

(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)



(10) 国际公布号
WO 2019/024236 A1

(51) 国际专利分类号:
G06Q 10/02 (2012.01)

(21) 国际申请号: PCT/CN2017/105029

(22) 国际申请日: 2017 年 9 月 30 日 (30.09.2017)

(25) 申请语言: 中文

(26) 公布语言: 中文

(30) 优先权:
201710658105.X 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八卦三路平安大厦吴东勤, 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八卦三路平安大厦吴东勤, Guangdong 518000 (CN)。

(74) 代理人: 深圳市沃德知识产权代理有限公司 (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: PRIORITY-BASED CUSTOMER FOLLOW-UP METHOD AND SYSTEM, ELECTRONIC APPARATUS AND READ-ABLE STORAGE MEDIUM

(54) 发明名称: 基于优先级的客户跟进方法、系统、电子装置及可读存储介质

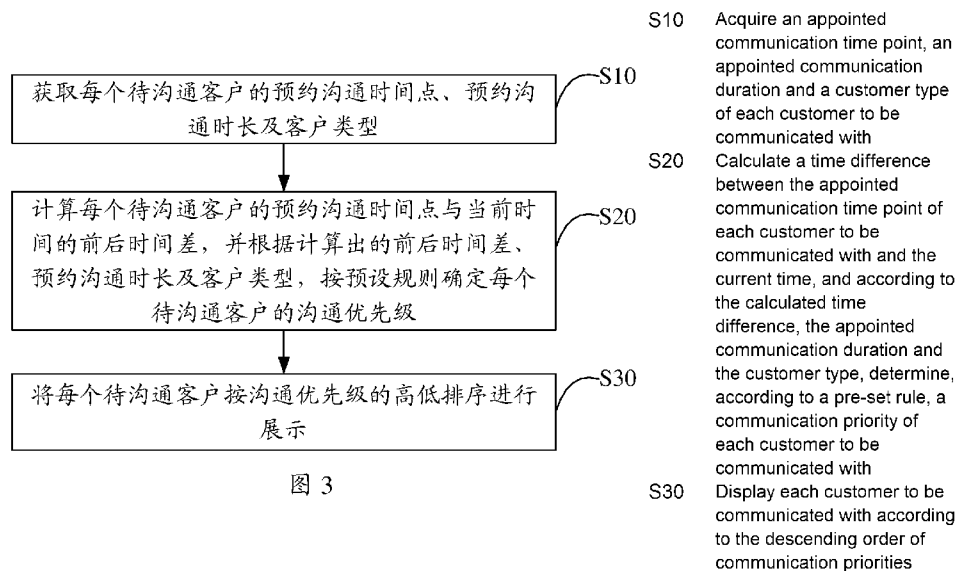


图 3

(57) Abstract: A priority-based customer follow-up method and system, an electronic apparatus and a readable storage medium. The method comprises: acquiring an appointed communication time point, an appointed communication duration and a customer type of each customer to be communicated with (S10); calculating a time difference between the appointed communication time point of each customer to be communicated with and the current time, and according to the calculated time difference, the appointed communication duration and the customer type, determining, according to a pre-set rule, a communication priority of each customer to be communicated with (S20); and displaying each customer to be communicated with according to the descending order of communication priorities (S30), so that a user prioritizes a customer to be communicated with with a higher priority. By means of the method, a user prioritizes a customer to be communicated with with a higher priority, thereby improving the efficiency of remote service marketing.

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))。

(57) 摘要: 一种基于优先级的客户跟进方法、系统、电子装置及可读存储介质, 该方法包括: 获取每个待沟通客户的预约沟通时间点、预约沟通时长及客户类型 (S10); 计算每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前时间的前后时间差, 并根据计算出的前后时间差、预约沟通时长及客户类型, 按预设规则确定每个待沟通客户的沟通优先级 (S20); 将每个待沟通客户按沟通优先级的高低排序进行展示 (S30), 以供用户优先处理优先级高的待沟通客户。该方法供用户优先处理优先级高的待沟通客户, 提高远程服销的效率。

基于优先级的客户跟进方法、系统、电子装置及可读存储介质

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 201710658105.X、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

本发明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、电子装置及可读存储介质。

背景技术

在当前的远程服销场景下，工作人员如坐席会与客户确定预约沟通时间，该预约时间点往往为一个具体的时间点。但是在实际场景中，往往会出现坐席在与A客户沟通耗时较长，不能按照约定的准确时间与B客户沟通。而当结束与A客户沟通后，往往又到了与C客户约定的沟通时间，此时若按照B的沟通优先级高于C来进行沟通，实际上B、C两个客户都不会满意。因此，需要一种针对不同客户的预约沟通时间进行跟进任务优先级划分的技术方案，以提高与不同客户的沟通效率及合理性。

发明内容

本发明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、电子装置及可读存储介质，旨在提高客户跟进的沟通效率。

为实现上述目的，本申请第一方面提供一种电子装置，所述电子装置包括存储设备、处理设备，所述存储设备上存储有可在所述处理设备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设备执行时实现如下步骤：

- A、获取每个待沟通客户的预约沟通时间点、预约沟通时长及客户类型；
- B、计算每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前时间的前后时间差，并根据计算出的前后时间差、预约沟通时长及客户类型，按预设规则确定每个

待沟通客户的沟通优先级;

C、将每个待沟通客户按沟通优先级的高低排序进行展示,以供用户优先处理优先级高的待沟通客户。

本申请第二方面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:

A、获取每个待沟通客户的预约沟通时间点、预约沟通时长及客户类型;

B、计算每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前时间的前后时间差,并根据计算出的前后时间差、预约沟通时长及客户类型,按预设规则确定每个待沟通客户的沟通优先级;

C、将每个待沟通客户按沟通优先级的高低排序进行展示,以供用户优先处理优先级高的待沟通客户。

本申请第三方面提供一种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包括:

获取模块,用于获取每个待沟通客户的预约沟通时间点、预约沟通时长及客户类型;

确定模块,用于计算每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前时间的前后时间差,并根据计算出的前后时间差、预约沟通时长及客户类型,按预设规则确定每个待沟通客户的沟通优先级;

排序模块,用于将每个待沟通客户按沟通优先级的高低排序进行展示,以供用户优先处理优先级高的待沟通客户。

本申请第四方面提供一种计算机可读存储介质,其上存储有至少一个可被处理设备执行以实现以下操作的计算机可读指令:

A、获取每个待沟通客户的预约沟通时间点、预约沟通时长及客户类型;

B、计算每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前时间的前后时间差,并根据计算出的前后时间差、预约沟通时长及客户类型,按预设规则确定每个待沟通客户的沟通优先级;

C、将每个待沟通客户按沟通优先级的高低排序进行展示,以供用户优先处理优先级高的待沟通客户。

本发明提出的基于优先级的客户跟进方法、系统、电子装置及可读存储

介质，通过计算每个待沟通客户的最新预约沟通时间点与当前时间的前后时间差，并根据计算出的前后时间差、预约沟通时长及客户类型，按预设规则确定每个待沟通客户的沟通优先级；按沟通优先级的高低排序进行展示。由于能计算出每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前时间的前后时间差、预约沟通时长及客户类型，并利用预设规则来确定出不同前后时间差的待沟通客户所对应的沟通优先级，从而能根据各个客户的不同预约沟通时间点来动态合理的对不同客户进行跟进优先级排序，以供用户优先处理优先级高的待沟通客户，确保尽可能多的客户满意，提高远程服销的效率。

附图说明

图1为本发明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为本发明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为本发明基于优先级的客户跟进方法一实施例的流程示意图。

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。

具体实施方式

为了使本发明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，对本发明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发明，并不用于限定本发明。

本发明提供一种基于优先级的客户跟进系统。请参阅图1，是本发明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，存储设备11、处理设备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。

所述存储设备11在一些实施例中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。所述存储设备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, 所述存储设备 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。所述存储设备 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。所述存储设备 11 还可以用于暂时地存储已经输出或者将要输出的数据。

所述处理设备 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, 用于运行所述存储设备 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, 是本发明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设备 11 中, 并由一个或多个处理设备 (本实施例为所述处理设备 12) 所执行, 以完成本发明。例如, 在图 4 中, 所述的基于优先级的客户跟进系统 10 可以被分割成获取模块 01、确定模块 02 及排序模块 03。本发明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获取模块 01、确定模块 02 及排序模块 03 的功能。

获取模块 01, 用于获取每个待沟通客户的预约沟通时间点、预约沟通时长及客户类型。

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, 获取每个待沟通客户的预

约沟通时间点，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。

本实施例中，还获取每个待沟通客户的预约沟通时长及客户类型，预约沟通时长为远程坐席与有意向的客户在沟通过程中与该客户确定的下一次预约的沟通时长，或者，预约沟通时长也可以是远程坐席在与有意向的客户沟通完成后，预测出的与该客户下一次预约沟通的沟通时长，如2小时、5分钟等，在此不做限定。

客户类型可根据每个待沟通客户的身份属性区分为会员客户或非会员客户，也可根据每个待沟通客户的历史购买记录区分为有购买记录的老客户或无购买记录的新客户，等等，在此不做限定。

确定模块 02，用于计算每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前时间的前后时间差，并根据计算出的前后时间差、预约沟通时长及客户类型，按预设规则确定每个待沟通客户的沟通优先级。

实时获取当前系统时间，并在获取到每个待沟通客户的预约沟通时间点后，计算每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前系统时间的前后时间差，如计算出待沟通客户的预约沟通时间点在当前系统时间之前 N 分钟，待沟通客户的预约沟通时间点在当前系统时间之后 N 分钟。根据计算出的每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前系统时间的前后时间差，来确定每个待沟通客户的预约时间优先级。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待沟通客户的预约时间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客户，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。

进一步地，还可根据预约沟通时长确定预约沟通时长优先级，例如，由于沟通时间较长的会话一般比沟通时间较短的会话更加重要或具有实质有效内容的可能性更大，因此，可设定预约沟通时长较长的预约沟通时长优先级高于预约沟通时长较短的预约沟通时长优先级。如一般沟通时长达 2 小时的事情比沟通时长仅 5 分钟就可以解决的事情要更加重要。

还可根据客户类型确定客户类型优先级，例如，客户注册会员或有过购买历史的往往对产品的认可度更高，再次购买的几率比非会员或没有购买历史的要大很多，因此，可设定会员客户的客户类型优先级高于非会员客户的客户类型优先级，或者，有购买记录的老客户的客户类型优先级高于无购买记录的新客户的客户类型优先级。

根据确定出的每个待沟通客户的预约时间优先级 M1、预约沟通时长优先级 M2、客户类型优先级 M3，可综合确定出每个待沟通客户的沟通优先级 M，公式如下：

$$M = a * M1 + b * M2 + c * M3$$

其中，a 为预设的预约时间优先级 M1 的权重系数，b 为预设的预约沟通时长优先级 M2 的权重系数，c 为预设的客户类型优先级 M3 的权重系数。

本实施例中，可预先设定不同预约时间优先级 M1、预约沟通时长优先级 M2、客户类型优先级 M3 的优先级数值及对应的权重系数，以根据实际应用的需要调整前后时间差、预约沟通时长或客户类型对最终待沟通客户的沟通优先级的影响程度。如若优先考虑沟通快到预约沟通时间点的待沟通客户，则可提高预约时间优先级 M1 的优先级数值及对应的权重系数 a，若优先考虑沟通会员客户或有购买记录的老客户，则可提高客户类型优先级 M3 的优先级数值及对应的权重系数 c。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 a、b、c 分别为 0.65、0.25、0.10，M1 在预约沟通时间点在当前系统时间之前时对应的优先级数值为 2.5，M1 在预约沟通时间点在当前系统时间之后时对应的优先级数值为 1.5；M2 在预约沟通时长大于 1 小时时对应的优先级数值为 2，M2 在预约沟通时长小于 1 小时时对应的优先级数值为 1；M3 在客户为会员客户或有购买记录的老客户时对应的优先级数值为 1.5，M3 在客户为非会员客户或无购买记录的新客户时对应的优先级数值为 0.5。这样，能均衡每个待沟通客户的预约沟通时间点、预约沟通时长及客

户类型这三方面因素的影响，为每个待沟通客户计算得到最合理的沟通优先级，以使工作人员如坐席优先处理较为重要且需第一时间进行跟进沟通的客户，提高远程服销中客户跟进的有效性及效益。

排序模块 03，用于将每个待沟通客户按沟通优先级的高低排序进行展示，以供用户优先处理优先级高的待沟通客户。

根据计算出的每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前系统时间的前后时间差确定每个待沟通客户的沟通优先级之后，可按照沟通优先级从高到低的顺序对每个待沟通客户进行排序并展示，工作人员如远程坐席即可根据展示的按沟通优先级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。

在一种实施方式中，还可将沟通优先级排序靠前的预设数量的待沟通客户进行标记，例如，可将按沟通优先级的高低排序展示的待沟通客户中排序靠前的预设数量（如 10 个）待沟通客户进行加粗、高亮、特定颜色（红色）、加大字体、备注等方式进行标记显示，使排序靠前的预设数量（如 10 个）待沟通客户即优先级较高的预设数量（如 10 个）待沟通客户明显区别于其他优先级的客户，以提醒工作人员如远程坐席及时处理优先级较高的待沟通客户。

在另一种实施方式中，还可获取按沟通优先级的高低排序展示的待沟通客户中排序靠前的预设数量（如 10 个）待沟通客户的信息（如姓名、联系方式、当前业务状态等），并将预设数量（如 10 个）待沟通客户的信息发送至预设终端，如通过短信、微信、邮件等方式将预设数量（如 10 个）待沟通客户的信息发送至远程坐席的手机。这样，在远程坐席出差或外出时也能及时获知急需跟进的待沟通客户的信息，从而避免遗漏跟进优先级较高的待沟通客户。

本实施例通过计算每个待沟通客户的最新预约沟通时间点与当前时间的前后时间差，并根据计算出的前后时间差与预设规则确定每个待沟通客户的沟通优先级；按沟通优先级的高低排序进行展示。由于能计算出每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前时间的前后时间差，并利用预设规则来确定出不同前后时间差的待沟通客户所对应的沟通优先级，从而能根据各个客户的不同预约沟通时间点来动态合理的对不同客户进行跟进优先级排序，以供用

户优先处理优先级高的待沟通客户，确保尽可能多的客户满意，提高远程服

销的效率。

进一步地，在其他实施例中，上述确定模块 02 可以用于：

若预约沟通时间点在当前时间之前，且预约沟通时间点与当前时间的时间差大于预设值，则确定该预约沟通时间点的待沟通客户为预约时间前优先级；

若预约沟通时间点与当前时间的时间差小于预设值，则确定该预约沟通时间点的待沟通客户为预约时间中优先级；

若预约沟通时间点在当前时间之后，且预约沟通时间点与当前时间的时间差大于预设值，则确定该预约沟通时间点的待沟通客户为预约时间后优先级；

所述预约时间中优先级高于所述预约时间前优先级，所述预约时间前优先级高于所述预约时间后优先级。

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，对每个客户的沟通优先级预先设定为三个优先级，分别为预约时间前优先级、预约时间中优先级、预约时间后优先级，这三个优先级的定义分别如下：

预约时间前优先级，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；

预约时间中优先级，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；

预约时间后优先级，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。

其中，优先级的顺序为：预约时间中优先级>预约时间前优先级>预约时间后优先级。预设值为变量，根据不同行业业务的差异可进行设定，如可设定为 1 分钟。

例如，若当前时间为 10:00，则预约沟通时间点在 9:59:00 之前的待沟通客户为预约时间前优先级，预约沟通时间点在 9:59 至 10:01 之间的待沟通客户为预约时间中优先级，预约沟通时间点在 10:01 之后的待沟通客户为预约时间后优先级。

进一步地，在各个预约时间前优先级、预约时间中优先级或预约时间后优先级对应的多个待沟通客户中，预约沟通时间点与当前时间的时间差越小，该预约沟通时间点的待沟通客户的优先级越高，从而能更加精确地对每个待沟通客户的优先级高低进行排序。

本发明进一步提供一种基于优先级的客户跟进方法。

参照图 3，图 3 为本发明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，获取每个待沟通客户的预约沟通时间点、预约沟通时长及客户类型。

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，获取每个待沟通客户的预约沟通时间点，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。

本实施例中，还获取每个待沟通客户的预约沟通时长及客户类型，预约沟通时长为远程坐席与有意向的客户在沟通过程中与该客户确定的下一次预

约的沟通时长，或者，预约沟通时长也可以是远程坐席在与有意向的客户沟通完成后，预测出的与该客户下一次预约沟通的沟通时长，如 2 小时、5 分钟等，在此不做限定。

客户类型可根据每个待沟通客户的身份属性区分为会员客户或非会员客户，也可根据每个待沟通客户的历史购买记录区分为有购买记录的老客户或无购买记录的新客户，等等，在此不做限定。

步骤 S20，计算每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前时间的前后时间差，并根据计算出的前后时间差、预约沟通时长及客户类型，按预设规则确定每个待沟通客户的沟通优先级。

实时获取当前系统时间，并在获取到每个待沟通客户的预约沟通时间点后，计算每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前系统时间的前后时间差，如计算出待沟通客户的预约沟通时间点在当前系统时间之前 N 分钟，待沟通客户的预约沟通时间点在当前系统时间之后 N 分钟。根据计算出的每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前系统时间的前后时间差，并按照预设规则来确定每个待沟通客户的预约时间优先级。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待沟通客户的预约时间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客户，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。

进一步地，还可根据预约沟通时长确定预约沟通时长优先级，例如，由于沟通时间较长的会话一般比沟通时间较短的会话更加重要或具有实质有效内容的可能性更大，因此，可设定预约沟通时长较长的预约沟通时长优先级高于预约沟通时长较短的预约沟通时长优先级。如一般沟通时长达 2 小时的事情比沟通时长仅 5 分钟就可以解决的事情要更加重要。

还可根据客户类型确定客户类型优先级，例如，客户注册会员或有过购买历史的往往对产品的认可度更高，再次购买的几率比非会员或没有购买历史的要大很多，因此，可设定会员客户的客户类型优先级高于非会员客户的客户类型优先级，或者，有购买记录的老客户的客户类型优先级高于无购买记录的新客户的客户类型优先级。

根据确定出的每个待沟通客户的预约时间优先级 M1、预约沟通时长优先

级 M2、客户类型优先级 M3，可综合确定出每个待沟通客户的沟通优先级 M，公式如下：

$$M = a * M1 + b * M2 + c * M3$$

其中，a 为预设的预约时间优先级 M1 的权重系数，b 为预设的预约沟通时长优先级 M2 的权重系数，c 为预设的客户类型优先级 M3 的权重系数。

本实施例中，可预先设定不同预约时间优先级 M1、预约沟通时长优先级 M2、客户类型优先级 M3 的优先级数值及对应的权重系数，以根据实际应用的需要调整前后时间差、预约沟通时长或客户类型对最终待沟通客户的沟通优先级的影响程度。如若优先考虑沟通快到预约沟通时间点的待沟通客户，则可提高预约时间优先级 M1 的优先级数值及对应的权重系数 a，若优先考虑沟通会员客户或有购买记录的老客户，则可提高客户类型优先级 M3 的优先级数值及对应的权重系数 c。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 a、b、c 分别为 0.65、0.25、0.10，M1 在预约沟通时间点在当前系统时间之前时对应的优先级数值为 2.5，M1 在预约沟通时间点在当前系统时间之后时对应的优先级数值为 1.5；M2 在预约沟通时长大于 1 小时时对应的优先级数值为 2，M2 在预约沟通时长小于 1 小时时对应的优先级数值为 1；M3 在客户为会员客户或有购买记录的老客户时对应的优先级数值为 1.5，M3 在客户为非会员客户或无购买记录的新客户时对应的优先级数值为 0.5。这样，能均衡每个待沟通客户的预约沟通时间点、预约沟通时长及客户类型这三方面因素的影响，为每个待沟通客户计算得到最合理的沟通优先级，以使工作人员如坐席优先处理较为重要且需第一时间进行跟进沟通的客户，提高远程服销中客户跟进的有效性及效益。

步骤 S30，将每个待沟通客户按沟通优先级的高低排序进行展示，以供用户优先处理优先级高的待沟通客户。

根据计算出的每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前系统时间的前后时间差确定每个待沟通客户的沟通优先级之后，可按照沟通优先级从高到低的顺序对每个待沟通客户进行排序并展示，工作人员如远程坐席即可根据展示的按沟通优先级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。

在一种实施方式中，还可将沟通优先级排序靠前的预设数量的待沟通客

户进行标记，例如，可将按沟通优先级的高低排序展示的待沟通客户中排序靠前的预设数量（如 10 个）待沟通客户进行加粗、高亮、特定颜色（红色）、加大字体、备注等方式进行标记显示，使排序靠前的预设数量（如 10 个）待沟通客户即优先级较高的预设数量（如 10 个）待沟通客户明显区别于其他优先级的客户，以提醒工作人员如远程坐席及时处理优先级较高的待沟通客户。

在另一种实施方式中，还可获取按沟通优先级的高低排序展示的待沟通客户中排序靠前的预设数量（如 10 个）待沟通客户的信息（如姓名、联系方式、当前业务状态等），并将预设数量（如 10 个）待沟通客户的信息发送至预设终端，如通过短信、微信、邮件等方式将预设数量（如 10 个）待沟通客户的信息发送至远程坐席的手机。这样，在远程坐席出差或外出时也能及时获知急需跟进的待沟通客户的信息，从而避免遗漏跟进优先级较高的待沟通客户。

本实施例通过计算每个待沟通客户的最新预约沟通时间点与当前时间的前后时间差，并根据计算出的前后时间差与预设规则确定每个待沟通客户的沟通优先级；按沟通优先级的高低排序进行展示。由于能计算出每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前时间的前后时间差，并利用预设规则来确定出不同前后时间差的待沟通客户所对应的沟通优先级，从而能根据各个客户的不同预约沟通时间点来动态合理的对不同客户进行跟进优先级排序，以供用户优先处理优先级高的待沟通客户，确保尽可能多的客户满意，提高远程服务的效率。

进一步地，在其他实施例中，上述步骤 S20 中根据计算出的前后时间差与预设规则确定每个待沟通客户的沟通优先级的步骤可以包括：

若预约沟通时间点在当前时间之前，且预约沟通时间点与当前时间的时间差大于预设值，则确定该预约沟通时间点的待沟通客户为预约时间前优先级；

若预约沟通时间点与当前时间的时间差小于预设值，则确定该预约沟通时间点的待沟通客户为预约时间中优先级；

若预约沟通时间点在当前时间之后，且预约沟通时间点与当前时间的时间

间差大于预设值，则确定该预约沟通时间点的待沟通客户为预约时间后优先级；

所述预约时间中优先级高于所述预约时间前优先级，所述预约时间前优先级高于所述预约时间后优先级。

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，对每个客户的沟通优先级预先设定为三个优先级，分别为预约时间前优先级、预约时间中优先级、预约时间后优先级，这三个优先级的定义分别如下：

预约时间前优先级，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；

预约时间中优先级，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；

预约时间后优先级，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。

其中，优先级的顺序为：预约时间中优先级>预约时间前优先级>预约时间后优先级。预设值为变量，根据不同行业业务的差异可进行设定，如可设定为 1 分钟。

例如，若当前时间为 10:00，则预约沟通时间点在 9:59:00 之前的待沟通客户为预约时间前优先级，预约沟通时间点在 9:59 至 10:01 之间的待沟通客户为预约时间中优先级，预约沟通时间点在 10:01 之后的待沟通客户为预约时间后优先级。

进一步地，在各个预约时间前优先级、预约时间中优先级或预约时间后优先级对应的多个待沟通客户中，预约沟通时间点与当前时间的的时间差越小，该预约沟通时间点的待沟通客户的优先级越高，从而能更加精确地对每个待沟通客户的优先级高低进行排序。

此外，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设备执行，以使所述至少一个处理设备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所述的方法。

以上参照附图说明了本发明的优选实施例，并非因此局限本发明的权利范围。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。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发明的范围和实质，可以有多种变型方案实现本发明，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。凡在运用本发明的技术构思之内所作的任何修改、等同替换和改进，均应在本发明的权利范围之内。

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设备、处理设备，所述存储设备上存储有可在所述处理设备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设备执行时实现如下步骤：

A、获取每个待沟通客户的预约沟通时间点、预约沟通时长及客户类型；

B、计算每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前时间的前后时间差，并根据计算出的前后时间差、预约沟通时长及客户类型，按预设规则确定每个待沟通客户的沟通优先级；

C、将每个待沟通客户按沟通优先级的高低排序进行展示，以供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，所述根据计算出的前后时间差、预约沟通时长及客户类型，按预设规则确定每个待沟通客户的沟通优先级包括：

根据计算出的前后时间差确定预约时间优先级 M1，根据预约沟通时长确定预约沟通时长优先级 M2，根据客户类型确定客户类型优先级 M3，则确定每个待沟通客户的沟通优先级 M 的公式为：

$$M = a * M1 + b * M2 + c * M3$$

其中，a 为预设的预约时间优先级 M1 的权重系数，b 为预设的预约沟通时长优先级 M2 的权重系数，c 为预设的客户类型优先级 M3 的权重系数。

3. 如权利要求 2 所述的电子装置，其特征在于，所述根据计算出的前后时间差确定预约时间优先级包括：

若预约沟通时间点在当前时间之前，且预约沟通时间点与当前时间的时间差大于预设值，则确定该预约沟通时间点的待沟通客户为预约时间前优先级；

若预约沟通时间点与当前时间的时间差小于预设值，则确定该预约沟通时间点的待沟通客户为预约时间中优先级；

若预约沟通时间点在当前时间之后，且预约沟通时间点与当前时间的时间差大于预设值，则确定该预约沟通时间点的待沟通客户为预约时间后优先

级;

所述预约时间中优先级高于所述预约时间前优先级, 所述预约时间前优先级高于所述预约时间后优先级。

4. 如权利要求 3 所述的电子装置, 其特征在于, 在各个预约时间前优先级、预约时间中优先级或预约时间后优先级对应的多个待沟通客户中, 预约沟通时间点与当前时间的的时间差越小, 该预约沟通时间点的待沟通客户的优先级越高。

5. 如权利要求 1-4 中任一项所述的电子装置, 其特征在于, 所述步骤 C 还包括:

将沟通优先级排序靠前的预设数量的待沟通客户进行标记;

获取沟通优先级排序靠前的预设数量的待沟通客户的信息, 并将预设数量的待沟通客户的信息发送至预设终端。

6. 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:

A、获取每个待沟通客户的预约沟通时间点、预约沟通时长及客户类型;

B、计算每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前时间的前后时间差, 并根据计算出的前后时间差、预约沟通时长及客户类型, 按预设规则确定每个待沟通客户的沟通优先级;

C、将每个待沟通客户按沟通优先级的高低排序进行展示, 以供用户优先处理优先级高的待沟通客户。

7. 如权利要求 6 所述的基于优先级的客户跟进方法, 其特征在于, 所述根据计算出的前后时间差、预约沟通时长及客户类型, 按预设规则确定每个待沟通客户的沟通优先级包括:

根据计算出的前后时间差确定预约时间优先级 M1, 根据预约沟通时长确定预约沟通时长优先级 M2, 根据客户类型确定客户类型优先级 M3, 则确定每个待沟通客户的沟通优先级 M 的公式为:

$$M = a * M1 + b * M2 + c * M3$$

其中，a 为预设的预约时间优先级 M1 的权重系数，b 为预设的预约沟通时长优先级 M2 的权重系数，c 为预设的客户类型优先级 M3 的权重系数。

8. 如权利要求 7 所述的基于优先级的客户跟进方法，其特征在于，所述根据计算出的前后时间差确定预约时间优先级包括：

若预约沟通时间点在当前时间之前，且预约沟通时间点与当前时间的时间差大于预设值，则确定该预约沟通时间点的待沟通客户为预约时间前优先级；

若预约沟通时间点与当前时间的时间差小于预设值，则确定该预约沟通时间点的待沟通客户为预约时间中优先级；

若预约沟通时间点在当前时间之后，且预约沟通时间点与当前时间的时间差大于预设值，则确定该预约沟通时间点的待沟通客户为预约时间后优先级；

所述预约时间中优先级高于所述预约时间前优先级，所述预约时间前优先级高于所述预约时间后优先级。

9. 如权利要求 8 所述的基于优先级的客户跟进方法，其特征在于，在各个预约时间前优先级、预约时间中优先级或预约时间后优先级对应的多个待沟通客户中，预约沟通时间点与当前时间的时间差越小，该预约沟通时间点的待沟通客户的优先级越高。

10. 如权利要求 6-9 中任一项所述的基于优先级的客户跟进方法，其特征在于，所述步骤 C 还包括：

将沟通优先级排序靠前的预设数量的待沟通客户进行标记；

获取沟通优先级排序靠前的预设数量的待沟通客户的信息，并将预设数量的待沟通客户的信息发送至预设终端。

11. 一种基于优先级的客户跟进系统，其特征在于，所述基于优先级的客户跟进系统包括：

获取模块，用于获取每个待沟通客户的预约沟通时间点、预约沟通时长及客户类型；

确定模块，用于计算每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前时间的前后时间差，并根据计算出的前后时间差、预约沟通时长及客户类型，按预设规则确定每个待沟通客户的沟通优先级；

排序模块，用于将每个待沟通客户按沟通优先级的高低排序进行展示，以供用户优先处理优先级高的待沟通客户。

12. 如权利要求 11 所述的基于优先级的客户跟进系统，其特征在于，所述确定模块还用于：

根据计算出的前后时间差确定预约时间优先级 M1，根据预约沟通时长确定预约沟通时长优先级 M2，根据客户类型确定客户类型优先级 M3，确定每个待沟通客户的沟通优先级 M 的公式为：

$$M = a * M1 + b * M2 + c * M3$$

其中，a 为预设的预约时间优先级 M1 的权重系数，b 为预设的预约沟通时长优先级 M2 的权重系数，c 为预设的客户类型优先级 M3 的权重系数。

13. 如权利要求 12 所述的基于优先级的客户跟进系统，其特征在于，所述确定模块还用于：

若预约沟通时间点在当前时间之前，且预约沟通时间点与当前时间的时间差大于预设值，则确定该预约沟通时间点的待沟通客户为预约时间前优先级；

若预约沟通时间点与当前时间的时间差小于预设值，则确定该预约沟通时间点的待沟通客户为预约时间中优先级；

若预约沟通时间点在当前时间之后，且预约沟通时间点与当前时间的时间差大于预设值，则确定该预约沟通时间点的待沟通客户为预约时间后优先级；

所述预约时间中优先级高于所述预约时间前优先级，所述预约时间前优先级高于所述预约时间后优先级。

14. 如权利要求 13 所述的基于优先级的客户跟进系统，其特征在于，在各个预约时间前优先级、预约时间中优先级或预约时间后优先级对应的多个待沟通客户中，预约沟通时间点与当前时间的的时间差越小，该预约沟通时间点的待沟通客户的优先级越高。

15. 如权利要求 11-14 中任一项所述的基于优先级的客户跟进系统，其特征在于，所述排序模块还用于：

将沟通优先级排序靠前的预设数量的待沟通客户进行标记；

获取沟通优先级排序靠前的预设数量的待沟通客户的信息，并将预设数量的待沟通客户的信息发送至预设终端。

16. 一种计算机可读存储介质，其上存储有至少一个可被处理设备执行以实现以下操作的计算机可读指令：

A、获取每个待沟通客户的预约沟通时间点、预约沟通时长及客户类型；

B、计算每个待沟通客户的预约沟通时间点与当前时间的前后时间差，并根据计算出的前后时间差、预约沟通时长及客户类型，按预设规则确定每个待沟通客户的沟通优先级；

C、将每个待沟通客户按沟通优先级的高低排序进行展示，以供用户优先处理优先级高的待沟通客户。

17. 如权利要求 16 所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述根据计算出的前后时间差、预约沟通时长及客户类型，按预设规则确定每个待沟通客户的沟通优先级包括：

根据计算出的前后时间差确定预约时间优先级 M1，根据预约沟通时长确定预约沟通时长优先级 M2，根据客户类型确定客户类型优先级 M3，则确定每个待沟通客户的沟通优先级 M 的公式为：

$$M = a * M1 + b * M2 + c * M3$$

其中，a 为预设的预约时间优先级 M1 的权重系数，b 为预设的预约沟通时长优先级 M2 的权重系数，c 为预设的客户类型优先级 M3 的权重系数。

18. 如权利要求 17 所述的计算机可读存储介质, 其特征在于, 所述根据计算出的前后时间差确定预约时间优先级包括:

若预约沟通时间点在当前时间之前, 且预约沟通时间点与当前时间的时间差大于预设值, 则确定该预约沟通时间点的待沟通客户为预约时间前优先级;

若预约沟通时间点与当前时间的时间差小于预设值, 则确定该预约沟通时间点的待沟通客户为预约时间中优先级;

若预约沟通时间点在当前时间之后, 且预约沟通时间点与当前时间的时间差大于预设值, 则确定该预约沟通时间点的待沟通客户为预约时间后优先级;

所述预约时间中优先级高于所述预约时间前优先级, 所述预约时间前优先级高于所述预约时间后优先级。

19. 如权利要求 18 所述的计算机可读存储介质, 其特征在于, 在各个预约时间前优先级、预约时间中优先级或预约时间后优先级对应的多个待沟通客户中, 预约沟通时间点与当前时间的时间差越小, 该预约沟通时间点的待沟通客户的优先级越高。

20. 如权利要求 16-19 中任一项所述的计算机可读存储介质, 其特征在于, 所述步骤 C 还包括:

将沟通优先级排序靠前的预设数量的待沟通客户进行标记;

获取沟通优先级排序靠前的预设数量的待沟通客户的信息, 并将预设数量的待沟通客户的信息发送至预设终端。

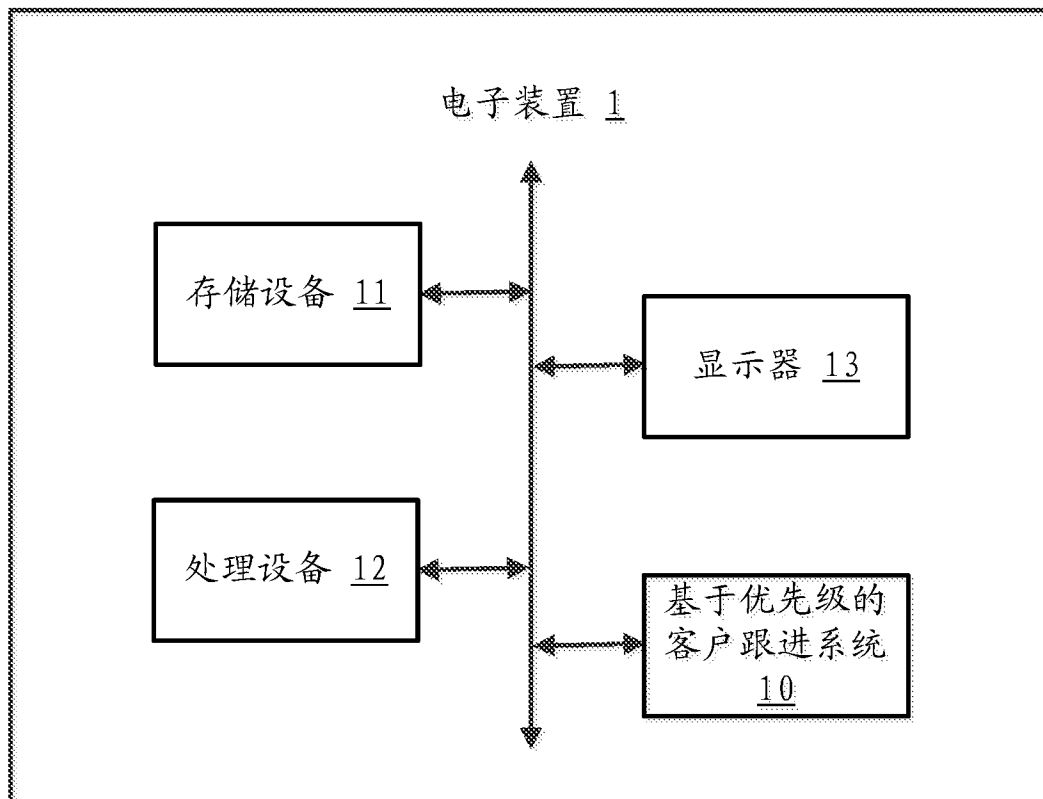


图 1

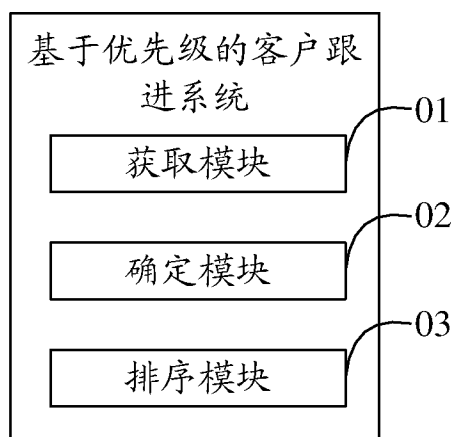


图 2

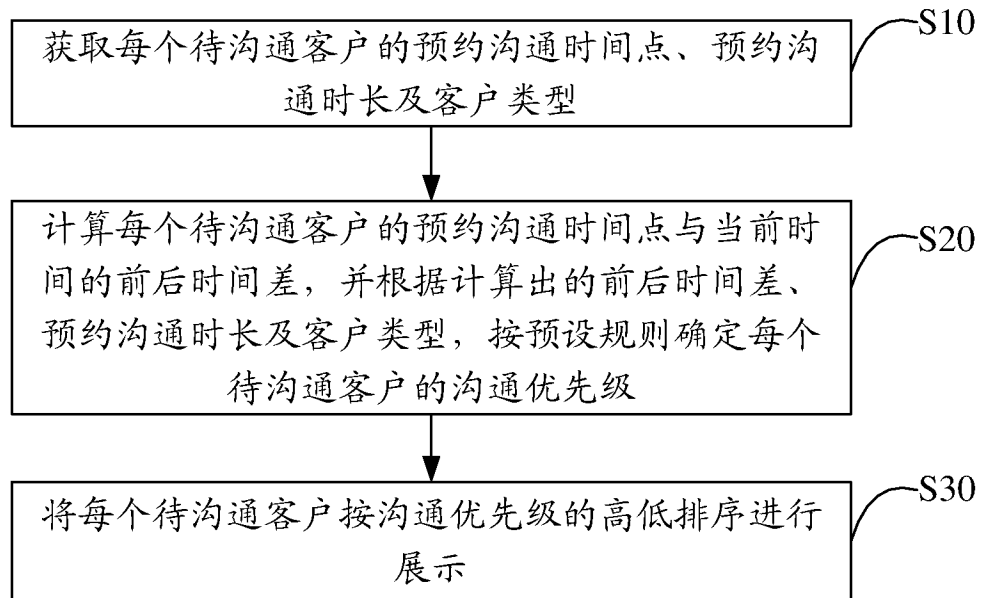


图 3

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.
PCT/CN2017/105029

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER

G06Q 10/02 (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)

G06Q; G06F

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, 客户类型, 时长, 时段, priority, communication, telephone, task, scheduling, time w point, threshold, weight, record, sort, client, type, customer, duration

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
Y	CN 106341560 A (GUANGDONG ESHORE TECHNOLOGY CO., LTD.), 18 January 2017 (18.01.2017), description, paragraphs [0042]-[0068]	1-20
Y	CN 102739281 A (HUAWEI TECHNOLOGIES CO., LTD.), 17 October 2012 (17.10.2012), description, paragraphs [0029]-[0096]	1-20
A	CN 105847608 A (INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA LIMITED), 10 August 2016 (10.08.2016), 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:	“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 April 2018	Date of mailing of the international search report 09 May 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 LIU, Changyong Telephone No. 86-(10)-53961368

International application No.
PCT/CN2017/105029

Form PCT/ISA/210 (patent family annex) (January 2015)

国际检索报告

国际申请号

PCT/CN2017/105029

A. 主题的分类 G06Q 10/02 (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) G06Q; G06F 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, 客户类型, 时长, 时段, priority, communication, telephone, task, scheduling, time w point, threshold, weight, record, sort, client, type, customer, duration																	
C. 相关文件 <table border="1"> <thead> <tr> <th>类 型*</th> <th>引用文件, 必要时, 指明相关段落</th> <th>相关的权利要求</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Y</td> <td>CN 106341560 A (广东亿迅科技有限公司) 2017年 1月 18日 (2017 - 01 - 18) 说明书第[0042]-[0068]段</td> <td>1-20</td> </tr> <tr> <td>Y</td> <td>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</td> <td>1-20</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>CN 105847608 A (中国工商银行股份有限公司) 2016年 8月 10日 (2016 - 08 - 10) 全文</td> <td>1-20</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>US 2016070594 A1 (SAMSUNG ELECTRONICS CO., LTD. 等) 2016年 3月 10日 (2016 - 03 - 10) 全文</td> <td>1-20</td> </tr> </tbody> </table>			类 型*	引用文件, 必要时, 指明相关段落	相关的权利要求	Y	CN 106341560 A (广东亿迅科技有限公司) 2017年 1月 18日 (2017 - 01 - 18) 说明书第[0042]-[0068]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	A	CN 105847608 A (中国工商银行股份有限公司) 2016年 8月 10日 (2016 - 08 - 10) 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
类 型*	引用文件, 必要时, 指明相关段落	相关的权利要求															
Y	CN 106341560 A (广东亿迅科技有限公司) 2017年 1月 18日 (2017 - 01 - 18) 说明书第[0042]-[0068]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															
A	CN 105847608 A (中国工商银行股份有限公司) 2016年 8月 10日 (2016 - 08 - 10) 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 2018年 4月 25日		国际检索报告邮寄日期 2018年 5月 9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		授权官员 刘长勇 电话号码 86-(10)-53961368															

国际检索报告
关于同族专利的信息

国际申请号

PCT/CN2017/105029

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	106341560	A	2017年 1月 18日	无			
CN	102739281	A	2012年 10月 17日	US	2014003396	A1	2014年 1月 2日
CN	105847608	A	2016年 8月 10日	无			
US	2016070594	A1	2016年 3月 10日	KR	20160029588	A	2016年 3月 15日