子装置，其特征在于，所述数据记录为 JavaScript 对象标记语言格式。

9. 一种基于优先级的客户跟进方法，应用于电子装置，其特征在于，所述方法包括:

在接收到用户发出的任务处理指令后，查询该用户的所有待沟通任务;

遍历该用户的所有待沟通任务，将每一待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间进行比较;

根据比较结果在预先针对每一待沟通任务建立的数据记录中找到对应的跟进优先级数值; 该数据记录中包括每一待沟通任务的跟进优先级数值集，该跟进优先级数值集为预先根据每一待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差及预设规则计算得到的多个跟进优先级数值的集合;

对该用户的所有待沟通任务按跟进优先级数值的高低排序进行展示，以供该用户优先处理优先级高的待沟通客户。

10. 如权利要求 9 所述的基于优先级的客户跟进方法，其特征在于，所述跟进优先级数值集中包括预约时间前优先级数值、预约时间中优先级数值及预约时间后优先级数值，所述根据比较结果在预先针对每一待沟通任务建立的数据记录中找到对应的跟进优先级数值的步骤包括:

若待沟通任务的预约沟通时间点在当前系统时间之前，且预约沟通时间点与当前系统时间的时间差大于预设值，则该待沟通任务的跟进优先级数值取该待沟通任务在数据记录中对应的预约时间前优先级数值；若待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间的时间差小于预设值，则该待沟通任务的跟进优先级数值取该待沟通任务在数据记录中对应的预约时间中优先级数值；若待沟通任务的预约沟通时间点在当前系统时间之后，且预约沟通时间点与当前系统时间的时间差大于预设值，则该待沟通任务的跟进优先级数值取该待沟通任务在数据记录中对应的预约时间后优先级数值。

11. 如权利要求 10 所述的基于优先级的客户跟进方法，其特征在于，所述在接收到用户发出的任务处理指令后，查询该用户的所有待沟通任务的步骤之前，该方法还包括：

设置不同待沟通任务对应的权重，根据待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差为该待沟通任务设置对应的不同预约时间优先级数值，并利用待沟通任务对应的权重及对应的不同预约时间优先级数值计算得到该待沟通任务的预约时间前优先级数值、预约时间中优先级数值及预约时间后优先级数值；

为每一待沟通任务在预设的数据库中新建一数据记录，在该数据记录中记录待沟通任务的预约沟通时间点、预约时间前优先级数值、预约时间中优先级数值及预约时间后优先级数值。

12. 如权利要求 11 所述的基于优先级的客户跟进方法，其特征在于，所述预设的数据库为关系型数据库、非关系型数据库或缓存数据库。

13. 如权利要求 9 所述的基于优先级的客户跟进方法，其特征在于，所述数据记录为 JavaScript 对象标记语言格式。

14. 如权利要求 10 所述的基于优先级的客户跟进方法，其特征在于，所述数据记录为 JavaScript 对象标记语言格式。

15. 如权利要求 11 所述的基于优先级的客户跟进方法，其特征在于，所述数据记录为 JavaScript 对象标记语言格式。

16. 如权利要求 12 所述的基于优先级的客户跟进方法，其特征在于，所述数据记录为 JavaScript 对象标记语言格式。

17. 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

基于优先级的客户跟进系统，所述基于优先级的客户跟进系统可被至少一个处理器执行，以使所述至少一个处理器执行如下步骤：

在接收到用户发出的任务处理指令后，查询该用户的所有待沟通任务；

遍历该用户的所有待沟通任务，将每一待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间进行比较；

根据比较结果在预先针对每一待沟通任务建立的数据记录中找到对应的跟进优先级数值；该数据记录中包括每一待沟通任务的跟进优先级数值集，该跟进优先级数值集为预先根据每一待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差及预设规则计算得到的多个跟进优先级数值的集合；

对该用户的所有待沟通任务按跟进优先级数值的高低排序进行展示，以供该用户优先处理优先级高的待沟通客户。

18. 如权利要求 17 所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述跟进优先级数值集中包括预约时间前优先级数值、预约时间中优先级数值及预约时间后优先级数值，所述根据比较结果在预先针对每一待沟通任务建立的数据记录中找到对应的跟进优先级数值的步骤包括：

若待沟通任务的预约沟通时间点在当前系统时间之前，且预约沟通时间点与当前系统时间的时间差大于预设值，则该待沟通任务的跟进优先级数值取该待沟通任务在数据记录中对应的预约时间前优先级数值；若待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间的时间差小于预设值，则该待沟通任务的跟进优先级数值取该待沟通任务在数据记录中对应的预约时间中优先级数值；若待沟通任务的预约沟通时间点在当前系统时间之后，且预约沟通时间点与当前系统时间的时间差大于预设值，则该待沟通任务的跟进优先级数值取该待沟通任务在数据记录中对应的预约时间后优先级数值。

19. 如权利要求 18 所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述处理器还用于执行所述基于优先级的客户跟进系统，以实现以下步骤：

设置不同待沟通任务对应的权重，根据待沟通任务的预约沟通时间点与系统时间的预设不同前后时间差为该待沟通任务设置对应的不同预约时间优先级数值，并利用待沟通任务对应的权重及对应的不同预约时间优先级数值计算得到该待沟通任务的预约时间前优先级数值、预约时间中优先级数值及预约时间后优先级数值；

为每一待沟通任务在预设的数据库中新建一数据记录，在该数据

记录中记录待沟通任务的预约沟通时间点、预约时间前优先级数值、预约时间中优先级数值及预约时间后优先级数值。

20. 如权利要求 19 所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述预设的数据库为关系型数据库、非关系型数据库或缓存数据库。

附 图

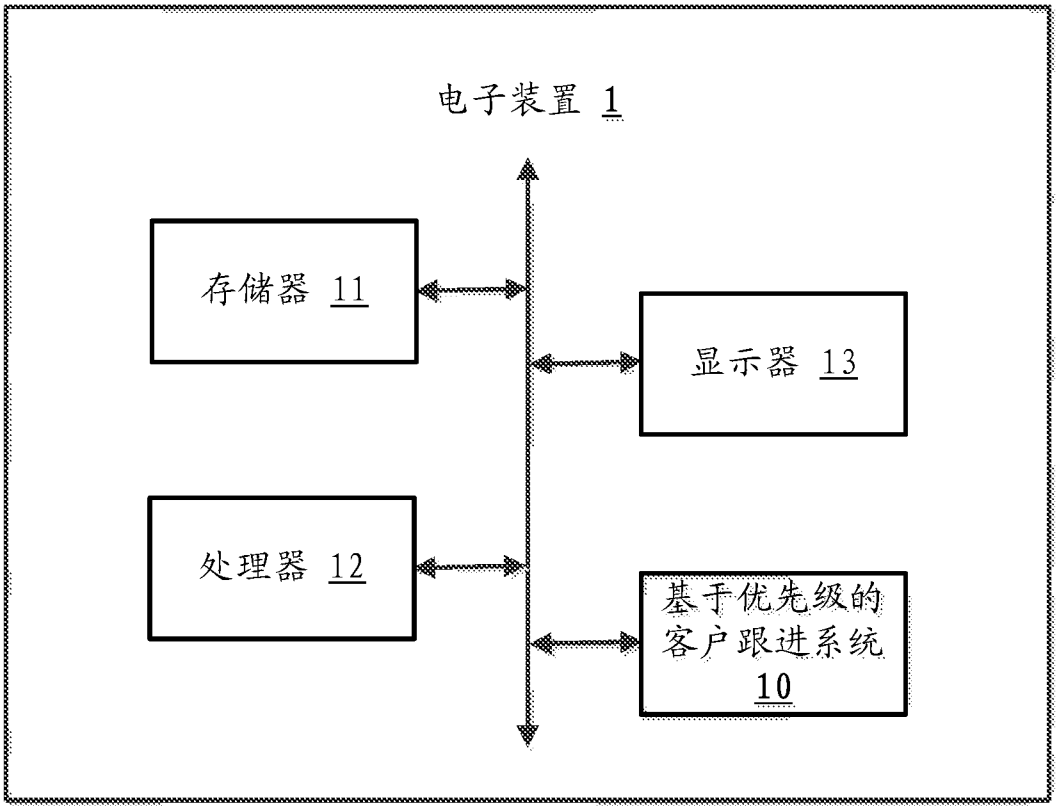

电子装置 1
存储器 11
显示器 13
处理器 12
基于优先级的客户跟进系统 10

图 1

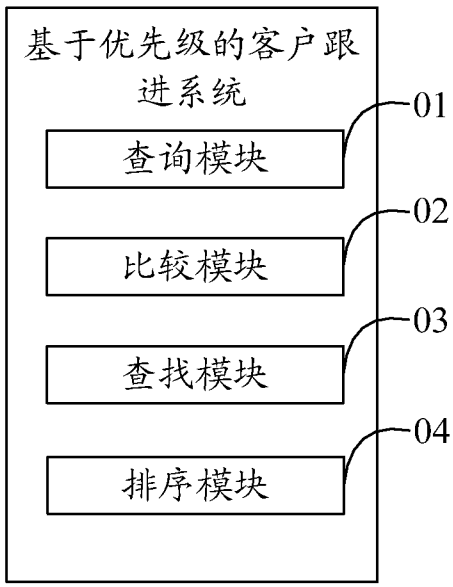

基于优先级的客户跟进系统
查询模块
01
比较模块
02
查找模块
03
排序模块
04

图 2

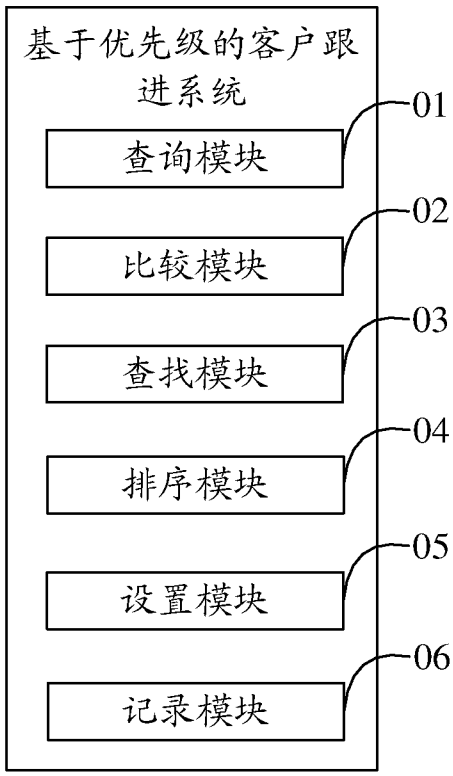


图 3

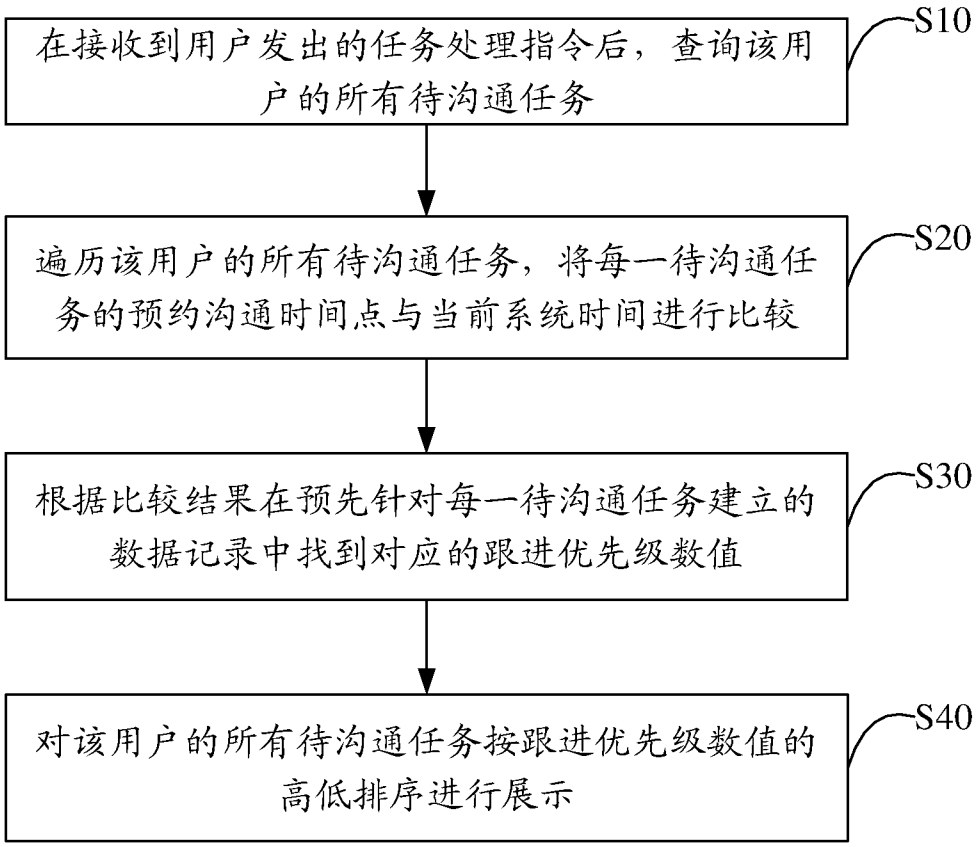

在接收到用户发出的任务处理指令后，查询该用户的所有待沟通任务
S10
遍历该用户的所有待沟通任务，将每一待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间进行比较
S20
根据比较结果在预先针对每一待沟通任务建立的数据记录中找到对应的跟进优先级数值
S30
对该用户的所有待沟通任务按跟进优先级数值的高低排序进行展示
S40

图 4

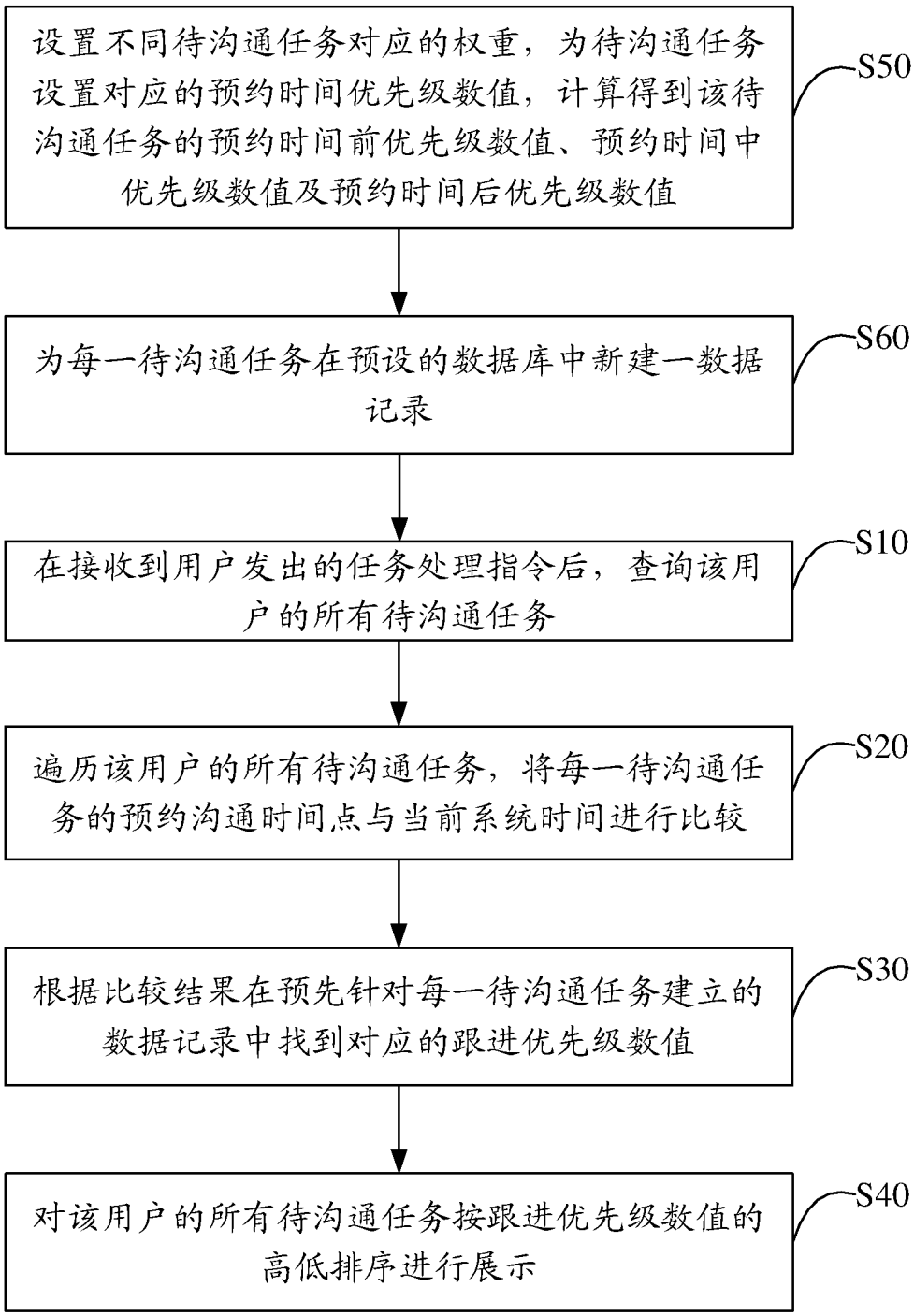

设置不同待沟通任务对应的权重，为待沟通任务设置对应的预约时间优先级数值，计算得到该待沟通任务的预约时间前优先级数值、预约时间中优先级数值及预约时间后优先级数值
S50
为每一待沟通任务在预设的数据库中新建一数据记录
S60
在接收到用户发出的任务处理指令后，查询该用户的所有待沟通任务
S10
遍历该用户的所有待沟通任务，将每一待沟通任务的预约沟通时间点与当前系统时间进行比较
S20
根据比较结果在预先针对每一待沟通任务建立的数据记录中找到对应的跟进优先级数值
S30
对该用户的所有待沟通任务按跟进优先级数值的高低排序进行展示
S40

图 5

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.
PCT/CN2018/076148

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER

G06F 9/46 (2006.01) i; G06Q 10/06 (2012.01) i; G06Q 10/10 (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)

G06F, G06Q

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)

WPI, EPODOC, CNPAT, CNKI, IEEE, GOOGLE: 优先级, 沟通, 电话, 任务, 调度, 时间点, 阈值, 权重, 记录, 排序, priority, communication, telephone, task, scheduling, time w point, threshold, weight, record, sort

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
PX	CN 107678839 A (PING AN TECH SHENZHEN CO., LTD.), 09 February 2018 (09.02.2018), claims 1-10, and description, paragraphs [0003]-[0028]	1-20
Y	CN 102739281 A (HUAWEI TECHNOLOGIES CO., LTD.), 17 October 2012 (17.10.2012), description, paragraphs [0029]-[0096]	1-20
Y	CN 104301555 A (SHANGHAI CHANRONG FINANCIAL INFORMATION SERVICE CO., LTD.), 21 January 2015 (21.01.2015), description, paragraphs [0010]-[0011]	1-20
A	CN 101742394 A (CHINA MOBILE COMMUNICATIONS CORPORATION et al.), 16 June 2010 (16.06.2010), entire document	1-20
A	CN 105786902 A (BEIJING QIHOO TECHNOLOGY CO., LTD. et al.), 20 July 2016 (20.07.2016), entire document	1-20
A	US 2016070594 A1 (SAMSUNG ELECTRONICS CO., LTD. et al.), 10 March 2016 (10.03.2016), 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	Date of mailing of the international search report
02 April 2018	26 April 2018
Name and mailing address of the ISA 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 MA, Xin Telephone No. (86-10) 53961354

INTERNATIONAL SEARCH REPORT
Information on patent family members

International application No.
PCT/CN2018/076148

Patent Documents referred in the Report	Publication Date	Patent Family	Publication Date
CN 107678839 A	09 February 2018	None	
CN 102739281 A	17 October 2012	US 2014003396 A1	02 January 2014
CN 104301555 A	21 January 2015	None	
CN 101742394 A	16 June 2010	None	
CN 105786902 A	20 July 2016	None	
US 2016070594 A1	10 March 2016	KR 20160029588 A	15 March 2016

国际检索报告

国际申请号
PCT/CN2018/076148

A. 主题的分类

G06F 9/46(2006.01)i；G06Q 10/06(2012.01)i；G06Q 10/10(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)

G06F G06Q

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））

WPI，EPODOC，CNPAT，CNKI，IEEE，GOOGLE：优先级，沟通，电话，任务，调度，时间点，阈值，权重，记录，排序，priority，communication，telephone，task，scheduling，time w point，threshold，weight，record，sort

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
PX	CN 107678839 A (平安科技深圳有限公司) 2018年 2月 9日 (2018-02-09) 权利要求1-10，说明书第[0003]-[0028]段	1-20
Y	CN 102739281 A (华为技术有限公司) 2012年 10月 17日 (2012-10-17) 说明书第[0029]-[0096]段	1-20
Y	CN 104301555 A (上海禅融金融信息服务有限公司) 2015年 1月 21日 (2015-01-21) 说明书第[0010]-[0011]段	1-20
A	CN 101742394 A (中国移动通信集团公司 等) 2010年 6月 16日 (2010-06-16) 全文	1-20
A	CN 105786902 A (北京奇虎科技有限公司 等) 2016年 7月 20日 (2016-07-20) 全文	1-20
A	US 2016070594 A1 (SAMSUNG ELECTRONICS CO., LTD. 等) 2016年 3月 10日 (2016-03-10) 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）

“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	国际检索报告邮寄日期
2018年 4月 2日	2018年 4月 26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 马鑫 电话号码 (86-10)53961354

国际检索报告
关于同族专利的信息

国际申请号
PCT/CN2018/076148

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 107678839 A	2018年 2月 9日	无	
CN 102739281 A	2012年 10月 17日	US 2014003396 A1	2014年 1月 2日
CN 104301555 A	2015年 1月 21日	无	
CN 101742394 A	2010年 6月 16日	无	
CN 105786902 A	2016年 7月 20日	无	
US 2016070594 A1	2016年 3月 10日	KR 20160029588 A	2016年 3月 15日