

(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
2018 年 3 月 1 日 (01.03.2018)



(10) 国际公布号
WO 2018/036153 A1

(51) 国际专利分类号:
H04M 3/51 (2006.01)

(21) 国际申请号: PCT/CN2017/077970

(22) 国际申请日: 2017 年 3 月 24 日 (24.03.2017)

(25) 申请语言: 中文

(26) 公布语言: 中文

(30) 优先权:
201610709323.7 2016 年 8 月 23 日 (23.08.2016) 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, 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, Guangdong 518000 (CN)。

(74) 代理人: 深圳市世纪恒程知识产权代理事务所 (CENFO INTELLECTUAL PROPERTY AGENCY); 中国广东省深圳市南山区南山大道 3838 号设计产业园金栋二层 210-212 (原南头城工业村 11 栋), Guangdong 518052 (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, 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,

(54) Title: REMINDER MESSAGE DISPLAYING METHOD, DEVICE, EQUIPMENT, AND COMPUTER READABLE STORAGE MEDIUM

(54) 发明名称: 提醒消息的展示方法、装置、设备及计算机可读存储介质

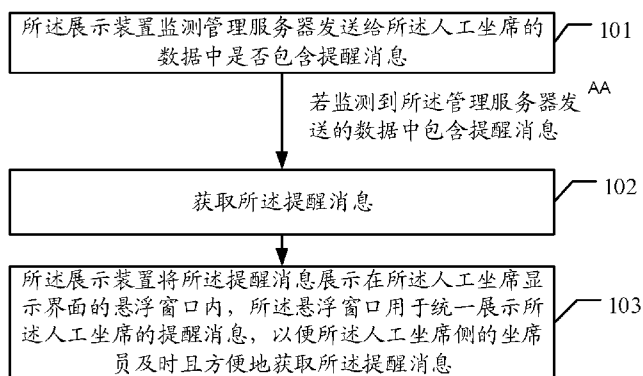


图 1

101 The display device monitors whether the data sent by a management server to the agent comprises a reminder message;

102 Obtain the reminder message

103 The display device displays the reminder message in a floating window of an agent display interface, the floating window being used for uniformly displaying the reminder message of the agent, so that an agent on the agent side can obtain the reminder message promptly and conveniently

AA If it is monitored that the data sent by the management server comprises a reminder message

(57) Abstract: The invention discloses a method for displaying a reminder message, which is applied to a display device for an agent. The display device is configured to control a unified display of a reminder message for the agent. The method comprises: monitoring, by the display device, whether the data sent by a management server to the agent comprises a reminder message; if it is monitored that the data sent by the management server comprises a reminder message, then obtaining the reminder message; and displaying, by the display device, the reminder message in a floating window of an agent display interface, the floating window being used for

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))。

uniformly displaying the reminder message for the agent, so that an agent on the agent side can obtain the reminder message promptly and conveniently. The present invention also discloses a display device, equipment and a computer readable storage medium for the reminder message, so as to facilitate the prompt and convenient retrieval of the reminder message by the agent.

(57) 摘要: 本发明公开了一种提醒消息的展示方法, 该方法应用于人工坐席中的展示装置, 该展示装置用于控制人工坐席的提醒消息的统一展示, 该方法包括: 所述展示装置监测管理服务器发送给所述人工坐席的数据中是否包含提醒消息; 若监测到所述管理服务器发送的数据中包含提醒消息, 则获取所述提醒消息; 所述展示装置将所述提醒消息展示在所述人工坐席显示界面的悬浮窗口内, 所述悬浮窗口用于统一展示所述人工坐席的提醒消息, 以便所述人工坐席侧的坐席员及时且方便地获取所述提醒消息。本发明还公开了一种提醒消息的展示装置、设备和计算机可读存储介质, 便于坐席员快速且方便地获取到提醒消息。

提醒消息的展示方法、装置、设备及计算机可读存储介质

- [1] 本申请要求于2016年8月23日提交中国专利局、申请号为201610709323.7、发明名称为“提醒消息的展示方法及装置”的中国专利申请的优先权，其全部内容通过引用结合在申请中。
- [2] 技术领域
- [3] 本发明涉及通信技术领域，尤其涉及一种提醒消息的展示方法、装置、设备及计算机可读存储介质。
- [4] 背景技术
- [5] 在电话销售子系统中，需要由人工坐席与客户进行沟通，以挖掘潜在客户及对已有客户的投保单的状态进行跟踪。其中，人工坐席一般由坐席电脑、坐席耳麦、坐席员等组成，其中，坐席电脑上安装用于进行电话销售的软件。
- [6] 其中，管理服务器在处理完一个事件之后，将基于该事件的处理结果确定是否需要向相应的人工坐席推送提醒消息，且在需要推送提醒消息的情况下，将生成提醒消息，并按照预设的方式进行推送，使得人工坐席侧的坐席电脑能够接收到该提醒消息，以提醒人工坐席侧的坐席员相应的事件，例如：管理服务器在将待挖掘客户名单分配给人工坐席A之后，将生成第一提醒消息，该第一提醒消息用于提醒人工坐席A侧的坐席员已分配待挖掘客户名单，或者，在管理服务器将客户来电分配给人工坐席B之后，由于人工坐席B侧的坐席员不在工位导致未接通来电，管理服务器将生成第二提醒消息，该第二提醒消息用于提醒人工坐席B侧的坐席员有未接来电。
- [7] 目前，坐席员获取提醒消息的方式主要有两种，一种是管理服务器向人工坐席的指定邮箱发送提醒消息，使得人工坐席侧的坐席员在查看邮箱时能够获取到提醒消息，另一种方式是将该提醒消息推送到人工坐席侧的坐席软件上与该消息相关的功能点中，例如，若人工坐席存在未接来电，则在人工坐席侧的坐席软件的电话拨打的功能点中保存该未接来电的提醒消息。

- [8] 然而，上述两种方式都存在弊端，第一种方式需要使用到第三方软件（即邮箱软件），且邮箱主动收邮件有一个时长，如5分钟主动收一次，这样会导致人工坐席侧的坐席员无法及时获取到消息；且人工坐席侧的坐席员主动查看邮箱是否有新的提醒消息时，需要进入邮箱页面，并点击邮件收取按钮，才能实现提醒消息的接收，坐席员操作复杂。第二种方式则需要由人工坐席侧的坐席员通过多次点击坐席软件的界面的方式进入具体的某个功能点对应的页面，才能看到该功能点是否有提醒消息，这样也会导致人工坐席侧的坐席员无法及时获取到提醒消息，且坐席员获取提醒消息的方式过于复杂。
- [9] 因此，如何避免人工坐席侧的坐席员无法及时获取到提醒消息及坐席员获取提醒消息的操作方式过于复杂是目前亟待解决的问题。
- [10] 上述内容仅用于辅助理解本发明的技术方案，并不代表承认上述内容是现有技术。
- [11] 发明内容
- [12] 本发明的主要目的在于提供一种提醒消息的展示方法、装置设备及计算机可读存储介质，旨在解决现有技术中人工坐席侧的坐席员无法及时获取到提醒消息且坐席员获取提醒消息的操作方式过于复杂的问题。
- [13] 为实现上述目的，本发明提供一种提醒消息的展示方法，所述方法应用于人工坐席中的展示装置，所述展示装置用于控制所述人工坐席的提醒消息的统一展示，所述方法包括：
- [14] 所述展示装置监测管理服务器发送给所述人工坐席的数据中是否包含提醒消息；
- [15] 若监测到所述管理服务器发送的数据中包含提醒消息，则获取所述提醒消息；
- [16] 所述展示装置将所述提醒消息展示在所述人工坐席显示界面的悬浮窗口内，所述悬浮窗口用于统一展示所述人工坐席的提醒消息，以便所述人工坐席侧的坐席员及时且方便地获取所述提醒消息。
- [17] 此外，为实现上述目的，本发明还提供一种提醒消息的展示装置，所述装置应用于人工坐席中，所述展示装置用于控制所述人工坐席的提醒消息的统一展示，所述展示装置包括：

- [18] 监测模块，用于监测管理服务器发送给所述人工坐席的数据中是否包含提醒消息；
- [19] 获取模块，用于若监测到所述管理服务器发送的数据中包含提醒消息，则获取所述提醒消息；
- [20] 显示模块，用于将所述提醒消息展示在所述人工坐席显示界面的悬浮窗口内，所述悬浮窗口用于统一展示所述人工坐席的提醒消息，以便所述人工坐席侧的坐席员及时且方便地获取所述提醒消息。
- [21] 此外，为实现上述目的，本发明还提供一种提醒消息的展示设备，所述提醒消息的展示设备包括处理器、网络接口、用户接口及存储器，所述存储器中存储有包含提醒消息的数据；
- [22] 所述网络接口用于连接管理服务器，与所述管理服务器进行数据通信，所述服务器中存储有标识信息生成规则；
- [23] 所述用户接口用于连接客户端，与所述客户端进行数据通信；
- [24] 所述处理器用于执行所述提醒消息的展示程序，以实现以下步骤：
- [25] 监测管理服务器发送给所述人工坐席的数据中是否包含提醒消息；
- [26] 若监测到所述管理服务器发送的数据中包含提醒消息，则获取所述提醒消息；
- [27] 将所述提醒消息展示在所述人工坐席显示界面的悬浮窗口内，所述悬浮窗口用于统一展示所述人工坐席的提醒消息，以便所述人工坐席侧的坐席员及时且方便地获取所述提醒消息。
- [28] 此外，为实现上述目的，本发明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一个或者多个程序，所述一个或者多个程序可被一个或者多个处理器执行，以实现以下步骤：
- [29] 监测管理服务器发送给所述人工坐席的数据中是否包含提醒消息；
- [30] 若监测到所述管理服务器发送的数据中包含提醒消息，则获取所述提醒消息；
- [31] 将所述提醒消息展示在所述人工坐席显示界面的悬浮窗口内，所述悬浮窗口用于统一展示所述人工坐席的提醒消息，以便所述人工坐席侧的坐席员及时且方便地获取所述提醒消息。
- [32] 本发明提供一种提醒消息的展示方法，该方法应用于人工坐席中的展示装置，

该展示装置用于控制所述人工坐席的提醒消息的统一展示，该方法包括：展示装置监测管理服务器发送给人工坐席的数据中是否包含提醒消息，若监测到管理服务器发送的数据中包含提醒消息，则获取所述提醒消息，且将该提醒消息显示在人工坐席显示界面的悬浮窗口内，该悬浮窗口用于展示人工坐席的提醒消息。通过设置用于控制人工坐席的提醒消息统一展示的展示装置，使得能够实现提醒消息的统一展示，且通过利用悬浮窗口展示人工坐席的提醒消息，使得能够实现提醒消息的实时展示，且人工坐席侧的坐席员通过查看悬浮窗口即可获取到提醒消息，不需要通过邮件或者点击进入功能点的页面的方式，便于坐席员快速且方便地获取到提醒消息。

[33] 附图说明

[34] 图1为本发明第一实施例中提醒消息的展示方法的流程示意图；

[35] 图2为本发明图1所示第一实施例中步骤103的细化步骤的流程示意图；

[36] 图3为本发明图2所示实施例中步骤203的细化步骤的流程示意图；

[37] 图4为本发明图1所示第一实施例的追加步骤的流程示意图；

[38] 图5为本发明第二实施例中提醒消息的展示装置的功能模块的示意图；

[39] 图6为本发明图5所示第二实施例中的显示模块503的细化功能模块的示意图；

[40] 图7为本发明图6所示实施例中第二确定及显示模块603的细化功能模块的示意图；

[41] 图8为本发明第三实施例中提醒消息的展示装置的功能模块的示意图；

[42] 图9是本发明实施例方案涉及的硬件运行环境的设备结构示意图。

[43] 本发明目的的实现、功能特点及优点将结合实施例，参照附图做进一步说明。

[44] 具体实施方式

[45] 应当理解，此处所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。

[46] 由于现有技术中，人工坐席侧的坐席员无法及时获取提醒消息且坐席员获取提醒消息的操作方式过于复杂的问题。

[47] 为解决上述问题，本发明提出一种提醒消息的展示方法及装置，通过设置用于控制人工坐席的提醒消息统一展示的展示装置，使得能够实现提醒消息的统一

展示，且通过利用悬浮窗口展示人工坐席的提醒消息，使得能够实现提醒消息的实时展示，提高提醒消息展示的实时性，且人工坐席侧的坐席员通过查看悬浮窗口即可获取到提醒消息，不需要通过邮件或者点击进入功能点的页面的方式，便于坐席员快速且方便地获取到提醒消息。

[48] 请参阅图1，为本发明第一实施例中提醒消息的展示方法的流程示意图，该方法包括：

[49] 步骤101、所述展示装置监测管理服务器发送给所述人工坐席的数据中是否包含提醒消息；若监测到所述管理服务器发送的数据中包含提醒消息，则执行步骤102；

[50] 步骤102、获取所述提醒消息；

[51] 步骤103、所述展示装置将所述提醒消息展示在所述人工坐席显示界面的悬浮窗口内，所述悬浮窗口用于统一展示所述人工坐席的提醒消息，以便所述人工坐席侧的坐席员及时且方便地获取所述提醒消息。

[52] 产险系统包含电话销售子系统，电话销售子系统包含管理服务器及人工坐席，其中，管理服务器与人工坐席连接，且能够与人工坐席之间实现数据交互。管理服务器在每次处理完一个事件之后，将基于该事件的处理结果确定是否需要向人工坐席发送提醒消息，例如，管理服务器在将新生成的投保单分配给人工坐席之后，为了能够提醒人工坐席已分配新的投保单，将向人工坐席发送提醒消息，或者管理服务器在检测到客户向人工坐席打电话，但是该人工坐席侧的坐席员并未接通此次来电，则管理服务器将生成提醒消息，并向该人工坐席发送该提醒消息，以提醒人工坐席侧的坐席员有未接来电。

[53] 其中，人工坐席包含坐席电脑、坐席耳麦机坐席员等，其中，坐席电脑上安装用户进行电话销售的软件。坐席员可以利用坐席耳麦及坐席电脑与客户进行电话沟通。

[54] 其中，管理服务器将提醒消息推送给人工坐席，均是指管理服务器将提醒消息推送给人工坐席中的坐席电脑，以便坐席员能够查看到坐席电脑显示的提醒消息。

[55] 为了能够实现对人工坐席的提醒消息的统一控制，在电话销售子系统的人工坐

席中增加展示装置，该展示装置用于控制人工坐席的提醒消息的统一展示，且该展示装置是属于人工坐席中的部分模块，且每一个人工坐席中都可以设置该展示装置，以通过人工坐席中的展示装置对该人工坐席的提醒消息进行统一展示。

[56] 在本发明实施例中，展示装置将监测管理服务器发送给人工坐席的数据中是否包含提醒消息，其中，管理服务器在发送不同的数据时采用不同的格式，其发送提醒消息也具有特定的格式，例如在发送的数据的包头携带标识，该标识则用于指示管理服务器发送的数据的类型，若监测到的数据的包头中的标识为预先设置的提醒消息的标识，则可以确定管理服务器发送的数据即为提醒消息，展示装置通过解析管理服务器发送给人工坐席的数据的包头中的标识的方式，能够有效地识别提醒消息。

[57] 若展示装置监测到管理服务器发送的数据中包含提醒消息，则获取该提醒消息，并将该提醒消息展示在人工坐席显示界面的悬浮窗口内，该悬浮窗口用于展示人工坐席的提醒消息，以便人工坐席侧的坐席员及时且方便地获取该提醒消息。

[58] 其中，展示装置是通过悬浮窗口展示其监测到的提醒消息的，使得能够基于悬浮窗口实现提醒消息的统一展示，且展示装置监测到提醒消息时即可展示该提醒消息，使得能够实现提醒消息的及时展示，这样，也便于人工坐席侧的坐席员及时的获取到提醒消息，对于人工坐席侧的坐席员来说，其可以通过直接查看悬浮窗口的方式确定当前已有的提醒消息，而不需要通过进入邮件界面或在邮件界面手动收取邮件或者通过点击进入功能点的页面的方式确定当前有哪些提醒消息，操作简单方便。

[59] 可以理解的是，为了便于人工坐席更及时的获取到提醒消息，人工坐席可以设置悬浮窗口始终置顶显示，使得无论人工坐席侧的坐席员执行什么样操作或处理什么样的事情，该悬浮窗口始终显示在人工坐席的坐席电脑显示界面的顶层，一旦展示装置在该悬浮窗口内展示提醒消息，人工坐席侧的坐席员能够及时获取到该提醒消息。

[60] 在本发明实施例中，展示装置监测管理服务器发送给人工坐席的数据中是否包

含提醒消息，若监测到管理服务器发送的数据中包含提醒消息，则获取所述提醒消息，且将该提醒消息显示在人工坐席显示界面的悬浮窗口内，该悬浮窗口用于展示人工坐席的提醒消息。通过设置用于控制人工坐席的提醒消息统一展示的展示装置，使得能够实现提醒消息的统一展示，且通过利用悬浮窗口展示人工坐席的提醒消息，使得能够实现提醒消息的实时展示，提高提醒消息展示的实时性，且人工坐席侧的坐席员通过查看悬浮窗口即可获取到提醒消息，不需要通过邮件或者点击进入功能点的页面的方式，便于坐席员快速且方便地获取到提醒消息。

[61] 请参阅图2，图2为本发明图1所示第一实施例中步骤103的细化步骤的流程示意图，该步骤103为：所述展示装置将所述提醒消息展示在所述人工坐席显示界面的悬浮窗口内，且该步骤103的细化步骤包括：

[62] 步骤201、判断所述提醒消息的紧急级别是否处于预置的级别范围内；若所述提醒消息的紧急级别处于所述级别范围内，则执行步骤202，若所述提醒消息的紧急级别未处于所述级别范围内，则执行步骤203；

[63] 步骤202、确定所述提醒消息为紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示紧急提醒消息的展示区域内；

[64] 步骤203、确定所述提醒消息为非紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示非紧急提醒消息的展示区域内。

[65] 为了便于坐席员能够尽快对比较紧急的提醒消息所提醒的事件进行处理，管理服务器将为其生成的每一个提醒消息设置紧急级别，且将该紧急级别携带在提醒消息中发送给人工坐席。人工坐席侧也预先设置了级别范围，且将紧急级别在该级别范围内的提醒消息确定为紧急提醒消息，例如未接来电的提醒消息为紧急提醒消息。此外，将紧急级别未在该级别范围内的提醒消息确定为非紧急提醒消息。例如，已分配新的销售任务单的提醒消息。且为了区分紧急提醒消息和非紧急提醒消息，展示装置还将悬浮窗口划分为用于展示紧急提醒消息的展示区域和用于展示非紧急提醒消息的展示区域。

[66] 在本发明实施例中，管理服务器将提醒消息推送给人工坐席之后，人工坐席侧的展示装置将监测到该提醒消息，并获取该提醒消息，判断该提醒消息的紧急

级别是否处于预置的级别范围内，且在该提醒消息的紧急级别处于该级别范围内，则确定该提醒消息为紧急提醒消息，将该提醒消息显示在悬浮窗口中用于展示紧急提醒消息的展示区域内。在该提醒消息的紧急级别未处于该级别范围内，则确定该提醒消息为非紧急提醒消息，将该提醒消息显示在悬浮窗口中用于展示非紧急提醒消息的展示区域内。

[67] 在本发明实施例中，通过基于提醒消息中紧急级别及预先设置的级别范围，使得能够有效的确定提醒消息是否为紧急提醒消息，并将紧急提醒消息与非紧急提醒消息在不同的展示区域内展示，使得人工坐席侧的坐席员能够优先对紧急提醒消息进行处理，便于提醒消息的管理及人工坐席侧的坐席员开展工作。

[68] 请参阅图3，为本发明图2所示实施例中步骤203的细化步骤的流程示意图，该步骤203的细化步骤包括：

[69] 步骤301、确定所述提醒消息为非紧急提醒消息，利用所述提醒消息所属的功能点确定与所述功能点对应的子区域；

[70] 步骤302、将所述提醒消息显示在与所述功能点对应的子区域内。

[71] 在本发明实施例中，对于非紧急提醒消息，这一类消息有较长的处理时限或者仅需要了解到相关的事件即可，不需要坐席员在较短的时间内进行处理，对于这一类的提醒消息，为了更好的进行展示，还可以对人工坐席侧非紧急提醒消息进行分类展示。

[72] 其中，管理服务器在生成提醒消息时，将确定该提醒消息所属的功能点，例如，若该提醒消息是用于提醒坐席员有未接通来电，则该提醒消息所对应的功能点为电话功能，若该提醒消息用于提醒坐席员有新分配的销售名单，则该提醒消息所对应的功能点为未处理名单。且管理服务器将提醒消息所属的功能点携带在提醒消息中，并发送给人工坐席。

[73] 其中，人工坐席侧的悬浮窗口中用于展示非紧急提醒消息的展示区域基于功能点被划分为多个子区域，例如，子区域1用于展示电话功能的非紧急提醒消息，子区域2用于展示未处理名单的非紧急提醒消息，可以理解的是，若坐席人员将一个子区域中的所有提醒消息都处理完，则展示装置将删除该子区域。

[74] 其中，人工坐席侧的展示装置监测并获取到提醒消息之后，在确定该提醒消息

为非紧急提醒消息的情况下，将利用该提醒消息所属的功能点确定与该功能点对应的子区域，具体的：查找展示区域中是否已经显示该功能点对应的子区域，若已经显示，则确定该子区域，若未显示，则在用于展示非紧急提醒消息的展示区域内为该功能点划分子区域，并确定划分的子区域。且展示装置将该提醒消息显示在与该功能点对应的子区域内，以实现提醒消息的分类展示。

[75] 在本发明实施例中，在提醒消息为非紧急提醒消息的情况下，展示装置通过确定与提醒消息所属的功能点对应的子区域，并将该提醒消息显示在该子区域内，使得能够实现提醒消息基于功能点的分类展示，便于坐席员更方便的查找功能点的提醒消息。

[76] 基于图1或图2或图3所示的实施例，请参阅图4，为本发明图1所示第一实施例的追加步骤的流程示意图，该追加步骤包括：

[77] 步骤401、若检测到对所述悬浮窗口内的提醒消息的点击操作，则获取所述提醒消息对应的超链接；

[78] 步骤402、利用所述超链接加载所述提醒消息的处理页面，以便所述人工坐席能够对所述提醒消息提醒的内容进行处理。

[79] 在本发明实施例中，在展示装置控制提醒消息统一在悬浮窗口内显示的情况下，坐席员可以通过点击悬浮窗口内的提醒消息，以查看该提醒消息的具体内容且进入该提醒消息的处理页面。

[80] 其中，若展示装置检测到对悬浮窗口内的提醒消息的点击操作，则获取该提醒消息对应的超链接，并利用该超链接加载该提醒消息的处理页面，以便人工坐席能够对该提醒消息提醒的内容进行处理。例如，若该点击操作点击的是未接来电的提醒消息，则加载进入电话拨打界面，且该界面上还显示未接来电的电话号码，所属区域，是否为已购买业务的客户等等信息，以便人工坐席侧的坐席员与客户沟通。

[81] 在本发明实施例中，通过设置悬浮窗口内显示的提醒消息具有超链接，使得人工坐席侧的坐席员能够直接通过点击提醒消息的方式加载页面，并进行相应处理，而不需要用户通过多次点击的方式进入系统，提高坐席员的工作效率。

[82] 进一步的，所述方法还包括：

- [83] 步骤403、在加载所述提醒消息的处理页面之后，监测所述人工坐席对所述提醒消息的处理结果；
- [84] 步骤404、若监测到所述人工坐席已完成对所述提醒消息的处理，则从所述悬浮窗口中删除所述提醒消息。
- [85] 在本发明实施例中，展示装置在加载提醒消息的处理页面之后，将监测人工坐席对该提醒消息的处理结果，且若监测到人工坐席已完成对该提醒消息的处理，则从悬浮窗口内删除该提醒消息，使得能够基于坐席员对提醒消息的处理结果删除提醒消息，而不需要坐席员手动删除，提高坐席人员的工作效率。
- [86] 需要说明的是，本领域普通技术人员可以理解实现上述实施例的全部或部分步骤可以通过硬件来完成，也可以通过程序来指令相关的硬件完成，所述的程序可以存储于一种计算机可读存储介质中，上述提到的存储介质可以是只读存储器，磁盘或光盘等。
- [87] 请参阅图5，为本发明第二实施例中提醒消息的展示装置的功能模块的示意图，该展示装置包括：监测模块501、获取模块502及显示模块503。
- [88] 监测模块501，用于监测管理服务器发送给所述人工坐席的数据中是否包含提醒消息；
- [89] 获取模块502，用于若监测到所述管理服务器发送的数据中包含提醒消息，则获取所述提醒消息；
- [90] 显示模块503，用于将所述提醒消息展示在所述人工坐席显示界面的悬浮窗口内，所述悬浮窗口用于统一展示所述人工坐席的提醒消息，以便所述人工坐席侧的坐席员及时且方便地获取所述提醒消息。
- [91] 产险系统包含电话销售子系统，电话销售子系统包含管理服务器及人工坐席，其中，管理服务器与人工坐席连接，且能够与人工坐席之间实现数据交互。管理服务器在每次处理完一个事件之后，将基于该事件的处理结果确定是否需要向人工坐席发送提醒消息，例如，管理服务器在将新生成的投保单分配给人工坐席之后，为了能够提醒人工坐席已分配新的投保单，将向人工坐席发送提醒消息，或者管理服务器在检测到客户向人工坐席打电话，但是该人工坐席侧的坐席员并未接通此次来电，则管理服务器将生成提醒消息，并向该人工坐席发

送该提醒消息，以提醒人工坐席侧的坐席员有未接来电。

[92] 其中，人工坐席包含坐席电脑、坐席耳麦机坐席员等，其中，坐席电脑上安装用户进行电话销售的软件。坐席员可以利用坐席耳麦及坐席电脑与客户进行电话沟通。

[93] 其中，管理服务器将提醒消息推送给人工坐席，均是指管理服务器将提醒消息推送给人工坐席中的坐席电脑，以便坐席员能够查看到坐席电脑显示的提醒消息。

[94] 为了能够实现对人工坐席的提醒消息的统一控制，在电话销售子系统的人工坐席中增加展示装置，该展示装置用于控制人工坐席的提醒消息的统一展示，且该展示装置是属于人工坐席中的部分模块，且每一个人工坐席中都可以设置该展示装置，以通过人工坐席中的展示装置对该人工坐席的提醒消息进行统一展示。

[95] 在本发明实施例中，展示装置中的监测模块501将监测管理服务器发送给人工坐席的数据中是否包含提醒消息，其中，管理服务器在发送不同的数据时采用不同的格式，其发送提醒消息也具有特定的格式，例如在发送的数据的包头携带标识，该标识则用于指示管理服务器发送的数据的类型，若监测到的数据的包头中的标识为预先设置的提醒消息的标识，则可以确定管理服务器发送的数据即为提醒消息，展示装置通过解析管理服务器发送给人工坐席的数据的包头中的标识的方式，能够有效地识别提醒消息。

[96] 若监测到管理服务器发送的数据中包含提醒消息，则获取模块502获取该提醒消息，并由显示模块503将该提醒消息展示在人工坐席显示界面的悬浮窗口内，该悬浮窗口用于展示人工坐席的提醒消息，以便人工坐席侧的坐席员及时且方便地获取该提醒消息。

[97] 其中，展示装置是通过悬浮窗口展示其监测到的提醒消息的，使得能够基于悬浮窗口实现提醒消息的统一展示，且展示装置监测到提醒消息时即可展示该提醒消息，使得能够实现提醒消息的及时展示，这样，也便于人工坐席侧的坐席员及时的获取到提醒消息，对于人工坐席侧的坐席员来说，其可以通过直接查看悬浮窗口的方式确定当前已有的提醒消息，而不需要通过进入邮件界面或在

邮件界面手动收取邮件或者通过点击进入功能点的页面的方式确定当前有哪些提箱消息，操作简单方便。

[98] 可以理解的是，为了便于人工坐席更及时的获取到提醒消息，人工坐席可以设置悬浮窗口始终置顶显示，使得无论人工坐席侧的坐席员执行什么样操作或处理什么样的事情，该悬浮窗口始终显示在人工坐席的坐席电脑显示界面的顶层，一旦展示装置在该悬浮窗口内展示提醒消息，人工坐席侧的坐席员能够及时获取到该提醒消息。

[99] 在本发明实施例中，展示装置监测管理服务器发送给人工坐席的数据中是否包含提醒消息，若监测到管理服务器发送的数据中包含提醒消息，则获取所述提醒消息，且将该提醒消息显示在人工坐席显示界面的悬浮窗口内，该悬浮窗口用于展示人工坐席的提醒消息。通过设置用于控制人工坐席的提醒消息统一展示的展示装置，使得能够实现提醒消息的统一展示，且通过利用悬浮窗口展示人工坐席的提醒消息，使得能够实现提醒消息的实时展示，提高提醒消息展示的实时性，且人工坐席侧的坐席员通过查看悬浮窗口即可获取到提醒消息，不需要通过邮件或者点击进入功能点的页面的方式，便于坐席员快速且方便地获取到提醒消息。

[100] 进一步的，请参阅图6，图6为本发明图5所示第二实施例中的显示模块503的细化功能模块的示意图，该显示模块503包括：判断模块601、第一确定及显示模块602及第二确定及显示模块603。

[101] 判断模块601，用于判断所述提醒消息的紧急级别是否处于预置的级别范围内；

[102] 第一确定及显示模块602，用于若所述提醒消息的紧急级别处于所述级别范围内，则确定所述提醒消息为紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示紧急提醒消息的展示区域内；

[103] 第二确定及显示模块603，用于若所述提醒消息的紧急级别未处于所述级别范围内，则确定所述提醒消息为非紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示非紧急提醒消息的展示区域内。

[104] 为了便于坐席员能够尽快对比较紧急的提醒消息所提醒的事件进行处理，管理

服务器将为其生成的每一个提醒消息设置紧急级别，且将该紧急级别携带在提醒消息中发送给人工坐席。人工坐席侧也预先设置了级别范围，且将紧急级别在该级别范围内的提醒消息确定为紧急提醒消息，例如未接来电的提醒消息为紧急提醒消息。此外，将紧急级别未在该级别范围内的提醒消息确定为非紧急提醒消息。例如，已分配新的销售任务单的提醒消息。且为了区分紧急提醒消息和非紧急提醒消息，展示装置还将悬浮窗口划分为用于展示紧急提醒消息的展示区域和用于展示非紧急提醒消息的展示区域。

[105] 在本发明实施例中，管理服务器将提醒消息推送给人工坐席之后，人工坐席侧的展示装置将监测到该提醒消息，并获取该提醒消息，且由判断模块601判断该提醒消息的紧急级别是否处于预置的级别范围内，且在该提醒消息的紧急级别处于该级别范围内，则第一确定及显示模块602确定该提醒消息为紧急提醒消息，将该提醒消息显示在悬浮窗口中用于展示紧急提醒消息的展示区域内。在该提醒消息的紧急级别未处于该级别范围内，则第二确定及显示模块603确定该提醒消息为非紧急提醒消息，将该提醒消息显示在悬浮窗口中用于展示非紧急提醒消息的展示区域内。

[106] 在本发明实施例中，通过基于提醒消息中紧急级别及预先设置的级别范围，使得能够有效的确定提醒消息是否为紧急提醒消息，并将紧急提醒消息与非紧急提醒消息在不同的展示区域内展示，使得人工坐席侧的坐席员能够优先对紧急提醒消息进行处理，便于提醒消息的管理及人工坐席侧的坐席员开展工作。

[107] 进一步的，基于图6所示实施例，请参阅图7，为本发明图6所示实施例中第二确定及显示模块603的细化功能模块的示意图，该第二确定及显示模块603包括：区域确定模块701及消息显示模块702。

[108] 区域确定模块701，用于确定所述提醒消息为非紧急提醒消息，利用所述提醒消息所属的功能点确定与所述功能点对应的子区域；

[109] 消息显示模块702，用于将所述提醒消息显示在与所述功能点对应的子区域内。

[110] 在本发明实施例中，对于非紧急提醒消息，这一类消息有较长的处理时限或者仅需要了解到相关的事件即可，不需要坐席员在较短的时间内进行处理，对于

这一类的提醒消息，为了更好的进行展示，还可以对人工坐席侧非紧急提醒消息进行分类展示。

[111] 其中，管理服务器在生成提醒消息时，将确定该提醒消息所属的功能点，例如，若该提醒消息是用于提醒坐席员有未接通来电，则该提醒消息所对应的功能点为电话功能，若该提醒消息用于提醒坐席员有新分配的销售名单，则该提醒消息所对应的功能点为未处理名单。且管理服务器将提醒消息所属的功能点携带在提醒消息中，并发送给人工坐席。

[112] 其中，人工坐席侧的悬浮窗口中用于展示非紧急提醒消息的展示区域基于功能点被划分为多个子区域，例如，子区域1用于展示电话功能的非紧急提醒消息，子区域2用于展示未处理名单的非紧急提醒消息，可以理解的是，若坐席人员将一个子区域中的所有提醒消息都处理完，则展示装置将删除该子区域。

[113] 其中，人工坐席侧的展示装置监测并获取到提醒消息之后，在确定该提醒消息为非紧急提醒消息的情况下，将由区域确定模块701利用该提醒消息所属的功能点确定与该功能点对应的子区域，具体的：查找展示区域中是否已经显示该功能点对应的子区域，若已经显示，则确定该子区域，若未显示，则在用于展示非紧急提醒消息的展示区域内为该功能点划分子区域，并确定划分的子区域。且消息显示模块702将该提醒消息显示在与该功能点对应的子区域内，以实现提醒消息的分类展示。

[114] 在本发明实施例中，在提醒消息为非紧急提醒消息的情况下，展示装置通过确定与提醒消息所属的功能点对应的子区域，并将该提醒消息显示在该子区域内，使得能够实现提醒消息基于功能点的分类展示，便于坐席员更方便的查找功能点的提醒消息。

[115] 请参阅图8，为本发明第三实施例中提醒消息的展示装置的功能模块的示意图，该展示装置包括：如图5所示第二实施例中的监测模块501、获取模块502及显示模块503，且与图5所示第二实施例描述的内容相似，此处不做赘述。

[116] 可以理解的是，上述显示模块503的细化功能模块也如图6所示。

[117] 在本发明实施例中，展示装置还包括：

[118] 获取模块801，用于若检测到对所述悬浮窗口内的提醒消息的点击操作，则获

取所述提醒消息对应的超链接；

[119] 加载模块802，用于利用所述超链接加载所述提醒消息的处理页面，以便所述人工坐席能够对所述提醒消息提醒的内容进行处理。

[120] 进一步的，所述展示装置还包括：

[121] 结果监测模块803，用于在加载所述提醒消息的处理页面之后，监测所述人工坐席对所述提醒消息的处理结果；

[122] 删除模块804，用于若监测到所述人工坐席已完成对所述提醒消息的处理，则从所述悬浮窗口中删除所述提醒消息。

[123] 在本发明实施例中，在展示装置控制提醒消息统一在悬浮窗口内显示的情况下，坐席员可以通过点击悬浮窗口内的提醒消息，以查看该提醒消息的具体内容且进入该提醒消息的处理页面。

[124] 其中，若展示装置检测到对悬浮窗口内的提醒消息的点击操作，则获取模块801获取该提醒消息对应的超链接，并由加载模块802利用该超链接加载该提醒消息的处理页面，以便人工坐席能够对该提醒消息提醒的内容进行处理。例如，若该点击操作点击的是未接来电的提醒消息，则加载进入电话拨打界面，且该界面上还显示未接来电的电话号码，所属区域，是否为己购买业务的客户等等信息，以便人工坐席侧的坐席员与客户沟通。

[125] 在本发明实施例中，通过设置悬浮窗口内显示的提醒消息具有超链接，使得人工坐席侧的坐席员能够直接通过点击提醒消息的方式加载页面，并进行相应处理，而不需要用户通过多次点击的方式进入系统，提高坐席员的工作效率。

[126] 在本发明实施例中，在加载提醒消息的处理页面之后，结果监测模块803将监测人工坐席对该提醒消息的处理结果，且若监测到人工坐席已完成对该提醒消息的处理，则删除模块804从悬浮窗口内删除该提醒消息，使得能够基于坐席员对提醒消息的处理结果删除提醒消息，而不需要坐席员手动删除，提高坐席人员的工作效率。

[127] 需要说明的是，在硬件实现上，以上监测模块501、获取模块502及显示模块503等可以以硬件形式内嵌于或独立于提醒消息的展示装置中，也可以以软件形式存储于提醒消息的展示装置的存储器中，以便于处理器调用执行以上各个模块

对应的操作。该处理器可以为中央处理单元（CPU）、微处理器、单片机等。

[128] 参照图9，图9是本发明实施例方案涉及的硬件运行环境的设备结构示意图。

[129] 本发明实施例提醒消息的展示设备可以是PC，也可以是智能手机、平板电脑、电子书阅读器、MP3（Moving Picture Experts Group Audio Layer III，动态影像专家压缩标准音频层面3）播放器、MP4（Moving Picture Experts Group Audio Layer IV，动态影像专家压缩标准音频层面3）播放器、便携计算机等具有显示功能的终端设备。

[130] 如图9所示，该提醒消息的展示设备可以包括：处理器1001，例如CPU，网络接口1002，用户接口1003，存储器1004。这些组件之间的连接通信可以通过通信总线实现。网络接口1002可选的可以包括标准的有线接口、无线接口（如WI-FI接口）。用户接口1003可以包括显示屏（Display）、输入单元比如键盘（Keyboard），可选用户接口1003还可以包括标准的有线接口、无线接口。存储器1004可以是高速RAM存储器，也可以是稳定的存储器（non-volatile memory），例如磁盘存储器。存储器1004可选的还可以是独立于前述处理器1001的存储装置。

[131] 可选地，该提醒消息的展示设备还可以包括摄像头、RF（Radio Frequency，射频）电路、传感器、音频电路、WiFi模块等等。

[132] 本领域技术人员可以理解，图9中示出的提醒消息的展示设备结构并不构成对提醒消息的展示设备的限定，可以包括比图示更多或更少的部件，或者组合某些部件，或者不同的部件布置。

[133] 如图9所示，作为一种计算机存储介质的存储器1004中可以包括操作系统、网络通信模块、用户接口模块以及提醒消息的展示程序。其中，操作系统是管理和控制提醒消息的展示设备硬件与软件资源的程序，支持网络通信模块、用户接口模块、提醒消息的展示程序以及其他程序或软件的运行；网络通信模块用于管理和控制网络接口1002；用户接口模块用于管理和控制用户接口1003。

[134] 在图9所示的提醒消息的展示设备中，网络接口1002主要用于连接管理服务器，与管理服务器进行数据通信；用户接口1003主要用于连接客户端（可以理解为用户端，也可以理解为用户所持终端），与客户端进行数据通信，如通过窗

口展示信息给客户端，或者接收客户端发送的操作信息；而处理器1001可以用于执行存储器1004中存储的提醒消息的展示程序，以实现以下步骤：

- [135] 监测管理服务器发送给所述人工坐席的数据中是否包含提醒消息；
- [136] 若监测到所述管理服务器发送的数据中包含提醒消息，则获取所述提醒消息；
- [137] 将所述提醒消息展示在所述人工坐席显示界面的悬浮窗口内，所述悬浮窗口用于统一展示所述人工坐席的提醒消息，以便所述人工坐席侧的坐席员及时且方便地获取所述提醒消息。
- [138] 进一步地，所述提醒消息中包含所述提醒消息的紧急级别；所述将所述提醒消息展示在所述人工坐席显示界面的悬浮窗口内的步骤包括：
- [139] 判断所述提醒消息的紧急级别是否处于预置的级别范围内；
- [140] 若所述提醒消息的紧急级别处于所述级别范围内，则确定所述提醒消息为紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示紧急提醒消息的展示区域内；
- [141] 若所述提醒消息的紧急级别未处于所述级别范围内，则确定所述提醒消息为非紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示非紧急提醒消息的展示区域内。
- [142] 进一步地，所述提醒消息中包含所述提醒消息所属的功能点，所述用于展示非紧急提醒消息的展示区域包含基于功能点划分的多个子区域；
- [143] 所述确定所述提醒消息为非紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示非紧急提醒消息的展示区域内的步骤包括：
- [144] 在确定提醒消息为非紧急提醒消息时，利用提醒消息所属的功能点确定与所述功能点对应的子区域；
- [145] 将所述提醒消息显示在与所述功能点对应的子区域内。
- [146] 进一步地，所述处理器1001还用于执行存储器1004中存储的提醒消息的展示程序，以实现以下步骤：
- [147] 若检测到对所述悬浮窗口内的提醒消息的点击操作，则获取所述提醒消息对应的超链接；
- [148] 利用所述超链接加载所述提醒消息的处理页面，以便所述人工坐席能够对所述

提醒消息提醒的内容进行处理。

[149] 进一步地，所述处理器1001还用于执行存储器1004中存储的提醒消息的展示程序，以实现以下步骤：

[150] 在加载所述提醒消息的处理页面之后，监测所述人工坐席对所述提醒消息的处理结果；

[151] 若监测到所述人工坐席已完成对所述提醒消息的处理，则从所述悬浮窗口中删除所述提醒消息。

[152] 本发明提醒消息的展示设备具体实施方式与上述提醒消息的展示方法及装置各实施例基本相同，在此不再赘述。

[153] 本发明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一个或者多个程序，所述一个或者多个程序可被一个或者多个处理器执行，以实现以下步骤：

[154] 监测管理服务器发送给所述人工坐席的数据中是否包含提醒消息；

[155] 若监测到所述管理服务器发送的数据中包含提醒消息，则获取所述提醒消息；

[156] 将所述提醒消息展示在所述人工坐席显示界面的悬浮窗口内，所述悬浮窗口用于统一展示所述人工坐席的提醒消息，以便所述人工坐席侧的坐席员及时且方便地获取所述提醒消息。

[157] 进一步地，所述提醒消息中包含所述提醒消息的紧急级别；

[158] 所述将所述提醒消息展示在所述人工坐席显示界面的悬浮窗口内的步骤包括：

[159] 判断所述提醒消息的紧急级别是否处于预置的级别范围内；

[160] 若所述提醒消息的紧急级别处于所述级别范围内，则确定所述提醒消息为紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示紧急提醒消息的展示区域内；

[161] 若所述提醒消息的紧急级别未处于所述级别范围内，则确定所述提醒消息为非紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示非紧急提醒消息的展示区域内。

[162] 进一步地，所述提醒消息中包含所述提醒消息所属的功能点，所述用于展示非紧急提醒消息的展示区域包含基于功能点划分的多个子区域；

- [163] 所述确定所述提醒消息为非紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示非紧急提醒消息的展示区域内的步骤包括：
- [164] 在确定提醒消息为非紧急提醒消息时，利用提醒消息所属的功能点确定与所述功能点对应的子区域；
- [165] 将所述提醒消息显示在与所述功能点对应的子区域内。
- [166] 进一步地，所述一个或者多个程序可被所述一个或者多个处理器执行，还实现以下步骤：
- [167] 若检测到对所述悬浮窗口内的提醒消息的点击操作，则获取所述提醒消息对应的超链接；
- [168] 利用所述超链接加载所述提醒消息的处理页面，以便所述人工坐席能够对所述提醒消息提醒的内容进行处理。
- [169] 进一步地，所述一个或者多个程序可被所述一个或者多个处理器执行，还实现以下步骤：
- [170] 在加载所述提醒消息的处理页面之后，监测所述人工坐席对所述提醒消息的处理结果；
- [171] 若监测到所述人工坐席已完成对所述提醒消息的处理，则从所述悬浮窗口中删除所述提醒消息。
- [172] 本发明计算机可读存储介质具体实施方式与上述提醒消息的展示方法及装置各实施例基本相同，在此不再赘述。
- [173] 需要说明的是，在本文中，术语“包括”、“包含”或者其任何其它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、物品或者系统不仅包括那些要素，而且还包括没有明确列出的其它要素，或者是还包括为这种过程、方法、物品或者系统所固有的要素。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、物品或者系统中还存在另外的相同要素。
- [174] 上述本发明实施例序号仅仅为了描述，不代表实施例的优劣。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，但很多情况下前

者是更佳的实施方式。基于这样的理解，本发明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）执行本发明各个实施例的方法。

[175] 以上仅为本发明的优选实施例，并非因此限制本发明的专利范围，凡是利用本发明说明书及附图内容所作的等效结构或等效流程变换，或直接或间接运用在其他相关的技术领域，均同理包括在本发明的专利保护范围内。

权利要求书

- [权利要求 1] 一种提醒消息的展示方法，其特征在于，所述方法应用于人工坐席中的展示装置，所述展示装置用于控制所述人工坐席的提醒消息的统一展示，所述方法包括：
- 所述展示装置监测管理服务器发送给所述人工坐席的数据中是否包含提醒消息；
- 若监测到所述管理服务器发送的数据中包含提醒消息，则获取所述提醒消息；
- 所述展示装置将所述提醒消息展示在所述人工坐席显示界面的悬浮窗口内，所述悬浮窗口用于统一展示所述人工坐席的提醒消息，以便所述人工坐席侧的坐席员及时且方便地获取所述提醒消息。
- [权利要求 2] 根据权利要求1所述的展示方法，其特征在于，所述提醒消息中包含所述提醒消息的紧急级别；
- 则所述展示装置将所述提醒消息展示在所述人工坐席显示界面的悬浮窗口内的步骤包括：
- 判断所述提醒消息的紧急级别是否处于预置的级别范围内；
- 若所述提醒消息的紧急级别处于所述级别范围内，则确定所述提醒消息为紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示紧急提醒消息的展示区域内；
- 若所述提醒消息的紧急级别未处于所述级别范围内，则确定所述提醒消息为非紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示非紧急提醒消息的展示区域内。
- [权利要求 3] 根据权利要求2所述的展示方法，其特征在于，所述提醒消息中包含所述提醒消息所属的功能点，所述用于展示非紧急提醒消息的展示区域包含基于功能点划分的多个子区域；
- 则确定所述提醒消息为非紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示非紧急提醒消息的展示区域内的步骤包括：
- 在确定提醒消息为非紧急提醒消息时，利用提醒消息所属的功能点确

定与所述功能点对应的子区域；

将所述提醒消息显示在与所述功能点对应的子区域内。

[权利要求 4]

根据权利要求1所述的展示方法，其特征在于，所述方法还包括：

若检测到对所述悬浮窗口内的提醒消息的点击操作，则获取所述提醒消息对应的超链接；

利用所述超链接加载所述提醒消息的处理页面，以便所述人工坐席能够对所述提醒消息提醒的内容进行处理。

[权利要求 5]

根据权利要求4所述的展示方法，其特征在于，所述方法还包括：

在加载所述提醒消息的处理页面之后，监测所述人工坐席对所述提醒消息的处理结果；

若监测到所述人工坐席已完成对所述提醒消息的处理，则从所述悬浮窗口中删除所述提醒消息。

[权利要求 6]

一种提醒消息的展示装置，其特征在于，所述装置应用于人工坐席中，所述展示装置用于控制所述人工坐席的提醒消息的统一展示，所述展示装置包括：

监测模块，用于监测管理服务器发送给所述人工坐席的数据中是否包含提醒消息；

获取模块，用于若监测到所述管理服务器发送的数据中包含提醒消息，则获取所述提醒消息；

显示模块，用于将所述提醒消息展示在所述人工坐席显示界面的悬浮窗口内，所述悬浮窗口用于统一展示所述人工坐席的提醒消息，以便所述人工坐席侧的坐席员及时且方便地获取所述提醒消息。

[权利要求 7]

根据权利要求6所述的展示装置，其特征在于，所述提醒消息中包含所述提醒消息的紧急级别；

则所述显示模块包括：

判断模块，用于判断所述提醒消息的紧急级别是否处于预置的级别范围内；

第一确定及显示模块，用于若所述提醒消息的紧急级别处于所述级别

范围内，则确定所述提醒消息为紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示紧急提醒消息的展示区域内；

第二确定及显示模块，用于若所述提醒消息的紧急级别未处于所述级别范围内，则确定所述提醒消息为非紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示非紧急提醒消息的展示区域内。

[权利要求 8] 根据权利要求7所述的展示装置，其特征在于，所述提醒消息中包含所述提醒消息所属的功能点，所述用于展示非紧急提醒消息的展示区域包含基于功能点划分的多个子区域；
则第二确定及显示模块包括：
区域确定模块，用于确定所述提醒消息为非紧急提醒消息，利用所述提醒消息所属的功能点确定与所述功能点对应的子区域；
消息显示模块，用于将所述提醒消息显示在与所述功能点对应的子区域内。

[权利要求 9] 根据权利要求6所述的展示装置，其特征在于，所述展示装置还包括：
获取模块，用于若检测到对所述悬浮窗口内的提醒消息的点击操作，则获取所述提醒消息对应的超链接；
加载模块，用于利用所述超链接加载所述提醒消息的处理页面，以便所述人工坐席能够对所述提醒消息提醒的内容进行处理。

[权利要求 10] 根据权利要求9所述的展示装置，其特征在于，所述展示装置还包括：
结果监测模块，用于在加载所述提醒消息的处理页面之后，监测所述人工坐席对所述提醒消息的处理结果；
删除模块，用于若监测到所述人工坐席已完成对所述提醒消息的处理，则从所述悬浮窗口中删除所述提醒消息。

[权利要求 11] 一种提醒消息的展示设备，其特征在于，所述提醒消息的展示设备包括处理器、网络接口、用户接口及存储器，所述存储器中存储有包含提醒消息的数据；

所述网络接口用于连接管理服务器，与所述管理服务器进行数据通信，所述服务器中存储有标识信息生成规则；

所述用户接口用于连接客户端，与所述客户端进行数据通信；

所述处理器用于执行所述提醒消息的展示程序，以实现以下步骤：

监测管理服务器发送给所述人工坐席的数据中是否包含提醒消息；

若监测到所述管理服务器发送的数据中包含提醒消息，则获取所述提醒消息；

将所述提醒消息展示在所述人工坐席显示界面的悬浮窗口内，所述悬浮窗口用于统一展示所述人工坐席的提醒消息，以便所述人工坐席侧的坐席员及时且方便地获取所述提醒消息。

[权利要求 12] 如权利要求11所述的提醒消息的展示设备，其特征在于，所述提醒消息中包含所述提醒消息的紧急级别；

所述将所述提醒消息展示在所述人工坐席显示界面的悬浮窗口内的步骤包括：

判断所述提醒消息的紧急级别是否处于预置的级别范围内；

若所述提醒消息的紧急级别处于所述级别范围内，则确定所述提醒消息为紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示紧急提醒消息的展示区域内；

若所述提醒消息的紧急级别未处于所述级别范围内，则确定所述提醒消息为非紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示非紧急提醒消息的展示区域内。

[权利要求 13] 如权利要求12所述的提醒消息的展示设备，其特征在于，所述提醒消息中包含所述提醒消息所属的功能点，所述用于展示非紧急提醒消息的展示区域包含基于功能点划分的多个子区域；

所述确定所述提醒消息为非紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示非紧急提醒消息的展示区域内的步骤包括：

在确定提醒消息为非紧急提醒消息时，利用提醒消息所属的功能点确定与所述功能点对应的子区域；

将所述提醒消息显示在与所述功能点对应的子区域内。

[权利要求 14] 如权利要求11所述的提醒消息的展示设备，其特征在于，所述处理器

还用于执行所述提醒消息的展示程序，以实现以下步骤：

若检测到对所述悬浮窗口内的提醒消息的点击操作，则获取所述提醒消息对应的超链接；

利用所述超链接加载所述提醒消息的处理页面，以便所述人工坐席能够对所述提醒消息提醒的内容进行处理。

[权利要求 15] 如权利要求14所述的提醒消息的展示设备，其特征在于，所述处理器

还用于执行所述提醒消息的展示程序，以实现以下步骤：

在加载所述提醒消息的处理页面之后，监测所述人工坐席对所述提醒消息的处理结果；

若监测到所述人工坐席已完成对所述提醒消息的处理，则从所述悬浮窗口中删除所述提醒消息。

[权利要求 16] 一种计算机可读存储介质，其特征在于，所述计算机可读存储介质存

储有一个或者多个程序，所述一个或者多个程序可被一个或者多个处理器执行，以实现以下步骤：

监测管理服务器发送给所述人工坐席的数据中是否包含提醒消息；

若监测到所述管理服务器发送的数据中包含提醒消息，则获取所述提醒消息；

将所述提醒消息展示在所述人工坐席显示界面的悬浮窗口内，所述悬浮窗口用于统一展示所述人工坐席的提醒消息，以便所述人工坐席侧的坐席员及时且方便地获取所述提醒消息。

[权利要求 17] 如权利要求16所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述提醒消

息中包含所述提醒消息的紧急级别；

所述将所述提醒消息展示在所述人工坐席显示界面的悬浮窗口内的步骤包括：

判断所述提醒消息的紧急级别是否处于预置的级别范围内；

若所述提醒消息的紧急级别处于所述级别范围内，则确定所述提醒消

息为紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示紧急提醒消息的展示区域内；

若所述提醒消息的紧急级别未处于所述级别范围内，则确定所述提醒消息为非紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示非紧急提醒消息的展示区域内。

[权利要求 18] 如权利要求17所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述提醒消息中包含所述提醒消息所属的功能点，所述用于展示非紧急提醒消息的展示区域包含基于功能点划分的多个子区域；
所述确定所述提醒消息为非紧急提醒消息，将所述提醒消息显示在所述悬浮窗口中用于展示非紧急提醒消息的展示区域内的步骤包括：
在确定提醒消息为非紧急提醒消息时，利用提醒消息所属的功能点确定与所述功能点对应的子区域；
将所述提醒消息显示在与所述功能点对应的子区域内。

[权利要求 19] 如权利要求16所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述一个或者多个程序可被一个或者多个处理器执行，还实现以下步骤：
若检测到对所述悬浮窗口内的提醒消息的点击操作，则获取所述提醒消息对应的超链接；
利用所述超链接加载所述提醒消息的处理页面，以便所述人工坐席能够对所述提醒消息提醒的内容进行处理。

[权利要求 20] 如权利要求19所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述一个或者多个程序可被一个或者多个处理器执行，还实现以下步骤：
在加载所述提醒消息的处理页面之后，监测所述人工坐席对所述提醒消息的处理结果；
若监测到所述人工坐席已完成对所述提醒消息的处理，则从所述悬浮窗口中删除所述提醒消息。

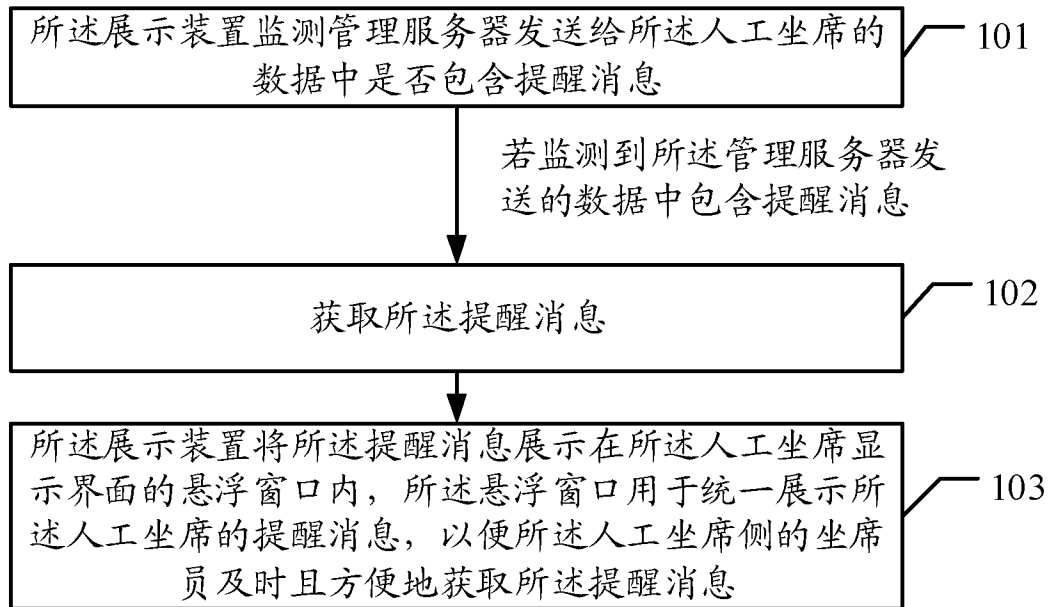


图 1

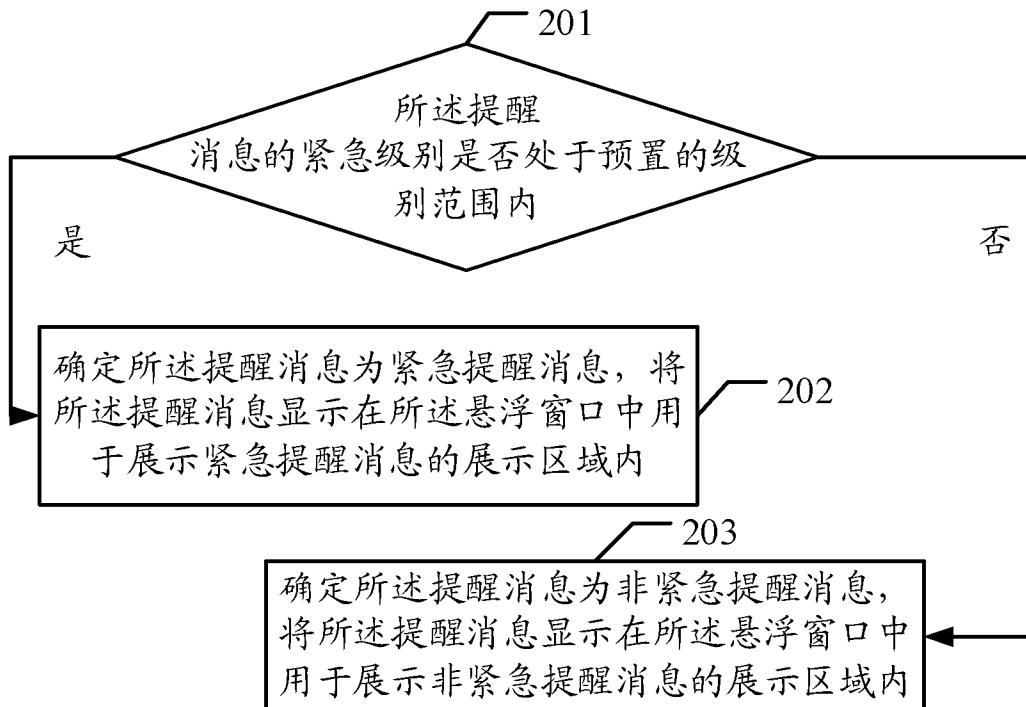


图 2

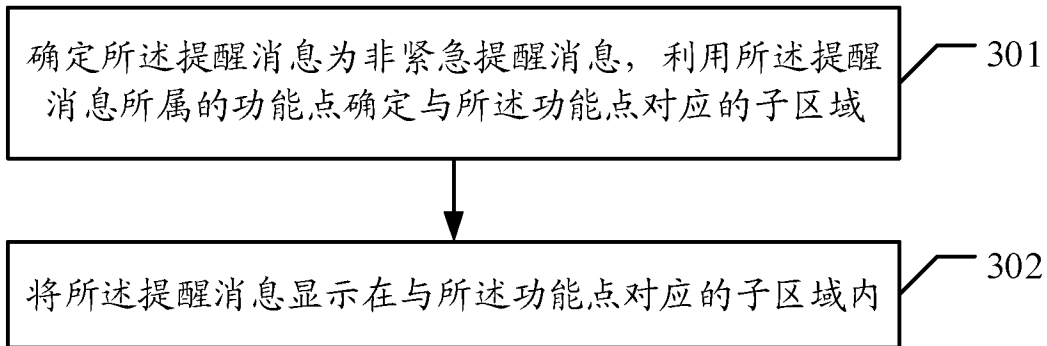


图 3

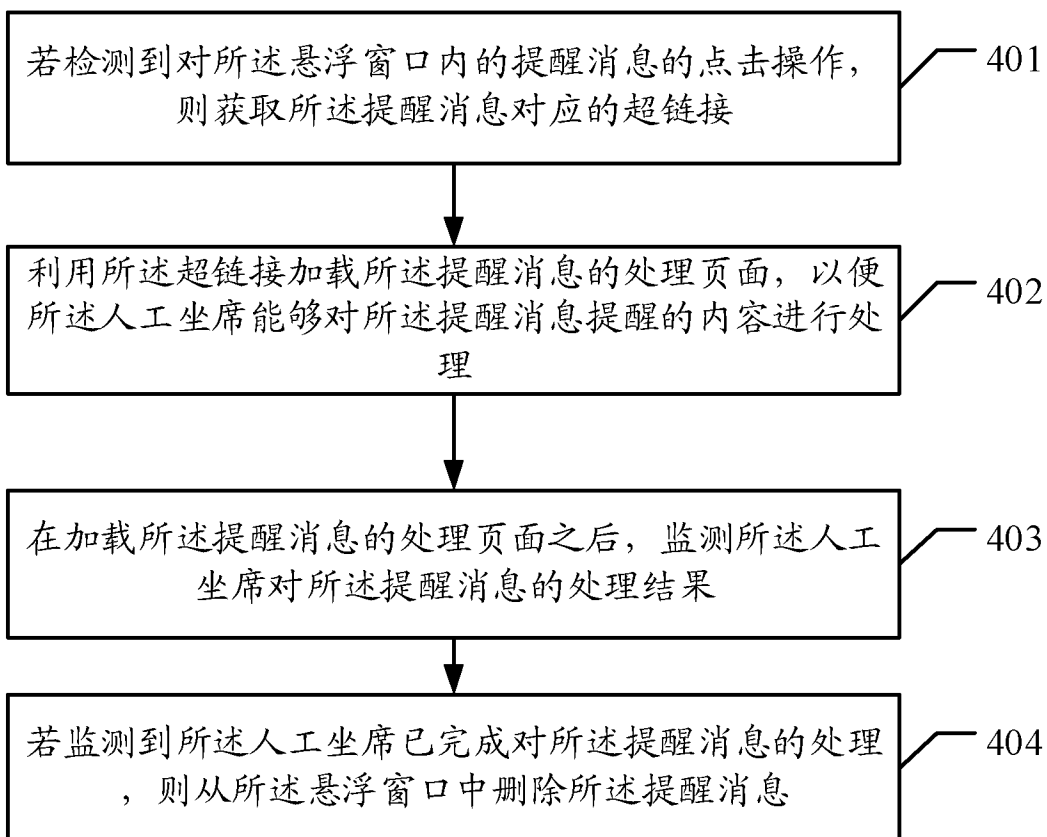


图 4

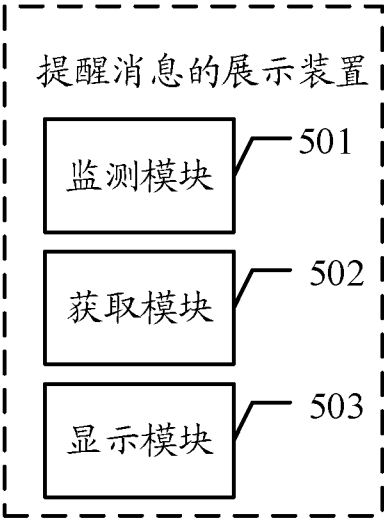


图 5

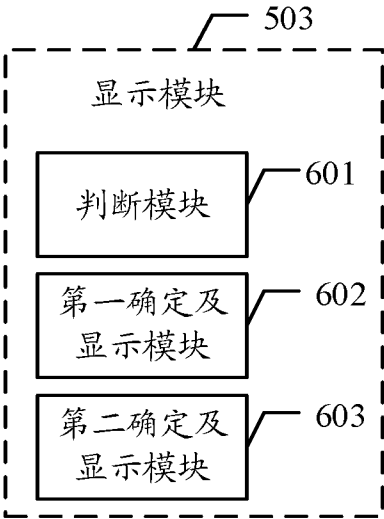


图 6

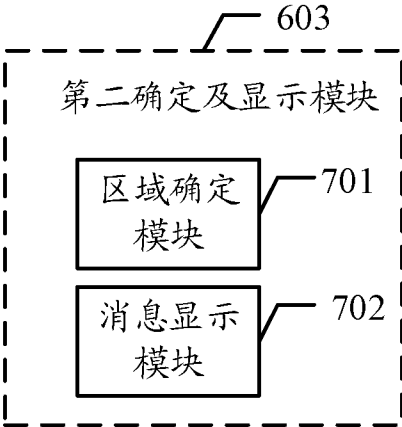


图 7

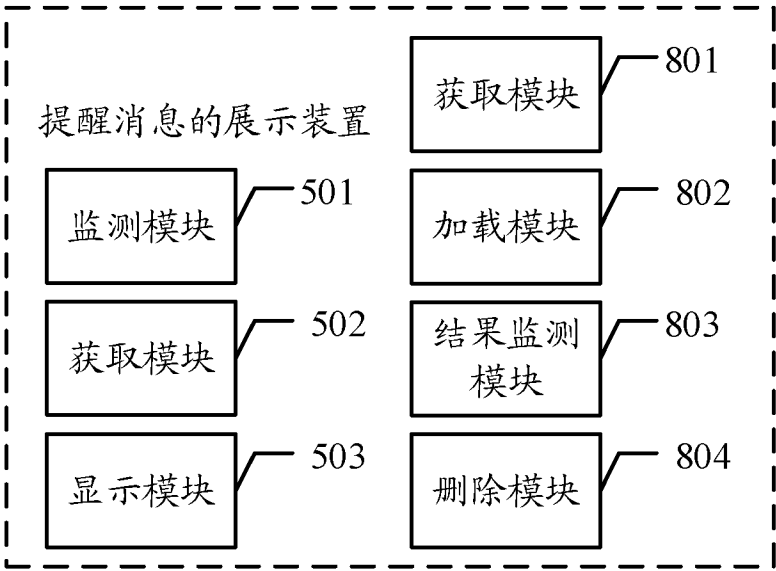


图 8

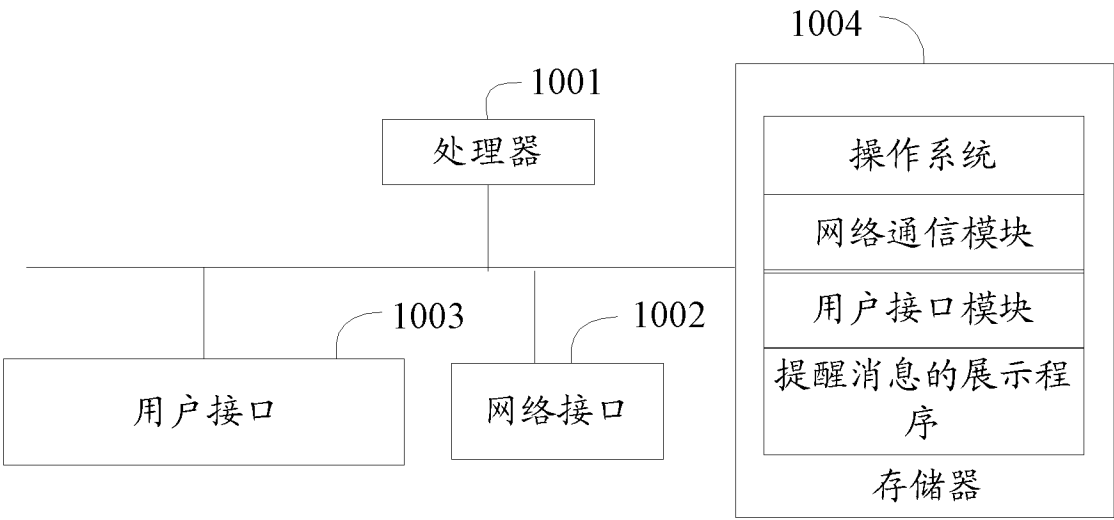


图 9

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.
PCT/CN2017/077970

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER

H04M 3/51 (2006.01) 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)

H04M; H04N; G07F

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, IEEE, CNKI, CNPAT: 提醒, 展示, 人工坐席, 消息, 监测, 悬浮窗口, 服务器, 获取, 区域, prompt, display, message, inspect, monitoring, window, server, CTI, acquire, domain

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
X	CN 104469287 A (CEC GREAT WALL (CHANGSHA) INFORMATION TECHNOLOGY CO., LTD. et al.), 25 March 2015 (25.03.2015), description, paragraphs 0071-0102, the abstract, and figures 1-3	1-20
A	CN 104851209 A (CHINA CONSTRUCTION BANK CORPORATION), 19 August 2015 (19.08.2015), entire document	1-20
A	CN 102404127 A (TENCENT TECHNOLOGY (SHENZHEN) CO., LTD.), 04 April 2012 (04.04.2012), entire document	1-20
A	CN 104835265 A (CHINA CONSTRUCTION BANK CORPORATION), 12 August 2015 (12.08.2015), entire document	1-20

☐ Further documents are listed in the continuation of Box C.

☒ See patent family annex.

* Special categories of cited documents:	“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
“A” document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance	“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
“E” earlier application or patent but published on or after the international filing date	“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
“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)	“&” document member of the same patent family
“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	

Date of the actual completion of the international search 25 May 2017	Date of mailing of the international search report 19 June 2017
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 ZHAO, Jingjing Telephone No. (86-10) 62413334

International application No.
PCT/CN2017/077970

Form PCT/ISA/210 (patent family annex) (July 2009)

国际检索报告

国际申请号

PCT/CN2017/077970

A. 主题的分类

H04M 3/51 (2006.01) 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)

H04M; H04N; G07F

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, IEEE, CNKI, CNPAT: 提醒, 展示, 人工坐席, 消息, 监测, 悬浮窗口, 服务器, 获取, 区域, prompt, display, message, inspect, monitoring, window, server, CTI, acquire, domain

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
X	CN 104469287 A (中电长城长沙信息技术有限公司等) 2015年 3月 25日 (2015 - 03 - 25) 说明书第0071-0102段, 摘要, 图1-3	1-20
A	CN 104851209 A (中国建设银行股份有限公司) 2015年 8月 19日 (2015 - 08 - 19) 全文	1-20
A	CN 102404127 A (腾讯科技深圳有限公司) 2012年 4月 4日 (2012 - 04 - 04) 全文	1-20
A	CN 104835265 A (中国建设银行股份有限公司) 2015年 8月 12日 (2015 - 08 - 12) 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

2017年 5月 25日

国际检索报告邮寄日期

2017年 6月 19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

赵晶晶

电话号码 (86-10) 62413334

国际检索报告
关于同族专利的信息

国际申请号

PCT/CN2017/077970

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	104469287	A	2015年 3月 25日	无	
CN	104851209	A	2015年 8月 19日	无	
CN	102404127	A	2012年 4月 4日	无	
CN	104835265	A	2015年 8月 12日	无	