



(12)发明专利

(10)授权公告号 CN 107682576 B

(45)授权公告日 2020.01.14

(21)申请号 201711030714.7

(56)对比文件

(22)申请日 2017.10.26

US 2012099720 A1,2012.04.26,全文.

(65)同一申请的已公布的文献号

审查员 杨威明

申请公布号 CN 107682576 A

(43)申请公布日 2018.02.09

(73)专利权人 平安科技(深圳)有限公司

地址 518000 广东省深圳市福田区八卦岭
工业区平安大厦六楼

(72)发明人 彭青龙 罗俊杰

(74)专利代理机构 北京英特普罗知识产权代理

有限公司 11015

代理人 林彦之

(51)Int.Cl.

H04M 3/523(2006.01)

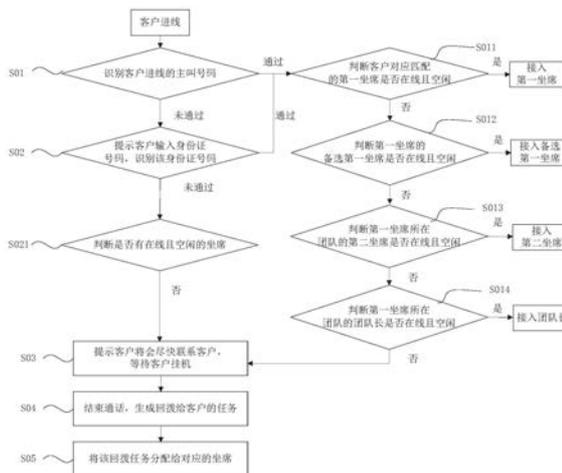
权利要求书2页 说明书7页 附图4页

(54)发明名称

客户进线分配方法、系统、计算机设备及存储介质

(57)摘要

本发明提供的客户进线分配方法、系统、计算机设备及存储介质,通过主叫号码识别和证件号码识别,依次查找第一坐席、备选第一坐席、团队中第二坐席、团队长、其他任一坐席等是否在线且空闲,为客户选择匹配度高的坐席,以尽可能解决客户的需求;并且在没有坐席提供接入的情况下,设置回拨/内呼任务,提醒对应坐席及时联系客户。



1. 一种客户进线分配方法,其特征在于,包括以下步骤:

步骤01,识别客户进线的主叫号码,若通过识别则执行步骤011,若未通过识别则执行步骤02;

步骤011,判断所述客户对应匹配的第一坐席是否在线且空闲,若是则接入所述第一坐席,若否则执行步骤012;

步骤012,判断所述第一坐席的备选第一坐席是否在线且空闲,若是则接入所述备选第一坐席,若否则执行步骤013;

步骤013,判断所述第一坐席所在团队的第二坐席是否在线且空闲,若是则接入所述第二坐席,若否则执行步骤014;

步骤014,判断所述第一坐席所在团队的团队长是否在线且空闲,若是则接入所述团队长,若否则执行步骤03;

步骤02,提示客户输入证件号码,识别该证件号码,若通过识别则执行步骤011,若未通过识别则执行步骤021;

步骤021,判断是否有在线且空闲的坐席,若是则接入该坐席,若否则执行步骤03;

步骤03,提示客户将会尽快联系客户,等待客户挂机;

步骤04,结束通话,生成回拨给所述客户的任务;

步骤05,根据所述客户的主叫号码和/或证件号码,将该回拨任务分配给对应的坐席,其中,若主叫号码或证件号码识别通过,则将该回拨任务分配给与该客户对应匹配的坐席,即第一坐席;若主叫号码和证件号码识别未通过,则根据客户在挂机前按提示选择的业务类型将该回拨任务分配给在线且当前任务量最少的坐席。

2. 根据权利要求1所述的客户进线分配方法,其特征在于:步骤02中若通过识别则还包括将该客户的证件号码与主叫号码进行绑定。

3. 根据权利要求1所述的客户进线分配方法,其特征在于:步骤05包括,若主叫号码或证件号码识别通过,则将该回拨任务分配给与该客户对应匹配的坐席。

4. 根据权利要求3所述的客户进线分配方法,其特征在于:还包括步骤06,在预设时间内监控坐席是否完成回拨任务,若未完成,则推送提醒并将该回拨任务提升优先级。

5. 根据权利要求1所述的客户进线分配方法,其特征在于:步骤05还包括,若主叫号码和证件号码识别未通过,则将该回拨任务分配给在线且当前任务量最少的坐席。

6. 根据权利要求5所述的客户进线分配方法,其特征在于:步骤03还包括语音播报业务类型并提示客户按键选择;步骤05还包括根据客户选择的业务类型将回拨任务分配给在线且当前任务量最少的坐席。

7. 根据权利要求6所述的客户进线分配方法,其特征在于:还包括步骤06,在预设时间内监控坐席是否完成回拨任务,若未完成,则将该回拨任务转分配给其他在线且当前任务量最少的坐席,并将该回拨任务提升优先级。

8. 一种适于实现权利要求1至7任一项所述方法的客户进线分配系统,其特征在于,其包括:

主叫号码识别模块,适于识别客户进线的主叫号码;

坐席对接模块,适于在主叫号码识别通过时判断所述客户对应匹配的第一坐席是否在线且空闲,若是则接入所述第一坐席;判断所述第一坐席的备选第一坐席是否在线且空闲,

若是则接入所述备选第一坐席；判断所述第一坐席所在团队的第二坐席是否在线且空闲，若是则接入所述第二坐席；判断所述第一坐席所在团队的团队长是否在线且空闲，若是则接入所述团队长；还适于在主叫号码和证件号码识别未通过时判断是否有在线且空闲的坐席，若是则接入该坐席；

证件号码识别模块，适于识别客户输入的证件号码；

提示信息模块，适于提示客户将会尽快联系客户；

任务生成模块，适于生成回拨给所述客户的任务；

任务分配模块，适于根据所述客户的主叫号码和/或证件号码，将该回拨任务分配给对应的坐席，其中，若主叫号码或证件号码识别通过，则将该回拨任务分配给与该客户对应匹配的坐席，即第一坐席；若主叫号码和证件号码识别未通过，则根据客户在挂机前按提示选择的业务类型将该回拨任务分配给在线且当前任务量最少的坐席。

9. 一种计算机设备，计算机设备，包括存储器、处理器以及存储在存储器上并可在处理器上运行的计算机程序，所述处理器执行所述程序时实现权利要求1至7任一项所述方法的步骤。

10. 一种计算机可读存储介质，其上存储有计算机程序，其特征在于：所述程序被处理器执行时实现权利要求1至7任一项所述方法的步骤。

客户进线分配方法、系统、计算机设备及存储介质

技术领域

[0001] 本发明涉及客户管理技术领域,尤其涉及一种客户进线分配方法、系统、计算机设备及存储介质。

背景技术

[0002] 呼叫中心系统作为企业和用户终端保持紧密联系的无形服务窗口,在产品宣传、产品销售、技术支持、售后服务、咨询和投诉等方面起着越来越重要的作用,在企业的经营活动中扮演着越来越重要的角色。

[0003] 坐席服务是呼叫中心系统为客户提供服务的一种重要方式,坐席服务是指坐席人员通过呼叫中心的支撑系统为客户提供相应的服务的过程。

[0004] 坐席一般是接听咨询电话回答问题的客服人员,是客户与公司之间的重要桥梁。当客户主动拨打咨询电话、客服热线时,一般是随机分配到一个坐席的,这种随机分配的方式没有考虑到客户的个性化需求。比如说,某一个经常用到某一特殊业务的用户,当他呼入呼叫中心时,电话有可能被分配到某一个不熟悉这一块特殊业务的接待坐席,而熟悉这一块特殊业务的接待坐席却处于空闲状态。从这一情况中可以看出,随机分配的方式显然无法实现资源的充分利用和高效配置。如何对客户的进线合理分配坐席,如何获取客户的信息以便于分配坐席,现有技术没有较好的解决方案。

发明内容

[0005] 本发明的目的是提供一种客户进线分配方法、系统、计算机设备及存储介质,用于解决现有技术存在的问题。

[0006] 为实现上述目的,本发明提供一种客户进线分配方法,包括以下步骤:

[0007] 步骤01,识别客户进线的主叫号码,若通过识别则执行步骤011,若未通过识别则执行步骤02;

[0008] 步骤011,判断所述客户对应匹配的第一坐席是否在线且空闲,若是则接入所述第一坐席,若否则执行步骤012;

[0009] 步骤012,判断所述第一坐席的备选第一坐席是否在线且空闲,若是则接入所述备选第一坐席,若否则执行步骤013;

[0010] 步骤013,判断所述第一坐席所在团队的第二坐席是否在线且空闲,若是则接入所述第二坐席,若否则执行步骤014;

[0011] 步骤014,判断所述第一坐席所在团队的团队长是否在线且空闲,若是则接入所述团队长,若否则执行步骤03;

[0012] 步骤02,提示客户输入证件号码,识别该证件号码,若通过识别则执行步骤011,若未通过识别则执行步骤021;

[0013] 步骤021,判断是否有在线且空闲的坐席,若是则接入该坐席,若否则执行步骤03;

[0014] 步骤03,提示客户将会尽快联系客户,等待客户挂机;

- [0015] 步骤04,结束通话,生成回拨给所述客户的任务;
- [0016] 步骤05,根据所述客户的主叫号码和/或证件号码,将该回拨任务分配给对应的坐席。
- [0017] 进一步地,步骤02中若通过识别则还包括将该客户的证件号码与主叫号码进行绑定。
- [0018] 进一步地,步骤05包括,若主叫号码或证件号码识别通过,则将该回拨任务分配给与该客户对应匹配的坐席。
- [0019] 进一步地,还包括步骤06,在预设时间内监控坐席是否完成回拨任务,若未完成,则推送提醒并将该回拨任务提升优先级。
- [0020] 进一步地,步骤05还包括,若主叫号码和证件号码识别未通过,则将该回拨任务分配给在线且当前任务量最少的坐席。
- [0021] 进一步地,步骤03还包括语音播报业务类型并提示客户按键选择;步骤05还包括根据客户选择的业务类型将回拨任务分配给在线且当前任务量最少的坐席。
- [0022] 进一步地,还包括步骤06,在预设时间内监控坐席是否完成回拨任务,若未完成,则将该回拨任务转分配给其他在线且当前任务量最少的坐席,并将该回拨任务提升优先级。
- [0023] 为实现上述目的,本发明还提供一种适于实现上述方法的客户进线分配系统,其包括:
- [0024] 主叫号码识别模块,适于识别客户进线的主叫号码;
- [0025] 坐席对接模块,适于在主叫号码识别通过时判断所述客户对应匹配的第一坐席是否在线且空闲,若是则接入所述第一坐席;判断所述第一坐席的备选第一坐席是否在线且空闲,若是则接入所述备选第一坐席;判断所述第一坐席所在团队的第二坐席是否在线且空闲,若是则接入所述第二坐席;判断所述第一坐席所在团队的团队长是否在线且空闲,若是则接入所述团队长;还适于在主叫号码和证件号码识别未通过时判断是否有在线且空闲的坐席,若是则接入该坐席;
- [0026] 证件号码识别模块,适于识别客户输入的证件号码;
- [0027] 提示信息模块,适于提示客户将会尽快联系客户;
- [0028] 任务生成模块,适于生成回拨给所述客户的任务;
- [0029] 任务分配模块,适于根据所述客户的主叫号码和/或证件号码,将该回拨任务分配给对应的坐席。
- [0030] 进一步地,提示信息模块还适于语音播报业务类型并提示客户按键选择。
- [0031] 为实现上述目的,本发明还提供一种计算机设备,包括存储器、处理器以及存储在存储器上并可在处理器上运行的计算机程序,所述处理器执行所述程序时实现上述方法的步骤。
- [0032] 为实现上述目的,本发明还提供计算机可读存储介质,其上存储有计算机程序,所述程序被处理器执行时实现上述方法的步骤。
- [0033] 本发明提供的客户进线分配方法、系统、计算机设备及存储介质,通过主叫号码识别和证件号码识别,依次查找第一坐席、备选第一坐席、团队中第二坐席、团队长、其他任一坐席等是否在线且空闲,为客户选择匹配度高的坐席,以尽可能解决客户的需求;并且在没

有坐席提供接入的情况下,设置回拨/内呼任务,提醒对应坐席及时联系客户。

附图说明

- [0034] 图1为本发明客户进线分配方法实施例一的流程图;
[0035] 图2为本发明客户进线分配系统实施例一的程序模块示意图;
[0036] 图3为本发明客户进线分配系统实施例一的硬件结构示意图;
[0037] 图4为本发明客户进线分配方法实施例二的流程图。

具体实施方式

[0038] 为了使本发明的目的、技术方案及优点更加清楚明白,以下结合附图及实施例,对本发明进行进一步详细说明。应当理解,此处所描述的具体实施例仅用以解释本发明,并不用于限定本发明。基于本发明中的实施例,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,都属于本发明保护的范围。

[0039] 本发明提供的客户进线分配方法、系统、计算机设备及存储介质,适用于为客户主动进线提供最熟悉相关业务的坐席接入,提高用户体验。本发明通过主叫号码识别和证件号码识别,依次查找第一坐席、备选第一坐席、团队中第二坐席、团队长、其他任一坐席等是否在线且空闲,为客户选择匹配度高的坐席,以尽可能解决客户的需求;并且在没有坐席提供接入的情况下,设置回拨/内呼任务,提醒对应坐席及时联系客户。

[0040] 实施例一

[0041] 请参阅图1,本实施例的一种客户进线分配方法,包括以下步骤:

[0042] 步骤01,识别客户进线的主叫号码,若通过识别则执行步骤011,若未通过识别则执行步骤02。

[0043] 本步骤中,主叫号码由系统自动识别,并与系统内预存的所有客户的电话号码进行匹配,如果匹配到一致的,则认为通过识别,并调出该客户的信息以及找到该客户所对应匹配的坐席。该对应匹配的坐席一般是前一次或多次与该客户联系过、服务过的坐席,并在系统中与客户建立了一对一的绑定关系,在该坐席未离职的情况下,一般不会解除绑定。

[0044] 步骤011,判断客户对应匹配的第一坐席是否在线且空闲,若是则接入第一坐席,若否则执行步骤012。

[0045] 本步骤中,系统找到该客户对应匹配的第一坐席后,判断该第一坐席是否在线且空闲,如果是的话就自动路由转接至第一坐席接听,如果第一坐席不在线或繁忙,则寻找到第一坐席的备选第一坐席,即执行下一步骤。

[0046] 步骤012,判断第一坐席的备选第一坐席是否在线且空闲,若是则接入备选第一坐席,若否则执行步骤013。

[0047] 本步骤中,系统找到第一坐席的备选第一坐席,判断该备选第一坐席是否在线且空闲,如果是的话就自动路由转接至备选第一坐席接听,如果备选第一坐席不在线或繁忙,则寻找到第一坐席和备选第一坐席所在团队、技能组的其他坐席,即执行下一步骤。备选第一坐席一般与第一坐席属于同一团队、同一技能组。

[0048] 步骤013,判断第一坐席所在团队的第二坐席是否在线且空闲,若是则接入第二坐席,若否则执行步骤014。

[0049] 本步骤中,系统找到第一坐席和备选第一坐席所在团队、技能组的任一其他坐席,判断团队、技能组其他坐席是否在线且空闲,如果是的话就自动路由转接至该其他坐席接听,如果团队、技能组的其他坐席都不在线或繁忙,则寻找到第一坐席和备选第一坐席所在团队、技能组的团队长,即执行下一步骤。

[0050] 步骤014,判断第一坐席所在团队的团队长是否在线且空闲,若是则接入团队长,若否则执行步骤03。

[0051] 本步骤中,系统找到第一坐席和备选第一坐席所在团队、技能组的团队长,判断该团队长是否在线且空闲,如果是的话就自动路由转接至该团队长接听,如果团队长不在线或繁忙,则执行步骤03。到本步骤为止,系统依次自动搜寻了对应匹配的第一坐席、备选第一坐席、第二坐席、团队长,所有定义为熟悉该客户业务的坐席依次被判断是否在线且空闲,如果这些坐席都不在线或空闲,那么系统不会随机转接到其他不熟悉该业务的坐席接听,而执行步骤03。

[0052] 步骤02,提示客户输入证件号码,识别该证件号码,若通过识别则执行步骤011,若未通过识别则执行步骤021。

[0053] 本步骤中,通过步骤01及其子步骤的过程,系对主叫号码的识别及后续步骤,如果客户的该次主叫号码是该客户非常用的主叫号码,或与系统中预留的电话号码不一致,但该客户又不是新客户,那么需要提示客户输入证件号码,如身份证号码,以对系统中预留的身份证号码库进行匹配,如果匹配到一致的,则认为通过识别,并调出该客户的信息以及找到该客户所对应匹配的坐席,进而执行步骤011~014。如果未匹配到一致的,则认为该客户是新客户,采用随机分配的原则,随机分配给在线且空闲的坐席接听。

[0054] 步骤021,判断是否有在线且空闲的坐席,若是则接入该坐席,若否则执行步骤03。

[0055] 本步骤中,系统随机分配给在线且空闲的坐席接听,坐席接通后,系统生成并显示给坐席该客户的客户号、电话号码、身份证号码等字段,并提示坐席完成其他信息的录入。

[0056] 步骤03,提示客户将会尽快联系客户,等待客户挂机。

[0057] 本步骤中,所有被认为熟悉该客户业务的坐席及团队长均不在线或繁忙,系统自动播报提醒客户,将会尽快联系客户,并等待客户挂机。较佳地,本步骤还包括语音播报业务类型并提示客户按键选择,以供系统根据业务类型建立回拨任务。

[0058] 步骤04,结束通话,生成回拨给客户的任务。

[0059] 本步骤中,系统等待客户挂机并结束通话后,自动生成一个回拨给客户的任务。较佳地,该回拨任务预设一个短期完成时间,以确保客户尽快被联系到。

[0060] 步骤05,根据客户的主叫号码和/或证件号码,将该回拨任务分配给对应的坐席。

[0061] 请继续参阅图2,示出了一种客户进线分配系统,在本实施例中,客户进线分配系统10可以被分割成一个或多个程序模块,一个或者多个程序模块被存储于存储介质中,并由一个或多个处理器所执行,以完成本发明,并可实现上述客户进线分配方法。本发明所称的程序模块是指能够完成特定功能的一系列计算机程序指令段,比程序本身更适合于描述客户进线分配系统10在存储介质中的执行过程。以下描述将具体介绍本实施例各程序模块的功能:

[0062] 主叫号码识别模块11,适于识别客户进线的主叫号码;

[0063] 坐席对接模块12,适于在主叫号码识别通过时判断所述客户对应匹配的第一坐席

是否在线且空闲,若是则接入所述第一坐席;判断所述第一坐席的备选第一坐席是否在线且空闲,若是则接入所述备选第一坐席;判断所述第一坐席所在团队的第二坐席是否在线且空闲,若是则接入所述第二坐席;判断所述第一坐席所在团队的团队长是否在线且空闲,若是则接入所述团队长;还适于在主叫号码和证件号码识别未通过时判断是否有在线且空闲的坐席,若是则接入该坐席;

[0064] 证件号码识别模块13,适于识别客户输入的证件号码;

[0065] 提示信息模块14,适于提示客户将会尽快联系客户;

[0066] 任务生成模块15,适于生成回拨给所述客户的任务;

[0067] 任务分配模块16,适于根据所述客户的主叫号码和/或证件号码,将该回拨任务分配给对应的坐席。

[0068] 其中,提示信息模块14还适于语音播报业务类型并提示客户按键选择。还可包括绑定模块,适于将客户的证件号码与主叫号码进行绑定。

[0069] 本实施例还提供一种计算机设备,如可以执行程序的智能手机、平板电脑、笔记本电脑、台式计算机、机架式服务器、刀片式服务器、塔式服务器或机柜式服务器(包括独立的服务器,或者多个服务器所组成的服务器集群)等。本实施例的计算机设备20至少包括但不限于:可通过系统总线相互通信连接的存储器21、处理器22,如图3所示。需要指出的是,图3仅示出了具有组件21-22的计算机设备20,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。

[0070] 本实施例中,存储器21(即可读存储介质)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)、磁性存储器、磁盘、光盘等。在一些实施例中,存储器21可以是计算机设备20的内部存储单元,例如该计算机设备20的硬盘或内存。在另一些实施例中,存储器21也可以是计算机设备20的外部存储设备,例如该计算机设备20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,存储器21还可以既包括计算机设备20的内部存储单元也包括其外部存储设备。本实施例中,存储器21通常用于存储安装于计算机设备20的操作系统和各类应用软件,例如实施例二的客户进线分配系统10的程序代码等。此外,存储器21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。

[0071] 处理器22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22通常用于控制计算机设备20的总体操作。本实施例中,处理器22用于运行存储器21中存储的程序代码或者处理数据,例如运行客户进线分配系统10等。

[0072] 本实施例还提供一种计算机可读存储介质,如闪存、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)、磁性存储器、磁盘、光盘、服务器、App应用商城等等,其上存储有计算机程序,程序被处理器执行时实现相应功能。本实施例的计算机可读存储介质用于存储客户进线分配系统10,被处理器执行时实现实施例一的客户进线分配方法。

[0073] 实施例二

[0074] 请参阅图4,本实施例的客户进线分配方法以实施例一为基础,包括以下步骤:

[0075] 步骤01,识别客户进线的主叫号码,若通过识别则执行步骤011,若未通过识别则执行步骤02。

[0076] 本步骤中,主叫号码由系统自动识别,并与系统内预存的所有客户的电话号码进行匹配,如果匹配到一致的,则认为通过识别,并调出该客户的信息以及找到该客户所对应匹配的坐席。

[0077] 步骤011,判断客户对应匹配的第一坐席是否在线且空闲,若是则接入第一坐席,若否则执行步骤012。

[0078] 本步骤中,系统找到该客户对应匹配的第一坐席后,判断该第一坐席是否在线且空闲,如果是的话就自动路由转接至第一坐席接听,如果第一坐席不在线或繁忙,则寻找到第一坐席的备选第一坐席,即执行下一步骤。

[0079] 步骤012,判断第一坐席的备选第一坐席是否在线且空闲,若是则接入备选第一坐席,若否则执行步骤013。

[0080] 本步骤中,系统找到第一坐席的备选第一坐席,判断该备选第一坐席是否在线且空闲,如果是的话就自动路由转接至备选第一坐席接听,如果备选第一坐席不在线或繁忙,则寻找到第一坐席和备选第一坐席所在团队、技能组的其他坐席,即执行下一步骤。备选第一坐席一般与第一坐席属于同一团队、同一技能组。

[0081] 步骤013,判断第一坐席所在团队的第二坐席是否在线且空闲,若是则接入第二坐席,若否则执行步骤014。

[0082] 本步骤中,系统找到第一坐席和备选第一坐席所在团队、技能组的任一其他坐席,判断团队、技能组其他坐席是否在线且空闲,如果是的话就自动路由转接至该其他坐席接听,如果团队、技能组的其他坐席都不在线或繁忙,则寻找到第一坐席和备选第一坐席所在团队、技能组的团队长,即执行下一步骤。

[0083] 步骤014,判断第一坐席所在团队的团队长是否在线且空闲,若是则接入团队长,若否则执行步骤03。

[0084] 本步骤中,系统找到第一坐席和备选第一坐席所在团队、技能组的团队长,判断该团队长是否在线且空闲,如果是的话就自动路由转接至该团队长接听,如果团队长不在线或繁忙,则执行步骤03。到本步骤为止,系统依次自动搜寻了对应匹配的第一坐席、备选第一坐席、第二坐席、团队长,所有定义为熟悉该客户业务的坐席依次被判断是否在线且空闲,如果这些坐席都不在线或空闲,那么系统不会随机转接到其他不熟悉该业务的坐席接听,而执行步骤03。

[0085] 步骤02,提示客户输入证件号码,识别该证件号码,若通过识别则将该证件号码与客户该次拨入的主叫号码进行绑定,以使客户在下次使用该主叫号码进行拨入时,能够被识别出,并执行步骤011,若未通过识别则执行步骤021。

[0086] 本步骤中,通过步骤01及其子步骤的过程,系对主叫号码的识别及后续步骤,如果客户的该次主叫号码是该客户非常用的主叫号码,或与系统中预留的电话号码不一致,但该客户又不是新客户,那么需要提示客户输入身份证号码,以对系统中预留的身份证号码库进行匹配,如果匹配到一致的,则认为通过识别,并调出该客户的信息以及找到该客户所对应匹配的坐席,进而执行步骤011~014。如果未匹配到一致的,则认为该客户是新客户,

采用随机分配的原则,随机分配给在线且空闲的坐席接听。

[0087] 步骤021,判断是否有在线且空闲的坐席,若是则接入该坐席,若否则执行步骤03。

[0088] 本步骤中,系统随机分配给在线且空闲的坐席接听,坐席接通后,系统生成并显示给坐席该客户的客户号、电话号码、身份证号码等字段,并提示坐席完成其他信息的录入。

[0089] 步骤03,提示客户将会尽快联系客户,等待客户挂机。

[0090] 本步骤中,所有被认为熟悉该客户业务的坐席及团队长均不在线或繁忙,系统自动播报提醒客户,将会尽快联系客户,并等待客户挂机。较佳地,本步骤还包括语音播报业务类型并提示客户按键选择,以供系统根据业务类型建立回拨任务。

[0091] 步骤04,结束通话,生成回拨给客户的任务。

[0092] 本步骤中,系统等待客户挂机并结束通话后,自动生成一个回拨给客户的任务。较佳地,该回拨任务预设一个短期完成时间,以确保客户尽快被联系到。

[0093] 步骤05,根据客户的主叫号码和/或证件号码,将该回拨任务分配给对应的坐席。

[0094] 本步骤中,包括两种情况:其一,若主叫号码或身份证号码识别通过,则将该回拨任务分配给与该客户对应匹配的坐席,即第一坐席;其二,若主叫号码和身份证号码识别未通过,则根据客户在挂机前按提示选择的业务类型将该回拨任务分配给在线且当前任务量最少的坐席。

[0095] 针对第一种情况,还包括步骤06,在预设时间内监控坐席是否完成回拨任务,若未完成,则推送提醒并将该回拨任务提升优先级;针对第二种情况,还包括步骤06,在预设时间内监控坐席是否完成回拨任务,若未完成,则将该回拨任务转分配给其他在线且当前任务量最少的坐席(较佳地为与未完成任务的坐席属于同一团队、技能组的坐席,因同属客户选择的业务类型),并将该回拨任务提升优先级。

[0096] 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。

[0097] 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。

[0098] 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。

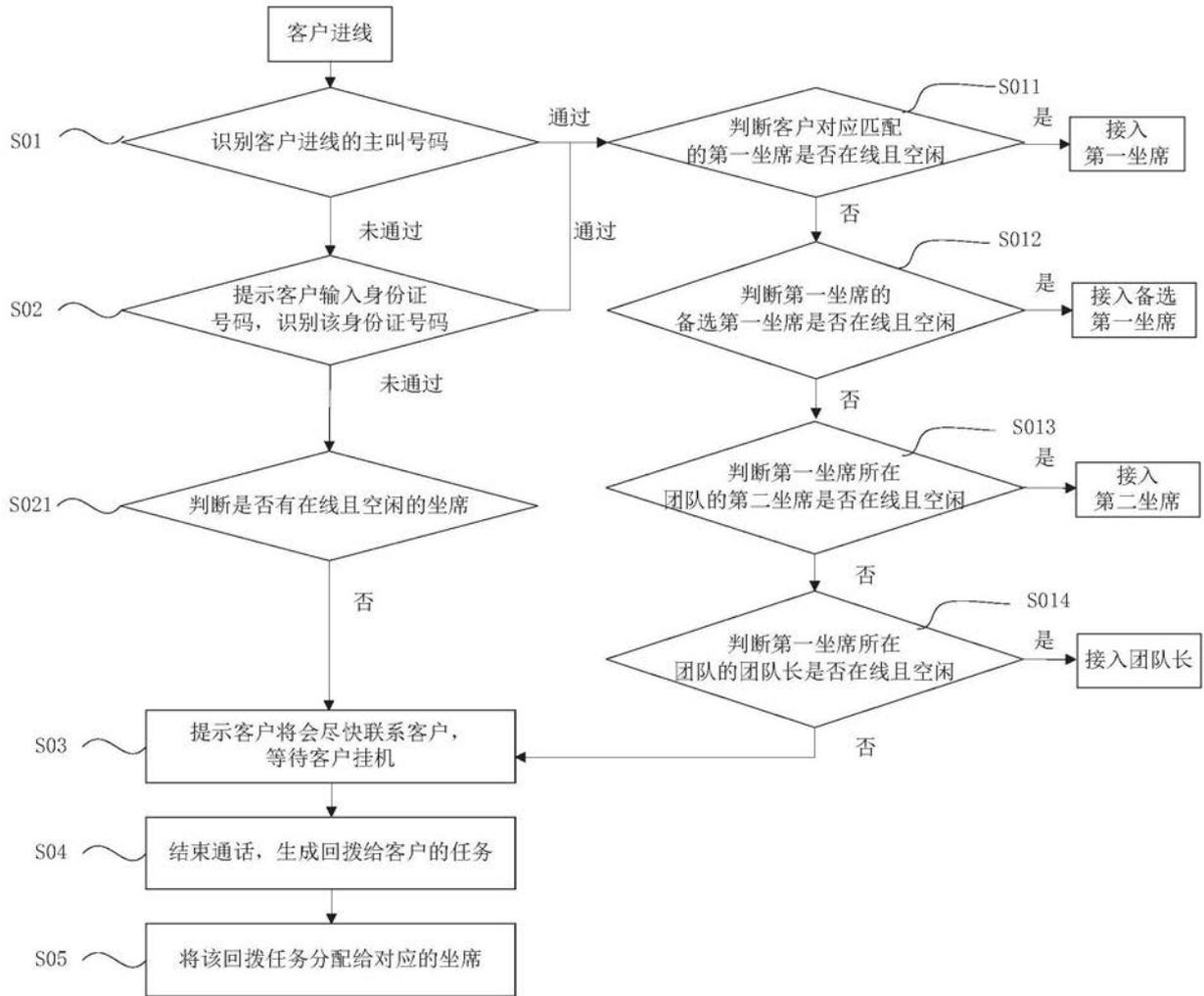


图1

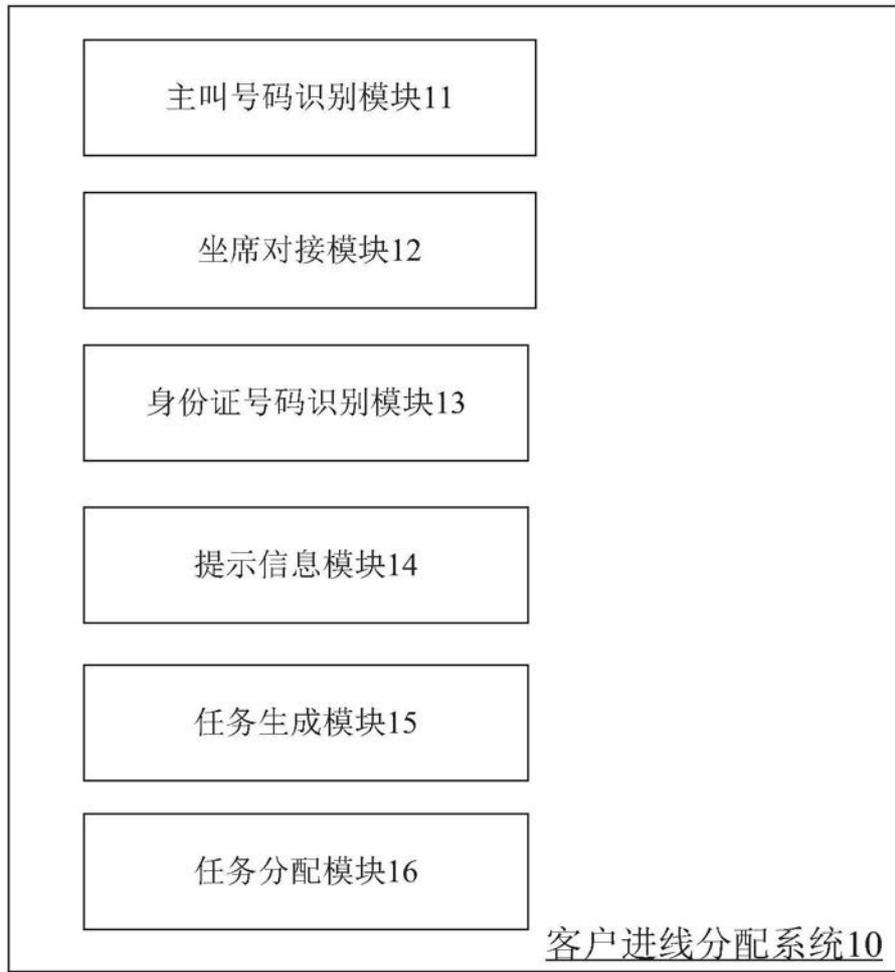


图2

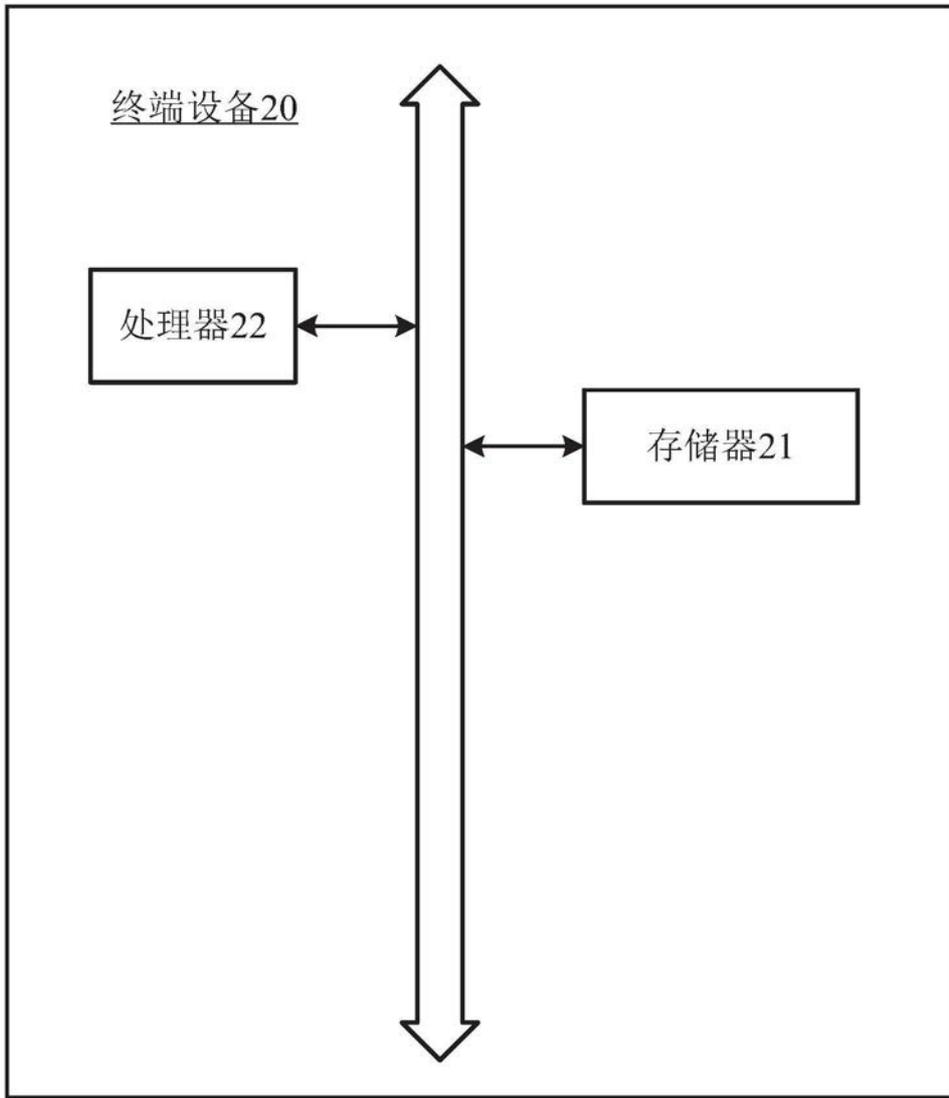


图3

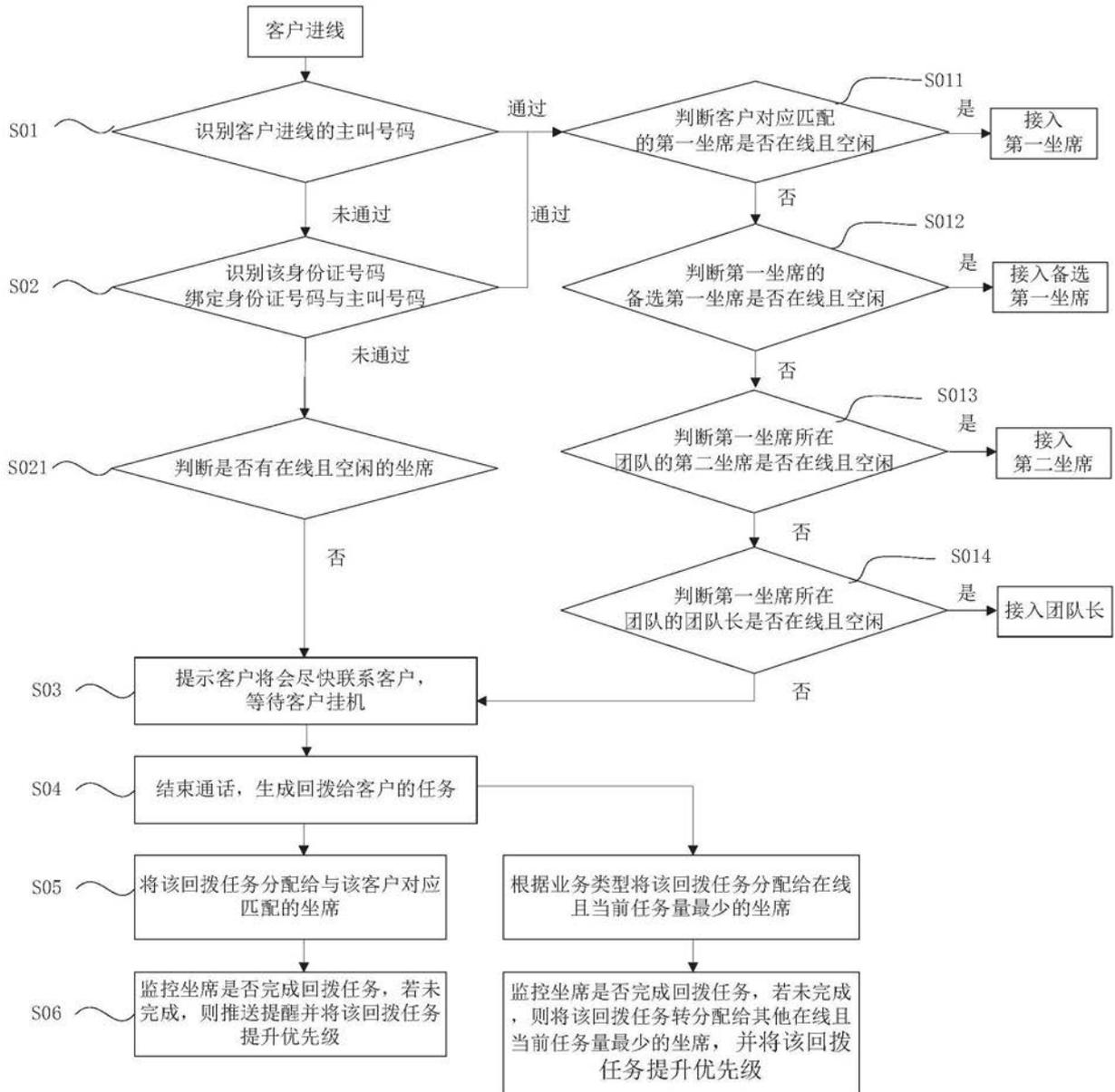


图4