



(12)发明专利申请

(10)申请公布号 CN 105809323 A

(43)申请公布日 2016.07.27

(21)申请号 201610100347.2

(22)申请日 2016.02.23

(71)申请人 平安科技(深圳)有限公司

地址 518052 广东省深圳市福田区八卦岭
八卦三路平安大厦六楼

(72)发明人 黄英杰 熊建坤 韩晓翠 陈飞玲

(74)专利代理机构 广州华进联合专利商标代理
有限公司 44224

代理人 王宁

(51) Int. Cl.

G06Q 10/06(2012.01)

G06Q 40/08(2012.01)

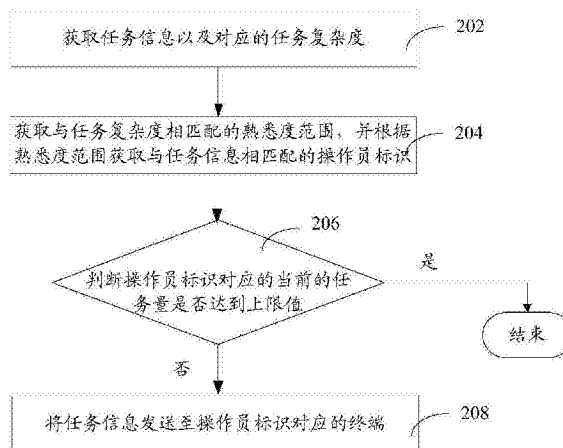
权利要求书2页 说明书8页 附图4页

(54)发明名称

任务分配方法和系统

(57)摘要

本发明涉及一种任务分配方法和系统,所述方法包括:获取任务信息以及对应的任务复杂度;获取与所述任务复杂度相匹配的熟悉度范围,并根据所述熟悉度范围获取与所述任务信息相匹配的操作员标识;判断所述操作员标识对应的当前的任务量是否达到上限值;若否,则将所述任务信息发送至所述操作员标识对应的终端。采用本方法能够将任务进行均衡分配。



1. 一种任务分配方法,所述方法包括以下步骤:

获取任务信息以及对应的任务复杂度;

获取与所述任务复杂度相匹配的熟悉度范围,并根据所述熟悉度范围获取与所述任务信息相匹配的操作员标识;

判断所述操作员标识对应的当前的任务量是否达到上限值;

若否,则将所述任务信息发送至所述操作员标识对应的终端。

2. 根据权利要求1所述的方法,其特征在于,在所述判断所述操作员标识对应的当前的任务量是否达到上限值的步骤之前,还包括:

获取多个与所述任务信息相匹配的操作员标识以及与操作员标识对应的任务分配比;

生成随机数,将所述随机数与多个任务分配比分别进行比较,得到与所述随机数最接近的任务分配比;

将与所述随机数最接近的任务分配比对应的操作员标识确定为承接所述任务信息的操作员标识。

3. 根据权利要求1所述的方法,其特征在于,所述方法还包括:

获取所述操作员标识在第一时间段内处理任务信息的历史数据,根据所述历史数据计算所述操作员标识的业务熟悉度;

获取设置的复杂度规则,根据所述复杂度规则确定所述任务信息对应的任务复杂度。

4. 根据权利要求2所述的方法,其特征在于,所述方法还包括:

当在第二时间段内时,接收终端发送的获取新任务的请求;根据所述请求判断所述操作员标识对应的当前的任务量是否达到上限值;若否,则获取新任务信息,并将所述新任务信息发送至操作员标识对应的终端;

当超出所述第二时间段时,拒绝接受终端发送的获取新任务的请求。

5. 根据权利要求4所述的方法,其特征在于,所述方法还包括:

当在第二时间段内时,接收多个终端发送的获取新任务的多个请求;

根据所述多个请求对多个操作员标识对应的当前的任务量进行比较,得到当前任务量最少的操作员标识;

获取新任务信息,并将所述新任务信息发送至当前任务量最少的操作员标识对应的终端。

6. 一种任务分配系统,其特征在于,所述系统包括:

获取模块,用于获取任务信息以及对应的任务复杂度;

所述获取模块还用于获取与所述任务复杂度相匹配的熟悉度范围,并根据所述熟悉度范围获取与所述任务信息相匹配的操作员标识;

判断模块,用于判断所述操作员标识对应的当前的任务量是否达到上限值;

发送模块,用于若所述操作员标识对应的当前的任务量尚未达到上限值,则将所述任务信息发送至所述操作员标识对应的终端。

7. 根据权利要求6所述的系统,其特征在于,所述获取模块还用于获取多个与所述任务信息相匹配的操作员标识以及与操作员标识对应的任务分配比;

所述系统还包括:

比较模块,用于生成随机数,将所述随机数与多个任务分配比分别进行比较,得到与所

述随机数最接近的任务分配比;将与所述随机数最接近的任务分配比对应的操作员标识确定为承接所述任务信息的操作员标识。

8. 根据权利要求6所述的系统,其特征在于,所述获取模块还用于获取所述操作员标识在第一时间段内处理任务信息的历史数据;

所述系统还包括:

计算模块,用于根据所述历史数据计算所述操作员标识的业务熟悉度;获取设置的复杂度规则,根据所述复杂度规则确定所述任务信息对应的任务复杂度。

9. 根据权利要求7所述的系统,其特征在于,所述系统还包括:接收模块,用于当在第二时间段内时,接收终端发送的获取新任务的请求;所述判断模块还用于根据所述请求判断所述操作员标识对应的当前的任务量是否达到上限值;所述发送模块还用于若所述操作员标识对应的当前的任务量尚未达到上限值,则获取新任务信息,并将所述新任务信息发送至操作员标识对应的终端;所述接收模块还用于当超出所述第二时间段时,拒绝接受终端发送的获取新任务的请求。

10. 根据权利要求9所述的系统,其特征在于,所述接收模块还用于当在第二时间段内时,接收多个终端发送的获取新任务的多个请求;所述比较模块还用于根据所述多个请求对多个操作员标识对应的当前的任务量进行比较,得到当前任务量最少的操作员标识;所述发送模块还用于获取新任务信息,并将所述新任务信息发送至当前任务量最少的操作员标识对应的终端。

任务分配方法和系统

技术领域

[0001] 本发明涉及计算机技术领域,特别是涉及一种任务分配方法和系统。

背景技术

[0002] 随着经济的发展,保险已深入到人们的生活中。保险单(简称保单)一般分为续保保单和新契约保单。对于续保保单,保险公司根据投保人的获取和实际情况,可对原合同条件做适当修改而继续签约承保。对于新契约保单,保险公司首先要核保,契约录入,才能最后承保。在保单的有效期内,保险公司可以为投保人提供保单保全的服务。保单保全通俗的理解就是对保单的相关信息进行变更。例如,变更受益人、追加保费等等。

[0003] 保险公司为了对保单进行及时处理,会将保单处理的任务分配给多个操作员进行处理。操作员的绩效是按工作量来计件提成的。操作员处理的任务量多,收入就高,反之收入就低。这就会造成有些操作员虽然明知自己处理不过来也会先揽下较多的任务,而有些操作员却可能没有任务处理的情形。如何将任务均衡分配给操作员成为目前需要解决的一个问题。

发明内容

[0004] 基于此,有必要针对上述技术问题,提供一种能够将任务进行均衡分配的任务分配方法和系统。

[0005] 一种任务分配方法,所述方法包括以下步骤:

[0006] 获取任务信息以及对应的任务复杂度;

[0007] 获取与所述任务复杂度相匹配的熟悉度范围,并根据所述熟悉度范围获取与所述任务信息相匹配的操作员标识;

[0008] 判断所述操作员标识对应的当前的任务量是否达到上限值;

[0009] 若否,则将所述任务信息发送至所述操作员标识对应的终端。

[0010] 在其中一个实施例中,在所述判断所述操作员标识对应的当前的任务量是否达到上限值的步骤之前,还包括:

[0011] 获取多个与所述任务信息相匹配的操作员标识以及与操作员标识对应的任务分配比;

[0012] 生成随机数,将所述随机数与多个任务分配比分别进行比较,得到与所述随机数最接近的任务分配比;

[0013] 将与所述随机数最接近的任务分配比对应的操作员标识确定为承接所述任务信息的操作员标识。

[0014] 在其中一个实施例中,所述方法还包括:

[0015] 获取所述操作员标识在第一时间段内处理任务信息的历史数据,根据所述历史数据计算所述操作员标识的业务熟悉度;

[0016] 获取设置的复杂度规则,根据所述复杂度规则确定所述任务信息对应的任务复杂

度。

[0017] 在其中一个实施例中,所述方法还包括:

[0018] 当在第二时间段内时,接收终端发送的获取新任务的请求;根据所述请求判断所述操作员标识对应的当前的任务量是否达到上限值;若否,则获取新任务信息,并将所述新任务信息发送至操作员标识对应的终端;

[0019] 当超出所述第二时间段时,拒绝接受终端发送的获取新任务的请求。

[0020] 在其中一个实施例中,所述方法还包括:

[0021] 当在第二时间段内时,接收多个终端发送的获取新任务的多个请求;

[0022] 根据所述多个请求对多个操作员标识对应的当前的任务量进行比较,得到当前任务量最少的操作员标识;

[0023] 获取新任务信息,并将所述新任务信息发送至当前任务量最少的操作员标识对应的终端。

[0024] 一种任务分配系统,所述系统包括:

[0025] 获取模块,用于获取任务信息以及对应的任务复杂度;

[0026] 所述获取模块还用于获取与所述任务复杂度相匹配的熟悉度范围,并根据所述熟悉度范围获取与所述任务信息相匹配的操作员标识;

[0027] 判断模块,用于判断所述操作员标识对应的当前的任务量是否达到上限值;

[0028] 发送模块,用于若所述操作员标识对应的当前的任务量尚未达到上限值,则将所述任务信息发送至所述操作员标识对应的终端。

[0029] 在其中一个实施例中,所述获取模块还用于获取多个与所述任务信息相匹配的操作员标识以及与操作员标识对应的任务分配比;

[0030] 所述系统还包括:

[0031] 比较模块,用于生成随机数,将所述随机数与多个任务分配比分别进行比较,得到与所述随机数最接近的任务分配比;将与所述随机数最接近的任务分配比对应的操作员标识确定为承接所述任务信息的操作员标识。

[0032] 在其中一个实施例中,所述获取模块还用于获取所述操作员标识在第一时间段内处理任务信息的历史数据;

[0033] 所述系统还包括:

[0034] 计算模块,用于根据所述历史数据计算所述操作员标识的业务熟悉度;获取设置的复杂度规则,根据所述复杂度规则确定所述任务信息对应的任务复杂度。

[0035] 在其中一个实施例中,所述系统还包括:接收模块,用于当在第二时间段内时,接收终端发送的获取新任务的请求;所述判断模块还用于根据所述请求判断所述操作员标识对应的当前的任务量是否达到上限值;所述发送模块还用于若所述操作员标识对应的当前的任务量尚未达到上限值,则获取新任务信息,并将所述新任务信息发送至操作员标识对应的终端;所述接收模块还用于当超出所述第二时间段时,拒绝接受终端发送的获取新任务的请求。

[0036] 在其中一个实施例中,所述接收模块还用于当在第二时间段内时,接收多个终端发送的获取新任务的多个请求;所述比较模块还用于根据所述多个请求对多个操作员标识对应的当前的任务量进行比较,得到当前任务量最少的操作员标识;所述发送模块还用于

获取新任务信息,并将所述新任务信息发送至当前任务量最少的操作员标识对应的终端。

[0037] 上述任务分配方法和系统,通过获取与任务复杂度相匹配的熟悉度范围,来选择与任务信息相匹配的操作员标识。如果操作员标识对应的当前的任务量没有达到上限值,则表示该操作员标识在当前任务尚未饱和,由此可以将任务信息发送至该操作员标识对应的终端。通过将任务复杂度与操作员标识进行匹配,能够将任务分配给合适的操作员标识,有效提高任务处理效率,并且通过对操作员标识的任务量设置上限值,能够有效控制每个操作员标识对应的当前的任务量,从而实现了任务进行均衡分配。

附图说明

[0038] 图1为一个实施例中任务分配方法的应用环境图;

[0039] 图2为一个实施例中任务分配方法的流程图;

[0040] 图3为一个实施例中自动分配任务的界面示意图;

[0041] 图4为一个实施例中手动获取任务的界面示意图;

[0042] 图5为一个实施例中服务器的结构示意图;

[0043] 图6为一个实施例中任务分配系统的结构示意图;

[0044] 图7为又一个实施例中任务分配系统的结构示意图;

[0045] 图8为另一个实施例中任务分配系统的结构示意图;

[0046] 图9为还一个实施例中任务分配系统的结构示意图。

具体实施方式

[0047] 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例,对本发明进行进一步详细说明。应当理解,此处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。

[0048] 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例,对本发明进行进一步详细说明。应当理解,此处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。

[0049] 本发明实施例中提供的任务分配方法可以应用于如图1所示的应用环境中。终端102与服务器104通过网络相连接。其中,服务器104获取任务信息以及对应的任务复杂度,获取与任务复杂度相匹配的熟悉度范围,并根据熟悉度范围获取与任务信息相匹配的操作员标识。服务器104判断操作员标识对应的当前的任务量是否达到上限值;若否,则将任务信息发送至操作员标识对应的终端104。从而实现了任务进行均衡分配。

[0050] 在一个实施例中,如图2所示,提供了一种任务分配方法,以该方法应用于服务器为例进行说明,具体包括以下步骤:

[0051] 步骤202,获取任务信息以及对应的任务复杂度。

[0052] 任务包括续保任务、新契约任务和保全任务等。其中,保单续保可以视为保全的一种情形,由此可以将续保任务和保全任务统称为保全任务。柜员通过前端接收客户办理业务的请求以及办理业务所需的信息,根据该请求和所需信息生成任务。任务信息包括任务类型、任务名称、被保险人和保单号等。在生成任务时,柜员会为任务设置一个任务复杂度。前端将任务信息发送至服务器,该任务信息中携带了任务复杂度。通常每个任务需要多个

岗位来依次处理。服务器对任务进行分配时,可以根据前端设置的任务复杂度来选取第一岗位的操作员标识。在第一岗位操作员完成操作之后,会将操作后的任务返回至服务器。服务器根据业务复杂度规则重新计算任务复杂度,并根据重新计算出的任务复杂度来选择第二岗位的操作员标识。依次类推,直到任务被分配至最后一个岗位的操作员标识。

[0053] 步骤204,获取与任务复杂度相匹配的熟悉度范围,并根据熟悉度范围获取与任务信息相匹配的操作员标识。

[0054] 服务器在分配任务时会根据任务信息的任务复杂度选择与之相匹配的操作员标识。操作员标识具有相对应的业务熟悉度。服务器选择与任务复杂度相匹配的操作员标识,也就是服务器选择与任务复杂度相匹配的熟悉度范围,在熟悉度范围中选择业务熟悉度对应的操作员标识。任务复杂度包括复杂、一般和简单。服务器可以为每种任务复杂度设置对应的熟悉度范围。

[0055] 操作员标识的业务熟悉度可以根据操作员标识在设置的第一时间段内处理任务信息的历史数据来计算。对于在第一时间段内没有历史数据的操作员标识,例如,初入职的操作员标识可以设置一个初始值。对于操作员标识的业务熟悉程度还可以按照设置的频率进行更新计算,得到更新后的业务熟悉度。进一步的,还可以针对不同的操作员标识按照不同的频率更新其业务熟悉度,以便服务器利用更新后的业务熟悉度来分配任务。

[0056] 步骤206,判断操作员标识对应的当前的任务量是否达到上限值;若是,则结束,若否,则执行步骤208。

[0057] 步骤208,将任务信息发送至操作员标识对应的终端。

[0058] 服务器对每个熟悉度范围内的操作员标识按照业务熟悉度进行排序。优选的,按照业务熟悉度由高到低进行排序。业务熟悉度高的操作员标识排在最前,业务熟悉度相对较低操作员标识排在后面。服务器根据任务复杂度在熟悉度范围内按照排序选择操作员标识。具体的,服务器获取操作员标识对应的当前的任务量,如果该操作员标识对应的当前的任务量已经达到设置的上限值,表示该操作员标识对应的当前的任务量已经达到饱和。服务器不会将任务分配给该操作员标识。相应的,服务器会继续在熟悉度范围内选择下一位操作员标识,并重复进行上述操作,直到选择的操作员标识对应的当前的任务量小于上限值,服务器将任务分配给该操作员标识,并将任务信息发送至该操作员标识对应的终端。

[0059] 本实施例中,通过获取与任务复杂度相匹配的熟悉度范围,来选择与任务信息相匹配的操作员标识。如果操作员标识对应的当前的任务量没有达到上限值,则表示该操作员标识在当前任务尚未饱和,由此可以将任务信息发送至该操作员标识对应的终端。通过将任务复杂度与操作员标识进行匹配,能够将任务分配给合适的操作员标识,有效提高任务处理效率,并且通过对操作员标识的任务量设置上限值,能够有效控制每个操作员标识对应的当前的任务量,从而实现了任务进行均衡分配。

[0060] 在一个实施例中,在判断操作员标识对应的当前的任务量是否达到上限值的步骤之前,还包括:获取多个与任务相匹配的操作员标识以及与操作员标识对应的任务分配比;生成随机数,将随机数与多个任务分配比分别进行比较,得到与随机数最接近的任务分配比;将与随机数最接近的任务分配比对应的操作员标识确定为承接任务的操作员标识。

[0061] 契约任务和保全任务传统的处理方式是分别通过不同的应用程序来进行处理,而且这两个应用程序不允许在同一台终端上同时运行。如果操作员既要处理契约任务由要处

理保全任务,就需要在不同的应用程序之间来回切换,浪费较多的时间,也给操作员带来了诸多不便。

[0062] 本实施例中,将新契约任务和保全任务整合到一个平台下进行处理。具体的,通过SSO(Single Sign On,单点登录)机制将契约应用程序整合到保全应用程序中,形成一个新的保全应用程序。由此可以方便操作员在同一应用程序下对契约任务和保全任务进行处理,无需再在不同的应用程序之间切换。服务器可以预先根据操作员标识对契约任务和保全任务的业务熟悉度来配置任务分配比。任务分配比也就是服务器对操作员标识分配的保全任务和契约任务的比例。例如,对A操作员标识配置的任务分配比保全任务:契约任务=7:3,即保全任务占任务量的70%、契约任务占任务量的30%。

[0063] 服务器在分配任务时,根据任务复杂度可以选出多个相匹配的操作员标识。服务器生成随机数,通过随机数来模拟任务分配比的正太分布。服务器将随机数与多个操作员标识的任务分配比分布进行比较,得到与随机数最接近的任务分配比。服务器将与随机数最接近的任务分配比所对应的操作员标识确定为承接该任务的操作员标识。由此能够在多个相匹配的操作员标识中选择出与任务分配比最接近的一个操作员标识。如果与任务分配比最接近操作员标识对应的当前的任务量未达到上限值,表示该操作员标识在当前的任务尚未饱和,可以承接新任务,服务器可以将该任务分配给该操作员标识。如果该操作员标识对应的当前的任务量达到上限值,则表示该操作员标识在当前的任务已饱和,不宜再承接新任务。服务器需要重新选择与任务分配比最接近的一个操作员标识。通过设置任务分配比,由此能够将任务分配到合适的操作员标识进行处理,从而使得任务分配更均衡。

[0064] 在一个实施例中,该方法还包括:获取操作员标识在第一时间段内处理任务信息的历史数据,根据历史数据计算操作员标识的业务熟悉度;获取设置的复杂度规则,根据复杂度规则确定任务信息对应的任务复杂度。

[0065] 本实施例中,第一时间段可以是过去的某个时间段,例如过去一个月或者过去一周等。第一时间段内的历史数据包括任务信息总量、任务复杂度权重、任务信息耗时和任务信息差错率中的至少一项。服务器根据操作员标识在第一时间段内处理任务信息的历史数据来计算该操作员标识的业务熟悉度。优选的,服务器根据操作员标识在第一时间段内的任务信息总量、任务复杂度权重、处理任务信息的总耗时和任务信息差错率来计算相应的业务熟悉度。计算公式为:

$$[0066] \quad S=(1-c\%)*(\sum_{i=1}^n a_i*b_i)/T,$$

[0067] 其中,S表示业务熟悉度,c%表示任务信息差错率, a_i 表示任务信息, b_i 表示任务复杂度权重,n表示在第一时间段内的任务信息总量,T表示处理第一时间段内任务信息的总耗时。操作员标识的业务熟悉度可以按照设置的频率进行更新。进一步的,服务器还可以对不同的操作员标识按照不同的频率来进行更新。由此及时得知业务熟悉度较高的操作员标识,从而方便根据任务复杂度来均衡分配任务。

[0068] 服务器上设置多种复杂度规则,其中包括任务是否涉及费用、任务沟通次数、任务审核次数以及任务来源等。服务器可以通过复杂度规则对任务来计算相应的任务复杂度。

[0069] 是否涉及费用的任务中包括涉费类任务和非涉费任务。对于非涉费类任务,可以确定为简单任务。对于涉费类任务,还需要根据涉费的保额或参保人数来确定任务复杂度。

具体的,对于涉费类任务,如果保额超过第一金额或参保人数超过第一数量,则将该涉费类任务确定为复杂任务。如果保额在第一金额与第二金额之间或参保人数在第一数量与第二数量之间,则将该涉费类任务确定为一般任务。如果保额低于第一数量则直接将该涉费类任务确定为简单任务。

[0070] 对于任务沟通次数,如果任务在处理过程中问题沟通的次数超过设置的次数并且所沟通的问题并非由错误操作引起的,服务器可以将这种任务确定为复杂任务。

[0071] 对于核保未通过的任务,服务器将其确定为复杂任务。其中,核保包括人工核保和自动核保。

[0072] 服务器还可以根据任务审核次数来确定任务复杂度。具体的,对于不需要审核的任务,服务器直接确定为简单任务。对于需要一次审核的任务,服务器将其确定为一般任务。对于需要二次及二次以上审核的任务,服务器确定其为复杂任务。

[0073] 服务器还可以根据退费支付的方式来确定任务复杂度。具体的,退费类任务中选择转账支付的,服务器可以确定其为复杂任务。退费类任务中选择退费到余额的,服务器确定其为简单任务。对于退费类任务中的其他情形,服务器可以将其确定为一般任务。

[0074] 服务器还可以根据任务的来源来确定任务复杂度。对于网上保全的任务,如果任务在处理流程中出现中断,服务器可以将其确定为复杂任务。对于网上保全涉费类的任务,服务器将其确定为一般任务。对于非涉费的网上保全任务,服务器将其确定为简单任务。

[0075] 进一步的,由于任务信息是需要在多个岗位之间流转的,也就是说任务信息在第一岗位的操作员标识对应的终端完成相应操作之后返回至服务器,服务器会将第一岗位返回的任务信息发送至第二岗位的操作员标识对应的终端进行处理,以此类推,直至任务信息流转至最后一个岗位的操作员标识对应的终端。服务器在向第一个岗位分配任务时,是根据前端设置的任务复杂度来进行分配的。在经过第一岗位的处理之后,服务器可以根据上述规则来重新确定任务复杂度。通过对任务设置不同的复杂度,由此能够将复杂的任务分配至业务熟悉度高的操作员标识来处理,从而能够有效提高任务处理的效率。

[0076] 在一个实施例中,该方法还包括:当在第二时间段内时,接收终端发送的获取新任务的请求;根据请求判断操作员标识对应的当前的任务量是否达到上限值;若否,则获取新任务,并将新任务发送至操作员标识对应的终端;当超出第二时间段时,拒绝接受终端发送的获取新任务的请求。

[0077] 本实施例中,第二时间段是指业务淡季的工作时间段。如果某个月或连续某几个月的任务量小于阈值,则这个月或连续几个月被称为业务淡季。反之,如果某个月或连续某几个月的任务量大于或等于阈值,则这个月或连续几个月被称为业务旺季。

[0078] 服务器可以自动为操作员标识分配任务,也可以根据操作员标识的请求来分配任务。操作员通过终端登录到服务器,通过终端显示的自动分配任务的界面,点击“自动分配任务”按钮来向服务器发送自动分配任务的请求。自动分配任务的界面如图3所示。服务器根据自动分配任务的请求获取任务信息参照上述实施例中提及的方式自动分配给操作员标识。如果操作员标识对应的当前的任务信息较多,不希望服务器继续自动分配任务,还可以通过再次点击“自动分配任务”按钮来向服务器发送停止分配任务的请求。服务器根据停止分配任务的请求停止向该操作员标识分配任务。

[0079] 在第二时间段内,服务器还可以根据操作员的请求来分配任务。在第二时间段内,

操作员还可以通过终端显示的手动获取任务的界面,点击“获取新任务”的按钮来向服务器发送获取新任务的请求。手动获取任务的界面如图4所示。服务器接收获取新任务的请求后,判断操作员标识对应的当前的任务量是否达到上限值;若否,则获取新任务信息,并将新任务信息发送至操作员标识对应的终端。具体的,服务器可以根据获取新任务的请求获取操作员标识的业务熟悉度。服务器根据业务熟悉度在任务池中获取与任务复杂度相匹配的新任务信息,并将新任务信息发送至操作员标识对应的终端。

[0080] 如果超过了第二时间段,则终端界面中显示的“获取新任务”的按钮变灰,不再响应终端发送的获取新任务的请求,由此拒绝操作员标识在业务淡季工作时间之外所获取新任务的请求。从而确保在业务淡季能够确保每个操作员标识都可以分配到适当的任务。

[0081] 在第二时间段,自动分配任务和手动获取任务是互斥的。服务器在自动分配任务时,不接收终端发送的获取新任务的请求。操作员手动获取新任务时,服务器不再自动分配任务。

[0082] 进一步的,如果某个月或连续某几个月的任务量大于阈值,则这个月或连续几个月被称为业务旺季。在业务旺季时,服务器在分配任务时,可以不需要考虑每个操作员标识对应的任务量的上限值。只需根据任务复杂度分配给相匹配的操作员标识即可。操作员标识也可以手动获取新任务。服务器在接收到获取新任务的请求后,将与操作员标识的业务熟悉度相匹配的任务信息发送至操作员标识的终端。由于业务旺季的任务量较多,不再对操作员标识的任务量进行限制,以便能将所有的任务尽快处理完。

[0083] 在一个实施例中,方法还包括:当在第二时间段内时,接收多个终端发送的获取新任务的多个请求;根据多个请求对多个操作员标识对应的当前的任务量进行比较,得到当前任务量最少的操作员标识;获取新任务信息,并将新任务信息发送至当前任务量最少的操作员标识对应的终端。

[0084] 本实施例中,当在第二时间段内时,如果服务器同时接收到多个操作员通过终端发送的获取新任务的请求,那么服务器会对多个操作员标识对应的当前的任务量进行比较,以便得到当前任务量最少的操作员标识。由此将新任务信息发送至当前任务量最少的操作员标识对应的终端。从而能够使得每个操作员标识的任务量基本相当,对任务能够进一步的均衡分配。

[0085] 在一个实施例中,如图5所示,提供了一种服务器,包括通过系统总线连接的处理器、内存储器、非易失性存储介质和网络接口。其中,该服务器的非易失性存储介质中存储有操作系统和任务分配装置,任务分配装置用于实现对任务进行均衡分配。服务器的处理器用于提供计算和控制能力,被配置为执行一种任务分配方法。

[0086] 在一个实施例中,如图6所示,提供了一种任务分配系统,包括:获取模块602、判断模块604和发送模块606,其中:

[0087] 获取模块602,用于获取任务信息以及对应的任务复杂度。

[0088] 获取模块602还用于获取与任务复杂度相匹配的熟悉度范围,并根据熟悉度范围获取与任务信息相匹配的操作员标识。

[0089] 判断模块604,用于判断操作员标识对应的当前的任务量是否达到上限值。

[0090] 发送模块606,用于若操作员标识对应的当前的任务量尚未达到上限值,则将任务信息发送至操作员标识对应的终端。

[0091] 在一个实施例中,获取模块602还用于获取多个与任务信息相匹配的操作员标识以及与操作员标识对应的任务分配比;如图7所示,该系统还包括:比较模块608用于生成随机数,将随机数与多个任务分配比分别进行比较,得到与随机数最接近的任务分配比;将与随机数最接近的任务分配比对应的操作员标识确定为承接任务信息的操作员标识。

[0092] 在一个实施例中,获取模块602还用于获取操作员标识在第一时间段内处理任务信息的历史数据,如图8所示,该系统还包括:计算模块610,用于根据历史数据计算操作员标识的业务熟悉度;获取设置的复杂度规则,根据复杂度规则确定任务信息对应的任务复杂度。

[0093] 在一个实施例中,如图9所示,该系统还包括:接收模块612,用于当在第二时间段内时,接收终端发送的获取新任务的请求;判断模块604还用于根据请求判断操作员标识对应的当前的任务量是否达到上限值;发送模块606还用于若操作员标识对应的当前的任务量尚未达到上限值,则获取新任务信息,并将新任务信息发送至操作员标识对应的终端;接收模块612还用于当超出第二时间段时,拒绝接受终端发送的获取新任务的请求。

[0094] 在一个实施例中,接收模块612还用于当在第二时间段内时,接收多个终端发送的获取新任务的多个请求;比较模块608还用于根据多个请求对多个操作员标识对应的当前的任务量进行比较,得到当前任务量最少的操作员标识;发送模块606还用于获取新任务信息,并将新任务信息发送至当前任务量最少的操作员标识对应的终端。

[0095] 上所述实施例的各技术特征可以进行任意的组合,为使描述简洁,未对上述实施例中的各个技术特征所有可能的组合都进行描述,然而,只要这些技术特征的组合不存在矛盾,都应当认为是本说明书记载的范围。

[0096] 以上所述实施例仅表达了本发明的几种实施方式,其描述较为具体和详细,但并不能因此而理解为对发明专利范围的限制。应当指出的是,对于本领域的普通技术人员来说,在不脱离本发明构思的前提下,还可以做出若干变形和改进,这些都属于本发明的保护范围。因此,本发明的保护范围应以所附权利要求为准。

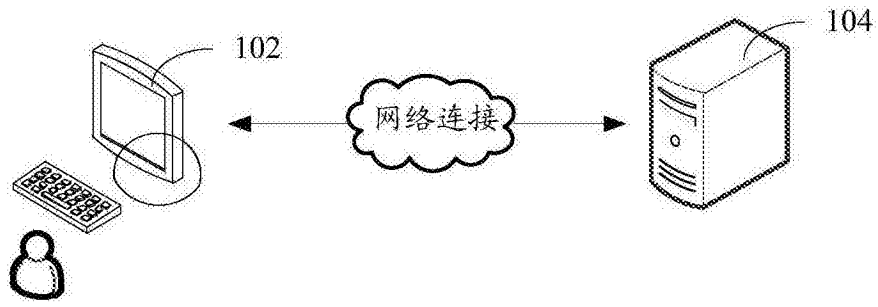


图1

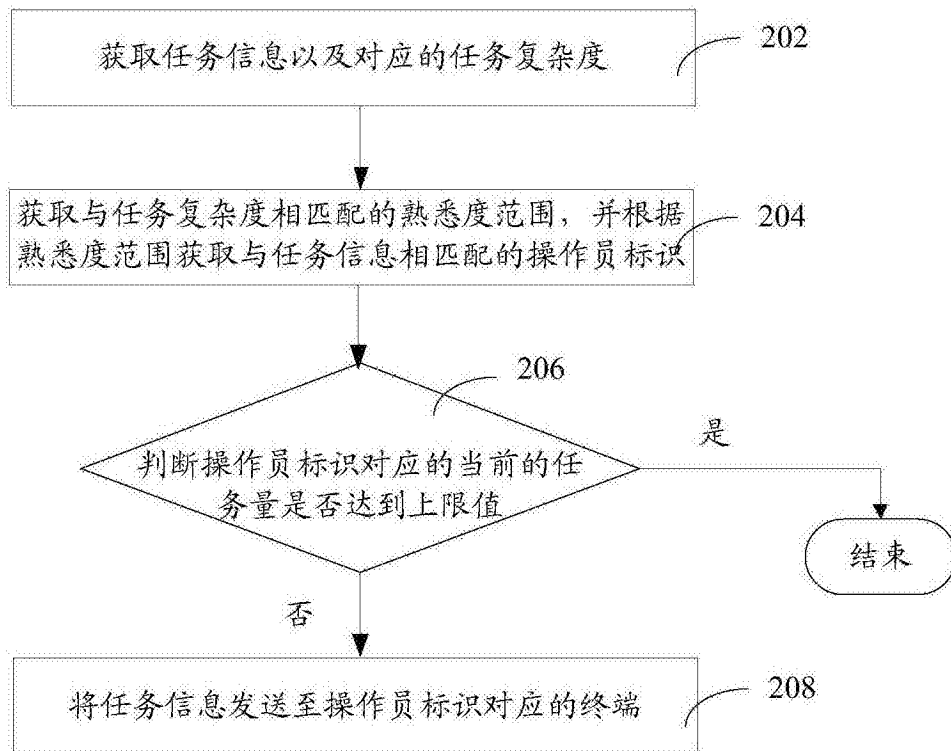


图2

机构	任务类型	保单号	投保人	进入工作台时间
深圳地区	保全	GP052379897	兴业银行	2015-11-04 10:08:08
上海地区	契约	GP052374527	天坛生物	2015-12-04 11:34:03

图3

机构	任务类型	保单号	投保人	进入工作台时间
深圳地区	保全	GP052379897	兴业银行	2015-11-04 10:08:08
上海地区	契约	GP052374527	天坛生物	2015-12-04 11:34:03

图4

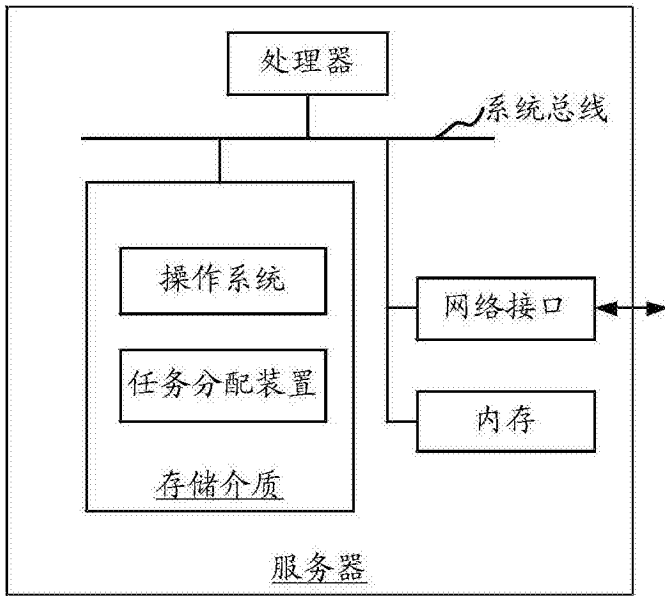


图5

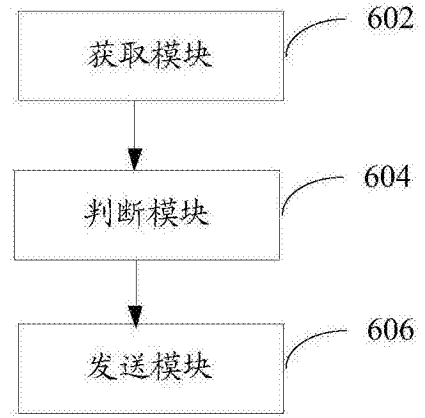


图6

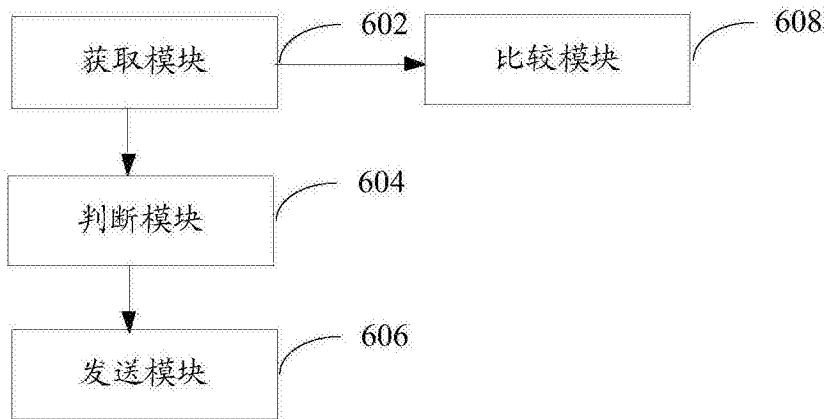


图7

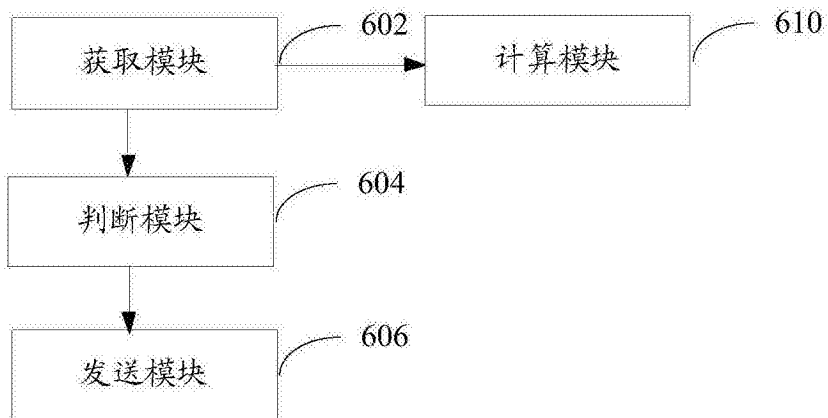


图8

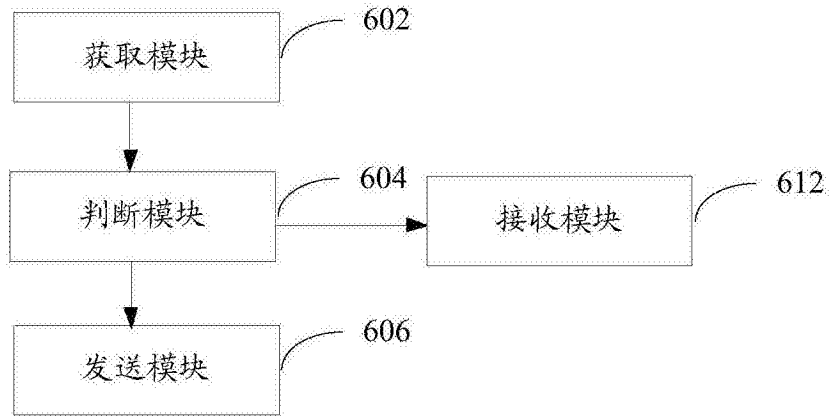


图9