



(12)发明专利申请

(10)申请公布号 CN 106936968 A

(43)申请公布日 2017.07.07

(21)申请号 201710091588.X

(22)申请日 2017.02.20

(71)申请人 成都三六时代科技有限公司

地址 610000 四川省成都市青羊区万家湾
万科金色领域1-1610

(72)发明人 钟伟 刘朝伟 刘国平

(74)专利代理机构 北京酷爱智慧知识产权代理
有限公司 11514

代理人 安娜

(51) Int. Cl.

H04M 1/56(2006.01)

H04M 1/725(2006.01)

H04M 3/42(2006.01)

H04M 3/523(2006.01)

H04W 4/16(2009.01)

权利要求书2页 说明书5页 附图1页

(54)发明名称

一种语音通话方法

(57)摘要

本发明提供了一种语音通话方法,每个用户均设有短号码,短号码与用户的手机号码或座机号码进行绑定;短号码包括多个数字和字母;当进行拨号时,主叫方呼叫被叫方的短号码。通过数字和字母来设定短号码,用户可以根据自身情况选择相应的数字和字母,来组合形成与自己手机号码或座机号绑定的短号码,在呼叫时,不需要记住被叫方的手机号码或座机号,直接通过短号码进行呼叫,方便用户记忆呼叫的号码,同时一个短号码可以和多个手机号码或座机号绑定,解决一人多号或用户换号带来的不便。



1. 一种语音通话方法,其特征在于,每个用户均设有短号码,短号码与用户的手机号码或座机号码进行绑定;所述短号码包括多个数字和字母;当进行拨号时,主叫方呼叫被叫方的短号码。

2. 根据权利要求1所述的语音通话方法,其特征在于,当主叫方呼叫成功且被叫方为企业时,主叫方的拨号界面上显示多个菜单按键,每个菜单按键对应设有该企业一个部门的短号码、手机号码或座机号码;当拨号界面的某个菜单按键被按下时,主叫方自动呼叫该菜单按键对应的短号码、手机号码或座机号码。

3. 根据权利要求2所述的语音通话方法,其特征在于,所述菜单按键上显示对应部门的名称。

4. 根据权利要求2所述的语音通话方法,其特征在于,所述拨号界面包括两个:第一界面和第二界面;第一界面上设有企业中所有部门对应的菜单按键,每个菜单按键对应设有该部门的短号码、手机号码或座机号码;第二界面上设有多个常用菜单按键和一个重新拨号菜单按键;常用菜单按键设有主叫方和该企业常联系部门的短号码、手机号码或座机号码;重新拨号菜单按键链接至第一界面,当重新拨号菜单按键被按下时,主叫方的拨号界面显示第一界面;

当进行拨号时,主叫方根据被叫方中所有部门的短号码、手机号码或座机号码,生成第一界面;主叫方查询是否存在与被叫方的历史沟通记录;如果存在历史沟通记录,调取与被叫方的历史沟通记录,获取历史沟通记录中常联系部门,将常联系部门的短号码、手机号码或座机号码与常用菜单按键绑定,主叫方显示第二界面;如果不存在历史沟通记录,主叫方显示第一界面。

5. 根据权利要求1所述的语音通话方法,其特征在于,每个用户设有多个客服分机,每个客服分机绑定不同的短号码、手机号码或座机号码;当用户接收到来电任务时,按照预设原则将该来电任务分配给对应的客服分机进行接访。

6. 根据权利要求5所述的语音通话方法,其特征在于,所述预设原则包括平均分配原则和优先分配原则;每个客服分机均设有接访状态,接访状态包括:接访中、接访完毕、接访失败和空闲中;平均分配原则即对客服分机进行排序,按照客服分机的序号依次分配来电任务;优先分配原则即将来电任务分配给接访状态为空闲中的客服分机进行接访。

7. 根据权利要求6所述的语音通话方法,其特征在于,所述优先分配原则中,当客服分机的接访状态切换至空闲中时,开始对空闲时间进行计时;当接收到来电任务时,将来电任务分配给接访状态为空闲中且空闲时间最长的客服分机进行接访,并对该客服分机的空闲时间进行清零。

8. 根据权利要求6所述的语音通话方法,其特征在于,所述优先分配原则中,用户还用于记录每个客服分机当天的接访来电任务个数,当接收到来电任务时,将来电任务分配给接访状态为空闲中且当天的接访来电任务个数最少的客服分机进行接访。

9. 根据权利要求6所述的语音通话方法,其特征在于,用户在执行来电任务分配时,如果当前分配的客服分机在预设的等待时间内不能正常接访时,设置该客服分机的接访状态为接访失败,将该来电任务重新分配给新的客服分机进行接访;用户实时对接访状态为接访失败的客服分机进行访问测试,当客服分机通过访问测试时,将该客服分机对应的接访状态更改为空闲中。

10. 根据权利要求5所述的语音通话方法,其特征在于,当用户接收到方位内容为短信或彩信的来电任务时,将来电任务分配给预设的客服分机进行接访。

一种语音通话方法

技术领域

[0001] 本发明属于通讯技术领域,具体涉及一种语音通话方法。

背景技术

[0002] 我国使用的手机号码为11位,其中各段有不同的编码方向:前3位为网络识别号;第4-7位为地区编码;第8-11位为用户号码。由于大多数手机号码中数字排序的规律不明显,再加上手机号码位数比较多,和用户没有直接联系,所以用户经常会记不住被叫方的手机号码,或是将多个被叫方的手机号码记混。特别是有些用户还存在多个号码或经常换号的情况,就会更加不方便他人记忆。

[0003] 另外当需要呼叫某企业某部门时,就需要用户提前知晓该企业该部门的座机号或短号码,通过拨打座机号或短号码呼叫该部门。但是由于同一个企业中不同部门的座机号一般都是连着的号码,相似度很高,不容易记忆。

发明内容

[0004] 针对现有技术中的缺陷,本发明提供一种语音通话方法,方便用户记忆呼叫的号码,解决一人多号或用户换号带来的不便。

[0005] 一种语音通话方法,每个用户均设有短号码,短号码与用户的手机号码或座机号码进行绑定;所述短号码包括多个数字和字母;当进行拨号时,主叫方呼叫被叫方的短号码。

[0006] 优选地,当主叫方呼叫成功且被叫方为企业时,主叫方的拨号界面上显示多个菜单按键,每个菜单按键对应设有该企业一个部门的短号码、手机号码或座机号码;当拨号界面的某个菜单按键被按下时,主叫方自动呼叫该菜单按键对应的短号码、手机号码或座机号码。

[0007] 优选地,所述菜单按键上显示对应部门的名称。

[0008] 优选地,所述拨号界面包括两个:第一界面和第二界面;第一界面上设有企业中所有部门对应的菜单按键,每个菜单按键对应设有该部门的短号码、手机号码或座机号码;第二界面上设有多个常用菜单按键和一个重新拨号菜单按键;常用菜单按键设有主叫方和该企业常联系部门的短号码、手机号码或座机号码;重新拨号菜单按键链接至第一界面,当重新拨号菜单按键被按下时,主叫方的拨号界面显示第一界面;

[0009] 当进行拨号时,主叫方根据被叫方中所有部门的短号码、手机号码或座机号码,生成第一界面;主叫方查询是否存在与被叫方的历史沟通记录;如果存在历史沟通记录,调取与被叫方的历史沟通记录,获取历史沟通记录中常联系部门,将常联系部门的短号码、手机号码或座机号码与常用菜单按键绑定,主叫方显示第二界面;如果不存在历史沟通记录,主叫方显示第一界面。

[0010] 优选地,每个用户设有多个客服分机,每个客服分机绑定不同的短号码、手机号码或座机号码;当用户接收到来电任务时,按照预设原则将该来电任务分配给对应的客服分

机进行接访。

[0011] 优选地,所述预设原则包括平均分配原则和优先分配原则;每个客服分机均设有接访状态,接访状态包括:接访中、接访完毕、接访失败和空闲中;平均分配原则即对客服分机进行排序,按照客服分机的序号依次分配来电任务;优先分配原则即将来电任务分配给接访状态为空闲中的客服分机进行接访。

[0012] 优选地,所述优先分配原则中,当客服分机的接访状态切换至空闲中时,开始对空闲时间进行计时;当接收到来电任务时,将来电任务分配给接访状态为空闲中且空闲时间最长的客服分机进行接访,并对该客服分机的空闲时间进行清零。

[0013] 优选地,所述优先分配原则中,用户还用于记录每个客服分机当天的接访来电任务个数,当接收到来电任务时,将来电任务分配给接访状态为空闲中且当天的接访来电任务个数最少的客服分机进行接访。

[0014] 优选地,用户在执行来电任务分配时,如果当前分配的客服分机在预设的等待时间内不能正常接访时,设置该客服分机的接访状态为接访失败,将该来电任务重新分配给新的客服分机进行接访;用户实时对接访状态为接访失败的客服分机进行访问测试,当客服分机通过访问测试时,将该客服分机对应的接访状态更改为空闲中。

[0015] 优选地,当用户接收到方位内容为短信或彩信的来电任务时,将来电任务分配给预设的客服分机进行接访。

[0016] 由上述技术方案可知,本发明提供的语音通话方法,每个用户均设有短号码,短号码与用户的手机号码或座机号码进行绑定;短号码包括多个数字和字母;当进行拨号时,主叫方呼叫被叫方的短号码。通过数字和字母来设定短号码,用户可以根据自身情况选择相应的数字和字母,来组合形成与自己手机号码或座机号绑定的短号码,在呼叫时,不需要记住被叫方的手机号码或座机号,直接通过短号码进行呼叫,方便用户记忆呼叫的号码,同时一个短号码可以和多个手机号码或座机号绑定,解决一人多号或用户换号带来的不便。

附图说明

[0017] 为了更清楚地说明本发明具体实施方式或现有技术中的技术方案,下面将对具体实施方式或现有技术描述中所需要使用的附图作简单地介绍。在所有附图中,类似的元件或部分一般由类似的附图标记标识。附图中,各元件或部分并不一定按照实际的比例绘制。

[0018] 图1为本方法提供的拨号键盘。

[0019] 图2为本方法提供的主叫方的拨号界面。

具体实施方式

[0020] 下面将结合附图对本发明技术方案的实施例进行详细的描述。以下实施例仅用于更加清楚地说明本发明的技术方案,因此只作为示例,而不能以此来限制本发明的保护范围。需要注意的是,除非另有说明,本申请使用的技术术语或者科学术语应当为本发明所属领域技术人员所理解的通常意义。

[0021] 实施例:

[0022] 一种语音通话方法,每个用户均设有短号码,短号码与用户的手机号码或座机号码进行绑定;所述短号码包括多个数字和字母;当进行拨号时,主叫方呼叫被叫方的短号

码。

[0023] 具体实施时,短号码可以设置有5-8位,优选为6位,其中可以包含3位字母和3位数字。用户可以自定义短号码,短号码包含容易标识自身身份的字母和数字,例如用字母标识公司名称,数字标识工号等,这样方便他人记忆。例如如图2中,A公司陈某某自定义的短号码为ABC886,马某某自定义的短号码为ABC888,刘某某自定义的短号码为ABC88M。短号码使号码变短好记,字母数字组合将产生更多号码资源,满足一般客户的需求。针对该方法,本发明还提供一种拨号键盘,如图1、2所示,包括10个数字键、26个字母键以及星号、井号、退格等功能按键。该键盘以全键盘形式进行显示,用户可以直接输入数字、字母和功能按键,不需要切换键盘的显示界面,使用方便。

[0024] 每个用户均设有短号码,短号码与用户的手机号码或座机号码进行绑定;当进行拨号时,主叫方直接呼叫被叫方的短号码,不需要记住被叫方的手机号码或座机号,方便用户记忆呼叫的号码,同时一个短号码可以和多个手机号码或座机号绑定,当用户换号后,也可以将新号码与短号码绑定,解决一人多号或用户换号带来的不便,朋友只需要记住短号码就能直接呼叫对方。用户在注册短号码时,注册时填写的身份信息、手机号码或座机号均存储在服务器上,防止他人查阅。在拨号时,服务器获取主叫方的拨号信息,并对拨号信息进行解析,将访问任务接到相对应的手机号码或座机号上。

[0025] 当主叫方呼叫成功且被叫方为企业时,主叫方的拨号界面上显示多个菜单按键,每个菜单按键对应设有该企业一个部门的短号码、手机号码或座机号码;当拨号界面的某个菜单按键被按下时,主叫方自动呼叫该菜单按键对应的短号码、手机号码或座机号码。所述菜单按键上显示对应部门的名称。

[0026] 企业注册时可以注册多组短号码,其中一个短号码用于绑定公司总台的座机号或手机号码,另外的短号码分别绑定该公司不同部门的座机号或手机号码,部门对应的短号码与公司总台对应的短号码关联。这样用户只需要记住企业总台的短号码即可。当呼叫企业总台的短号码时,在电话呼出后,主叫方的拨号界面显示该企业各个下属部门对应的菜单按键,主叫方通过点击某部门对应的菜单按键来呼叫该部门。这样用户不需要分别记忆企业下各个部门的座机号或手机号码,使用方便。

[0027] 所述拨号界面包括两个:第一界面和第二界面;第一界面上设有企业中所有部门对应的菜单按键,每个菜单按键对应设有该部门的短号码、手机号码或座机号码;第二界面上设有多个常用菜单按键和一个重新拨号菜单按键;常用菜单按键设有主叫方和该企业常联系部门的短号码、手机号码或座机号码;重新拨号菜单按键链接至第一界面,当重新拨号菜单按键被按下时,主叫方的拨号界面显示第一界面;

[0028] 当进行拨号时,主叫方根据被叫方中所有部门的短号码、手机号码或座机号码,生成第一界面;主叫方查询是否存在与被叫方的历史沟通记录;如果存在历史沟通记录,调取与被叫方的历史沟通记录,获取历史沟通记录中常联系部门,将常联系部门的短号码、手机号码或座机号码与常用菜单按键绑定,主叫方显示第二界面;如果不存在历史沟通记录,主叫方显示第一界面。

[0029] 由于大部分企业设有很多部门,但是如果用户每次拨号时,拨号界面显示被叫方企业的所有部门,这样用户每次拨号时都需要从众多部门中找出某部门,不方便使用,为此该方法提出了具有记忆功能的通话方法,能够用于记忆主叫方与被叫方企业通话时常通话

的部门。例如用户A与企业B的往来通话记录中最常通话的部门为部门B1,则当用户A向企业B发起通话请求时,用户A的拨号界面上显示部门B1对应的菜单按键和一重新拨号菜单按键。如果此次用户A依然想要呼叫部门B1时,直接按下部门B1对应的菜单按键。如果想要呼叫其他部门,则按下重新拨号菜单按键,显示该企业的全部部门并选择。该方法,第二界面只显示主叫方与被叫方企业常用部门的菜单按键,减少显示界面上菜单按键的数量,使得主叫方能够快速选择常用部门,缩短呼叫时间。

[0030] 具体实施时,常联系部门可以通过统计得到。每个部门均设有通话次数,主叫方在与被叫方企业的部门通话完后,在该部门的通话次数中增加1。当主叫方再次呼叫被叫方企业时,获取与该企业通话记录中通话次数最多或是通话次数前几名的部门,作为常联系部门。

[0031] 如果不存在主叫方与被叫方的通话记录时,则说明主叫方第一次与被叫方通话,显示被叫方企业的全部部门,方便主叫方进行选择。具体实施时,当呼叫企业总台号码时,开始计时,在预设的等待时间内,如果没有检测到该企业中任一个部门的菜单按键被按下时,接通主叫方与企业总台号码。

[0032] 该方法企业也可以设定短号码的呼叫位数,企业总台的短号码的位数比呼叫位数少1位,部门的短号码的位数为1位,在主叫方在输入企业总台的短号码后,当检测到部门对应的菜单按键按下时,在主叫方输入的企业总台的短号码后输入部门的短号码。当检测到主叫方输入的号码位数满足呼叫位数时,主叫方根据输入的号码进行呼叫对应的部门。例如设定短号码的呼叫位数为7位,企业总台的短号码设定为ABC111,该企业的部门的短号码分别为:部门A为1,部门B为2,部门C为3。则当主叫方输入企业总台的短号码ABC111时,当前输入的位数为6位,少于7位,主叫方没有进行呼叫。当检测到部门B对应的菜单按键按下时,在输入的号码ABC111后面增加部门B的短号码2,此时输入的号码为ABC1112,到达7位,此时才呼叫部门B。这样减少了呼叫等待时间,节省了系统资源。

[0033] 每个用户设有多个客服分机,每个客服分机绑定不同的短号码、手机号码或座机号码;当用户接收到来电任务时,按照预设原则将该来电任务分配给对应的客服分机进行接访。为了保证计时接听主叫方的来电,用户可以设有多个客服分机,再接收到来电任务,将来电任务分配给最可能接听的客服分机进行接访,缩短主叫方等待时间,提高被叫方的服务效率。

[0034] 所述预设原则包括平均分配原则和优先分配原则;每个客服分机均设有接访状态,接访状态包括:接访中、接访完毕、接访失败和空闲中;平均分配原则即对客服分机进行排序,按照客服分机的序号依次分配来电任务,即轮流向客服分机分配来电任务;优先分配原则即将来电任务分配给接访状态为空闲中的客服分机进行接访,即向空闲的客服分机分配来电任务。接访中表示当前客服分机正在执行来电任务。接访完毕表示当前客服分机的来电任务已结束,但是仍不能立刻接听新的来电任务。接访失败表示当前客服分机可能因为网络故障等原因暂时不能正常进行接访。空闲中表示当前客服分机可以随时接听新的来电任务。

[0035] 所述优先分配原则中,当客服分机的接访状态切换至空闲中时,开始对空闲时间进行计时;当接收到来电任务时,将来电任务分配给接访状态为空闲中且空闲时间最长的客服分机进行接访,并对该客服分机的空闲时间进行清零。为了保证公平原则,优先分配原

则侧重于将来电任务分配给空闲时间最长的客服分机进行接访。

[0036] 所述优先分配原则中,用户还用于记录每个客服分机当天的接访来电任务个数,当接收到来电任务时,将来电任务分配给接访状态为空闲中且当天的接访来电任务个数最少的客服分机进行接访。

[0037] 由于同一时间会有多个客服分机的接访状态处于空闲中,所以该优先分配原则具体包括以下步骤:

[0038] S1:当接听到来电任务时,获取接访状态为空闲中的客服分机;

[0039] S2:判断空闲时间最长的客服分机的个数为1个还是多个,如果为1个,执行步骤S4;如果为多个,执行步骤S3;

[0040] S3:从多个空闲时间最长的客服分机中,获取当天分配来电任务最少的客服分机,将来电任务分配给该客服分机,对该客服分机的空闲时间进行清零,返回步骤S1;

[0041] S4:将来电任务分配给空闲时间最长的客服分机,对该客服分机的空闲时间进行清零,返回步骤S1;

[0042] 该方法结合了空闲时间长短和当天的接访任务数量来综合确定来电任务的分配,使得来电任务分配更加合理。

[0043] 用户在执行来电任务分配时,如果当前分配的客服分机在预设的等待时间内不能正常接访时,设置该客服分机的接访状态为接访失败,将该来电任务重新分配给新的客服分机进行接访;用户实时对接访状态为接访失败的客服分机进行访问测试,当客服分机通过访问测试时,将该客服分机对应的接访状态更改为空闲中。这样当在某客服分机出现网络故障或线路故障,导致暂时不能进行接访时,在下次来电任务的分配过程中,就不再分配给接访状态为接访失败的客服分机。并且需要实施对接访状态为接访失败的客服分机进行访问测试,只有在通过访问测试时,将该客服分机对应的接访状态更改为空闲中,重新执行接访任务,提高了来电任务的接访成功率。

[0044] 当用户接收到方位内容为短信或彩信的来电任务时,将来电任务分配给预设的客服分机进行接访。

[0045] 最后应说明的是:以上各实施例仅用以说明本发明的技术方案,而非对其限制;尽管参照前述各实施例对本发明进行了详细的说明,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,或者对其中部分或者全部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发明各实施例技术方案的范围,其均应涵盖在本发明的权利要求和说明书的范围当中。

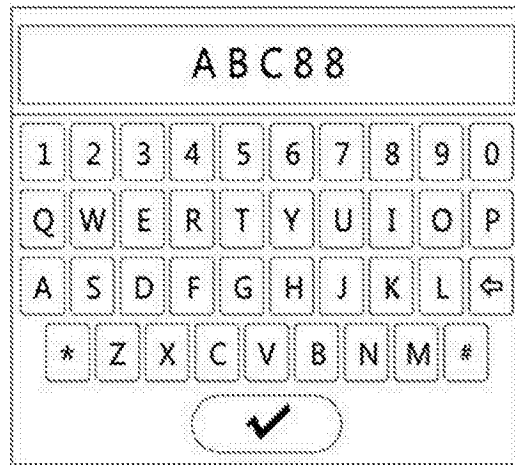


图1



图2