

(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 1 月 31 日 (31.01.2019)

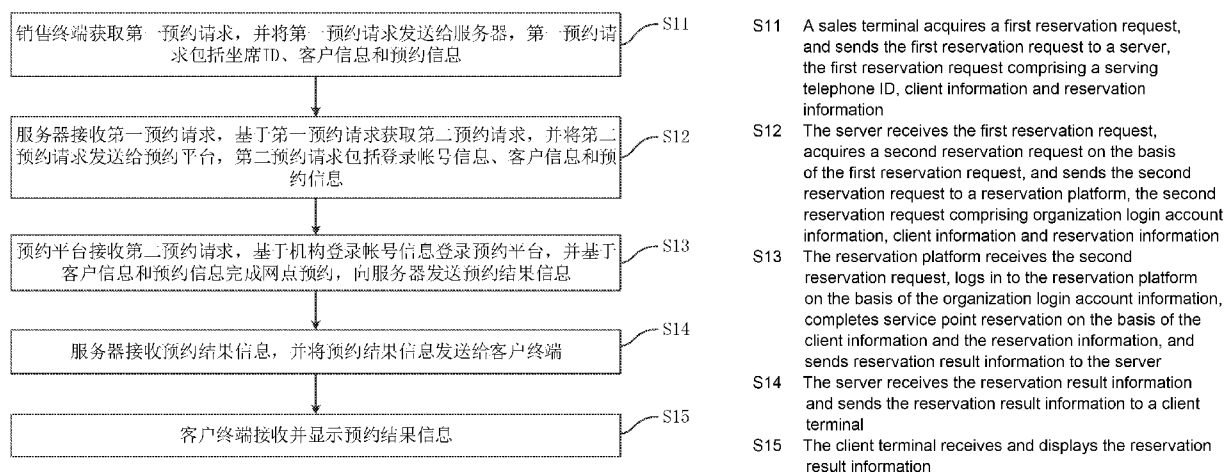


(10) 国际公布号
WO 2019/019685 A1

- (51) 国际专利分类号:
G06Q 10/02 (2012.01) **G06Q 30/02** (2012.01)
- (21) 国际申请号: PCT/CN2018/081404
- (22) 国际申请日: 2018 年 3 月 30 日 (30.03.2018)
- (25) 申请语言: 中文
- (26) 公布语言: 中文
- (30) 优先权:
201710627478.0 2017 年 7 月 28 日 (28.07.2017) 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 6 楼, Guangdong 518000 (CN)。
- (72) 发明人: 赵 盘 垒 (ZHAO, Panlei); 中国广东省深圳市福田区八卦岭八卦三路平安大厦 6 楼, Guangdong 518000 (CN)。
- (74) 代理人: 深圳众鼎专利商标代理事务所 (普通合伙) (ZHONGDING INTELLECTUAL PROPERTY AGENCY); 中国广东省深圳市龙岗区龙城街道中心城清林路 546 号城投商务中心 4 层/B, Guangdong 518172 (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,

(54) Title: TELEPHONE SALES SERVICE METHOD AND SYSTEM, TERMINAL DEVICE AND STORAGE MEDIUM

(54) 发明名称: 电话销售服务方法、系统、终端设备及存储介质



(57) Abstract: The present application discloses a telephone sales service method and system, a terminal device and a storage medium. The telephone sales service method comprises: a sales terminal acquiring a first reservation request, and sending the first reservation request to a server; the server receiving the first reservation request, acquiring a second reservation request on the basis of the first reservation request, and sending the second reservation request to a reservation platform, the second reservation request comprising organization login account information, client information and reservation information; the reservation platform receiving the second reservation request, logging in to the reservation platform on the basis of the organization login account information, completing service point reservation on the basis of the client information and the reservation information, and sending reservation result information to the server; the server receiving the reservation result information and sending the reservation result information to a client terminal; the client terminal receiving and displaying the reservation result information. The telephone sales service method can realize telephone sales and service point reservation functions on the sales terminal, so as to follow up the service processing of clients.

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: 本申请公开一种电话销售服务方法、系统、终端设备及存储介质。该电话销售服务方法包括: 销售终端获取第一预约请求, 并将第一预约请求发送给服务器; 服务器接收第一预约请求, 基于第一预约请求获取第二预约请求, 并将第二预约请求发送给预约平台, 第二预约请求包括机构登录帐号信息、客户信息和预约信息; 预约平台接收第二预约请求, 基于机构登录帐号信息登录预约平台, 并基于客户信息和预约信息完成网点预约, 向服务器发送预约结果信息; 服务器接收预约结果信息, 并将预约结果信息发送给客户终端; 客户终端接收并显示预约结果信息。该电话销售服务方法, 可在销售终端上实现电话销售与网点预约功能, 以跟进客户的业务办理情况。

电话销售服务方法、系统、终端设备及存储介质

本申请以 2017 年 07 月 28 日提交的申请号为 201710627478.0，名称为“电话销售服务方法、系统、终端设备及存储介质”的中国发明申请为基础，并要求其优先权。

技术领域

本申请涉及电话通信领域，尤其涉及一种电话销售服务方法、系统、终端设备及存储介质。

背景技术

银行、证券和保险等金融机构在金融产品或者其他业务推广时，采用电话销售方式是其中一种常用的推销方式。当前金融机构采用电话销售方式推销金融产品或者其他业务过程中，在确定客户有办理相关业务需求后，需客户到金融机构所属的机构网点办理需本人到场的业务，如签署合同、确认身份等。当前金融机构所采用的电话销售服务系统无法实现机构网点预约功能，可能存在以下的问题：其一是，客户自行到机构网点办理需本人到场的业务，其过程可能等待较长时间。其二是，客户自行通过电话或网络在预约平台进行机构网点预约，电话销售服务系统无法实时跟进客户的业务办理情况；而且，当前预约平台的预约过程中，先注册用户登录帐号，然后基于用户登录帐号进行机构网点预约，其过程需耗费一定的时间。

发明内容

本申请实施例提供一种电话销售服务方法、系统、终端设备及存储介质方法，以解决当前电话销售服务系统无法实现机构网点预约功能的问题。

第一方面，本申请实施例提供一种电话销售服务方法，包括：

销售终端获取第一预约请求，并将所述第一预约请求发送给服务器，所述第一预约请求包括坐席 ID、客户信息和预约信息；

服务器接收所述第一预约请求，基于所述第一预约请求获取第二预约请求，并将所述第二预约请求发送给预约平台，所述第二预约请求包括机构登录帐号信息、所述客户信息和所述预约信息；

预约平台接收所述第二预约请求，基于所述机构登录帐号信息登录所述预约平台，并基于所述客户信息和所述预约信息完成网点预约，向所述服务器发送预约结果信息；

服务器接收所述预约结果信息，并将所述预约结果信息发送给客户终端；

客户终端接收并显示所述预约结果信息。

第二方面，本申请实施例提供一种电话销售服务系统，包括：

销售终端系统获取第一预约请求，并将所述第一预约请求发送给服务器，所述第一预约请求包括坐席 ID、客户信息和预约信息；

服务器接收系统接收所述第一预约请求，基于所述第一预约请求获取第二预约请求，并将所述第二预约请求发送给预约平台，所述第二预约请求包括机构登录帐号信息、客户信息和预约信息；

预约平台系统接收所述第二预约请求，基于所述第二预约请求完成网点预约，向所述服务器发送预约结果信息；

服务器接收系统接收所述预约结果信息，并将所述预约结果信息发送给客户终端系统；

客户终端系统接收并显示所述预约结果信息。

第三方面，本申请实施例提供一种终端设备，所述终端设备包括销售终端、服务器、预约平台和客户终端，每一所述终端设备包括存储器、处理器以及存储在所述存储器中并可在所述处理器上运行的计算机可读指令，所述处理器执行所述计算机可读指令时实现如下步骤：

销售终端获取第一预约请求，并将所述第一预约请求发送给服务器，所述第一预约请求包括坐席 ID、客户信息和预约信息；

服务器接收所述第一预约请求，基于所述第一预约请求获取第二预约请求，并将所述第二预约请求发送给预约平台，所述第二预约请求包括机构登录帐号信息、所述客户信息和所述预约信息；

预约平台接收所述第二预约请求，基于所述机构登录帐号信息登录所述预约平台，并基于所述客户信息和所述预约信息完成网点预约，向所述服务器发送预约结果信息；

服务器接收所述预约结果信息，并将所述预约结果信息发送给客户终端；

客户终端接收并显示所述预约结果信息。

第四方面，一个或多个存储有计算机可读指令的非易失性可读存储介质，所述计算机可读指令被一个或多个处理器执行时，使得所述一个或多个处理器执行如下步骤：

销售终端获取第一预约请求，并将所述第一预约请求发送给服务器，所述第一预约请求包括坐席 ID、客户信息和预约信息；

服务器接收所述第一预约请求，基于所述第一预约请求获取第二预约请求，并将所述

第二预约请求发送给预约平台，所述第二预约请求包括机构登录帐号信息、所述客户信息和所述预约信息；

预约平台接收所述第二预约请求，基于所述机构登录帐号信息登录所述预约平台，并基于所述客户信息和所述预约信息完成网点预约，向所述服务器发送预约结果信息；

服务器接收所述预约结果信息，并将所述预约结果信息发送给客户终端；

本申请的一个或多个实施例的细节在下面的附图及描述中提出。本申请的其他特征和优点将从说明书、附图以及权利要求书变得明显。

附图说明

为了更清楚地说明本申请实施例的技术方案，下面将对本申请实施例的描述中所需要使用的附图作简单地介绍，显而易见地，下面描述中的附图仅仅是本申请的一些实施例，对于本领域普通技术人员来讲，在不付出创造性劳动性的前提下，还可以根据这些附图获得其他的附图。

图 1 是本申请实施例 1 中电话销售服务方法的一流程图；

图 2 是本申请实施例 1 中电话销售服务方法的另一流程图；

图 3 是本申请实施例 1 中电话销售服务方法的另一流程图；

图 4 是本申请实施例 1 中电话销售服务方法的另一流程图；

图 5 是本申请实施例 1 中电话销售服务方法的另一流程图；

图 6 是本申请实施例 2 中电话销售服务系统的一原理框图；

图 7 是本申请实施例 4 中终端设备的一示意图。

具体实施方式

下面将结合本申请实施例中的附图，对本申请实施例中的技术方案进行清楚、完整地描述，显然，所描述的实施例是本申请一部分实施例，而不是全部的实施例。基于本申请中的实施例，本领域普通技术人员在没有作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。

实施例 1

图 1 示出本实施例中电话销售服务方法的流程图。该电话销售服务方法应用在银行、证券和保险等金融机构的电话销售服务系统中，用于使坐席人员通过电话推广金融产品或其他业务时可实现机构网点预约，无需客户自行预约机构网点，有利于提高客户对金融机构的服务满意度。该电话销售服务系统包括销售终端、客户终端、服务器、预约平台和网点终端。其中，销售终端是与坐席人员进行人机交互的终端，销售终端与服务器通信相连。

客户终端是与被推广金融产品或其他业务的客户进行人机交互的终端，客户终端与服务器通信相连，该客户终端通常为手机。网点终端是与机构网点的服务人员或管理人员进行人机交互的终端，网点终端与预约平台通信相连。如图 1 所示，该电话销售服务方法包括如下步骤：

S11：销售终端获取第一预约请求，并将第一预约请求发送给服务器，第一预约请求包括坐席 ID、客户信息和预约信息。

S12：服务器接收第一预约请求，基于第一预约请求获取第二预约请求，并将第二预约请求发送给预约平台，第二预约请求包括机构登录帐号信息、客户信息和预约信息。

S13：预约平台接收第二预约请求，基于机构登录帐号信息登录预约平台，并基于客户信息和预约信息完成网点预约，向服务器发送预约结果信息。

S14：服务器接收预约结果信息，并将预约结果信息发送给客户终端。

S15：客户终端接收并显示预约结果信息。

S21：预约平台统计预约网点 ID 对应的机构网点在同一预约时间的预约人员总数，并判断预约人员总数是否超过预设可服务人数；若预约人员总数超过预设可服务人数，则给网点终端发送超额提醒信息。

S22：网点终端接收并显示超额提醒信息。

S31：预约平台统计预约网点 ID 对应的机构网点在同一预约时间的预约人员总数，基于预约人员总数确定所需的目标服务人员总数，比较目标服务人员总数和机构网点的常备服务人员总数，获取人员调配信息，向网点终端发送人员调配信息。

S32：网点终端接收并显示人员调配信息。

S41：客户终端接收客户点击预约修改链接而输入的预约修改请求，并将预约修改请求发送给服务器。

S42：服务器接收预约修改请求，并将预约修改请求发送给预约平台。

S43：预约平台接收预约修改请求，基于预约修改请求完成预约修改，并向客户终端发送预约修改结果。

S44：客户终端接收并显示预约修改结果。

S51：销售终端获取第一预约查询指令，并将预约查询指令发送给服务器，第一预约查询指令包括坐席 ID 和预约信息。

S52：服务器接收第一预约查询指令，基于第一预约查询指令获取第二预约查询指令，并将第二预约查询指令发送给预约平台，第二预约请求包括机构登录帐号信息和预约信

息。

S53: 预约平台接收第二预约查询指令, 基于第二预约查询指令获取已预约信息, 并将已预约信息发送给销售终端。

S54: 销售终端接收并显示已预约信息。

应理解, 上述实施例中各步骤的序号的大小并不意味着执行顺序的先后, 各过程的执行顺序应以其功能和内在逻辑确定, 而不应对本申请实施例的实施过程构成任何限定。

实施例 2

图 6 示出与实施例 1 中电话销售服务方法一一对应的电话销售服务系统的原理框图。如图 6 所示, 该电话销售服务系统包括销售终端 61、客户终端 62、服务器 63、预约平台 64 和网点终端 65。其中, 销售终端 61、客户终端 62、服务器 63、预约平台 64 和网点终端 65 的实现功能与实施例 1 中电话销售服务方法对应的步骤一一对应, 为避免赘述, 本实施例不一一详述。

销售终端 61, 用于获取第一预约请求, 并将第一预约请求发送给服务器 63, 第一预约请求包括坐席 ID、客户信息和预约信息。

服务器 63, 用于接收第一预约请求, 基于第一预约请求获取第二预约请求, 并将第二预约请求发送给预约平台 64, 第二预约请求包括机构登录帐号信息、客户信息和预约信息。

预约平台 64, 用于接收第二预约请求, 基于机构登录帐号信息登录预约平台, 并基于客户信息和预约信息完成网点预约, 向服务器 63 发送预约结果信息。

服务器 63, 用于接收预约结果信息, 并将预约结果信息发送给客户终端 62。

客户终端 62, 用于接收并显示预约结果信息。

优选地, 第一预约请求中的客户信息包括客户 ID。

第二预约请求中的客户信息包括与客户 ID 相对应的客户隐私信息。

服务器中存储有客户信息表和登录信息表; 客户信息表用于存储具有关联关系的客户 ID 和客户隐私信息; 登录信息表用于存储具有关联关系的坐席 ID 和机构登录帐号信息;

基于第一预约请求获取第二预约请求, 包括:

基于第一预约请求中的客户 ID 查询客户信息表, 获取与客户 ID 相对应的客户隐私信息。

基于第一预约请求中的坐席 ID 查询登录信息表, 获取与坐席 ID 相对应的机构登录帐号信息。

基于第一预约请求中的预约信息、客户隐私信息和机构登录帐号信息，获取第二预约请求。

优选地，预约信息包括预约时间和预约网点 ID。

预约平台 64，用于统计预约网点 ID 对应的机构网点在同一预约时间的预约人员总数，并判断预约人员总数是否超过预设可服务人数；若预约人员总数超过预设可服务人数，则给网点终端 65 发送超额提醒信息。

网点终端 65，用于接收并显示超额提醒信息。

优选地，预约信息包括预约时间和预约网点 ID。

预约平台 64，用于统计预约网点 ID 对应的机构网点在同一预约时间的预约人员总数，基于预约人员总数确定所需的目标服务人员总数，比较目标服务人员总数和机构网点的常备服务人员总数，获取人员调配信息，并向网点终端 65 发送人员调配信息。

网点终端 65，用于接收并显示人员调配信息。

优选地，预约结果信息包括预约修改链接。

客户终端 62，用于接收客户点击预约修改链接而输入的预约修改请求，并将预约修改请求发送给服务器 63。

服务器 63，用于接收预约修改请求，并将预约修改请求发送给预约平台 64；

预约平台 64，用于接收预约修改请求，基于预约修改请求完成预约修改，并向客户终端 62 发送预约修改结果。

客户终端 62，用于接收并显示预约修改结果。

优选地，销售终端 61，用于获取第一预约查询指令，并将预约查询指令发送给服务器 63，第一预约查询指令包括坐席 ID 和预约信息。

服务器 63，用于接收第一预约查询指令，基于第一预约查询指令获取第二预约查询指令，并将第二预约查询指令发送给预约平台 64，第二预约请求包括机构登录帐号信息和预约信息。

预约平台 64，用于接收第二预约查询指令，基于第二预约查询指令获取已预约信息，并将已预约信息发送给销售终端 61。

销售终端 61，用于接收并显示已预约信息。

实施例 3

本实施例提供一个或多个存储有计算机可读指令的非易失性可读存储介质，该计算机可读指令被一个或多个处理器执行时，使得所述一个或多个处理器执行如实施例 1 中任务

分配方法的各步骤，为避免重复，这里不再赘述。或者，该计算机可读指令被处理器执行时实现实施例 2 中电话销售服务系统的各系统功能，为避免重复，这里不再赘述。

可以理解地，一个或多个存储有计算机可读指令的非易失性可读存储介质可以包括：能够携带所述计算机可读指令的任何实体或装置、记录介质、U 盘、移动硬盘、磁碟、光盘、计算机存储器、只读存储器（ROM，Read-Only Memory）、随机存取存储器（RAM，Random Access Memory）、电载波信号和电信信号等。

实施例 4

图 7 是本申请一实施例提供的终端设备的示意图。如图 7 所示，该实施例的终端设备 70 包括实施例 2 中的销售终端 61、客户终端 62、服务器 63、预约平台 64 和网点终端 65。每一终端设备 70 包括：处理器 71、存储器 72 以及存储在存储器 72 中并可在处理器 71 上运行的计算机可读指令 73。处理器 71 执行计算机可读指令 73 时实现上述实施例 1 中电话销售服务方法的步骤，例如图 1 所示的步骤 S11-S15 的功能。或者，处理器 71 执行计算机可读指令 73 时实现上述实施例 2 中电话销售服务系统中各终端设备 70 的功能。

示例性的，计算机可读指令 73 可以被分割成一个或多个系统，一个或者多个系统被存储在存储器 72 中，并由处理器 71 执行，以完成本申请。一个或多个系统可以是能够完成特定功能的一系列计算机可读指令的指令段，该指令段用于描述计算机可读指令 73 在终端设备 70 中的执行过程。例如，计算机可读指令 73 被分割存储在销售终端 61、客户终端 62、服务器 63、预约平台 64 和网点终端 65 中任一终端设备 70 的存储器 72 上，其具体功能如实施例 1 所提供的电话销售服务方法中的步骤一一对应，在此不赘述。

以上所述实施例仅用以说明本申请的技术方案，而非对其限制；尽管参照前述实施例对本申请进行了详细的说明，本领域的普通技术人员应当理解：其依然可以对前述各实施例所记载的技术方案进行修改，或者对其中部分技术特征进行等同替换；而这些修改或者替换，并不使相应技术方案的本质脱离本申请各实施例技术方案的精神和范围，均应包含在本申请的保护范围之内。

权 利 要 求 书

1. 一种电话销售服务方法，其特征在于，包括：

销售终端获取第一预约请求，并将所述第一预约请求发送给服务器，所述第一预约请求包括坐席 ID、客户信息和预约信息；

服务器接收所述第一预约请求，基于所述第一预约请求获取第二预约请求，并将所述第二预约请求发送给预约平台，所述第二预约请求包括机构登录帐号信息、所述客户信息和所述预约信息；

预约平台接收所述第二预约请求，基于所述机构登录帐号信息登录所述预约平台，并基于所述客户信息和所述预约信息完成网点预约，向所述服务器发送预约结果信息；

服务器接收所述预约结果信息，并将所述预约结果信息发送给客户终端；

客户终端接收并显示所述预约结果信息。

2. 如权利要求 1 所述的电话销售服务方法，其特征在于，

所述第一预约请求中的客户信息包括客户 ID；

所述第二预约请求中的客户信息包括与所述客户 ID 相对应的客户隐私信息；

所述服务器中存储有客户信息表和登录信息表；所述客户信息表用于存储具有关联关系的所述客户 ID 和所述客户隐私信息；所述登录信息表用于存储具有关联关系的所述坐席 ID 和所述机构登录帐号信息；

所述基于所述第一预约请求获取第二预约请求，包括：

基于所述第一预约请求中的所述客户 ID 查询所述客户信息表，获取与所述客户 ID 相对应的所述客户隐私信息；

基于所述第一预约请求中的所述坐席 ID 查询所述登录信息表，获取与所述坐席 ID 相对应的所述机构登录帐号信息；

基于所述第一预约请求中的所述预约信息、所述客户隐私信息和所述机构登录帐号信息，获取所述第二预约请求。

3. 如权利要求 1 所述的电话销售服务方法，其特征在于，所述预约信息包括预约时间和预约网点 ID；

所述电话销售服务方法还包括：

预约平台统计所述预约网点 ID 对应的机构网点在同一预约时间的预约人员总数，并判断所述预约人员总数是否超过预设可服务人数；若所述预约人员总数超过所述预设可服

务人数，则给网点终端发送超额提醒信息；

网点终端接收并显示所述超额提醒信息。

4. 如权利要求 1 所述的电话销售服务方法，其特征在于，所述预约信息包括预约时间和预约网点 ID；

所述电话销售服务方法还包括：

预约平台统计所述预约网点 ID 对应的机构网点在同一预约时间的预约人员总数，基于所述预约人员总数确定所需的目标服务人员总数，比较目标服务人员总数和所述机构网点的常备服务人员总数，获取人员调配信息，并向网点终端发送人员调配信息；

网点终端接收并显示所述人员调配信息。

5. 如权利要求 1 所述的电话销售服务方法，其特征在于，所述预约结果信息包括预约修改链接；

所述电话销售服务方法还包括：

客户终端接收客户点击所述预约修改链接而输入的预约修改请求，并将所述预约修改请求发送给服务器；

服务器接收所述预约修改请求，并将所述预约修改请求发送给预约平台；

预约平台接收所述预约修改请求，基于所述预约修改请求完成预约修改，并向所述客户终端发送预约修改结果；

客户终端接收并显示预约修改结果。

6. 如权利要求 1 所述的电话销售服务方法，其特征在于，

销售终端获取第一预约查询指令，并将所述预约查询指令发送给服务器，所述第一预约查询指令包括所述坐席 ID 和所述预约信息；

服务器接收所述第一预约查询指令，基于所述第一预约查询指令获取第二预约查询指令，并将所述第二预约查询指令发送给预约平台，所述第二预约请求包括所述机构登录帐号信息和所述预约信息；

预约平台接收所述第二预约查询指令，基于所述第二预约查询指令获取已预约信息，并将所述已预约信息发送给所述销售终端；

销售终端接收并显示所述已预约信息。

7. 一种电话销售服务系统，其特征在于，包括：

销售终端，用于获取第一预约请求，并将所述第一预约请求发送给服务器，所述第一预约请求包括坐席 ID、客户信息和预约信息；

服务器，用于接收所述第一预约请求，基于所述第一预约请求获取第二预约请求，并将所述第二预约请求发送给预约平台，所述第二预约请求包括机构登录帐号信息、客户信息和预约信息；

预约平台，用于接收所述第二预约请求，基于所述第二预约请求完成网点预约，向所述服务器发送预约结果信息；

服务器，用于接收所述预约结果信息，并将所述预约结果信息发送给客户终端；

客户终端，用于接收并显示所述预约结果信息。

8. 如权利要求 7 所述的电话销售服务系统，其特征在于，所述预约信息包括预约时间和预约网点 ID；

所述电话销售服务系统还包括：

预约平台，用于统计所述预约网点 ID 对应的机构网点在同一预约时间的预约人员总数，并判断所述预约人员总数是否超过预设可服务人数；若所述预约人员总数超过所述预设可服务人数，则给网点终端发送超额提醒信息；

网点终端，用于接收并显示所述超额提醒信息；

或者，

预约平台，用于统计所述预约网点 ID 对应的机构网点在同一预约时间的预约人员总数，基于所述预约人员总数确定所需的目标服务人员总数，比较目标服务人员总数和所述机构网点的常备服务人员总数，获取人员调配信息，并向网点终端发送人员调配信息；

网点终端，用于接收并显示所述人员调配信息。

9. 一种终端设备，所述终端设备包括销售终端、服务器、预约平台和客户终端，每一所述终端设备包括存储器、处理器以及存储在所述存储器中并可在所述处理器上运行的计算机可读指令，其特征在于，所述处理器执行所述计算机可读指令时实现如下步骤：

销售终端获取第一预约请求，并将所述第一预约请求发送给服务器，所述第一预约请求包括坐席 ID、客户信息和预约信息；

服务器接收所述第一预约请求，基于所述第一预约请求获取第二预约请求，并将所述第二预约请求发送给预约平台，所述第二预约请求包括机构登录帐号信息、所述客户信息和所述预约信息；

预约平台接收所述第二预约请求，基于所述机构登录帐号信息登录所述预约平台，并基于所述客户信息和所述预约信息完成网点预约，向所述服务器发送预约结果信息；

服务器接收所述预约结果信息，并将所述预约结果信息发送给客户终端；

客户终端接收并显示所述预约结果信息。

10. 如权利要求 9 所述的终端设备，其特征在于，

所述第一预约请求中的客户信息包括客户 ID；

所述第二预约请求中的客户信息包括与所述客户 ID 相对应的客户隐私信息；

所述服务器中存储有客户信息表和登录信息表；所述客户信息表用于存储具有关联关系的所述客户 ID 和所述客户隐私信息；所述登录信息表用于存储具有关联关系的所述坐席 ID 和所述机构登录帐号信息；

所述基于所述第一预约请求获取第二预约请求，包括：

基于所述第一预约请求中的所述客户 ID 查询所述客户信息表，获取与所述客户 ID 相对应的所述客户隐私信息；

基于所述第一预约请求中的所述坐席 ID 查询所述登录信息表，获取与所述坐席 ID 相对应的所述机构登录帐号信息；

基于所述第一预约请求中的所述预约信息、所述客户隐私信息和所述机构登录帐号信息，获取所述第二预约请求。

11. 如权利要求 9 所述的终端设备，其特征在于，所述预约信息包括预约时间和预约网点 ID；

所述处理器执行所述计算机可读指令时还实现如下步骤：

预约平台统计所述预约网点 ID 对应的机构网点在同一预约时间的预约人员总数，并判断所述预约人员总数是否超过预设可服务人数；若所述预约人员总数超过所述预设可服务人数，则给网点终端发送超额提醒信息；

网点终端接收并显示所述超额提醒信息。

12. 如权利要求 9 所述的终端设备，其特征在于，所述预约信息包括预约时间和预约网点 ID；

所述处理器执行所述计算机可读指令时还实现如下步骤：

预约平台统计所述预约网点 ID 对应的机构网点在同一预约时间的预约人员总数，基于所述预约人员总数确定所需的目标服务人员总数，比较目标服务人员总数和所述机构网点的常备服务人员总数，获取人员调配信息，并向网点终端发送人员调配信息；

网点终端接收并显示所述人员调配信息。

13. 如权利要求 9 所述的终端设备，其特征在于，所述预约结果信息包括预约修改链接；

所述处理器执行所述计算机可读指令时还实现如下步骤：

客户终端接收客户点击所述预约修改链接而输入的预约修改请求，并将所述预约修改请求发送给服务器；

服务器接收所述预约修改请求，并将所述预约修改请求发送给预约平台；

预约平台接收所述预约修改请求，基于所述预约修改请求完成预约修改，并向所述客户终端发送预约修改结果；

客户终端接收并显示预约修改结果。

14. 如权利要求 9 所述的终端设备，其特征在于，所述处理器执行所述计算机可读指令时还实现如下步骤：

销售终端获取第一预约查询指令，并将所述预约查询指令发送给服务器，所述第一预约查询指令包括所述坐席 ID 和所述预约信息；

服务器接收所述第一预约查询指令，基于所述第一预约查询指令获取第二预约查询指令，并将所述第二预约查询指令发送给预约平台，所述第二预约请求包括所述机构登录帐号信息和所述预约信息；

预约平台接收所述第二预约查询指令，基于所述第二预约查询指令获取已预约信息，并将所述已预约信息发送给所述销售终端；

销售终端接收并显示所述已预约信息。

15. 一个或多个存储有计算机可读指令的非易失性可读存储介质，其特征在于，所述计算机可读指令被一个或多个处理器执行时，使得所述一个或多个处理器执行如下步骤：

销售终端获取第一预约请求，并将所述第一预约请求发送给服务器，所述第一预约请求包括坐席 ID、客户信息和预约信息；

服务器接收所述第一预约请求，基于所述第一预约请求获取第二预约请求，并将所述第二预约请求发送给预约平台，所述第二预约请求包括机构登录帐号信息、所述客户信息和所述预约信息；

预约平台接收所述第二预约请求，基于所述机构登录帐号信息登录所述预约平台，并基于所述客户信息和所述预约信息完成网点预约，向所述服务器发送预约结果信息；

服务器接收所述预约结果信息，并将所述预约结果信息发送给客户终端；

客户终端接收并显示所述预约结果信息。

16. 如权利要求 15 所述的非易失性可读存储介质，其特征在于，

所述第一预约请求中的客户信息包括客户 ID；

所述第二预约请求中的客户信息包括与所述客户 ID 相对应的客户隐私信息；

所述服务器中存储有客户信息表和登录信息表；所述客户信息表用于存储具有关联关系的所述客户 ID 和所述客户隐私信息；所述登录信息表用于存储具有关联关系的所述坐席 ID 和所述机构登录帐号信息；

所述基于所述第一预约请求获取第二预约请求，包括：

基于所述第一预约请求中的所述客户 ID 查询所述客户信息表，获取与所述客户 ID 相对应的所述客户隐私信息；

基于所述第一预约请求中的所述坐席 ID 查询所述登录信息表，获取与所述坐席 ID 相对应的所述机构登录帐号信息；

基于所述第一预约请求中的所述预约信息、所述客户隐私信息和所述机构登录帐号信息，获取所述第二预约请求。

17. 如权利要求 15 所述的非易失性可读存储介质，其特征在于，所述预约信息包括预约时间和预约网点 ID；

所述计算机可读指令被一个或多个处理器执行时，使得所述一个或多个处理器还执行如下步骤：

预约平台统计所述预约网点 ID 对应的机构网点在同一预约时间的预约人员总数，并判断所述预约人员总数是否超过预设可服务人数；若所述预约人员总数超过所述预设可服务人数，则给网点终端发送超额提醒信息；

网点终端接收并显示所述超额提醒信息。

18. 如权利要求 15 所述的非易失性可读存储介质，其特征在于，所述预约信息包括预约时间和预约网点 ID；

所述计算机可读指令被一个或多个处理器执行时，使得所述一个或多个处理器还执行如下步骤

预约平台统计所述预约网点 ID 对应的机构网点在同一预约时间的预约人员总数，基于所述预约人员总数确定所需的目标服务人员总数，比较目标服务人员总数和所述机构网点的常备服务人员总数，获取人员调配信息，并向网点终端发送人员调配信息；

网点终端接收并显示所述人员调配信息。

19. 如权利要求 15 所述的非易失性可读存储介质，其特征在于，所述预约结果信息包括预约修改链接；

所述计算机可读指令被一个或多个处理器执行时，使得所述一个或多个处理器还执行

如下步骤

客户终端接收客户点击所述预约修改链接而输入的预约修改请求，并将所述预约修改请求发送给服务器；

服务器接收所述预约修改请求，并将所述预约修改请求发送给预约平台；

预约平台接收所述预约修改请求，基于所述预约修改请求完成预约修改，并向所述客户终端发送预约修改结果；

客户终端接收并显示预约修改结果。

20. 如权利要求 15 所述的非易失性可读存储介质，其特征在于，所述计算机可读指令被一个或多个处理器执行时，使得所述一个或多个处理器还执行如下步骤：

销售终端获取第一预约查询指令，并将所述预约查询指令发送给服务器，所述第一预约查询指令包括所述坐席 ID 和所述预约信息；

服务器接收所述第一预约查询指令，基于所述第一预约查询指令获取第二预约查询指令，并将所述第二预约查询指令发送给预约平台，所述第二预约请求包括所述机构登录帐号信息和所述预约信息；

预约平台接收所述第二预约查询指令，基于所述第二预约查询指令获取已预约信息，并将所述已预约信息发送给所述销售终端；

销售终端接收并显示所述已预约信息。

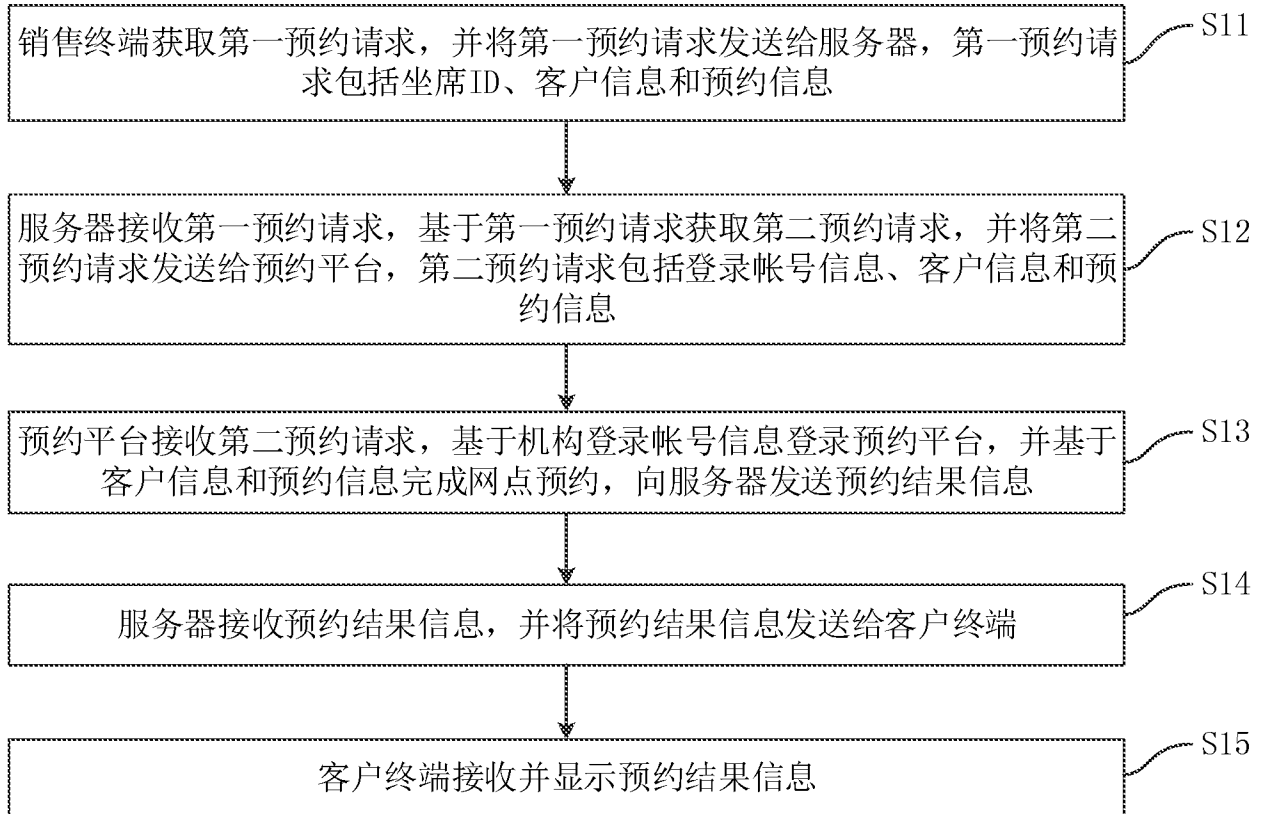


图 1

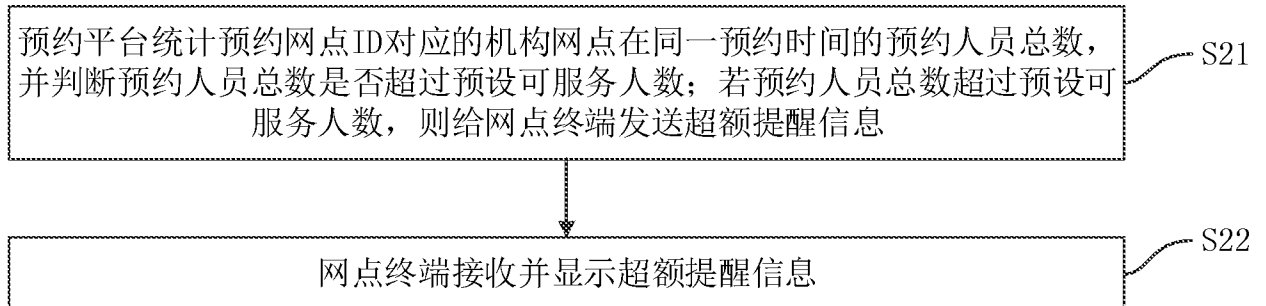


图 2

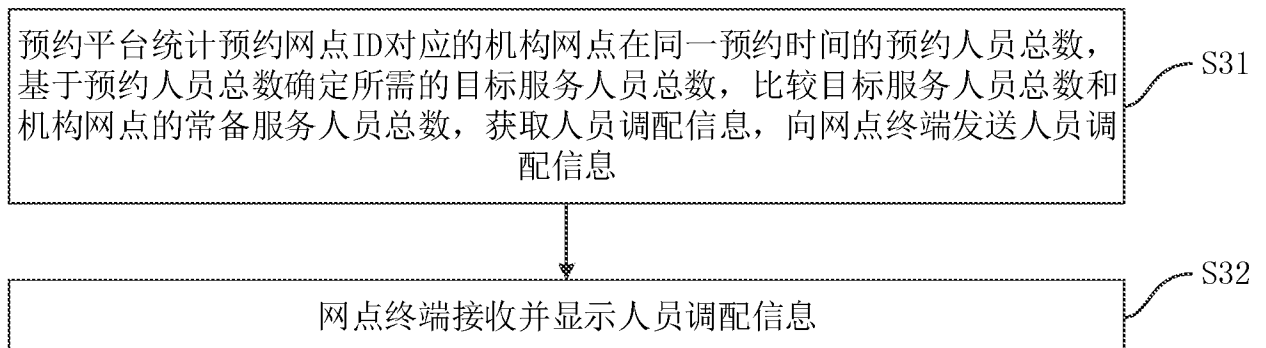


图 3

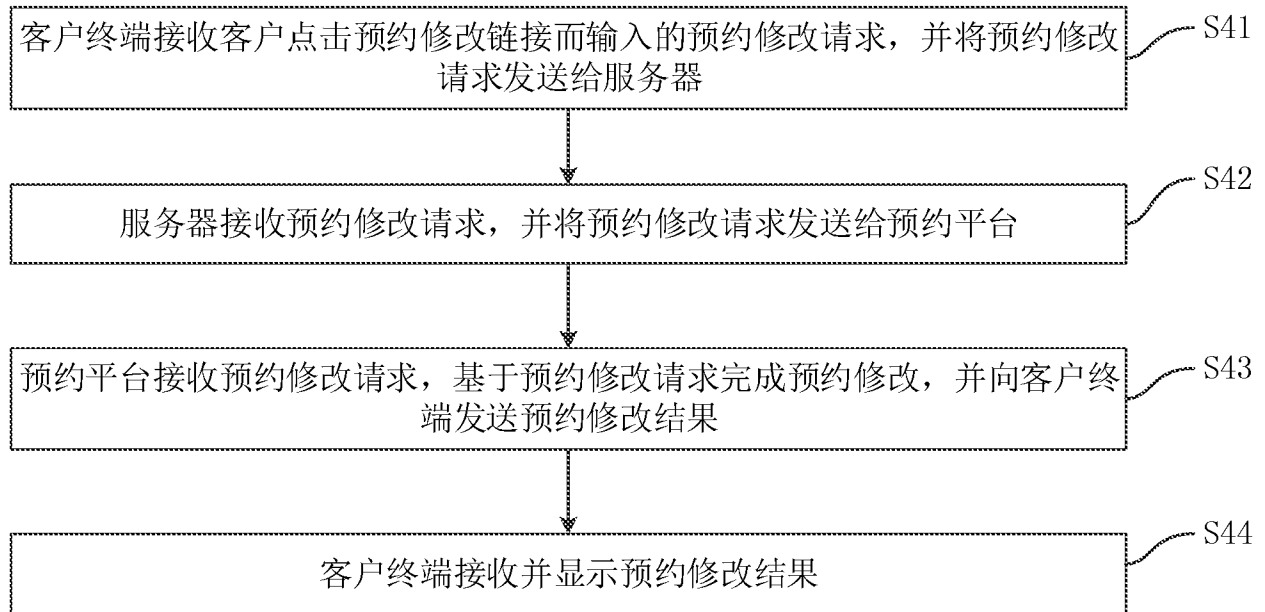


图 4

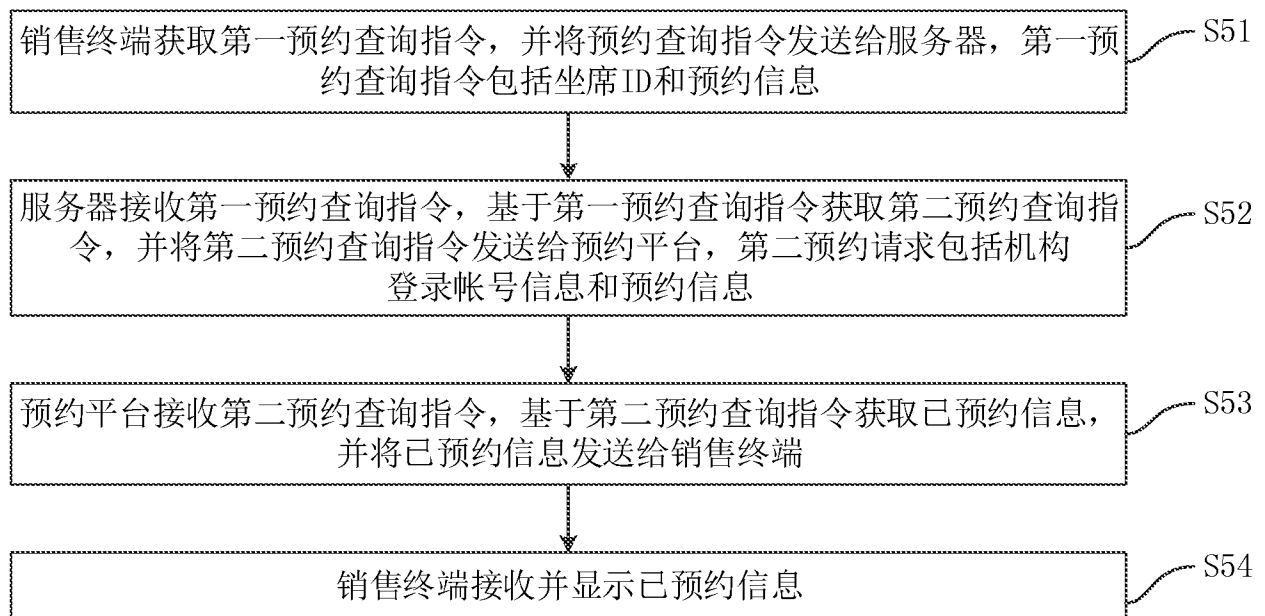


图 5

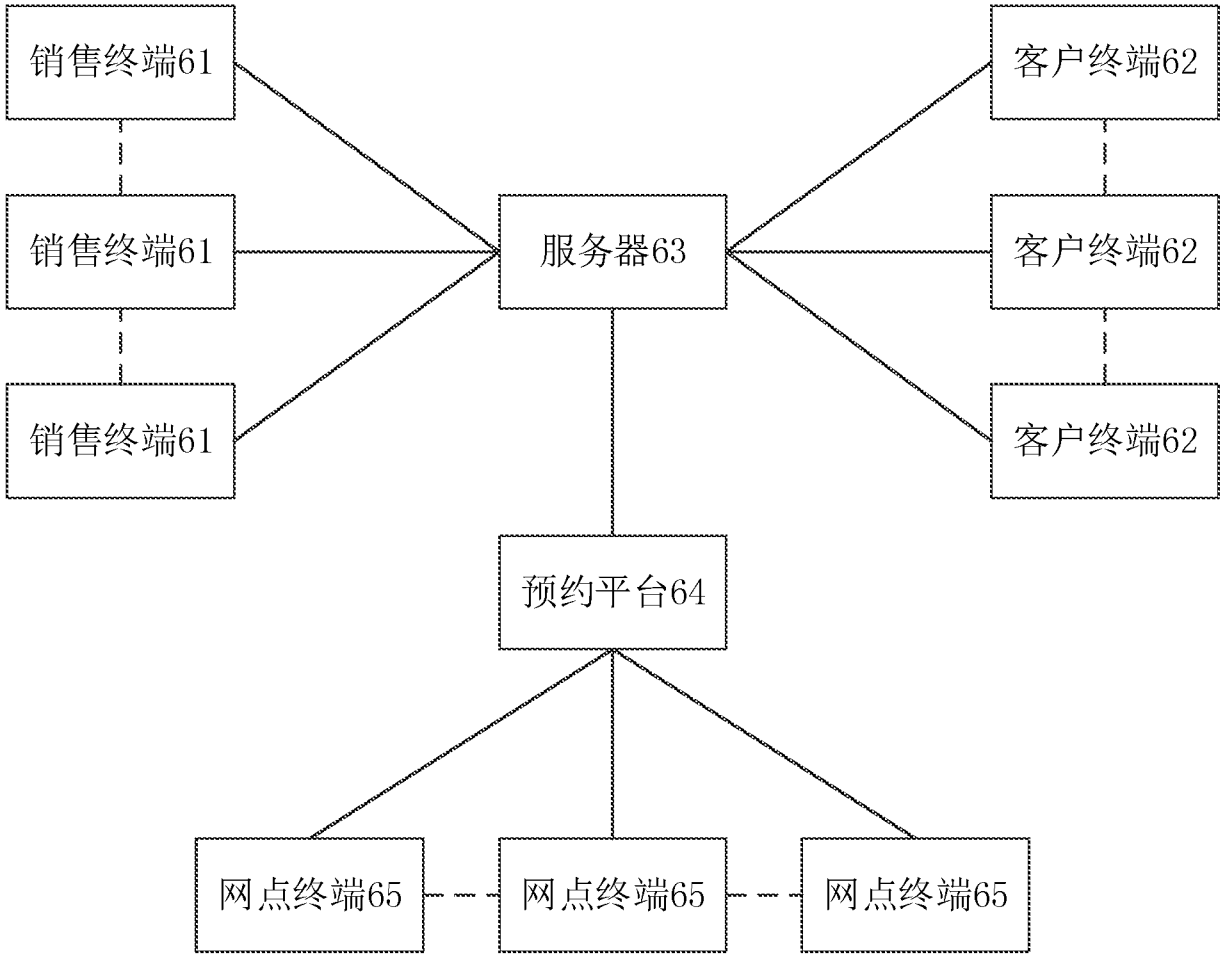


图 6

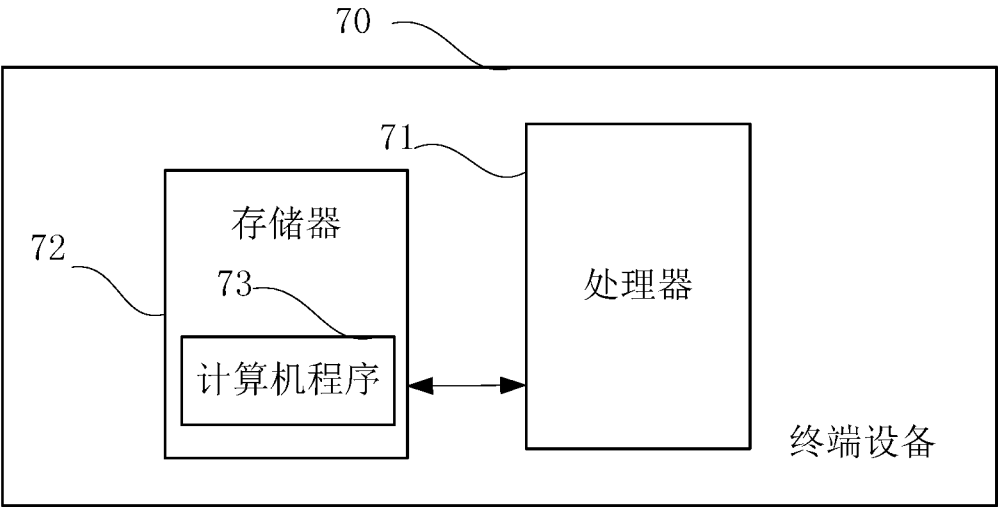


图 7

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.
PCT/CN2018/081404

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER

G06Q 10/02 (2012.01) i; G06Q 30/02 (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, H04L, H04M

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)

CNPAT, CNKI, WPI, EPODOC: 预约 服务点 电话 网点 线上 线下 销售 服务器 坐席 营销 登录 客户 book service point
online offline sale server client network site

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
PX	CN 107832858 A (PING AN TECHNOLOGY (SHENZHEN) CO., LTD.), 23 March 2018 (23.03.2018), description, paragraphs [0030]-[0120], and figures 1-7	1-20
A	CN 105976133 A (STATE GRID SHANGHAI MUNICIPAL ELECTRIC POWER COMPANY), 28 September 2016 (28.09.2016), description, paragraphs [0019]-[0054]	1-20
A	CN 101587609 A (XI'AN HUATENG INTELLIGENT INSTRUMENT CO., LTD.), 25 November 2009 (25.11.2009), entire document	1-20
A	CN 102254290 A (INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA LIMITED), 23 November 2011 (23.11.2011), 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 08 May 2018	Date of mailing of the international search report 14 June 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 RAN, Jian'guo Telephone No. 86-(10)-53961729

International application No.
PCT/CN2018/081404

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

国际检索报告

国际申请号

PCT/CN2018/081404

A. 主题的分类

G06Q 10/02 (2012.01) i; G06Q 30/02 (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; H04L; H04M

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))

CNPAT, CNKI, WPI, EPDOC: 预约 服务点 电话 网点 线上 线下 销售 服务器 坐席 营销 登录 客户 book service point online offline sale server client network site

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
PX	CN 107832858 A (平安科技深圳有限公司) 2018年 3月 23日 (2018 - 03 - 23) 说明书第[0030]-[0120]段, 附图1-7	1-20
A	CN 105976133 A (国网上海市电力公司) 2016年 9月 28日 (2016 - 09 - 28) 说明书第[0019]-[0054]段	1-20
A	CN 101587609 A (西安华腾智能仪器有限公司) 2009年 11月 25日 (2009 - 11 - 25) 全文	1-20
A	CN 102254290 A (中国工商银行股份有限公司) 2011年 11月 23日 (2011 - 11 - 23) 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 5月 8日

国际检索报告邮寄日期

2018年 6月 14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

冉建国

电话号码 86-(10)-53961729

国际检索报告
关于同族专利的信息

国际申请号

PCT/CN2018/081404

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	107832858	A	2018年 3月 23日	无	
CN	105976133	A	2016年 9月 28日	无	
CN	101587609	A	2009年 11月 25日	无	
CN	102254290	A	2011年 11月 23日	无	