

(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 11 月 28 日 (28.11.2019)



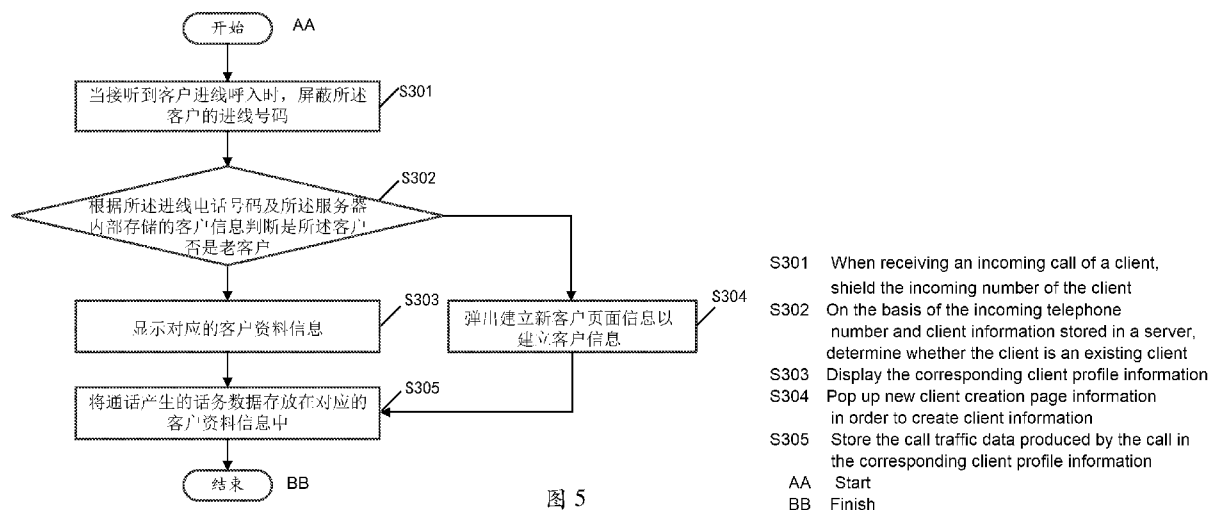
(10) 国际公布号
WO 2019/223151 A1

- (51) 国际专利分类号:
H04M 3/42 (2006.01) H04M 3/22 (2006.01)
- (21) 国际申请号: PCT/CN2018/102403
- (22) 国际申请日: 2018 年 8 月 27 日 (27.08.2018)
- (25) 申请语言: 中文
- (26) 公布语言: 中文
- (30) 优先权:
201810501170.6 2018 年 5 月 23 日 (23.05.2018) 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福田街道福安社区益田路 5033 号平安金融中心 23 楼, Guangdong 518000 (CN)。
- (72) 发明人: 郭红英(GUO, Hongying); 中国广东省深圳市福田区福田街道福安社区益田路 5033 号平安金融中心 23 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, 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,

(54) Title: TELEPHONE CALL MANAGEMENT METHOD, SERVER, AND COMPUTER READABLE STORAGE MEDIUM

(54) 发明名称: 电话呼叫管理方法、服务器及计算机可读存储介质



(57) Abstract: Disclosed in the present application is a telephone call management method, the method comprising: when receiving an incoming call of a client, shielding the incoming number of the client; on the basis of the incoming telephone number and client information stored in a server, determining whether the client is an existing client; if the client is an existing client, then displaying the corresponding client profile information; if the client is a new client, then popping up new client creation page information in order to create client information; and storing the call traffic data produced by the call in the corresponding client profile information. Also provided in the present application are a server and a computer readable storage medium. The telephone call management method, server, and computer readable storage medium provided in the present application can prevent client information from being leaked and overcome the defect of clients being harassed by telephone.

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))。

(57) 摘要: 本申请公开了一种电话呼叫管理方法, 该方法包括: 当接听到客户进线呼入时, 屏蔽所述客户的进线号码; 根据所述进线电话号码及所述服务器内部存储的客户信息判断是所述客户否是老客户; 若所述客户为老客户, 显示对应的客户资料信息; 若所述客户为新客户, 则弹出建立新客户页面信息以建立客户信息; 将通话产生的话务数据存放在对应的客户资料信息中。本申请还提供一种服务器及计算机可读存储介质。本申请提供的电话呼叫管理方法、服务器及计算机可读存储介质可以避免客户信息被泄露, 克服了客户被电话骚扰的缺陷。

电话呼叫管理方法、服务器及计算机可读存储介质

本申请要求于2018年5月23日提交中国专利局，申请号为201810501170.6、发明名称为“电话呼叫管理方法、服务器及计算机可读存储介质”的中国专利申请的优先权，其全部内容通过引用结合在本申请中。

技术领域

本申请涉及电话销售领域，尤其涉及一种电话呼叫管理方法、服务器及计算机可读存储介质。

背景技术

中国加入WTO以后，各行业面临着越来越激烈的市场竞争，传统的营销手段已经越来越跟不上现代市场竞争的要求。为了进一步提升服务营销效率，维护、开拓客户，各企业纷纷推出一项新服务举措：电话销售。电话销售服务就是为企业建立一个互动营销中心，将售前、售中、售后各个环节整合在一起，和客户进行一对一的行销方式。虽然电话销售是一种传播速度快，成本低、直接面向终端客户的有效方式，但是销售人员为了提高销售业绩往往喜欢不分时间段的拨打客户电话，导致客户对电话销售很厌烦，电话销售的效果不佳。

发明内容

有鉴于此，本申请提出一种电话呼叫管理方法、服务器及计算机可读存储介质，避免客户信息被泄露，克服导致客户被电话骚扰的缺陷。

首先，为实现上述目的，本申请提出一种电话呼叫管理方法，该方法应用于服务器，所述方法包括：

当接听到客户进线呼入时，屏蔽所述客户的进线号码；

根据所述进线电话号码及所述服务器内部存储的客户资料信息判断是所述客户否是老客户；

若当前的进线号码能与内部存储的老客户的客户资料信息中的电话号码匹配成功时，则当前的进线呼入的客户为老客户，反之为新客户；

若所述客户为老客户，显示对应的客户资料信息；

若所述客户为新客户，则弹出建立新客户页面信息以建立客户资料信息；将通话产生的话务数据存放在对应的客户资料信息中。

此外，为实现上述目的，本申请还提供一种服务器，所述服务器包括存储器、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电话呼叫管理系统，所述电话呼叫管理系统被所述处理器执行时实现如下步骤：

当接听到客户进线呼入时，屏蔽所述客户的进线号码；

根据所述进线电话号码及所述服务器内部存储的客户资料信息判断是所述客户否是老客户；

5 若当前的进线号码能与内部存储的老客户的客户资料信息中的电话号码匹配成功时，则当前的进线呼入的客户为老客户，反之为新客户；

若所述客户为老客户，显示对应的客户资料信息；

若所述客户为新客户，则弹出建立新客户页面信息以建立客户信息；

将通话产生的话务数据存放在对应的客户资料信息中。

10 进一步地，为实现上述目的，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电话呼叫管理系统，所述电话呼叫管理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电话呼叫管理方法的步骤。

附图说明

15 图1是本申请服务器一可选的硬件架构的示意图；

图2是本申请电话呼叫管理系统第一实施例的程序模块示意图；

图3是本申请电话呼叫管理系统第二实施例的程序模块示意图；

图4是本申请电话呼叫管理系统第三实施例的程序模块示意图；

图5为本申请电话呼叫管理方法第一实施例的流程示意图；

20 图6为本申请电话呼叫管理方法第二实施例的流程示意图；

图7为本申请电话呼叫管理方法第三实施例的流程示意图。

附图标记：

服务器	2
存储器	11
处理器	12
网络接口	13
电话呼叫管理系统	200
屏蔽模块	201
判断模块	202
显示模块	203

建立模块	204
记录模块	205
提醒模块	206
设置模块	207

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

- 5 为了使本申请的目的、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用以解释本申请，并不用于限定本申请。基于本申请中的实施例，本领域普通技术人员在没有做出创造性劳动前提下所获得的所有其他实施例，都属于本申请保护的范围。
- 10 需要说明的是，在本申请中涉及“第一”、“第二”等的描述仅用于描述目的，而不能理解为指示或暗示其相对重要性或者隐含指明所指示的技术特征的数量。由此，限定有“第一”、“第二”的特征可以明示或者隐含地包括至少一个该特征。另外，各个实施例之间的技术方案可以相互结合，但是必须是以本领域普通技术人员能够实现为基础，当技术方案的结合出现相互矛盾或无法实现
- 15 现时应当认为这种技术方案的结合不存在，也不在本申请要求的保护范围之内。

参阅图1所示，是本申请服务器2一可选的硬件架构的示意图。

- 20 本实施例中，所述服务器2可包括，但不仅限于，可通过系统总线相互通信连接存储器11、处理器12、网络接口13。需要指出的是，图1仅示出了具有组件11-13的服务器2，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。

- 25 其中，所述服务器2可以是机架式服务器、刀片式服务器、塔式服务器或机柜式服务器等计算设备，该服务器2可以是独立的服务器，也可以是多个服务器所组成的服务器集群。

所述存储器11至少包括一种类型的可读存储介质，所述可读存储介质包括闪存、硬盘、多媒体卡、卡型存储器（例如，SD或DX存储器等）、随机访问存储器（RAM）、静态随机访问存储器（SRAM）、只读存储器（ROM）、电可擦除可编程只读存储器（EEPROM）、可编程只读存储器（PROM）、磁性存

存储器、磁盘、光盘等。在一些实施例中，所述存储器11可以是所述服务器2的内部存储单元，例如该服务器2的硬盘或内存。在另一些实施例中，所述存储器11也可以是所述服务器2的外部存储设备，例如该服务器2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。当然，所述存储器11还可以既包括所述服务器2的内部存储单元也包括其外部存储设备。本实施例中，所述存储器11通常用于存储安装于所述服务器2的操作系统和各类应用软件，例如电话呼叫管理系统200的程序代码等。此外，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各类数据。

所述处理器12在一些实施例中可以是中央处理器（Central Processing Unit, CPU）、控制器、微控制器、微处理器、或其他数据处理芯片。该处理器12通常用于控制所述服务器2的总体操作。本实施例中，所述处理器12用于运行所述存储器11中存储的程序代码或者处理数据，例如运行所述的电话呼叫管理系统200等。

所述网络接口13可包括无线网络接口或有线网络接口，该网络接口13通常用于在所述服务器2与其他电子设备之间建立通信连接。

至此，已经详细介绍了本申请相关设备的硬件结构和功能。下面，将基于上述介绍提出本申请的各个实施例。

首先，本申请提出一种电话呼叫管理系统200。

参阅图2所示，是本申请电话呼叫管理系统200第一实施例的程序模块图。

本实施例中，所述电话呼叫管理系统200包括一系列的存储于存储器11上的计算机程序指令，当该计算机程序指令被处理器12执行时，可以实现本申请各实施例的电话呼叫管理操作。在一些实施例中，基于该计算机程序指令各部分所实现的特定的操作，电话呼叫管理系统200可以被划分为一个或多个模块。例如，在图2中，所述电话呼叫管理系统200可以被分割成屏蔽模块201、判断模块202、显示模块203、以及建立模块204。其中：

所述屏蔽模块201，用于当接听到客户进线呼入时，屏蔽所述客户的进线号码。

目前，电话销售服务为企业建立一个互动营销中心，将售前、售中、售后各个环节整合在一起，和客户进行一对一的行销方式。电话销售是一种传播速度快，成本低、直接面向终端客户的最有效方式。但是目前的电话销售方式导致客户的个人信息，例如电话号码被泄露，给客户带来了很多没必要的电话骚扰。

因此，在本实施例中，为了保护客户隐私，避免客户的个人信息被泄露，从而导致客户受到过多电话或其他形式的骚扰，当所述服务器 2 接收到客户进线呼入时，通过所述屏蔽模块 201 屏蔽所述客户进线电话号码，使得电话销售人员无法知晓客户的进线号码，例如仅显示客户的电话号码为：

5 135*****862。

所述判断模块 202，用于根据所述进线电话号码及所述服务器内部存储的客户资料信息判断是所述客户否是老客户。

具体地，所述服务器 2 内部存储有老客户的客户资料信息。当销售人员通过所述服务器 2 接听了客户的进线呼入时，所述服务器 2 通过判断模块 202 根据所述客户的进线号码与所述服务器 2 内部存储的老客户的客户资料信息中的电话号码进行匹配，从而判断当前进线呼入的客户是否为老客户。当前的进线号码能与内部存储的老客户的客户资料信息中的电话号码匹配成功时，则表示该当前的进线呼入的客户为老客户，当进线号码能与内部存储的客户资料信息中的电话号码没有匹配成功时，表示该当前的进线呼入的客户为新客户。

所述显示模块 203，用于若所述客户为老客户，显示对应的客户资料信息。

具体地，当服务器 2 判断当前的进线呼入客户为老客户时，自动显示该客户的资料信息。在本实施例中，所述资料信息包括但不限于客户的个人信息、历史电销结果、订单详情等等，让销售人员能够迅速了解该客户的需求，使得销售人员服务更周到，更贴心。历史电销结果包括但不限于客户的满意度，客户反馈的问题的解决情况、客户的售后要求进度等等。

通常地，客户不可避免地会更换联系电话，或者同一个客户同时使用多个联系电话号码。因此，在本申请的其他实施例中，当客户使用新的电话号码呼入时，而当销售人员在跟该客户沟通时，确认该客户为老客户时，销售人员可以根据客户的姓名或者证件号等其他验证方式查询该客户。当销售人员点开客户的资料信息页面时，服务器 2 自动保存该新的电话号码至客户的资料信息中，从而使得同一个客户保存有多个号码。

所述建立模块 204，用于若所述客户为新客户，则弹出建立新客户页面信息以建立客户信息。

具体地，当所述服务器 2 的判断模块 202 判断当前的进线呼入客户为新客户时，则表明所述服务器 2 内部存储并没有该客户的资料信息。此时，所述服务器 2 弹出建立新客户页面信息并保存至所述服务器 2 内部存储。在本实施例中，服务器 2 的内部存储器中保存有建立新客户页面的模板，当判断模块 202 判断当前的进线呼入客户为新客户时，所述建立模块 204 获取服务

器 2 的内部存储器中保存有建立新客户页面的模板以建立新客户的资料信息，方便后续销售人员对客户进行回访。

通常地，为了提高销售业绩，每个电话销售人员都需要针对性地扩展客户，完成部门指定的指标，即需要针对每一个客户进行电话拜访。因此，在本申请的其他实施例中，服务器 2 可获取外部终端设备发送的客户资料信息以分配至每个电话销售人员。其中，所述客户资料信息包括但不限于客户的姓名、职业、电话号码等等。在本实施例中，所述屏蔽模块 201，还用于当接收到终端设备发送的客户资料信息时，屏蔽所述客户的电话号码并在客户资料信息页面上设置外呼按键，即为了进一步保护客户隐私，避免客户收到过多销售人员电话的骚扰，所述服务器 2 在接收到终端设备发送的客户资料信息时，通过屏蔽模块 201 屏蔽客户的联系电话，即电话销售人员并不能知晓客户的电话号码。服务器 2 还在客户的资料信息页面设置外呼按键，使得电销人员只能通过服务器 2 呼叫客户，与客户沟通，而销售人员并不知晓客户的联系方式，避免了客户的个人信息泄露。例如呼叫平台仅显示客户的电话号码为：135*****862。在本实施例中，所述建立模块 204 还用于将销售人员与客户之间通话产生的话务数据存放在对应的客户资料信息中，例如，将客户提出的建议或者意见保存至该客户的资料信息中。

在本申请的其他实施例中，为了避免同一个客户资料信息重分配到不同的销售人员，所述服务器 2 通过所述判断模块 202 判断接收到的客户资料信息之间是否有重复，例如，是否重复 A 客户的信息重复了，即有两个 A 客户的信息资料。所述服务器 2 还通过所述判断模块 202 判断接收到的客户资料信与所述服务器 2 内部存储的客户资料信息是否重复，例如接收到的客户资料信息包含有 B 客户的资料信息，而服务器 2 内部存储也包含有 B 客户的资料信息，则 B 客户的资料信息重复了。若有重复，删除重复的客户资料信息。从而避免客户资料信息重分配到多个销售人员，造成对客户的电话骚扰。

通过上述程序模块 201-204，本申请所提出的电话呼叫管理系统 200，首先，当接听到客户进线呼入时，屏蔽所述客户的进线号码；然后，根据所述进线电话号码及所述服务器内部存储的客户信息判断是所述客户否是老客户；进一步地，若所述客户为老客户，显示对应的客户资料信息；最后，若所述客户为新客户，则弹出建立新客户页面信息以建立客户信息，并将通话产生的话务数据存放在对应的客户资料信息中。这样，既可以避免客户信息被泄露，导致客户被电话骚扰的缺陷，也可以通过判断当前进线呼入客户是否为老客户，对于老客户则显示相应的客户资料信息，针对新客户则建立客户信息，从而更好地服务客户。

进一步地，基于本申请电话呼叫管理系统 200 的上述第一实施例，提出本申请的第二实施例（如图 3 所示）。本实施例中，所述电话呼叫管理系统 200 还包括及记录模块 205 及提醒模块 206，其中，

所述记录模块 205，用于记录客户在预设时间内的通话流水记录，还用于当确认老客户使用新的联系电话呼入时，将所述老客户的新的联系电话存放至所述老客户的资料信息中；

具体地，服务器 2 通过所述记录模块 205 记录客户在预设时间内，如一年内的通话流水记录，方便销售人员查询该客户的沟通销售情况。

所述提醒模块 206，用于当通过所述外呼按键外呼客户且客户对应有多个电话号码时，根据所述通话流水记录提示所述客户的最新通话记录中使用的电话号码。

具体地，从第一实施例中可知，客户会不可避免地更换号码，或者同时使用多个电话号码，从而客户的资料信息中可能保存有多个电话号码，为了更快捷地联系到客户，服务器 2 记录客户在预设时间内（例如一年）的通话流水记录，即记录同一客户通过电销呼叫平台的呼入及呼出的通话的时间及电话号码。当电销人员需要呼叫该客户时，提示该客户在最近的时间内使用过的电话号码。举例而言，一客户的客户信息资料中保存有 A、B、C 三个电话号码，根据该客户的通话流水记录，在近一年的时间里三个号码均被使用过，而 A 号码是在最近时间内使用过的，提醒模块 206 提醒销售人员该客户的最近使用电话号码为 A。在本申请的另一实施例中，所述提醒模块 206 还可以根据在预设时间内该客户的不同号码的使用频率，提醒销售人员该客户在预设时间内使用频率最高的电话号码。在本申请的其他实施例中，所述提醒模块 206 还可以根据号码的归属地提醒销售人员选择外呼的电话号码。例如 A 客户的工作地点是深圳，A 客户的资料信息保存有三个号码，其号码归属地分别为深圳、北京和纽约，则所述提醒模块 206 优先提醒销售人员呼叫 A 客户归属地为深圳的电话号码。在本申请的其他实施例中，所述提醒模块 206 还可以根据客户多个号码所属的不同运营商电话的资费或者通话信号强度等因素，确定销售人员外呼的电话号码。

通过上述程序模块 205-206，本申请所提出的电话呼叫管理系统 200 可以记录客户在预设时间内的通话流水记录；从而当通过所述外呼按键外呼客户且客户对应有多个电话号码时，根据所述通话流水记录提示所述客户的最新通话记录中使用的电话号码，实现更快捷地联系到客户，节省时间。

进一步地，基于本申请电话呼叫管理系统 200 的上述第一实施例，提出本申请的第三实施例（如图 4 所示）。本实施例中，所述的电话呼叫管理系统

200 还包括设置模块 207，其中：

所述提醒模块 206，还用于当与所述客户的通话结束时，提醒销售人员提交电销结果，并将所述电销结果保存至对应的客户资料信息中。

具体地，所述电销结果可以为但不限于为客户反馈的问题是否已经解决（售后），客户是否有意愿购买（售前），客户是否还愿意继续接听销售人员的电话等等。

所述设置模块 207，用于根据所述电销结果设置所述客户的外呼权限。

具体地，在本实施例中，电销结果主要分为两大类，产品的售前以及售后的与客户的沟通结构。售前的电销结果主要分为三大类：客户有意愿购买相关产品、客户对购买相关产品持犹豫状态、客户明确拒绝购买相关产品或者客户不愿意继续接听销售人员的电话。售后的电销结果主要分为三大类：客户反馈的问题已经解决；客户反馈的问题还在处理中；客户提出问题需要解决。举例而言，当销售人员提交的电销结果为客户明确拒绝购买相关产品或者客户不愿意继续接听销售人员的电话，所述设置模块 207 设置在预设时间内禁止销售人员呼叫该客户，避免引起客户的反感情绪。当销售人员提交的电销结果为：客户反馈的问题还在处理中，所述设置模块 207 则设置允许销售人员外呼该客户，以便根据售后问题。可以理解的是，以上举例仅为了更好地解释本申请，并不作为本申请的限定。

所述设置模块 207，还用于根据电销结果设定回访客户的时间。

所述提醒模块 206，还用于到达所述设定的回访客户的时间时，提醒销售人员呼叫该客户。

具体地，当电销结果为客户有意愿购买或者有意愿继续了解产品或者反馈地问题需要回复等情况时，所述服务器 2 通过设置模块 207 设定回访客户时间，例如回访时间为 2 天，并且在到达回访客户的时间时，通过提醒模块 206 提醒销售人员及时呼叫客户，提高服务质量。在本实施例中，回访客户的时间可以根据实际产品需求来灵活设置，例如，该产品为限时优惠推广产品，则可以设置较短的回访客户时间，如 2 天的回访客户时间。又例如该产品为常规产品，则可以设置较长的回访客户时间，如 7 天的回访客户时间。

通过上述程序模块 206-207，本申请所提出的电话呼叫管理系统 200，还能够当与所述客户的通话结束时，提醒销售人员提交电销结果并将所述电销结果保存至对应的客户资料信息中；并根据所述电销结果设置销售人员对所述客户的外呼权限；还可根据所述电销结果设定回访时间并到达所述设定的回访时间时，发出提醒，进一步提高服务质量。

此外，本申请还提出一种电话呼叫管理方法。

参阅图 5 所示,是本申请电话呼叫管理方法第一实施例的流程示意图。在本实施例中,根据不同的需求,图 5 所示的流程图中的步骤的执行顺序可以改变,某些步骤可以省略。

步骤 S301,当接听到客户进线呼入时,屏蔽所述客户的进线号码。

5 目前,电话销售服务为企业建立一个互动营销中心,将售前、售中、售后各个环节整合在一起,和客户进行一对一的行销方式。电话销售是一种传播速度快,成本低、直接面向终端客户的最有效方式。但是目前的电话销售方式导致客户的个人信息,例如电话号码被泄露,给客户带来了很多没必要的电话骚扰。

10 因此,在本实施例中,为了保护客户隐私,避免客户的个人信息被泄露,从而导致客户受到过多电话或其他形式的骚扰,当所述服务器 2 接听到客户进线呼入时,屏蔽所述客户进线电话号码,使得电话销售人员无法知晓客户的进线号码,例如仅显示客户的电话号码为:135*****862。

15 步骤 S302,根据所述进线电话号码及所述服务器内部存储的客户资料信息判断是所述客户否是老客户。

具体地,所述服务器 2 内部存储有老客户的客户资料信息。当销售人员通过所述服务器 2 接听了客户的进线呼入时,所述服务器 2 根据所述客户的进线号码与所述服务器 2 内部存储的老客户的客户资料信息中的电话号码进行匹配,从而判断当前进线呼入的客户是否为老客户。当前的进线号码能与内部存储的老客户的客户资料信息中的电话号码匹配成功时,则表示该当前的进线呼入的客户为老客户,当进线号码能与内部存储的客户资料信息中的电话号码没有匹配成功时,表示该当前的进线呼入的客户为新客户。

步骤 S303,若所述客户为老客户,显示对应的客户资料信息。

25 具体地,当服务器 2 判断当前的进线呼入客户为老客户时,自动显示该客户的资料信息。在本实施例中,所述资料信息包括但不限于客户的个人信息、历史电销结果、订单详情等等,让销售人员能够迅速了解该客户的需求,使得销售人员服务更周到,更贴心。历史电销结果包括但不限于客户的满意度,客户反馈的问题的解决情况、客户的售后要求进度等等。

30 通常地,客户不可避免地会更换联系电话,或者同一个客户同时使用多个联系电话号码。因此,在本申请的其他实施例中,当客户使用新的电话号码呼入时,而当销售人员在跟该客户沟通时,确认该客户为老客户时,销售人员可以根据客户的姓名或者证件号等其他验证方式查询该客户。当销售人员点开客户的资料信息页面时,服务器 2 自动保存该新的电话号码至客户的资料信息中,从而使得同一个客户保存有多个号码。

步骤 S304, 若所述客户为新客户, 则弹出建立新客户页面信息以建立客户信息。

具体地, 当所述服务器 2 判断当前的进线呼入客户为新客户时, 则表明所述服务器 2 内部存储并没有该客户的资料信息。此时, 所述服务器 2 弹出建立新客户页面信息并保存至所述服务器 2 内部存储。在本实施例中, 服务器 2 的内部存储器中保存有建立新客户页面的模板, 当判断模块 202 判断当前的进线呼入客户为新客户时, 所述建立模块 204 获取服务器 2 的内部存储器中保存有建立新客户页面的模板以建立新客户的资料信息, 方便后续销售人员对客户进行回访。

通常地, 为了提高销售业绩, 每个电话销售人员都需要针对性地扩展客户, 完成部门指定的指标, 即需要针对每一个客户进行电话拜访。因此, 在本申请的其他实施例中, 服务器 2 可获取外部终端设备发送的客户资料信息以分配至每个电话销售人员。其中, 所述客户资料信息包括但不限于客户的姓名、职业、电话号码等等。在本实施例中, 当接收到终端设备发送的客户资料信息时, 所述服务器 2 屏蔽所述客户的电话号码并在客户资料信息页面上设置外呼按键, 即为了进一步保护客户隐私, 避免客户收到过多销售人员电话的骚扰, 所述服务器 2 在接收到终端设备发送的客户资料信息时, 屏蔽客户的联系电话, 即电话销售人员并不能知晓客户的电话号码。服务器 2 还在客户的资料信息页面设置外呼按键, 使得电销人员只能通过服务器 2 呼叫客户, 与客户沟通, 而销售人员并不知晓客户的联系方式, 避免了客户的个人信息泄露。例如呼叫平台仅显示客户的电话号码为: 135*****862。

步骤 S305, 将通话产生的话务数据存放在对应的客户资料信息中。

具体地, 在本实施例中, 所述建立模块 204 还用于将销售人员与客户之间通话产生的话务数据存放在对应的客户资料信息中, 例如, 将客户提出的建议或者意见保存至该客户的资料信息中。

在本申请的其他实施例中, 为了避免同一个客户资料信息重分配到不同的销售人员, 所述服务器 2 判断接收到的客户资料信息之间是否有重复, 例如, 是否重复 A 客户的信息重复了, 即有两个 A 客户的信息资料。所述服务器 2 还通过所述判断模块 202 判断接收到的客户资料信与所述服务器 2 内部存储的客户资料信息是否重复, 例如接收到的客户资料信息包含有 B 客户的资料信息, 而服务器 2 内部存储也包含有 B 客户的资料信息, 则 B 客户的资料信息重复了。若有重复, 删除重复的客户资料信息。从而避免客户资料信息重分配到多个销售人员, 造成对客户的电话骚扰。

通过上述步骤 S301-305, 本申请所提出的电话呼叫管理方法, 首先, 当

5 接听到客户进线呼入时，屏蔽所述客户的进线号码；然后，根据所述进线电话号码及所述服务器内部存储的客户信息判断是所述客户否是老客户；进一步地，若所述客户为老客户，显示对应的客户资料信息；最后，若所述客户为新客户，则弹出建立新客户页面信息以建立客户信息。这样，既可以避免客户信息被泄露，导致客户被电话骚扰的缺陷，也可以通过判断当前进线呼入客户是否为老客户，对于老客户则显示相应的客户资料信息，针对新客户则建立客户信息，从而更好地服务客户。

10 进一步地，基于本申请电话呼叫管理方法的上述第一实施例，提出本申请电话呼叫管理方法的第二实施例。

如图 6 所示，是本申请电话呼叫管理方法第二实施例的流程示意图。本实施例中，所述电话呼叫管理方法还包括如下步骤：

步骤 S401，记录客户在预设时间内的通话流水记录；

15 具体地，服务器 2 记录客户在预设时间内，如一年内的通话流水记录，方便销售人员查询该客户的沟通销售情况。

步骤 S402，当确认老客户使用新的联系电话呼入时，将所述老客户的新的联系电话存放至所述老客户的资料信息中；

具体地，在本实施例中，当确认老客户使用新的联系电话呼入时，服务器 2 还将所述老客户的新的联系电话存放至所述老客户的资料信息中。

20 步骤 S403，当通过所述外呼按键外呼客户且客户对应有多个电话号码时，根据所述通话流水记录提示所述客户的最新通话记录中使用的电话号码。

具体地，从第一实施例中可知，客户会不可避免地更换号码，或者同时使用多个电话号码，从而客户的资料信息中可能保存有多个电话号码，为了更快捷地联系到客户，服务器 2 记录同一客户在预设时间内（例如一年）的通话流水记录，即记录客户通过电销呼叫平台的呼入及呼出的通话的时间及电话号码。当电销人员需要呼叫该客户时，提示该客户在最近的时间内使用过的电话号码。举例而言，一客户的客户信息资料中保存有 A、B、C 三个电话号码，根据该客户的通话流水记录，在近一年的时间里三个号码均被使用过，而 A 号码是在最近时间内使用过的，提醒模块 206 提醒销售人员该客户的最近使用电话号码为 A。在本申请的另一实施例中，所述提醒模块 206 还可以根据在预设时间内该客户的不同号码的使用频率，提醒销售人员该客户在预设时间内使用频率最高的电话号码。在本申请的其他实施例中，所述提醒模块 206 还可以根据号码的归属地提醒销售人员选择外呼的电话号码。例如 A 客户的工作地点是深圳，A 客户的资料信息保存有三个号码，其号码归属地分别为深圳、北京和纽约，则所述提醒模块 206 优先提醒销售人员呼叫 A

35

客户归属地为深圳的电话号码。在本申请的其他实施例中，所述提醒模块 206 还可以根据客户多个号码所属的不同运营商电话的资费或者通话信号强度等因素，确定销售人员外呼的电话号码。

5 通过上述步骤 S401-S403，本申请所提出的电话呼叫管理方法，可以记录客户在预设时间内的通话流水记录；从而当通过所述外呼按键外呼客户且客户对应有多个电话号码时，根据所述通话流水记录提示所述客户的最新通话记录中使用的电话号码，实现更快捷地联系到客户，节省时间。

10 进一步地，基于本申请电话呼叫管理方法的上述第一实施例，提出本申请电话呼叫管理方法的第三实施例。

如图 7 所示，是本申请电话呼叫管理方法第三实施例的流程示意图。本实施例中，所述电话呼叫管理方法，还包括：

步骤 S501，当与所述客户的通话结束时，提醒销售人员提交电销结果，
15 并将所述电销结果保存至对应的客户资料信息中。

具体地，所述电销结果可以为但不限于为客户反馈的问题是否已经解决（售后），客户是否有意愿购买（售前），客户是否还愿意继续接听销售人员的电话等等。

步骤 S502，根据所述电销结果设置所述客户的外呼权限。

20 具体地，在本实施例中，电销结果主要分为两大类，产品的售前以及售后的与客户的沟通结构。售前的电销结果主要分为三大类：客户有意愿购买相关产品、客户对购买相关产品持犹豫状态、客户明确拒绝购买相关产品或者客户不愿意继续接听销售人员的电话。售后的电销结果主要分为三大类：客户反馈的问题已经解决；客户反馈的问题还在处理中；客户提出问题需要
25 解决。举例而言，当销售人员提交的电销结果为客户明确拒绝购买相关产品或者客户不愿意继续接听销售人员的电话，所述设置模块 207 设置在预设时间内禁止销售人员呼叫该客户，避免引起客户的反感情绪。当销售人员提交的电销结果为：客户反馈的问题还在处理中，所述设置模块 207 则设置允许销售人员外呼该客户，以便根据售后问题。可以理解的是，以上举例仅为了
30 更好地解释本申请，并作为本申请的限定。

步骤 S503，根据所述电销结果设定回访该客户的时间。

步骤 S504，到达所述设定的回访客户的时间时，提醒销售人员呼叫该客户。

35 具体地，当电销结果为客户有意愿购买或者有意愿继续了解产品或者反馈地问题需要回复等情况时，所述服务器 2 设定回访时间，例如回访客户的

时间为 2 天，并且在到达回访客户的时间时，提醒销售人员及时呼叫客户，提高服务质量。在本实施例中，回访客户的时间可以根据实际产品需求来灵活设置，例如，该产品为限时优惠推广产品，则可以设置较短的回访客户时间，如 2 天的回访客户时间。又例如该产品为常规产品，则可以设置较长的回访客户时间，如 7 天的回访客户时间。

通过上述步骤 S501-S504，本申请所提出的电话呼叫管理方法，还能够当与所述客户的通话结束时，提醒销售人员提交电销结果；并根据所述电销结果设置所述客户的外呼权限；还可根据所述电销结果设定回访时间并到达所述设定的回访时间时，发出提醒，进一步提高服务质量。

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。

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）执行本申请各个实施例所述的方法。

以上仅为本申请的优选实施例，并非因此限制本申请的专利范围，凡是利用本申请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，均同理包括在本申请的专利保护范围内。

权 利 要 求 书

1. 一种电话呼叫管理方法，应用于服务器，其特征在于，所述方法包括：
当接听到客户进线呼入时，屏蔽所述客户的进线号码；

5 根据所述进线电话号码及所述服务器内部存储的客户资料信息判断是所述客户否是老客户；

若当前的进线号码能与内部存储的老客户的客户资料信息中的电话号码匹配成功时，则判断当前的进线呼入的客户为老客户，反之为新客户；

若所述客户为老客户，显示对应的客户资料信息；

10 若所述客户为新客户，则弹出建立新客户页面信息以建立客户资料信息；
将通话产生的话务数据存放在对应的客户资料信息中。

2. 如权利要求 1 所述的电话呼叫管理方法，其特征在于，还包括如下步骤：

当接收到终端设备发送的客户资料信息时，屏蔽所述客户的电话号码并在客户资料信息页面上设置外呼按键；

15 判断所述客户资料信息之间是否有重复，还判断所述客户资料信息与所述服务器内部存储的客户资料信息是否有重复；

若有重复，删除重复的客户资料信息。

3. 如权利要求 2 所述的电话呼叫管理方法，其特征在于，还包括如下步骤：

20 记录同一客户在预设时间内所有的通话流水记录；

当确认老客户使用新的联系电话呼入时，将所述老客户的新的联系电话存放至所述老客户的资料信息中；

当通过所述外呼按键外呼客户且客户对应有多个电话号码时，根据所述通话流水记录提示销售人员所述客户的最新通话记录中使用的电话号码。

25 4. 如权利要求 1 所述的电话呼叫管理方法，其特征在于，还包括如下步骤：

当与所述客户的通话结束时，提醒销售人员提交电销结果，并将所述电销结果保存至对应的客户资料信息中；

根据所述电销结果设置销售人员对所述客户的外呼权限。

30 5. 如权利要求 2 所述的电话呼叫管理方法，其特征在于，还包括如下步骤：

当与所述客户的通话结束时，提醒销售人员提交电销结果，并将所述电销结果保存至对应的客户资料信息中；

根据所述电销结果设置销售人员对所述客户的外呼权限。

6. 如权利要求 3 所述的电话呼叫管理方法，其特征在于，还包括如下步骤：

当与所述客户的通话结束时，提醒销售人员提交电销结果，并将所述电销结果保存至对应的客户资料信息中；

5 根据所述电销结果设置销售人员对所述客户的外呼权限。

7. 如权利要求 4-6 任一项所述的电话呼叫管理方法，其特征在于，还包括如下步骤：

根据电销结果设定回访该客户的时间；

到达所述设定的回访该客户的时间时，提醒销售人员呼叫该客户。

10 8. 一种服务器，其特征在于，所述服务器包括存储器、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电话呼叫管理系统，所述电话呼叫管理系统被所述处理器执行时实现如下步骤：

当接听到客户进线呼入时，屏蔽所述客户的进线号码；

15 根据所述进线电话号码及所述服务器内部存储的客户资料信息判断是所述客户否是老客户；

若当前的进线号码能与内部存储的老客户的客户资料信息中的电话号码匹配成功时，则当前的进线呼入的客户为老客户，反之为新客户；

若所述客户为老客户，显示对应的客户资料信息；

20 若所述客户为新客户，则弹出建立新客户页面信息以建立客户资料信息；将通话产生的话务数据存放在对应的客户资料信息中。

9. 如权利要求 8 所述的服务器，其特征在于，所述电话呼叫管理系统被所述处理器执行时，还实现如下步骤：

当接收到终端设备发送的客户资料信息时，屏蔽所述客户的电话号码并在客户资料信息页面上设置外呼按键；

25 判断所述客户资料信息之间是否有重复，还判断所述客户资料信息与所述服务器内部存储的客户资料信息是否有重复；

若有重复，删除重复的客户资料信息。

10. 如权利要求 9 所述的服务器，其特征在于，所述电话呼叫管理系统被所述处理器执行时，还实现如下步骤：

30 记录同一客户在预设时间内所有的通话流水记录；

当确认老客户使用新的联系电话呼入时，将所述老客户的新的联系电话存放至所述老客户的资料信息中；

当通过所述外呼按键外呼客户且客户对应有多个电话号码时，根据所述通话流水记录提示销售人员所述客户的最新通话记录中使用的电话号码。

11. 如权利要求 8 所述的服务器,其特征在於,所述电话呼叫管理系统被所述处理器执行时,还实现如下步骤:

当与所述客户的通话结束时,提醒销售人员提交电销结果,并将所述电销结果保存至对应的客户资料信息中;

5 根据所述电销结果设置销售人员对所述客户的外呼权限。

12. 如权利要求 9 所述的服务器,其特征在於,所述电话呼叫管理系统被所述处理器执行时,还实现如下步骤:

当与所述客户的通话结束时,提醒销售人员提交电销结果,并将所述电销结果保存至对应的客户资料信息中;

10 根据所述电销结果设置销售人员对所述客户的外呼权限。

13. 如权利要求 10 所述的服务器,其特征在於,所述电话呼叫管理系统被所述处理器执行时,还实现如下步骤:

当与所述客户的通话结束时,提醒销售人员提交电销结果,并将所述电销结果保存至对应的客户资料信息中;

15 根据所述电销结果设置销售人员对所述客户的外呼权限。

14. 如权利要求 11-13 任一项所述的服务器,其特征在於,所述电话呼叫管理系统被所述处理器执行时,还实现如下步骤:

根据电销结果设定回访该客户的时间;

到达所述设定的回访该客户的时间时,提醒销售人员呼叫该客户。

20 15. 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电话呼叫管理系统,所述电话呼叫管理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:

当接听到客户进线呼入时,屏蔽所述客户的进线号码;

25 根据所述进线电话号码及所述服务器内部存储的客户资料信息判断是所述客户否是老客户;

若当前的进线号码能与内部存储的老客户的客户资料信息中的电话号码匹配成功时,则当前的进线呼入的客户为老客户,反之为新客户;

若所述客户为老客户,显示对应的客户资料信息;

若所述客户为新客户,则弹出建立新客户页面信息以建立客户资料信息;

30 将通话产生的话务数据存放在对应的客户资料信息中。

16. 如权利要求 15 所述的计算机可读存储介质,其特征在於,所述电话呼叫管理系统被所述处理器执行时,还实现如下步骤:

当接收到终端设备发送的客户资料信息时,屏蔽所述客户的电话号码并在客户资料信息页面上设置外呼按键;

判断所述客户资料信息之间是否有重复，还判断所述客户资料信息与所述服务器内部存储的客户资料信息是否有重复；

若有重复，删除重复的客户资料信息。

5 17. 如权利要求 16 所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述电话呼叫管理系统被所述处理器执行时，还实现如下步骤：

记录同一客户在预设时间内所有的通话流水记录；

当确认老客户使用新的联系电话呼入时，将所述老客户的新的联系电话存放至所述老客户的资料信息中；

10 当通过所述外呼按键外呼客户且客户对应有多个电话号码时，根据所述通话流水记录提示销售人员所述客户的最新通话记录中使用的电话号码。

18. 如权利要求 15 所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述电话呼叫管理系统被所述处理器执行时，还实现如下步骤：

当与所述客户的通话结束时，提醒销售人员提交电销结果，并将所述电销结果保存至对应的客户资料信息中；

15 根据所述电销结果设置销售人员对所述客户的外呼权限。

19. 如权利要求 16 或 17 所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述电话呼叫管理系统被所述处理器执行时，还实现如下步骤：

当与所述客户的通话结束时，提醒销售人员提交电销结果，并将所述电销结果保存至对应的客户资料信息中；

20 根据所述电销结果设置销售人员对所述客户的外呼权限。

20. 如权利要求 19 所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述电话呼叫管理系统被所述处理器执行时，还实现如下步骤：

根据电销结果设定回访该客户的时间；

到达所述设定的回访该客户的时间时，提醒销售人员呼叫该客户。

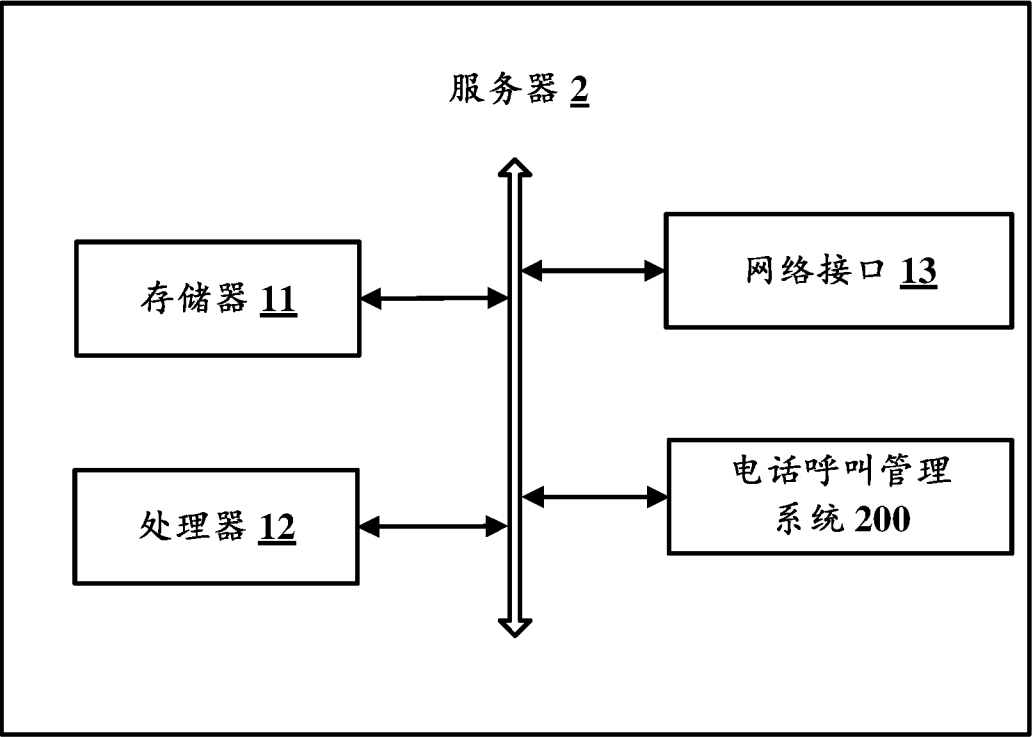


图 1

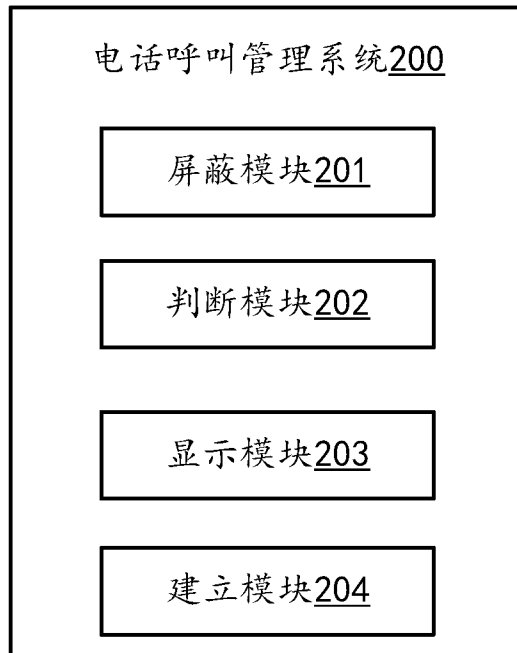


图 2

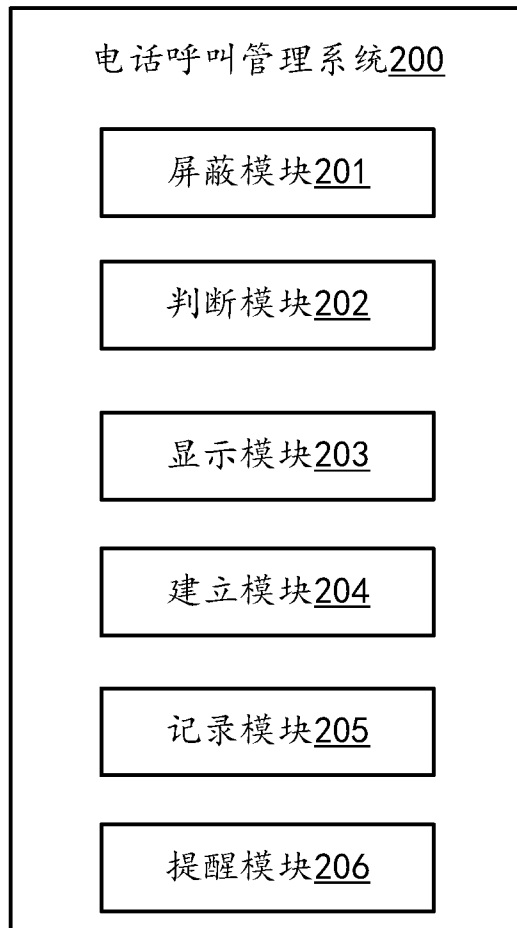


图 3

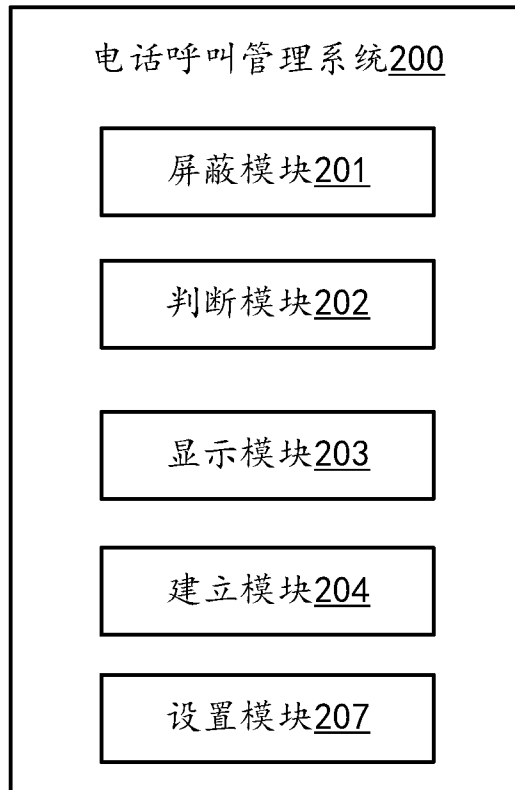


图 4

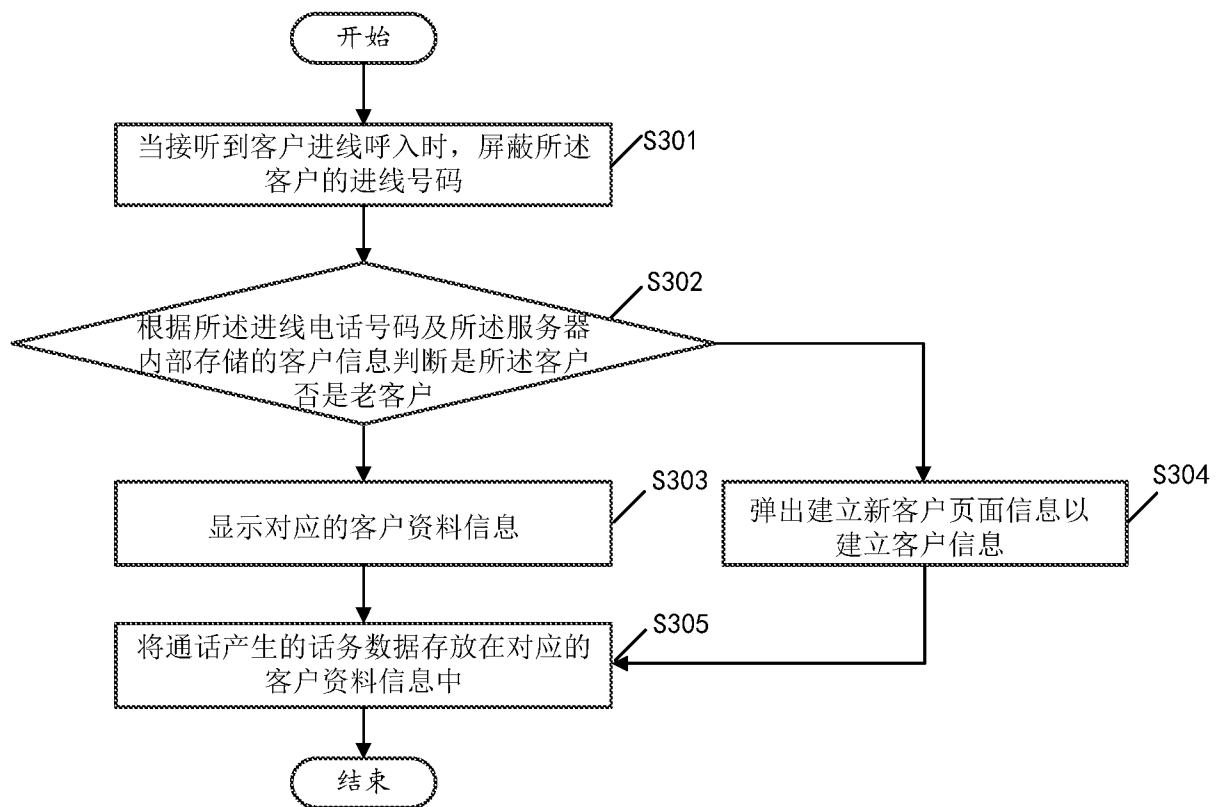


图 5

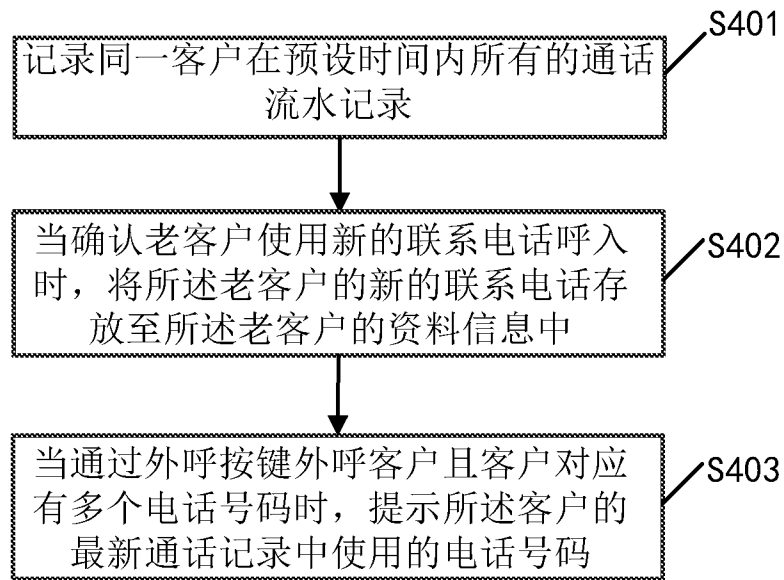


图 6

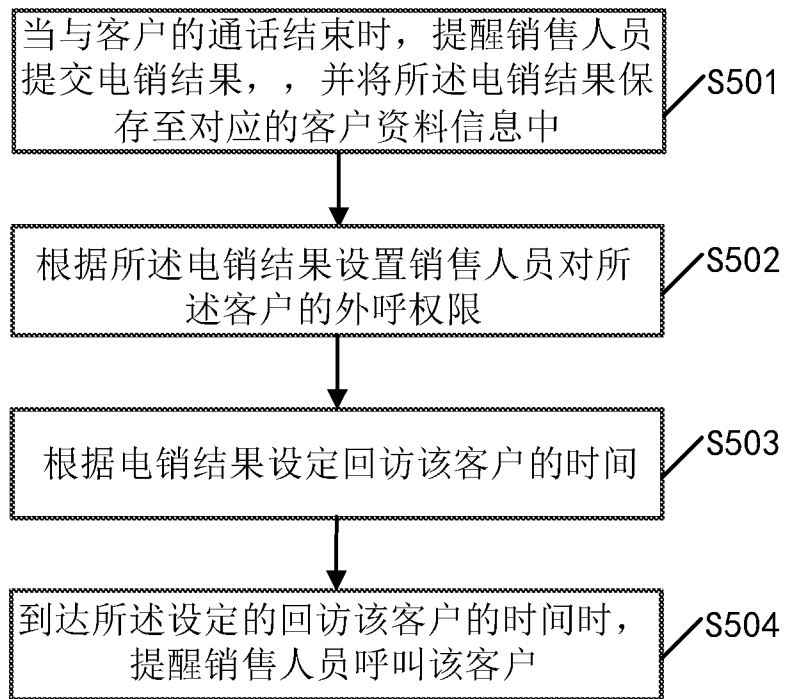


图 7

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.

PCT/CN2018/102403

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER

H04M 3/42(2006.01)i; H04M 3/22(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; 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)

CNABS; CNTXT; CNKI; VEN; WOTXT; USTXT: 电话, 手机, 呼叫, 呼入, 客服, 销售, 屏蔽, 号码, 恶意电话, 匹配, 老, 已知, 新, 客户, 用户, 顾客, 显示, 建立, 新建, telephonic, telephone, phone, call+, agent, sale, mask+, screen+, number, malicious calls, match+, old, known, new, subscriber, client, customer, display, setup, establish+

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
Y	US 6529881 B2 (DISTRIBUTED SOFTWARE DEVELOPMENT, INC. ET AL.) 04 March 2003 (2003-03-04) see claims 1, 8-9 and 13, description, column 23, line 43 to column 26, line 27, and figure 10	1-20
Y	CN 103026688 A (SMART HUB PTE. LTD.) 03 April 2013 (2013-04-03) see claims 10 and 12-13, description, paragraphs 0005, 0047 and 0064, and figure 3	1-20
A	CN 105530634 A (ZCTT BEIJING INFORMATION TECHNOLOGY CO., LTD.) 27 April 2016 (2016-04-27) see 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

28 January 2019

Date of mailing of the international search report

02 February 2019

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/CN2018/102403

Patent document cited in search report			Publication date (day/month/year)	Patent family member(s)			Publication date (day/month/year)
US	6529881	B2	04 March 2003	US	2001011230	A1	02 August 2001
CN	103026688	A	03 April 2013	UA	106918	C2	27 October 2014
				AU	2011262550	A1	29 November 2012
				CN	103026688	B	31 August 2016
				CA	2798876	A1	15 December 2011
				RU	2604517	C2	10 December 2016
				KR	101576090	B1	11 December 2015
				EP	2580932	A1	17 April 2013
				MX	2012012871	A	29 November 2012
				SG	177018	A1	30 January 2012
				SG	185357	A1	28 December 2012
				KR	20130114572	A	17 October 2013
				AR	081855	A1	24 October 2012
				CO	6640300	A2	22 March 2013
				TW	201207648	A	16 February 2012
				AU	2011262550	B2	27 November 2014
				US	9537950	B2	03 January 2017
				TW	I494778	B	01 August 2015
				MY	160283	A	28 February 2017
				JP	2013546028	A	26 December 2013
				RU	2012158117	A	20 July 2014
				WO	2011155900	A1	15 December 2011
				EP	2580932	A4	31 May 2017
				US	2013080588	A1	28 March 2013
				JP	5888655	B2	22 March 2016
				GC	3440	A	30 September 2015
				ID	201301558	A	25 April 2013
				VN	10015973	B	25 October 2016
				VN	33775	A	27 May 2013
				HK	1183144	A0	13 December 2013
				SG	185357	B	30 April 2013
				ZA	201208769	A	31 July 2013
				MX	312363	B	15 August 2013
				IN	201209544	P1	25 July 2014
				PH	12012502413	B1	18 March 2016
CN	105530634	A	27 April 2016	None			

国际检索报告

国际申请号

PCT/CN2018/102403

A. 主题的分类

H04M 3/42(2006.01)i; H04M 3/22(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; 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))

CNABS;CNTXT;CNKI;VEN;WOTXT;USTXT:电话, 手机, 呼叫, 呼入, 客服, 销售, 屏蔽, 号码, 恶意电话, 匹配, 老, 已知, 新, 客户, 用户, 顾客, 显示, 建立, 新建, telephonic, telephone, phone, call+, agent, sale, mask+, screen+, number, malicious calls, match+, old, known, new, subscriber, client, customer, display, setup, establish+

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
Y	US 6529881 B2 (DISTRIBUTED SOFTWARE DEV INC 等) 2003年 3月 4日 (2003 - 03 - 04) 参见权利要求1, 8-9, 13; 说明书第23栏第43行至第26栏第27行; 图10	1-20
Y	CN 103026688 A (斯玛特哈伯私人有限公司) 2013年 4月 3日 (2013 - 04 - 03) 参见权利要求10, 12-13; 说明书第0005, 0047和0064段; 图3	1-20
A	CN 105530634 A (北京中创信测信息技术有限公司) 2016年 4月 27日 (2016 - 04 - 27) 参见全文	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

2019年 1月 28日

国际检索报告邮寄日期

2019年 2月 2日

ISA/CN的名称和邮寄地址

中国国家知识产权局 (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

吴旭

电话号码 86-010-62089859

国际检索报告
关于同族专利的信息

国际申请号

PCT/CN2018/102403

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)
US	6529881	B2	2003年 3月 4日	US	2001011230	A1	2001年 8月 2日
CN	103026688	A	2013年 4月 3日	UA	106918	C2	2014年 10月 27日
				AU	2011262550	A1	2012年 11月 29日
				CN	103026688	B	2016年 8月 31日
				CA	2798876	A1	2011年 12月 15日
				RU	2604517	C2	2016年 12月 10日
				KR	101576090	B1	2015年 12月 11日
				EP	2580932	A1	2013年 4月 17日
				MX	2012012871	A	2012年 11月 29日
				SG	177018	A1	2012年 1月 30日
				SG	185357	A1	2012年 12月 28日
				KR	20130114572	A	2013年 10月 17日
				AR	081855	A1	2012年 10月 24日
				CO	6640300	A2	2013年 3月 22日
				TW	201207648	A	2012年 2月 16日
				AU	2011262550	B2	2014年 11月 27日
				US	9537950	B2	2017年 1月 3日
				TW	I494778	B	2015年 8月 1日
				MY	160283	A	2017年 2月 28日
				JP	2013546028	A	2013年 12月 26日
				RU	2012158117	A	2014年 7月 20日
				WO	2011155900	A1	2011年 12月 15日
				EP	2580932	A4	2017年 5月 31日
				US	2013080588	A1	2013年 3月 28日
				JP	5888655	B2	2016年 3月 22日
				GC	3440	A	2015年 9月 30日
				ID	201301558	A	2013年 4月 25日
				VN	10015973	B	2016年 10月 25日
				VN	33775	A	2013年 5月 27日
				HK	1183144	A0	2013年 12月 13日
				SG	185357	B	2013年 4月 30日
				ZA	201208769	A	2013年 7月 31日
				MX	312363	B	2013年 8月 15日
				IN	201209544	P1	2014年 7月 25日
				PH	12012502413	B1	2016年 3月 18日
CN	105530634	A	2016年 4月 27日	无			